

KUESIONER PENELITIAN

Dengan Hormat,saya

Nama : Alip Prayogi Febrian Erli Saputra

NIM :20130410043

Progam Studi : Ekonomi Manajemen , Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Bermaksud akan Mengadakan Penelitian dengan judul “PENGARUH NILAI KEUNTUNGAN YANG BERDAMPAK PADA KOMITMEN PELANGGAN DENGAN MEDIASI KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TRAVEL UMROH DAN HAJI DI INDONESIA”

Penelitian ini tidak akan menimbulkan akibat yang merugikan bagi responden. Semua informasi dari hasil penelitian akan dijaga kerahasiaannya dan hanya dipergunakan untuk kepentingan penelitian.

Atas perhatian dan kesediaannya menjadi responden saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Alip Prayogi

Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Petunjuk Pengisian :

Dibawah ini terdapat 42 Pertanyaan. Baca dan Pahamiilah baik - baik setiap Pertanyaan Berikut.Kemudian Anda Diminta Untuk Menyatakan Apakah Isi Pernyataan Sesuai dengan Diri Anda, Dengan Cara Memberikan Tanda Pada Salah Satu Pilihan Jawaban Yang Disediakan.Adapun Jawaban Pernyataan Tersebut Adalah

1.STS : Sangat Tidak Setuju

2.TS :Tidak Setuju

3.N :Netral

4.S :Setuju

5.SS :Sangat Setuju

Setiap orang dapat memiliki jawaban yang berbeda, oleh karena itu pilihlah jawaban yang paling sesuai dengan diri anda, karena tidak ada jawaban yang dianggap salah

Daftar Pernyataan Nilai Keuntungan

No	Daftar Pernyataan	alternatif jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Tata ruang dalam tidak terbukadan memiliki ruang khusus padamasing-masing bagian					
2	Bangunannya rapi dan teratur					
3	Ruang kantor lapang, modern dan bersih					
4	Letak kantor mudah dijangkau					
5	Karyawannya ahli dan berpengalaman					
6	Karyawannya mengerti tugasnya dengan baik					
7	Karyawannya memberikan saranyang bermutu					
8	Karyawannya memahami paket Umroh dengan baik					

9	Paket Umroh diatur dengan baik					
10	Paket Umroh berkualitas hingga selesai					
11	Dibanding paket umroh biro travel lain, paket umroh ini berkualitas					
12	Hasilnya sesuai dengan harapan					
13	Paket Umroh sesuai dengan harga yang dibayarkan					
14	Paket Umroh sesuai dengan harga yang dibayarkan					
15	Harganya masuk akal					
16	Harga merupakan factor utama yang jadi pertimbangan					
17	Merasa nyaman dengan paket Umroh yang diikuti					
18	Apapun paket yang dipilih,karyawannya tetap menanggapi dengan baik					
19	Karyawannya memberi kesan yang baik					
20	Karyawannya tidak membuat gugup					
22	Karyawannya tidak memaksa untuk mengambil paket Umroh atau Haji tersebut					
23	Menggunakan jasa biro travel Umroh ini meningkatkan pandangan orang lain terhadap saya					
24	Memilih paket umroh ini dianggap pilihan tepat bagi orang lain					

Daftar Pernyataan Kepuasan

No	Daftar Pernyataan	alternatif jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
25	Saya selalu merasa puas dengan biro travel Umroh ini					
26	Harapan saya terhadap biro travel Umroh ini selalu terpenuhi kapanpun					
27	Saya lebih puas pakai biro travel haji dan umroh ini daripada biro lain					
28	Saya selalu merasa puas dengan paket Umroh yang ditawarkan					
29	Harapan saya terhadap paket umroh ini selalu terpenuhi kapanpun					
30	Dibandingkan dengan paket Umroh travel lain yang pernah saya gunakan tingkat kepuasan paket umroh travel ini lebih tinggi					

Daftar Pernyataan Kepuasan

No	Daftar Pernyataan	alternatif jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
31	biro travel Umroh ini telah terbukti bisa memenuhi semua kewajibannya					
32	biro travel Umroh ini selalu memberi kesan yang baik					

33	biro travel Umroh ini memiliki reputasi yang baik					
34	biro travel Umroh ini selalumemenuhi janjinya					
35	biro travel Umroh ini selalu peduli dengan masalah jamaahnya					
36	biro travel Umroh ini selalu bisa diandalkan dan bersedia membantu					
37	biro travel Umroh ini terbukti peduli dengan kenyamanan dan keamanan jamaahnya					

Daftar pernyataan Komitmen

No	Daftar Pernyataan	alternatif jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
38	Saya akan terus menggunakan biro travel Umroh ini karena saya merasa nyaman bertransaksi dengan mereka					
39	Saya akan terus menggunakan biro travel Umroh ini karenamereka ramah dan sopan					
40	Saya akan terus menggunakan biro travel Umroh ini karena saya setia dengan biro ini					
41	Saya akan terus menggunakan biro travel Umroh ini karena akan menghabiskan waktu dan biaya untuk mencari biro Travel Umroh lain					
42	Saya akan tetap menggunakan Travel Umroh ini karena tidak ada alternatif Lain					

LAMPIRAN. ANALISIS REGRESI LINEAR SEDERHANA (HIPOTESIS 1)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.774 ^a	.599	.597	2.008

a. Predictors: (Constant), Nilai Pasca Pembelian

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1255.093	1	1255.093	311.155	.000 ^b
	Residual	839.002	208	4.034		
	Total	2094.095	209			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Nilai Pasca Pembelian

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.301	1.281		.235	.814
	Nilai Pasca Pembelian	.242	.014	.774	17.640	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

LAMPIRAN. ANALISIS REGRESI LINEAR SEDERHANA (HIPOTESIS 2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.854 ^a	.730	.729	1.955

a. Predictors: (Constant), Nilai Pasca Pembelian

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2148.376	1	2148.376	561.865	.000 ^b
	Residual	795.320	208	3.824		
	Total	2943.695	209			

a. Dependent Variable: Kepercayaan

b. Predictors: (Constant), Nilai Pasca Pembelian

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.424	1.247		-1.944	.053
	Nilai Pasca Pembelian	.317	.013	.854	23.704	.000

a. Dependent Variable: Kepercayaan

LAMPIRAN. ANALISIS REGRESI LINEAR SEDERHANA (HIPOTESIS 3)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.744 ^a	.553	.551	1.931

a. Predictors: (Constant), Nilai Pasca Pembelian

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	960.108	1	960.108	257.574	.000 ^b
	Residual	775.321	208	3.728		
	Total	1735.429	209			

a. Dependent Variable: Komitmen

b. Predictors: (Constant), Nilai Pasca Pembelian

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.073	1.231		-.059	.953
	Nilai Pasca Pembelian	.212	.013	.744	16.049	.000

a. Dependent Variable: Komitmen

LAMPIRAN. ANALISIS REGRESI LINEAR SEDERHANA (HIPOTESIS 4)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.508 ^a	.258	.255	3.240

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	760.655	1	760.655	72.475	.000 ^b
	Residual	2183.040	208	10.495		
	Total	2943.695	209			

a. Dependent Variable: Kepercayaan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.243	1.627		8.141	.000
	Kepuasan	.603	.071	.508	8.513	.000

a. Dependent Variable: Kepercayaan

LAMPIRAN. ANALISIS REGRESI LINEAR SEDERHANA (HIPOTESIS 5)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.343 ^a	.118	.114	2.713

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	204.606	1	204.606	27.801	.000 ^b
	Residual	1530.823	208	7.360		
	Total	1735.429	209			

a. Dependent Variable: Komitmen

b. Predictors: (Constant), Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.457	1.362		9.144	.000
	Kepuasan	.313	.059	.343	5.273	.000

a. Dependent Variable: Komitmen

LAMPIRAN. ANALISIS REGRESI LINEAR SEDERHANA (HIPOTESIS 6)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.594 ^a	.353	.350	2.324

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	612.325	1	612.325	113.403	.000 ^b
	Residual	1123.104	208	5.400		
	Total	1735.429	209			

a. Dependent Variable: Komitmen

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.275	1.166		6.240	.000
	Kepercayaan	.456	.043	.594	10.649	.000

a. Dependent Variable: Komitmen

HIPOTESIS 7

Persamaan pertama

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.774 ^a	.599	.597	2.008

a. Predictors: (Constant), NP

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1255.093	1	1255.093	311.155	.000 ^b
	Residual	839.002	208	4.034		
	Total	2094.095	209			

a. Dependent Variable: PUAS

b. Predictors: (Constant), NP

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.301	1.281		.235	.814
	NP	.242	.014	.774	17.640	.000

a. Dependent Variable: PUAS

Regresi persamaan kedua

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.830 ^a	.688	.685	1.617

a. Predictors: (Constant), PUAS, NP

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1194.190	2	597.095	228.363	.000 ^b
	Residual	541.239	207	2.615		
	Total	1735.429	209			

a. Dependent Variable: KOMIT

b. Predictors: (Constant), PUAS, NP

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.086	1.031		.083	.934
	NP	.340	.017	1.193	19.454	.000
	PUAS	-.528	.056	-.580	-9.462	.000

a. Dependent Variable: KOMIT

HIPOTESIS 8

Regresi persamaan pertama

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.854 ^a	.730	.729	1.955

a. Predictors: (Constant), NP

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2148.376	1	2148.376	561.865	.000 ^b
	Residual	795.320	208	3.824		
	Total	2943.695	209			

a. Dependent Variable: KEPERCAYAAN

b. Predictors: (Constant), NP

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.424	1.247		-1.944	.053
	NP	.317	.013	.854	23.704	.000

a. Dependent Variable: KEPERCAYAAN

Regresi persamaan kedua

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.748 ^a	.560	.555	1.922

a. Predictors: (Constant), KEPERCAYAAN, NP

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	971.131	2	485.565	131.509	.000 ^b
	Residual	764.298	207	3.692		
	Total	1735.429	209			

a. Dependent Variable: KOMIT

b. Predictors: (Constant), KEPERCAYAAN, NP

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.359	1.237		-.290	.772
	NP	.249	.025	.875	9.858	.000
	KEPERCAYAAN	-.118	.068	-.153	-1.728	.086

a. Dependent Variable: KOMIT