

LAMPIRAN

Lampiran 1: Hasil Faktor Analisis

1. Variabel Persepsi Harga

Tabel Hasil Uji KMO Variabel Persepsi Harga

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,647
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	50,614
	df	3
	Sig.	,000

Berdasarkan tabel hasil Uji KMO diperoleh nilai Nilai sebesar 0,647, maka analisis faktor pada indikator variabel persepsi harga dapat digunakan atau diterima.

Tabel Anti Image Matrices Variabel Persepsi Harga

Anti-image Matrices				
		PH1	PH2	PH3
Anti-image Covariance	PH1	,799	-,202	-,126
	PH2	-,202	,639	-,311
	PH3	-,126	-,311	,675
Anti-image Correlation	PH1	,737 ^a	-,283	-,172
	PH2	-,283	,613 ^a	-,473
	PH3	-,172	-,473	,632 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Berdasarkan hasil uji *Measure Sampling Adequacy (MSA)* diperoleh nilai diagonal pada tabel diatas dengan tanda pangkat ^a diatas 0.5, maka analisis faktor pada faktor indikator indikator variabel persepsi harga pertanyaan dapat digunakan atau diterima.

2. Variabel *Kualitas relasional*

Tabel Hasil Uji KMO Variabel *Kualitas relasional*

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,646
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	29,310
	df	15
	Sig.	,015

Berdasarkan tabel hasil uji KMO diperoleh nilai Nilai sebesar 0,646, maka analisis faktor pada Variabel *Kualitas relasional* dapat digunakan atau diterima.

Tabel Anti Image Matrices Variabel *Kualitas relasional*

		Anti-image Matrices					
		RQ1	RQ2	RQ3	RQ4	RQ5	RQ6
Anti-image Covariance	RQ1	,924	,008	-,128	-,037	-,143	,013
	RQ2	,008	,912	-,053	-,187	-,118	-,059
	RQ3	-,128	-,053	,842	-,048	-,254	-,022
	RQ4	-,037	-,187	-,048	,933	-,057	-,008
	RQ5	-,143	-,118	-,254	-,057	,818	-,041
	RQ6	,013	-,059	-,022	-,008	-,041	,990
Anti-image Correlation	RQ1	,690 ^a	,009	-,145	-,039	-,164	,014
	RQ2	,009	,642 ^a	-,060	-,203	-,136	-,062
	RQ3	-,145	-,060	,639 ^a	-,054	-,306	-,025
	RQ4	-,039	-,203	-,054	,654 ^a	-,065	-,008
	RQ5	-,164	-,136	-,306	-,065	,631 ^a	-,045
	RQ6	,014	-,062	-,025	-,008	-,045	,688 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Berdasarkan hasil uji *Measure Sampling Adequacy (MSA)* diperoleh nilai diagonal pada tabel diatas dengan tanda pangkat ^a diatas 0.5, maka analisis faktor pada faktor *Kualitas relasional* pertanyaan dapat digunakan atau diterima.

3. Variabel Loyalitas Pelanggan

Tabel Hasil Uji KMO Variabel Loyalitas Pelanggan

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,649
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	100,859
	df	36
	Sig.	,000

Berdasarkan tabel hasil uji KMO diperoleh nilai Nilai sebesar 0,649, maka analisis faktor pada variabel loyalitas pelanggan dapat digunakan atau diterima.

Tabel Anti Image Matrices Variabel *Kualitas relasional*

		Anti-image Matrices								
		LP1	LP2	LP3	LP4	LP5	LP6	LP7	LP8	LP9
Anti-image Covariance	LP1	,631	-,237	-,233	,010	,112	-,077	,002	,103	-,006
	LP2	-,237	,683	-,147	-,122	-,044	,011	-,003	-,021	,044
	LP3	-,233	-,147	,684	-,043	-,085	-,077	-,035	-,062	,030
	LP4	,010	-,122	-,043	,840	-,234	-,080	-,022	,049	,032
	LP5	,112	-,044	-,085	-,234	,811	-,074	-,075	-,119	-,046
	LP6	-,077	,011	-,077	-,080	-,074	,928	,049	,004	-,079
	LP7	,002	-,003	-,035	-,022	-,075	,049	,808	-,251	-,215
	LP8	,103	-,021	-,062	,049	-,119	,004	-,251	,834	,004
	LP9	-,006	,044	,030	,032	-,046	-,079	-,215	,004	,912
Anti-image Correlation	LP1	,629 ^a	-,361	-,354	,014	,157	-,101	,003	,142	-,008
	LP2	-,361	,708 ^a	-,215	-,161	-,059	,014	-,005	-,028	,055
	LP3	-,354	-,215	,712 ^a	-,057	-,115	-,096	-,047	-,082	,038
	LP4	,014	-,161	-,057	,654 ^a	-,283	-,091	-,026	,058	,037
	LP5	,157	-,059	-,115	-,283	,603 ^a	-,085	-,093	-,145	-,054
	LP6	-,101	,014	-,096	-,091	-,085	,724 ^a	,057	,005	-,086
	LP7	,003	-,005	-,047	-,026	-,093	,057	,583 ^a	-,306	-,251
	LP8	,142	-,028	-,082	,058	-,145	,005	-,306	,576 ^a	,004
	LP9	-,008	,055	,038	,037	-,054	-,086	-,251	,004	,562 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Berdasarkan hasil uji *Measure Sampling Adequacy (MSA)* diperoleh nilai diagonal pada tabel diatas dengan tanda pangkat ^a diatas 0.5, maka analisis faktor pada faktor variabel loyalitas pelanggan pertanyaan dapat digunakan atau diterima.

Lampiran 2: Hasil Analisis Regresi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,049	,082		,603	,548
	PH_x_RQ	-,186	,057	-,261	-3,259	,002
	RQ	,622	,080	,623	7,780	,000

a. Dependent Variable: LP

Sumber : Data pengolahan SPSS 22

Dari hasil tersebut didapatkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$LP = 0,049 + 0,622RQ - 0,186 PH_x_RQ + e$$

Keterangan :

LP = Loyalitas Pelanggan

a = *constant*

b = Koefisien

RQ = Kualitas relasional

PH_x_RQ = Persepsi Harga

e = *error disturbances*

Tabel Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,670 ^a	,449	,436	,75387941

a. Predictors: (Constant), RQ, PH_x_RQ

Tabel Hasil Analisis Regresi Uji f

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	39,823	2	19,911	35,035	,000 ^b
	Residual	48,877	86	,568		
	Total	88,700	88			

a. Dependent Variable: LP

b. Predictors: (Constant), RQ, PH_x_RQ

Lampiran 3: Analisis Deskriptif

1. Variabel Persepsi Harga

Tabel Hasil Analisis Deskriptif Variabel Persepsi Harga

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PH1	90	2,00	5,00	4,0000	,59963
PH2	90	2,00	5,00	4,0667	,55688
PH3	90	2,00	5,00	4,1333	,56489
Valid N (listwise)	90				

2. Variabel Kualitas relasional

Tabel Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas relasional

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
RQ1	90	2,00	5,00	3,4667	,69022
RQ2	90	1,00	5,00	3,5000	,76804
RQ3	90	1,00	5,00	3,3111	,81619
RQ4	90	2,00	5,00	3,6000	,77605
RQ5	90	1,00	5,00	3,4333	,75028
RQ6	90	1,00	5,00	3,7000	,69428
Valid N (listwise)	90				

3. Variabel Loyalitas Pelanggan

Tabel Hasil Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
LP1	90	1,00	5,00	3,7333	,73132
LP2	90	1,00	5,00	4,0333	,79958
LP3	90	1,00	5,00	2,9222	1,12408
LP4	90	1,00	5,00	4,0889	,71335
LP5	90	1,00	5,00	4,2778	,65390
LP6	90	2,00	5,00	3,9333	,55688
LP7	90	2,00	5,00	3,8444	,61646
LP8	90	2,00	5,00	4,0333	,56984
LP9	90	2,00	5,00	4,0889	,55373
Valid N (listwise)	90				

Lampiran 4: Kuesioner Penelitian

Kuesioner Survey

Persepsi Harga, Kualitas relasional, dan Loyalitas Pelanggan PT Hendrika Wira Sarana

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama Perusahaan : _____

Alamat : _____

Lokasi : Jakarta Bogor Depok
 Tangerang Bekasi

Lamanya menjadi : 1 – 5 Tahun Lebih dari 10 Tahun
 Konsumen 5 – 10 Tahun

B. PETUNJUK PENGISIAN

Silahkan tentukan pendapat setuju maupun ketidaksetujuan anda terhadap setiap pernyataan/pertanyaan. Jawaban yang disediakan meliputi:

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak setuju
- 3 = Antara Setuju dan Tidak Setuju
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat setuju

CONTOH:

Saya selalu membeli produk di perusahaan.

1	2	3	4	5
		X		

C. PERTANYAAN PENELITIAN

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
(PH ₁)	Harga yang ditawarkan HWS wajar.					
(PH ₂)	Harga yang ditawarkan HWS sesuai dengan harapan.					
(PH ₃)	Harga yang ditawarkan HWS sesuai dengan kualitas kertas yang ditawarkan.					
(RQ ₁)	<i>Sales Manager</i> Hendrika Wira Sarana memberikan layanan sesuai janjinya (untuk memberikan jasa yang terbaik)					
(RQ ₂)	<i>Sales Manager</i> Hendrika Wira Sarana tulus dalam melayani saya					
(RQ ₃)	<i>Sales Manager</i> Hendrika Wira Sarana dapat diandalkan dalam melaksanakan tugasnya					
(RQ ₄)	<i>Sales Manager</i> Hendrika Wira Sarana bersikap jujur					
(RQ ₅)	Saya puas dengan kinerja <i>Sales Manager</i> Hendrika Wira Sarana					
(RQ ₆)	Saya puas dengan keseluruhan jasa yang diberikan oleh <i>Sales Manager</i> Hendrika Wira Sarana					
(LP ₁)	Saya akan terus berlangganan di Hendrika Wira Sarana.					
(LP ₂)	Saya yakin kualitas Hendrika Wira Sarana secara keseluruhan tidak akan menurun.					
(LP ₃)	Saya yakin kualitas Hendrika Wira Sarana akan meningkat di masa mendatang.					
(LP ₄)	Saya tidak akan pindah ke perusahaan kertas struk lainnya.					
(LP ₅)	Saya tidak akan pindah, walaupun ada perusahaan kertas struk lain yang lebih dekat dengan tempat tinggal saya.					
(LP ₆)	Saya tidak akan pindah, walaupun ada perusahaan kertas struk yang lebih murah.					
(LP ₇)	Saya akan merekomendasikan perusahaan kertas struk kepada teman-teman saya.					

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
(LP ₈)	Saya akan bercerita hal-hal baik tentang perusahaan kertas struk ini.					
(LP ₉)	Saya senang apabila teman-teman saya berlanggan juga di perusahaan kertas struk langganan saya.					

Terimakasih