

# LAMPIRAN

**Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.**

**KUESIONER PENELITIAN**  
**PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN**  
**TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN**  
**PESAWAT MASKAPAI LION AIR**  
**(Studi pada Pengguna Lion Air di Yogyakarta)**

Responden yang terhormat.

Dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Pesawat Maskapai Lion Air terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan” di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Berkaitan dengan hal tersebut, saya sebagai peneliti dengan segala hormat dan kerendahan hati, memohon kersediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu 1-5 menit untuk membantu mengisi kuesioner ini, sehingga dapat membantu saya melengkapi data yang ada. Data yang anda berikan dijamin kerahasiannya.

Semoga bantuan dan amal baik Bapak/Ibu/Saudara/i dibalas oleh Allah Swt. Atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terimakasih banyak.

Hormat saya,

Rizatun Zuhro  
20160410057

## I. Screening

Petunjuk : Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan memberikan tanda centang (√)

1. Apakah anda berdomisili di Yogyakarta?  
 Ya                       Tidak
2. Apakah usia anda 17 keatas?  
 Ya                       Tidak
3. Apakah Anda pernah menggunakan Maskapai Lion Air pada tahun 2018-2019?  
 Ya                       Tidak
4. Apakah Anda pernah menggunakan Maskapai Lion Air minimal 2 kali?  
 Ya                       Tidak

Apabila keempat pertanyaan di atas tersebut saudara jawab (Ya) maka pengisian kuesioner dapat dilanjutkan. Namun, apabila dari keempat pertanyaan di atas salah satu anda jawab (Tidak), maka pengisian kuesioner cukup sampai disini, terimakasih.

## II. Identitas Responden

Berilah tanda centang (√) pada kolom yang telah disediakan, sesuai dengan identitas anda.

1. Nama : .....(Boleh tidak diisi)
2. Jenis kelamin :  
 Laki-laki                       Perempuan
3. Usia  
 17-20                       21-24                       25-28                       >29
4. Pendidikan terakhir  
 SD                       SMP                       SMA  
 D3                       S1                       S2

## 5. Pekerjaan

- PNS                       Wiraswasta                       Guru  
 TNI/POLRI                       Mahasiswa/ peajar                       Lainnya.....

## 6. Tingkat Penghasilan

- < Rp.1.000.000  
 Rp.1.000.000 - < Rp.2.000.000  
 Rp.2.000.000 - < Rp.3.000.000  
 Rp.3.000.000

**III. Pernyataan**

Isilah daftar pernyataan di bawah ini dengan memberikan tanda centang (√), dengan 5 alternatif jawaban sebagai berikut: Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS).

**1. Variabel Persepsi Harga**

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Harga tiket pesawat Maskapai Lion Air sesuai dengan informasinya					
2	Harga tiket Maskapai Lion Air sesuai dengan pelayanannya					
3	Saya menggunakan Maskapai Lion Air ini karena harganya yang lebih terjangkau dari maskapai lain					

## 2. Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
4	Kondisi interior pesawat Maskapai Lion Air bersih					
5	Karyawan dan awak Maskapai Lion Air selalu berpenampilan rapi					
6	Maskapai Lion Air memiliki sarana fisik yang modern yang dapat dinikmati oleh pelanggan					
7	Maskapai Lion Air memberikan informasi keberangkatan kepada pelanggan					
8	Maskapai Lion Air selalu memberikan pelayanan dengan baik					
9	Ketepatan informasi keberangkatan dan kedatangan yang diberikan oleh Maskapai Lion Air sebagian tepat					
10	Pelayanan yang diberikan oleh Maskapai Lion Air diberikan secara cepat sesuai dengan permintaan					
11	Karyawan Maskapai Lion Air bersedia dalam menanggapi keluhan pelanggan					

12	Karyawan meluangkan waktunya untuk menanggapi permintaan pelanggan					
13	Pelanggan merasa aman ketika menggunakan Maskapai ini					
14	Kinerja pelayanan yang diterima oleh pelanggan sangat baik					
15	Karyawan Maskapai Lion Air bersikap ramah dalam memberikan pelayanan					
16	Karyawan Maskapai Lion Air memberikan perhatian yang cukup kepada pelanggan					
17	Maskapai Lion Air sangat memperhatikan kebutuhan					
18	pelanggannya Saya mudah mendapatkan tiket pesawat Maskapai Lion Air					

### 3. Variabel Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
19	Saya merasa aman ketika menggunakan Maskapai Lion Air					
20	Saya merasakan pengalaman yang sangat					

	menyenangkan ketika saya menggunakan Maskapai Lion Air					
21	Maskapai Lion Air mampu mewujudkan harapan saya terhadap maskapai ini					

#### 4. Variabel Loyalitas Pelanggan

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
22	Saya bersedia kembali menggunakan Maskapai Lion Air					
23	Saya enggan beralih dari Maskapai Lion Air					
24	Ketika saya akan bepergian menggunakan pesawat, Maskapai Lion Air menjadi pilihan pertama saya					
25	Saya tidak akan keberatan merekomendasikan untuk menggunakan Maskapai Lion Air kepada orang lain					
26	Saya akan berbicara yang positif mengenai Maskapai Lion Air ini kepada orang lain					

**Lampiran 2. Tabulasi Data Responden**

No	Persepsi										Kepuasan Pelanggan						Loyalitas Pelanggan										
	Harga			Kualitas Pelayanan							19	20	21	22	23	24	25	26									
	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	
1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	3	3	5	3	4	4	4	4	5	
2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	4	3	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	4	2	3	2	3	3	4	4	3	3	
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	
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	
6	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	
7	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	2	4	2	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	2	2	3	
8	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
9	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
11	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
13	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	
14	4	4	3	5	5	3	4	2	1	2	3	3	2	3	2	2	5	2	1	2	2	4	4	4	3	3	
15	5	4	5	2	3	2	5	3	1	2	4	4	2	4	3	4	4	2	2	2	2	4	4	4	3	4	
16	4	5	4	5	5	3	5	5	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	2	4	4	3	3	4	
17	4	4	4	4	4	2	4	2	2	2	4	4	2	4	3	4	4	2	2	1	1	5	4	3	3	4	
18	5	5	4	3	4	2	3	2	1	2	4	3	2	2	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	4	4	
19	4	4	5	3	4	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	5	3	2	3	2	3	4	4	4	3	
20	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	2	2	
21	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	
22	5	5	4	5	5	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	



<b>23</b>	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	3	4	4	
<b>24</b>	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
<b>25</b>	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
<b>26</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
<b>27</b>	4	4	4	4	4	4	4	3	1	2	1	2	1	2	2	1	4	1	1	2	2	2	3	2	3	2	
<b>28</b>	4	4	5	3	3	1	1	1	1	1	3	3	1	3	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	3	
<b>29</b>	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	
<b>30</b>	4	4	5	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
<b>31</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
<b>32</b>	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	
<b>33</b>	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	
<b>34</b>	4	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	4	
<b>35</b>	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	2	3	3	2	2	
<b>36</b>	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	2	3	2	2	1	1	1	2	2	
<b>37</b>	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
<b>38</b>	3	4	4	3	4	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	
<b>39</b>	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	4	4	2	2	4	4	
<b>40</b>	3	4	5	3	3	3	3	3	2	2	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	4	3	5	5
<b>41</b>	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
<b>42</b>	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	
<b>43</b>	3	4	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	3	3	3	4	5	3	3	3	2	3	2	2	2	3	
<b>44</b>	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	2	3	4	2	5	2	2	2	2	3	2	2	3	3	
<b>45</b>	4	4	3	2	2	2	4	1	2	2	2	2	3	3	3	3	5	4	2	3	3	3	1	1	2	3	
<b>46</b>	3	4	4	4	5	3	4	3	3	4	2	2	3	3	4	4	5	3	3	3	2	2	4	3	3	5	
<b>47</b>	4	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
<b>48</b>	5	5	5	3	4	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	5	3	4	3	2	4	2	3	3	3	
<b>49</b>	3	4	4	4	4	4	4	2	1	2	2	2	2	3	3	3	5	3	2	3	3	5	3	2	3	3	



<b>77</b>	4	4	3	4	5	2	4	3	4	4	3	3	2	4	5	5	5	2	2	3	3	5	4	5	3	3
<b>78</b>	5	4	5	3	4	3	4	2	1	3	4	4	3	2	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	2	2
<b>79</b>	4	4	5	5	5	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4
<b>80</b>	4	3	4	2	2	3	2	3	3	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	3	2
<b>81</b>	4	4	4	4	4	3	3	3	1	3	1	3	1	3	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2
<b>82</b>	3	3	4	2	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3
<b>83</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5
<b>84</b>	4	3	4	3	3	1	4	3	2	3	2	2	1	2	2	2	4	3	2	2	2	2	1	1	1	3
<b>85</b>	4	4	4	4	5	3	4	4	2	4	4	4	3	4	5	5	5	4	3	3	4	4	2	3	4	4
<b>86</b>	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2	1	3	3
<b>87</b>	4	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3
<b>88</b>	5	5	4	3	3	2	2	3	1	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	1	1	3	2
<b>89</b>	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	1	2	1	1
<b>90</b>	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
<b>91</b>	5	5	5	1	2	1	3	3	1	2	3	4	1	3	2	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>92</b>	3	3	4	3	4	2	4	3	2	2	3	2	1	2	2	3	4	3	1	1	2	3	3	2	1	3
<b>93</b>	3	4	4	4	5	3	4	2	2	3	4	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	3	2	2	1	3
<b>94</b>	3	4	4	3	3	2	4	4	2	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	2	2	2	4
<b>95</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
<b>96</b>	4	3	3	4	4	4	2	3	1	3	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3
<b>97</b>	4	5	5	4	3	2	4	1	1	1	4	2	2	2	3	2	4	2	5	5	5	3	1	2	3	3
<b>98</b>	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3
<b>99</b>	5	5	5	3	4	3	4	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	3
<b>100</b>	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	3	5	5	4	5
<b>101</b>	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
<b>102</b>	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	4	4	1	3	4	4	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3
<b>103</b>	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	1	3	1	3



### Lampiran 3. Karakteristik Responden

#### Statistics

		Jenis_Kelamin	Usia	Pendidikan_Terakhir	Pekerjaan	Tingkat_Penghasilan
N	Valid	130	130	130	130	130
	Missing	0	0	0	0	0

#### Jenis\_Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perempuan	95	73.1	73.1	73.1
	Laki-Laki	35	26.9	26.9	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

#### Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 - 20 Tahun	40	30.8	30.8	30.8
	21 - 24 Tahun	89	68.5	68.5	99.2
	> 29 Tahun	1	.8	.8	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

**Pendidikan\_Terakhir**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	1	.8	.8	.8
	SMA	94	72.3	72.3	73.1
	S1	35	26.9	26.9	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

**Jenis Pekerjaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	2	1.5	1.5	1.5
	WIRASWASTA	7	5.4	5.4	6.9
	GURU	1	.8	.8	7.7
	MAHASISWA/PELAJAR	111	85.4	85.4	93.1
	LAINNYA	9	6.9	6.9	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

**Tingkat\_Penghasilan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<Rp.1.000.000	19	14.6	14.6	14.6
	Rp.1.000.000 - <Rp.2.000.000	61	46.9	46.9	61.5
	Rp.2.000.000 - <Rp.3.000.000	38	29.2	29.2	90.8
	≥Rp.3.000.000	12	9.2	9.2	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

#### Lampiran 4. UJI VALIDITAS

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

	Estimate
KEP <--- PH	.052
KEP <--- KP	.815
LP <--- PH	-.025
LP <--- KP	.331
LP <--- KEP	.584
ph3 <--- PH	.715
ph2 <--- PH	.751
ph1 <--- PH	.683
kp15 <--- KP	.764
kp14 <--- KP	.505
kp13 <--- KP	.851
kp12 <--- KP	.843
kp11 <--- KP	.863
kp10 <--- KP	.734
kp9 <--- KP	.756
kp8 <--- KP	.758
kp7 <--- KP	.838
kp6 <--- KP	.727
kp5 <--- KP	.817
kp4 <--- KP	.606
kp3 <--- KP	.701
kp2 <--- KP	.708
kp1 <--- KP	.665
kep1 <--- KEP	.846
kep2 <--- KEP	.891
kep3 <--- KEP	.863
lp1 <--- LP	.808
lp2 <--- LP	.792
lp3 <--- LP	.810
lp4 <--- LP	.862
lp5 <--- LP	.864

### Lampiran 5. UJI RELIABILITAS

Hasil uji reliabilitas dapat dihitung dalam rumus berikut ini:

$$\text{Construct Reliability} = \frac{\sum \text{Standard Loading}^2}{(\sum \text{Standard Loading})^2 + \sum \delta^2}$$

#### Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Indikator	Standard Loading	Standard Loading <sup>2</sup>	1-Standard Loading <sup>2</sup>	Batas	Construct Reliability	Keterangan	
Persepsi Harga	ph1	0.683	0.466	0.534	>0.7	<b>0.760</b>	Reliabel	
	ph2	0.751	0.564	0.436			Reliabel	
	ph3	0.715	0.511	0.489			Reliabel	
Kualitas Pelayanan	kp1	0.665	0.442	0.558		>0.7	<b>0.949</b>	Reliabel
	kp2	0.708	0.501	0.499				Reliabel
	kp3	0.701	0.491	0.509				Reliabel
	kp4	0.606	0.367	0.633				Reliabel
	kp5	0.817	0.667	0.333				Reliabel
	kp6	0.727	0.529	0.471				Reliabel
	kp7	0.838	0.702	0.298				Reliabel
	kp8	0.758	0.575	0.425				Reliabel
	kp9	0.756	0.572	0.428				Reliabel
	kp10	0.734	0.539	0.461				Reliabel
	kp11	0.863	0.745	0.255				Reliabel
	kp12	0.843	0.711	0.289				Reliabel
	kp13	0.851	0.724	0.276	Reliabel			
	kp14	0.505	0.255	0.745	Reliabel			
	kp15	0.764	0.584	0.416	Reliabel			
Kepuasan Pelanggan	kep1	0.846	0.716	0.284	>0.7	<b>0.900</b>	Reliabel	
	kep2	0.891	0.794	0.206			Reliabel	
	kep3	0.863	0.745	0.255			Reliabel	
Loyalitas Pelanggan	lp1	0.808	0.653	0.347	>0.7	<b>0.915</b>	Reliabel	
	lp2	0.792	0.627	0.373			Reliabel	
	lp3	0.81	0.656	0.344			Reliabel	
	lp4	0.864	0.746	0.254			Reliabel	
	lp5	0.864	0.746	0.254			Reliabel	



## Lampiran 6. UJI STATISTIK DESKRIPTIF

### 1. Persepsi harga

#### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ph1	130	3	5	4.05	.657
ph2	130	3	5	3.97	.646
ph3	130	3	5	4.24	.633
Valid N (listwise)	130				

### 2. Kualitas pelayanan

#### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
kp1	130	1	5	3.60	.894
kp2	130	1	5	3.98	.853
kp3	130	1	5	3.29	1.030
kp4	130	1	5	3.57	.931
kp5	130	1	5	3.24	1.025
kp6	130	1	5	2.88	1.168
kp7	130	1	5	3.19	.973
kp8	130	1	5	3.38	.967
kp9	130	1	5	3.38	.901
kp10	130	1	5	2.92	1.024
kp11	130	1	5	3.30	.886
kp12	130	1	5	3.37	.873
kp13	130	1	5	3.46	.941
kp14	130	2	5	4.02	.782
kp15	130	1	5	3.17	.864
Valid N (listwise)	130				

## 3. Kepuasan pelanggan

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
kep1	130	1	5	2.94	1.017
kep2	130	1	5	2.97	1.011
kep3	130	1	5	3.06	.994
Valid N (listwise)	130				

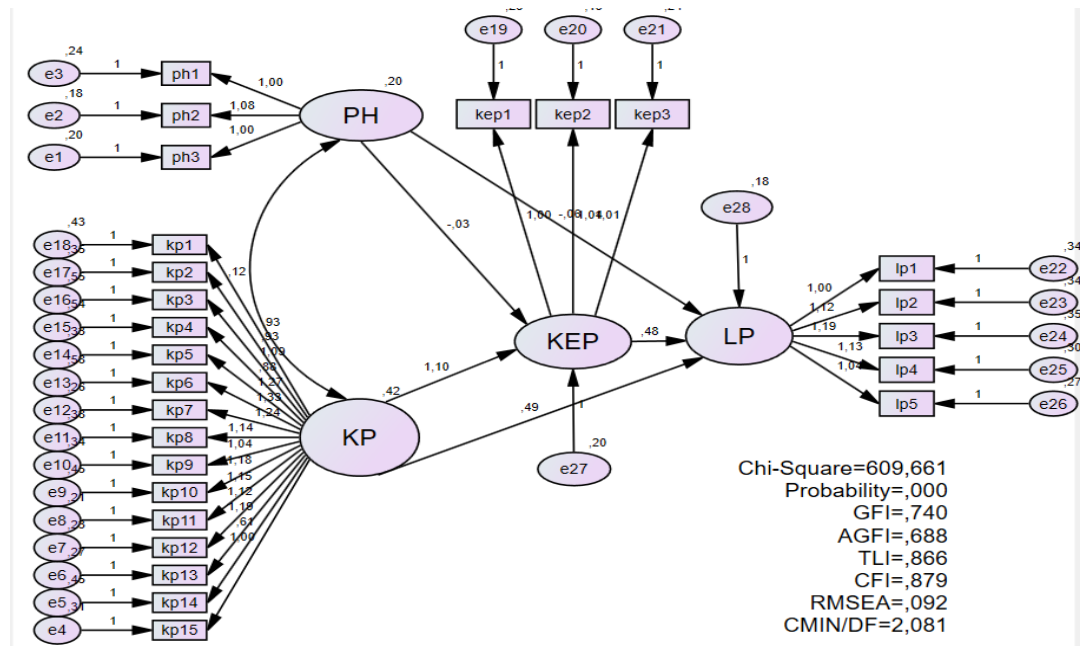
## 4. Loyalitas pelanggan

**Descriptive Statistics**

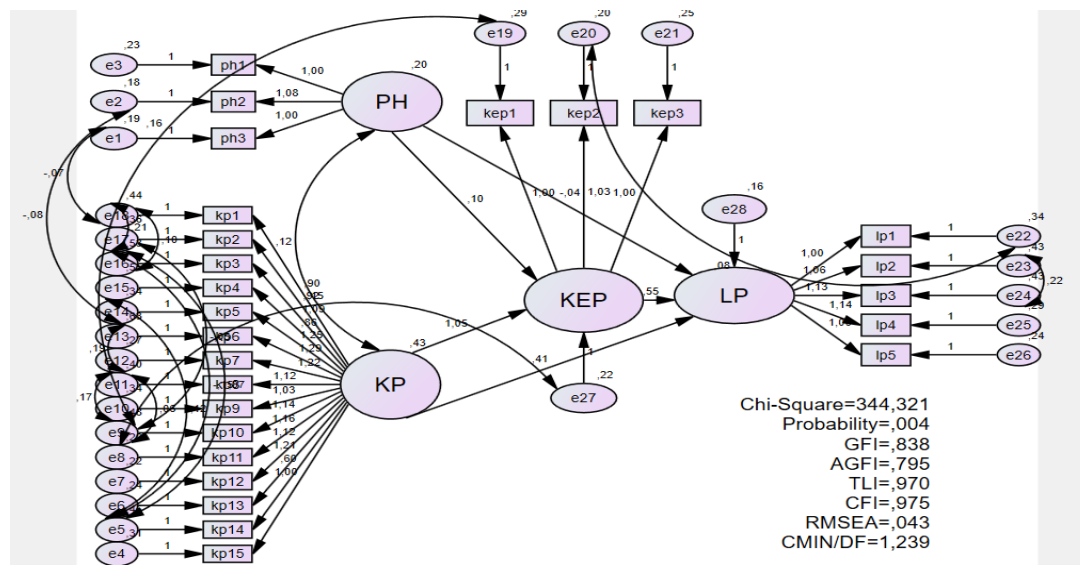
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
lp1	130	1	5	3.34	.993
lp2	130	1	5	2.83	1.086
lp3	130	1	5	2.92	1.125
lp4	130	1	5	3.06	1.062
lp5	130	1	5	3.25	.983
Valid N (listwise)	130				

### Lampiran 7. MODEL PENELITIAN

Sebelum Modifikasi



Setelah Modifikasi



### Lampiran 8. UJI NORMALITAS DATA

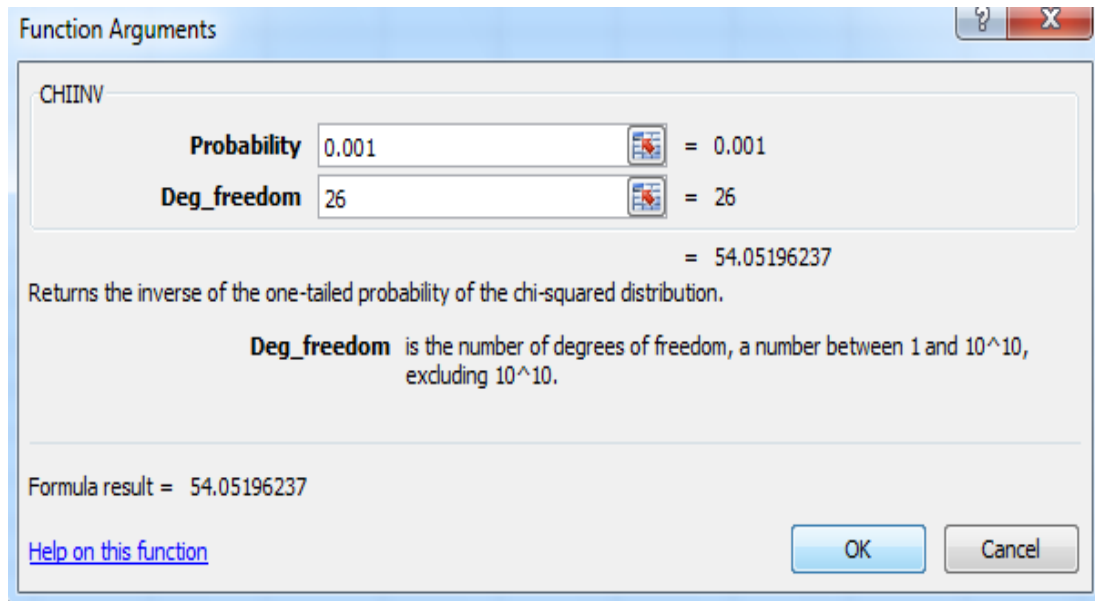
#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		130
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.78433332
	Absolute	.088
Most Extreme Differences	Positive	.066
	Negative	-.088
Kolmogorov-Smirnov Z		1.007
Asymp. Sig. (2-tailed)		.263

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

## Lampiran 9. UJI OUTLIER



### 1. Hasil Ourlier Sebelum Eliminasi

Observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance)

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
97	66,952	,000	,002
46	53,193	,001	,012
39	51,196	,002	,003
52	48,824	,004	,003
28	48,526	,005	,000
59	48,364	,005	,000
77	48,138	,005	,000
40	46,864	,007	,000
45	43,065	,019	,001

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
14	43,033	,019	,000
80	43,002	,019	,000
127	42,341	,023	,000
116	41,926	,025	,000
35	41,910	,025	,000
91	41,114	,030	,000
16	41,032	,031	,000
122	39,838	,040	,000
56	39,559	,043	,000
111	39,533	,043	,000
1	39,051	,048	,000
18	38,433	,055	,000
44	38,271	,057	,000
78	37,739	,064	,000
102	37,499	,067	,000
15	37,413	,069	,000
68	37,306	,070	,000
62	36,737	,079	,000
84	36,679	,080	,000
58	36,574	,082	,000
17	36,179	,088	,000

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
96	36,006	,092	,000
100	35,520	,101	,000
108	35,223	,107	,000
27	35,119	,109	,000
82	34,261	,129	,000
72	34,004	,135	,000
114	33,288	,154	,000
112	33,264	,155	,000
73	32,545	,176	,000
48	32,481	,178	,000
94	32,037	,192	,001
49	31,039	,227	,007
88	30,243	,258	,038
92	30,128	,262	,033
86	29,733	,279	,055
115	29,691	,281	,041
54	29,521	,288	,042
7	29,110	,306	,073
76	29,038	,309	,060
79	28,949	,313	,051
81	28,934	,314	,036

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
36	28,719	,324	,041
69	27,565	,380	,287
19	27,429	,387	,282
103	27,388	,389	,240
93	26,432	,440	,613
99	26,363	,443	,578
43	26,265	,449	,556
83	26,146	,455	,545
3	25,922	,467	,587
57	25,911	,468	,523
107	25,508	,490	,653
121	25,021	,518	,801
90	24,982	,520	,764
70	24,719	,535	,812
104	24,476	,549	,848
61	24,271	,560	,869
23	23,799	,587	,942
87	23,224	,620	,985
98	23,036	,631	,988
34	22,808	,644	,991
105	22,554	,658	,995



Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
60	22,209	,677	,998
33	22,122	,682	,997
64	21,994	,689	,997
85	21,907	,694	,997
53	21,699	,705	,998
63	21,147	,734	1,000
2	21,001	,742	1,000
20	20,965	,744	1,000
125	20,462	,769	1,000
47	20,310	,777	1,000
38	20,192	,782	1,000
118	19,963	,793	1,000
89	19,927	,795	1,000
113	19,754	,803	1,000
25	19,661	,807	1,000
6	19,135	,831	1,000
13	19,123	,831	1,000
126	18,954	,838	1,000
109	18,927	,840	1,000
128	18,752	,847	1,000
32	18,425	,860	1,000

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
10	18,348	,863	1,000
74	18,315	,864	1,000
50	18,282	,865	1,000
117	18,279	,865	1,000
124	18,261	,866	1,000
9	17,417	,896	1,000
42	17,188	,903	1,000

## 2. Hasil Outlier Setelah Eliminasi

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
40	53,527	,001	,140
46	52,789	,001	,015
39	50,810	,003	,004
28	49,708	,003	,001
52	48,575	,005	,000
59	48,190	,005	,000
77	47,889	,006	,000
80	43,501	,017	,002
45	42,855	,020	,001
14	42,713	,021	,000
126	42,203	,023	,000

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
91	41,812	,026	,000
115	41,789	,026	,000
35	41,632	,027	,000
16	40,801	,032	,000
121	39,907	,040	,000
62	39,882	,040	,000
110	39,533	,043	,000
56	39,398	,045	,000
1	39,184	,047	,000
18	38,463	,055	,000
44	37,976	,061	,000
78	37,742	,064	,000
107	37,472	,068	,000
68	37,333	,070	,000
84	37,328	,070	,000
15	37,320	,070	,000
101	37,286	,070	,000
82	36,509	,083	,000
58	36,391	,085	,000
17	36,371	,085	,000
96	36,079	,090	,000

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
99	35,554	,100	,000
27	34,842	,115	,000
72	34,768	,117	,000
111	33,755	,141	,000
113	33,131	,158	,000
73	32,387	,181	,001
48	32,229	,186	,001
94	31,871	,197	,002
49	30,973	,229	,013
114	30,768	,237	,014
92	30,271	,257	,031
88	30,173	,261	,026
7	29,960	,269	,029
81	29,758	,278	,031
86	29,659	,282	,026
54	29,292	,298	,043
76	29,238	,300	,032
79	29,184	,303	,024
93	29,118	,306	,019
36	28,761	,322	,032
69	27,346	,391	,356

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
102	27,257	,396	,330
19	27,254	,396	,269
106	26,793	,420	,407
57	26,510	,435	,475
43	26,419	,440	,449
83	26,334	,445	,421
98	26,249	,449	,393
90	26,137	,456	,379
3	25,843	,472	,454
120	24,885	,525	,825
103	24,758	,533	,821
34	24,538	,545	,849
70	24,524	,546	,809
61	24,459	,550	,783
87	24,357	,556	,770
97	24,198	,565	,780
23	23,760	,590	,880
33	22,869	,640	,986
104	22,691	,650	,988
53	22,551	,658	,988
60	22,159	,680	,996

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
64	22,137	,681	,993
85	21,791	,700	,997
20	21,121	,736	1,000
117	21,064	,739	1,000
63	21,050	,739	,999
2	20,948	,745	,999
125	20,905	,747	,999
38	20,836	,750	,999
47	20,812	,752	,998
89	20,561	,764	,999
124	20,318	,776	,999
112	19,616	,809	1,000
13	19,564	,812	1,000
25	19,505	,814	1,000
6	19,358	,821	1,000
123	18,816	,844	1,000
108	18,775	,846	1,000
127	18,636	,851	1,000
74	18,584	,854	1,000
116	18,584	,854	1,000
32	18,276	,866	1,000

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
10	18,206	,868	1,000
50	18,187	,869	1,000
9	17,642	,888	1,000
42	17,240	,902	1,000
37	17,118	,905	1,000

### Lampiran 10. UJI MULTIKOLINERITAS

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.325	2.025		.161	.873		
Persepsi Harga (X1)	-.069	.167	-.024	-.413	.680	.882	1.134
Kualitas Pelayanan (X2)	.205	.038	.482	5.352	.000	.359	2.783
Kepuasan Pelanggan (Y1)	.618	.148	.368	4.174	.000	.375	2.668

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan (Y2)



**Lampiran 11. DEGREES OF FREEDOM****Computation of degrees of freedom (Default model)**

Number of distinct sample moments:	351
Number of distinct parameters to be estimated:	73
Degrees of freedom (351 - 73):	278

**Result (Default model)**

Minimum was achieved
Chi-square = 344.321
Degrees of freedom = 278
Probability level = .004

## Lampiran 12. *GOODNESS OF FIT.*

Sebelum Modifikasi Model

### CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	58	609.661	293	.000	2.081
Saturated model	351	.000	0		
Independence model	26	2948.593	325	.000	9.073

### RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.051	.740	.688	.618
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.458	.134	.064	.124

### Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	.793	.771	.881	.866	.879
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	.092	.082	.102	.000
Independence model	.251	.243	.259	.000

### Lampiran 13. MODIFIKASI MODEL

#### 1. Sebelum Modifikasi Model

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

	M.I.	Par Change
e26 <--> e28	6.204	-.061
e23 <--> e28	5.903	.066
e23 <--> e24	24.408	.176
e22 <--> e27	4.395	.063
e20 <--> e22	8.704	.085
e19 <--> e26	4.056	.060
e18 <--> e23	7.151	.100
e17 <--> e23	4.709	.074
e17 <--> e18	37.359	.219
e16 <--> e27	13.427	.133
e16 <--> e21	6.881	.097
e16 <--> e18	10.634	.145
e15 <--> e17	5.993	.097
e14 <--> e25	4.048	.064
e14 <--> e22	4.056	-.066
e13 <--> e16	5.881	.126
e12 <--> e14	6.591	.072
e12 <--> e13	24.760	.183
e11 <--> e26	5.983	.078
e11 <--> e18	9.751	-.117
e11 <--> e17	10.478	-.110
e11 <--> e16	12.463	-.148
e10 <--> e18	6.213	-.088
e10 <--> e17	5.315	-.074
e10 <--> e11	26.602	.171
e9 <--> e27	30.069	.182
e9 <--> e19	29.439	.196
e9 <--> e17	4.519	-.078

	M.I.	Par Change
e9 <--> e16	5.303	.105
e9 <--> e12	4.254	-.067
e7 <--> e14	4.345	-.055
e6 <--> e22	4.646	.064
e6 <--> e16	17.383	-.150
e6 <--> e13	9.736	-.117
e6 <--> e11	12.330	.106
e6 <--> e7	10.707	.079
e5 <--> e17	7.021	.096
e5 <--> e15	10.358	.143
e5 <--> e14	4.098	-.072
e5 <--> e13	4.088	-.095
e4 <--> e28	6.081	-.062
e4 <--> e21	5.555	.066
e4 <--> e17	5.892	-.074
e2 <--> e13	5.361	-.081
e1 <--> e18	5.194	-.069

## 2. Setelah Modifikasi Model

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

	M.I.	Par Change
e19 <--> e23	6.852	-.066
e16 <--> e28	4.967	-.065
e16 <--> e21	5.089	.076
e15 <--> e17	5.557	.073
e14 <--> e25	4.606	.070
e14 <--> e22	4.616	-.069
e14 <--> e15	5.592	.091
e11 <--> e26	5.701	.065
e10 <--> e13	4.841	-.070
e10 <--> e12	4.891	.048
e7 <--> e14	4.887	-.058

			M.I.	Par Change
e6	<-->	e13	5.284	-.069
e6	<-->	e11	4.812	.053
e5	<-->	e14	5.370	-.078
e4	<-->	e28	5.465	-.057
e4	<-->	e21	4.811	.062

Hasil *Goodness Of Fit* Setelah Modifikasi

### CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	73	344.321	278	.004	1.239
Saturated model	351	.000	0		
Independence model	26	2948.593	325	.000	9.073

### RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.039	.838	.795	.663
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.458	.134	.064	.124

### Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	.883	.863	.975	.970	.975
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	.043	.026	.057	.770
Independence model	.251	.243	.259	.000

### Lampiran 14. HASIL UJI HIPOTESIS

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

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KEP <--- PH	.098	.113	.870	.384	par_23
KEP <--- KP	1.055	.127	8.320	***	par_25
LP <--- PH	-.044	.122	-.365	.715	par_24
LP <--- KP	.405	.150	2.705	.007	par_27
LP <--- KEP	.551	.124	4.441	***	par_28
ph3 <--- PH	1.000				
ph2 <--- PH	1.081	.169	6.381	***	par_1
ph1 <--- PH	.995	.160	6.223	***	par_2
kp15 <--- KP	1.000				
kp14 <--- KP	.598	.103	5.797	***	par_3
kp13 <--- KP	1.212	.115	10.528	***	par_4
kp12 <--- KP	1.123	.108	10.426	***	par_5
kp11 <--- KP	1.158	.108	10.731	***	par_6
kp10 <--- KP	1.143	.129	8.879	***	par_7
kp9 <--- KP	1.030	.113	9.123	***	par_8
kp8 <--- KP	1.120	.122	9.151	***	par_9
kp7 <--- KP	1.221	.118	10.349	***	par_10
kp6 <--- KP	1.287	.147	8.772	***	par_11
kp5 <--- KP	1.255	.125	10.024	***	par_12
kp4 <--- KP	.861	.122	7.088	***	par_13
kp3 <--- KP	1.093	.131	8.323	***	par_14
kp2 <--- KP	.920	.109	8.452	***	par_15
kp1 <--- KP	.901	.114	7.932	***	par_16
kep1 <--- KEP	1.000				
kep2 <--- KEP	1.029	.079	12.979	***	par_17
kep3 <--- KEP	.997	.081	12.314	***	par_18
lp1 <--- LP	1.000				
lp2 <--- LP	1.062	.105	10.099	***	par_19
lp3 <--- LP	1.135	.109	10.421	***	par_20
lp4 <--- LP	1.144	.100	11.399	***	par_21
lp5 <--- LP	1.061	.093	11.438	***	par_22

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

	KP	PH	KEP	LP
KEP	.815	.052	.000	.000
LP	.331	-.025	.584	.000
lp5	.000	.000	.000	.864
lp4	.000	.000	.000	.862
lp3	.000	.000	.000	.810
lp2	.000	.000	.000	.792
lp1	.000	.000	.000	.808
kep3	.000	.000	.863	.000
kep2	.000	.000	.891	.000
kep1	.000	.000	.846	.000
kp1	.665	.000	.000	.000
kp2	.708	.000	.000	.000
kp3	.701	.000	.000	.000
kp4	.606	.000	.000	.000
kp5	.817	.000	.000	.000
kp6	.727	.000	.000	.000
kp7	.838	.000	.000	.000
kp8	.758	.000	.000	.000
kp9	.756	.000	.000	.000
kp10	.734	.000	.000	.000
kp11	.863	.000	.000	.000
kp12	.843	.000	.000	.000
kp13	.851	.000	.000	.000
kp14	.505	.000	.000	.000
kp15	.764	.000	.000	.000
ph1	.000	.683	.000	.000
ph2	.000	.751	.000	.000
ph3	.000	.715	.000	.000

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

	KP	PH	KEP	LP
KEP	.000	.000	.000	.000
LP	.476	.030	.000	.000
lp5	.698	.005	.505	.000
lp4	.696	.005	.504	.000
lp3	.654	.004	.473	.000
lp2	.639	.004	.462	.000
lp1	.652	.004	.472	.000



	KP	PH	KEP	LP
kep3	.703	.045	.000	.000
kep2	.726	.046	.000	.000
kep1	.689	.044	.000	.000
kp1	.000	.000	.000	.000
kp2	.000	.000	.000	.000
kp3	.000	.000	.000	.000
kp4	.000	.000	.000	.000
kp5	.000	.000	.000	.000
kp6	.000	.000	.000	.000
kp7	.000	.000	.000	.000
kp8	.000	.000	.000	.000
kp9	.000	.000	.000	.000
kp10	.000	.000	.000	.000
kp11	.000	.000	.000	.000
kp12	.000	.000	.000	.000
kp13	.000	.000	.000	.000
kp14	.000	.000	.000	.000
kp15	.000	.000	.000	.000
ph1	.000	.000	.000	.000
ph2	.000	.000	.000	.000
ph3	.000	.000	.000	.000