

# LAMPIRAN

## Lampiran 1. KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth  
Bapak/ Ibu/ Sdr/i Responden

Assalamualaikum Wr.Wb.

Saya Fanny Candra Sakti, mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Saat ini saya sedang menyusun skripsi/penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Pelanggan Mirota Kampus di Jalan C. Simanjuntak 70, Gondokusuman, Yogyakarta)”** dengan objek Penelitian Mirota Kampus di jalan C. Simanjuntak 70, Gondokusuman, Yogyakarta. Untuk mendukung penelitian tersebut saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/ Sdr/i untuk mengisi lembar kuesioner yang saya ajukan.

Informasi yang Bapak/Ibu/Sdr/i berikan akan sangat membantu dalam menyelesaikan penelitian ini. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i dalam mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan Terima Kasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Hormat saya,

Fanny Candra Sakti

### A. Screening Responden

Petunjuk: Mohon berikan tanda (✓) pada jawaban yang saudara pilih

Jawablah tiga pertanyaan di bawah ini sebelum menjawab seluruh pertanyaan:

1. Apakah saudara/i berdomisili di Daerah Istimewa Yogyakarta?

Ya             Tidak

2. Apakah usia saudara/i saat ini sudah 17 tahun ke atas?

Ya             Tidak

3. Apakah saudara/i pernah melakukan belanja di Mirota Kampus lebih dari 2 kali dalam 6 bulan terakhir?

Ya             Tidak

Jika ke tiga pertanyaan diatas saudara/i jawab “Ya” maka saudara dipersilahkan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan selanjutnya, dan jika salah satu dijawab “Tidak” maka cukup sampai disini dan saya ucapkan terimakasih atas partisipasinya.

### B. Identitas Responden

Petunjuk Pengisian:

*Responden diharap menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut dengan mengisi jawaban yang kosong ( \_\_\_ ) atau memberikan tanda ( ✓ ) pada kotak yang telah tersedia di bawah ini !*

1. Jenis Kelamin:

Laki – Laki             Perempuan

2. Usia/Umur:

17 – 20  21 – 24  25 – 28   $\geq$  29

3. Tingkat Pendidikan Terakhir:

SMA  Diploma  S1  S2  S3

4. Rata-rata pengeluaran per bulan:

< Rp. 2.000.000  Rp. 2.000.000 – Rp. 5.000.000

Rp. 6.000.000 – Rp. 9.000.000   $\geq$  Rp. 9.000.000

5. Jenis Pekerjaan:

Pelajar/Mahasiswa  PNS  Pegawai swasta

Wiraswasta  Lain-lain (sebutkan) .....

6. Telah berapa kali berbelanja di Mirota Kampus selama 6 bulan terakhir:

2-3 kali  4-5 kali   $\geq$  6 kali

### C. Pertanyaan Penelitian

Petunjuk:

Berilah konfirmasi atas pertanyaan berikut sesuai dengan persepsi anda dengan memberikan tanda ( $\checkmark$ ) pada kolom yang sesuai dengan persepsi anda mengenai persepsi tersebut.

Jawaban atas penilaian tersebut diberi penilaian sangat tidak setuju (STS) sangat setuju (SS) dengan menggunakan rentang 1-5. Semakin positif persepsi yang muncul, maka akan semakin tinggi nilainya (semakin mendekati angka 5). Sebaliknya jika semakin negatif persepsi yang muncul, maka akan semakin rendah nilai yang diberikan (semakin mendekati angka 1).

Skala responden adalah sebagai berikut :

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Netral (N)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

### Daftar

#### Pernyataan dan Pertanyaan

##### 1. Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan/Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
<b>Tampilan Fisik (<i>Tangibles</i>)</b>						
1.	Mirota Kampus menggunakan sarana yang terbaru					
2.	Karyawan Mirota Kampus berpenampilan rapi					
3.	Layanan untuk pembayaran produk dilakukan dengan cepat					
4.	Kondisi Mirota Kampus yang bersih					

No	Pertanyaan/Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
<b>Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>						
1.	Karyawan Mirota Kampus mampu menjawab pertanyaan dari pelanggan					
2.	Produk yang disediakan oleh Mirota Kampus lengkap					
3.	Informasi yang ada pada website Mirota Kampus terorganisasi dengan baik					

4.	Tidak ada kesalahan dalam pembuatan nota kwitansi					
5.	Layanan disampaikan secara sesuai dengan waktu yang dijanjikan					

No	Pertanyaan/Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
<b>Daya Tanggap (<i>Resposiveness</i>)</b>						
1.	Karyawan Mirota Kampus mampu menanggapi permintaan pelanggan dengan cepat					
2.	Karyawan Mirota Kampus siap membantu pelanggan jika pelanggan butuh bantuan					
3.	Cara untuk mencari produk yang akan dibeli mudah					
4.	Kepastian waktu penyampaian layanan diinformasikan dengan jelas kepada para pelanggan					

No	Pertanyaan/Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>						
1.	Karyawan Mirota Kampus dapat dipercaya					
2.	Pelanggan merasa aman ketika layanan pembelian diberikan					
3.	Karyawan Mirota Kampus bersikap sopan terhadap pelanggan					
4.	Karyawan Mirota Kampus memiliki pengetahuan tentang produk yang dijual sehingga mampu menjawab pertanyaan pelanggan					

No	Pertanyaan/Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
<b>Empati (<i>Emphaty</i>)</b>						
1.	Mirota Kampus memberikan perhatian dalam menanggapi permintaan dari pelanggan					
2.	Karyawan Mirota Kampus melayani keluhan dengan baik					
3.	Mirota Kampus sungguh-sungguh memperhatikan kebutuhan dari pelanggan					
4.	Mirota Kampus memberikan rekomendasi kepada pelanggan mengenai produk yang bagus					
5.	Karyawan Mirota Kampus memahami kebutuhan spesifik para pelanggan					

## 2. Kepuasan Pelanggan

No	Pertanyaan/Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Mirota Kampus menjual produk belanjaan yang berkualitas baik					
2.	Mirota Kampus menjalin relasi jangka panjang dengan pelanggan					
3.	Mirota Kampus sering kali memberikan seperti diskon atau bonus kepada pelanggan					
4.	Mirota Kampus menyediakan layanan pembayaran yang tepat waktu					
5.	Mirota Kampus memiliki sistem penanganan komplain yang efektif					
6.	Karyawan Mirota Kampus memiliki proses penyampaian layanan dengan bahasa yang mudah dipahami					

7.	Karyawan Mirota Kampus selalu ramah kepada pelanggan serta berpengetahuan luas					
----	--	--	--	--	--	--

### 3. Kepercayaan Pelanggan

No	Pertanyaan/Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Saya percaya pihak Mirota Kampus beritikad baik untuk menjalin hubungan dengan pelanggan					
2.	Saya percaya pihak Mirota Kampus selalu dapat diandalkan ketika pelanggan membutuhkan pelayanannya					
3.	Saya percaya pihak Mirota Kampus mempunyai standar kerja yang tinggi dalam memberikan pelayanannya					
4.	Saya percaya pihak Mirota Kampus selalu bertanggungjawab dalam menangani keluhan pelanggan					
5.	Saya percaya pihak Mirota Kampus selalu memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan					



#### 4. Loyalitas Pelanggan

No	Pertanyaan/Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Saya akan berbelanja di Mirota Kampus ini kembali					
2.	Saya membeli lebih dari satu produk ketika berbelanja di Mirota Kampus					
3.	Saya akan menganjurkan orang lain agar berbelanja di Mirota Kampus					
4.	Saya akan berbelanja di Mirota Kampus kembali walaupun ada yang menawarkan untuk berbelanja di tempat lain					

Terimakasih atas kesediaan saudara/i dalam mengisi kuesioner ini.

## Lampiran 2. TABULASI DATA RESPONDEN

Responden	Kualitas Pelayanan														Kepuasan Pelanggan							Kepercayaan Pelanggan					Loyalitas Pelanggan												
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP13	KP14	KP15	KP16	KP17	KP18	KP19	KP20	KP21	KP22	KEP1	KEP2	KEP3	KEP4	KEP5	KEP6	KEP7	KCP1	KCP2	KCP3	KCP4	KCP5	LOY1	LOY2	LOY3	LOY4	
1	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	
2	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	
4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3		
5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	
7	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	
8	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	
9	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	
10	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4
11	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	
12	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	
13	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	
14	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
15	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	
16	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	
17	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	

Responden	Kualitas Pelayanan																	Kepuasan Pelanggan							Kepercayaan Pelanggan					Loyalitas Pelanggan															
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP13	KP14	KP15	KP16	KP17	KP18	KP19	KP20	KP21	KP22	KEP1	KEP2	KEP3	KEP4	KEP5	KEP6	KEP7	KCP1	KCP2	KCP3	KCP4	KCP5	LOY1	LOY2	LOY3	LOY4							
21	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4						
22	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4						
23	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4						
24	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	5	4	5	4	4					
25	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5					
26	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4				
27	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4				
28	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4				
29	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4				
30	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5				
31	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	3	4	3	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5				
32	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2	2	2	2	2	4	3	4	3	4	3	4			
33	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5			
34	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
35	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5		
36	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	3	2	
37	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	
38	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	
39	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
40	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2
41	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4

Responden	Kualitas Pelayanan																						Kepuasan Pelanggan							Kepercayaan Pelanggan					Loyalitas Pelanggan					
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP13	KP14	KP15	KP16	KP17	KP18	KP19	KP20	KP21	KP22	KEP1	KEP2	KEP3	KEP4	KEP5	KEP6	KEP7	KCP1	KCP2	KCP3	KCP4	KCP5	LOY1	LOY2	LOY3	LOY4		
44	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2						
45	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3						
46	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4					
47	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	3	2	2	3	3				
48	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4			
49	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4		
50	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3		
51	3	3	4	4	3	3	5	3	4	5	3	4	5	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3		
52	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3		
53	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
54	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
55	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	
56	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	
57	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	
58	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	
59	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	5	
60	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5
61	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
62	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4
63	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4



Responden	Kualitas Pelayanan																	Kepuasan Pelanggan							Kepercayaan Pelanggan					Loyalitas Pelanggan									
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP13	KP14	KP15	KP16	KP17	KP18	KP19	KP20	KP21	KP22	KEP1	KEP2	KEP3	KEP4	KEP5	KEP6	KEP7	KCP1	KCP2	KCP3	KCP4	KCP5	LOY1	LOY2	LOY3	LOY4	
90	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5			
91	3	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5		
92	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5		
93	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3		
94	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4		
95	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	
96	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
97	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
98	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	
99	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
100	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	
101	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
102	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	5	5	4	
103	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	
104	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	
105	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	
106	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	
107	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
108	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	
109	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	
110	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	
111	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	

Responden	Kualitas Pelayanan															Kepuasan Pelanggan							Kepercayaan Pelanggan					Loyalitas Pelanggan													
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP13	KP14	KP15	KP16	KP17	KP18	KP19	KP20	KP21	KP22	KEP1	KEP2	KEP3	KEP4	KEP5	KEP6	KEP7	KCP1	KCP2	KCP3	KCP4	KCP5	LOY1	LOY2	LOY3	LOY4			
115	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4
116	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2		
117	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
118	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
119	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4		
120	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
121	3	5	4	4	3	5	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	
122	3	4	4	4	5	4	3	5	4	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	
123	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	
124	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	
125	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	
126	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	
127	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	
128	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	
129	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	
130	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3		
131	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
132	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	
133	4	4	4	4	4	4	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	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
134	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
135	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4		

Responden	Kualitas Pelayanan																						Kepuasan Pelanggan							Kepercayaan Pelanggan					Loyalitas Pelanggan						
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP13	KP14	KP15	KP16	KP17	KP18	KP19	KP20	KP21	KP22	KEP1	KEP2	KEP3	KEP4	KEP5	KEP6	KEP7	KCP1	KCP2	KCP3	KCP4	KCP5	LOY1	LOY2	LOY3	LOY4			
139	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5			
140	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4				
141	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4	5	4			
142	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2			
143	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4		
144	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4		
145	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4		
146	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4		
147	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	
148	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	5	4	5	3	4	4	3			
149	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3			
150	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	
151	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4		
152	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5		
153	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4
154	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	
155	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4		
156	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4		
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
158	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4
159	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
160	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	
161	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	
162	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	
163	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	



### Lampiran 3. KARAKTERISTIK RESPONDEN

#### JENIS KELAMIN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
laki-laki	72	44,2	44,2	44,2
Valid perempuan	91	55,8	55,8	100,0
Total	163	100,0	100,0	

#### USIA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
17 - 20 tahun	35	21,5	21,5	21,5
Valid 21 - 24 tahun	127	77,9	77,9	99,4
25 - 28 tahun	1	,6	,6	100,0
Total	163	100,0	100,0	

#### PENDIDIKAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SMA	109	66,9	66,9	66,9
Diploma	14	8,6	8,6	75,5
Valid Sarjana	38	23,3	23,3	98,8
Magister	2	1,2	1,2	100,0
Total	163	100,0	100,0	

**PENGELUARAN PERBULAN**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< Rp. 2.000.000	92	56,4	56,4	56,4
Rp. 2.000.000 - Rp. 5.000.000	67	41,1	41,1	97,5
Valid Rp. 6.000.000 - Rp. 9.000.000	1	,6	,6	98,2
> Rp. 9.000.000	3	1,8	1,8	100,0
Total	163	100,0	100,0	

**JENIS PEKERJAAN**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pelajar/Mahasiswa	137	84,0	84,0	84,0
PNS	1	,6	,6	84,7
Valid Pegawai Swasta	20	12,3	12,3	96,9
Wiraswasta	4	2,5	2,5	99,4
Pengusaha	1	,6	,6	100,0
Total	163	100,0	100,0	

**FREKUENSI PEMBELIAN**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2-3 kali	85	52,1	52,1	52,1
Valid 4-5 kali	47	28,8	28,8	81,0
> 6 kali	31	19,0	19,0	100,0
Total	163	100,0	100,0	

#### Lampiran 4. UJI VALIDITAS

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

	Estimate
KEP <--- KP	.846
KCP <--- KP	.841
LOY <--- KP	.183
LOY <--- KEP	.550
LOY <--- KCP	.334
KP1 <--- KP	.834
KP2 <--- KP	.829
KP3 <--- KP	.854
KP4 <--- KP	.836
KP5 <--- KP	.837
KP6 <--- KP	.833
KP7 <--- KP	.829
KP8 <--- KP	.809
KP9 <--- KP	.852
KP10 <--- KP	.846
KP11 <--- KP	.835
KP12 <--- KP	.830
KP13 <--- KP	.855
KP14 <--- KP	.859
KP15 <--- KP	.852
KP16 <--- KP	.855
KP17 <--- KP	.833
KP18 <--- KP	.866
KP19 <--- KP	.850
KP20 <--- KP	.848
KP21 <--- KP	.845
KP22 <--- KP	.807
KEP1 <--- KEP	.858
KEP2 <--- KEP	.818
KEP3 <--- KEP	.810
KEP4 <--- KEP	.869
KEP5 <--- KEP	.863
KEP6 <--- KEP	.843
KEP7 <--- KEP	.886
KCP1 <--- KCP	.837
KCP2 <--- KCP	.875
KCP3 <--- KCP	.846

	Estimate
KCP4 <--- KCP	.834
KCP5 <--- KCP	.899
LOY1 <--- LOY	.771
LOY2 <--- LOY	.849
LOY3 <--- LOY	.820
LOY4 <--- LOY	.783

## Lampiran 5. UJI RELIABILITAS

### Uji Reliabilitas menggunakan rumus Construct Reliability (CR)

#### Variabel Kualitas Pelayanan

				(Standard Loading) <sup>2</sup>	1- (Standard Loading) <sup>2</sup>	Jumlah Measurement Error
KP1	<--	KP	0.834	0.695556	0.304444	6.448508
KP2	<--	KP	0.829	0.687241	0.312759	
KP3	<--	KP	0.854	0.729316	0.270684	
KP4	<--	KP	0.836	0.698896	0.301104	
KP5	<--	KP	0.837	0.700569	0.299431	
KP6	<--	KP	0.833	0.693889	0.306111	
KP7	<--	KP	0.829	0.687241	0.312759	
KP8	<--	KP	0.809	0.654481	0.345519	
KP9	<--	KP	0.852	0.725904	0.274096	
KP10	<--	KP	0.846	0.715716	0.284284	
KP11	<--	KP	0.835	0.697225	0.302775	
KP12	<--	KP	0.83	0.6889	0.3111	
KP13	<--	KP	0.855	0.731025	0.268975	
KP14	<--	KP	0.859	0.737881	0.262119	
KP15	<--	KP	0.852	0.725904	0.274096	

KP16	<--	KP	0.855	0.731025	0.268975	
KP17	<--	KP	0.833	0.693889	0.306111	
KP18	<--	KP	0.866	0.749956	0.250044	
KP19	<--	KP	0.85	0.7225	0.2775	
KP20	<--	KP	0.848	0.719104	0.280896	
KP21	<--	KP	0.845	0.714025	0.285975	
KP22	<--	KP	0.807	0.651249	0.348751	
Jumlah Standard Loading			18.494			

(Jumlah Standard Loading) <sup>2</sup>	Jumlah Measurement Error + (Jumlah Standard Loading) <sup>2</sup>	Hasil
342.028036	348.476544	0.981495

**Uji Reliabilitas menggunakan rumus Construct Reliability (CR)**

**Variabel Kepuasan Pelanggan**

				(Standard Loading) <sup>2</sup>	1- (Standard Loading) <sup>2</sup>	Jumlah Measurement Error
KEP1	<--	KEP	0.858	0.736164	0.263836	1.943037
KEP2	<--	KEP	0.818	0.669124	0.330876	
KEP3	<--	KEP	0.81	0.6561	0.3439	
KEP4	<--	KEP	0.869	0.755161	0.244839	
KEP5	<--	KEP	0.863	0.744769	0.255231	
KEP6	<--	KEP	0.843	0.710649	0.289351	
KEP7	<--	KEP	0.886	0.784996	0.215004	
Jumlah Standard Loading			5.947			

(Jumlah Standard Loading) <sup>2</sup>	Jumlah Measurement Error + (Jumlah Standard Loading) <sup>2</sup>	Hasil
35.366809	37.309846	0.947922

**Uji Reliabilitas menggunakan rumus Construct Reliability (CR)**

**Variabel Kepercayaan Pelanggan**

				(Standard Loading) <sup>2</sup>	1- (Standard Loading) <sup>2</sup>	Jumlah Measurement Error
KCP1	<--	KCP	0.837	0.700569	0.299431	1.314333
KCP2	<--	KCP	0.875	0.765625	0.234375	
KCP3	<--	KCP	0.846	0.715716	0.284284	
KCP4	<--	KCP	0.834	0.695556	0.304444	
KCP5	<--	KCP	0.899	0.808201	0.191799	
Jumlah Standard Loading			4.291			

(Jumlah Standard Loading) <sup>2</sup>	Jumlah Measurement Error + (Jumlah Standard Loading) <sup>2</sup>	Hasil
18.412681	19.727014	0.933374



**Uji Reliabilitas menggunakan rumus Construct Reliability (CR)**  
**Variabel Loyalitas Pelanggan**

				(Standard Loading) <sup>2</sup>	1- (Standard Loading) <sup>2</sup>	Jumlah Measurement Error
LOY1	<--	LOY	0.771	0.594441	0.405559	1.399269
LOY2	<--	LOY	0.849	0.720801	0.279199	
LOY3	<--	LOY	0.82	0.6724	0.3276	
LOY4	<--	LOY	0.783	0.613089	0.386911	
Jumlah Standard Loading			3.223			

(Jumlah Standard Loading) <sup>2</sup>	Jumlah Measurement Error + (Jumlah Standard Loading) <sup>2</sup>	Hasil
10.387729	11.786998	0.881287

### Lampiran 6. UJI DESKRIPTIF

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KP1	163	1	5	3.79	.926
KP2	163	1	5	3.79	.871
KP3	163	1	5	3.77	.966
KP4	163	1	5	3.78	.861
KP5	163	1	5	3.85	.938
KP6	163	1	5	3.85	.925
KP7	163	1	5	3.80	.942
KP8	163	1	5	3.80	.852
KP9	163	1	5	3.79	.901
KP10	163	1	5	3.80	.911
KP11	163	1	5	3.82	.942
KP12	163	1	5	3.79	.871
KP13	163	1	5	3.79	.915
KP14	163	1	5	3.80	.942
KP15	163	1	5	3.82	.891
KP16	163	1	5	3.83	.920
KP17	163	1	5	3.79	.899
KP18	163	1	5	3.84	.949
KP19	163	1	5	3.80	.909
KP20	163	1	5	3.85	.931
KP21	163	1	5	3.83	.914
KP22	163	2	5	3.83	.898
Valid N (listwise)	163				

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KEP1	163	1	5	3.79	.926
KEP2	163	1	5	3.94	.944
KEP3	163	2	5	3.85	.869
KEP4	163	1	5	3.82	.955
KEP5	163	1	5	3.85	.925
KEP6	163	1	5	3.88	.885
KEP7	163	1	5	3.86	.942
Valid N (listwise)	163				

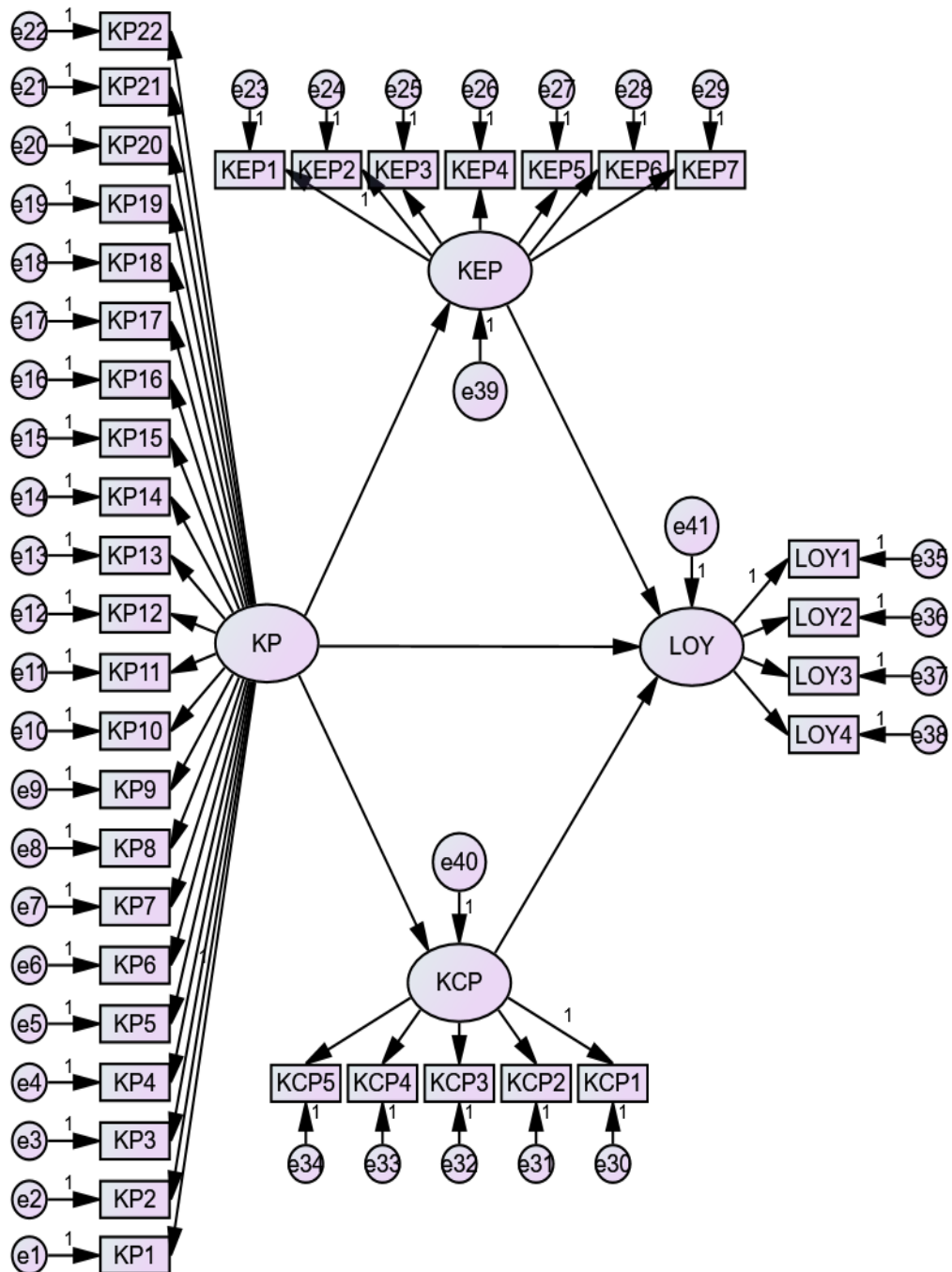
**Descriptive Statistics**

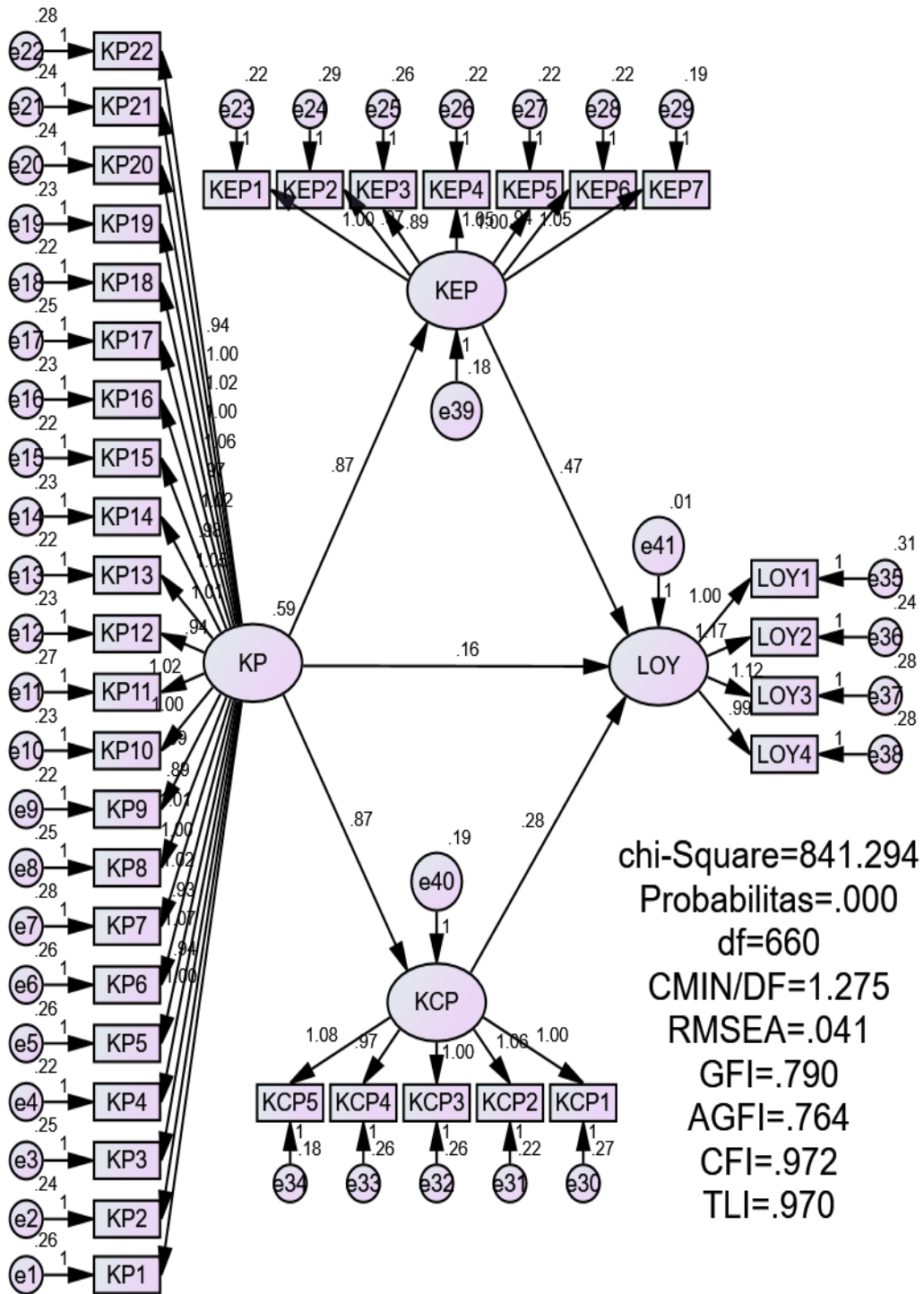
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KCP1	163	2	5	3.82	.957
KCP2	163	1	5	3.79	.972
KCP3	163	1	5	3.85	.951
KCP4	163	1	5	3.85	.931
KCP5	163	2	5	3.80	.968
Valid N (listwise)	163				

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
LOY1	163	1	5	3.94	.891
LOY2	163	1	5	3.92	.949
LOY3	163	1	5	3.88	.939
LOY4	163	2	5	3.85	.869
Valid N (listwise)	163				

## Lampiran 7. MODEL PENELITIAN STRUKTURAL





## Lampiran 8. UJI NORMALITAS

### Assessment of normality (Group number 1)

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
LOY4	2.000	5.000	-.446	-2.327	-.412	-1.075
LOY3	1.000	5.000	-.620	-3.230	-.036	-.094
LOY2	1.000	5.000	-.666	-3.471	-.031	-.081
LOY1	1.000	5.000	-.628	-3.275	-.011	-.028
KCP5	2.000	5.000	-.338	-1.759	-.877	-2.284
KCP4	1.000	5.000	-.394	-2.056	-.527	-1.373
KCP3	1.000	5.000	-.438	-2.282	-.545	-1.421
KCP2	1.000	5.000	-.465	-2.423	-.558	-1.453
KCP1	2.000	5.000	-.473	-2.464	-.676	-1.762
KEP7	1.000	5.000	-.605	-3.154	-.069	-.179
KEP6	1.000	5.000	-.630	-3.282	.304	.792
KEP5	1.000	5.000	-.739	-3.852	.438	1.141
KEP4	1.000	5.000	-.491	-2.561	-.289	-.753
KEP3	2.000	5.000	-.277	-1.443	-.688	-1.794
KEP2	1.000	5.000	-.684	-3.564	.012	.030
KEP1	1.000	5.000	-.512	-2.666	.098	.255
KP22	2.000	5.000	-.440	-2.293	-.519	-1.352
KP21	1.000	5.000	-.435	-2.265	-.154	-.400
KP20	1.000	5.000	-.717	-3.735	.359	.936
KP19	1.000	5.000	-.396	-2.066	-.382	-.997
KP18	1.000	5.000	-.765	-3.987	.312	.814
KP17	1.000	5.000	-.602	-3.137	.392	1.021
KP16	1.000	5.000	-.417	-2.173	-.423	-1.103
KP15	1.000	5.000	-.737	-3.840	.652	1.699
KP14	1.000	5.000	-.579	-3.017	.087	.227
KP13	1.000	5.000	-.389	-2.030	-.408	-1.064
KP12	1.000	5.000	-.540	-2.813	-.005	-.014
KP11	1.000	5.000	-.617	-3.214	.137	.358
KP10	1.000	5.000	-.476	-2.482	-.067	-.174
KP9	1.000	5.000	-.734	-3.826	.543	1.416
KP8	1.000	5.000	-.574	-2.992	.710	1.851
KP7	1.000	5.000	-.401	-2.090	-.522	-1.360
KP6	1.000	5.000	-.598	-3.117	-.186	-.485
KP5	1.000	5.000	-.605	-3.152	-.045	-.117
KP4	1.000	5.000	-.609	-3.172	.405	1.056
KP3	1.000	5.000	-.469	-2.443	-.356	-.927
KP2	1.000	5.000	-.371	-1.934	-.232	-.604

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
KP1	1.000	5.000	-.558	-2.910	.157	.409
Multivariate					-10.663	-1.235

## Lampiran 9. UJI OUTLIER

? X

Function Arguments

---

CHIINV

Probability  ↑ = 0.001

Deg\_freedom  ↑ = 38

= 70.70288741

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 = 70.70288741

[Help on this function](#) OK Cancel

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

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
51	57.750	.021	.968
121	56.297	.028	.946
54	53.573	.048	.986
57	53.206	.052	.971
142	52.741	.056	.956
147	52.403	.060	.930
122	51.950	.065	.912
152	50.443	.085	.972
104	50.216	.089	.958
150	50.203	.089	.922
126	50.009	.092	.892
135	49.890	.094	.846
162	49.449	.101	.850
148	48.107	.126	.958
37	48.096	.126	.930
120	47.868	.131	.918
72	47.583	.137	.913
59	47.432	.140	.890
31	47.193	.146	.881
47	46.814	.155	.894
100	46.488	.162	.901
91	46.460	.163	.861
52	45.347	.192	.965



Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
10	45.305	.194	.949
111	45.210	.196	.934
154	45.039	.201	.926
18	44.591	.214	.950
16	44.100	.229	.971
139	43.535	.248	.987
114	43.316	.255	.987
64	43.274	.256	.981
1	43.258	.257	.971
163	42.828	.272	.983
69	42.580	.280	.985
141	42.436	.286	.984
42	42.318	.290	.981
107	42.036	.300	.985
119	42.018	.301	.978
33	41.988	.302	.969
15	41.909	.305	.961
27	41.884	.306	.947
71	41.656	.315	.953
159	41.350	.327	.965
97	41.297	.329	.955
82	41.273	.330	.939
137	41.183	.333	.930
112	40.914	.344	.944
124	40.759	.350	.943
56	40.742	.351	.924
65	40.617	.356	.919
84	40.203	.373	.954
143	40.130	.376	.944
55	40.030	.380	.938
75	39.942	.384	.929
115	39.825	.389	.924
17	39.782	.391	.906
127	39.716	.393	.890
48	39.672	.395	.867
155	39.511	.402	.871
105	39.510	.402	.834
68	39.496	.403	.795
138	39.250	.414	.827
32	39.164	.417	.810

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
13	38.894	.429	.847
43	38.892	.429	.807
20	38.706	.438	.821
95	38.689	.438	.783
3	38.681	.439	.736
132	38.675	.439	.684
85	38.407	.451	.736
160	38.372	.453	.696
123	38.321	.455	.661
24	38.252	.458	.632
76	38.172	.462	.608
108	38.125	.464	.568
2	37.962	.471	.581
153	37.957	.471	.521
28	37.644	.486	.604
78	37.558	.490	.582
151	37.534	.491	.531
7	37.530	.491	.471
73	37.422	.496	.459
134	37.378	.498	.418
80	37.359	.499	.367
36	37.322	.501	.325
39	37.108	.511	.361
40	37.032	.514	.336
46	37.020	.515	.286
144	36.925	.519	.271
38	36.892	.521	.234
158	36.865	.522	.197
102	36.836	.523	.165
92	36.815	.524	.134
21	36.787	.525	.109
149	36.729	.528	.093
22	36.556	.536	.102
12	36.470	.540	.092
116	36.450	.541	.072
26	36.282	.549	.078
90	36.255	.550	.061

## Lampiran 10. DEGREE OF FREEDOM

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

Number of distinct sample moments:	741
Number of distinct parameters to be estimated:	81
Degrees of freedom (741 - 81):	660

## Lampiran 11. GOODNES OF FIT

### CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	81	841.294	660	.000	1.275
Saturated model	741	.000	0		
Independence model	38	7223.335	703	.000	10.275

### RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.037	.790	.764	.703
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.536	.059	.009	.056

### Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	.884	.876	.972	.970	.972
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	.041	.032	.049	.964
Independence model	.239	.234	.244	.000

## Lampiran 12. UJI HIPOTESIS

### PENGARUH LANGSUNG

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

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KEP	<--- KP	.870	.077	11.348	***	par_35
KCP	<--- KP	.873	.080	10.903	***	par_36
LOY	<--- KP	.161	.069	2.310	.021	par_37
LOY	<--- KEP	.469	.073	6.397	***	par_38
LOY	<--- KCP	.283	.068	4.129	***	par_39
KP1	<--- KP	1.000				
KP2	<--- KP	.935	.070	13.329	***	par_1
KP3	<--- KP	1.069	.076	13.990	***	par_2
KP4	<--- KP	.932	.069	13.504	***	par_3
KP5	<--- KP	1.017	.075	13.549	***	par_4
KP6	<--- KP	.997	.074	13.443	***	par_5
KP7	<--- KP	1.012	.076	13.358	***	par_6
KP8	<--- KP	.894	.070	12.827	***	par_7
KP9	<--- KP	.994	.071	13.963	***	par_8
KP10	<--- KP	.999	.072	13.801	***	par_9
KP11	<--- KP	1.020	.076	13.466	***	par_10
KP12	<--- KP	.937	.070	13.375	***	par_11
KP13	<--- KP	1.013	.072	14.029	***	par_12
KP14	<--- KP	1.049	.074	14.157	***	par_13
KP15	<--- KP	.983	.070	13.965	***	par_14
KP16	<--- KP	1.020	.073	14.026	***	par_15
KP17	<--- KP	.970	.072	13.444	***	par_16
KP18	<--- KP	1.065	.074	14.359	***	par_17
KP19	<--- KP	1.000	.072	13.885	***	par_18
KP20	<--- KP	1.023	.074	13.824	***	par_19
KP21	<--- KP	1.001	.073	13.786	***	par_20
KP22	<--- KP	.938	.074	12.756	***	par_21
KEP1	<--- KEP	1.000				
KEP2	<--- KEP	.972	.072	13.427	***	par_22
KEP3	<--- KEP	.887	.067	13.144	***	par_23
KEP4	<--- KEP	1.045	.070	14.912	***	par_24
KEP5	<--- KEP	1.004	.068	14.781	***	par_25
KEP6	<--- KEP	.939	.066	14.117	***	par_26
KEP7	<--- KEP	1.050	.067	15.612	***	par_27
KCP1	<--- KCP	1.000				
KCP2	<--- KCP	1.061	.075	14.232	***	par_28

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KCP3 <--- KCP	1.003	.075	13.458	***	par_29
KCP4 <--- KCP	.969	.073	13.188	***	par_30
KCP5 <--- KCP	1.085	.072	14.982	***	par_31
LOY1 <--- LOY	1.000				
LOY2 <--- LOY	1.171	.095	12.310	***	par_32
LOY3 <--- LOY	1.120	.095	11.779	***	par_33
LOY4 <--- LOY	.991	.089	11.145	***	par_34

### Lampiran 13. DIRECT AND INDIRECT

#### PENGARUH MEDIASI

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

	KP	KCP	KEP	LOY
KCP	.841	.000	.000	.000
KEP	.846	.000	.000	.000
LOY	.183	.334	.550	.000
LOY4	.000	.000	.000	.783
LOY3	.000	.000	.000	.820
LOY2	.000	.000	.000	.849
LOY1	.000	.000	.000	.771
KCP5	.000	.899	.000	.000
KCP4	.000	.834	.000	.000
KCP3	.000	.846	.000	.000
KCP2	.000	.875	.000	.000
KCP1	.000	.837	.000	.000
KEP7	.000	.000	.886	.000
KEP6	.000	.000	.843	.000
KEP5	.000	.000	.863	.000
KEP4	.000	.000	.869	.000
KEP3	.000	.000	.810	.000
KEP2	.000	.000	.818	.000
KEP1	.000	.000	.858	.000
KP22	.807	.000	.000	.000
KP21	.845	.000	.000	.000
KP20	.848	.000	.000	.000

	KP	KCP	KEP	LOY
KP19	.850	.000	.000	.000
KP18	.866	.000	.000	.000
KP17	.833	.000	.000	.000
KP16	.855	.000	.000	.000
KP15	.852	.000	.000	.000
KP14	.859	.000	.000	.000
KP13	.855	.000	.000	.000
KP12	.830	.000	.000	.000
KP11	.835	.000	.000	.000
KP10	.846	.000	.000	.000
KP9	.852	.000	.000	.000
KP8	.809	.000	.000	.000
KP7	.829	.000	.000	.000
KP6	.833	.000	.000	.000
KP5	.837	.000	.000	.000
KP4	.836	.000	.000	.000
KP3	.854	.000	.000	.000
KP2	.829	.000	.000	.000
KP1	.834	.000	.000	.000

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

	KP	KCP	KEP	LOY
KCP	.000	.000	.000	.000
KEP	.000	.000	.000	.000
LOY	.746	.000	.000	.000

	KP	KCP	KEP	LOY
LOY4	.727	.262	.430	.000
LOY3	.762	.274	.451	.000
LOY2	.789	.284	.467	.000
LOY1	.716	.258	.424	.000
KCP5	.756	.000	.000	.000
KCP4	.702	.000	.000	.000
KCP3	.711	.000	.000	.000
KCP2	.736	.000	.000	.000
KCP1	.704	.000	.000	.000
KEP7	.749	.000	.000	.000
KEP6	.713	.000	.000	.000
KEP5	.729	.000	.000	.000
KEP4	.735	.000	.000	.000
KEP3	.685	.000	.000	.000
KEP2	.692	.000	.000	.000
KEP1	.726	.000	.000	.000
KP22	.000	.000	.000	.000
KP21	.000	.000	.000	.000
KP20	.000	.000	.000	.000
KP19	.000	.000	.000	.000
KP18	.000	.000	.000	.000
KP17	.000	.000	.000	.000
KP16	.000	.000	.000	.000
KP15	.000	.000	.000	.000
KP14	.000	.000	.000	.000



	KP	KCP	KEP	LOY
KP13	.000	.000	.000	.000
KP12	.000	.000	.000	.000
KP11	.000	.000	.000	.000
KP10	.000	.000	.000	.000
KP9	.000	.000	.000	.000
KP8	.000	.000	.000	.000
KP7	.000	.000	.000	.000
KP6	.000	.000	.000	.000
KP5	.000	.000	.000	.000
KP4	.000	.000	.000	.000
KP3	.000	.000	.000	.000
KP2	.000	.000	.000	.000
KP1	.000	.000	.000	.000



PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
Terakreditasi "A" (Perpustakaan Nasional RI No: 29/1/ee/XII.2014)

Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta menyatakan bahwa Skripsi atas:

Nama : Fanny Candra Sakti  
NIM : 20160410120  
Prodi : Manajemen/FEB  
Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN PELANGGAN, DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Pelanggan Mirota Kampus di Jalan C. Simanjuntak No. 70, Gondokusuman, Yogyakarta)**

Dosen Pembimbing : Dr. Susanto., MS

Telah dilakukan tes Turnitin filter 1%, dengan indeks similaritasnya sebesar 16%.  
Semoga surat keterangan ini dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui  
Ka. Ur. Pengelolaan

Laela Niswatin, S.I.Pust

Yogyakarta, 1/24/2020  
yang melaksanakan pengecekan

Ikram Al- Zein, S.Kom.I