

LAMPIRAN

Lampiran 1
KUESIONER
Surat Permohonan Pengisian Kuesioner



UNIVERSITAS ESA UNGGUL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Responden Yth,

Saya, Mahasiswa Program Studi Ilmu Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.

Nama : Unggul Nirwana
NIM : 2015-11-013

Saat ini, saya sedang melakukan penelitian tentang Pengaruh *Customer Experience* dan *Customer Value* terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Konsumen (Studi kasus pada konsumen maskapai penerbangan Lion Air di Wilayah Jakarta Barat) untuk menyelesaikan Tugas Akhir. Maka dari itu, saya mengharapkan kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner ini.

Atas kesediaan saudara/i menjawab dengan sejujurnya dan sebaik-baiknya saya mengucapkan terima kasih.

No. Responden :

I. DATA RESPONDEN

Petunjuk :

Isilah data responden dibawah ini dengan menyilang (X) salah satu jawaban yang tersedia.

1. Jenis Kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Usia
 - a. 17-23 tahun
 - b. 24-35 tahun
 - c. 36-45 tahun
 - d. ≥ 45 tahun
3. Jenis Pekerjaan
 - a. Pelajar / Mahasiswa
 - b. Karyawan Swasta
 - c. Pegawai Negeri Sipil
 - d. Wirausaha
 - e. Lainnya, sebutkan
4. Dalam kurun waktu satu tahun, biasanya berapa kali anda menggunakan jasa penerbangan maskapai Lion Air?
 - a. 2-4 kali
 - b. 5-7 kali
 - c. 8-10 kali
 - d. > 10 kali
5. Dalam keperluan apa biasanya anda menggunakan jasa penerbangan maskapai Lion Air?
 - a. Urusan pekerjaan
 - b. Urusan pribadi
 - c. Liburan
 - d. Lainnya, sebutkan ...

II. PERNYATAAN

Petunjuk Pengisian:

1. Sebelum mengisi pernyataan di bawah, bacalah petunjuk pengisian dengan baik dan isi data responden terlebih dahulu.
2. Kuesioner penelitian ini terdiri dari 28 pernyataan.
3. Berilah tanda silang (X) atau centang (✓), pada kolom pernyataan **Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS)** sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
4. Semua jawaban adalah benar dan tidak ada yang salah, oleh karena itu jawablah semua pernyataan sesuai dengan keadaan yang anda alami dengan JUJUR.

No.	Pernyataan	Kategori			
		STS	TS	S	SS
1.	Pesawat Lion Air memiliki desain interior yang telah berstandar Internasional.				
2.	Pesawat Lion Air memiliki kualitas udara yang baik.				
3.	Pesawat Lion Air memiliki kursi penumpang yang berkualitas tinggi sehingga nyaman untuk digunakan.				
4.	Pesawat Lion Air memiliki tingkat kebisingan suara yang rendah sehingga tidak mengganggu pendengaran.				
5.	Saya merasa senang ketika menggunakan jasa penerbangan maskapai Lion Air.				
6.	Saya merasa nyaman ketika menggunakan jasa penerbangan maskapai Lion Air.				
7.	Awak pesawat Lion Air memberikan instruksi prosedur penggunaan alat keamanan secara jelas.				
8.	Seluruh karyawan maskapai Lion Air memiliki sikap responsif dalam melayani				
9.	Saya merasa diberikan ruang oleh perusahaan maskapai Lion Air untuk berkomunikasi dengan penumpang lainnya.				
10.	Saya dapat menyampaikan aspirasi tentang layanan melalui media yang disediakan oleh Lion Air				

No.	Pernyataan	Kategori			
		STS	TS	S	SS
11.	Saya merasa Lion Air selalu tepat waktu dalam menyelesaikan tanggung jawabnya.				
12.	Saya merasa dilayani secara profesional oleh seluruh karyawan maskapai Lion Air.				
13.	Saya merasa pesawat Lion Air layak terbang sesuai dengan standar penerbangan.				
14.	Saya merasa bangga menggunakan jasa penerbangan maskapai Lion Air.				
15.	Menggunakan jasa penerbangan maskapai Lion Air dapat meningkatkan kepercayaan diri saya.				
16.	Saya merasa perusahaan memiliki itikad baik untuk menjaga reputasinya.				
17.	Saya merasa perusahaan memiliki sikap kepedulian terhadap konsumen				
18.	Saya merasa kinerja maskapai Lion Air sesuai dengan harapan saya.				
19.	Saya merasa puas setelah menggunakan jasa penerbangan maskapai Lion Air.				
20.	Saya merasa puas dengan seluruh karyawan yang selalu siap membantu.				
21.	Saya merasa puas dengan kemudahan berpergian bersama Lion Air karena menawarkan banyak tujuan.				
22.	Saya merasa puas dengan kemudahan dalam melakukan pembelian tiket pesawat karena telah banyak berkerja sama dengan pihak lain.				
23.	Saya bersedia melakukan pembelian secara berulang-ulang pada jasa penerbangan maskapai Lion Air.				
24.	Saya akan menjadikan maskapai Lion Air sebagai pilihan utama.				
25.	Saya akan mengabaikan isu negatif yang berkaitan dengan perusahaan penerbangan maskapai Lion Air.				
26.	Saya bersedia untuk merekomendasikan maskapai penerbangan Lion Air kepada orang lain.				
27.	Saya akan menyampaikan hal positif berkenaan dengan penggunaan jasa penerbangan Lion Air kepada orang lain				



Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul

Lampiran 2
Tabulasi Data Karakteristik 30 dan 140 Responden

Keterangan		Jumlah responden	Total
Jenis Kelamin	Laki-Laki	13	30
	Perempuan	17	
Usia	17-23 tahun	10	30
	24-35 tahun	8	
	36-45 tahun	7	
	> 45 tahun	5	
Jenis Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	10	30
	Karyawan Swasta	8	
	Pegawai Negeri	4	
	Wirausaha	8	
	Lainnya	0	
Rata-rata penggunaan	2-4 kali	12	30
	5-7 kali	12	
	8-10 kali	3	
	> 10 kali	3	
Keperluan penggunaan	Urusan Pekerjaan	8	30
	Urusan Pribadi	10	
	Liburan	12	
	Lainnya	0	

(Sumber: Data primer diolah, 2019)

Keterangan		Jumlah responden	Total
Jenis Kelamin	Laki-Laki	58	140
	Perempuan	82	
Usia	17-23 tahun	119	140
	24-35 tahun	15	
	36-45 tahun	6	
	> 45 tahun	0	
Jenis Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	91	140
	Karyawan Swasta	32	
	Pegawai Negeri	6	
	Wirausaha	11	
	Lainnya	0	
Rata-rata penggunaan	2-4 kali	93	140
	5-7 kali	43	
	8-10 kali	4	
	> 10 kali	0	
Keperluan penggunaan	Urusan Pekerjaan	38	140
	Urusan Pribadi	24	

	Liburan	68	
	Lainnya	10	

(Sumber: Data primer diolah, 2019)

Lampiran 3
Tabulasi Data Pre-Test (30 responden)

<i>Customer Experience</i>											
No	Butir Soal Pernyataan										Total Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	25
2	2	2	3	1	3	2	4	4	4	2	27
3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	24
4	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	22
5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	34
6	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	28
7	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	26
8	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	36
9	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	36
10	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	26
11	2	3	2	2	1	2	4	3	3	2	24
12	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	23
13	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	26
14	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	33
15	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	27
16	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
17	2	2	3	1	2	2	3	3	3	3	24
18	3	2	1	2	3	2	4	3	3	3	26
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
20	3	3	2	2	3	2	4	3	4	3	29
21	3	2	3	1	2	2	3	3	3	3	25
22	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	23
23	1	2	1	2	2	1	3	3	3	3	21
24	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	24
25	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	24
26	3	3	2	3	2	2	4	3	3	3	28
27	3	2	3	2	2	2	4	3	4	3	28
28	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	27
29	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	27
30	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	22

(Sumber: Data primer diolah, 2019)

Customer Value								
No	Butir Soal Pernyataan							Total Skor
	11	12	13	14	15	16	17	
1	2	3	2	2	2	4	3	18
2	2	2	2	2	2	2	2	14
3	1	2	3	2	2	2	3	15
4	2	2	2	2	2	3	2	15
5	3	4	4	3	3	4	3	24
6	1	2	3	3	2	3	3	17
7	3	2	3	2	2	2	3	17
8	3	3	3	3	2	3	4	21
9	3	3	3	3	2	3	4	21
10	2	3	2	2	2	2	3	16
11	1	2	3	2	2	2	1	13
12	2	2	2	2	2	2	2	14
13	1	2	3	1	2	3	3	15
14	2	3	4	3	3	4	4	23
15	2	3	3	3	2	3	2	18
16	3	3	3	3	2	3	3	20
17	3	3	2	3	2	3	3	19
18	1	2	3	2	1	2	3	14
19	3	3	3	3	3	3	3	21
20	2	3	3	2	2	3	3	18
21	1	2	1	2	2	4	1	13
22	1	1	2	1	1	1	1	8
23	2	2	2	2	2	2	3	15
24	1	1	3	3	2	2	2	14
25	2	3	3	3	2	3	2	18
26	1	2	2	3	2	2	2	14
27	1	3	2	1	1	2	2	12
28	2	3	3	3	2	4	3	20
29	2	3	3	3	2	4	3	20
30	2	3	3	2	2	2	2	16

(Sumber: Data primer diolah, 2019)

Kepuasan Konsumen						
No	Butir Soal Pernyataan					Total Skor
	18	19	20	21	22	
1	3	2	3	4	4	16
2	2	2	2	2	2	10
3	2	3	3	3	3	14
4	2	2	2	3	3	12
5	3	4	3	4	4	18

6	2	3	3	3	3	14
7	3	2	2	3	3	13
8	4	4	4	4	4	20
9	4	4	4	4	4	20
10	2	2	3	4	3	14
11	1	1	2	3	3	10
12	2	2	2	2	3	11
13	3	3	2	2	3	13
14	3	3	4	4	4	18
15	2	2	2	3	3	12
16	2	3	3	3	3	14
17	3	3	3	3	4	16
18	2	2	4	4	4	16
19	3	3	3	3	3	15
20	3	3	3	3	4	16
21	2	2	3	2	4	13
22	1	2	2	1	1	7
23	2	2	3	3	3	13
24	2	3	3	3	2	13
25	3	3	3	2	3	14
26	3	3	3	4	4	17
27	2	2	3	4	4	15
28	3	3	3	3	3	15
29	3	3	3	3	3	15
30	2	2	3	2	3	12

(Sumber: Data primer diolah, 2019)

Loyalitas Pelanggan						
No	Butir Soal Pernyataan					Total Skor
	23	24	25	26	27	
1	2	2	1	2	3	10
2	2	2	2	2	2	10
3	2	2	1	3	3	11
4	2	2	3	2	3	12
5	4	2	3	3	4	16
6	2	2	3	1	2	10
7	2	2	2	2	3	11
8	4	3	3	3	4	17
9	4	3	3	3	4	17
10	3	2	2	2	2	11
11	3	1	2	2	2	10
12	2	2	2	2	2	10
13	3	3	3	3	3	15

14	3	3	3	3	3	15
15	2	2	3	3	3	13
16	3	3	3	3	3	15
17	2	2	2	2	2	10
18	3	2	2	3	2	12
19	3	3	3	3	3	15
20	3	2	1	3	3	12
21	2	1	1	1	3	8
22	2	1	1	1	1	6
23	2	2	3	3	3	13
24	3	2	2	3	3	13
25	2	2	2	2	3	11
26	3	2	2	3	3	13
27	2	1	1	1	3	8
28	3	2	2	3	2	12
29	3	2	2	3	2	12
30	2	2	1	2	2	9

(Sumber: Data primer diolah, 2019)

Lampiran 4
Tabulasi Data 140 Responden

Butir Soal Pernyataan																											Skor Total	
NO	Customer Experience										Customer Value							Kepuasan Konsumen					Loyalitas Pelanggan					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26		27
1	3	2	3	1	2	2	3	3	3	3	1	2	1	2	2	4	1	2	2	3	2	4	2	1	1	1	3	59
2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	44
3	1	2	1	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	62
4	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	1	1	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	64
5	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	67
6	3	3	2	3	2	2	4	3	3	3	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	72
7	3	2	3	2	2	2	4	3	4	3	1	3	2	1	1	2	2	2	2	3	4	4	2	1	1	1	3	63
8	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	74
9	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	74
10	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	59
11	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	4	3	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	70
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81
13	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	73
14	2	3	1	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	1	3	3	3	2	2	3	2	3	64
15	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	80
17	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	91
18	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	94
19	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	76
20	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	70

[illegible]

46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	78	
47	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3	63
48	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81
50	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	3	3	1	2	3	1	2	1	3	3	3	2	1	2	2	3	62
51	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	84
53	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
54	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	106
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108
56	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	74
57	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	82
58	3	1	2	2	2	2	3	2	3	3	1	3	2	2	2	3	2	1	2	3	4	4	2	2	3	3	3	65
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81
61	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	95
62	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	98
63	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	4	1	2	55
64	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	78
65	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	3	3	2	66
66	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	63
67	3	3	4	3	3	3	4	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	4	3	2	2	2	2	3	76
68	2	1	2	2	1	2	3	3	3	3	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	61
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	79	
70	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	66

71	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	63		
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	3	3	69	
73	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	82	
74	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	66
75	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	75
76	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	74	
77	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	2	2	2	3	3	78	
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	79
79	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	72
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	80	
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	74	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	105
83	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	69	
84	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	61
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81
86	2	2	3	2	2	3	3	4	3	2	1	3	2	2	1	1	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	62
87	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	3	2	2	2	60
88	3	3	2	3	3	2	4	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	68	
89	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	61
90	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	3	3	3	2	2	2	2	2	53
91	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	82	
92	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	2	2	3	2	3	75	
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	77	
94	3	3	3	1	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97
95	2	1	2	1	1	1	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	57

96	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	3	2	1	2	2	3	53
97	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	64
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81
99	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	53
100	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	74
101	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	3	60
102	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	54
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	80
104	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	78
105	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	65
106	1	1	1	1	2	2	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	63
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	77
108	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	79
109	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	96
110	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	75
111	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
112	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	4	2	2	2	2	3	72
113	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	86
114	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	1	3	3	1	1	2	1	2	3	2	2	3	1	1	2	2	4	60
115	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	54
116	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	1	1	2	2	1	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	57
117	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	73
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81
119	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	1	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	70
120	2	3	1	3	2	3	3	4	3	3	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	2	2	2	3	72

121	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	4	3	3	2	3	4	4	2	2	1	2	3	69
122	2	2	3	1	3	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	61	
123	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	1	3	3	64
124	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	61
125	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	4	92
126	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	1	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	1	2	69
127	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	67
128	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	94
129	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	94
130	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	4	3	3	2	2	2	2	67
131	2	3	2	2	1	2	4	3	3	2	1	2	3	2	2	2	1	1	1	2	3	3	3	1	2	2	2	57
132	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	58
133	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	2	3	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	69
134	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	89
135	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	70
136	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
137	2	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	69
138	3	2	1	2	3	2	4	3	3	3	1	2	3	2	1	2	3	2	2	4	4	4	3	2	2	3	2	68
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81
140	3	3	2	2	3	2	4	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	1	3	3	75
SUM	390	379	361	346	371	359	436	424	413	401	311	385	385	353	328	390	379	353	364	405	410	422	363	323	336	359	390	
MAX	436	424	413	401	390	379	371	361	359	346	390	385	385	379	353	328	311	422	410	405	364	353	390	363	359	336	323	

Lampiran 5
Hasil Uji Validitas 30 Responden
Correlations

		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	SUM_X1
p1	Pearson Correlation	1	,237	,201	,285	,412*	,285	,247	,147	,208	,065	,509**
	Sig. (2-tailed)		,207	,288	,127	,024	,127	,189	,437	,269	,732	,004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p2	Pearson Correlation	,237	1	,401*	,667**	,633**	,670**	,336	,378*	,051	,481**	,769**
	Sig. (2-tailed)	,207		,028	,000	,000	,000	,070	,039	,790	,007	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p3	Pearson Correlation	,201	,401*	1	,213	,406*	,500**	,299	,528**	,249	,316	,670**
	Sig. (2-tailed)	,288	,028		,258	,026	,005	,109	,003	,185	,089	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p4	Pearson Correlation	,285	,667**	,213	1	,413*	,541**	,249	,182	-,079	,222	,583**
	Sig. (2-tailed)	,127	,000	,258		,023	,002	,185	,336	,678	,238	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p5	Pearson Correlation	,412*	,633**	,406*	,413*	1	,662**	,375*	,522**	,275	,414*	,819**
	Sig. (2-tailed)	,024	,000	,026	,023		,000	,041	,003	,142	,023	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p6	Pearson Correlation	,285	,670**	,500**	,541**	,662**	1	,151	,245	-,064	,280	,687**
	Sig. (2-tailed)	,127	,000	,005	,002	,000		,425	,192	,737	,134	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p7	Pearson Correlation	,247	,336	,299	,249	,375*	,151	1	,525**	,650**	,259	,631**

p8	Sig. (2-tailed)	,189	,070	,109	,185	,041	,425		,003	,000	,167	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,147	,378*	,528**	,182	,522**	,245	,525**	1	,478**	,215	,655**
	Sig. (2-tailed)	,437	,039	,003	,336	,003	,192	,003		,008	,255	,000
p9	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,208	,051	,249	-,079	,275	-,064	,650**	,478**	1	,076	,443*
	Sig. (2-tailed)	,269	,790	,185	,678	,142	,737	,000	,008		,691	,014
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p10	Pearson Correlation	,065	,481**	,316	,222	,414*	,280	,259	,215	,076	1	,523**
	Sig. (2-tailed)	,732	,007	,089	,238	,023	,134	,167	,255	,691		,003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,509**	,769**	,670**	,583**	,819**	,687**	,631**	,655**	,443*	,523**	1
SUM_X1	Sig. (2-tailed)	,004	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,014	,003	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

(Sumber: Hasil Output Statistik, 2019)

Correlations

		p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	SUM_X2
p11	Pearson Correlation	1	,633**	,275	,482**	,500**	,340	,547**	,744**
	Sig. (2-tailed)		,000	,141	,007	,005	,066	,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,633**	1	,382*	,416*	,444*	,611**	,497**	,788**

p13	Sig. (2-tailed)	,000		,037	,022	,014	,000	,005	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,275	,382*	1	,442*	,459*	,273	,513**	,640**
	Sig. (2-tailed)	,141	,037		,014	,011	,144	,004	,000
p14	N	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,482**	,416*	,442*	1	,567**	,494**	,406*	,733**
	Sig. (2-tailed)	,007	,022	,014		,001	,005	,026	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
p15	Pearson Correlation	,500**	,444*	,459*	,567**	1	,550**	,373*	,724**
	Sig. (2-tailed)	,005	,014	,011	,001		,002	,043	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,340	,611**	,273	,494**	,550**	1	,399*	,727**
p16	Sig. (2-tailed)	,066	,000	,144	,005	,002		,029	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,547**	,497**	,513**	,406*	,373*	,399*	1	,753**
	Sig. (2-tailed)	,002	,005	,004	,026	,043	,029		,000
p17	N	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,744**	,788**	,640**	,733**	,724**	,727**	,753**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
SUM_X2	Pearson Correlation								
	Sig. (2-tailed)								
	N								
	Pearson Correlation								
	Sig. (2-tailed)								
	N								

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

(Sumber: Hasil Output Statistik, 2019)

Correlations

		p18	p19	p20	p21	p22	SUM_Z
p18	Pearson Correlation	1	,757**	,516**	,440*	,566**	,826**
	Sig. (2-tailed)		,000	,004	,015	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30
p19	Pearson Correlation	,757**	1	,561**	,318	,314	,737**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,087	,091	,000
	N	30	30	30	30	30	30
p20	Pearson Correlation	,516**	,561**	1	,619**	,598**	,818**
	Sig. (2-tailed)	,004	,001		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
p21	Pearson Correlation	,440*	,318	,619**	1	,689**	,785**
	Sig. (2-tailed)	,015	,087	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
p22	Pearson Correlation	,566**	,314	,598**	,689**	1	,802**
	Sig. (2-tailed)	,001	,091	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30
SUM_Z	Pearson Correlation	,826**	,737**	,818**	,785**	,802**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

(Sumber: Hasil Output Statistik, 2019)

Correlations

		p23	p24	p25	p26	p27	SUM_Y
p23	Pearson Correlation	1	,508**	,435*	,621**	,466**	,774**
	Sig. (2-tailed)		,004	,016	,000	,009	,000
	N	30	30	30	30	30	30
p24	Pearson Correlation	,508**	1	,665**	,670**	,471**	,838**
	Sig. (2-tailed)	,004		,000	,000	,009	,000
	N	30	30	30	30	30	30
p25	Pearson Correlation	,435*	,665**	1	,454*	,392*	,765**
	Sig. (2-tailed)	,016	,000		,012	,032	,000
	N	30	30	30	30	30	30
p26	Pearson Correlation	,621**	,670**	,454*	1	,448*	,816**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,012		,013	,000
	N	30	30	30	30	30	30
p27	Pearson Correlation	,466**	,471**	,392*	,448*	1	,712**
	Sig. (2-tailed)	,009	,009	,032	,013		,000
	N	30	30	30	30	30	30
SUM_Y	Pearson Correlation	,774**	,838**	,765**	,816**	,712**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

(Sumber: Hasil Output Statistik, 2019)

Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	75,0
	Excluded ^a	10	25,0
	Total	40	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

(Sumber: Hasil Output Statistik, 2019)

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,941	27

(Sumber: Hasil Output Statistik, 2019)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	67,1333	127,361	,327	,942
p2	67,1000	122,438	,723	,938
p3	67,2333	123,633	,501	,941
p4	67,5000	124,879	,576	,940
p5	67,1000	120,162	,762	,937
p6	67,3000	124,700	,631	,939
p7	66,3333	127,885	,377	,942
p8	66,5667	126,875	,531	,940
p9	66,7000	127,666	,346	,942
p10	66,9000	126,024	,510	,940
p11	67,7667	122,737	,567	,940
p12	67,1667	122,695	,641	,939
p13	67,0000	124,069	,567	,940
p14	67,3000	123,321	,612	,939
p15	67,6667	127,057	,545	,940
p16	66,9333	122,202	,544	,940
p17	67,0667	118,478	,774	,937

p18	67,2000	119,752	,786	,937
p19	67,0667	119,995	,777	,937
p20	66,8000	123,821	,617	,939
p21	66,6333	121,275	,613	,939
p22	66,4333	123,495	,545	,940
p23	67,0667	121,306	,746	,938
p24	67,6000	123,352	,707	,938
p25	67,5333	123,292	,520	,940
p26	67,2667	123,099	,574	,940
p27	66,9667	122,102	,661	,939

(Sumber: Hasil Output Statistik, 2019)

Lampiran 7 Hasil Analisis Jalur

Sub Struktur 1

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,762 ^a	,580	,574	1,59790

a. Predictors: (Constant), Cust_Val, Cust_Exp
(Sumber: Hasil Output Statistik, 2019)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,483	,889		2,794	,006
	Cust_Exp	,252	,049	,439	5,130	,000
	Cust_Val	,249	,057	,372	4,340	,000

a. Dependent Variable: Kep_Konsm
(Sumber: Hasil Output Statistik, 2019)

Sub Struktur 2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,793 ^a	,629	,621	1,57300

a. Predictors: (Constant), Kep_Konsm, Cust_Val, Cust_Exp
(Sumber: Hasil Output Statistik, 2019)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,501	,900		,557	,578
	Cust_Exp	,114	,053	,191	2,161	,032
	Cust_Val	,316	,060	,453	5,254	,000
	Kep_Konsm	,235	,084	,225	2,788	,006

a. Dependent Variable: Loy_Pel
(Sumber: Hasil Output Statistik, 2019)