



LAMPIRAN



Lampiran 01 : Produk Toko 27



Gambar Lampiran 1



Gambar Lampiran 2

Lampiran 02: Kuisiener Pra Survey

Kepada Yth,
Saudara/i Responden
Universitas Esa Unggul

Dengan hormat,

Sehubungan dengan kegiatan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul Jakarta Barat dengan judul “Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Waktu Tunggu, Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelayanan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variable Intervening Pada Konsumen Produk Plastik dan Bahan Kue Toko 27 Citra Raya Tangerang” Maka saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Marina Junianti Wurangian
NIM : 2016-01-01-283
No.HP : 089673172107
Alamat: Perumahan Taman Rembrandt Citra Raya Tangerang
E-mail : wurangianmarina@gmail.com

Saya mengharapkan kesediaan saudara/i untuk menjadi responden dalam penelitian saya, dengan cara mengisi daftar pernyataan sehubungan dengan penelitian. Atas waktu dan ketersediaan yang saudara/i berikan untuk mengisi kuisiener ini, saya ucapkan terima kasih.

1. Nama Reponden?

.....

1. Apakah Anda pernah melakukan pembelian produk Plastik Di Toko 27 ?

- A. Ya
- B. Tidak

Alasannya.....

2. Umur

- A. 15-20
- B. 21-25
- C. 26-30
- D. 31-35
- E. > 40

3. Apakah anda sering mendapatkan Promosi atau potongan harga dari Toko 27?

- A. Ya
- B. Tidak

Alasannya.....

4. Menurut Anda bagaimanakah persaingan harga di Toko 27 dengan Toko Plastik lain apakah lebih terjangkau ?

- A. Ya
- B. Tidak

Alasannya.....

5. Apakah produk yang ada di Toko 27 sudah lengkap sesuai dengan kebutuhan konsumen ?

- A. Ya
- B. Tidak

Alasannya.....

6. Apakah Anda merekomendasikannya untuk membeli produk di Toko 27 kepada kerabat dan saudara terdekat?

- A. Ya
- B. Tidak

Alasannya.....

7. Apakah Anda berminat melakukan pembelian ulang di Toko 27 ?

- A. Ya
- B. Tidak

Alasannya.....

Lampiran 03: Kuisisioner Penelitian

Kepada Yth,
Saudara/i Responden
Konsumen Toko Kue dan Plastik 27

Dengan hormat,

Sehubungan dengan kegiatan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul Jakarta Barat dengan judul “Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Waktu Tunggu, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variable Intervening Pada Konsumen Toko Kue dan Plastik 27 di Perumahan Citra Raya Tangerang” Maka saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Marina Junianti Wurangain

NIM : 2015-10-10-283

No.HP : 089673172197

Alamat: Perumahan Taman Rembrandt Citra Raya Tangerang

E-mail : wurangianmarina@gmail.com

Saya mengharapkan kesediaan saudara/i untuk menjadi responden dalam penelitian saya, dengan cara mengisi daftar pernyataan sehubungan dengan penelitian. Atas waktu dan ketersediaan yang saudara/i berikan untuk mengisi kuisisioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

(Marina Junianti Wurangian)

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Waktu Tunggu, Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.

Petunjuk Pengisian :

1. Isilah Identitas anda dengan lengkap
2. Pilih salah satu jawaban yang sesuai dengan keadaan/persepsi anda dengan memberi tanda (X).
3. Pilih jawaban yang sesuai dengan apa yang ada pada diri anda dengan sejujur-jujurnya, sebab tidak ada jawaban yang salah.
4. Atas kesediaan anda dalam mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

A. IDENTITAS RESPONDEN

- Usia :
 - A. 17 – 20 Tahun
 - B. 21 – 30 Tahun
 - C. 31 – 40 Tahun
 - D. > 40 Tahun
- Pekerjaan :
 - A. Pegawai Negeri
 - B. Pelajar/Mahasiswa
 - C. Karyawan Swasta
 - D. Wirausaha

E. Lain-lain

A. TANGGAPAN RESPONDEN

Para responden yang saya hormati mohon memberi jawaban dengan memberi tanda

(√) pada jawaban yang menurut Anda paling sesuai.

Dengan keterangan sebagai berikut :

Pernyataan
Sangat Setuju (SS)
Setuju (S)
Tidak Setuju (TS)
Sangat Tidak Setuju (STS)

No	Pernyataan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
Pemanfaatan Teknologi Informasi					
1	Menurut saya metode pembayaran di toko 27 belum menggunakan teknologi yang berkembang karna proses pembayarannya masih menggunakan cara manual				
2	Saya dapat mengetahui informasi tentang toko 27 di media soseial, iklan, dan jaringan internet lainnya yang dberikan oleh toko 27				
3	Menurut saya dengan menggunakan komputer dalam perhitungan dan pengelolaan data pada toko 27 dapat mempermudah proses penjualan dan memberikan hasil yang lebih efektif				
4	Saya merasa informasi produk di toko 27 tidak disampaikan dengan jelas, posisi dalam mengatur produk masih tidak teratur sehingga mempersulit saya dalam mencari kebutuhan sehari hari				

5	Produk yang ditawarkan oleh toko 27 memiliki kualitas produk yang baik sehingga membuat pelanggan merasa aman dan percaya dengan membeli produk di toko 27				
6	Toko 27 memberikan refund produk jika ada kesalahan dan kerusakan dalam penjualan d produk yang di jual				
Waktu Tunggu					
7	Dengan adanya penambahan karyawan dapat mempercepat pelayanan yang diberikan oleh toko 27 dalam proses pemesanan produk yang dilakukan pada kegiatan penjualan sehingga dapat mencapai tingkat keberhasilan				
8	Saya percaya dengan addanya teknologi yang berkembang pada toko 27 dapat mempermudah saya dalam melakukan pembelian produk dan mempercepat dalam proses pembayaran				
9	Dengan pelayanan yang cepat dapat lebih efektif dan efisien dalam proses pembayaran pada toko 27				
10	Ketepatan waktu pembayaran yang dapat mempecepat proses penjualan menjdi efektif dan dapat mencapai hasil yang optimal				
11	Menurut saya cara pemesanan dalam toko 27 sudah cukup teratur dalam proses pembayaraan, sehingga dapat memenuhi tugas yang tepat dan benar				
12	Dengan proses pembayaran yang teratur dan tertib dapat mengurangi lama nya waktu pelayanan menjadi lebih efisien				
Kualitas Pelayanan					

13	Saya percaya produk yang ditawarkan oleh toko 27 memiliki kualitas terbaik dan sudah di uji kelayakannya dalam penggunaan produk tersebut				
14	Menurut saya produk yang ada di toko 27 sangat lengkap dan bahan yang di gunakan sangat berkualitas dengan pilihan terbaik				
15	Saya merasa nyaman dengan menggunakan produk dari toko 27 karena produk-produk yang ditawarkan sangat bagus				
16	Pelayanan pada toko 27 memberi saya kemudahan dalam berkomunikasi langsung dengan penjual, Sehingga memudahkan saya dalam melakukan pembelian di toko 27				
17	Karyawan toko 27 sangat cepat tanggap merespon dan melayani kebutuhan serta keluhan konsumen dalam proses pembelian				
18	Saya percaya karyawan toko 27 dapat memberikan bantuan serta saran pada pelanggan untuk melakukan pembelian di toko 27, jika ada pelanggan yang masih bingung dalam proses pemesanan				
19	Saya percaya karyawan toko 27 mampu memberikan pelayanan terbaik untuk mempromosikan produk dari toko 27				
20	Lokasi toko 27 sangat strategis dan terjangkau serta mudah dicari karena toko 27 adalah toko plastik satu-satunya di daerah citra raya tangerang dan tidak ada persaingan				
21	Menurut saya toko 27 perlu melakukan ide kreatif dan inovatif dalam mengembangkan produknya agar dapat mencari peluang bisnis dengan baik				

22	Menurut saya lokasi toko 27 sangat ramai pengunjung dan cocok untuk melakukan bisnis karena tempatnya yang strategis				
23	Saya percaya produk yang dipilih toko 27 sangat tepat karena toko 27 memiliki produk yang berkualitas dan berbagai macam jenis plastik serta bahan kue ada di toko 27				
Kepuasan Pelanggan					
24	Saya merasa tidak akan menggunakan produk dari toko lain yang menjadi pesaing toko 27				
25	Toko 27 sudah menjadi pilihan pertama dalam penjualan plastik dan bahan kue di perumahan Citra raya tangerang				
26	Produk yang ditawarkan oleh toko 27 membuat saya tertarik dan langsung melakukan pembelian				
27	Saya merasa puas telah melakukan pembelian dan menggunakan produk yang ditawarkan oleh toko 27				
28	Saya akan memberi rekomendasi yang baik kepada orang lain tentang toko plastik dan kue 27				
29	Saya akan menyampaikan hal positive kepada orang lain serta teman dekat saya mengenai toko 27 yang ada di perumahan citra raya tangerang				

30	Saya akan selalu menggunakan produk dari toko 27 walaupun harga produk sedang naik				
31	Saya akan memberikan masukan yang baik pada toko 27 dalam melakukan penjualan menjadi lebih baik				
32	Saya percaya toko 27 mendapat komentar baik dari pelanggan				
Loyalitas Pelanggan					
31	Dengan adanya teknologi yang berkembang pada toko 27 dapat mempercepat pelayanan menjadi lebih efektif sehingga konsumen dapat melakukan pembelian ulang secara terus menerus				
32	Produk yang ditawarkan pada toko 27 sangat lengkap sehingga memudahkan saya dalam melakukan pembelian				
33	Saya melakukan pembelian produk di toko 27 karena kelengkapan dan toko 27 tidak memiliki pesaing sehingga tidak ada yang menjual plastik dan bahan kue di tempat lain				
34	Saya akan menceritakan hal yang baik tentang toko 27 kepada teman dekat dan keluarga saya				
35	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain untuk datang dan melakukan pembelian di toko 27				
36	Jika ada promosi yang di tawarkan oleh toko lain saya tidak akan tergoda karena produk di toko 27 sudah menjadi langganan saya				

37

Saya merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh toko 27 membuat saya ingin berkunjung kembali

ggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa U

ggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa U

ggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa U

**Lampiran 04 : Tabulasi Pre-tes 30 responden
Pemanfaatan Teknologi Informasi**

<u>P1</u>	<u>P2</u>	<u>P3</u>	<u>P4</u>	<u>P5</u>	<u>P6</u>	<u>Jumlah</u>
<u>2</u>	<u>3</u>	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>12</u>
<u>3</u>	<u>2</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>18</u>
<u>1</u>	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>17</u>
<u>2</u>	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>11</u>
<u>2</u>	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>11</u>
<u>3</u>	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>15</u>
<u>2</u>	<u>1</u>	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>11</u>
<u>2</u>	<u>3</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>3</u>	<u>14</u>
<u>4</u>	<u>4</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>2</u>	<u>21</u>
<u>3</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>3</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>18</u>
<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>24</u>
<u>3</u>	<u>4</u>	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>1</u>	<u>16</u>
<u>4</u>	<u>3</u>	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>14</u>
<u>4</u>	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>4</u>	<u>18</u>
<u>3</u>	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>4</u>	<u>3</u>	<u>3</u>	<u>18</u>
<u>3</u>	<u>3</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>3</u>	<u>20</u>
<u>3</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>3</u>	<u>18</u>
<u>3</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>4</u>	<u>19</u>
<u>4</u>	<u>3</u>	<u>3</u>	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>17</u>
<u>3</u>	<u>4</u>	<u>3</u>	<u>3</u>	<u>3</u>	<u>3</u>	<u>19</u>
<u>2</u>	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>3</u>	<u>13</u>
<u>4</u>	<u>3</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>3</u>	<u>1</u>	<u>18</u>
<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>3</u>	<u>3</u>	<u>3</u>	<u>18</u>
<u>2</u>	<u>4</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>3</u>	<u>12</u>
<u>3</u>	<u>4</u>	<u>3</u>	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>4</u>	<u>19</u>
<u>3</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>10</u>
<u>2</u>	<u>3</u>	<u>3</u>	<u>3</u>	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>16</u>
<u>3</u>	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>15</u>
<u>4</u>	<u>3</u>	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>4</u>	<u>3</u>	<u>19</u>
<u>3</u>	<u>2</u>	<u>4</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>16</u>

Tabulasi pre test 30 responden Waktu tunggu

P1	P2	P3	P4	P5	P6	Jumlah
3	3	2	3	2	2	15
1	1	3	2	1	2	10
3	1	2	1	2	1	10
3	3	2	3	3	2	16
2	3	3	1	2	1	12
4	4	3	2	1	1	15
1	2	1	2	1	2	9
2	1	3	2	1	1	10
3	2	4	3	4	3	19
3	4	2	1	1	2	13
4	4	4	4	4	4	24
3	2	4	2	3	2	16
2	3	2	2	4	3	16
2	3	2	3	2	4	16
4	4	2	3	3	3	19
4	3	3	3	3	3	19
3	2	4	3	3	4	19
2	1	4	2	4	2	15
4	2	3	2	1	4	16
3	3	2	2	2	2	14
4	2	3	1	3	2	15
2	3	4	3	2	3	17
3	3	3	3	3	3	18
2	2	3	3	3	2	15
2	3	2	4	2	3	16
2	1	2	2	2	2	11
2	2	3	3	2	2	14
2	2	3	1	3	2	13
2	3	2	3	2	3	15
3	2	4	3	2	3	17

Tabulasi pre test 30 responden kualitas pelayanan

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	Jumlah
3	2	2	3	2	2	2	1	1	3	2	23
1	2	2	3	2	3	2	1	2	3	1	22
1	2	2	3	2	2	1	2	2	1	3	21
3	3	2	2	3	1	2	1	1	1	3	22
1	2	1	1	2	3	2	1	2	1	1	17
1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	25
1	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	26
3	4	3	3	2	1	2	2	1	2	1	24
3	3	3	4	4	4	3	2	3	2	4	35
1	2	1	2	1	2	3	2	2	2	3	21
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
4	3	1	3	2	3	4	2	3	2	4	31
2	3	1	3	3	2	1	3	2	4	2	26
1	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	27
3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	34
3	3	4	1	2	2	2	3	4	4	3	31
3	3	3	3	2	3	4	4	2	2	3	32
4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	41
1	3	2	4	2	1	4	2	3	1	3	26
2	1	1	2	2	2	1	3	2	2	2	20
3	2	4	2	3	2	3	2	3	4	2	30
1	3	2	4	2	3	2	3	2	4	2	28
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	24
3	4	4	2	3	2	4	2	3	3	3	33
2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	23
2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	28
3	2	3	3	4	4	3	2	2	2	2	30
1	4	2	4	2	4	2	3	2	3	2	29
2	4	2	3	2	4	3	2	3	2	3	30

Tabulasi pre test 30 responden Kepuasan pelanggan

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	Jumlah
4	3	4	1	2	3	4	21
3	2	3	2	2	2	3	17
3	4	2	2	3	2	3	19
3	2	3	4	2	2	1	17
4	3	4	3	1	3	2	20
2	1	2	3	1	2	1	12
3	2	1	3	4	4	2	19
1	2	3	2	1	1	2	12
4	3	4	3	2	2	3	21
2	2	1	2	2	3	2	14
4	4	4	4	4	4	4	28
2	1	4	2	3	2	3	17
4	2	1	3	2	3	1	16
2	3	4	2	2	3	4	20
3	4	4	3	4	4	3	25
3	3	3	4	4	4	4	25
3	4	3	3	4	4	4	25
4	1	4	3	3	3	3	21
4	2	3	4	3	2	3	21
2	1	1	2	2	1	2	11
3	2	3	3	3	2	3	19
1	3	1	4	2	4	2	17
3	3	2	2	2	3	2	17
2	3	2	2	2	2	3	16
3	3	3	4	2	3	1	19
4	3	3	2	2	3	3	20
2	2	3	2	2	2	3	16
2	3	2	3	3	3	2	18
4	3	2	3	2	4	3	21
3	3	2	2	1	3	3	17

Tabulasi pre test 30 reaponden Loyalitas pelanggan

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	Jumlah
1	3	2	3	2	2	3	3	2	21
3	2	1	3	2	1	2	1	1	16
4	3	2	1	2	2	2	2	1	19
4	2	3	2	2	3	2	3	2	23
4	3	2	1	2	2	1	1	3	19
2	2	1	2	1	2	2	1	2	15
3	1	1	2	2	3	4	1	2	19
1	1	3	3	3	3	1	1	2	18
4	3	4	3	4	3	4	3	3	31
3	2	1	2	2	3	3	2	3	21
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	2	3	2	3	2	3	2	3	23
2	3	2	4	1	3	2	2	3	22
3	3	2	3	2	3	2	2	3	23
2	4	4	4	4	4	3	3	3	31
4	2	2	2	2	4	2	2	2	22
3	3	2	4	3	4	4	3	3	29
2	1	4	4	3	3	3	3	4	27
2	2	3	1	3	2	2	4	2	21
2	1	1	1	1	2	2	3	2	15
2	2	3	2	3	2	2	3	2	21
2	4	2	3	1	4	3	1	3	23
3	2	2	2	3	3	3	3	3	24
2	3	3	3	3	3	2	2	3	24
2	4	1	3	2	4	4	2	3	25
2	2	2	2	2	3	2	2	2	19
3	3	2	2	3	2	4	4	2	25
3	2	3	3	3	2	3	4	3	26
1	4	3	3	2	3	3	2	2	23
1	2	3	2	3	2	3	2	2	20

Lampiran 05: Hasil Uji Validitas

Hasil Uji Validitas Pemanfaatan Teknologi Informasi

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.136	.322	.416*	.277	-.064	.547**
	Sig. (2-tailed)		.473	.083	.022	.138	.737	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.136	1	.104	.174	.223	.129	.454*
	Sig. (2-tailed)	.473		.584	.359	.237	.496	.012
	N	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.322	.104	1	.436*	.282	.042	.594**
	Sig. (2-tailed)	.083	.584		.016	.131	.825	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.416*	.174	.436*	1	.588**	.295	.810**
	Sig. (2-tailed)	.022	.359	.016		.001	.113	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	.277	.223	.282	.588**	1	.279	.751**
	Sig. (2-tailed)	.138	.237	.131	.001		.135	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	-.064	.129	.042	.295	.279	1	.482**
	Sig. (2-tailed)	.737	.496	.825	.113	.135		.007
	N	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.547**	.454*	.594**	.810**	.751**	.482**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.012	.001	.000	.000	.007	
	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).

Hasil Uji Validitas Waktu Tunggu

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.444*	.230	.091	.229	.232	.609**
	Sig. (2-tailed)		.014	.221	.632	.223	.218	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.444*	1	-.182	.318	.071	.284	.539**
	Sig. (2-tailed)	.014		.334	.086	.708	.128	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.230	-.182	1	.162	.388*	.209	.481**
	Sig. (2-tailed)	.221	.334		.393	.034	.269	.007
	N	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.091	.318	.162	1	.276	.620**	.667**
	Sig. (2-tailed)	.632	.086	.393		.140	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	.229	.071	.388*	.276	1	.328	.637**
	Sig. (2-tailed)	.223	.708	.034	.140		.077	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	.232	.284	.209	.620**	.328	1	.728**
	Sig. (2-tailed)	.218	.128	.269	.000	.077		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.609**	.539**	.481**	.667**	.637**	.728**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.007	.000	.000	.000	
	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).

	Sig. (2-tailed)	.023	.145	.004	.421	.024	.072	.004	.006		.218	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P10	Pearson Correlation	.096	.193	.351	.091	.147	.232	-.063	.405*	.232	1	-.040	.402*
	Sig. (2-tailed)	.614	.306	.057	.632	.438	.218	.740	.027	.218		.836	.028
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P11	Pearson Correlation	.534**	.371*	.236	.379*	.421*	.249	.596**	.363*	.579**	-.040	1	.689**
	Sig. (2-tailed)	.002	.043	.209	.039	.021	.184	.001	.049	.001	.836		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOT AL	Pearson Correlation	.667**	.581**	.671**	.517**	.696**	.541**	.640**	.638**	.726**	.402*	.689**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.003	.000	.002	.000	.000	.000	.028	.000	
	N	30	30	30	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).

Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.237	.358	.190	.208	.304	.238	.600**
	Sig. (2-tailed)		.207	.052	.316	.269	.103	.206	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.237	1	.186	.118	.297	.555**	.424*	.656**
	Sig. (2-tailed)	.207		.326	.536	.111	.001	.020	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.358	.186	1	.024	.161	-.004	.518**	.559**
	Sig. (2-tailed)	.052	.326		.901	.395	.985	.003	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.190	.118	.024	1	.366*	.377*	-.222	.409*
	Sig. (2-tailed)	.316	.536	.901		.046	.040	.239	.025
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	.208	.297	.161	.366*	1	.486**	.454*	.692**
	Sig. (2-tailed)	.269	.111	.395	.046		.006	.012	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	.304	.555**	-.004	.377*	.486**	1	.266	.683**
	Sig. (2-tailed)	.103	.001	.985	.040	.006		.155	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
P7	Pearson Correlation	.238	.424*	.518**	-.222	.454*	.266	1	.649**
	Sig. (2-tailed)	.206	.020	.003	.239	.012	.155		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.600**	.656**	.559**	.409*	.692**	.683**	.649**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.025	.000	.000	.000	
	N	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).

P9	Pearson Correlation	.121	.277	.416*	.554**	.357	.548**	.373*	.269	1	.708**
	Sig. (2-tailed)	.523	.139	.022	.002	.053	.002	.042	.151		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.284	.536**	.663**	.639**	.707**	.601**	.639**	.588**	.708**	1
	Sig. (2-tailed)	.128	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	
	N	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).

Lampiran 06: Hasil Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas Pemanfaatan Teknologi Informasi

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	N of Items	
.666	6	

Hasil Uji Reliabilitas Waktu Tunggu

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.662	6

Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.833	11

Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	N of Items	
.764	9	

Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	N of Items	
.714	7	

Lampiran 07: Tabulasi Karakteristik Pretest 30 responden

Keterangan		Jumlah Responden	Total
Usia Responden	17 – 25 tahun	134	195
	25 – 35 tahun	40	
	36 – 44 tahun	15	
	>45 tahun	6	
Pekerjaan Responden	Pelajar atau mahasiswa	120	195
	Karyawan swasta	30	
	Wirausaha	26	
	Ibu rumah tangga	19	
Terakhir membeli di Toko 27	1-3 bulan yang lalu	130	195
	4-6 bulan yang lalu	37	
	7-9 bulan yang lalu	20	
	> 10 bulan yang lalu	8	

Lampiran 08: Tabulasi 195 Responden

Pemanfaatan Teknologi Informasi

2	2	1	2	3	2	12
1	2	3	1	2	2	11
3	2	3	4	4	3	19
3	2	3	3	2	3	16
4	3	3	2	3	2	17
2	3	2	2	3	2	14
4	3	4	2	2	3	18
1	2	1	3	2	2	11
2	2	3	1	2	4	14
2	2	1	3	4	3	15
4	2	3	4	3	1	17
2	1	1	1	2	1	8
2	2	2	2	1	2	11
3	3	2	2	1	2	13
1	2	3	1	2	1	10
1	2	1	3	4	3	14
4	4	3	2	3	2	18
3	2	1	2	3	2	13
3	2	2	2	3	2	14
1	2	3	2	1	2	11
3	2	2	3	2	4	16
1	2	1	1	2	1	8
3	1	2	2	4	3	15
1	2	3	2	3	3	14
3	4	2	3	2	3	17
4	2	2	2	3	3	16
3	1	3	4	2	3	16
3	3	1	2	2	2	13
3	2	4	3	4	2	18
3	3	4	2	2	2	16
3	2	2	3	3	3	16
2	4	2	2	4	2	16
4	2	3	2	3	2	16
4	2	4	3	4	2	19
3	2	4	3	2	3	17
2	2	3	2	1	2	12
3	3	2	3	4	2	17
1	2	1	2	3	2	11

2	4	3	2	3	4	18
2	4	2	2	3	2	15
3	3	4	2	2	3	17
3	2	3	4	2	3	17
4	2	1	3	2	1	13
1	2	1	3	2	3	12
2	1	2	2	1	1	9
2	2	1	2	3	3	13
3	2	2	3	2	2	14
4	3	4	3	2	2	18
4	3	4	3	2	2	18
2	2	1	3	2	3	13
2	3	2	2	3	2	14
2	2	1	3	4	4	16
3	4	3	2	3	2	17
3	2	3	3	2	3	16
1	2	1	4	3	2	13
2	3	2	1	2	1	11
1	2	3	3	2	2	13
3	2	3	3	2	3	16
2	2	3	3	1	2	13
4	3	1	1	2	2	13
1	1	4	3	3	2	14
2	3	2	2	1	3	13
3	2	2	3	3	2	15
3	2	1	2	1	1	10
1	2	2	2	2	1	10
2	2	3	2	3	2	14
1	2	2	1	1	3	10
2	1	2	2	1	2	10
2	2	3	4	1	2	14
3	3	3	1	1	2	13
3	4	3	4	3	3	20
2	2	3	3	2	3	15
4	4	4	4	4	4	24
2	3	2	3	2	3	15
4	1	3	2	2	3	15
3	2	3	2	2	3	15
4	4	4	3	3	3	21
2	2	4	2	2	2	14
4	3	4	4	3	3	21

4	3	3	3	3	4	20
1	3	2	2	4	2	14
1	1	2	2	3	2	11
2	3	2	2	3	2	14
3	1	4	3	1	3	15
2	3	3	3	3	3	17
3	3	3	2	2	3	16
3	2	4	4	2	3	18
2	2	3	2	2	2	13
2	3	2	4	4	2	17
3	3	2	3	4	3	18
3	2	3	3	2	2	15
2	3	2	3	2	2	14
3	3	3	3	3	3	18
2	3	2	3	2	3	15
2	3	3	4	2	3	17
2	2	3	3	3	2	15
2	3	1	3	4	2	15
3	3	1	2	3	2	14
2	3	3	2	2	4	16
2	4	2	2	3	2	15
3	2	3	4	2	3	17
3	4	1	2	3	3	16
2	3	2	3	3	3	16
4	4	4	2	2	3	19
3	2	3	3	2	3	16
3	3	2	2	3	2	15
1	2	1	1	2	1	8
4	3	2	4	3	4	20
4	3	3	3	3	2	18
3	3	4	3	3	1	17
3	4	3	4	4	3	21
2	3	2	2	3	2	14
2	3	3	4	3	3	18
4	3	4	4	3	4	22
4	2	3	4	4	3	20
3	3	3	3	4	3	19
4	4	3	4	4	3	22
3	3	3	4	4	4	21
4	4	3	3	3	3	20
4	4	4	4	4	4	24

2	3	2	4	2	3	16
2	2	2	3	3	2	14
1	4	4	1	4	1	15
2	4	2	3	2	3	16
4	4	2	1	4	4	19
2	4	2	2	3	2	15
1	4	2	3	1	4	15
1	4	2	3	1	4	15
1	4	1	4	1	4	15
1	3	4	3	3	1	15
1	3	2	2	4	1	13
1	3	2	2	4	1	13
3	4	2	3	2	4	18
2	4	2	3	2	3	16
4	3	1	1	3	2	14
1	4	3	2	4	2	16
4	2	3	4	1	2	16
2	3	3	3	2	3	16
2	3	3	3	2	3	16
2	3	2	2	3	2	14
4	2	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	2	2	2	2	3	14
3	4	3	3	3	3	19
3	4	3	3	3	3	19
2	3	3	3	2	3	16
2	3	3	3	2	3	16
2	3	2	2	3	2	14
4	2	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	2	2	2	2	3	14
3	4	3	3	3	3	19
3	4	3	3	3	3	19
3	3	3	2	2	3	16
4	3	3	3	3	3	19
3	3	3	2	2	3	16
4	4	4	4	4	4	24
4	2	4	4	3	2	19
4	4	4	4	3	2	21
4	3	4	4	3	4	22
2	3	3	3	4	4	19

3	2	2	2	2	3	14
2	2	3	2	3	3	15
2	2	2	2	2	2	12
3	3	4	3	3	3	19
3	3	3	3	3	3	18
3	2	3	3	3	4	18
4	3	2	3	4	3	19
2	3	2	2	1	3	13
3	3	4	4	4	3	21
3	3	1	4	3	4	18
4	3	4	2	3	3	19
3	3	3	3	3	3	18
2	3	3	4	2	3	17
2	3	1	2	2	1	11
3	3	4	4	3	1	18
2	3	1	1	2	3	12
3	3	3	4	4	3	20
2	2	2	2	2	2	12
2	3	1	4	2	3	15
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24
2	2	2	2	3	2	13
4	4	4	4	4	4	24
1	3	2	3	3	2	14
3	2	3	3	2	3	16
2	3	1	4	2	3	15
3	2	1	2	4	2	14
2	3	2	3	2	3	15
2	3	2	2	4	3	16
1	2	3	3	2	4	15
2	3	1	3	2	1	12
2	2	2	2	2	2	12
2	4	2	3	2	3	16

Waktu Tunggu

P1	P2	P3	P4	P5	P6	Jumlah
2	2	3	2	2	1	12
2	3	2	1	2	3	13
3	3	2	3	2	3	16
3	3	2	3	2	3	16
3	2	2	4	3	3	17
2	2	3	2	3	2	14
1	4	3	4	3	4	19
1	1	2	1	2	1	8
1	2	2	2	2	3	12
2	2	3	2	3	2	14
2	1	3	2	3	1	12
2	1	3	2	2	3	13
3	2	3	2	3	2	15
3	2	4	3	2	3	17
3	2	3	3	2	3	16
3	4	2	3	2	1	15
2	3	2	4	3	2	16
4	3	2	3	2	1	15
2	3	2	4	3	2	16
2	3	2	3	4	3	17
3	2	1	3	2	3	14
3	2	3	2	3	2	15
2	3	2	3	4	3	17
1	3	3	2	2	3	14
2	3	2	1	3	4	15
3	2	4	3	3	2	17
2	3	2	1	3	2	13
3	2	3	2	3	2	15
3	3	3	2	3	2	16
2	2	1	3	2	2	12
2	3	2	1	1	1	10
2	2	3	2	4	3	16
2	3	2	3	2	3	15
2	3	2	3	4	3	17
3	3	2	4	2	2	16
4	3	3	2	1	2	15
2	3	1	2	4	3	15
4	3	2	3	3	4	19
1	2	3	2	3	1	12

3	2	3	2	1	1	12
4	3	2	4	2	3	18
3	4	2	3	2	2	16
3	2	3	2	3	2	15
3	4	3	2	3	2	17
3	2	3	1	2	1	12
4	3	4	3	4	3	21
3	2	3	1	2	3	14
4	3	4	2	3	4	20
3	4	3	2	1	3	16
3	2	3	2	3	2	15
4	3	2	4	2	3	18
3	2	2	1	2	1	11
3	2	1	2	2	1	11
2	3	2	1	2	3	13
2	3	2	1	2	3	13
2	1	3	2	2	3	13
2	3	4	3	3	2	17
2	3	4	3	3	2	17
2	1	3	2	3	2	13
3	3	2	3	2	2	15
3	2	3	2	1	2	13
2	3	2	1	2	1	11
3	4	3	2	1	2	15
2	3	2	1	1	2	11
2	3	2	2	1	2	12
2	3	2	1	2	2	12
2	3	2	3	2	3	15
3	2	3	2	2	1	13
2	1	2	3	3	2	13
2	1	3	2	1	3	12
3	2	3	3	2	2	15
2	3	3	2	1	1	12
3	2	4	4	2	3	18
1	3	2	3	4	4	17
2	3	2	1	1	2	11
2	3	2	1	1	2	11
3	2	2	3	2	3	15
2	1	3	2	1	2	11
2	3	1	2	3	3	14
4	4	3	4	4	2	21

3	2	3	3	3	4	18
4	4	4	4	4	4	24
3	4	3	2	3	1	16
4	3	3	2	1	1	14
4	3	2	3	2	4	18
3	3	2	4	3	3	18
3	3	3	4	4	3	20
3	3	4	2	3	3	18
3	3	4	3	2	4	19
4	3	3	3	2	2	17
3	4	3	3	3	3	19
2	3	2	2	1	3	13
4	3	3	4	3	1	18
2	3	4	3	3	3	18
2	4	1	1	1	3	12
3	4	3	3	2	4	19
3	1	1	1	2	2	10
2	3	3	3	3	2	16
3	2	2	3	3	2	15
4	3	3	2	4	3	19
3	2	4	2	3	2	16
3	3	3	3	3	3	18
3	4	2	3	1	3	16
4	3	3	2	3	2	17
3	3	3	3	4	3	19
4	3	2	3	2	4	18
4	3	3	2	4	3	19
3	4	4	2	3	4	20
3	3	2	4	3	3	18
3	4	3	3	3	4	20
3	3	3	3	4	3	19
1	2	3	2	3	2	13
3	4	3	2	3	3	18
3	3	3	4	3	4	20
4	4	4	4	2	3	21
3	4	3	3	3	3	19
3	4	4	4	4	3	22
2	3	3	3	3	3	17
3	3	4	4	4	3	21
4	4	4	4	4	4	24
2	2	3	2	3	2	14

3	3	3	2	2	2	15
2	2	4	1	4	4	17
2	2	3	2	4	2	15
3	4	2	4	4	2	19
4	4	1	2	4	2	17
3	3	2	1	4	2	15
3	3	2	1	4	2	15
2	2	4	1	4	1	14
1	2	4	1	3	4	15
2	1	4	1	3	2	13
2	1	4	1	3	2	13
3	4	1	3	4	2	17
2	4	1	2	4	2	15
4	1	2	4	3	1	15
3	4	2	1	4	3	17
4	4	2	4	2	3	19
3	3	3	2	3	3	17
3	3	3	2	3	3	17
2	2	2	2	3	2	13
2	3	4	4	2	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	2	1	3	2	2	13
3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	2	3	3	17
3	3	3	2	3	3	17
2	2	2	2	3	2	13
2	3	4	4	2	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	2	1	3	2	2	13
3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	3	4	3	19
4	4	4	3	3	3	21
3	3	2	4	3	3	18
4	4	4	3	3	3	21
4	4	4	4	4	4	24
4	4	2	4	2	4	20
4	3	4	4	4	4	23
3	3	3	4	3	4	20
3	1	2	2	3	3	14
3	2	1	3	2	2	13

3	3	1	2	2	3	14
2	2	2	2	2	2	12
3	3	3	3	3	4	19
3	3	3	3	3	3	18
2	2	2	3	2	3	14
4	2	3	4	3	2	18
3	2	1	2	3	2	13
3	3	3	3	3	4	19
4	4	2	3	3	1	17
3	3	4	4	3	4	21
3	3	3	3	3	3	18
3	4	4	2	3	3	19
2	3	2	2	3	1	13
2	3	3	3	3	4	18
4	2	1	2	3	1	13
4	3	3	3	3	3	19
3	3	2	2	2	2	14
3	2	3	2	3	1	14
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	3	3	3	21
1	1	1	4	4	4	15
3	2	2	2	2	2	13
4	4	4	4	4	4	24
3	1	1	1	3	2	11
2	2	1	3	2	3	13
2	4	3	2	3	1	15
2	3	2	3	2	1	13
3	2	3	2	3	2	15
3	3	2	2	3	2	15
2	2	3	1	2	3	13
3	2	3	2	3	1	14
2	2	2	2	2	2	12
3	3	3	2	4	2	17

Kualitas Pelayanan

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	Jumlah
2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	24
2	3	2	1	2	3	1	2	2	3	2	23
3	3	2	3	2	3	4	4	3	2	3	32
3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	29
3	2	2	4	3	3	2	3	2	2	3	29
2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	26
1	4	3	4	3	4	2	2	3	2	3	31
1	1	2	1	2	1	3	2	2	2	2	19
1	2	2	2	2	3	1	2	4	2	2	23
2	2	3	2	3	2	3	4	3	2	2	28
2	1	3	2	3	1	4	3	1	3	2	25
2	1	3	2	2	3	1	2	1	1	2	20
3	2	3	2	3	2	2	1	2	1	2	23
3	2	4	3	2	3	2	1	2	2	3	27
3	2	3	3	2	3	1	2	1	4	2	26
3	4	2	3	2	1	3	4	3	2	3	30
2	3	2	4	3	2	2	3	2	2	1	26
4	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	27
2	3	2	4	3	2	2	3	2	3	2	28
2	3	2	3	4	3	2	1	2	3	2	27
3	2	1	3	2	3	3	2	4	4	2	29
3	2	3	2	3	2	1	2	1	2	1	22
2	3	2	3	4	3	2	4	3	2	1	29
1	3	3	2	2	3	2	3	3	4	2	28
2	3	2	1	3	4	3	2	3	3	2	28
3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	2	30
2	3	2	1	3	2	4	2	3	3	2	27
3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	26
3	3	3	2	3	2	3	4	2	4	2	31
2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	1	20
2	3	2	1	1	1	3	3	3	2	2	23
2	2	3	2	4	3	2	4	2	2	4	30
2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	27
2	3	2	3	4	3	3	4	2	2	4	32
3	3	2	4	2	2	3	2	3	2	3	29
4	3	3	2	1	2	2	1	2	3	2	25
2	3	1	2	4	3	3	4	2	4	3	31
4	3	2	3	3	4	2	3	2	2	3	31
1	2	3	2	3	1	2	3	4	2	3	26

3	2	3	2	1	1	2	3	2	3	2	24
4	3	2	4	2	3	2	2	3	2	3	30
3	4	2	3	2	2	4	2	3	3	4	32
3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	26
3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	30
3	2	3	1	2	1	2	1	1	3	2	21
4	3	4	3	4	3	2	3	3	2	1	32
3	2	3	1	2	3	3	2	2	2	3	26
4	3	4	2	3	4	3	2	2	3	3	33
3	4	3	2	1	3	3	2	2	3	3	29
3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	28
4	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	30
3	2	2	1	2	1	3	4	4	1	2	25
3	2	1	2	2	1	2	3	2	2	1	21
2	3	2	1	2	3	3	2	3	2	2	25
2	3	2	1	2	3	4	3	2	3	2	27
2	1	3	2	2	3	1	2	1	3	2	22
2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	29
2	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	30
2	1	3	2	3	2	3	1	2	1	2	22
3	3	2	3	2	2	1	2	2	2	1	23
3	2	3	2	1	2	3	3	2	3	1	25
2	3	2	1	2	1	2	1	3	1	3	21
3	4	3	2	1	2	3	3	2	3	2	28
2	3	2	1	1	2	2	1	1	3	1	19
2	3	2	2	1	2	2	2	1	1	3	21
2	3	2	1	2	2	2	3	2	1	3	23
2	3	2	3	2	3	1	1	3	1	1	22
3	2	3	2	2	1	2	1	2	3	2	23
2	1	2	3	3	2	4	1	2	3	2	25
2	1	3	2	1	3	1	1	2	2	1	19
3	2	3	3	2	2	4	3	3	2	4	31
2	3	3	2	1	1	3	2	3	2	3	25
3	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4	38
1	3	2	3	4	4	3	2	3	2	4	31
2	3	2	1	1	2	2	2	3	4	2	24
2	3	2	1	1	2	2	2	3	4	2	24
3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	29
2	1	3	2	1	2	2	2	2	4	3	24
2	3	1	2	3	3	4	3	3	2	3	29
4	4	3	4	4	2	3	3	4	3	4	38

3	2	3	3	3	4	2	4	2	1	3	30
4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	35
3	4	3	2	3	1	2	3	2	4	2	29
4	3	3	2	1	1	3	1	3	4	2	27
4	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	33
3	3	2	4	3	3	2	2	3	3	2	30
3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	35
3	3	4	2	3	3	2	2	2	2	1	27
3	3	4	3	2	4	4	4	2	3	3	35
4	3	3	3	2	2	3	4	3	2	2	31
3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	31
2	3	2	2	1	3	3	2	2	2	3	25
4	3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	33
2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	31
2	4	1	1	1	3	4	2	3	3	2	26
3	4	3	3	2	4	3	3	2	2	2	31
3	1	1	1	2	2	3	4	2	2	3	24
2	3	3	3	3	2	2	3	2	4	2	29
3	2	2	3	3	2	2	2	4	3	3	29
4	3	3	2	4	3	2	3	2	3	4	33
3	2	4	2	3	2	4	2	3	3	2	30
3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	31
3	4	2	3	1	3	3	3	3	3	4	32
4	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	29
3	3	3	3	4	3	3	2	3	1	2	30
4	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	30
4	3	3	2	4	3	1	2	1	3	2	28
3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	39
3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	3	31
3	4	3	3	3	4	3	3	1	3	3	33
3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	37
1	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3	27
3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	35
3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	37
4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	3	39
3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	35
3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	40
2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	35
3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
2	2	3	2	3	2	4	2	3	3	2	28

3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	3	27
2	2	4	1	4	4	1	4	1	3	3	29
2	2	3	2	4	2	3	2	3	3	1	27
3	4	2	4	4	2	1	4	4	2	2	32
4	4	1	2	4	2	2	3	2	4	2	30
3	3	2	1	4	2	3	1	4	1	4	28
3	3	2	1	4	2	3	1	4	1	4	28
2	2	4	1	4	1	4	1	4	1	2	26
1	2	4	1	3	4	3	3	1	4	2	28
2	1	4	1	3	2	2	4	1	4	1	25
2	1	4	1	3	2	2	4	1	4	1	25
3	4	1	3	4	2	3	2	4	4	1	31
2	4	1	2	4	2	3	2	3	4	1	28
4	1	2	4	3	1	1	3	2	2	3	26
3	4	2	1	4	3	2	4	2	1	2	28
4	4	2	4	2	3	4	1	2	4	1	31
3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	30
3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	30
2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	25
2	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	33
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
3	2	1	3	2	2	2	2	3	1	2	23
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	34
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	34
3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	30
3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	30
2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	25
2	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	33
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
3	2	1	3	2	2	2	2	3	1	2	23
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	34
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	34
4	4	4	3	3	3	2	2	3	2	3	33
3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	33
4	4	4	3	3	3	2	2	3	2	3	33
4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	41
4	4	2	4	2	4	4	3	2	2	4	35
4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	38
3	3	3	4	3	4	4	3	4	2	3	36
3	1	2	2	3	3	3	4	4	3	2	30
3	2	1	3	2	2	2	2	3	1	2	23

3	3	1	2	2	3	2	3	3	3	4	29
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	34
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
2	2	2	3	2	3	3	3	4	4	4	32
4	2	3	4	3	2	3	4	3	3	2	33
3	2	1	2	3	2	2	1	3	2	3	24
3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	37
4	4	2	3	3	1	4	3	4	3	4	35
3	3	4	4	3	4	2	3	3	2	2	33
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
3	4	4	2	3	3	4	2	3	2	3	33
2	3	2	2	3	1	2	2	1	3	1	22
2	3	3	3	3	4	4	3	1	3	4	33
4	2	1	2	3	1	1	2	3	2	2	23
4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	37
3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	25
3	2	3	2	3	1	4	2	3	2	3	28
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	31
4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	37
1	1	1	4	4	4	4	4	4	1	1	29
3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	24
4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	40
3	1	1	1	3	2	3	3	2	2	2	23
2	2	1	3	2	3	3	2	3	2	3	26
2	4	3	2	3	1	4	2	3	4	2	30
2	3	2	3	2	1	2	4	2	2	4	27
3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	29
3	3	2	2	3	2	2	4	3	3	1	28
2	2	3	1	2	3	3	2	4	3	2	27
3	2	3	2	3	1	3	2	1	2	3	25
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	23
3	3	3	2	4	2	3	2	3	3	1	29

Kepuasan Pelanggan

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	Jumlah
2	2	3	2	2	1	2	3	2	19
2	3	2	1	2	3	1	2	2	18
3	3	2	3	2	3	4	4	3	27
3	3	2	3	2	3	3	2	3	24
3	2	2	4	3	3	2	3	2	24
2	2	3	2	3	2	2	3	2	21
1	4	3	4	3	4	2	2	3	26
1	1	2	1	2	1	3	2	2	15
1	2	2	2	2	3	1	2	4	19
2	2	1	2	2	1	3	4	3	20
2	3	2	4	2	3	4	3	1	24
2	2	1	2	1	1	1	2	1	13
1	2	2	2	2	2	2	1	2	16
3	4	2	3	3	2	2	1	2	22
1	3	3	1	2	3	1	2	1	17
1	2	1	1	2	1	3	4	3	18
3	3	4	4	4	3	2	3	2	28
3	3	2	3	2	1	2	3	2	21
2	3	2	3	2	2	2	3	2	21
1	2	2	1	2	3	2	1	2	16
3	3	3	3	2	2	3	2	4	25
1	1	2	1	2	1	1	2	1	12
2	4	4	3	1	2	2	4	3	25
4	2	4	1	2	3	2	3	3	24
2	3	3	3	4	2	3	2	3	25
4	3	3	4	2	2	2	3	3	26
3	3	2	3	1	3	4	2	3	24
1	3	3	3	3	1	2	2	2	20
2	3	2	3	2	4	3	4	2	25
3	1	3	3	3	4	2	2	2	23
4	2	1	3	2	2	3	3	3	23
4	2	3	2	4	2	2	4	2	25
4	2	3	4	2	3	2	3	2	25
3	4	2	4	2	4	3	4	2	28
3	3	2	3	2	4	3	2	3	25
1	3	3	2	2	3	2	1	2	19
3	2	4	3	3	2	3	4	2	26

3	3	2	1	2	1	2	3	2	19
3	2	3	2	4	3	2	3	4	26
2	2	3	2	4	2	2	3	2	22
2	1	1	3	3	4	2	2	3	21
3	4	2	3	2	3	4	2	3	26
2	3	4	4	2	1	3	2	1	22
3	3	2	1	2	1	3	2	3	20
2	2	3	2	1	2	2	1	1	16
3	2	3	2	2	1	2	3	3	21
1	4	3	3	2	2	3	2	2	22
1	2	3	4	3	4	3	2	2	24
1	2	3	4	3	4	3	2	2	24
4	2	3	2	2	1	3	2	3	22
2	3	2	2	3	2	2	3	2	21
3	2	3	2	2	1	3	4	4	24
1	3	2	3	4	3	2	3	2	23
2	3	2	3	2	3	3	2	3	23
2	1	2	1	2	1	4	3	2	18
1	2	3	2	3	2	1	2	1	17
1	2	1	1	2	3	3	2	2	17
3	3	2	3	2	3	3	2	3	24
2	2	1	2	2	3	3	1	2	18
2	1	2	4	3	1	1	2	2	18
3	3	3	1	1	4	3	3	2	23
2	2	3	2	3	2	2	1	3	20
1	3	2	3	2	2	3	3	2	21
3	2	1	3	2	1	2	1	1	16
4	3	2	1	2	2	2	2	1	19
4	2	3	2	2	3	2	3	2	23
4	3	2	1	2	2	1	1	3	19
2	2	1	2	1	2	2	1	2	15
3	1	1	2	2	3	4	1	2	19
1	1	3	3	3	3	1	1	2	18
4	3	4	3	4	3	4	3	3	31
3	2	1	2	2	3	3	2	3	21
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	2	3	2	3	2	3	2	3	23
2	3	2	4	1	3	2	2	3	22
3	3	2	3	2	3	2	2	3	23
2	4	4	4	4	4	3	3	3	31
4	2	2	2	2	4	2	2	2	22

3	3	2	4	3	4	4	3	3	29
2	1	4	4	3	3	3	3	4	27
2	2	3	1	3	2	2	4	2	21
2	1	1	1	1	2	2	3	2	15
2	2	3	2	3	2	2	3	2	21
2	4	2	3	1	4	3	1	3	23
3	2	2	2	3	3	3	3	3	24
2	3	3	3	3	3	2	2	3	24
2	4	1	3	2	4	4	2	3	25
2	2	2	2	2	3	2	2	2	19
3	3	2	2	3	2	4	4	2	25
3	2	3	3	3	2	3	4	3	26
1	4	3	3	2	3	3	2	2	23
1	2	3	2	3	2	3	2	2	20
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
2	2	4	2	3	2	3	2	3	23
4	3	4	2	3	3	4	2	3	28
3	3	4	2	2	3	3	3	2	25
4	3	2	2	3	1	3	4	2	24
4	3	2	3	3	1	2	3	2	23
3	4	2	2	3	3	2	2	4	25
3	2	3	2	4	2	2	3	2	23
2	3	2	3	2	3	4	2	3	24
3	4	2	3	4	1	2	3	3	25
3	3	2	2	3	2	3	3	3	24
2	2	3	4	4	4	2	2	3	26
1	3	2	3	2	3	3	2	3	22
3	2	2	3	3	2	2	3	2	22
2	2	3	1	2	1	1	2	1	15
3	3	3	4	3	2	4	3	4	29
3	3	2	4	3	3	3	3	2	26
3	4	3	3	3	4	3	3	1	27
3	3	3	3	4	3	4	4	3	30
1	2	3	2	3	2	2	3	2	20
3	4	3	2	3	3	4	3	3	28
3	3	3	4	3	4	4	3	4	31
4	4	4	4	2	3	4	4	3	32
3	4	3	3	3	3	3	4	3	29
3	4	4	4	4	3	4	4	3	33
2	3	3	3	3	3	4	4	4	29
3	3	4	4	4	3	3	3	3	30

4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
2	2	3	2	3	2	4	2	3	23
3	3	3	2	2	2	3	3	2	23
2	2	4	1	4	4	1	4	1	23
2	2	3	2	4	2	3	2	3	23
3	4	2	4	4	2	1	4	4	28
4	4	1	2	4	2	2	3	2	24
3	3	2	1	4	2	3	1	4	23
3	3	2	1	4	2	3	1	4	23
2	2	4	1	4	1	4	1	4	23
1	2	4	1	3	4	3	3	1	22
2	1	4	1	3	2	2	4	1	20
2	1	4	1	3	2	2	4	1	20
3	4	1	3	4	2	3	2	4	26
2	4	1	2	4	2	3	2	3	23
4	1	2	4	3	1	1	3	2	21
3	4	2	1	4	3	2	4	2	25
4	4	2	4	2	3	4	1	2	26
3	3	3	2	3	3	3	2	3	25
3	3	3	2	3	3	3	2	3	25
2	2	2	2	3	2	2	3	2	20
2	3	4	4	2	3	3	3	3	27
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
3	2	1	3	2	2	2	2	3	20
3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
3	3	3	2	3	3	3	2	3	25
3	3	3	2	3	3	3	2	3	25
2	2	2	2	3	2	2	3	2	20
2	3	4	4	2	3	3	3	3	27
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
3	2	1	3	2	2	2	2	3	20
3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
4	4	4	3	3	3	2	2	3	28
3	3	2	4	3	3	3	3	3	27
4	4	4	3	3	3	2	2	3	28
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	2	4	2	4	4	3	2	29
4	3	4	4	4	4	4	3	2	32
3	3	3	4	3	4	4	3	4	31

3	1	2	2	3	3	3	4	4	25
3	2	1	3	2	2	2	2	3	20
3	3	1	2	2	3	2	3	3	22
2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
3	3	3	3	3	4	3	3	3	28
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
2	2	2	3	2	3	3	3	4	24
4	2	3	4	3	2	3	4	3	28
3	2	1	2	3	2	2	1	3	19
3	3	3	3	3	4	4	4	3	30
4	4	2	3	3	1	4	3	4	28
3	3	4	4	3	4	2	3	3	29
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
3	4	4	2	3	3	4	2	3	28
2	3	2	2	3	1	2	2	1	18
2	3	3	3	3	4	4	3	1	26
4	2	1	2	3	1	1	2	3	19
4	3	3	3	3	3	4	4	3	30
3	3	2	2	2	2	2	2	2	20
3	2	3	2	3	1	4	2	3	23
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
4	4	4	3	3	3	3	3	3	30
1	1	1	4	4	4	4	4	4	27
3	2	2	2	2	2	2	3	2	20
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	1	1	1	3	2	3	3	2	19
2	2	1	3	2	3	3	2	3	21
2	4	3	2	3	1	4	2	3	24
2	3	2	3	2	1	2	4	2	21
3	2	3	2	3	2	3	2	3	23
3	3	2	2	3	2	2	4	3	24
2	2	3	1	2	3	3	2	4	22
3	2	3	2	3	1	3	2	1	20
2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
3	3	3	2	4	2	3	2	3	25

Loyalitas Pelanggan

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	Jumlah
3	2	2	3	2	2	1	15
2	2	3	2	1	2	3	15
2	3	3	2	3	2	3	18
2	3	3	2	3	2	3	18
2	3	2	2	4	3	3	19
3	2	2	3	2	3	2	17
3	1	4	3	4	3	4	22
2	1	1	2	1	2	1	10
2	1	2	2	2	2	3	14
1	2	2	1	2	2	1	11
2	2	3	2	4	2	3	18
1	2	2	1	2	1	1	10
2	1	2	2	2	2	2	13
2	3	4	2	3	3	2	19
3	1	3	3	1	2	3	16
1	1	2	1	1	2	1	9
4	3	3	4	4	4	3	25
2	3	3	2	3	2	1	16
2	2	3	2	3	2	2	16
2	1	2	2	1	2	3	13
3	3	3	3	3	2	2	19
2	1	1	2	1	2	1	10
4	2	4	4	3	1	2	20
4	4	2	4	1	2	3	20
3	2	3	3	3	4	2	20
3	4	3	3	4	2	2	21
2	3	3	2	3	1	3	17
3	1	3	3	3	3	1	17
2	2	3	2	3	2	4	18
3	3	1	3	3	3	4	20
1	4	2	1	3	2	2	15
3	4	2	3	2	4	2	20
3	4	2	3	4	2	3	21
2	3	4	2	4	2	4	21
2	3	3	2	3	2	4	19
3	1	3	3	2	2	3	17
4	3	2	4	3	3	2	21
2	3	3	2	1	2	1	14
3	3	2	3	2	4	3	20

3	2	2	3	2	4	2	18
1	2	1	1	3	3	4	15
2	3	4	2	3	2	3	19
4	2	3	4	4	2	1	20
2	3	3	2	1	2	1	14
3	2	2	3	2	1	2	15
3	3	2	3	2	2	1	16
3	1	4	3	3	2	2	18
3	1	2	3	4	3	4	20
3	1	2	3	4	3	4	20
3	4	2	3	2	2	1	17
2	2	3	2	2	3	2	16
3	3	2	3	2	2	1	16
2	1	3	2	3	4	3	18
2	2	3	2	3	2	3	17
2	2	1	2	1	2	1	11
3	1	2	3	2	3	2	16
1	1	2	1	1	2	3	11
2	3	3	2	3	2	3	18
1	2	2	1	2	2	3	13
2	2	1	2	4	3	1	15
3	3	3	3	1	1	4	18
3	2	2	3	2	3	2	17
2	1	3	2	3	2	2	15
1	3	2	1	3	2	1	13
2	4	3	2	1	2	2	16
3	4	2	3	2	2	3	19
2	4	3	2	1	2	2	16
1	2	2	1	2	1	2	11
1	3	1	1	2	2	3	13
3	1	1	3	3	3	3	17
4	4	3	4	3	4	3	25
1	3	2	1	2	2	3	14
4	4	4	4	4	4	4	28
3	3	2	3	2	3	2	18
2	2	3	2	4	1	3	17
2	3	3	2	3	2	3	18
4	2	4	4	4	4	4	26
2	4	2	2	2	2	4	18
2	3	3	2	4	3	4	21
4	2	1	4	4	3	3	21

3	2	2	3	1	3	2	16
1	2	1	1	1	1	2	9
3	2	2	3	2	3	2	17
2	2	4	2	3	1	4	18
2	3	2	2	2	3	3	17
3	2	3	3	3	3	3	20
1	2	4	1	3	2	4	17
2	2	2	2	2	2	3	15
2	3	3	2	2	3	2	17
3	3	2	3	3	3	2	19
3	1	4	3	3	2	3	19
3	1	2	3	2	3	2	16
3	3	3	3	3	3	3	21
4	2	2	4	2	3	2	19
4	4	3	4	2	3	3	23
4	3	3	4	2	2	3	21
2	4	3	2	2	3	1	17
2	4	3	2	3	3	1	18
2	3	4	2	2	3	3	19
3	3	2	3	2	4	2	19
2	2	3	2	3	2	3	17
2	3	4	2	3	4	1	19
2	3	3	2	2	3	2	17
3	2	2	3	4	4	4	22
2	1	3	2	3	2	3	16
2	3	2	2	3	3	2	17
3	2	2	3	1	2	1	14
3	3	3	3	4	3	2	21
2	3	3	2	4	3	3	20
3	3	4	3	3	3	4	23
3	3	3	3	3	4	3	22
3	1	2	3	2	3	2	16
3	3	4	3	2	3	3	21
3	3	3	3	4	3	4	23
4	4	4	4	4	2	3	25
3	3	4	3	3	3	3	22
4	3	4	4	4	4	3	26
3	2	3	3	3	3	3	20
4	3	3	4	4	4	3	25
4	4	4	4	4	4	4	28
3	2	2	3	2	3	2	17

3	3	3	3	2	2	2	18
4	2	2	4	1	4	4	21
3	2	2	3	2	4	2	18
2	3	4	2	4	4	2	21
1	4	4	1	2	4	2	18
2	3	3	2	1	4	2	17
2	3	3	2	1	4	2	17
4	2	2	4	1	4	1	18
4	1	2	4	1	3	4	19
4	2	1	4	1	3	2	17
4	2	1	4	1	3	2	17
1	3	4	1	3	4	2	18
1	2	4	1	2	4	2	16
2	4	1	2	4	3	1	17
2	3	4	2	1	4	3	19
2	4	4	2	4	2	3	21
3	3	3	3	2	3	3	20
3	3	3	3	2	3	3	20
2	2	2	2	2	3	2	15
4	2	3	4	4	2	3	22
3	3	3	3	3	3	3	21
1	3	2	1	3	2	2	14
3	3	3	3	3	4	3	22
3	3	3	3	3	4	3	22
3	3	3	3	2	3	3	20
3	3	3	3	2	3	3	20
2	2	2	2	2	3	2	15
4	2	3	4	4	2	3	22
3	3	3	3	3	3	3	21
1	3	2	1	3	2	2	14
3	3	3	3	3	4	3	22
3	3	3	3	3	4	3	22
4	4	4	4	3	3	3	25
2	3	3	2	4	3	3	20
4	4	4	4	3	3	3	25
4	4	4	4	4	4	4	28
2	4	4	2	4	2	4	22
4	4	3	4	4	4	4	27
3	3	3	3	4	3	4	23
2	3	1	2	2	3	3	16
1	3	2	1	3	2	2	14

1	3	3	1	2	2	3	15
2	2	2	2	2	2	2	14
3	3	3	3	3	3	4	22
3	3	3	3	3	3	3	21
2	2	2	2	3	2	3	16
3	4	2	3	4	3	2	21
1	3	2	1	2	3	2	14
3	3	3	3	3	3	4	22
2	4	4	2	3	3	1	19
4	3	3	4	4	3	4	25
3	3	3	3	3	3	3	21
4	3	4	4	2	3	3	23
2	2	3	2	2	3	1	15
3	2	3	3	3	3	4	21
1	4	2	1	2	3	1	14
3	4	3	3	3	3	3	22
2	3	3	2	2	2	2	16
3	3	2	3	2	3	1	17
3	3	3	3	3	3	3	21
4	4	4	4	3	3	3	25
1	1	1	1	4	4	4	16
2	3	2	2	2	2	2	15
4	4	4	4	4	4	4	28
1	3	1	1	1	3	2	12
1	2	2	1	3	2	3	14
3	2	4	3	2	3	1	18
2	2	3	2	3	2	1	15
3	3	2	3	2	3	2	18
2	3	3	2	2	3	2	17
3	2	2	3	1	2	3	16
3	3	2	3	2	3	1	17
2	2	2	2	2	2	2	14
3	3	3	3	2	4	2	20

Lampiran 09: Hasil Uji Analisis Jalur (*Path Analysis*) Tahap 1

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Waktu Tunggu ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.812 ^a	.660	.655	2.212

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Waktu Tunggu

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1814.273	3	604.758	123.569	.000 ^b
	Residual	934.773	191	4.894		
	Total	2749.046	194			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Waktu Tunggu

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.015	.984		2.047	.042
	Pemanfaatan Teknologi Informasi	.925	.089	.776	10.380	.000
	Waktu Tunggu	.587	.125	.479	4.689	.000
	Kualitas Pelayanan	-.265	.106	-.335	-2.492	.014

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Lampiran 10: Hasil Uji Analisis Jalur (*Path Analysis*) Tahap 2

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Pelanggan, Waktu Tunggu, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan ^b		Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.989 ^a	.977	.977	.668

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Waktu Tunggu, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3656.209	4	914.052	2051.309	.000 ^b
	Residual	84.663	190	.446		
	Total	3740.872	194			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Waktu Tunggu, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.053	.300		-.177	.860
	Pemanfaatan Teknologi Informasi	.564	.034	.405	16.771	.000
	Waktu Tunggu	-.305	.040	-.213	-7.658	.000
	Kualitas Pelayanan	.313	.033	.339	9.596	.000
	Kepuasan Pelanggan	.579	.022	.497	26.535	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Lampiran 11: Tabel t

Titik Persentase Distribusi t (df = 161 –200)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
161	0.67602	1.28683	1.65437	1.97481	2.34973	2.60671	3.14162
162	0.67601	1.28680	1.65431	1.97472	2.34959	2.60652	3.14130
163	0.67600	1.28677	1.65426	1.97462	2.34944	2.60633	3.14098
164	0.67599	1.28673	1.65420	1.97453	2.34930	2.60614	3.14067
165	0.67598	1.28670	1.65414	1.97445	2.34916	2.60595	3.14036
166	0.67597	1.28667	1.65408	1.97436	2.34902	2.60577	3.14005
167	0.67596	1.28664	1.65403	1.97427	2.34888	2.60559	3.13975
168	0.67595	1.28661	1.65397	1.97419	2.34875	2.60541	3.13945
169	0.67594	1.28658	1.65392	1.97410	2.34862	2.60523	3.13915
170	0.67594	1.28655	1.65387	1.97402	2.34848	2.60506	3.13886
171	0.67593	1.28652	1.65381	1.97393	2.34835	2.60489	3.13857
172	0.67592	1.28649	1.65376	1.97385	2.34822	2.60471	3.13829
173	0.67591	1.28646	1.65371	1.97377	2.34810	2.60455	3.13801
174	0.67590	1.28644	1.65366	1.97369	2.34797	2.60438	3.13773
175	0.67589	1.28641	1.65361	1.97361	2.34784	2.60421	3.13745
176	0.67589	1.28638	1.65356	1.97353	2.34772	2.60405	3.13718
177	0.67588	1.28635	1.65351	1.97346	2.34760	2.60389	3.13691
178	0.67587	1.28633	1.65346	1.97338	2.34748	2.60373	3.13665
179	0.67586	1.28630	1.65341	1.97331	2.34736	2.60357	3.13638
180	0.67586	1.28627	1.65336	1.97323	2.34724	2.60342	3.13612
181	0.67585	1.28625	1.65332	1.97316	2.34713	2.60326	3.13587
182	0.67584	1.28622	1.65327	1.97308	2.34701	2.60311	3.13561
183	0.67583	1.28619	1.65322	1.97301	2.34690	2.60296	3.13536
184	0.67583	1.28617	1.65318	1.97294	2.34678	2.60281	3.13511
185	0.67582	1.28614	1.65313	1.97287	2.34667	2.60267	3.13487
186	0.67581	1.28612	1.65309	1.97280	2.34656	2.60252	3.13463
187	0.67580	1.28610	1.65304	1.97273	2.34645	2.60238	3.13438
188	0.67580	1.28607	1.65300	1.97266	2.34635	2.60223	3.13415
189	0.67579	1.28605	1.65296	1.97260	2.34624	2.60209	3.13391
190	0.67578	1.28602	1.65291	1.97253	2.34613	2.60195	3.13368
191	0.67578	1.28600	1.65287	1.97246	2.34603	2.60181	3.13345
192	0.67577	1.28598	1.65283	1.97240	2.34593	2.60168	3.13322
193	0.67576	1.28595	1.65279	1.97233	2.34582	2.60154	3.13299
194	0.67576	1.28593	1.65275	1.97227	2.34572	2.60141	3.13277
195	0.67575	1.28591	1.65271	1.97220	2.34562	2.60128	3.13255
196	0.67574	1.28589	1.65267	1.97214	2.34552	2.60115	3.13233
197	0.67574	1.28586	1.65263	1.97208	2.34543	2.60102	3.13212
198	0.67573	1.28584	1.65259	1.97202	2.34533	2.60089	3.13190
199	0.67572	1.28582	1.65255	1.97196	2.34523	2.60076	3.13169
200	0.67572	1.28580	1.65251	1.97190	2.34514	2.60063	3.13148

n	k=1		k=2		k=3		k=4		k=5	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
137	1.7062	1.7356	1.6914	1.7506	1.6765	1.7659	1.6613	1.7813	1.6461	1.7971
138	1.7073	1.7365	1.6926	1.7514	1.6778	1.7665	1.6628	1.7819	1.6476	1.7975
139	1.7084	1.7374	1.6938	1.7521	1.6791	1.7672	1.6642	1.7824	1.6491	1.7979
140	1.7095	1.7382	1.6950	1.7529	1.6804	1.7678	1.6656	1.7830	1.6507	1.7984
141	1.7106	1.7391	1.6962	1.7537	1.6817	1.7685	1.6670	1.7835	1.6522	1.7988
142	1.7116	1.7400	1.6974	1.7544	1.6829	1.7691	1.6684	1.7840	1.6536	1.7992
143	1.7127	1.7408	1.6985	1.7552	1.6842	1.7697	1.6697	1.7846	1.6551	1.7996
144	1.7137	1.7417	1.6996	1.7559	1.6854	1.7704	1.6710	1.7851	1.6565	1.8000
145	1.7147	1.7425	1.7008	1.7566	1.6866	1.7710	1.6724	1.7856	1.6580	1.8004
146	1.7157	1.7433	1.7019	1.7574	1.6878	1.7716	1.6737	1.7861	1.6594	1.8008
147	1.7167	1.7441	1.7030	1.7581	1.6890	1.7722	1.6750	1.7866	1.6608	1.8012
148	1.7177	1.7449	1.7041	1.7588	1.6902	1.7729	1.6762	1.7871	1.6622	1.8016
149	1.7187	1.7457	1.7051	1.7595	1.6914	1.7735	1.6775	1.7876	1.6635	1.8020
150	1.7197	1.7465	1.7062	1.7602	1.6926	1.7741	1.6788	1.7881	1.6649	1.8024
151	1.7207	1.7473	1.7072	1.7609	1.6937	1.7747	1.6800	1.7886	1.6662	1.8028
152	1.7216	1.7481	1.7083	1.7616	1.6948	1.7752	1.6812	1.7891	1.6675	1.8032
153	1.7226	1.7488	1.7093	1.7622	1.6959	1.7758	1.6824	1.7896	1.6688	1.8036
154	1.7235	1.7496	1.7103	1.7629	1.6971	1.7764	1.6836	1.7901	1.6701	1.8040
155	1.7244	1.7504	1.7114	1.7636	1.6982	1.7770	1.6848	1.7906	1.6714	1.8044
156	1.7253	1.7511	1.7123	1.7642	1.6992	1.7776	1.6860	1.7911	1.6727	1.8048
157	1.7262	1.7519	1.7133	1.7649	1.7003	1.7781	1.6872	1.7915	1.6739	1.8052
158	1.7271	1.7526	1.7143	1.7656	1.7014	1.7787	1.6883	1.7920	1.6751	1.8055
159	1.7280	1.7533	1.7153	1.7662	1.7024	1.7792	1.6895	1.7925	1.6764	1.8059
160	1.7289	1.7541	1.7163	1.7668	1.7035	1.7798	1.6906	1.7930	1.6776	1.8063
161	1.7298	1.7548	1.7172	1.7675	1.7045	1.7804	1.6917	1.7934	1.6788	1.8067
162	1.7306	1.7555	1.7182	1.7681	1.7055	1.7809	1.6928	1.7939	1.6800	1.8070
163	1.7315	1.7562	1.7191	1.7687	1.7066	1.7814	1.6939	1.7943	1.6811	1.8074
164	1.7324	1.7569	1.7200	1.7693	1.7075	1.7820	1.6950	1.7948	1.6823	1.8078
165	1.7332	1.7576	1.7209	1.7700	1.7085	1.7825	1.6960	1.7953	1.6834	1.8082
166	1.7340	1.7582	1.7218	1.7706	1.7095	1.7831	1.6971	1.7957	1.6846	1.8085
167	1.7348	1.7589	1.7227	1.7712	1.7105	1.7836	1.6982	1.7961	1.6857	1.8089
168	1.7357	1.7596	1.7236	1.7718	1.7115	1.7841	1.6992	1.7966	1.6868	1.8092
169	1.7365	1.7603	1.7245	1.7724	1.7124	1.7846	1.7002	1.7970	1.6879	1.8096
170	1.7373	1.7609	1.7254	1.7730	1.7134	1.7851	1.7012	1.7975	1.6890	1.8100
171	1.7381	1.7616	1.7262	1.7735	1.7143	1.7856	1.7023	1.7979	1.6901	1.8103
172	1.7389	1.7622	1.7271	1.7741	1.7152	1.7861	1.7033	1.7983	1.6912	1.8107
173	1.7396	1.7629	1.7279	1.7747	1.7162	1.7866	1.7042	1.7988	1.6922	1.8110
174	1.7404	1.7635	1.7288	1.7753	1.7171	1.7872	1.7052	1.7992	1.6933	1.8114
175	1.7412	1.7642	1.7296	1.7758	1.7180	1.7877	1.7062	1.7996	1.6943	1.8117
176	1.7420	1.7648	1.7305	1.7764	1.7189	1.7881	1.7072	1.8000	1.6954	1.8121
177	1.7427	1.7654	1.7313	1.7769	1.7197	1.7886	1.7081	1.8005	1.6964	1.8124
178	1.7435	1.7660	1.7321	1.7775	1.7206	1.7891	1.7091	1.8009	1.6974	1.8128
179	1.7442	1.7667	1.7329	1.7780	1.7215	1.7896	1.7100	1.8013	1.6984	1.8131
180	1.7449	1.7673	1.7337	1.7786	1.7224	1.7901	1.7109	1.8017	1.6994	1.8135
181	1.7457	1.7679	1.7345	1.7791	1.7232	1.7906	1.7118	1.8021	1.7004	1.8138
182	1.7464	1.7685	1.7353	1.7797	1.7241	1.7910	1.7128	1.8025	1.7014	1.8141

183	1.7471	1.7691	1.7360	1.7802	1.7249	1.7915	1.7137	1.8029	1.7023	1.8145
184	1.7478	1.7697	1.7368	1.7807	1.7257	1.7920	1.7146	1.8033	1.7033	1.8148
185	1.7485	1.7702	1.7376	1.7813	1.7266	1.7924	1.7155	1.8037	1.7042	1.8151
186	1.7492	1.7708	1.7384	1.7818	1.7274	1.7929	1.7163	1.8041	1.7052	1.8155
187	1.7499	1.7714	1.7391	1.7823	1.7282	1.7933	1.7172	1.8045	1.7061	1.8158
188	1.7506	1.7720	1.7398	1.7828	1.7290	1.7938	1.7181	1.8049	1.7070	1.8161
189	1.7513	1.7725	1.7406	1.7833	1.7298	1.7942	1.7189	1.8053	1.7080	1.8165
190	1.7520	1.7731	1.7413	1.7838	1.7306	1.7947	1.7198	1.8057	1.7089	1.8168
191	1.7526	1.7737	1.7420	1.7843	1.7314	1.7951	1.7206	1.8061	1.7098	1.8171
192	1.7533	1.7742	1.7428	1.7848	1.7322	1.7956	1.7215	1.8064	1.7107	1.8174
193	1.7540	1.7748	1.7435	1.7853	1.7329	1.7960	1.7223	1.8068	1.7116	1.8178
194	1.7546	1.7753	1.7442	1.7858	1.7337	1.7965	1.7231	1.8072	1.7124	1.8181
195	1.7553	1.7759	1.7449	1.7863	1.7345	1.7969	1.7239	1.8076	1.7133	1.8184
196	1.7559	1.7764	1.7456	1.7868	1.7352	1.7973	1.7247	1.8079	1.7142	1.8187
197	1.7566	1.7769	1.7463	1.7873	1.7360	1.7977	1.7255	1.8083	1.7150	1.8190
198	1.7572	1.7775	1.7470	1.7878	1.7367	1.7982	1.7263	1.8087	1.7159	1.8193
199	1.7578	1.7780	1.7477	1.7882	1.7374	1.7986	1.7271	1.8091	1.7167	1.8196
200	1.7584	1.7785	1.7483	1.7887	1.7382	1.7990	1.7279	1.8094	1.7176	1.8199