

## **LAMPIRAN 1. KUESIONER PENELITIAN**

### **KUESIONER PENELITIAN ANALISIS KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN, KOMITMEN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA LAYANAN *E-COMMERCE***

Dengan hormat,

Sehubungan dengan proses penyelesaian skripsi dengan judul “ANALISIS KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN, KOMITMEN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA LAYANAN *E-COMMERCE*”, dengan objek penelitian situs layanan pemesanan hotel dan tiket Traveloka, maka perkenankanlah saya selaku mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta memohon kesediaan saudara Planggan Traveloka untuk mengisi lembar kuesioner yang saya ajukan ini.

Atas kesediaan saudara dalam mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan Terima Kasih.

Hormat saya,

(Anjar Eka Putra Kiswara)

## I. Identitas Responden

### Petunjuk Pengisian

Responden diharap menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut dengan mengisi bagian yang kosong (...) atau memberi tanda cek (√) pada jawaban yang tersedia.

**NAMA RESPONDEN :**  
**USIA :**  
**JENIS KELAMIN :**  
**ALAMAT :**  
**UNIVERSITAS :**  
**KOTA ASAL :**  
**NO HANDPHONE :**

## II. Pertanyaan Penelitian

### Petunjuk singkat pengisian

Mohon konfirmasi atas pernyataan berikut sesuai dengan persepsi anda. Jawaban atas pernyataan tersebut diberi penilaian sangat tidak setuju (STS) – sangat setuju (SS) dengan menggunakan rentang 1-5. Semakin positif persepsi yang muncul, maka semakin tinggi nilainya (semakin mendekati atau mencapai angka 5). Sebaliknya semakin negatif persepsi yang muncul, maka semakin rendah nilai yang diberikan (semakin mendekati atau mencapai angka 1). Beri tanda centrang (√) pada jawaban yang tersedia

**Contoh:**

Pulau Bali merupakan Pulau yang Indah di Indonesia

STS	TS	N	S	SS
				√

### 1. Data Pelanggan

Sudah berapa kali anda menggunakan layanan Traveloka dari website maupun aplikasi online

3	4	5	6	7	8	9	10/Lebih
---	---	---	---	---	---	---	----------

## 2. Kualitas Pelayanan

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Traveloka memberikan layanan kepada saya sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat, terpercaya dan dengan akurasi yang tinggi.					
2.	Traveloka memberikan pelayaana yang cepat (responsif) kepada saya dengan penyampaian informasi yang jelas.					
3.	Traveloka memberikan jaminan dan kepastian (asurance) untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.					
4.	Traveloka memahami keinginan apa yang saya butuhkan.					
5.	Traveloka memiliki tampilan wabsite dan aplikasi yang menarik dan mudah digunakan.					

## 3. Kepuasan Pelanggan

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Jika saya membutuhkan layanan pemesanan tiket saya akan membeli layanan dari Traveloka kembali					
2.	Saya akan merekomendasikan layanan Traveloka sebagai layanan utama pemesanan tiket online dan menceritakan pengalaman baik saya tentang Traveloka kepada orang lain.					
3.	Saya tidak berminat memperhatikan pelayanan yang diberikan perusahaan pesaing sejenis di layanan pemesanan tiket					
4.	Saya akan membeli produk promosi dan produk-produk yang lain yang ditawarkan Traveloka					
5.	Saya akan menawarkan ide kepada perusahaan jika itu positif membantu dalam hal lebih berguna dan mempermudah pelayanan yang tentu akan saya nikmati juga.					

## 4. Kepercayaan Pelanggan

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Traveloka mampu mengatasi masalah yang dihadapi konsumen.					
2.	Traveloka mampu memberikan perlindungan dan keselamatan terhadap konsumen.					
3.	Traveloka bersikap terbuka apa adanya terhadap konsumen.					

### 5. Komitmen Pelanggan

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasa bangga bisa bekerjasama dengan layanan pemesanan tiket Traveloka.					
2.	Traveloka sudah menjadi bagian penting dalam layanan pemesanan tiket yang saya lakukan.					
3.	Berat bagi saya apabila tidak menggunakan Traveloka bila memerlukan layanan pemesanan tiket.					
4.	Traveloka memberikan banyak keuntungan bagi saya, baik secara ekonomi, psikologis, dan teknologi, sehingga membuat saya sulit pindah ke layanan lain.					
5.	Saya terlibat aktif dengan promo, quis dan even-even yang diselenggarakan oleh Traveloka.					

### 6. Loyalitas Pelanggan

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya berfikir bahwa membeli layanan Traveloka merupakan pilihan yang terbaik dan semakin yakin sebagai pelanggan yang loyal di Traveloka					
2.	Saya mempunyai komitmen untuk berbelanja layanan pemesanan tiket di traveloka					
3.	Saya bersedia berbelanja layanan yang di pasarkan Traveloka kembali meskipun tanpa potongan harga karena Traveloka mempunyai keunggulan, kemudahan, keamanan dan kecepatan dari layanan yang lain dan menjadikan Traveloka pilihan utama.					
4.	Saya berniat tdak akan berpindah ke layanan pemesanan tiket lain dan tetap akan membeli pada layanan Traveloka					

**LAMPIRAN 2. KARAKTERISTIK RESPONDEN DAN DATA HASIL SURVEI RESPONDEN**

**Statistics**

		Usia	Jenis Kelamin	Universitas	Data Intensitas Pelanggan
N	Valid	110	110	110	110
	Missing	0	0	0	0

**Usia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18 tahun	2	1,8	1,8	1,8
	19 tahun	15	13,6	13,6	15,5
	20 tahun	31	28,2	28,2	43,6
	21 tahun	45	40,9	40,9	84,5
	22 tahun	12	10,9	10,9	95,5
	23 tahun	4	3,6	3,6	99,1
	26 tahun	1	,9	,9	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

**Jenis Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	54	49,1	49,1	49,1
	Perempuan	56	50,9	50,9	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

**Universitas**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Universitas Muhammadiyah Yogyakarta	110	100,0	100,0	100,0

**Data Intensitas Pelanggan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	15	13,6	13,6	13,6
	4	10	9,1	9,1	22,7
	5	17	15,5	15,5	38,2
	6	14	12,7	12,7	50,9
	7	4	3,6	3,6	54,5
	8	5	4,5	4,5	59,1
	10	45	40,9	40,9	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

## DATA HASIL SURVEI RESPONDEN

NO	KUP1	KUP2	KUP3	KUP4	KUP5	KPS1	KPS2	KPS3	KPS4	KPS5	KCY1	KCY2	KCY3	KOM1	KOM2	KOM3	KOM4	KOM5	LOY1	LOY2	LOY3	LOY4	
1	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	3	4	3	3	4	3	4	5	3	
2	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
3	5	5	4	4	4	5	4	2	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	
4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	
6	4	4	4	4	3	4	5	3	5	3	5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
7	4	5	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	
8	4	5	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	
9	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	3	3	
11	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	3	3	3	4	4	5	5	2	3	3	4	4	
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
13	5	4	5	4	5	5	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	
14	5	4	4	4	5	5	5	3	2	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	
15	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
16	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	5	
17	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	3	3	4	4	5	5	2	4	4	4	4	
18	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	
20	4	4	2	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	
21	4	5	5	4	5	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	1	
22	5	5	4	4	5	5	5	2	4	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	4	4	3	
23	5	4	4	3	4	3	4	2	4	4	5	4	4	4	3	1	1	2	2	2	1	1	
24	3	5	5	5	4	5	5	2	2	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
25	5	5	3	3	4	5	5	3	3	5	5	3	4	3	4	3	4	2	2	3	4	4	
26	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	
28	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	1	1	
29	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	
31	5	5	5	5	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
32	4	4	4	3	3	4	4	2	4	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	1	
33	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
34	4	4	5	4	5	5	5	1	5	5	5	4	5	4	3	1	3	4	3	1	2	1	
35	4	4	5	4	3	4	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	
36	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	4	1	2	1	3	3	1	2	
37	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	1	2	4	4	3	1	3	2	1	2	
38	5	5	4	5	5	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
39	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
41	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	
42	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	2	3	4	4	4	
43	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	2	4	
44	4	5	3	4	5	4	5	2	3	4	4	3	3	3	4	1	3	3	4	3	2	1	
45	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	
46	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	1	3	4	3	3	
47	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
48	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	2	
49	5	4	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	5	3	4	2	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	

51	5	5	4	4	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
52	4	5	5	3	3	4	3	1	1	4	3	3	3	3	2	2	2	1	2	3	1	2
53	5	5	5	4	3	5	3	1	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	2
54	5	5	3	5	5	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	3
55	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4
56	5	5	4	5	5	5	5	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
57	5	5	5	5	5	5	5	1	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
58	5	4	4	4	5	5	5	1	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3
59	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	3	3	1	3	2	3	3	2	1
60	4	5	4	4	5	5	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	3	2	3	3	2	2
61	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4
62	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	1	2	3	1	1
64	4	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4
65	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	2	2	1	3	1	3	2	2
66	5	5	4	5	4	5	5	3	3	3	5	4	5	4	4	4	2	5	3	3	3	4
67	4	3	2	5	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
68	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
71	4	4	4	3	5	4	5	2	2	3	4	4	4	3	4	2	2	2	3	3	3	1
72	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2
73	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4
74	5	4	5	3	4	5	5	4	4	3	5	4	3	4	5	3	3	1	3	4	3	4
75	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3	2	3
76	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	3	4	4	5	3	4	4	4	3	3	2
77	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	3	3	3
81	5	5	3	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	5	1	4	3	3	3
82	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3
83	3	5	5	5	5	5	5	1	5	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	2
84	4	4	3	5	5	5	4	1	3	4	4	2	1	4	4	1	2	1	2	2	1	1
85	3	3	3	4	4	5	3	3	1	3	3	3	2	4	4	2	3	1	3	1	2	1
86	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
87	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	2	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
89	3	5	2	3	2	2	2	1	4	4	4	3	4	3	3	2	2	1	2	2	2	2
90	3	4	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
92	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
93	4	4	3	3	4	5	4	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
95	3	2	2	2	2	2	3	4	5	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	2
96	3	3	5	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4
97	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	2	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4
98	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
99	5	5	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	4
100	4	4	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2
101	2	3	3	2	2	3	3	4	3	1	2	3	2	3	2	4	3	3	3	3	2	4
102	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	2	4	4	5	5	5	2	4	4	5	4
103	4	4	3	2	4	4	4	3	2	3	2	2	3	4	3	1	2	3	3	4	4	3
104	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4
105	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3
106	5	4	4	4	5	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	2	4	2	3	2	4	3
107	4	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	5	3	3
108	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2
109	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3
110	5	5	3	5	5	4	4	3	5	5	5	3	3	4	5	5	4	3	4	4	4	3

### LAMPIRAN 3. UJI STATISTIK DESKRIPTIF

#### 1. VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

##### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KUP1	110	2	5	4,22	,747
KUP2	110	2	5	4,35	,683
KUP3	110	2	5	3,95	,866
KUP4	110	2	5	4,02	,846
KUP5	110	2	5	4,29	,794
Valid N (listwise)	110				

#### 2. VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN

##### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KPS1	110	2	5	4,30	,761
KPS2	110	2	5	4,15	,792
KPS3	110	1	5	3,05	1,124
KPS4	110	1	5	3,46	,925
KPS5	110	1	5	3,53	,916
Valid N (listwise)	110				

#### 3. VARIABEL KEPERCAYAAN

##### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KCY1	110	2	5	3,77	,797
KCY2	110	2	5	3,55	,750
KCY3	110	1	5	3,64	,864
Valid N (listwise)	110				

#### 4. VARIABEL KOMITMEN

##### Descriptive Statistics



	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KOM1	110	2	5	3,75	,759
KOM2	110	2	5	3,85	,768
KOM3	110	1	5	3,30	1,154
KOM4	110	1	5	3,62	,948
KOM5	110	1	5	2,93	1,139
Valid N (listwise)	110				

## 5. VARIABEL LOYALITAS PELANGGAN

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
LOY1	110	1	5	3,53	,875
LOY2	110	1	5	3,50	,946
LOY3	110	1	5	3,27	1,091
LOY4	110	1	5	3,15	1,143
Valid N (listwise)	110				

## LAMPIRAN 4. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

### 1. VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

		Correlations					
		KUP1	KUP2	KUP3	KUP4	KUP5	TOT_KUP
KUP1	Pearson Correlation	1	,642**	,416**	,488**	,511**	,785**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	110	110	110	110	110	110
KUP2	Pearson Correlation	,642**	1	,467**	,450**	,388**	,749**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	110	110	110	110	110	110
KUP3	Pearson Correlation	,416**	,467**	1	,478**	,410**	,739**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	110	110	110	110	110	110
KUP4	Pearson Correlation	,488**	,450**	,478**	1	,580**	,794**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	110	110	110	110	110	110
KUP5	Pearson Correlation	,511**	,388**	,410**	,580**	1	,759**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	110	110	110	110	110	110
TOT_KUP	Pearson Correlation	,785**	,749**	,739**	,794**	,759**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	110	110	110	110	110	110

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,820	5

## 2. VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN

### Correlations

		KPS1	KPS2	KPS3	KPS4	KPS5	TOT_KPS
KPS1	Pearson Correlation	1	,684**	,185	,231*	,337**	,676**
	Sig. (2-tailed)		,000	,054	,015	,000	,000
	N	110	110	110	110	110	110
KPS2	Pearson Correlation	,684**	1	,320**	,389**	,329**	,776**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,000	,000	,000
	N	110	110	110	110	110	110
KPS3	Pearson Correlation	,185	,320**	1	,302**	,150	,643**
	Sig. (2-tailed)	,054	,001		,001	,118	,000
	N	110	110	110	110	110	110
KPS4	Pearson Correlation	,231*	,389**	,302**	1	,228*	,651**
	Sig. (2-tailed)	,015	,000	,001		,016	,000
	N	110	110	110	110	110	110
KPS5	Pearson Correlation	,337**	,329**	,150	,228*	1	,603**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,118	,016		,000
	N	110	110	110	110	110	110
TOT_KPS	Pearson Correlation	,676**	,776**	,643**	,651**	,603**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	110	110	110	110	110	110

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

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,674	5

### 3. VARIABEL KEPERCAYAAN

#### Correlations

		KCY1	KCY2	KCY3	TOT_KCY
KCY1	Pearson Correlation	1	,485**	,571**	,825**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	110	110	110	110
KCY2	Pearson Correlation	,485**	1	,549**	,803**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	110	110	110	110
KCY3	Pearson Correlation	,571**	,549**	1	,863**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	110	110	110	110
TOT_KCY	Pearson Correlation	,825**	,803**	,863**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	110	110	110	110

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,775	3

#### 4. VARIABEL KOMITMEN

##### Correlations

		KOM1	KOM2	KOM3	KOM4	KOM5	TOT_KOM
KOM1	Pearson Correlation	1	,608**	,496**	,526**	,360**	,717**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	110	110	110	110	110	110
KOM2	Pearson Correlation	,608**	1	,601**	,636**	,333**	,769**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	110	110	110	110	110	110
KOM3	Pearson Correlation	,496**	,601**	1	,802**	,457**	,866**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	110	110	110	110	110	110
KOM4	Pearson Correlation	,526**	,636**	,802**	1	,509**	,884**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	110	110	110	110	110	110
KOM5	Pearson Correlation	,360**	,333**	,457**	,509**	1	,709**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	110	110	110	110	110	110
TOT_KOM	Pearson Correlation	,717**	,769**	,866**	,884**	,709**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	110	110	110	110	110	110

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

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,839	5

## 5. VARIABEL LOYALITAS PELANGGAN

### Correlations

		LOY1	LOY2	LOY3	LOY4	TOT_LOY
LOY1	Pearson Correlation	1	,654**	,674**	,643**	,836**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	110	110	110	110	110
LOY2	Pearson Correlation	,654**	1	,640**	,726**	,859**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	110	110	110	110	110
LOY3	Pearson Correlation	,674**	,640**	1	,746**	,886**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	110	110	110	110	110
LOY4	Pearson Correlation	,643**	,726**	,746**	1	,904**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	110	110	110	110	110
TOT_LOY	Pearson Correlation	,836**	,859**	,886**	,904**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	110	110	110	110	110

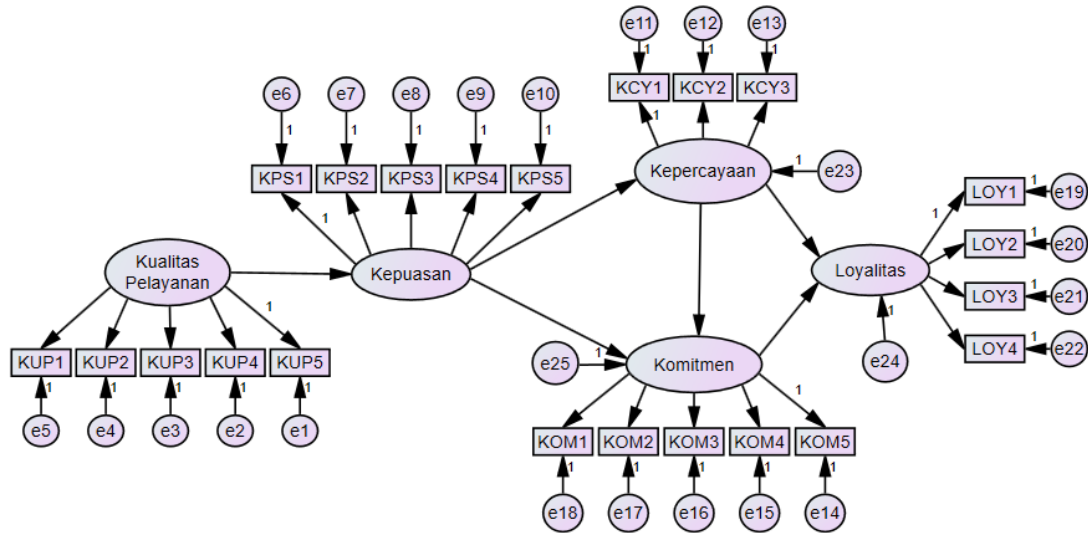
\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,892	4

## LAMPIRAN 5. UJI PRASYARAT SEM

### A. MODEL PENGUKURAN



Uji Hipotesis:  
 Chi-square=χ<sup>2</sup><sub>min</sub>  
 Probability=p  
 CMIN/DF=χ<sup>2</sup><sub>min</sub>/df  
 GFI =\gfi  
 AGFI =\agfi  
 TLI=tlfi  
 CFI=cfi  
 RMSEA=rmsea

### B. UJI NORMALITAS

Assessment of normality (Group number 1)

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
LOY4	1,000	5,000	-,342	-1,465	-,641	-1,371
LOY3	1,000	5,000	-,386	-1,653	-,527	-1,129
LOY2	1,000	5,000	-,490	-2,099	,215	,461
LOY1	1,000	5,000	-,166	-,712	-,284	-,608
KOM1	2,000	5,000	-,172	-,736	-,307	-,657
KOM2	2,000	5,000	-,340	-1,456	-,150	-,321
KOM3	1,000	5,000	-,207	-,888	-,695	-1,487
KOM4	1,000	5,000	-,407	-1,744	-,473	-1,013
KOM5	1,000	5,000	-,119	-,510	-,756	-1,619
KCY3	1,000	5,000	-,255	-1,090	,241	,516
KCY2	2,000	5,000	,041	,176	-,340	-,729
KCY1	2,000	5,000	-,117	-,502	-,542	-1,161
KPS5	1,000	5,000	-,081	-,346	-,167	-,359

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
KPS4	1,000	5,000	-,137	-,588	,047	,101
KPS3	1,000	5,000	,048	,207	-,691	-1,479
KPS2	2,000	5,000	-,392	-1,676	-,972	-2,081
KPS1	2,000	5,000	-,811	-3,473	-,001	-,003
KUP1	2,000	5,000	-,507	-2,173	-,605	-1,295
KUP2	2,000	5,000	-,730	-3,126	,099	,212
KUP3	2,000	5,000	-,236	-1,011	-,940	-2,013
KUP4	2,000	5,000	-,491	-2,104	-,463	-,991
KUP5	2,000	5,000	-1,007	-4,311	,589	1,260
Multivariate					42,895	6,922

### C. UJI OUTLIER

Function Arguments ? X

CHIINV

Probability  = 0,001

Deg\_freedom  = 22

= 48,26794229

This function is available for compatibility with Excel 2007 and earlier.  
Returns the inverse of the right-tailed probability of the chi-squared distribution.

Deg\_freedom is the number of degrees of freedom, a number between 1 and 10<sup>10</sup>, excluding 10<sup>10</sup>.

Formula result = 48,26794229

[Help on this function](#) OK Cancel

#### Observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance) (Group number 1)

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
83	41,821	,007	,516
95	41,567	,007	,182
37	39,515	,012	,155
89	39,225	,013	,060
103	36,347	,028	,194
34	36,110	,030	,108
106	35,783	,032	,064
85	35,485	,034	,037
84	35,011	,039	,027
97	34,639	,042	,018
74	34,566	,043	,008
24	34,515	,044	,003
25	33,961	,050	,003
13	32,182	,074	,034
99	31,983	,078	,023
53	31,014	,096	,060



Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
18	30,010	,118	,151
81	29,848	,122	,121
88	29,766	,124	,086
60	29,537	,130	,075
44	29,406	,134	,057
67	29,341	,135	,038
23	29,245	,138	,026
66	29,003	,145	,024
71	28,871	,149	,018
52	28,515	,159	,023
101	28,434	,162	,015
27	28,404	,163	,009
54	28,267	,167	,007
65	27,879	,180	,010
1	27,637	,188	,011
64	27,637	,188	,006
96	27,631	,188	,003
63	27,620	,189	,002
31	27,542	,191	,001
36	27,489	,193	,001
43	27,049	,209	,001
102	26,838	,217	,001
45	26,773	,220	,001
21	26,605	,227	,001
107	26,407	,235	,001
108	25,523	,273	,008
110	25,078	,293	,018
6	25,045	,295	,012
50	24,515	,321	,032
57	24,505	,321	,021
90	23,957	,349	,055
14	23,787	,359	,056
46	23,601	,368	,059
105	23,316	,384	,079
93	22,989	,402	,113
20	22,986	,402	,081
58	22,837	,411	,079
49	22,794	,413	,061
11	22,492	,431	,086
35	22,378	,438	,079

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
9	21,877	,467	,165
76	21,374	,498	,300
17	20,873	,529	,474
104	20,817	,532	,427
92	19,967	,585	,773
73	19,277	,628	,932
29	19,215	,632	,916
3	19,109	,639	,909
59	18,986	,646	,904
42	18,616	,669	,947
22	18,578	,671	,930
2	18,491	,677	,919
72	18,249	,691	,938
55	18,215	,693	,917
4	17,980	,707	,935
40	17,705	,723	,955
32	17,514	,734	,960
61	17,487	,736	,944
68	17,394	,741	,935
30	17,375	,742	,908
10	17,144	,755	,926
16	17,104	,758	,901
70	16,974	,765	,895
48	16,716	,779	,919
7	16,626	,784	,904
8	16,626	,784	,861
75	16,283	,802	,910
38	16,080	,812	,919
5	16,006	,816	,898
41	15,366	,846	,973
56	15,098	,858	,980
47	14,745	,873	,989
15	14,663	,876	,985
80	14,254	,892	,993
100	14,208	,894	,989
98	13,815	,908	,995
33	12,984	,934	1,000
82	11,726	,963	1,000
12	11,484	,967	1,000
28	11,255	,971	1,000

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
51	9,871	,987	1,000
78	9,499	,990	1,000
19	9,054	,993	1,000
87	8,949	,994	1,000

#### D. NOTES FOR MODEL

##### Computation of degrees of freedom (Default model)

Number of distinct sample moments:	253
Number of distinct parameters to be estimated:	49
Degrees of freedom (253 - 49):	204

##### Result (Default model)

Minimum was achieved	
Chi-square	373,482
Degrees of freedom	204
Probability level	000

#### E. HUBUNGAN ANTAR INDIKATOR DENGAN VARIABEL

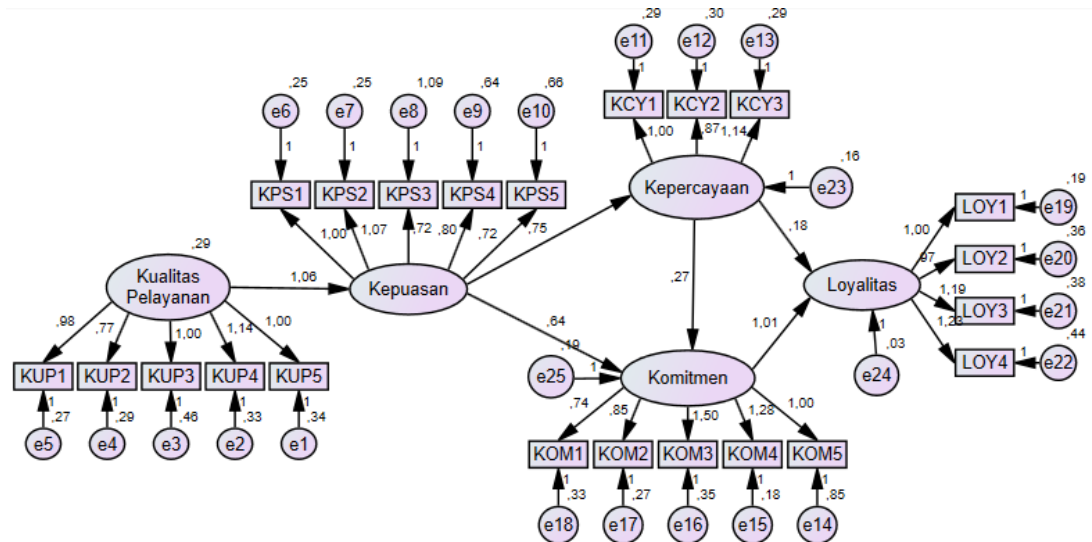
##### Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
Kepuasan <--- Kualitas_Pelayanan	1,000
Kepercayaan <--- Kepuasan	,727
Komitmen <--- Kepuasan	,556
Komitmen <--- Kepercayaan	,245
Loyalitas <--- Kepercayaan	,142
Loyalitas <--- Komitmen	,879
KUP3 <--- Kualitas_Pelayanan	,622
KPS3 <--- Kepuasan	,364
KCY1 <--- Kepercayaan	,740
KOM3 <--- Komitmen	,855
LOY1 <--- Loyalitas	,865
LOY2 <--- Loyalitas	,774
LOY3 <--- Loyalitas	,824

			Estimate
LOY4	<---	Loyalitas	,813
KPS2	<---	Kepuasan	,772
KPS4	<---	Kepuasan	,496
KPS1	<---	Kepuasan	,750
KPS5	<---	Kepuasan	,451
KUP4	<---	Kualitas_Pelayanan	,730
KUP2	<---	Kualitas_Pelayanan	,606
KUP1	<---	Kualitas_Pelayanan	,709
KUP5	<---	Kualitas_Pelayanan	,680
KOM2	<---	Komitmen	,729
KOM4	<---	Komitmen	,891
KOM1	<---	Komitmen	,643
KOM5	<---	Komitmen	,579
KCY3	<---	Kepercayaan	,778
KCY2	<---	Kepercayaan	,684

## LAMPIRAN 6. UJI GOODNESS OF FIT

### 1. MODEL STRUKTURAL



Uji Hipotesis:  
 Chi-square=373.482  
 Probability= .000  
 CMIN/DF=1.831  
 GFI =.766  
 AGFI =.710  
 TLI= .860  
 CFI= .876  
 RMSEA= .087

### 2. MODEL FIT

#### CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	49	373,482	204	,000	1,831
Saturated model	253	,000	0		
Independence model	22	1598,997	231	,000	6,922

#### RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,075	,766	,710	,618
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,346	,203	,127	,185

#### Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,766	,736	,879	,860	,876
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

#### Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	,883	,677	,774
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1,000	,000	,000

#### NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	169,482	119,155	227,643
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1367,997	1244,971	1498,470

#### FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	3,426	1,555	1,093	2,088
Saturated model	,000	,000	,000	,000
Independence model	14,670	12,550	11,422	13,747

#### RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,087	,073	,101	,000
Independence model	,233	,222	,244	,000

#### AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	471,482	497,692	603,806	652,806
Saturated model	506,000	641,326	1189,222	1442,222
Independence model	1642,997	1654,764	1702,407	1724,407

### ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	4,326	3,864	4,859	4,566
Saturated model	4,642	4,642	4,642	5,884
Independence model	15,073	13,945	16,270	15,181

### HOELTER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	70	75
Independence model	19	20

Function Arguments ? X

CHIINV

Probability  = 0,05

Deg\_freedom  = 204

= 238,322009

This function is available for compatibility with Excel 2007 and earlier.  
Returns the inverse of the right-tailed probability of the chi-squared distribution.

**Deg\_freedom** is the number of degrees of freedom, a number between 1 and  $10^{10}$ , excluding  $10^{10}$ .

---

Formula result = 238,322009

[Help on this function](#) OK Cancel

## LAMPIRAN 7. HASIL INTERPRETASI DAN MODIFIKASI

### 1. Modification Indices

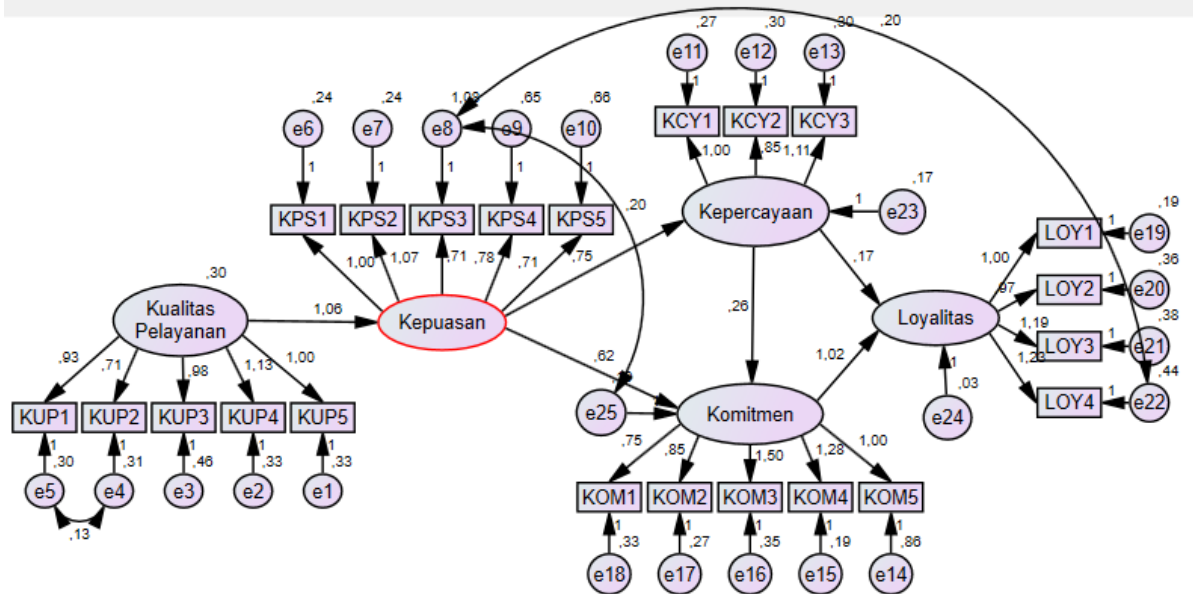
Covariances: (Group number 1 - Default model)

	M.I.	Par Change
e21 <--> e22	7,340	,119
e20 <--> e22	9,149	,127
e19 <--> e24	7,573	-,043
e19 <--> e22	6,212	-,080
e17 <--> e22	8,499	-,107
e17 <--> e18	8,582	,090
e15 <--> e23	7,049	-,066
e15 <--> e16	4,694	,065
e13 <--> e21	4,230	,082
e13 <--> e17	4,518	-,070
e11 <--> e24	4,611	-,045
e11 <--> e22	6,473	-,103
e11 <--> e17	10,885	,103
e10 <--> e23	8,508	,121
e10 <--> e11	7,657	,131
e9 <--> e23	11,610	,139
e9 <--> e14	7,240	,197
e8 <--> e25	23,309	,240
e8 <--> e24	6,279	,093
e8 <--> e22	14,134	,266
e8 <--> e16	4,324	,137
e8 <--> e11	6,663	-,156
e6 <--> e23	10,952	-,089
e6 <--> e9	7,776	-,116
e6 <--> e7	8,797	,081
e5 <--> e20	4,463	,070
e5 <--> e16	4,480	-,073
e4 <--> e12	5,061	-,071
e4 <--> e7	6,333	-,072
e4 <--> e5	18,272	,125
e3 <--> e17	4,097	-,073
e3 <--> e12	4,390	,083
e2 <--> e19	4,334	,059
e1 <--> e23	5,388	-,070
e1 <--> e22	4,348	-,085



	M.I. Par Change
e1 <--> e17	10,236 ,101

## 2. MODIFIKASI MODEL STRUKTURAL



Uji Hipotesis:  
 Chi-square=319,110  
 Probability=.000  
 CMIN/DF=1,588  
 GFI =,798  
 RMSEA=.073  
 AGFI =,746  
 TLI=.901  
 CFI=.914

## 3. MODEL FIT

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	52	319,110	201	,000	1,588
Saturated model	253	,000	0		
Independence model	22	1598,997	231	,000	6,922

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,055	,798	,746	,634
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,346	,203	,127	,185

#### Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,800	,771	,916	,901	,914
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

#### Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	,870	,696	,795
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1,000	,000	,000

#### NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	118,110	73,392	170,755
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1367,997	1244,971	1498,470

#### FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	2,928	1,084	,673	1,567
Saturated model	,000	,000	,000	,000
Independence model	14,670	12,550	11,422	13,747

#### RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,073	,058	,088	,008
Independence model	,233	,222	,244	,000

### AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	423,110	450,924	563,535	615,535
Saturated model	506,000	641,326	1189,222	1442,222
Independence model	1642,997	1654,764	1702,407	1724,407

### ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	3,882	3,471	4,365	4,137
Saturated model	4,642	4,642	4,642	5,884
Independence model	15,073	13,945	16,270	15,181

### HOELTER

Model	HOELTER	HOELTER
	.05	.01
Default model	81	86
Independence model	19	20

Function Arguments ? X

CHIINV

Probability  = 0,05

Deg\_freedom  = 201

= 235,0765096

This function is available for compatibility with Excel 2007 and earlier.  
Returns the inverse of the right-tailed probability of the chi-squared distribution.

Deg\_freedom is the number of degrees of freedom, a number between 1 and 10<sup>10</sup>, excluding 10<sup>10</sup>.

Formula result = 235,0765096

[Help on this function](#) OK Cancel

## LAMPIRAN 8. UJI HIPOTESIS

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Kepuasan	<--	Kualitas_Pelayanan	1,062	,147	7,208	***	
Kepercayaan	<--	Kepuasan	,746	,128	5,834	***	
Komitmen	<--	Kepuasan	,624	,173	3,614	***	
Komitmen	<--	Kepercayaan	,261	,146	1,792	,073	
Loyalitas	<--	Kepercayaan	,167	,100	1,677	,094	
Loyalitas	<--	Komitmen	1,018	,170	5,986	***	
KUP3	<--	Kualitas_Pelayanan	,976	,165	5,927	***	
KPS3	<--	Kepuasan	,707	,190	3,716	***	
KCY1	<--	Kepercayaan	1,000				
KOM3	<--	Komitmen	1,501	,229	6,541	***	
LOY1	<--	Loyalitas	1,000				
LOY2	<--	Loyalitas	,968	,097	9,955	***	
LOY3	<--	Loyalitas	1,188	,108	11,047	***	
LOY4	<--	Loyalitas	1,226	,113	10,803	***	
KPS2	<--	Kepuasan	1,070	,128	8,333	***	
KPS4	<--	Kepuasan	,778	,157	4,964	***	
KPS1	<--	Kepuasan	1,000				
KPS5	<--	Kepuasan	,712	,156	4,574	***	
KUP4	<--	Kualitas_Pelayanan	1,132	,163	6,945	***	

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KUP2	<--	Kualitas_Pelayanan	,707	,130	5,450	***	
KUP1	<--	Kualitas_Pelayanan	,929	,143	6,490	***	
KUP5	<--	Kualitas_Pelayanan	1,000				
KOM2	<--	Komitmen	,852	,144	5,936	***	
KOM4	<--	Komitmen	1,279	,192	6,674	***	
KOM1	<--	Komitmen	,746	,136	5,470	***	
KOM5	<--	Komitmen	1,000				
KCY3	<--	Kepercayaan	1,112	,156	7,110	***	
KCY2	<--	Kepercayaan	,850	,133	6,409	***	

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

			Estimate
Kepuasan	<---	Kualitas_Pelayanan	1,000
Kepercayaan	<---	Kepuasan	,724
Komitmen	<---	Kepuasan	,552
Komitmen	<---	Kepercayaan	,238
Loyalitas	<---	Kepercayaan	,133
Loyalitas	<---	Komitmen	,886
KUP3	<---	Kualitas_Pelayanan	,618
KPS3	<---	Kepuasan	,366
KCY1	<---	Kepercayaan	,751
KOM3	<---	Komitmen	,856
LOY1	<---	Loyalitas	,864
LOY2	<---	Loyalitas	,773
LOY3	<---	Loyalitas	,823
LOY4	<---	Loyalitas	,812
KPS2	<---	Kepuasan	,786
KPS4	<---	Kepuasan	,488
KPS1	<---	Kepuasan	,764
KPS5	<---	Kepuasan	,452
KUP4	<---	Kualitas_Pelayanan	,733

		Estimate
KUP2	<--- Kualitas_Pelayanan	,567
KUP1	<--- Kualitas_Pelayanan	,681
KUP5	<--- Kualitas_Pelayanan	,690
KOM2	<--- Komitmen	,730
KOM4	<--- Komitmen	,888
KOM1	<--- Komitmen	,646
KOM5	<--- Komitmen	,577
KCY3	<--- Kepercayaan	,770
KCY2	<--- Kepercayaan	,679

**Covariances: (Group number 1 - Default model)**

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
e4 <--> e5	,130	,035	3,694	***	
e8 <--> e25	,205	,061	3,357	***	
e8 <--> e22	,199	,068	2,927	,003	

**Correlations: (Group number 1 - Default model)**

	Estimate
e4 <--> e5	,425
e8 <--> e25	,450
e8 <--> e22	,290

**Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)**

	Kualitas_Pelaya nan	Kepuas an	Kepercaya an	Komitm en	Loyalit as
Kepuasan	1,000	,000	,000	,000	,000
Kepercaya an	,000	,724	,000	,000	,000
Komitmen	,000	,552	,238	,000	,000
Loyalitas	,000	,000	,133	,886	,000

**Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)**

	Kualitas_Pelaya nan	Kepuas an	Kepercaya an	Komitm en	Loyalit as
Kepuasan	,000	,000	,000	,000	,000

	Kualitas_Pelayan an	Kepuas an	Kepercaya an	Komitm en	Loyalit as
Kepercaya an	,724	,000	,000	,000	,000
Komitmen	,724	,172	,000	,000	,000
Loyalitas	,738	,738	,211	,000	,000