

**LAMPIRAN 1.1**

**Kuesioner Penelitian**

**PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN  
PELANGGAN PEGI-PEGI**

Sehubungan dengan penyusunan skripsi dengan judul yang telah disebutkan diatas, maka dengan hormat, saya:

Nama : Mirany

NIM : 2015-11-311

Memohon kesediaan Ibu/Bapak/Saudara/i untuk mengisi kuesioner (daftar pertanyaan) yang saya ajukan ini secara jujur dan terbuka.

Daftar pertanyaan ini saya ajukan semata-mata muntuk keperluan penelitian, sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang Strata satu (S1), Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Esa Unggul, Jakarta. Karenanya, kebenaran dan kelengkapan jawaban yang anda berikan akan sangat membantu bagi penulis, untuk selanjutnya akan menjadi masukan yang bermanfaat bagi hasil penelitian yang penulis lakukan.

Atas partisipasi Ibu/Bapak/Saudara/i dalam mengisi daftar pertanyaan/kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Mirany

**Petunjuk pengisian:**

Pada pertanyaan di bawah ini, Anda dimohon untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan tersebut dengan keadaan atau kondisi yang sebenarnya. Pengisian dengan cara di ceklis (√).

**IDENTITAS RESPONDEN**

1. Jenis Kelamin:
  - 1) Pria
  - 2) Wanita
2. Usia saat ini:
  - 1) 17 – 30 tahun
  - 2) 31 – 40 tahun
  - 3) 41 – 50 tahun
  - 4) > 50 tahun
3. Pendapatan:
  - 1) 2.000.000 – 3.000.000
  - 2) 3.000.000 – 4.000.000
  - 3) > 4.000.0000
4. Transaksi pembelian dalam 6 bulan terakhir:
  - 1) 2-3 kali
  - 2) 4-5 kali
  - 3) 6-7 kali
  - 4) > 7 kali

**Petunjuk pengisian:**

Silahkan Anda pilih jawaban yang menurut Anda paling sesuai dengan kondisi yang Anda alami atau rasakan, dengan cara memberikan (√) pada pilihan jawaban yang tersedia dari mulai skala 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai 4 (Sangat Setuju). Masing-masing pilihan jawaban memiliki makna sebagai berikut:

<b>STS</b>	<b>: Sangat Tidak Setuju</b>	<b>nilainya 1</b>
<b>TS</b>	<b>: Kurang Setuju</b>	<b>nilainya 2</b>
<b>S</b>	<b>: Setuju</b>	<b>nilainya 3</b>
<b>SS</b>	<b>: Sangat Setuju</b>	<b>nilainya 4</b>

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
<b>Persepsi Harga</b>					
1	Harga Pegi-peggi.com terjangkau untuk semua kalangan masyarakat.				
2	Harga Pegi-peggi.com sesuai dengan kemampuan saya.				
3	Harga Pegi-peggi.com yang ditetapkan sesuai dengan fasilitas yang tersedia.				
4	Pada saat menggunakan aplikasi Pegi-peggi.com, harga yang ditetapkan sesuai dengan layanan yang diberikan.				
5	Harga yang diberikan Pegi-peggi.com lebih murah dibandingkan lainnya				
6	Harga yang diberikan Pegi-peggi.com sudah kompetitif dibandingkan lainnya				
7	Harga pegi-peggi.com sesuai dengan manfaat yang saya harapkan pada saat menggunakannya				
8	Harga pegi-peggi.com yang lebih mahal memberikan layanan yang lebih baik				
No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
<b>Kemudahan Penggunaan</b>					
9	Pengoperasian aplikasi pegi-peggi.com mudah dipahami				
10	Tampilan aplikasi pegi-peggi.com mudah untuk dibaca				
11	Fitur dalam aplikasi pegi-peggi.com mudah untuk dijalankan				
12	Pengoperasian aplikasi pegi-peggi.com tidak rumit				
13	Proses transaksi lebih cepat dengan menggunakan aplikasi pegi-peggi.com				
14	Pengoperasian aplikasi pegi-peggi.com tidak memerlukan banyak usaha				

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
<b>Kepuasan Pelanggan</b>					
15	Kualitas produk sesuai dengan keinginan pelanggan				
16	Kemudahan penggunaan yang diterima oleh pelanggan sangat baik				
17	Saya selalu merekomendasikan pegi-peg.com kepada teman-teman atau keluarga.				
18	Pegi-peg.com mampu memenuhi kebutuhan dalam pemesanan tiket online				
19	Saya selalu ingin bertransaksi melalui pegi-peg.com				
20	Saya puas dengan harga yang diberikan sesuai dengan produk yang diterima				
No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
<b>Loyalitas Pelanggan</b>					
21	Saya senang melakukan transaksi di aplikasi pegi-peg.com				
22	Saya berkomitmen untuk selalu bertransaksi di aplikasi pegi-peg.com				
23	Saya selalu melakukan pembelian tiket pesawat pada aplikasi pegi-peg.com				
24	Saya selalu melakukan reservasi hotel pada aplikasi pegi-peg.com				
25	Saya selalau melakukan pembelian tiket kereta api pada aplikasi pegi-peg.com				
26	Saya suka menyarankan produk pegi-peg.com kepada orang lain				
27	Saya dapat menceritakan pengalaman setelah melakukan transaksi di pegi-peg.com				
28	Saya tidak tertarik untuk membeli produk yang sama dari perusahaan lain				

## Lampiran 1.2 Input Data Persepsi Harga 30 Responden

Responden	Pernyataan								Total
	X1 (Persepsi Harga)								
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	
1	3	3	4	4	3	3	3	3	26
2	3	3	3	2	2	3	3	3	22
3	2	2	2	2	1	2	2	2	15
4	3	3	3	4	4	3	3	3	26
5	3	3	3	3	3	3	3	3	24
6	3	3	4	4	4	3	3	4	28
7	3	4	3	4	3	3	3	3	26
8	3	4	3	4	3	3	3	3	26
9	4	4	3	4	3	3	3	3	27
10	3	2	3	3	3	3	3	3	23
11	3	4	3	3	3	3	3	3	25
12	3	3	3	3	3	3	3	3	24
13	3	1	4	3	4	4	4	4	27
14	1	2	1	1	2	1	2	3	13
15	2	3	1	2	4	1	4	2	19
16	4	3	3	4	4	3	4	3	28
17	3	3	4	3	3	4	3	3	26
18	3	3	4	3	4	4	4	4	29
19	3	3	2	2	3	3	3	3	22
20	3	3	3	3	3	3	3	3	24
21	3	4	4	4	3	4	3	4	29
22	3	3	2	2	3	3	3	3	22
23	2	3	3	2	2	2	2	3	19
24	3	3	3	3	2	2	3	3	22
25	3	3	3	3	3	3	3	3	24
26	3	3	3	3	3	3	3	3	24
27	3	3	3	3	3	3	3	3	24
28	3	3	3	3	2	3	3	3	23
29	3	3	3	3	2	3	3	3	23
30	3	3	3	4	4	3	3	3	26
Total	87	90	89	91	89	87	91	92	716

## Lampiran 1.3 Input Data Kemudahan Penggunaan 30 Responden

Responden	Pernyataan						Total
	X2 (Kemudahan Penggunaan)						
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
1	3	3	3	3	3	3	18
2	3	2	3	3	3	3	17
3	1	2	2	1	2	2	10
4	3	4	3	3	3	3	19
5	3	3	4	4	4	3	21
6	4	4	2	2	2	3	17
7	3	4	2	2	2	3	16
8	3	4	3	2	3	3	18
9	4	4	3	4	3	3	21
10	4	3	4	3	4	3	21
11	2	3	4	4	4	3	20
12	4	3	3	3	3	4	20
13	3	3	4	4	4	3	21
14	2	1	3	2	3	4	15
15	3	2	2	4	2	3	16
16	3	4	3	4	3	3	20
17	2	3	3	3	3	4	18
18	3	3	4	4	4	4	22
19	2	2	3	3	3	3	16
20	3	3	3	3	3	3	18
21	4	4	4	3	4	3	22
22	2	2	3	3	3	3	16
23	3	2	4	3	3	3	18
24	2	2	3	3	3	2	15
25	3	3	3	3	3	3	18
26	3	3	3	3	3	3	18
27	3	3	3	3	3	3	18
28	2	2	3	3	3	3	16
29	2	2	3	3	3	3	16
30	4	4	3	3	3	3	20
Total	86	87	93	91	92	92	541

## Lampiran 1.4 Input Data Kepuasan Pelanggan 30 Responden

Responden	Pernyataan						Total
	X3 (Kepuasan Pelanggan)						
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	
1	3	3	3	3	4	3	19
2	3	3	2	2	2	2	14
3	1	2	2	2	1	2	10
4	3	3	3	4	4	3	20
5	3	3	3	3	3	3	18
6	3	3	4	4	4	3	21
7	3	3	3	3	4	3	19
8	3	3	3	3	4	3	19
9	3	3	3	4	4	3	20
10	3	3	3	4	3	3	19
11	3	3	3	2	3	3	17
12	3	3	3	4	3	4	20
13	4	4	4	3	3	3	21
14	1	2	3	2	1	4	13
15	1	4	2	3	2	3	15
16	3	4	3	3	4	3	20
17	4	3	3	2	3	4	19
18	4	4	4	3	3	4	22
19	3	3	3	2	2	2	15
20	3	3	3	3	3	3	18
21	4	3	4	4	4	4	23
22	3	3	3	3	3	3	18
23	4	3	3	3	2	1	16
24	3	3	3	3	3	3	18
25	3	3	3	3	3	3	18
26	3	3	3	3	3	3	18
27	3	3	3	3	4	3	19
28	3	3	2	2	2	2	14
29	3	3	2	2	3	4	17
30	3	3	3	4	4	3	20
Total	89	92	89	89	91	90	540

## Lampiran 1.5 Input Data Loyalitas Pelanggan 30 Responden

Responden	Pernyataan								Total
	Y (Loyalitas Pelanggan)								
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	
1	3	3	3	4	3	3	4	4	27
2	3	3	3	3	3	3	3	2	23
3	2	2	1	2	1	1	2	2	13
4	3	3	3	3	3	3	3	4	25
5	3	3	3	3	3	3	3	3	24
6	3	3	3	3	3	3	4	4	26
7	3	3	3	3	3	3	3	3	24
8	3	3	3	3	3	3	3	3	24
9	3	3	3	3	3	3	3	4	25
10	3	3	3	3	3	3	4	3	25
11	3	3	3	3	3	3	2	3	23
12	3	3	3	3	3	3	4	3	25
13	4	4	4	4	4	4	3	3	30
14	1	2	3	3	2	3	3	2	19
15	1	4	2	1	4	2	3	2	19
16	3	4	3	3	4	3	3	4	27
17	4	3	3	4	3	3	2	3	25
18	4	4	4	4	4	4	3	3	30
19	2	3	3	3	2	2	3	3	21
20	3	3	3	3	3	3	3	3	24
21	4	4	4	4	4	4	4	3	31
22	4	4	3	4	3	3	3	3	27
23	2	3	2	2	2	2	2	2	17
24	4	4	3	4	3	3	3	3	27
25	3	3	3	3	3	3	3	3	24
26	3	3	3	3	3	3	3	3	24
27	3	3	3	3	3	3	3	3	24
28	3	3	3	2	2	3	3	2	21
29	3	3	3	2	2	3	3	2	21
30	3	3	3	3	2	4	2	3	23
Total	89	95	89	91	87	89	90	88	695



## Lampiran 1.6 Hasil Output Uji Validitas

		Correlations								Persepsi Harga (X1)
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	
X1.1	Pearson Correlation	1	,391*	,568**	,708**	,403*	,681**	,527**	.308	,812**
	Sig. (2-tailed)		.032	.001	.000	.027	.000	.003	.098	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	,391*	1	.140	,464**	-.070	.151	0.000	0.000	,406*
	Sig. (2-tailed)	.032		.460	.010	.713	.427	1.000	1.000	.026
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	,568**	.140	1	,671**	.293	,817**	.279	,708**	,804**
	Sig. (2-tailed)	.001	.460		.000	.116	.000	.135	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	,708**	,464**	,671**	1	,504**	,545**	.345	,373*	,844**
	Sig. (2-tailed)	.000	.010	.000		.005	.002	.062	.042	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	,403*	.070	.293	,504**	1	,374*	,739**	,408*	,670**
	Sig. (2-tailed)	.027	.713	.116	.005		.042	.000	.025	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	,681**	.151	,817**	,545**	,374*	1	,405*	,668**	,821**
	Sig. (2-tailed)	.000	.427	.000	.002	.042		.026	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.7	Pearson Correlation	,527**	0.000	.279	.345	,739**	,405*	1	.302	,612**
	Sig. (2-tailed)	.003	1.000	.135	.062	.000	.026		.104	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.8	Pearson Correlation	.308	0.000	,708**	,373*	,408*	,668**	.302	1	,649**
	Sig. (2-tailed)	.098	1.000	.000	.042	.025	.000	.104		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Persepsi Harga (X1)	Pearson Correlation	,812**	,406*	,804**	,844**	,670**	,821**	,612**	,649**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.026	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	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).

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	Kemudahan Penggunaan (X2)
X2.1	Pearson Correlation	1	,663**	.176	.256	.173	.224	,709**
	Sig. (2-tailed)		.000	.353	.173	.362	.234	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	,663**	1	.020	.119	.084	.018	,587**
	Sig. (2-tailed)	.000		.916	.530	.659	.924	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.176	.020	1	,545**	,954**	.227	,702**
	Sig. (2-tailed)	.353	.916	.002	.000	.227	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.256	.119	,545**	1	,571**	.206	,688**
	Sig. (2-tailed)	.173	.530	.002	.001	.274	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	.173	.084	,954**	,571**	1	.245	,732**
	Sig. (2-tailed)	.362	.659	.000	.001	.191	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.6	Pearson Correlation	.224	.018	.227	.206	.245	1	,414*
	Sig. (2-tailed)	.234	.924	.227	.274	.191		.023
	N	30	30	30	30	30	30	30
Kemudahan Penggunaan (X2)	Pearson Correlation	,709**	,587**	,702**	,688**	,732**	,414*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.023	
	N	30	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).

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	Kepuasan Pelanggan (X3)
X3.1	Pearson Correlation	1	,408*	,565**	.249	,508**	.065	,688**
	Sig. (2-tailed)		.025	.001	.185	.004	.733	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	,408*	1	.285	.221	.339	.110	,517**
	Sig. (2-tailed)	.025		.127	.242	.067	.562	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	,565**	.285	1	,515**	,490**	.357	,771**
	Sig. (2-tailed)	.001	.127		.004	.006	.053	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3.4	Pearson Correlation	.249	.221	,515**	1	,649**	.207	,716**
	Sig. (2-tailed)	.185	.242	.004		.000	.272	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3.5	Pearson Correlation	,508**	.339	,490**	,649**	1	.335	,853**
	Sig. (2-tailed)	.004	.067	.006	.000		.071	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3.6	Pearson Correlation	.065	.110	.357	.207	.335	1	,511**
	Sig. (2-tailed)	.733	.562	.053	.272	.071		.004
	N	30	30	30	30	30	30	30
Kepuasan Pelanggan (X3)	Pearson Correlation	,688**	,517**	,771**	,716**	,853**	,511**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.000	.000	.004	
	N	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).

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Loyalitas Pelanggan (Y)
Y.1	Pearson Correlation	1	,524**	,646**	,755**	,437*	,657**	.154	,418*	,797**
	Sig. (2-tailed)		.003	.000	.000	.016	.000	.418	.021	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	,524**	1	,487**	,347	,776**	,440*	.221	.237	,675**
	Sig. (2-tailed)	.003		.006	.061	.000	.015	.240	.207	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	,646**	,487**	1	,693**	,601**	,904**	,422*	,381*	,867**
	Sig. (2-tailed)	.000	.006		.000	.000	.000	.020	.038	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	,755**	,347	,693**	1	,411*	,627**	.245	,530**	,799**
	Sig. (2-tailed)	.000	.061	.000		.024	.000	.192	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.5	Pearson Correlation	,437*	,776**	,601**	,411*	1	,543**	,412*	,439*	,778**
	Sig. (2-tailed)	.016	.000	.000	.024		.002	.024	.015	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.6	Pearson Correlation	,657**	,440*	,904**	,627**	,543**	1	.286	.345	,813**
	Sig. (2-tailed)	.000	.015	.000	.000	.002		.125	.062	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.7	Pearson Correlation	.154	.221	,422*	.245	,412*	.286	1	,367*	,512**
	Sig. (2-tailed)	.418	.240	.020	.192	.024	.125		.046	.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.8	Pearson Correlation	,418*	.237	,381*	,530**	,439*	.345	,367*	1	,639**
	Sig. (2-tailed)	.021	.207	.038	.003	.015	.062	.046		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Loyalitas Pelanggan (Y)	Pearson Correlation	,797**	,675**	,867**	,799**	,778**	,813**	,512**	,639**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.000	
	N	30	30	30	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).

## Lampiran 1.7 Hasil Output Uji Reliabilitas

1) Persepsi Harga ( $X_1$ )

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,851	8

2) Kemudahan Penggunaan ( $X_2$ )

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,705	6

3) Kepuasan Pelanggan ( $X_3$ )

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,763	6

## 4) Loyalitas Pelanggan (Y)

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,877	8

Lampiran 1.8 Input Data Persepsi Harga 140 Responden

Responden	Pernyataan								Total
	Persepsi Harga (X1)								
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	
1	3	4	4	4	4	4	4	4	31
2	4	4	3	4	3	3	4	4	29
3	3	4	4	4	4	4	4	4	31
4	3	4	4	4	4	4	4	4	31
5	3	4	4	3	3	3	4	4	28
6	3	3	3	3	3	3	3	3	24
7	4	3	3	3	3	4	4	4	28
8	4	3	3	3	3	3	3	4	26
9	4	3	3	3	3	3	3	4	26
10	4	3	3	3	3	3	4	4	27
11	3	3	3	3	3	4	4	3	26
12	3	3	3	3	3	2	2	3	22
13	3	4	3	3	3	4	4	3	27
14	3	3	4	4	4	3	3	3	27
15	1	4	1	2	3	2	2	1	16
16	2	3	1	4	2	3	3	2	20
17	4	3	3	4	3	3	3	4	27
18	3	4	4	3	3	2	2	3	24
19	3	4	4	4	4	3	3	3	28
20	2	2	2	3	3	3	2	2	19
21	3	3	3	3	3	3	3	3	24
22	4	4	4	4	4	4	4	4	32
23	3	3	4	4	3	4	2	2	25
24	2	1	2	3	2	2	3	2	17
25	3	3	3	3	3	3	2	2	22
26	3	3	4	4	3	4	2	2	25
27	3	4	3	4	4	4	2	4	28
28	4	4	4	4	4	4	4	3	31
29	3	3	3	3	3	3	3	3	24
30	3	3	3	3	3	3	3	3	24
31	3	3	3	3	3	3	3	3	24
32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
33	4	4	3	3	3	3	3	3	26
34	2	2	3	3	3	2	2	3	20
35	2	3	3	3	3	4	3	3	24
36	3	3	3	2	2	3	2	3	21
37	4	4	4	3	3	3	3	3	27
38	4	4	4	4	4	4	3	4	31

Responden	Pernyataan								Total
	Persepsi Harga (X1)								
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	24
40	4	4	4	4	4	4	4	3	31
41	4	3	4	3	3	3	1	2	23
42	3	3	3	3	3	3	3	3	24
43	3	3	4	3	2	3	2	3	23
44	4	4	4	3	3	3	3	3	27
45	3	3	3	2	2	3	2	2	20
46	3	3	3	3	3	3	3	4	25
47	3	3	4	4	4	4	4	3	29
48	4	3	4	3	3	4	3	2	26
49	4	3	3	3	2	3	2	2	22
50	4	2	3	3	3	3	3	3	24
51	3	3	4	4	3	3	2	3	25
52	3	2	3	3	2	3	3	3	22
53	3	3	3	4	3	4	3	3	26
54	4	4	3	3	3	4	3	3	27
55	3	4	4	3	3	3	4	2	26
56	3	4	4	3	4	4	3	1	26
57	3	3	4	3	3	3	3	1	23
58	3	3	3	3	3	3	3	2	23
59	3	3	3	3	3	3	3	3	24
60	4	3	3	3	3	3	3	3	25
61	3	3	3	3	3	3	4	4	26
62	3	3	3	3	3	3	3	3	24
63	3	3	4	3	3	3	3	3	25
64	3	3	3	3	3	4	3	3	25
65	4	4	4	3	3	3	4	2	27
66	2	1	2	2	2	2	1	2	14
67	3	3	4	3	3	3	3	3	25
68	3	3	3	3	3	4	4	3	26
69	4	3	3	3	3	3	2	2	23
70	4	3	4	3	3	3	3	3	26
71	3	2	3	2	3	3	2	2	20
72	3	3	3	3	3	3	3	3	24
73	4	4	4	3	4	3	4	2	28
74	4	4	4	2	2	3	1	2	22
75	3	3	2	3	4	3	2	3	23
76	3	3	3	4	4	2	3	4	26
77	3	4	3	3	3	2	3	3	24
78	3	3	3	3	3	3	3	3	24

Responden	Pernyataan								Total
	Persepsi Harga (X1)								
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	
79	3	4	4	3	3	3	3	3	26
80	3	3	3	3	3	3	3	3	24
81	3	3	3	2	1	2	3	3	20
82	3	3	3	3	3	3	3	3	24
83	3	3	2	2	2	2	2	3	19
84	3	3	3	3	3	3	3	3	24
85	4	3	3	3	3	3	2	2	23
86	3	3	3	3	3	3	3	3	24
87	3	3	3	3	3	3	3	3	24
88	3	3	3	3	3	3	3	3	24
89	2	3	3	3	2	2	3	3	21
90	4	3	3	3	2	2	3	3	23
91	3	3	2	2	2	2	2	3	19
92	2	4	3	3	4	3	3	4	26
93	3	2	3	3	2	3	3	2	21
94	2	3	2	3	2	3	2	3	20
95	2	4	3	3	2	3	2	3	22
96	3	3	4	3	4	3	2	4	26
97	4	3	3	3	3	3	2	2	23
98	3	3	3	3	3	3	3	4	25
99	3	2	1	3	3	3	2	3	20
100	4	2	2	3	2	3	2	2	20
101	4	3	3	4	2	3	3	3	25
102	4	2	1	3	3	2	2	2	19
103	3	3	2	3	3	3	3	3	23
104	3	3	3	4	3	3	3	3	25
105	3	2	3	4	3	2	2	2	21
106	4	3	3	3	3	3	3	3	25
107	3	3	2	2	2	3	3	3	21
108	3	3	1	2	1	3	3	3	19
109	3	3	2	3	1	3	3	3	21
110	3	3	3	3	4	2	2	2	22
111	3	3	3	3	3	3	3	3	24
112	4	3	3	3	3	3	3	3	25
113	3	3	3	3	3	4	4	3	26
114	3	3	3	3	2	3	4	3	24
115	3	3	4	3	3	3	4	4	27
116	3	3	3	3	4	3	3	3	25
117	4	4	4	3	3	3	3	3	27
118	3	3	4	3	3	3	4	3	26



Responden	Pernyataan								Total
	Persepsi Harga (X1)								
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	
119	3	3	4	3	3	3	3	3	25
120	3	3	3	3	3	4	4	3	26
121	4	3	3	3	3	3	2	2	23
122	4	3	4	3	3	3	3	3	26
123	3	2	3	2	3	3	2	2	20
124	3	3	3	3	3	3	3	3	24
125	4	4	4	3	4	3	4	2	28
126	4	4	4	2	2	3	1	2	22
127	3	3	3	3	4	4	3	3	26
128	2	1	2	2	2	2	1	2	14
129	4	3	3	3	3	3	3	4	26
130	3	3	3	2	2	3	3	3	22
131	4	4	4	3	3	3	3	4	28
132	3	3	3	3	3	3	3	3	24
133	4	3	4	3	3	3	3	3	26
134	3	3	3	3	3	3	3	3	24
135	3	2	3	3	3	3	3	3	23
136	3	3	3	3	3	3	3	3	24
137	1	1	4	1	1	1	1	1	11
138	3	3	3	3	3	3	3	3	24
139	3	3	3	3	3	3	3	3	24
140	4	4	3	3	4	4	3	3	28
Total	447	433	440	426	412	427	402	405	3392

## Lampiran 1.9 Input Data Kemudahan Penggunaan 140 Responden

Responden	Pernyataan						Total
	Kemudahan Penggunaan (X2)						
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
1	4	4	4	4	4	3	23
2	4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	4	4	4	3	23
4	4	4	4	4	4	3	23
5	3	3	4	4	3	3	20
6	3	3	3	3	4	4	20
7	3	4	4	4	2	2	19
8	3	3	3	4	2	2	17
9	3	3	3	4	3	2	18
10	3	3	4	4	3	4	21
11	3	3	4	3	4	3	20
12	3	3	2	3	4	4	19
13	3	3	4	3	3	3	19
14	4	4	3	3	4	4	22
15	2	3	2	1	3	2	13
16	4	2	3	2	2	4	17
17	4	3	3	4	3	4	21
18	3	3	2	3	3	3	17
19	4	4	3	3	4	4	22
20	3	3	2	2	3	3	16
21	3	3	3	3	3	3	18
22	3	4	4	4	4	3	22
23	3	3	2	2	3	3	16
24	2	3	3	2	4	3	17
25	2	2	2	2	3	3	14
26	3	3	2	2	3	3	16
27	3	4	4	4	3	4	22
28	3	3	3	3	3	2	17
29	2	3	3	3	3	2	16
30	3	3	3	3	3	3	18
31	3	3	3	3	3	3	18
32	3	3	3	3	4	4	20
33	3	3	3	3	3	3	18
34	2	3	3	3	3	3	17
35	3	3	3	4	3	3	19
36	2	2	2	2	2	1	11
37	2	2	2	3	3	3	15
38	4	3	3	3	4	4	21

Responden	Pernyataan						Total
	Kemudahan Penggunaan (X2)						
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
39	3	3	3	3	3	3	18
40	3	3	2	3	3	3	17
41	2	3	3	2	3	2	15
42	3	3	3	3	4	4	20
43	3	2	3	1	3	3	15
44	3	3	3	3	4	3	19
45	2	2	2	2	3	3	14
46	3	3	3	4	4	3	20
47	3	2	1	3	3	3	15
48	3	2	2	3	2	3	15
49	3	3	3	4	2	3	18
50	4	2	1	3	3	2	15
51	3	3	2	3	3	3	17
52	3	3	3	4	3	3	19
53	2	2	3	4	3	2	16
54	4	3	3	3	3	3	19
55	4	3	2	2	2	3	16
56	2	3	1	2	1	3	12
57	3	3	2	3	1	3	15
58	2	2	2	4	2	2	14
59	3	3	3	4	3	3	19
60	3	3	3	3	3	3	18
61	4	3	3	3	4	3	20
62	4	3	1	2	3	3	16
63	4	4	2	3	3	4	20
64	3	3	3	3	3	3	18
65	2	2	2	3	3	3	15
66	2	2	1	2	2	1	10
67	3	2	2	3	3	3	16
68	3	3	2	3	3	4	18
69	3	3	2	2	3	3	16
70	3	3	3	3	3	2	17
71	2	2	2	3	3	3	15
72	3	3	3	3	3	3	18
73	3	4	2	3	3	4	19
74	3	2	3	2	3	2	15
75	4	3	2	3	2	3	17
76	4	3	3	4	3	4	21
77	3	4	3	3	3	3	19
78	3	3	3	3	3	3	18

Responden	Pernyataan						Total
	Kemudahan Penggunaan (X2)						
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
79	3	4	4	3	3	3	20
80	3	3	3	3	3	3	18
81	3	2	3	3	3	3	17
82	3	3	3	3	3	3	18
83	2	2	3	2	2	3	14
84	3	3	3	3	3	3	18
85	3	3	2	2	3	3	16
86	3	3	3	3	3	3	18
87	3	3	3	3	3	3	18
88	3	3	3	3	3	3	18
89	3	3	3	3	3	3	18
90	3	3	3	3	3	3	18
91	2	2	3	2	2	3	14
92	3	3	4	3	3	4	20
93	3	3	2	3	3	2	16
94	2	3	3	2	2	3	15
95	2	3	2	3	3	3	16
96	3	3	2	3	4	4	19
97	3	3	2	2	3	3	16
98	3	3	3	4	4	3	20
99	3	2	1	3	3	3	15
100	3	2	2	3	2	3	15
101	3	4	4	4	2	3	20
102	1	3	4	3	3	2	16
103	2	3	3	3	3	3	17
104	3	4	3	4	3	3	20
105	3	4	3	4	3	2	19
106	3	3	3	3	3	3	18
107	2	2	2	2	2	3	13
108	1	2	1	2	1	3	10
109	2	3	2	3	1	3	14
110	2	4	2	4	2	2	16
111	3	4	3	4	3	3	20
112	3	3	3	3	3	3	18
113	3	3	3	3	4	3	19
114	1	2	1	2	3	3	12
115	2	3	2	3	3	4	17
116	3	3	3	3	3	3	18
117	3	3	3	3	3	3	18
118	2	3	2	1	3	4	15

Responden	Pernyataan						Total
	Kemudahan Penggunaan (X2)						
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
119	3	2	3	3	3	3	17
120	3	3	3	3	3	4	19
121	3	3	2	2	3	3	16
122	3	3	3	3	3	2	17
123	2	2	2	3	3	3	15
124	3	3	3	3	3	3	18
125	3	4	3	3	3	4	20
126	3	2	3	2	3	2	15
127	2	3	2	3	2	3	15
128	2	2	1	2	2	1	10
129	3	3	3	2	3	3	17
130	3	3	3	3	3	3	18
131	4	3	4	3	3	3	20
132	3	3	3	3	3	3	18
133	3	2	3	2	3	3	16
134	3	3	3	3	3	3	18
135	2	2	2	2	2	3	13
136	3	3	3	3	3	3	18
137	2	4	2	1	4	4	17
138	3	3	3	3	3	3	18
139	3	3	3	3	3	3	18
140	3	3	3	3	3	3	18
Total	402	410	378	409	413	419	2431

Lampiran 1.10 Input Data Kepuasan Pelanggan 140 Responden

Responden	Pernyataan						Total
	Kepuasan Pelanggan (X3)						
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	
1	4	4	4	4	4	4	24
2	4	4	3	4	3	3	21
3	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	4	24
5	3	3	3	3	3	4	19
6	4	3	3	3	3	3	19
7	2	3	3	3	4	4	19
8	2	3	3	3	3	3	17
9	3	3	3	3	3	3	18
10	3	3	3	3	3	4	19
11	4	3	3	3	3	4	20
12	4	3	3	3	3	2	18
13	3	4	3	3	3	4	20
14	4	3	4	4	4	3	22
15	3	4	1	2	3	2	15
16	2	3	1	4	2	3	15
17	3	3	3	4	3	3	19
18	3	4	4	3	3	2	19
19	4	4	4	4	4	3	23
20	3	3	3	3	3	2	17
21	3	3	3	3	3	3	18
22	4	3	4	3	4	4	22
23	3	3	3	3	3	3	18
24	3	3	4	3	3	3	19
25	3	3	3	3	3	3	18
26	3	3	3	3	3	3	18
27	4	4	3	4	4	3	22
28	3	3	3	2	3	3	17
29	3	3	3	2	3	3	17
30	3	3	3	3	3	3	18
31	3	3	3	3	3	2	17
32	3	4	4	4	3	3	21
33	3	3	3	3	3	3	18
34	3	3	3	3	3	3	18
35	2	3	3	3	2	2	15
36	2	3	2	1	2	1	11
37	3	3	3	3	3	3	18
38	3	4	4	4	3	3	21

Responden	Pernyataan						Total
	Kepuasan Pelanggan (X3)						
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	
39	3	3	3	3	3	3	18
40	3	4	3	3	3	2	18
41	2	3	3	2	2	2	14
42	4	3	4	4	4	4	23
43	3	3	3	3	3	2	17
44	3	4	4	3	3	3	20
45	3	3	3	3	3	3	18
46	3	3	4	3	3	3	19
47	2	2	3	3	2	1	13
48	2	3	2	3	2	2	14
49	3	4	2	3	3	3	18
50	2	2	3	4	2	1	14
51	3	4	3	3	3	2	18
52	3	3	3	3	3	3	18
53	2	2	3	2	2	3	14
54	3	3	3	4	3	3	19
55	3	3	2	4	3	2	17
56	3	3	1	2	3	1	13
57	3	2	1	3	3	2	14
58	2	4	2	2	2	2	14
59	3	3	3	3	3	3	18
60	3	3	3	3	3	3	18
61	3	3	4	4	3	3	20
62	3	2	3	4	3	1	16
63	4	3	3	4	4	2	20
64	3	4	3	3	3	3	19
65	3	3	3	3	3	3	18
66	2	2	1	2	2	2	11
67	3	3	3	3	3	3	18
68	3	3	3	4	3	3	19
69	3	3	3	3	3	3	18
70	2	3	3	2	2	1	13
71	3	3	3	3	3	3	18
72	3	3	3	3	3	3	18
73	2	2	3	4	2	3	16
74	3	2	3	2	3	2	15
75	4	3	2	3	4	3	19
76	4	3	3	4	4	2	20
77	3	4	3	3	3	2	18
78	3	3	3	3	3	3	18

Responden	Pernyataan						Total
	Kepuasan Pelanggan (X3)						
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	
79	3	4	4	3	3	3	20
80	3	3	3	3	3	3	18
81	3	2	3	3	2	1	14
82	3	3	3	3	3	3	18
83	2	2	3	2	2	2	13
84	3	3	3	3	3	3	18
85	3	3	3	3	3	3	18
86	3	3	3	3	3	3	18
87	3	3	3	3	3	3	18
88	3	3	3	3	3	3	18
89	3	3	3	3	2	2	16
90	3	3	3	3	2	2	16
91	2	2	3	2	2	2	13
92	3	3	4	3	3	4	20
93	3	3	2	3	3	2	16
94	2	3	3	2	3	2	15
95	3	4	4	3	3	2	19
96	4	3	3	4	3	4	21
97	3	3	3	3	3	3	18
98	3	3	4	3	3	3	19
99	2	2	3	3	2	1	13
100	2	3	2	3	2	2	14
101	3	4	2	3	3	3	18
102	2	2	3	4	2	1	14
103	3	4	3	3	3	2	18
104	3	3	3	3	3	3	18
105	2	2	3	2	2	3	14
106	3	3	3	4	3	3	19
107	3	3	2	4	3	2	17
108	3	3	1	2	3	1	13
109	3	2	1	3	3	2	14
110	2	4	2	2	2	2	14
111	3	3	3	3	3	3	18
112	3	3	3	3	3	3	18
113	3	3	4	4	3	3	20
114	3	2	3	4	3	1	16
115	4	3	3	4	4	2	20
116	3	4	3	3	3	3	19
117	3	3	3	3	3	3	18
118	3	3	3	4	3	2	18



Responden	Pernyataan						Total
	Kepuasan Pelanggan (X3)						
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	
119	3	3	3	3	3	3	18
120	3	3	3	4	3	3	19
121	3	3	3	3	3	3	18
122	2	3	3	2	2	1	13
123	3	3	3	3	3	3	18
124	3	3	3	3	3	3	18
125	2	2	3	4	2	3	16
126	3	2	3	2	3	2	15
127	4	3	2	3	4	3	19
128	2	2	1	2	2	2	11
129	3	4	3	3	3	2	18
130	3	3	3	3	3	3	18
131	3	4	4	3	3	3	20
132	3	3	3	3	3	3	18
133	3	2	3	3	2	1	14
134	3	3	3	3	3	3	18
135	2	2	3	2	2	2	13
136	3	3	3	3	3	3	18
137	4	1	2	4	4	1	16
138	3	3	3	3	3	3	18
139	3	3	3	3	3	3	18
140	3	3	3	3	3	3	18
Total	413	423	411	430	408	367	2452

## Lampiran 1.11 Input Data Loyalitas Pelanggan 140 Responden

Responden	Pernyataan								Total
	Loyalitas Pelanggan (Y)								
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	
1	4	3	4	4	4	4	4	4	31
2	4	4	4	3	4	3	3	4	29
3	4	3	4	4	4	4	4	4	31
4	4	3	4	4	4	4	4	4	31
5	4	3	3	3	3	3	4	4	27
6	3	3	3	3	3	3	3	3	24
7	4	3	3	3	3	4	4	4	28
8	4	3	3	3	3	3	3	4	26
9	4	3	3	3	3	3	3	4	26
10	4	3	3	3	3	3	4	4	27
11	3	3	3	3	3	4	3	2	24
12	3	3	3	3	3	2	3	4	24
13	3	4	3	3	3	4	3	3	26
14	3	3	4	4	4	3	3	1	25
15	1	4	1	2	3	2	1	2	16
16	2	3	1	4	2	3	2	3	20
17	4	3	3	4	3	3	4	3	27
18	3	4	4	3	3	2	3	3	25
19	3	4	4	4	4	3	3	3	28
20	2	2	2	3	3	3	2	2	19
21	3	3	3	3	3	3	3	3	24
22	4	4	4	4	4	4	4	4	32
23	3	3	4	4	3	4	3	3	27
24	2	1	2	3	2	2	2	2	16
25	3	3	3	3	3	3	3	3	24
26	3	3	4	4	3	4	3	3	27
27	3	4	3	4	4	4	4	3	29
28	3	4	4	4	3	3	3	3	27
29	3	3	3	3	3	3	3	3	24
30	3	3	3	3	3	3	3	3	24
31	3	3	3	3	3	3	3	3	24
32	4	4	4	4	3	3	3	4	29
33	2	4	4	3	3	3	3	3	25
34	3	2	2	3	3	3	3	3	22
35	3	2	3	3	3	3	4	3	24
36	1	3	3	3	2	2	2	2	18
37	3	4	4	4	2	2	3	3	25
38	3	4	4	4	3	3	3	4	28

Responden	Pernyataan								Total
	Loyalitas Pelanggan (Y)								
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	24
40	3	4	4	4	3	2	3	3	26
41	3	4	3	4	3	3	2	3	25
42	3	3	3	3	3	3	3	4	25
43	3	3	3	4	2	3	1	3	22
44	3	4	4	4	3	3	3	4	28
45	3	3	3	3	2	2	2	3	21
46	4	3	3	3	3	3	4	4	27
47	3	3	3	4	2	1	3	3	22
48	3	4	3	4	2	2	3	2	23
49	4	4	3	3	3	3	4	2	26
50	3	4	2	3	2	1	3	3	21
51	3	3	3	4	3	2	3	3	24
52	4	3	2	3	3	3	4	3	25
53	4	3	3	3	2	3	4	3	25
54	3	4	4	3	3	3	3	3	26
55	2	3	4	4	3	2	2	2	22
56	2	3	4	4	3	1	2	1	20
57	3	3	3	4	3	2	3	1	22
58	4	3	3	3	2	2	4	2	23
59	4	3	3	3	3	3	4	3	26
60	3	4	3	3	3	3	3	3	25
61	3	3	3	3	3	3	3	4	25
62	2	3	3	4	3	1	2	3	21
63	3	3	3	4	4	2	3	3	25
64	3	3	3	3	3	3	3	3	24
65	3	4	2	2	2	2	3	3	21
66	1	2	2	2	1	2	1	1	12
67	2	3	3	3	2	2	3	3	21
68	3	4	3	3	3	2	3	3	24
69	3	3	4	4	3	4	3	3	27
70	1	3	3	3	3	3	3	3	22
71	3	2	2	2	2	2	3	3	19
72	3	3	3	3	3	3	3	3	24
73	4	4	2	3	4	2	3	3	25
74	2	1	2	3	2	3	2	3	18
75	4	3	3	2	3	4	3	2	24
76	2	3	3	3	4	4	2	3	24
77	3	3	4	3	3	3	2	3	24
78	3	3	3	3	3	3	3	3	24

Responden	Pernyataan								Total
	Loyalitas Pelanggan (Y)								
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	
79	3	3	4	4	3	3	3	3	26
80	3	3	3	3	3	3	3	3	24
81	2	3	3	3	2	1	2	3	19
82	3	3	3	3	3	3	3	3	24
83	2	3	3	2	2	2	2	2	18
84	3	3	3	3	3	3	3	3	24
85	3	3	4	4	3	4	3	3	27
86	3	3	3	3	3	3	3	3	24
87	3	3	3	3	3	3	3	3	24
88	4	3	3	3	3	3	3	3	25
89	2	2	3	3	3	2	2	3	20
90	3	4	3	3	3	2	2	3	23
91	2	3	3	2	2	2	2	2	18
92	3	2	4	3	3	4	3	3	25
93	3	3	2	3	3	2	3	3	22
94	3	2	3	2	3	2	3	2	20
95	3	2	4	3	3	2	3	2	22
96	3	3	3	4	3	4	3	2	25
97	3	3	4	4	3	4	3	3	27
98	4	3	3	3	3	3	4	4	27
99	3	3	3	4	2	1	3	3	22
100	3	4	3	4	2	2	3	2	23
101	4	4	3	3	3	3	4	2	26
102	3	4	2	3	2	1	3	3	21
103	3	3	3	4	3	2	3	3	24
104	4	3	2	3	3	3	4	3	25
105	4	3	3	3	2	3	4	3	25
106	3	4	4	3	3	3	3	3	26
107	2	3	4	4	3	2	2	2	22
108	2	3	4	4	3	1	2	1	20
109	3	3	3	4	3	2	3	1	22
110	4	3	3	3	2	2	4	2	23
111	4	3	3	3	3	3	4	3	26
112	3	4	3	3	3	3	3	3	25
113	3	3	3	3	3	3	3	4	25
114	2	3	3	4	3	1	2	3	21
115	3	3	3	4	4	2	3	3	25
116	3	3	3	3	3	3	3	3	24
117	3	4	2	2	2	2	3	3	21
118	3	3	1	1	1	1	1	3	14

Responden	Pernyataan								Total
	Loyalitas Pelanggan (Y)								
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	
119	2	3	3	3	2	2	3	3	21
120	3	4	3	3	3	2	3	3	24
121	3	3	4	4	3	4	3	3	27
122	1	3	3	3	3	3	3	3	22
123	3	2	2	2	2	2	3	3	19
124	3	3	3	3	3	3	3	3	24
125	4	4	2	3	4	2	3	3	25
126	2	1	2	3	2	3	2	3	18
127	4	3	3	2	3	4	3	2	24
128	1	2	2	2	1	2	1	1	12
129	3	3	4	3	3	3	2	3	24
130	3	3	3	3	3	3	3	3	24
131	3	3	4	4	3	3	3	3	26
132	3	3	3	3	3	3	3	3	24
133	2	3	3	3	2	1	2	3	19
134	3	3	3	3	3	3	3	3	24
135	2	3	3	2	2	2	2	2	18
136	3	3	3	3	3	3	3	3	24
137	3	1	1	2	4	1	4	1	17
138	3	3	3	3	3	3	3	3	24
139	3	3	3	3	3	3	3	3	24
140	4	3	3	3	3	4	3	3	26
Total	417	433	427	446	399	376	409	402	3309

## Lampiran 1.12 Analisis Jalur Tahap 1

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kemudahan Penggunaan (X2), Persepsi Harga (X1) <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (X3)

b. All requested variables entered.

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,787 <sup>a</sup>	,619	,614	1,62034

a. Predictors: (Constant), Kemudahan Penggunaan (X2), Persepsi Harga (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (X3)

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	585,278	2	292,639	111,460	,000 <sup>b</sup>
	Residual	359,693	137	2,625		
	Total	944,971	139			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (X3)

b. Predictors: (Constant), Kemudahan Penggunaan (X2), Persepsi Harga (X1)

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,850	1,058		2,694	,008
	Persepsi Harga (X1)	,121	,051	,160	2,388	,018
	Kemudahan Penggunaan (X2)	,675	,066	,679	10,161	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (X3)

Lampiran 1.13 Analisis Jalur Tahap 2

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Pelanggan (X3), Persepsi Harga (X1), Kemudahan Penggunaan (X2) <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)

b. All requested variables entered.

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,833 <sup>a</sup>	,695	,688	1,91440

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan (X3), Persepsi Harga (X1), Kemudahan Penggunaan (X2)

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1133,992	3	377,997	103,139	,000 <sup>b</sup>
	Residual	498,429	136	3,665		
	Total	1632,421	139			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan (X3), Persepsi Harga (X1), Kemudahan Penggunaan (X2)

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,401	1,282		1,093	,276
	Persepsi Harga (X1)	,425	,061	,426	6,949	,000
	Kemudahan Penggunaan (X2)	,441	,104	,337	4,236	,000
	Kepuasan Pelanggan (X3)	,245	,101	,186	2,424	,017

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y)