

**LAMPIRAN****1. KUESIONER**

Kepada YTh.

Bapak / Ibu / Sdr.....

Di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian tentang “Pengaruh Persepsi Kualitas jasa terhadap Loyalitas Pelanggan dengan mediasi Kepuasan Pelanggan”, yang sedang saya lakukan dalam rangka penyusunan tesis untuk program S2 dalam bidang pemasaran, dengan ini saya mohon kesediaan Bapak / Ibu / Saudara meluangkan waktu beberapa menit untuk mengisi kuesioner terlampir.

Demikian atas perhatian dan kerjasama yang Bapak / Ibu / Saudara berikan kami ucapkan terima kasih

Hormat kami,

Linda Cipta Anugrah

(Lanjutan)

1. Nama :
2. Nama Perusahaan:
3. Jabatan:
4. Sebutkan perusahaan yang biasa perusahaan Dana gunakan:
5. Berapa kuantitas yang perusahaan Dana gunakan pada masing-masing perusahaan tersebut:
6. Lama bekerja:
7. Usia:
8. Pendidikan:
9. Jenis kelamin:



Pernyataan untuk persepsi kualitas pelayanan	1 --- 2 --- 3 --- 4 --- 5 --- 6 --- 7 SANGAT TDK SETUJU                      SANGAT SETUJU
mendapatkan dukungan yang memadai dari perusahaan agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik	
17. Perusahaan GPI Logistik tidak memberikan pelanggan perhatian individual	1 --- 2 --- 3 --- 4 --- 5 --- 6 --- 7
18. Karyawan perusahaan GPI Logistik tidak memberikan pelanggan perhatian personal	1 --- 2 --- 3 --- 4 --- 5 --- 6 --- 7
19. Karyawan perusahaan GPI Logistik tidak tahu apa yang dibutuhkan pelanggan	1 --- 2 --- 3 --- 4 --- 5 --- 6 --- 7
20. Perusahaan GPI Logistik tidak memberikan pelayanan seperti yang pelanggan inginkan	1 --- 2 --- 3 --- 4 --- 5 --- 6 --- 7

## BAGIAN II

### CARA PENGISIAN

Berdasarkan dari skala 1 sampai dengan 7, berilah nilai terhadap pernyataan di bawah ini. Adapun arti dari angka penilaian yang anda pilih adalah 1 = sangat tidak setuju dan 7 = sangat setuju

No	Pernyataan untuk kepuasan pelanggan	1	2	3	4	5	6	7
1	Saya senang dengan hasil pekerjaan karyawan perusahaan ini							
2	Saya puas dengan kinerja karyawan perusahaan ini							
3	Saya puas dengan hasil keseluruhan jasa yang diberikan perusahaan ini							

(Lanjutan)

**BAGIAN III**  
**CARA PENGISIAN**

Berdasarkan dari skala 1 sampai dengan 7, berilah nilai terhadap pernyataan di bawah ini. Adapun arti dari angka penilaian yang anda pilih adalah 1 = sangat tidak setuju dan 7 = sangat setuju

No	Pernyataan untuk loyalitas pelanggan	1	2	3	4	5	6	7
1	Saya akan terus berlangganan dengan perusahaan ini							
2	Saya yakin kualitas perusahaan ini secara keseluruhan tidak akan menurun							
3	Saya yakin kualitas perusahaan ini akan meningkat di masa yang akan mendatang							
4	Saya tidak akan pindah ke perusahaan lain							
5	Saya tidak akan pindah ke perusahaan lain, walaupun ada yang menawarkan lebih murah dari perusahaan ini							
6	(apabila diminta pendapat) saya akan merekomendasikan perusahaan ini kepada rekan-rekan saya							
7	Saya akan bercerita hal-hal baik tentang perusahaan ini							
8	Saya senang apabila rekan-rekan saya berlangganan juga dengan perusahaan ini							

## FAKTOR ANALISIS

### 1. VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

#### a. Indikator Bentuk fisik

##### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,762
Bartlett's Test of Sphericity    Approx. Chi-Square	91,114
df	6
Sig.	,000

##### Anti-image Matrices

		KP_BF1	KP_BF2	KP_BF3	KP_BF4
Anti-image Covariance	KP_BF1	,173	-,126	-,114	,017
	KP_BF2	-,126	,174	,032	-,110
	KP_BF3	-,114	,032	,384	-,127
	KP_BF4	,017	-,110	-,127	,354
Anti-image Correlation	KP_BF1	,719 <sup>a</sup>	-,723	-,441	,068
	KP_BF2	-,723	,714 <sup>a</sup>	,123	-,444
	KP_BF3	-,441	,123	,819 <sup>a</sup>	-,345
	KP_BF4	,068	-,444	-,345	,830 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

#### b. Reliabilitas

##### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,729
Bartlett's Test of Sphericity    Approx. Chi-Square	74,813
df	10
Sig.	,000

##### Anti-image Matrices

		KP_RS1	KP_RS2	KP_RS3	KP_RS4	KP_RS5
Anti-image Covariance	KP_RS1	,442	-,178	-,011	-,006	-,174
	KP_RS2	-,178	,285	-,134	-,045	,069
	KP_RS3	-,011	-,134	,289	-,165	,104
	KP_RS4	-,006	-,045	-,165	,347	-,211
	KP_RS5	-,174	,069	,104	-,211	,697
Anti-image Correlation	KP_RS1	,780 <sup>a</sup>	-,502	-,031	-,014	-,313
	KP_RS2	-,502	,751 <sup>a</sup>	-,468	-,143	,155
	KP_RS3	-,031	-,468	,731 <sup>a</sup>	-,520	,233
	KP_RS4	-,014	-,143	-,520	,752 <sup>a</sup>	-,430
	KP_RS5	-,313	,155	,233	-,430	,474 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Dianalisis lebih lanjut dengan menghapus pertanyaan KP\_RS5

##### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,776
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	66,059
	df
	6
	Sig.
	,000

#### Anti-image Matrices

		KP_RS1	KP_RS2	KP_RS3	KP_RS4
Anti-image Covariance	KP_RS1	,490	-,183	,018	-,079
	KP_RS2	-,183	,292	-,157	-,030
	KP_RS3	,018	-,157	,305	-,172
	KP_RS4	-,079	-,030	-,172	,426
Anti-image Correlation	KP_RS1	,808 <sup>a</sup>	-,483	,046	-,173
	KP_RS2	-,483	,747 <sup>a</sup>	-,525	-,086
	KP_RS3	,046	-,525	,743 <sup>a</sup>	-,478
	KP_RS4	-,173	-,086	-,478	,828 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

#### c. Indikator respon

##### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,661
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	93,941
	df
	6
	Sig.
	,000

#### Anti-image Matrices

		KP_RN1	KP_RN2	KP_RN3	KP_RN4
Anti-image Covariance	KP_RN1	,270	-,096	,047	-,079
	KP_RN2	-,096	,083	-,085	,045
	KP_RN3	,047	-,085	,123	-,090
	KP_RN4	-,079	,045	-,090	,765
Anti-image Correlation	KP_RN1	,734 <sup>a</sup>	-,639	,257	-,174
	KP_RN2	-,639	,599 <sup>a</sup>	-,843	,177
	KP_RN3	,257	-,843	,650 <sup>a</sup>	-,294
	KP_RN4	-,174	,177	-,294	,772 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

#### d. Indikator jaminan

##### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,655
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	75,335
	df
	6
	Sig.
	,000

#### Anti-image Matrices

		KP_JN1	KP_JN2	KP_JN3	KP_JN4
--	--	--------	--------	--------	--------

Anti-image Covariance	KP_JN1	,235	-,150	,104	-,157
	KP_JN2	-,150	,186	-,170	,038
	KP_JN3	,104	-,170	,371	-,140
	KP_JN4	-,157	,038	-,140	,441
Anti-image Correlation	KP_JN1	,621 <sup>a</sup>	-,720	,354	-,488
	KP_JN2	-,720	,631 <sup>a</sup>	-,646	,132
	KP_JN3	,354	-,646	,638 <sup>a</sup>	-,347
	KP_JN4	-,488	,132	-,347	,764 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

**e. Indikator Empati**

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,515
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	134,722
	df
	10
	Sig.
	,000

**Anti-image Matrices**

		KP_EI1	KP_EI2	KP_EI3	KP_EI4	KP_EI5
Anti-image Covariance	KP_EI1	,121	-,112	-,011	,035	-,129
	KP_EI2	-,112	,123	,010	-,040	,124
	KP_EI3	-,011	,010	,115	-,084	,032
	KP_EI4	,035	-,040	-,084	,083	-,079
	KP_EI5	-,129	,124	,032	-,079	,265
Anti-image Correlation	KP_EI1	,462 <sup>a</sup>	-,916	-,092	,353	-,719
	KP_EI2	-,916	,453 <sup>a</sup>	,087	-,398	,687
	KP_EI3	-,092	,087	,660 <sup>a</sup>	-,865	,182
	KP_EI4	,353	-,398	-,865	,563 <sup>a</sup>	-,534
	KP_EI5	-,719	,687	,182	-,534	,443 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component	
	1	2
KP_EI1	,764	,590
KP_EI2	,745	,616
KP_EI3	,852	-,389
KP_EI4	,886	-,382
KP_EI5	,735	-,326

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 2 components extracted.

Masih terdapat dua faktor, maka dihapuskan dari analisis untuk pertanyaan yang memiliki selisih paling sedikit antar faktor, yaitu pertanyaan KP\_EI2, maka diperoleh hasil

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,663
--	------

Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	80,281
	df	6
	Sig.	,000

#### Anti-image Matrices

		KP_EI1	KP_EI3	KP_EI4	KP_EI5
Anti-image Covariance	KP_EI1	,756	-,009	-,008	-,189
	KP_EI3	-,009	,116	-,097	,041
	KP_EI4	-,008	-,097	,098	-,087
	KP_EI5	-,189	,041	-,087	,503
Anti-image Correlation	KP_EI1	,847 <sup>a</sup>	-,031	-,031	-,307
	KP_EI3	-,031	,612 <sup>a</sup>	-,908	,169
	KP_EI4	-,031	-,908	,601 <sup>a</sup>	-,390
	KP_EI5	-,307	,169	-,390	,781 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

## 2. Variabel Customer Satisfaction

#### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,764
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	82,051
	df
	3
	Sig.
	,000

#### Anti-image Matrices

		CS_1	CS_2	CS_3
Anti-image Covariance	CS_1	,206	-,056	-,104
	CS_2	-,056	,220	-,100
	CS_3	-,104	-,100	,158
Anti-image Correlation	CS_1	,785 <sup>a</sup>	-,264	-,577
	CS_2	-,264	,803 <sup>a</sup>	-,536
	CS_3	-,577	-,536	,713 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

## 3. Variabel Loyalitas Pelanggan

### a. Indikator Berlangganan

#### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,755
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	53,716
	df
	3
	Sig.
	,000

#### Anti-image Matrices

		LP_BN1	LP_BN2	LP_BN3
Anti-image Covariance	LP_BN1	,321	-,163	-,135
	LP_BN2	-,163	,320	-,135
	LP_BN3	-,135	-,135	,365
Anti-image Correlation	LP_BN1	,741 <sup>a</sup>	-,509	-,394
	LP_BN2	-,509	,741 <sup>a</sup>	-,396
	LP_BN3	-,394	-,396	,784 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

**b. Indikator Perilaku Perpindahan**

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,500
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	36,140
	df
	1
	Sig.
	,000

**Anti-image Matrices**

		LP_PP1	LP_PP2
Anti-image Covariance	LP_PP1	,269	-,230
	LP_PP2	-,230	,269
Anti-image Correlation	LP_PP1	,500 <sup>a</sup>	-,855
	LP_PP2	-,855	,500 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

**c. Indikator Rekomendasi**

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,694
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	55,387
	df
	3
	Sig.
	,000

**Anti-image Matrices**

		LP_RI1	LP_RI2	LP_RI3
Anti-image Covariance	LP_RI1	,288	-,180	-,020
	LP_RI2	-,180	,223	-,152
	LP_RI3	-,020	-,152	,450
Anti-image Correlation	LP_RI1	,689 <sup>a</sup>	-,712	-,056
	LP_RI2	-,712	,631 <sup>a</sup>	-,480
	LP_RI3	-,056	-,480	,805 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

**UJI RELIABILITAS**

**1. Variabel Kualitas Pelayanan**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,850	22

**2. Variabel Customer Satisfaction**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,949	3

**3. Variabel Loyalitas Pelanggan**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,922	8

Regression 1 – Bukti Fisik, Reliabilitas, Respon, Jaminan dan Empati terhadap Kepuasan Pelanggan

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,829 <sup>a</sup>	,688	,652	,58965374

a. Predictors: (Constant), EM, RL, JM, RS, BF

b. Dependent Variable: CS

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	33,702	5	6,740	19,386	,000 <sup>b</sup>
	Residual	15,298	44	,348		
	Total	49,000	49			

a. Dependent Variable: CS

b. Predictors: (Constant), EM, RL, JM, RS, BF

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,620E-16	,083		,000	1,000
	BF	,191	,153	,191	1,250	,218
	RL	,338	,130	,338	2,599	,013
	RS	-,193	,133	-,193	-1,451	,154
	JM	,317	,141	,317	2,240	,030
	EM	,343	,133	,343	2,586	,013

a. Dependent Variable: CS

**Regression 2 - Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan****Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,793 <sup>a</sup>	,629	,622	,61512942

a. Predictors: (Constant), CS

b. Dependent Variable: SQ

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	30,838	1	30,838	81,498	,000 <sup>b</sup>
	Residual	18,162	48	,378		
	Total	49,000	49			

a. Dependent Variable: SQ

b. Predictors: (Constant), CS

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,506E-16	,087		,000	1,000
	CS	,793	,088	,793	9,028	,000

a. Dependent Variable: SQ

**Regression 3 - Persepsi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan****Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,842 <sup>a</sup>	,710	,697	,55015305

a. Predictors: (Constant), CS, SQ

b. Dependent Variable: LP

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	34,775	2	17,387	57,447	,000 <sup>b</sup>
	Residual	14,225	47	,303		
	Total	49,000	49			

a. Dependent Variable: LP

b. Predictors: (Constant), CS, SQ

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-7,104E-17	,078		,000	1,000
	SQ	,350	,129	,350	2,711	,009
	CS	,537	,129	,537	4,163	,000

a. Dependent Variable: LP