

# **LAMPIRAN**

## **LAMPIRAN 1. KUESIONER PENELITIAN**

### **KUESIONER PENELITIAN**

#### **ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MEREK INSTITUSI TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

Kepada Yth,

Saudara/i Responden

Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Di tempat

Dengan Hormat,

Bersama ini saya memohon kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner penelitian dengan judul “Analisis pengaruh kualitas layanan dan citra merek institusi terhadap loyalitas mahasiswa universitas muhammadiyah yogyakarta melalui kepuasan sebagai variabel mediasi”.

Informasi yang Saudara/i berikan adalah bantuan yang bernilai dalam menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UMY.

Atas kerja sama Anda, saya ucapkan terimakasih.

## Bagian I : Biodata

Petunjuk Pengisian :

Berilah tanda (√) pada pilihan yang telah disediakan.

1. Nama (Boleh Tidak Diisi) :.....

2. Fakultas/Jurusan :...../.....

3. Semester :  3  4  5  6  7  8

3. Jenis Kelamin :  Pria  Wanita

Mohon Saudara/i berkenan memberi jawaban sesuai dengan keadaan yang dirasakan oleh Saudara/i selama ini, dengan cara memberikan tanda *cek list* (√) pada salah satu kotak pada kolom yang tersedia.

Jawaban yang tersedia berupa skala likert yaitu antara 1-5, yang mempunyai arti:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

4 = Setuju (S)

2 = Tidak Setuju (TS)

5 = Sangat Setuju (SS)

3 = Biasa Saja/ Netral (N)

### 1. Kualitas Layanan (X1)

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
1.	Akses lokasi kampus mudah dan tidak macet					
2.	Lahan parkir yang tersedia di lingkungan kampus cukup memadai					
3.	Lengkapya buku di perpustakaan dalam menunjang perkuliahan					
4.	Ketersediaan ruang kuliah bagi mahasiswa cukup memadai					
5	Ruang kuliah yang disediakan oleh Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sangat nyaman					

### 2. Citra merek Institusi (X2)

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
Citra Perguruan Tinggi						
6.	Kebijakan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta berorientasi pada kebutuhan mahasiswa dan bertujuan untuk meningkatkan kompetensi mahasiswanya					
7.	Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sudah menerapkan konsep <i>go green</i> didalam lingkungan kampus					
8.	Universitas Muhammadiyah Yogyakarta merupakan PTS yang berkualitas dan terkenal					
Citra Produk						
9.	Universitas Muhammadiyah Yogyakarta mempunyai berbagai pilihan program studi					
10.	Progrm studi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sudah terakreditasi A					
Citra Pengguna						
11.	Universitas Muhammadiyah Yogyakarta mempunyai banyak alumni yang berkontribusi di berbagai bidangng					

12.	Mahasiswa yang kuliah di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta menyelesaikan masa studinya dengan tepat waktu					
13.	Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta berprestasi sampai tingkat nasional dan internasional					

### 3. Loyalitas Mahasiswa (Z)

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
14.	Saya tidak memiliki keinginan untuk pindah kampus					
15.	Saya akan merekomendasikan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta kepada orang lain					
16.	Saya akan mengatakan hal-hal yang positif tentang Universitas Muhammadiyah Yogyakarta kepada masyarakat					

### 4. Kepuasan Mahasiswa (Y)

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
17.	Saya puas terhadap sistem pelayanan yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Yogyakarta					
18.	Saya puas dengan kemudahan dan kecepatan dalam memperoleh informasi yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Yogyakarta					
19.	Saya puas karena biaya kuliah sebanding dengan fasilitas yang didapatkan					
20.	Saya puas Universitas Muhammadiyah Yogyakarta mempunyai mahasiswa yang mayoritas lulus dengan tepat waktu					

## LAMPIRAN 2. FREKUENSI KARAKTERISTIK RESPONDEN

### Statistics

		Semester	Jurusan	Jenis Kelamin
N	Valid	150	150	150
	Missing	0	0	0

### Semester

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	26	17,3	17,3	17,3
	6	48	32,0	32,0	49,3
	8	76	50,7	50,7	100,0
Total		150	100,0	100,0	

### Jurusan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Manajemen	64	42,7	42,7	42,7
	Akutansi	43	28,7	28,7	71,3
	Ilmu Ekonomi	43	28,7	28,7	100,0
Total		150	100,0	100,0	

### Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Wanita	80	53,3	53,3	53,3
	Pria	70	46,7	46,7	100,0
Total		150	100,0	100,0	

### LAMPIRAN 3.UJI KUALITAS INSTRUMEN

#### 1. UJI VALIDITAS

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

	Estimate
KEP <--- KL	,401
KEP <--- CMI	,460
LOY <--- KL	,204
LOY <--- CMI	,208
LOY <--- KEP	,613
KL1 <--- KL	,825
KL2 <--- KL	,803
KL3 <--- KL	,815
KL4 <--- KL	,805
KL5 <--- KL	,808
CMI1 <--- CMI	,791
CMI2 <--- CMI	,789
CMI3 <--- CMI	,823
CMI4 <--- CMI	,770
CMI5 <--- CMI	,832
CMI6 <--- CMI	,819
CMI7 <--- CMI	,796
CMI8 <--- CMI	,795
KEP1 <--- KEP	,792
KEP2 <--- KEP	,841
KEP3 <--- KEP	,814
KEP4 <--- KEP	,759
LOY1 <--- LOY	,808
LOY2 <--- LOY	,802
LOY3 <--- LOY	,814

## 2. UJI RELIABILITAS

Variabel	Butir	Factor Loading	Component Reliability
Kualitas Layanan	KL1	0,825	0,9058
	KL2	0,803	
	KL3	0,815	
	KL4	0,805	
	KL5	0,808	
Citra Merek Institusi	CMI1	0,791	0,9351
	CMI2	0,789	
	CMI3	0,823	
	CMI4	0,770	
	CMI5	0,832	
	CMI6	0,819	
	CMI7	0,796	
	CMI8	0,795	
Kepuasan	KEP1	0,792	0,8781
	KEP2	0,841	
	KEP3	0,814	
	KEP4	0,759	
Loyalitas Pelanggan	LOY1	0,808	0,8494
	LOY2	0,802	
	LOY3	0,814	



## LAMPIRAN 4. STATISTIK DESKRIPTIF

### 1. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KL1	150	2	5	3,76	,865
KL2	150	2	5	3,84	,949
KL3	150	2	5	3,90	,896
KL4	150	2	5	3,77	,868
KL5	150	2	5	3,88	,810
Valid N (listwise)	150				

### 2. Statistik Deskriptif Variabel Citra Merek Institusi

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
CMI1	150	2	5	3,88	,794
CMI2	150	2	5	3,95	,801
CMI3	150	2	5	3,93	,828
CMI4	150	2	5	3,95	,775
CMI5	150	2	5	3,91	,827
CMI6	150	2	5	3,91	,822
CMI7	150	2	5	3,93	,752
CMI8	150	2	5	3,88	,741
Valid N (listwise)	150				

### 3. Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Mahasiswa

**Descriptive Statistics**

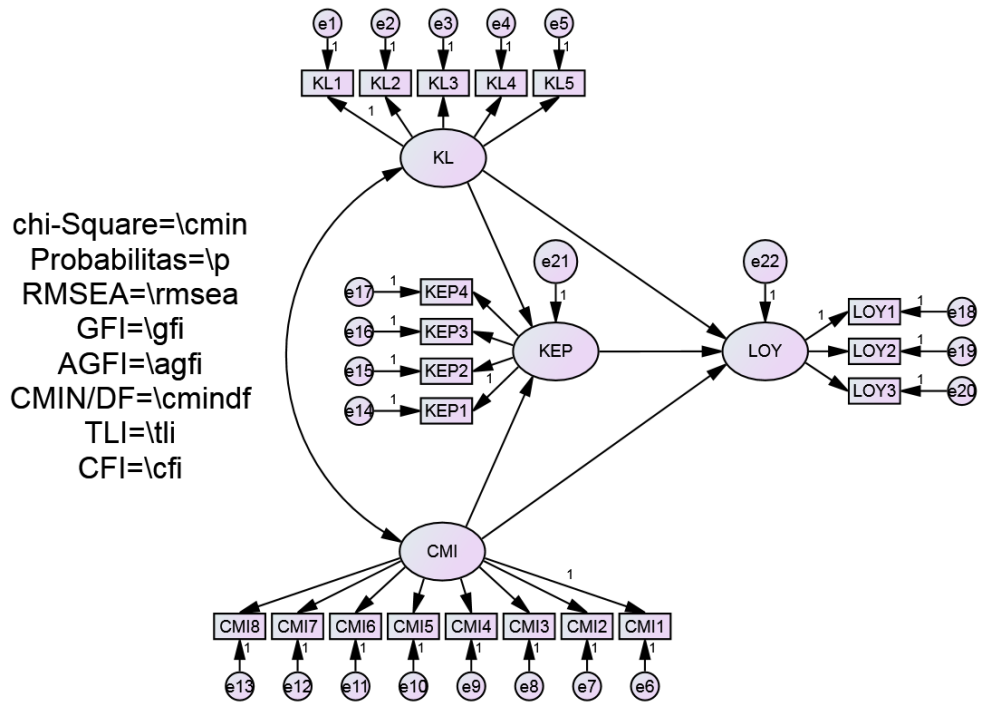
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
LOY1	150	2	5	3,90	,873
LOY2	150	2	5	3,77	,860
LOY3	150	2	5	3,76	,865
Valid N (listwise)	150				

### 4. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Mahasiswa

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KEP1	150	2	5	3,88	,843
KEP2	150	2	5	3,85	,873
KEP3	150	2	5	3,95	,888
KEP4	150	2	5	3,79	,774
Valid N (listwise)	150				

## LAMPIRAN 5. MODEL PENELITIAN

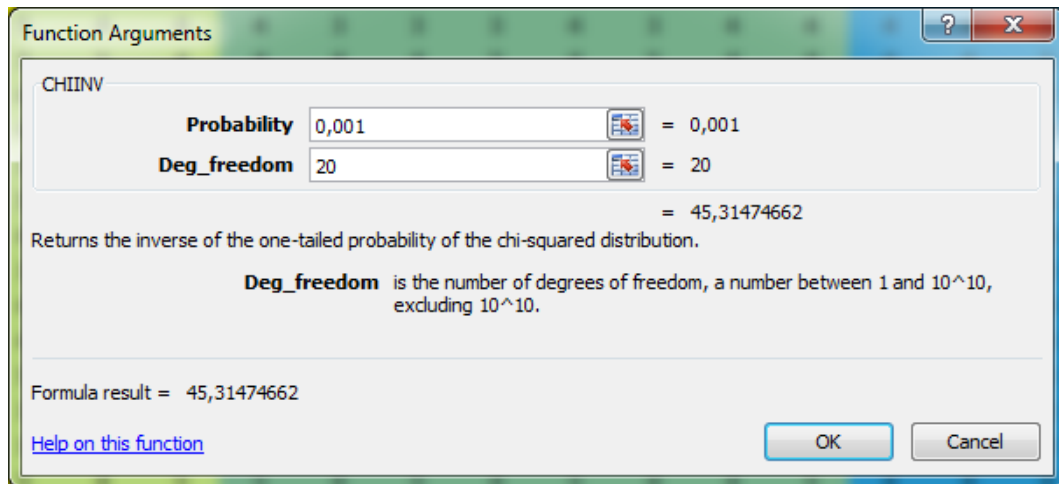


## LAMPIRAN 6. UJI NORMALIS DATA

Assessment of normality (Group number 1)

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
LOY3	2,000	5,000	-,143	-,716	-,728	-1,820
LOY2	2,000	5,000	-,119	-,595	-,763	-1,908
LOY1	2,000	5,000	-,352	-1,762	-,645	-1,612
KEP4	2,000	5,000	-,138	-,689	-,449	-1,122
KEP3	2,000	5,000	-,415	-2,073	-,669	-1,673
KEP2	2,000	5,000	-,307	-1,533	-,643	-1,607
KEP1	2,000	5,000	-,176	-,879	-,813	-2,033
CMI8	2,000	5,000	-,501	-2,504	,278	,695
CMI7	2,000	5,000	-,451	-2,253	,088	,221
CMI6	2,000	5,000	-,554	-2,769	-,046	-,115
CMI5	2,000	5,000	-,410	-2,050	-,363	-,907
CMI4	2,000	5,000	-,428	-2,141	-,118	-,295
CMI3	2,000	5,000	-,503	-2,517	-,196	-,489
CMI2	2,000	5,000	-,376	-1,880	-,368	-,921
CMI1	2,000	5,000	-,592	-2,961	,181	,453
KL5	2,000	5,000	-,310	-1,551	-,434	-1,085
KL4	2,000	5,000	-,287	-1,435	-,577	-1,442
KL3	2,000	5,000	-,422	-2,109	-,607	-1,518
KL2	2,000	5,000	-,386	-1,931	-,784	-1,959
KL1	2,000	5,000	-,081	-,404	-,804	-2,009
Multivariate					-8,156	-1,684

## LAMPIRAN 7. UJI OUTLIERS



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

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
120	44,649	,001	,169
68	33,139	,033	,958
149	32,473	,039	,931
25	31,268	,052	,954
139	30,962	,056	,925
52	30,138	,068	,944
7	30,032	,069	,901
150	30,001	,070	,829
27	29,575	,077	,824
51	29,284	,082	,798
55	28,002	,109	,946
106	27,911	,112	,918
117	27,369	,125	,946
46	27,319	,127	,916
98	26,769	,142	,949
113	26,373	,154	,962
125	25,811	,172	,982
115	25,620	,179	,981
43	25,218	,193	,988
135	25,165	,195	,982
39	25,052	,199	,977
104	24,559	,219	,990
30	24,553	,219	,983
80	24,473	,222	,977

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
136	24,263	,231	,979
45	24,092	,238	,978
61	23,710	,255	,989
111	23,659	,258	,984
82	23,517	,264	,983
15	23,374	,271	,982
70	23,239	,277	,981
97	23,143	,282	,977
109	23,080	,285	,970
28	23,022	,288	,962
53	22,998	,289	,947
102	22,810	,298	,953
6	22,749	,301	,941
88	22,704	,304	,925
127	22,656	,306	,907
114	22,528	,313	,905
4	22,236	,328	,936
132	22,094	,335	,938
99	22,075	,336	,917
143	21,937	,344	,919
33	21,838	,349	,913
100	21,832	,350	,884
44	21,759	,354	,869
50	21,748	,354	,833
3	21,608	,362	,839
130	21,479	,369	,842
40	21,304	,379	,860
12	21,073	,393	,894
131	21,062	,393	,862
140	21,021	,396	,837
60	20,913	,402	,834
146	20,796	,409	,836
63	20,566	,423	,875
122	20,539	,425	,847
119	20,528	,425	,809
103	20,371	,435	,828
110	20,309	,439	,809
66	20,300	,439	,765
84	20,186	,446	,767
42	20,152	,448	,731
81	20,081	,453	,712

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
17	20,075	,453	,658
129	19,971	,460	,656
64	19,860	,467	,659
90	19,815	,470	,623
2	19,792	,471	,574
18	19,764	,473	,527
22	19,693	,477	,505
32	19,627	,481	,481
128	19,621	,482	,421
96	19,591	,484	,376
69	19,313	,502	,483
133	19,293	,503	,430
76	19,288	,503	,371
49	19,162	,511	,385
89	19,075	,517	,375
145	19,046	,519	,331
86	19,011	,521	,293
10	18,990	,522	,250
85	18,927	,527	,230
147	18,806	,534	,240
21	18,759	,538	,213
41	18,711	,541	,188
112	18,693	,542	,154
34	18,612	,547	,146
83	18,586	,549	,120
141	18,397	,561	,149
142	18,395	,561	,115
105	18,388	,562	,088
101	18,293	,568	,085
91	18,286	,569	,064
126	18,250	,571	,051
54	18,175	,576	,046
48	18,017	,586	,056
38	17,851	,597	,068
57	17,811	,600	,055

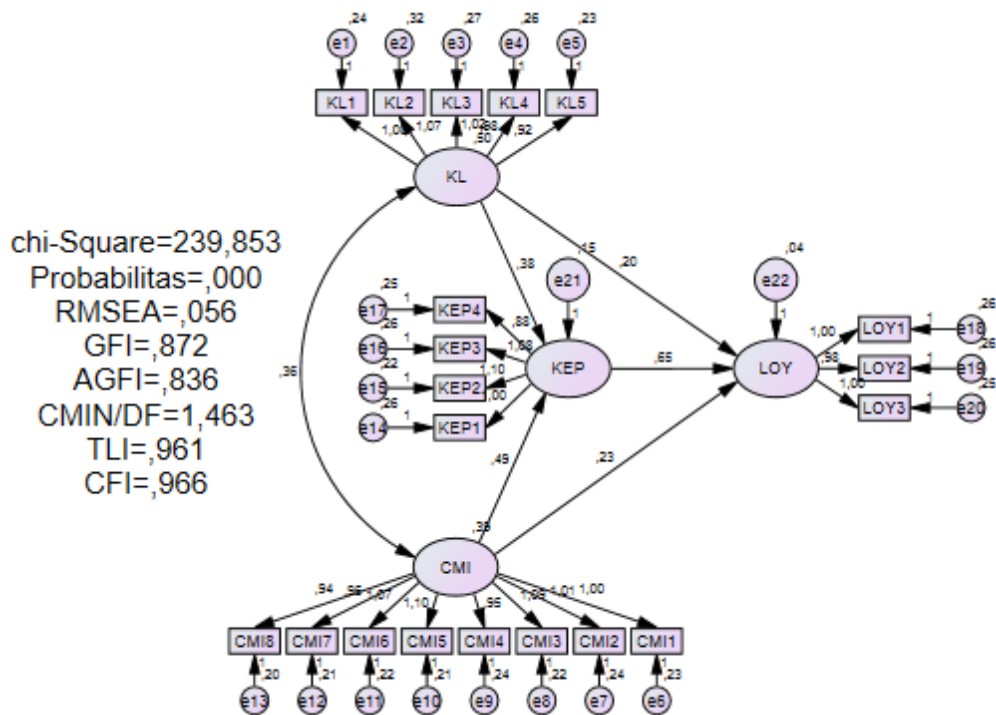
**LAMPIRAN 8. *NOT FOR MODEL***

Computation of degrees of freedom (Default model)

Number of distinct sample moments:	210
Number of distinct parameters to be estimated:	46
Degrees of freedom (210 - 46):	164



## LAMPIRAN 9.MODEL FIT



### CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	46	239,853	164	,000	1,463
Saturated model	210	,000	0		
Independence model	20	2448,364	190	,000	12,886

### RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,024	,872	,836	,681
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,373	,142	,052	,129

### Baseline Comparisons

Model	NFI	RFI	IFI	TLI	CFI
	Delta1	rho1	Delta2	rho2	
Default model	,902	,887	,967	,961	,966
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

### RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,056	,040	,070	,262
Independence model	,282	,273	,292	,000

## LAMPIRAN 10.UJI HIPOTESIS

### 1. PENGARUH LANGSUNG

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KEP <--- KL	,375	,114	3,303	***	par_18
KEP <--- CMI	,490	,129	3,806	***	par_19
LOY <--- KL	,202	,102	1,986	,047	par_20
LOY <--- CMI	,234	,116	2,010	,044	par_21
LOY <--- KEP	,648	,119	5,456	***	par_22
KL1 <--- KL	1,000				
KL2 <--- KL	1,069	,094	11,431	***	par_1
KL3 <--- KL	1,024	,089	11,468	***	par_2
KL4 <--- KL	,981	,086	11,469	***	par_3
KL5 <--- KL	,918	,080	11,530	***	par_4
CMI1 <--- CMI	1,000				
CMI2 <--- CMI	1,007	,094	10,716	***	par_5
CMI3 <--- CMI	1,086	,097	11,251	***	par_6
CMI4 <--- CMI	,952	,091	10,446	***	par_7
CMI5 <--- CMI	1,096	,095	11,496	***	par_8
CMI6 <--- CMI	1,073	,095	11,251	***	par_9
CMI7 <--- CMI	,954	,088	10,824	***	par_10
CMI8 <--- CMI	,939	,087	10,829	***	par_11
KEP1 <--- KEP	1,000				
KEP2 <--- KEP	1,099	,097	11,366	***	par_12
KEP3 <--- KEP	1,083	,101	10,729	***	par_13
KEP4 <--- KEP	,879	,087	10,054	***	par_14
LOY1 <--- LOY	1,000				
LOY2 <--- LOY	,979	,088	11,139	***	par_15
LOY3 <--- LOY	,998	,088	11,294	***	par_16

## 2. PENGARUH TIDAK LANGSUNG

Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	CMI	KL	KEP	LOY
KEP	,460	,401	,000	,000
LOY	,208	,204	,613	,000
LOY3	,000	,000	,000	,814
LOY2	,000	,000	,000	,802
LOY1	,000	,000	,000	,808
KEP4	,000	,000	,759	,000
KEP3	,000	,000	,814	,000
KEP2	,000	,000	,841	,000
KEP1	,000	,000	,792	,000
CMI8	,795	,000	,000	,000
CMI7	,796	,000	,000	,000
CMI6	,819	,000	,000	,000
CMI5	,832	,000	,000	,000
CMI4	,770	,000	,000	,000
CMI3	,823	,000	,000	,000
CMI2	,789	,000	,000	,000
CMI1	,791	,000	,000	,000
KL5	,000	,808	,000	,000
KL4	,000	,805	,000	,000
KL3	,000	,815	,000	,000
KL2	,000	,803	,000	,000
KL1	,000	,825	,000	,000

Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	CMI	KL	KEP	LOY
KEP	,000	,000	,000	,000
LOY	,282	,246	,000	,000
LOY3	,399	,366	,499	,000
LOY2	,393	,361	,492	,000
LOY1	,396	,363	,496	,000
KEP4	,349	,304	,000	,000
KEP3	,374	,326	,000	,000
KEP2	,387	,337	,000	,000
KEP1	,364	,317	,000	,000
CMI8	,000	,000	,000	,000
CMI7	,000	,000	,000	,000

	CMI	KL	KEP	LOY
CMI6	,000	,000	,000	,000
CMI5	,000	,000	,000	,000
CMI4	,000	,000	,000	,000
CMI3	,000	,000	,000	,000
CMI2	,000	,000	,000	,000
CMI1	,000	,000	,000	,000
KL5	,000	,000	,000	,000
KL4	,000	,000	,000	,000
KL3	,000	,000	,000	,000
KL2	,000	,000	,000	,000
KL1	,000	,000	,000	,000