




Universitas
Esa Unggul
LAMPIRAN



Universitas
Esa Unggul



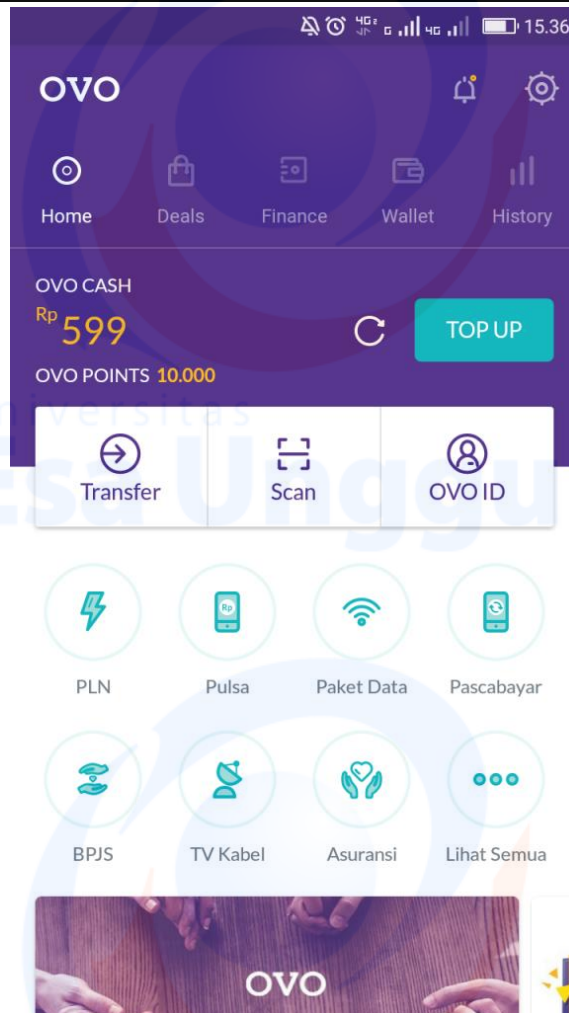
Universitas
Esa Unggul

Lampiran 01: Aplikasi OVO

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul



Lampiran 02: Kuesioner Penelitian

Kepada Yth,

Saudara/i Responden

Konsumen OVO

Dengan hormat,

Sehubungan dengan kegiatan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul Jakarta Barat dengan judul “Pengaruh persepsi manfaat dan persepsi kemudahan terhadap loyalitas melalui kepuasan konsumen pada E-wallet OVO” Maka saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hani Febriyani Peratama

NIM : 2016-0101-285

No.HP : 0812-8356-3356

Alamat : Tigaraksa, Tangerang

E-mail : hanifebriyani82@gmail.com

Saya mengharapkan kesedian 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,

(Hani Febriyani Peratama)
20160101285

A. IDENTITAS RESPONDEN

- Jenis Kelamin : A. Laki-laki
B. Perempuan
- 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
- Frekuensi Pembelian : A. 1 kali
B. 2 kali
C. 3 – 4 kali
D. > 5 kali
- Pengeluaran Top Up saldo per bulan : A. < Rp100.000
B. Rp101.000 – Rp200.000
C. Rp201.000 – Rp300.000
D. > Rp300.000
- Pembayaran yang dilakukan menggunakan OVO : A. Pembayaran Online Shop
B. Pembayaran Transportasi
C. Pembayaran Makanan
D. Pembayaran Token Listrik/ Pulsa
E. Pembayaran Asuransi

B. TANGGAPAN RESPONDEN

Para responden yang saya hormati mohon memberi jawaban dengan memberi tanda (√) untuk menjawab jawaban yang menurut Anda paling sesuai.

Dengan keterangan sebagai berikut:

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

C. KUISIONER PENELITIAN

NO.	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
Persepsi Manfaat					
1	<i>E-wallet</i> OVO menjadikan pekerjaan lebih mudah				
2.	<i>E-wallet</i> OVO bermanfaat				
3	<i>E-wallet</i> OVO dapat Menambah produktivitas				
4.	Mempertinggi efektivitas				
5.	Mengembangkan kinerja pekerjaan				
Persepsi Kemudahan					
6	Adanya kemudahan dipelajari dalam menggunakan aplikasi OVO				
7	Aplikasi OVO Mudah dipahami dan dimengerti				
8	Mudah untuk berinteraksi dengan customer servise OVO				
9	Aplikasi OVO mudah untuk digunakan/dioperasikan				
10	Aplikasi OVO keseluruhan mudah digunakan				
11	System mudah digunakan sesuai dengan apa yang ingin pengguna kerjakan				
12	Pengguna OVO Tidak membutuhkan banyak usaha untuk menggunakan aplikasi				
Kepuasan Pelanggan					
13	Pelanggan akan menggunakan kembali produk yang ditawarkan OVO				
14	Pelanggan OVO ingin membeli kembali, dimana pelanggan tersebut akan kembali kepada OVO untuk mencari apa yang mereka butuhkan				
15	Pelanggan akan merekomendasikan OVO kepada rekan, keluarga untuk menggunakan OVO				
16	Pelanggan OVO akan mengatakan hal-hal yang baik tentang OVO kepada orang lain				
17	Pelanggan tidak menghiraukan tawaran dari produk				

	pesaing OVO				
18	Pelanggan lebih percaya <i>e-wallet</i> OVO dibandingkan <i>e-wallet</i> lainnya				
19	Pelanggan bersedia untuk membeli produk lain yang ditawarkan OVO				
20	Pelanggan akan memberikan masukan kepada pihak OVO agar perusahaan menjadi lebih baik kedepannya				
Loyalitas Pelanggan					
21	Pelanggan akan melakukan pembelian saldo OVO secara teratur				
22	Pelanggan akan melakukan pembelian disemua lini produk yang diluncurkan OVO				
23	Pelanggan OVO akan merekomendasikan pembayaran dengan <i>e-wallet</i> OVO kepada orang lain				
24	Pelanggan menunjukkan kekebalan oleh daya tarik produk sejenis dari pesaing OVO				
25	Selalu melakukan pembayaran dengan OVO				
26	Pelanggan menyampaikan hal positif tentang kelebihan yang dimiliki oleh OVO				
27	Pelanggan akan memberikan tanggapan positif setiap adanya perubahan kebijakan				
28	Pelanggan OVO berkomitmen terhadap pasar				

Lampiran 03 : Tabulasi Pre-Test 30 Responden

Tabulasi Pre Test 30 Responden Persepsi Manfaat

No	PERSEPSI MANFAAT X1					TOTAL X1
	1	2	3	4	5	
1	4	4	4	4	4	20
2	3	3	3	2	2	13
3	3	3	3	3	3	15
4	3	2	2	2	3	12
5	4	4	3	4	3	18
6	3	3	3	3	3	15
7	3	3	3	4	3	16
8	4	4	4	4	4	20
9	3	3	3	3	3	15
10	3	3	3	3	3	15
11	3	3	3	3	3	15
12	4	4	4	4	4	20
13	4	3	2	3	1	13
14	4	4	4	4	4	20
15	3	4	4	3	3	17
16	3	3	3	3	3	15
17	4	3	3	2	2	14
18	3	1	2	1	2	9
19	4	4	3	3	3	17
20	3	2	3	3	3	14
21	4	4	4	4	4	20
22	4	4	4	4	4	20
23	4	4	4	4	4	20
24	4	4	4	4	4	20
25	4	4	4	4	4	20
26	4	4	4	4	4	20
27	4	4	3	4	3	18
28	4	4	4	2	2	16
29	4	4	4	4	4	20
30	3	3	2	2	4	14

Tabulasi Pre Test 30 Responden Persepsi Kemudahan

PERSEPSI KEMUDAHAN X2							TOTAL X2
1	2	3	4	5	6	7	
4	4	4	4	4	4	4	28
3	3	2	2	3	2	3	18
3	3	2	3	3	3	3	20
2	2	2	2	2	2	2	14
3	4	3	3	3	3	4	23
2	3	2	3	2	3	2	17
2	2	2	3	2	3	2	16
4	4	3	4	4	4	4	27
3	3	3	3	3	3	3	21
3	3	3	3	3	3	3	21
3	3	3	3	3	3	3	21
4	4	4	4	4	4	4	28
4	3	2	4	3	3	2	21
4	4	4	4	4	4	4	28
3	3	2	3	3	3	3	20
4	4	2	4	4	4	3	25
4	4	3	4	4	4	4	27
1	1	2	1	2	2	2	11
4	4	3	4	4	4	4	27
2	2	1	1	1	2	2	11
4	4	2	4	4	3	4	25
4	3	4	3	3	3	3	23
4	4	3	4	4	4	4	27
3	2	1	2	4	4	1	17
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	2	26
4	4	1	4	4	3	4	24
3	4	3	3	3	3	4	23
4	4	4	4	4	4	4	28
3	4	3	3	3	4	4	24

Tabulasi Pre Test 30 Responden Kepuasan Pelanggan

KEPUASAN PELANGGAN Z								TOTAL Z
1	2	3	4	5	6	7	8	
4	4	4	4	2	4	3	4	29
3	4	3	4	3	3	3	4	27
2	2	2	3	1	4	1	3	18
2	2	2	3	3	4	2	2	20
3	3	4	3	2	4	2	3	24
3	2	3	2	3	2	3	2	20
3	3	3	2	3	4	2	3	23
3	3	3	3	3	3	3	2	23
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	2	3	2	2	21
4	4	4	4	3	4	4	2	29
3	2	2	4	4	3	2	2	22
3	3	4	3	3	4	3	3	26
4	3	3	3	3	4	3	3	26
3	3	3	3	3	4	4	2	25
4	3	4	4	2	2	2	2	23
1	2	1	2	2	2	1	2	13
4	3	4	4	4	4	3	4	30
3	2	2	3	2	3	2	2	19
3	3	3	3	3	3	3	3	24
2	4	4	4	3	3	3	2	25
4	2	4	4	3	4	2	3	26
3	4	4	4	3	3	3	2	26
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	3	3	2	3	2	2	21
3	3	3	3	1	4	2	1	20
3	3	3	3	2	3	2	2	21
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	3	3	2	4	3	2	23

Tabulasi Pre Test 30 Responden Loyalitas Konsumen

LOYALITAS KONSUMEN Y						TOTAL Y
1	2	3	4	5	6	
4	4	4	4	4	3	23
3	2	3	3	2	2	15
3	3	1	3	2	3	15
2	2	2	3	3	2	14
3	2	3	3	3	2	16
3	2	3	2	3	2	15
3	1	2	2	1	2	11
3	3	2	3	3	2	16
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	2	2	3	3	3	16
4	3	3	3	4	3	20
2	3	2	3	2	3	15
4	3	4	3	3	4	21
3	3	3	3	4	4	20
3	3	3	3	3	3	18
3	3	2	3	2	3	16
2	2	1	1	1	1	8
3	3	3	4	4	4	21
2	2	2	2	2	1	11
3	3	3	3	3	3	18
3	3	4	3	3	3	19
3	4	2	4	3	3	19
4	3	2	4	3	3	19
4	4	4	4	4	4	24
3	3	2	3	3	3	17
3	1	2	2	3	1	12
2	2	3	4	3	3	17
4	4	4	4	4	4	24
3	2	2	3	3	3	16

Lampiran 04 : Hasil Uji Validitas**Hasil Uji Validitas Persepsi Manfaat****Correlations**

		VAR000 01	VAR000 02	VAR000 03	VAR000 04	VAR000 05	TOTAL_ X1
VAR0000 1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 30	,728** ,000 30	,575** ,001 30	,561** ,001 30	,306 ,100 30	,717** ,000 30
VAR0000 2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,728** ,000 30	1 30	,791** ,000 30	,741** ,000 30	,534** ,002 30	,900** ,000 30
VAR0000 3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,575** ,001 30	,791** ,000 30	1 30	,681** ,000 30	,622** ,000 30	,877** ,000 30
VAR0000 4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,561** ,001 30	,741** ,000 30	,681** ,000 30	1 30	,679** ,000 30	,893** ,000 30
VAR0000 5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,306 ,100 30	,534** ,002 30	,622** ,000 30	,679** ,000 30	1 30	,780** ,000 30
TOTAL_ X1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,717** ,000 30	,900** ,000 30	,877** ,000 30	,893** ,000 30	,780** ,000 30	1 30

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

Hasil Uji Validitas Persepsi Kemudahan

Correlations

		VAR000 07	VAR00 008	VAR0 0009	VAR 0001 0	VAR0 0011	VAR0 0012	VAR0 0013	TOTAL_X2
VAR000 07	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 ,000 30	,830** ,000 30	,506** ,004 30	,868** ,000 30	,876** ,000 30	,722** ,000 30	,610** ,000 30	,907** ,000 30
VAR000 08	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,830** ,000 30	1 ,000 30	,558** ,001 30	,849** ,000 30	,757** ,000 30	,698** ,000 30	,820** ,000 30	,928** ,000 30
VAR000 09	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,506** ,004 30	,558** ,001 30	1 ,003 30	,528** ,003 30	,455* ,012 30	,552** ,002 30	,535** ,002 30	,706** ,000 30
VAR000 10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,868** ,000 30	,849** ,000 30	,528** ,003 30	1 ,000 30	,795** ,000 30	,760** ,000 30	,624** ,000 30	,910** ,000 30
VAR000 11	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,876** ,000 30	,757** ,000 30	,455* ,012 30	,795** ,000 30	1 ,000 30	,807** ,000 30	,578** ,001 30	,878** ,000 30
VAR000 12	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,722** ,000 30	,698** ,000 30	,552** ,002 30	,760** ,000 30	,807** ,000 30	1 ,011 30	,457* ,000 30	,828** ,000 30
VAR000 13	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,610** ,000 30	,820** ,000 30	,535** ,002 30	,624** ,000 30	,578** ,001 30	,457* ,011 30	1 ,000 30	,788** ,000 30
TOTAL _X2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,907** ,000 30	,928** ,000 30	,706** ,000 30	,910** ,000 30	,878** ,000 30	,828** ,000 30	,788** ,000 30	1 ,000 30

Hasil Uji Validitas Loyalitas Konsumen

Correlations

		VAR000 24	VAR000 25	VAR000 26	VAR000 27	VAR000 28	VAR000 29	TOTAL _Y
VAR0002 4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 30	,515** ,004 30	,552** ,002 30	,466** ,009 30	,566** ,001 30	,538** ,002 30	,732** ,000 30
VAR0002 5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,515** ,004 30	1 30	,444* ,014 30	,683** ,000 30	,546** ,002 30	,703** ,000 30	,806** ,000 30
VAR0002 6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,552** ,002 30	,444* ,014 30	1 30	,472** ,008 30	,651** ,000 30	,540** ,002 30	,765** ,000 30
VAR0002 7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,466** ,009 30	,683** ,000 30	,472** ,008 30	1 30	,663** ,000 30	,740** ,000 30	,831** ,000 30
VAR0002 8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,566** ,001 30	,546** ,002 30	,651** ,000 30	,663** ,000 30	1 30	,615** ,000 30	,838** ,000 30
VAR0002 9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,538** ,002 30	,703** ,000 30	,540** ,002 30	,740** ,000 30	,615** ,000 30	1 30	,862** ,000 30
TOTAL_ Y	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,732** ,000 30	,806** ,000 30	,765** ,000 30	,831** ,000 30	,838** ,000 30	,862** ,000 30	1 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

	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022	TOTAL_Z
VAR00015 Pearson Correlation	1	,418*	,704**	,545**	,360	,345	,545**	,429*	,770**
Sig. (2-tailed)		,021	,000	,002	,051	,062	,002	,018	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00016 Pearson Correlation	,418*	1	,690**	,543**	,250	,221	,675**	,366*	,737**
Sig. (2-tailed)	,021		,000	,002	,183	,241	,000	,047	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00017 Pearson Correlation	,704**	,690**	1	,590**	,302	,323	,584**	,375*	,810**
Sig. (2-tailed)	,000	,000		,001	,105	,082	,001	,041	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00018 Pearson Correlation	,545**	,543**	,590**	1	,366*	,224	,395*	,344	,698**
Sig. (2-tailed)	,002	,002	,001		,046	,235	,031	,062	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00019 Pearson Correlation	,360	,250	,302	,366*	1	,103	,628**	,448*	,632**
Sig. (2-tailed)	,051	,183	,105	,046		,588	,000	,013	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00020 Pearson Correlation	,345	,221	,323	,224	,103	1	,278	,364*	,497**
Sig. (2-tailed)	,062	,241	,082	,235	,588		,137	,048	,005
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00021 Pearson Correlation	,545**	,675**	,584**	,395*	,628**	,278	1	,346	,802**
Sig. (2-tailed)	,002	,000	,001	,031	,000	,137		,061	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00022 Pearson Correlation	,429*	,366*	,375*	,344	,448*	,364*	,346	1	,664**
Sig. (2-tailed)	,018	,047	,041	,062	,013	,048	,061		,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL_Z Pearson Correlation	,770**	,737**	,810**	,698**	,632**	,497**	,802**	,664**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,005	,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).

Lampiran 05: Hasil Uji Reliabilitas**Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Manfaat****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
,887	5

Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Kemudahan**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
,933	7

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
,890	6

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
,853	8

Lampiran 06: Data Karakteristik 100 Responden**Data Responden Berdasarkan Usia**

No.	Usia	Jumlah	Presentase
1	18 – 22 Tahun	49	49%
2	23 – 27 Tahun	42	42%
3	28 – 32 Tahun	8	8%
	Jumlah	100	100%

Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Usia	Jumlah	Presentase
1	Pegawai Negeri	3	3%
2	Pelajar/Mahasiswa	58	58%
3	Tidak Bekerja	4	4%
4	Karyawan Swasta	19	19%
5	Wirausaha	11	11%
6	Pekerja Lepas	3	3%
7	Honoror	1	1%
	Jumlah	100	100%

Data Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian

No.	Frekuensi	Jumlah	Presentase
1	1 kali	35	35%
2	2 kali	35	35%
3	3 - 4 kali	18	18%
4	>5 kali	29	29%
	Jumlah	100	100%

Data Responden Berdasarkan Pengeluaran Top Up Saldo Perbulan

No.	Frekuensi	Jumlah	Presentase
1	<Rp.100.000	59	59%
2	Rp.101.000 - Rp.200.000	19	19%
3	Rp.201.000 - Rp.300.000	6	6%
4	>Rp.300.000	16	16%
	Jumlah	100	100%

Data Responden Berdasarkan Pembayaran yang dilakukan

No.	Frekuensi	Jumlah	Presentase
1	Pembayaran Online Shop	28	28%
2	Pembayaran Transportasi	28	8%
3	Pembayaran Makanan	40	40%
4	Pembayaran Token Listrik/Pulsa	4	4%
	Jumlah	100	100%

Lampiran 07 : Tabulasi 130 Responden**Persepsi Manfaat**

1	No	PERSEPSI MANFAAT X1					TOTAL X1
2		1	2	3	4	5	
3	1	3	4	3	3	4	17
4	2	3	2	3	3	2	13
5	3	4	3	3	3	3	16
6	4	4	3	4	2	3	16
7	5	4	3	4	3	3	17
8	6	3	4	4	3	3	17
9	7	3	3	4	3	3	16
10	8	3	3	3	3	4	16
11	9	4	3	3	3	3	16
12	10	3	3	3	3	3	15
13	11	4	3	3	3	3	16
14	12	4	2	4	2	4	16
15	13	3	3	2	3	1	12
16	14	4	3	2	3	4	16
17	15	3	3	4	3	3	16
18	16	4	3	4	3	3	17
19	17	3	3	3	3	2	14
20	18	2	3	3	3	2	13
21	19	3	3	3	3	3	15
22	20	2	3	4	3	3	15
23	21	4	4	3	3	4	18
24	22	3	3	3	3	4	16
25	23	4	3	3	3	4	17
26	24	3	3	3	3	4	16
27	25	4	3	3	3	4	17
28	26	3	3	3	3	4	16
29	27	3	3	3	3	3	15
30	28	3	3	3	3	2	14
31	29	3	3	3	3	4	16
32	30	3	4	3	3	4	17
33	31	4	3	4	3	4	18
34	32	4	3	3	3	2	15
35	33	4	3	4	3	3	17
36	34	2	2	3	3	3	13
37	35	4	4	4	4	4	20
38	36	4	4	4	4	3	19
39	37	3	3	4	3	4	17
40	38	4	2	3	3	3	15
41	39	4	3	4	3	2	16
42	40	4	3	3	3	3	16
43	41	4	3	4	2	2	15
44	42	3	4	3	4	3	17
45	43	1	1	3	3	3	11
46	44	4	3	4	4	3	18
47	45	3	3	3	3	3	15
48	46	3	3	3	3	4	16
49	47	3	3	4	3	3	16
50	48	4	4	4	4	4	20

52	50	3	2	3	3	4	15
53	51	4	3	4	3	4	18
54	52	4	2	4	3	3	16
55	53	3	3	3	3	4	16
56	54	4	3	3	3	2	15
57	55	3	3	3	3	3	15
58	56	4	3	3	3	4	17
59	57	3	3	3	3	4	16
60	58	4	3	4	4	4	19
61	59	4	2	4	3	3	16
62	60	4	3	3	3	3	16
63	61	4	3	4	3	3	17
64	62	4	4	4	4	3	19
65	63	3	3	4	2	4	16
66	64	1	3	2	3	4	13
67	65	4	3	4	3	3	17
68	66	3	3	3	3	3	15
69	67	3	3	3	3	3	15
70	68	4	3	3	3	4	17
71	69	3	3	4	3	3	16
72	70	4	3	3	3	4	17
73	71	3	3	3	3	4	16
74	72	4	3	2	3	4	16
75	73	3	3	2	3	3	14
76	74	3	3	3	3	4	16
77	75	3	3	3	3	3	15
78	76	4	3	3	3	3	16
79	77	4	3	3	3	4	17
80	78	4	3	4	3	3	17
81	79	2	4	3	2	3	14
82	80	4	2	3	2	3	14
83	81	3	3	3	3	3	15
84	82	3	3	3	3	3	15
85	83	3	3	3	3	3	15
86	84	4	3	4	3	3	17
87	85	3	3	3	3	4	16
88	86	3	3	3	3	2	14
89	87	4	2	3	3	3	15
90	88	3	3	3	3	3	15
91	89	3	3	3	2	3	14
92	90	3	3	3	3	3	15
93	91	3	3	3	3	4	16
94	92	3	3	1	3	3	13
95	93	3	3	3	2	4	15
96	94	3	3	3	3	3	15
97	95	3	3	3	3	3	15
98	96	3	3	4	3	4	17
99	97	4	3	3	3	3	16
100	98	3	3	3	3	4	16
101	99	3	3	3	3	4	16
102	100	3	3	2	3	2	13

Persepsi Kemudahan

PERSEPSI KEMUDAHAN X2							TOTAL X2
1	2	3	4	5	6	7	
3	3	3	3	4	3	2	21
3	3	3	3	3	3	3	21
3	2	3	2	3	3	3	19
3	3	2	3	3	4	2	20
3	2	3	2	3	3	3	19
3	2	3	4	4	3	3	22
3	3	3	3	3	2	3	20
3	2	3	3	3	3	2	19
3	3	3	3	3	3	3	21
2	2	3	3	3	3	2	18
3	3	3	3	3	3	3	21
3	3	3	2	3	3	3	20
2	2	3	3	3	3	3	19
3	2	3	1	3	3	3	18
2	2	3	3	3	3	2	18
3	2	3	3	3	3	3	20
3	2	3	3	3	3	3	20
3	3	3	3	2	3	3	20
2	2	2	2	3	3	3	17
3	2	3	3	3	3	3	20
4	3	4	3	3	4	3	24
4	3	3	3	3	4	3	23
2	2	4	3	3	3	4	21
2	2	2	3	3	3	2	17
3	3	3	3	3	3	3	21
4	3	3	3	3	3	3	22
2	2	3	2	3	2	3	17
3	3	3	3	3	3	3	21
3	3	3	4	4	3	3	23
3	3	3	4	3	4	4	24
3	2	3	2	3	3	2	18
3	3	3	3	3	3	3	21
1	1	1	1	1	1	2	8
3	3	3	3	3	3	3	21
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28
3	2	3	3	3	3	3	20
2	2	3	1	3	3	3	17
2	1	2	2	3	2	2	14
3	3	4	4	4	3	4	25
4	3	3	3	4	4	3	24
4	3	4	4	3	3	4	25
4	4	4	4	3	4	4	27
3	2	3	3	3	3	3	20
3	2	3	4	3	4	4	23
3	3	3	3	3	3	3	21
3	3	3	4	3	3	4	23
3	3	3	3	3	3	3	21
3	4	4	4	3	3	3	24
3	2	2	2	3	3	2	17

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

Loyalitas Pelanggan

LOYALITAS KONSUMEN Y						TOTAL Y
1	2	3	4	5	6	
3	3	3	4	3	3	19
3	3	3	3	3	3	18
2	3	3	3	3	3	17
4	4	4	4	4	4	24
2	2	3	2	2	2	13
1	2	3	2	3	2	13
4	4	4	3	3	3	21
2	3	1	3	3	3	15
3	3	3	3	3	3	18
2	3	3	3	3	3	17
3	3	3	3	3	3	18
2	2	2	2	2	2	12
3	3	3	3	3	3	18
2	4	4	2	3	3	18
2	3	3	3	3	3	17
4	3	3	3	3	3	19
3	3	3	3	3	3	18
3	3	2	2	3	3	16
2	2	2	2	2	3	13
2	3	3	2	4	3	17
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
1	3	4	3	4	4	19
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	4	4	3	20
2	2	2	2	2	2	12
3	4	4	3	3	3	20
3	3	3	3	3	4	19
3	4	2	3	3	2	17
2	3	3	2	3	3	16
2	2	2	3	3	3	15
1	1	1	1	1	1	6
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
2	3	3	3	3	3	17
2	2	2	2	3	2	13
2	2	2	2	2	2	12
3	4	4	3	4	3	21
3	3	4	4	4	4	22
4	4	3	3	4	4	22
1	4	4	4	3	4	20
2	3	3	2	3	3	16
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	4	3	3	3	1	17
3	3	3	3	3	3	18
4	4	3	3	4	3	21
2	2	2	2	2	2	12

Kepuasan Pelanggan

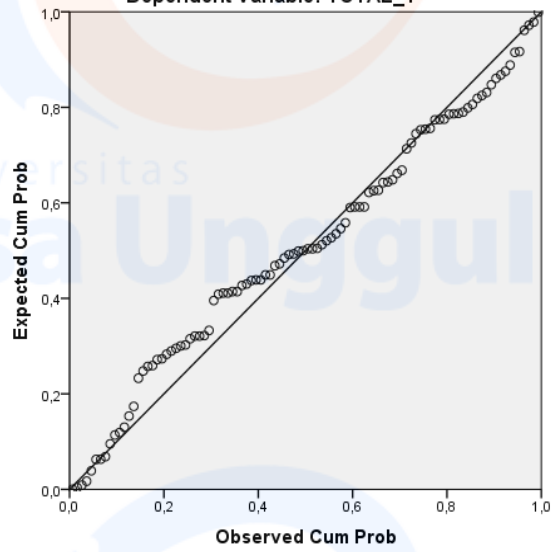
KEPUASAN PELANGGAN Z								TOTAL Z
1	2	3	4	5	6	7	8	
3	4	3	3	3	3	2	2	23
3	2	3	3	3	3	3	3	23
4	3	3	3	3	3	3	2	24
4	3	4	2	3	3	3	2	24
4	3	4	3	2	2	3	2	23
3	4	4	3	3	2	3	3	25
3	3	4	3	3	3	4	4	27
3	3	3	3	1	2	2	2	19
4	3	3	3	3	3	2	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	3	3	3	3	3	2	3	24
4	2	4	2	3	3	2	3	23
3	3	2	3	2	2	3	2	20
4	3	2	3	2	2	2	1	19
3	3	4	3	3	3	3	2	24
4	3	4	3	2	2	3	2	23
3	3	3	3	3	3	3	3	24
2	3	3	3	3	2	3	2	21
3	3	3	3	3	3	2	2	22
2	3	4	3	3	1	2	2	20
4	4	3	3	3	4	4	4	29
3	3	3	3	3	3	4	3	25
4	3	3	3	4	2	3	3	25
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	3	3	3	3	3	3	2	24
3	3	3	3	4	3	4	3	26
3	3	3	3	2	2	2	2	20
3	3	3	3	2	3	3	4	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	4	3	3	3	4	3	3	26
4	3	4	3	3	3	3	2	25
4	3	3	3	3	2	2	2	22
4	3	4	3	1	1	3	1	20
2	2	3	3	3	3	4	3	23
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	4	3	2	2	3	2	22
4	2	3	3	2	2	2	2	20
4	3	4	3	2	2	1	1	20
4	3	3	3	3	4	4	3	27
4	3	4	2	4	3	3	2	25
3	4	3	4	3	2	4	2	25
1	1	3	3	3	3	3	3	20
4	3	4	4	3	3	2	2	25
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	4	3	3	25
3	3	4	3	2	2	2	2	21
4	4	4	4	3	3	3	3	28
3	3	4	3	3	4	3	3	26
3	2	3	3	2	2	2	2	19

3	2	3	3	2	2	2	2	19
4	3	4	3	3	2	2	3	24
4	2	4	3	3	2	3	3	24
3	3	3	3	3	3	2	2	22
4	3	3	3	4	3	4	4	28
3	3	3	3	3	3	2	2	22
4	3	3	3	3	3	3	3	25
3	3	3	3	2	2	2	2	20
4	3	4	4	2	3	2	2	24
4	2	4	3	2	2	2	3	22
4	3	3	3	3	4	2	2	24
4	3	4	3	3	2	2	2	23
4	4	4	4	4	4	3	4	31
3	3	4	2	2	2	2	2	20
1	3	2	3	2	2	1	2	16
4	3	4	3	3	2	2	2	23
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	3	3	3	2	2	2	3	22
3	3	4	3	3	3	2	2	23
4	3	3	3	3	3	4	3	26
3	3	3	3	3	3	2	2	22
4	3	2	3	3	3	3	3	24
3	3	2	3	3	3	3	3	23
3	3	3	3	2	2	1	1	18
3	3	3	3	3	2	2	2	21
4	3	3	3	2	2	2	2	21
4	3	3	3	3	3	3	3	25
4	3	4	3	3	3	3	3	26
2	4	3	2	4	4	4	4	27
4	2	3	2	2	2	3	2	20
3	3	3	3	2	2	2	2	20
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	2	2	22
4	3	4	3	3	3	3	3	26
3	3	3	3	3	3	3	2	23
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	2	3	3	2	2	3	2	21
3	3	3	3	2	2	2	1	19
3	3	3	2	3	3	3	3	23
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	1	3	3	4	4	3	24
3	3	3	2	3	2	2	3	21
3	3	3	3	3	2	2	2	21
3	3	3	3	3	3	2	2	22
3	3	4	3	2	3	2	2	22
4	3	3	3	4	4	3	4	28
3	3	3	3	2	3	3	3	23
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	2	3	3	3	2	2	21

Lampiran 08 : Hasil Uji Normalitas

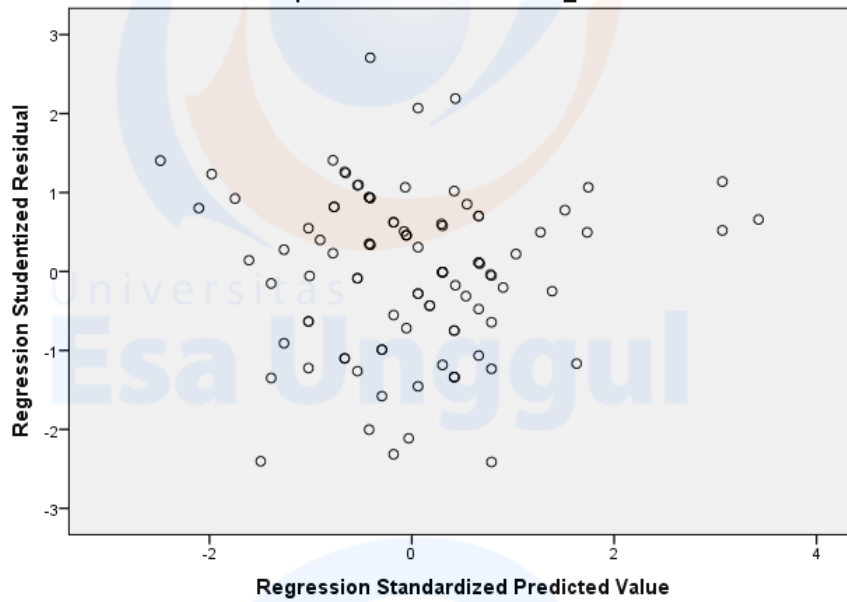
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: TOTAL_Y



Scatterplot

Dependent Variable: TOTAL_Z



Lampiran 09 : Hasil Uji Multikolenieritas**Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	,031	1,964		,016	,988		
TOTAL_X1	,794	,113	,439	7,047	,000	,979	1,022
TOTAL_X2	,537	,056	,602	9,675	,000	,979	1,022

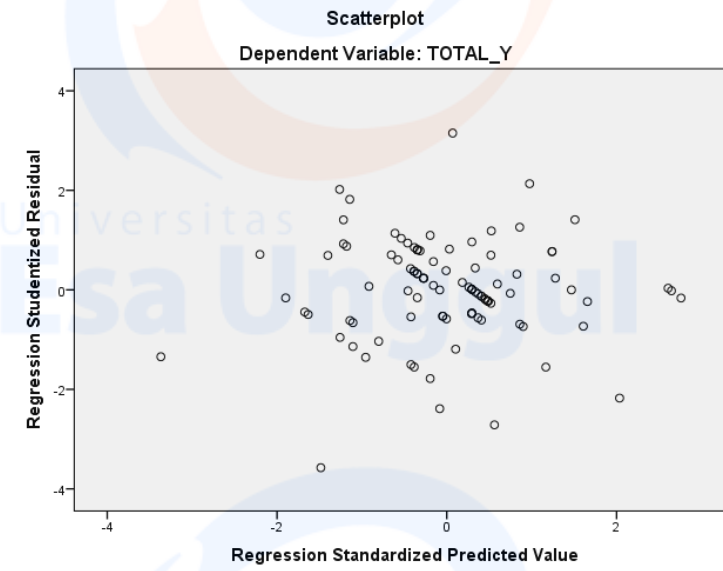
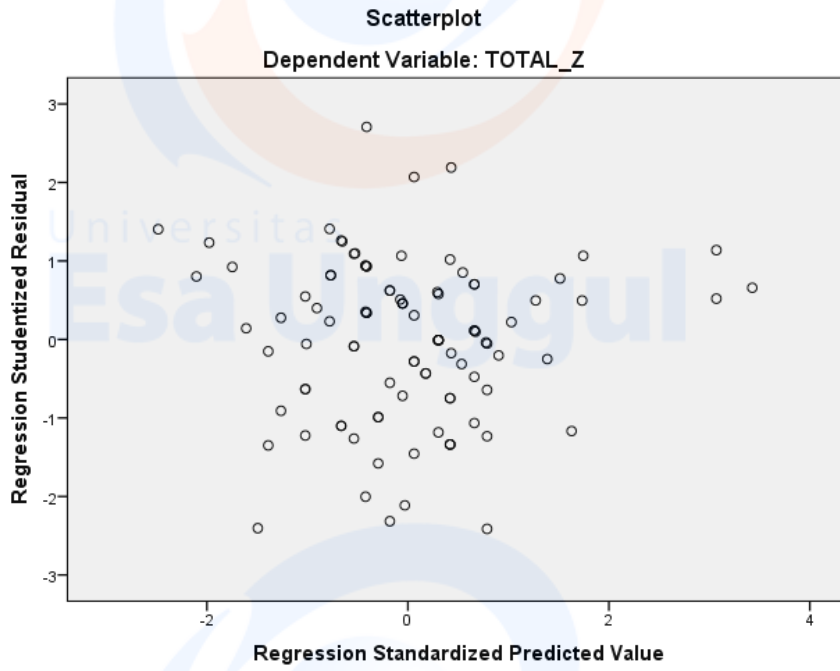
a. Dependent Variable: TOTAL_Z

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	,969	2,418		,401	,689		
TOTAL_X1	-,289	,171	-,135	-1,696	,093	,647	1,545
TOTAL_X2	,583	,096	,552	6,083	,000	,498	2,008
TOTAL_Z	,391	,125	,330	3,128	,002	,368	2,719

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Lampiran 10 : Hasil Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 11 : Hasil Uji Auto Korelasi**Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,795 ^a	,632	,625	1,711	2,304

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X2, TOTAL_X1

b. Dependent Variable: TOTAL_Z

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,779 ^a	,606	,594	2,108	2,083

a. Predictors: (Constant), TOTAL_Z, TOTAL_X1, TOTAL_X2

b. Dependent Variable: TOTAL_Y

Lampiran 12 : Hasil Uji Analisis Tahap 1

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		T	Sig.	
		B	Std. Error			Beta
1	(Constant)	.031	1.964		.016	.988
	TOTAL_X1	.794	.113	.439	7.047	.000
	TOTAL_X2	.537	.056	.602	9.675	.000

Lampiran 13 : Hasil Uji F Tahap 1**ANOVA^a**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	488,317	2	244,158	83,356	,000 ^b
	Residual	284,123	97	2,929		
	Total	772,440	99			

a. Dependent Variable: TOTAL_Z

b. Predictors: (Constant), TOTAL_X2, TOTAL_X1

Lampiran 14 : Hasil Uji t Tahap 1**Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,031	1,964		,016	,988		
	TOTAL_X1	,794	,113	,439	7,047	,000	,979	1,022
	TOTAL_X2	,537	,056	,602	9,675	,000	,979	1,022

a. Dependent Variable: TOTAL_Z

Lampiran 15 : Hasil Uji Koefisien Determinasi Tahap 1**Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,795 ^a	,632	,625	1.711	2.304

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X2, TOTAL_X1

b. Dependent Variable: TOTAL_Z

Lampiran 16 : Hasil Uji Analisis Jalur Tahap 2

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.969	2.418		.401	.689
TOTAL_X1	-.289	.171	-.135	-1.696	.093
TOTAL_X2	.583	.096	.552	6.083	.000
TOTAL_Z	.391	.125	.330	3.128	.002

Lampiran 17 : Hasil Uji F Tahap 2**ANOVA^a**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	656,699	3	218,900	49,276	,000 ^b
	Residual	426,461	96	4,442		
	Total	1083,160	99			

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

b. Predictors: (Constant), TOTAL_Z, TOTAL_X1, TOTAL_X2

Lampiran 18 : Hasil Uji t Tahap 2**Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,969	2,418		,401	,689		
	TOTAL_X1	-,289	,171	-,135	-1,696	,093	,647	1,545
	TOTAL_X2	,583	,096	,552	6,083	,000	,498	2,008
	TOTAL_Z	,391	,125	,330	3,128	,002	,368	2,719

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Lampiran 19 : Hasil Uji Koefisien Determinasi**Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.779 ^a	.606	.594	2.108	2.083

a. Predictors: (Constant), TOTAL_Z, TOTAL_X1, TOTAL_X2

b. Dependent Variable: TOTAL_Y