

# LAMPIRAN

## Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

**KUESIONER PENELITIAN**  
**PENGARUH PERSEPSI NILAI TERHADAP KEPUASAN DAN**  
***POSITIVE WORD OF MOUTH* DENGAN PEMBELIAN KEMBALI**  
**SEBAGAI MEDIASI**  
**(Studi pada Konsumen Klinik Kopi Di Yogyakarta)**

Kepada Yth,  
Konsumen Klinik Kopi Yogyakarta

Di tempat.

Dalam rangka penulisan tesis tugas akhir mahasiswa program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, saya melakukan penelitian dengan judul “**PENGARUH PERSEPSI NILAI DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP *POSITIVE WORD OF MOUTH* DAN PEMBELIAN KEMBALI (STUDI PADA KONSUMEN KLINIK KOPI YOGYAKARTA)**”

Berkaitan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini adalah salah satu sarana untuk memperoleh data yang diperlukan penulisan Tesis. Jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr/i mempunyai keleluasaan untuk menjawab yang paling sesuai dengan pendapat dan keadaan Bapak/Ibu/Sdr/i. Atas kesediaannya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Hendra Maulana Pramadha  
NIM. 20161020010

### A. Gambaran Umum Responden

Petunjuk pengisian : Berikan jawaban atas pernyataan berikut dengan mengisi titik – titik atau berilah tanda *checklist* (√) pada salah satu jawaban yang anda pilih.

1. Nama Responden : .....
2. Jenis kelamin Anda:
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
3. Usia Anda:
  - a. 17 - 25 tahun
  - b. >25 – 35 tahun
  - c. >35 – 45 tahun
  - d. > 45 tahun
4. Pendapatan / Uang saku Anda per bulan:
  - a. Rp 500.000 – Rp 1.500.000
  - b. >Rp 1.500.000 – Rp 2.500.000
  - c. >Rp. 2.500.000 – Rp 4.500.000
  - d. > Rp 4.500.000
5. Berapa kali anda berkunjung di Klinik Kopi Yogyakarta dalam satu bulan terakhir
  - a. 1 – 2 kali
  - b. 3 – 4 kali
  - c. 5 – 6 kali
  - d. > 6 kali
6. Tujuan anda berkunjung di Klinik Kopi
  - a. Bersantai dan menikmati menu
  - b. Berkumpul dengan teman
  - c. Meeting / rapat
  - d. Alasan lainnya, sebutkan...
  - e. Belajar tentang Kopi
7. Dari mana Anda memperoleh informasi produk Klinik Kopi
  - a. Teman/Kerabat
  - b. Rekomendasi tempat kerja
  - c. Iklan media sosial
  - d. Sumber lainnya, sebutkan .....

Pilihlah jawaban dengan memberi tanda checklist (√) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Saudara/i dengan ketentuan sebagai berikut:

Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)

Jawaban Tidak Setuju (TS)

Jawaban Cukup Setuju (CS)

Jawaban Setuju (S)

Jawaban Sangat Setuju (SS)

#### Persepsi Nilai

No	PERNYATAAN	STS	TS	CS	S	SS
1	Proses pelayanan registrasi pada outlet Klinik Kopi berjalan dengan baik					
2	Pelayanan karyawan outlet Klinik Kopi yang diberikan kepada saya cukup profesional					
3	Kualitas pelayanan di outlet Klinik Kopi cukup bermanfaat bagi saya					
4	Biaya yang harus saya keluarkan untuk mendapatkan layanan dan produk di Klinik Kopi sesuai dengan manfaat yang saya dapatkan					
5	Sunggu sebuah pengalaman yang menyenangkan dapat mengkonsumsi Kopi di Klinik Kopi					
6	Pengalaman saya mengkonsumsi Kopi di Klinik Kopi dapat saya banggakan kepada teman-teman saya					

#### Kepuasan konsumen

No	PERNYATAAN	STS	TS	CS	S	SS
1	Saya merasa produk yang ditawarkan di Klinik Kopi Yogyakarta merupakan produk kopi yang ideal					
2	Saya merasa kualitas layanan dan produk yang ditawarkan di Klinik Kopi Yogyakarta sesuai harapan saya					
3	Secara keseluruhan saya merasa puas dengan kualitas layanan dan produk yang ditawarkan di Klinik Kopi Yogyakarta					

**Pembelian Kembali**

No	PERNYATAAN	STS	TS	CS	S	SS
1	Saya membeli produk kopi di Klinik Kopi Yogyakarta, karena produknya menarik					
2	Saya membeli produk kopi di Klinik Kopi Yogyakarta, karena produknya beragam					
3	Saya membeli produk kopi di Klinik Kopi Yogyakarta, sesuai dengan jumlah yang saya butuhkan					
4	Tidak lama lagi. saya akan membeli produk kopi di Klinik Kopi Yogyakarta kembali					
5	Saya membeli produk kopi di Klinik Kopi Yogyakarta, dengan metode pembayaran yang mudah (bisa cash dan non cash)					

**Word of Mouth Positif**

No	PERNYATAAN	STS	TS	CS	S	SS
1	Saya akan merekomendasikan Klinik Kopi kepada orang lain					
2	Saya akan mengatakan hal yang positif tentang pelayanan dan produk yang ditawarkan Klinik Kopi Yogyakarta					
3	Saya akan mengajak teman-teman dekat saya untuk datang di Klinik Kopi Yogyakarta					

## Lampiran 2. Output SPSS Crosstab Data

### Jenis Kelamin \* Usia Crosstabulation

			Usia				Total
			17 - 25 tahun	>25 - 35 tahun	>35 - 45 tahun	> 45 tahun	
Jenis Kelamin	Laki-laki	Count	10	45	23	7	85
		% of Total	7.4%	33.1%	16.9%	5.1%	62.5%
	Perempuan	Count	12	23	14	2	51
		% of Total	8.8%	16.9%	10.3%	1.5%	37.5%
Total	Count	22	68	37	9	136	
	% of Total	16.2%	50.0%	27.2%	6.6%	100.0%	

			Pendapatan / uang saku				Total
			> Rp4.500.000	> Rp 1.500.000 - Rp 2.500.000	Rp 500.000 - Rp 1.500.000	>Rp. 2.500.000 - Rp4.500.000	
Jenis Kelamin	Laki-laki	Count	42	16	7	20	85
		% of Total	30.9%	11.8%	5.1%	14.7%	62.5%
	Perempuan	Count	18	13	6	14	51
		% of Total	13.2%	9.6%	4.4%	10.3%	37.5%
Total	Count	60	29	13	34	136	
	% of Total	44.1%	21.3%	9.6%	25.0%	100.0%	

### Umur \* Pendapatan / uang saku Crosstabulation

			Pendapatan / uang saku				Total
			> Rp4.500.000	>Rp 1.500.000 - Rp 2.500.000	Rp 500.000 - Rp 1.500.000	>Rp. 2.500.000 - Rp4.500.000	
Umur	Antara 17 - 25 tahun	Count	2	10	8	2	22
		% of Total	1.5%	7.4%	5.9%	1.5%	16.2%
	Antara 26 - 35 tahun	Count	25	17	3	23	68
		% of Total	18.4%	12.5%	2.2%	16.9%	50.0%
	Antara 36 - 45 tahun	Count	27	0	2	8	37
		% of Total	19.9%	0.0%	1.5%	5.9%	27.2%
	Lebih dari 45 tahun	Count	6	2	0	1	9
		% of Total	4.4%	1.5%	0.0%	0.7%	6.6%
	Total	Count	60	29	13	34	136
		% of Total	44.1%	21.3%	9.6%	25.0%	100.0%

## Pendapatan / uang saku \* Frekuensi berkunjung Crosstabulation

		Frekuensi berkunjung				Total	
		> 6 kali	1 - 2 kali	3 - 4 kali	5 - 6 kali		
Pendapatan / uang saku	> Rp4.500.000	Count	12	24	19	5	60
		% of Total	8.8%	17.6%	14.0%	3.7%	44.1%
	>Rp 1.500.000 - Rp 2.500.000	Count	3	12	8	6	29
		% of Total	2.2%	8.8%	5.9%	4.4%	21.3%
	Rp 500.000 - Rp 1.500.000	Count	0	8	5	0	13
		% of Total	0.0%	5.9%	3.7%	0.0%	9.6%
	>Rp. 2.500.000 - Rp4.500.000	Count	3	17	11	3	34
		% of Total	2.2%	12.5%	8.1%	2.2%	25.0%
	Total	Count	18	61	43	14	136
		% of Total	13.2%	44.9%	31.6%	10.3%	100.0%

## Umur \* Sumber informasi Crosstabulation

		Sumber informasi					Total	
		Film	Iklan media sosial	Melintas dan melihatnya	Rekomendasi tempat kerja	Teman/ Kerabat		
Umur	17 - 25 tahun	Count	0	4	1	2	15	22
		% of Total	0.0%	2.9%	0.7%	1.5%	11.0%	16.2%
	>25 - 35 tahun	Count	1	8	0	3	56	68
		% of Total	0.7%	5.9%	0.0%	2.2%	41.2%	50.0%
	>35 - 45 tahun	Count	4	2	0	0	31	37
		% of Total	2.9%	1.5%	0.0%	0.0%	22.8%	27.2%
	>45 tahun	Count	0	0	0	0	9	9
		% of Total	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	6.6%	6.6%
	Total	Count	5	14	1	5	111	136
		% of Total	3.7%	10.3%	0.7%	3.7%	81.6%	100.0%

**Frekuensi berkunjung \* Tujuan berkunjung Crosstabulation**

			Tujuan berkunjung							Total
			Belajar tentang Kopi	Berkumpul dengan teman	Bersantai menikmati menu dengan berkumpul dengan teman	Bersantai dan menikmati menu	Ketemuan ama mantan	Meeting / Rapat	posting instagram	
Frekuensi berkunjung	> 6 kali	Count % of Total	1 0.7%	5 3.7%	0 0.0%	8 5.9%	1 0.7%	3 2.2%	0 0.0%	18 13.2%
	1 - 2 kali	Count % of Total	4 2.9%	20 14.7%	0 0.0%	35 25.7%	0 0.0%	2 1.5%	0 0.0%	61 44.9%
	3 - 4 kali	Count % of Total	4 2.9%	18 13.2%	1 0.7%	18 13.2%	0 0.0%	1 0.7%	1 0.7%	43 31.6%
	5 - 6 kali	Count % of Total	2 1.5%	6 4.4%	0 0.0%	5 3.7%	0 0.0%	1 0.7%	0 0.0%	14 10.3%
	Total	Count	11	49	1	66	1	7	1	136
		% of Total	8.1%	36.0%	0.7%	48.5%	0.7%	5.1%	0.7%	100.0%



### Lampiran 3. Output SPSS Frequency Table Persepsi Nilai

#### Frequency Table

**PN1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup setuju	11	8.1	8.1	8.1
Valid Setuju	75	55.1	55.1	63.2
Valid Sangat setuju	50	36.8	36.8	100.0
Total	136	100.0	100.0	

**PN2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup setuju	7	5.1	5.1	5.1
Valid Setuju	75	55.1	55.1	60.3
Valid Sangat setuju	54	39.7	39.7	100.0
Total	136	100.0	100.0	

**PN3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup setuju	13	9.6	9.6	9.6
Valid Setuju	66	48.5	48.5	58.1
Valid Sangat setuju	57	41.9	41.9	100.0
Total	136	100.0	100.0	

**PN4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat tidak setuju	1	.7	.7	.7
Valid Cukup setuju	21	15.4	15.4	16.2
Valid Setuju	61	44.9	44.9	61.0
Valid Sangat setuju	53	39.0	39.0	100.0
Total	136	100.0	100.0	

**PN5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat tidak setuju	1	.7	.7	.7
Valid Cukup setuju	12	8.8	8.8	9.6
Valid Setuju	54	39.7	39.7	49.3
Valid Sangat setuju	69	50.7	50.7	100.0
Total	136	100.0	100.0	

## PN6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	.7	.7	.7
	Tidak setuju	1	.7	.7	1.5
	Cukup setuju	20	14.7	14.7	16.2
	Setuju	51	37.5	37.5	53.7
	Sangat setuju	63	46.3	46.3	100.0
	Total	136	100.0	100.0	

**Lampiran 4. Output SPSS Frequency Table Kepuasan konsumen**

**KP1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat tidak setuju	1	.7	.7	.7
Valid Cukup setuju	17	12.5	12.5	13.2
Valid Setuju	60	44.1	44.1	57.4
Valid Sangat setuju	58	42.6	42.6	100.0
Total	136	100.0	100.0	

**KP2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat tidak setuju	1	.7	.7	.7
Valid Cukup setuju	16	11.8	11.8	12.5
Valid Setuju	64	47.1	47.1	59.6
Valid Sangat setuju	55	40.4	40.4	100.0
Total	136	100.0	100.0	

**KP3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat tidak setuju	1	.7	.7	.7
Valid Cukup setuju	8	5.9	5.9	6.6
Valid Setuju	64	47.1	47.1	53.7
Valid Sangat setuju	63	46.3	46.3	100.0
Total	136	100.0	100.0	

**Lampiran 5. Output SPSS Frequency Table Pembelian Kembali**

**PK1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	2	1.5	1.5
	Cukup setuju	16	11.8	13.2
	Setuju	73	53.7	66.9
	Sangat setuju	45	33.1	100.0
	Total	136	100.0	100.0

**PK2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup setuju	16	11.8	11.8
	Setuju	68	50.0	61.8
	Sangat setuju	52	38.2	100.0
	Total	136	100.0	100.0

**PK3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup setuju	16	11.8	11.8
	Setuju	72	52.9	64.7
	Sangat setuju	48	35.3	100.0
	Total	136	100.0	100.0

**PK4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	3	2.2	2.2
	Tidak setuju	3	2.2	4.4
	Cukup setuju	25	18.4	22.8
	Setuju	60	44.1	66.9
	Sangat setuju	45	33.1	100.0
	Total	136	100.0	100.0

**PK5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	.7	.7
	Cukup setuju	8	5.9	6.6
	Setuju	43	31.6	38.2
	Sangat setuju	84	61.8	100.0
	Total	136	100.0	100.0

**Lampiran 6. Output SPSS Frequency Table WOM Positif**

**WOM1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	.7	.7
	Cukup setuju	10	7.4	8.1
	Setuju	47	34.6	42.6
	Sangat setuju	78	57.4	100.0
	Total	136	100.0	100.0

**WOM2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	.7	.7
	Cukup setuju	3	2.2	2.9
	Setuju	59	43.4	46.3
	Sangat setuju	73	53.7	100.0
	Total	136	100.0	100.0

**WOM3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	.7	.7
	Tidak setuju	1	.7	1.5
	Cukup setuju	6	4.4	5.9
	Setuju	59	43.4	49.3
	Sangat setuju	69	50.7	100.0
	Total	136	100.0	100.0

### Lampiran 7. Output SEM Uji Confirmatory Factor Analisis

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

	Estimate
PV1 <--- Perceived_Value	.630
PV2 <--- Perceived_Value	.737
PV3 <--- Perceived_Value	.685
PV4 <--- Perceived_Value	.623
PV5 <--- Perceived_Value	.659
PV6 <--- Perceived_Value	.751

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

	Estimate
CS1 <--- Customer_Satisfaction	.818
CS2 <--- Customer_Satisfaction	.912
CS3 <--- Customer_Satisfaction	.879

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

	Estimate
RP1 <--- Repurchase	.708
RP2 <--- Repurchase	.643
RP3 <--- Repurchase	.666
RP4 <--- Repurchase	.650
RP5 <--- Repurchase	.631

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

	Estimate
WOMP1 <--- WOM_Positif	.838
WOMP2 <--- WOM_Positif	.774
WOMP3 <--- WOM_Positif	.911

## Lampiran 8. Output PLS Uji Diskriminan Validity

### Discriminant Validity

- |                           |
|---------------------------|
| Fornell-Larcker Criterion |
|---------------------------|
- [Cross Loadings](#)
- [Heterotrait-Monotrait Ratio \(HTMT\)](#)

	<b>Kepuasan konsumen</b>	<b>Pembelian Kembali</b>	<b>Persepsi Nilai</b>	<b>WOM Positif</b>
<b>Kepuasan konsumen</b>	0.919			
<b>Pembelian Kembali</b>	0.716	0.741		
<b>Persepsi Nilai</b>	0.621	0.609	0.751	
<b>WOM Positif</b>	0.653	0.664	0.556	0.897

## Lampiran 9. Output PLS Uji Cross Loading

### Discriminant Validity

- [Fornell-Larcker Criterion](#)
- |                |
|----------------|
| Cross Loadings |
|----------------|
- [Heterotrait-Monotrait Ratio \(HTMT\)](#)

	<b>Kepuasan konsumen</b>	<b>Pembelian Kembali</b>	<b>Persepsi Nilai</b>	<b>WOM Positif</b>
<b>KP1</b>	<b>0.904</b>	0.647	0.569	0.598
<b>KP2</b>	<b>0.932</b>	0.650	0.586	0.600
<b>KP3</b>	<b>0.919</b>	0.675	0.556	0.603
<b>PK1</b>	0.680	<b>0.799</b>	0.466	0.488
<b>PK2</b>	0.458	<b>0.671</b>	0.330	0.241
<b>PK3</b>	0.344	<b>0.692</b>	0.409	0.315
<b>PK4</b>	0.543	<b>0.770</b>	0.525	0.647
<b>PK5</b>	0.546	<b>0.764</b>	0.483	0.617
<b>PN1</b>	0.397	0.373	<b>0.682</b>	0.201
<b>PN2</b>	0.392	0.356	<b>0.753</b>	0.231
<b>PN3</b>	0.366	0.291	<b>0.726</b>	0.300
<b>PN4</b>	0.504	0.546	<b>0.738</b>	0.491
<b>PN5</b>	0.552	0.525	<b>0.773</b>	0.536
<b>PN6</b>	0.529	0.565	<b>0.823</b>	0.613
<b>WOM1</b>	0.563	0.569	0.471	<b>0.895</b>
<b>WOM2</b>	0.550	0.539	0.475	<b>0.866</b>
<b>WOM3</b>	0.639	0.667	0.543	<b>0.927</b>



**Lampiran 10. Output PLS Uji Reliabilitas**

Construct Reliability and Validity

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
<b>Kepuasan konsumen</b>	<b>0.907</b>	<b>0.907</b>	<b>0.942</b>	<b>0.844</b>
<b>Pembelian Kembali</b>	<b>0.799</b>	<b>0.819</b>	<b>0.858</b>	<b>0.549</b>
<b>Persepsi Nilai</b>	<b>0.846</b>	<b>0.856</b>	<b>0.885</b>	<b>0.563</b>
<b>WOM Positif</b>	<b>0.878</b>	<b>0.888</b>	<b>0.925</b>	<b>0.804</b>

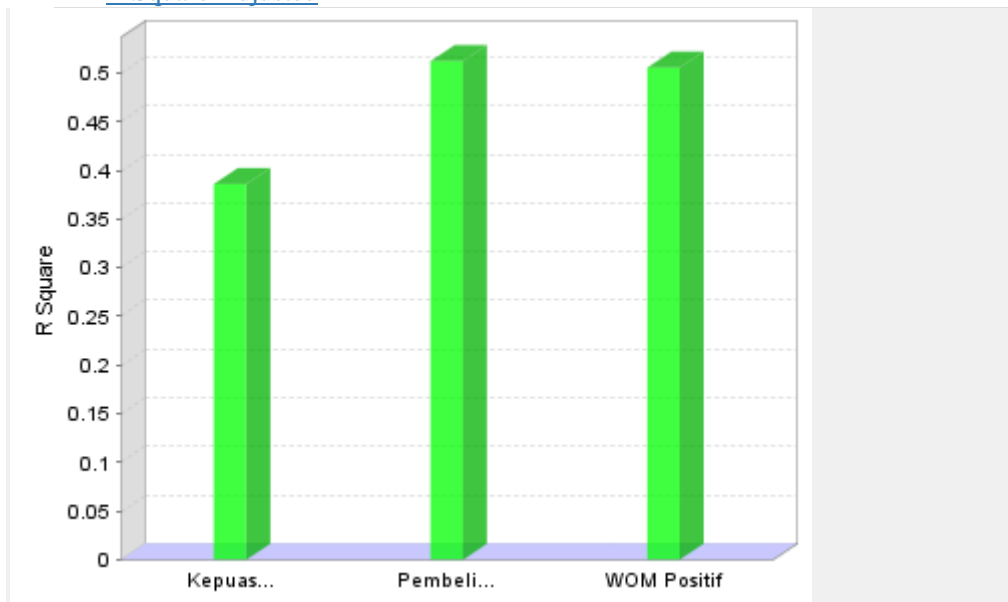
**Lampiran 11. Output PLS Uji R Square**

R Square

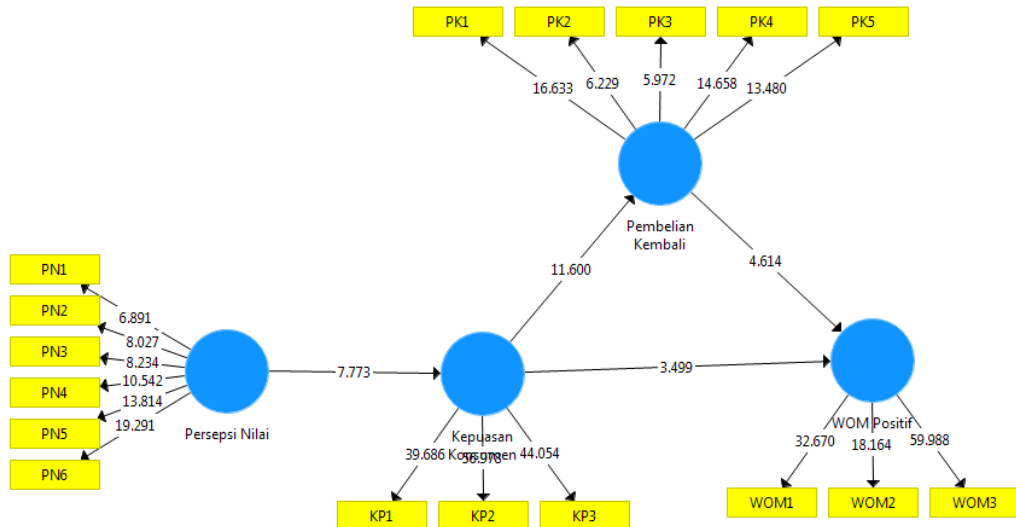
	R Square	R Square Adjusted
<b>Kepuasan konsumen</b>	0.386	0.381
<b>Pembelian Kembali</b>	0.512	0.509
<b>WOM Positif</b>	0.506	0.498

R Square charts

- [R Square](#)
- [R Square Adjusted](#)



## Lampiran 12. Output PLS Uji Inner Model



### Path Coefficients

- Mean, STDEV, T-Values, P-Values
- Confidence Intervals
- Confidence Intervals Bias Corrected
- Samples

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
<b>Kepuasan konsumen -&gt; Pembelian Kembali</b>	0.716	0.718	0.062	11.600	<b>0.000</b>
<b>Kepuasan konsumen -&gt; WOM Positif</b>	0.366	0.339	0.105	3.499	<b>0.001</b>
<b>Pembelian Kembali -&gt; WOM Positif</b>	0.402	0.418	0.087	4.614	<b>0.000</b>
<b>Persepsi Nilai -&gt; Kepuasan konsumen</b>	0.621	0.635	0.080	7.773	<b>0.000</b>

### Total Indirect Effects

- Mean, STDEV, T-Values, P-Values
- [Confidence Intervals](#)
- [Confidence Intervals Bias Corrected](#)
- [Samples](#)

	<b>Original Sample (O)</b>	<b>Sample Mean (M)</b>	<b>Standard Deviation (STDEV)</b>	<b>T Statistics ( O/STDEV )</b>	<b>P Values</b>
<b>Kepuasan konsumen -&gt; Pembelian Kembali</b>					
<b>Kepuasan konsumen -&gt; WOM Positif</b>	0.287	0.301	0.070	4.081	<b>0.000</b>
<b>Pembelian Kembali -&gt; WOM Positif</b>					
<b>Persepsi Nilai -&gt; Kepuasan konsumen</b>					
<b>Persepsi Nilai -&gt; Pembelian Kembali</b>	0.445	0.458	0.083	5.379	<b>0.000</b>
<b>Persepsi Nilai -&gt; WOM Positif</b>	0.406	0.409	0.089	4.543	<b>0.000</b>

### Specific Indirect Effects

- Mean, STDEV, T-Values, P-Values
- [Confidence Intervals](#)
- [Confidence Intervals Bias Corrected](#)
- [Samples](#)

	<b>Original Sample (O)</b>	<b>Sample Mean (M)</b>	<b>Standard Deviation (STDEV)</b>	<b>T Statistics ( O/STDEV)</b>	<b>P Values</b>
<b>Persepsi Nilai -&gt; Kepuasan konsumen -&gt; Pembelian Kembali</b>	0.445	0.458	0.083	5.379	<b>0.000</b>
<b>Persepsi Nilai -&gt; Kepuasan konsumen -&gt; WOM Positif</b>	0.227	0.217	0.078	2.904	<b>0.004</b>
<b>Kepuasan konsumen -&gt; Pembelian Kembali -&gt; WOM Positif</b>	0.287	0.301	0.070	4.081	<b>0.000</b>
<b>Persepsi Nilai -&gt; Kepuasan konsumen -&gt; Pembelian Kembali -&gt; WOM Positif</b>	0.179	0.192	0.055	3.246	<b>0.001</b>

## Total Effects

- Mean, STDEV, T-Values, P-Values
- [Confidence Intervals](#)
- [Confidence Intervals Bias Corrected](#)
- [Samples](#)

	<b>Original Sample (O)</b>	<b>Sample Mean (M)</b>	<b>Standard Deviation (STDEV)</b>	<b>T Statistics ( O/STDEV )</b>	<b>P Values</b>
<b>Kepuasan konsumen -&gt; Pembelian Kembali</b>	0.716	0.718	0.062	11.600	<b>0.000</b>
<b>Kepuasan konsumen -&gt; WOM Positif</b>	0.653	0.640	0.088	7.426	<b>0.000</b>
<b>Pembelian Kembali -&gt; WOM Positif</b>	0.402	0.418	0.087	4.614	<b>0.000</b>
<b>Persepsi Nilai -&gt; Kepuasan konsumen</b>	0.621	0.635	0.080	7.773	<b>0.000</b>
<b>Persepsi Nilai -&gt; Pembelian Kembali</b>	0.445	0.458	0.083	5.379	<b>0.000</b>
<b>Persepsi Nilai -&gt; WOM Positif</b>	0.406	0.409	0.089	4.543	<b>0.000</b>

## Outer Loadings

- Mean, STDEV, T-Values, P-Values
- [Confidence Intervals](#)
- [Confidence Intervals Bias Corrected](#)
- [Samples](#)

	<b>Original Sample (O)</b>	<b>Sample Mean (M)</b>	<b>Standard Deviation (STDEV)</b>	<b>T Statistics ( O/STDEV )</b>	<b>P Values</b>
<b>KP1 &lt;- Kepuasan konsumen</b>	0.904	0.903	0.023	39.686	<b>0.000</b>
<b>KP2 &lt;- Kepuasan konsumen</b>	0.932	0.930	0.016	56.978	<b>0.000</b>
<b>KP3 &lt;- Kepuasan konsumen</b>	0.919	0.916	0.021	44.054	<b>0.000</b>
<b>PK1 &lt;- Pembelian Kembali</b>	0.799	0.800	0.048	16.633	<b>0.000</b>
<b>PK2 &lt;- Pembelian Kembali</b>	0.671	0.670	0.108	6.229	<b>0.000</b>
<b>PK3 &lt;- Pembelian Kembali</b>	0.692	0.687	0.116	5.972	<b>0.000</b>
<b>PK4 &lt;- Pembelian Kembali</b>	0.770	0.767	0.053	14.658	<b>0.000</b>
<b>PK5 &lt;- Pembelian Kembali</b>	0.764	0.759	0.057	13.480	<b>0.000</b>
<b>PN1 &lt;- Persepsi Nilai</b>	0.682	0.681	0.099	6.891	<b>0.000</b>
<b>PN2 &lt;- Persepsi Nilai</b>	0.753	0.747	0.094	8.027	<b>0.000</b>
<b>PN3 &lt;- Persepsi Nilai</b>	0.726	0.721	0.088	8.234	<b>0.000</b>
<b>PN4 &lt;- Persepsi Nilai</b>	0.738	0.734	0.070	10.542	<b>0.000</b>
<b>PN5 &lt;- Persepsi Nilai</b>	0.773	0.770	0.056	13.814	<b>0.000</b>
<b>PN6 &lt;- Persepsi Nilai</b>	0.823	0.821	0.043	19.291	<b>0.000</b>
<b>WOM1 &lt;- WOM Positif</b>	0.895	0.891	0.027	32.670	<b>0.000</b>
<b>WOM2 &lt;- WOM Positif</b>	0.866	0.857	0.048	18.164	<b>0.000</b>
<b>WOM3 &lt;- WOM Positif</b>	0.927	0.927	0.015	59.988	<b>0.000</b>

**Lampiran 13. Data Primer**

No	PN1	PN2	PN3	PN4	PN5	PN6	KP1	KP2	KP3	PK1	PK2	PK3	PK4	PK5	WOM1	WOM2	WOM3
1	4	4	4	4	5	3	5	5	4	3	5	3	4	4	3	5	3
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
6	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	3	5	5	4	5	5	3	3	4	3	4	5	5	5
8	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
9	3	4	4	5	3	5	3	3	3	1	4	4	4	5	5	5	5
10	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4
11	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	4	3	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
17	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
18	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
19	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
20	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
21	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3



22	3	3	3	5	5	3	3	4	4	3	5	5	3	5	3	5	3
23	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
24	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5
28	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1	1
31	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
33	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5
34	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
37	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2
38	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4
41	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5
42	3	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5
43	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4
44	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4
45	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4



70	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
71	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
72	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
75	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	2	5	3	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
78	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
80	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4
85	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4
86	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	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
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5

94	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5
95	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4
96	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
97	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
98	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
102	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5
103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
104	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5
107	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
108	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5
109	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5
110	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4
111	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
112	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
113	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4
115	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4
116	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5
117	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5

118	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
119	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	3	4	5	3	5	4	3	3	3	3	4	5	1	5	4	4	3
123	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
124	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4
125	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
126	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4
127	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
128	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
129	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4
130	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
131	5	5	4	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5
132	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
133	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	5	3	4	4
135	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4
136	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5