

Lampiran 1 kuisisioner penelitian uji validitas

" Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan"

Mohon diisikan dengan memberikan tanda (x) untuk pilihan anda, jika anda :

Data Responden :
 Jenis Kelamin : _____ 1 Sangat Tidak Setuju
 Usia : _____ 2 Tidak Setuju
 Pekerjaan : _____ 3 Setuju
 _____ 4 Sangat Setuju

Apakah anda mengetahui tentang laundry ? () ya () tidak

VARIABEL	INDIKATOR	PERTANYAAN	PENILAIAN			
			1	2	3	4
Kualitas Pelayanan	1. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	1. Ruang Tunggu nyaman				
		2. Mesin cuci berkualitas				
		3. Tempat parkir luas				
		4. Ruangan bersih dan rapi				
		5. Tempat penyimpanan tertutup				
	2. <i>Emphaty</i> (Perhatian)	1. Penggantian atas kerusakan				
		2. Penggantian atas kehilangan				
		3. Senyum sapa kepada pelanggan				
	3. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	1. Hasil cucian selalu bersih				
		2. Hasil setrika selalu rapi				
		3. Hasil setrika selalu wangi				
		4. Packing rapi dan menarik				
	4. <i>Responsivness</i> (Ketanggapan)	1. Karyawan cepat melayani				
		2. Karyawan ramah				
		3. Pengetahuan karyawan untuk jenis noda				
	5. <i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Pencucian tepat waktu				
		2. Sesuai dengan yang dijanjikan				
		3. Cuci ulang jika masih kotor				
		4. Pakaian tidak tertukar				
	Harga	1. Daftar Harga	1. Harga bersaing			
2. Harga sesuai keuangan pelanggan						
3. Harga lebih murah dari pesaing						
2. Diskon		1. Diskon untuk keterlambatan				
		2. Diskon untuk pelanggan lama				
		3. Diskon tiap ulang tahun pelanggan				
		4. Diskon tiap ulang tahun perusahaan				
3. Potongan Harga Khusus		1. Potongan harga untuk paket bulanan				
		2. Potongan harga untuk lebih 10 kilo				
		3. Potongan harga untuk yang bawa teman				
4. Periode Pembayaran		1. Pembayaran deposit diawal				
		2. Pembayaran setiap minggu				
	3. Pembayaran setiap bulan					
Kepuasan Pelanggan	1. Kinerja Perusahaan	1. Akan datang kembali				
		2. Datang membawa teman				
		3. Lebih sering menggunakan jasa laundry				
		4. cucian selesai sesuai waktu yang dijanjikan				
		5. hasil cucian sesuai yang dipromosikan				
		6. Rekomendasi ke teman				
	2. Pengalaman penggunaan jasa terdahulu	1. Lebih memuaskan dari laundry lain				
		2. Lebih cepat dari laundry lain				
		3. Lebih bersih, wangi dan rapi dari laundry lain				
	3. <i>Rekomendasi kepada pihak lain</i>	1. Mengucapkan terima kasih				
		2. Memberikan uang tips untuk layanan delivery				
		3. Saran dan kritik membangun				
		4. Berencana datang kembali				
		5. Berencana memberitahu keunggulan ke teman				

VARIABEL	INDIKATOR	PERTANYAAN	PENILAIAN				
			1	2	3	4	
Loyalitas Pelanggan	1. Penggunaan ulang layanan jasa	1. Datang pada setiap minggu					
		2. Datang seminggu dua kali					
		3. Menantikan setiap hari					
		4. Berencana kepada teman					
	2. Menyebarkan informasi	1. Mengajak teman untuk bergabung					
		2. Mengikuti kegiatan promosi					
			1. Tidak peduli apa komentar kritik				
			2. Chatterbox jika sedang sedih				
			3. Tak pernah ke laundry lain				
			4. Tak pernah ke laundry lain				

HASIL REKAPITULASI UJI VALIDITAS TERHADAP 56 PERTANYAAN YANG DIUJI TERHADAP 30 RESPONDEN

	Kualitas Pelayanan															PERTANYAAN																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
1 Sasa	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	1	2	4
2 Rusli	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4
3 Dev	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	4	
4 Maya	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	1	2	4	
5 Lingling	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	
6 Afton	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	1	1	4	
7 Elly	4	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	1	1	4
8 Yuli	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	1	1	4
9 Martin	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	1
10 Ony	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	1
11 Shinta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	4
12 Jaja	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	1	4	1
13 Henny	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	4
14 Erwin	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	3	3	3	3	4
15 Triyarno	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	2	2
16 Dina	3	4	1	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
17 Rinto	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18 Nanik	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3
19 Retha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3
20 Uut	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	1	3	3	1	2	3	3	3	3	2	1	3
21 Yono	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	1	2	3	3	3	2	1	
22 Tuyul	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
23 Devan	3	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
24 Jecky	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
25 Tati	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	1	3	2	3	1	3	4	2	1	1	1	
26 Puput	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27 Caca	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28 Henny ED	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	4
29 Mellisa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1
30 Linggar	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	4	2	3

Lampiran 4 KUISIONER PENELITIAN

" Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan Laundry"

Data Responden :

Jenis Kelamin : [] Pria [] Wanita
 Usia : [] 15th - 25th [] 26th - 35th [] 36th - 46th [] diatas 46th
 Pekerjaan : [] Pelajar / Mahasiswa [] Bekerja [] Ibu Rumah Tangga
 Status Rumah : [] Kost [] Kontrak [] Rumah Orang Tua [] Rumah Sendiri

Mohon diisi dengan memberikan tanda (X) untuk pilihan, jika anda :

1	Sangat Tidak Setuju	STS
2	Tidak Setuju	TS
3	Setuju	S
4	Sangat Setuju	SS

VARIABEL	DIMENSI	PERTANYAAN	PENILAIAN			
			STS	TS	S	SS
Kualitas Pelayanan	1. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	1 Ruang tunggu nyaman dan bersih				
		2 Tempat parkir luas				
		3 Tempat penyimpanan pakaian tertutup				
	2. <i>Emphaty</i> (Perhatian)	4 Penggantian atas kerusakan				
		5 Penggantian atas kehilangan				
		6 Senyum sapa kepada pelanggan				
	3. <i>Reliability</i> (Keandalan)	7 Hasil cucian selalu bersih				
		8 Hasil setrika selalu rapi				
		9 Hasil cucian selalu wangi				
	4. <i>Responsivness</i> (Ketanggapan)	10 Karyawan cepat dalam melayani				
		11 Karyawan ramah				
		12 Pengetahuan karyawan untuk jenis noda				
	5. <i>Assurance</i> (Jaminan)	13 Cuci ulang jika masih kotor				
		14 Pakaian tidak tertukar				
Harga	1. Daftar Harga	15 Harga bersaing				
		16 Harga sesuai keuangan pelanggan				
		17 Harga lebih murah dari pesaing				
	2. Diskon	18 Diskon untuk keterlambatan penyelesaian cucian				
		19 Diskon untuk pelanggan lama				
		20 Diskon tiap ulang tahun pelanggan				
	3. Potongan Harga Khusus	21 Diskon tiap ulang tahun perusahaan				
22 Potongan harga untuk paket bulanan						
23 Potongan harga untuk yang bawa teman						
Kepuasan Pelanggan	1. Kinerja Perusahaan	24 Cucian selesai sesuai waktu yang dijanjikan				
		25 Hasil cucian sesuai dengan yang di promosikan				
	2. Pengalaman penggunaan jasa terdahulu	26 Lebih memuaskan dari laundry lain				
		27 Lebih bersih, wangi dan rapi dari laundry lain				
		28 Lebih cepat dari laundry lain				
	3. Rekomendasi kepada pihak lain	29 Menceritakan keunggulan kepada teman				
30 Memberitahukan kepada teman dan kerabat						
Loyalitas Pelanggan	1. Penggunaan ulang	31 Mencucikan selain baju				
		32 Tak beralih ke laundry lain				
	2. Menyebarkan informasi	33 Mengajak teman untuk bergabung				
		34 Mengikuti kegiatan promo yang berlangsung				

HASIL REKAPITULASI 34 PERTANYAAN YANG DIUJI TERHADAP 80 RESPONDEN

Hal 1 dari 6	PERTANYAAN														Rata Rata
	Variabel Kualitas Pelayanan														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	
Responden 1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3,71
Responden 2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3,71
Responden 3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3,71
Responden 4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3,71
Responden 5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3,64
Responden 6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3,79
Responden 7	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3,64
Responden 8	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3,64
Responden 9	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3,64
Responden 10	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3,64
Responden 11	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3,64
Responden 12	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3,64
Responden 13	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3,64
Responden 14	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3,64
Responden 15	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3,64
Responden 16	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3,64
Responden 17	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3,64
Responden 18	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3,71
Responden 19	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3,64
Responden 20	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3,64
Responden 21	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3,64
Responden 22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3,79
Responden 23	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3,71
Responden 24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3,79
Responden 25	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3,64
Responden 26	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3,64
Responden 27	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3,71
Responden 28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3,79
Responden 29	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3,64
Responden 30	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3,64
Responden 31	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3,64
Responden 32	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3,64
Responden 33	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3,64
Responden 34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3,79
Responden 35	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3,64
Responden 36	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3,64
Responden 37	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3,64
Responden 38	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3,79
Responden 39	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3,79

Hal 2 dari 6	PERTANYAAN														
	Variabel Kualitas Pelayanan														Rata Rata
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	
Responden 40	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3,79
Responden 41	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3,71
Responden 42	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,86
Responden 43	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3,71
Responden 44	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3,79
Responden 45	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3,71
Responden 46	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3,71
Responden 47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3,86
Responden 48	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3,71
Responden 49	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3,79
Responden 50	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3,79
Responden 51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3,93
Responden 52	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3,86
Responden 53	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3,79
Responden 54	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3,79
Responden 55	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3,86
Responden 56	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3,79
Responden 57	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3,86
Responden 58	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3,79
Responden 59	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3,79
Responden 60	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3,79
Responden 61	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3,86
Responden 62	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3,86
Responden 63	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3,79
Responden 64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3,93
Responden 65	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3,86
Responden 66	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3,79
Responden 67	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3,79
Responden 68	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3,79
Responden 69	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3,71
Responden 70	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3,79
Responden 71	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3,79
Responden 72	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3,79
Responden 73	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3,79
Responden 74	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3,79
Responden 75	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3,71
Responden 76	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3,71
Responden 77	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3,71
Responden 78	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3,71
Responden 79	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3,79
Responden 80	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3,71

Hal 4 dari 6	PERTANYAAN									
	Variabel Harga									Rata rata
	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	
Responden 40	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3,67
Responden 41	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3,67
Responden 42	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3,67
Responden 43	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3,89
Responden 44	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3,67
Responden 45	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3,89
Responden 46	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3,67
Responden 47	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3,67
Responden 48	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3,67
Responden 49	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3,78
Responden 50	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3,67
Responden 51	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3,78
Responden 52	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3,56
Responden 53	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3,56
Responden 54	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3,56
Responden 55	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3,56
Responden 56	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3,56
Responden 57	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3,67
Responden 58	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3,67
Responden 59	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3,67
Responden 60	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3,67
Responden 61	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3,56
Responden 62	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3,67
Responden 63	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3,67
Responden 64	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3,67
Responden 65	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3,78
Responden 66	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3,67
Responden 67	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3,67
Responden 68	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3,78
Responden 69	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3,67
Responden 70	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3,67
Responden 71	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3,89
Responden 72	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3,78
Responden 73	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3,78
Responden 74	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3,78
Responden 75	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3,78
Responden 76	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3,78
Responden 77	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3,67
Responden 78	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3,78
Responden 79	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3,56
Responden 80	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3,56

Hal 5 dari 6	PERTANYAAN												
	Kepuasan Pelanggan								Loyalitas Pelanggan				
	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	Rata rata	P31	P32	P33	P34	Rata rata
Responden 1	4	4	4	4	3	3	4	3,71	3	4	4	3	3,50
Responden 2	4	4	4	4	3	3	4	3,71	3	4	4	4	3,75
Responden 3	4	4	4	4	3	3	4	3,71	3	4	4	3	3,50
Responden 4	4	4	4	4	3	3	4	3,71	3	4	4	3	3,50
Responden 5	4	4	4	4	3	3	4	3,71	3	4	4	3	3,50
Responden 6	4	4	4	4	3	3	4	3,71	3	4	4	3	3,50
Responden 7	4	4	4	4	4	3	4	3,86	3	4	4	3	3,50
Responden 8	4	4	4	4	3	3	4	3,71	3	4	4	3	3,50
Responden 9	4	4	4	4	3	3	4	3,71	3	4	4	3	3,50
Responden 10	4	4	4	4	4	3	4	3,86	3	4	4	3	3,50
Responden 11	4	4	4	4	3	3	4	3,71	3	4	4	3	3,50
Responden 12	4	4	4	4	3	3	4	3,71	3	4	4	3	3,50
Responden 13	4	4	4	4	3	3	4	3,71	3	4	4	3	3,50
Responden 14	4	4	4	4	3	3	4	3,71	3	4	4	3	3,50
Responden 15	4	4	4	4	3	3	4	3,71	3	4	4	3	3,50
Responden 16	4	4	4	4	3	3	4	3,71	3	4	4	3	3,50
Responden 17	4	4	4	4	3	3	4	3,71	3	4	4	3	3,50
Responden 18	4	4	4	4	3	3	4	3,71	3	4	4	3	3,50
Responden 19	4	4	4	4	3	3	4	3,71	3	4	4	3	3,50
Responden 20	4	4	4	4	3	3	4	3,71	3	4	4	3	3,50
Responden 21	4	4	4	4	3	3	4	3,71	3	4	4	3	3,50
Responden 22	4	4	4	4	4	3	4	3,86	3	4	4	3	3,50
Responden 23	4	4	4	4	4	3	4	3,86	3	4	4	3	3,50
Responden 24	4	4	4	4	4	3	4	3,86	3	4	4	3	3,50
Responden 25	4	4	4	4	3	3	4	3,71	4	4	4	3	3,75
Responden 26	4	4	4	4	3	3	4	3,71	3	4	4	3	3,50
Responden 27	4	4	4	4	3	3	4	3,71	4	4	4	3	3,75
Responden 28	4	4	4	4	4	3	4	3,86	4	4	4	3	3,75
Responden 29	4	4	4	4	4	3	4	3,86	4	4	4	3	3,75
Responden 30	4	4	4	4	3	3	4	3,71	4	4	4	3	3,75
Responden 31	4	4	4	4	3	3	4	3,71	4	4	4	3	3,75
Responden 32	4	4	4	4	3	3	4	3,71	4	4	4	3	3,75
Responden 33	4	4	4	4	3	3	4	3,71	4	4	4	3	3,75
Responden 34	4	4	4	4	3	3	4	3,71	4	4	4	4	4,00
Responden 35	4	4	4	4	3	3	4	3,71	4	4	4	3	3,75
Responden 36	4	4	4	4	3	3	4	3,71	4	4	4	3	3,75
Responden 37	4	4	4	4	4	3	4	3,86	3	4	4	3	3,50
Responden 38	4	3	4	4	4	4	4	3,86	4	4	4	4	4,00
Responden 39	4	3	4	4	4	4	4	3,86	3	4	4	4	3,75

Hal 6 dari 6		PERTANYAAN												
		Kepuasan Pelanggan						Loyalitas Pelanggan						
		P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	Rata rata	P31	P32	P33	P34	Rata rata
Responden 40		4	3	4	4	4	4	4	3,86	3	4	4	4	3,75
Responden 41		4	3	4	4	4	4	4	3,86	3	4	4	4	3,75
Responden 42		4	3	4	4	4	4	4	3,86	3	4	4	4	3,75
Responden 43		4	3	4	4	4	4	4	3,86	3	4	4	4	3,75
Responden 44		4	3	4	4	4	4	4	3,86	3	4	4	4	3,75
Responden 45		4	4	4	4	4	4	4	4,00	3	4	4	4	3,75
Responden 46		4	3	4	4	4	4	4	3,86	4	4	4	4	4,00
Responden 47		4	3	4	4	4	4	4	3,86	4	4	4	4	4,00
Responden 48		4	3	4	4	4	4	4	3,86	4	4	4	4	4,00
Responden 49		4	3	4	4	4	4	4	3,86	4	4	4	4	4,00
Responden 50		4	3	4	4	4	4	4	3,86	4	4	4	4	4,00
Responden 51		4	3	4	4	4	4	4	3,86	4	4	4	4	4,00
Responden 52		4	3	4	4	4	4	4	3,86	4	4	4	4	4,00
Responden 53		4	3	4	4	4	4	4	3,86	4	4	4	4	4,00
Responden 54		4	3	4	4	4	4	4	3,86	4	4	4	4	4,00
Responden 55		4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
Responden 56		4	3	4	4	4	4	4	3,86	4	4	4	4	4,00
Responden 57		4	3	4	4	4	4	4	3,86	4	4	4	4	4,00
Responden 58		4	3	4	4	4	4	4	3,86	4	4	4	4	4,00
Responden 59		4	3	4	4	4	4	4	3,86	4	4	4	4	4,00
Responden 60		4	3	4	4	4	4	4	3,86	4	4	4	4	4,00
Responden 61		4	3	4	4	4	4	4	3,86	4	4	4	4	4,00
Responden 62		4	3	4	4	4	4	4	3,86	4	4	4	4	4,00
Responden 63		4	3	4	4	4	4	4	3,86	4	4	4	4	4,00
Responden 64		4	3	4	4	4	4	4	3,86	4	4	4	4	4,00
Responden 65		4	3	4	4	4	4	4	3,86	4	4	4	4	4,00
Responden 66		4	3	4	4	4	4	4	3,86	4	4	4	4	4,00
Responden 67		4	3	4	4	4	4	4	3,86	4	4	4	4	4,00
Responden 68		4	3	4	4	4	4	4	3,86	4	4	4	4	4,00
Responden 69		4	3	4	4	4	4	4	3,86	4	4	4	4	4,00
Responden 70		4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
Responden 71		4	3	4	4	4	4	4	3,86	4	4	4	4	4,00
Responden 72		4	3	4	4	4	4	4	3,86	4	4	4	4	4,00
Responden 73		4	3	4	4	4	4	4	3,86	4	4	4	4	4,00
Responden 74		4	3	4	4	4	4	4	3,86	4	4	4	4	4,00
Responden 75		4	3	4	4	4	4	4	3,86	4	4	4	4	4,00
Responden 76		4	3	4	4	4	4	4	3,86	4	4	4	4	4,00
Responden 77		4	3	4	4	4	4	4	3,86	4	4	4	4	4,00
Responden 78		4	3	4	4	4	4	4	3,86	4	4	4	4	4,00
Responden 79		4	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
Responden 80		4	3	4	4	4	4	4	3,86	3	4	4	4	3,75

Lampiran 5 Hasil rekapitulasi jawaban responden penelitian

Responden		VARIABEL				
		RATA RATA PENILAIAN				
		Rata-rata Kualitas	Rata-rata Harga	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Loyalitas	Jumlah
Responden 1	1	3,71	3,33	3,71	3,50	132,76
Responden 2	2	3,71	3,33	3,71	3,75	133,76
Responden 3	3	3,71	3,33	3,71	3,50	132,76
Responden 4	4	3,71	3,33	3,71	3,50	132,76
Responden 5	5	3,64	3,33	3,71	3,50	131,69
Responden 6	6	3,79	3,33	3,71	3,50	133,83
Responden 7	7	3,64	3,44	3,86	3,50	133,94
Responden 8	8	3,64	3,33	3,71	3,50	131,69
Responden 9	9	3,64	3,33	3,71	3,50	131,69
Responden 10	10	3,64	3,33	3,86	3,50	132,83
Responden 11	11	3,64	3,33	3,71	3,50	131,69
Responden 12	12	3,64	3,33	3,71	3,50	131,69
Responden 13	13	3,64	3,33	3,71	3,50	131,69
Responden 14	14	3,64	3,33	3,71	3,50	131,69
Responden 15	15	3,64	3,33	3,71	3,50	131,69
Responden 16	16	3,64	3,33	3,71	3,50	131,69
Responden 17	17	3,64	3,33	3,71	3,50	131,69
Responden 18	18	3,71	3,44	3,71	3,50	133,87
Responden 19	19	3,64	3,33	3,71	3,50	131,69
Responden 20	20	3,64	3,33	3,71	3,50	131,69
Responden 21	21	3,64	3,33	3,71	3,50	131,69
Responden 22	22	3,79	3,33	3,86	3,50	134,98
Responden 23	23	3,71	3,33	3,86	3,50	133,90
Responden 24	24	3,79	3,33	3,86	3,50	134,98
Responden 25	25	3,64	3,33	3,71	3,75	132,69
Responden 26	26	3,64	3,44	3,71	3,50	132,80
Responden 27	27	3,71	3,44	3,71	3,75	134,87
Responden 28	28	3,79	3,33	3,86	3,75	135,98
Responden 29	29	3,64	3,33	3,86	3,75	133,83
Responden 30	30	3,64	3,33	3,71	3,75	132,69
Responden 31	31	3,64	3,33	3,71	3,75	132,69
Responden 32	32	3,64	3,33	3,71	3,75	132,69
Responden 33	33	3,64	3,33	3,71	3,75	132,69
Responden 34	34	3,79	3,33	3,71	4,00	135,83
Responden 35	35	3,64	3,33	3,71	3,75	132,69
Responden 36	36	3,64	3,33	3,71	3,75	132,69
Responden 37	37	3,64	3,44	3,86	3,50	133,94
Responden 38	38	3,79	3,44	3,86	4,00	15,09
Responden 39	39	3,79	3,78	3,86	3,75	140,42
Responden 40	40	3,79	3,67	3,86	3,75	139,31
Responden 41	41	3,71	3,67	3,86	3,75	138,24
Responden 42	42	3,86	3,67	3,86	3,75	140,38
Responden 43	43	3,71	3,89	3,86	3,75	140,46
Responden 44	44	3,79	3,67	3,86	3,75	139,31
Responden 45	45	3,71	3,89	4,00	3,75	141,60
Responden 46	46	3,71	3,67	3,86	4,00	139,24
Responden 47	47	3,86	3,67	3,86	4,00	141,38

Responden		VARIABEL				
		RATA RATA PENILAIAN				
		Rata-rata Kualitas	Rata-rata Harga	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Loyalitas	Jumlah
Responden	48	3,71	3,67	3,86	4,00	139,24
Responden	49	3,79	3,78	3,86	4,00	141,42
Responden	50	3,79	3,67	3,86	4,00	140,31
Responden	51	3,93	3,78	3,86	4,00	143,56
Responden	52	3,86	3,56	3,86	4,00	140,27
Responden	53	3,79	3,56	3,86	4,00	139,20
Responden	54	3,79	3,56	3,86	4,00	139,20
Responden	55	3,86	3,56	4,00	4,00	141,41
Responden	56	3,79	3,56	3,86	4,00	139,20
Responden	57	3,86	3,67	3,86	4,00	141,38
Responden	58	3,79	3,67	3,86	4,00	140,31
Responden	59	3,79	3,67	3,86	4,00	140,31
Responden	60	3,79	3,67	3,86	4,00	140,31
Responden	61	3,86	3,56	3,86	4,00	140,27
Responden	62	3,86	3,67	3,86	4,00	141,38
Responden	63	3,79	3,67	3,86	4,00	140,31
Responden	64	3,93	3,67	3,86	4,00	142,45
Responden	65	3,86	3,78	3,86	4,00	142,49
Responden	66	3,79	3,67	3,86	4,00	140,31
Responden	67	3,79	3,67	3,86	4,00	140,31
Responden	68	3,79	3,78	3,86	4,00	141,42
Responden	69	3,71	3,67	3,86	4,00	139,24
Responden	70	3,79	3,67	4,00	4,00	141,45
Responden	71	3,79	3,89	3,86	4,00	142,53
Responden	72	3,79	3,78	3,86	4,00	141,42
Responden	73	3,79	3,78	3,86	4,00	141,42
Responden	74	3,79	3,78	3,86	4,00	141,42
Responden	75	3,71	3,78	3,86	4,00	140,35
Responden	76	3,71	3,78	3,86	4,00	140,35
Responden	77	3,71	3,67	3,86	4,00	139,24
Responden	78	3,71	3,78	3,86	4,00	140,35
Responden	79	3,79	3,56	4,00	4,00	140,34
Responden	80	3,71	3,56	3,86	3,75	137,13

```

REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT Y
  /METHOD=ENTER X1 X2.

```

Regression

[DataSet1]

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Harga, Kualitas Layanan ^a	.	Enter

- a. All requested variables entered.
 b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.760 ^a	.577	.566	.055

- a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Layanan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.318	2	.159	52.613	.000 ^a
	Residual	.233	77	.003		
	Total	.551	79			

- a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Layanan
 b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.802	.294		6.129	.000
	Kualitas Layanan	.314	.096	.305	3.269	.002
	Harga	.237	.041	.535	5.742	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

REGRESSION

```

/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Z
/METHOD=ENTER X1 X2 Y.

```

Regression

[DataSet1]

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Harga ^a		Enter

- a. All requested variables entered.
 b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.796 ^a	.634	.620	.134

- a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Harga

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.358	3	.786	43.909	.000 ^a
	Residual	1.360	76	.018		
	Total	3.718	79			

- a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Harga
 b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.276	.872		-2.609	.011
	Kualitas Layanan	.892	.249	.333	3.578	.001
	Harga	.558	.120	.485	4.648	.000
	Kepuasan Pelanggan	.199	.277	.077	.717	.476

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Analysis Summary**Date and Time**

Date: Sunday, September 21, 2014

Time: 11:36:51 PM

Title

keong2: Sunday, September 21, 2014 11:36 PM

Groups**Group number 1 (Group number 1)****Notes for Group (Group number 1)**

The model is recursive.

Sample size = 80

Variable Summary (Group number 1)**Your model contains the following variables (Group number 1)**

Observed, endogenous variables

Y

Z

Observed, exogenous variables

X1

X2

Unobserved, exogenous variables

e1

e2

Variable counts (Group number 1)

Number of variables in your model: 6

Number of observed variables: 4

Number of unobserved variables: 2

Number of exogenous variables: 4
 Number of endogenous variables: 2

Parameter Summary (Group number 1)

	Weights	Covariances	Variances	Means	Intercepts	Total
Fixed	2	0	0	0	0	2
Labeled	0	0	0	0	0	0
Unlabeled	5	1	4	0	0	10
Total	7	1	4	0	0	12

Models

Default model (Default model)

Notes for Model (Default model)

Computation of degrees of freedom (Default model)

Number of distinct sample moments: 10
 Number of distinct parameters to be estimated: 10
 Degrees of freedom (10 - 10): 0

Result (Default model)

Minimum was achieved
 Chi-square = .000
 Degrees of freedom = 0
 Probability level cannot be computed

Group number 1 (Group number 1 - Default model)

Estimates (Group number 1 - Default model)

Scalar Estimates (Group number 1 - Default model)

Maximum Likelihood Estimates

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

Estimate S.E. C.R. P Label

	Estimate	S.E.	C.R.	P Label
Y <--- X1	.314	.095	3.311	***
Y <--- X2	.237	.041	5.816	***
Z <--- Y	.199	.272	.731	.465
Z <--- X1	.892	.244	3.648	***
Z <--- X2	.558	.118	4.739	***

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
Y <--- X1	.305
Y <--- X2	.535
Z <--- Y	.077
Z <--- X1	.333
Z <--- X2	.485

Covariances: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P Label
X1 <--> X2	.009	.002	4.612	***

Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
X1 <--> X2	.607

Variances: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P Label
X1	.006	.001	6.285	***
X2	.035	.006	6.285	***
e1	.003	.000	6.285	***
e2	.017	.003	6.285	***

Squared Multiple Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
Y	.577

Estimate

Z .634

Matrices (Group number 1 - Default model)**Total Effects (Group number 1 - Default model)**

	X2	X1	Y
Y	.237	.314	.000
Z	.606	.954	.199

Standardized Total Effects (Group number 1 - Default model)

	X2	X1	Y
Y	.535	.305	.000
Z	.526	.357	.077

Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	X2	X1	Y
Y	.237	.314	.000
Z	.558	.892	.199

Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	X2	X1	Y
Y	.535	.305	.000
Z	.485	.333	.077

Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	X2	X1	Y
Y	.000	.000	.000
Z	.047	.062	.000

Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	X2	X1	Y
Y	.000	.000	.000

X2 X1 Y
Z .041 .023 .000

Minimization History (Default model)

Iteration	Negative eigenvalues	Condition #	Smallest eigenvalue	Diameter	F N	Tries	Ratio
0 e		3	-.144	9999.000	138.013	0	9999.000
1 e*	0	22.019		.956	17.699	18	.856
2 e	0	39.893		.533	15.582	2	.000
3 e	0	27.071		.187	2.708	1	1.218
4 e	0	25.927		.082	.183	1	1.149
5 e	0	24.772		.023	.002	1	1.059
6 e	0	24.805		.002	.000	1	1.007
7 e	0	24.096		.000	.000	1	1.000

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	10	.000	0		
Saturated model	10	.000	0		
Independence model	4	183.799	6	.000	30.633

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.000	1.000		
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.012	.426	.043	.256

Baseline Comparisons

Model	NFI	RFI	IFI	TLI	CFI
	Delta1	rho1	Delta2	rho2	
Default model	1.000		1.000		1.000
Saturated model	1.000		1.000		1.000

Model	NFI	RFI	IFI	TLI	CFI
	Delta1	rho1	Delta2	rho2	
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	.000	.000	.000
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1.000	.000	.000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	.000	.000	.000
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	177.799	137.215	225.806

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	.000	.000	.000	.000
Saturated model	.000	.000	.000	.000
Independence model	2.327	2.251	1.737	2.858

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Independence model	.612	.538	.690	.000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	20.000	21.351	43.820	53.820
Saturated model	20.000	21.351	43.820	53.820
Independence model	191.799	192.339	201.327	205.327

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	.253	.253	.253	.270
Saturated model	.253	.253	.253	.270
Independence model	2.428	1.914	3.036	2.435

HOELTER

Model	HOELTER	HOELTER
	.05	.01
Default model		
Independence model	6	8

Execution time summary

Minimization:	.000
Miscellaneous:	.219
Bootstrap:	.000
Total:	.219