

# Lampiran 1

## Kuesioner Penelitian

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





Perihal : Permohonan pengisian kuesioner

Kepada

Yth.

Bapak/Ibu/sdr/I Pengunjung Toko Ahin Jaya Jakarta Pusat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi dengan judul “**PENGARUH PERSEPSI KONSUMEN DAN PENGALAMAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS PADA TOKO AHINJAYA – JAKARTA PUSAT)**”, dengan hormat mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner yang saya lampirkan bersama surat ini. Bantuan Bapak/Ibu/sdr/I adalah faktor kunci keberhasilan dalam penyusunan skripsi saya.

Oleh karena itu, saya mengharapkan Bapak/Ibu berkenan mengisi lembar kuesioner ini secara lengkap dan sebelumnya saya mohon maaf karena telah mengganggu waktu kunjungan Bapak/Ibu/sdr/i. Data yang diperoleh hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian akademik, sehingga kerahasiaannya akan saya jaga sesuai dengan etika penelitian.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/sdr/i meluangkan waktu untuk mengisi dan menjawab semua pertanyaan dalam penelitian ini, saya ucapkan terimakasih.

Jakarta, .....Agustus 2021

**DHARMA SURYA WINATA LANGGA**

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## I Identitas Responden

C

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)  
Mohon diisi pada kolom isian yang tersedia atau dengan memberikan tanda (✓) pada kotak pilihan jawaban yang tersedia.

1. Nama	:	.....
2. Domisili	:	.....
3. Jenis Kelamin	:	a. Laki-laki                      b. Perempuan
4. Umur	:	..... Tahun
5. Pendidikan Terakhir	:	a. Tamat Pascasarjana b. Tamat S1 c. Tamat Diploma d. Tamat SMA Sederajat e. Tamat SMP Sederajat f. Tamat Sekolah Dasar
6. Pekerjaan	:	a. PNS/TNI/Polri b. Swasta c. Wiraswasta d. Pelajar/Mahasiswa e. Lainnya, Sebutkan .....
7. Penghasilan rata-rata per <u>bulan</u> :	:	a. 0-2.000.000 b. 2.000.000 – 5.000.000 c. 5.000.000 – 10.000.000 d. Lebih dari 10.000.000

## II. Petunjuk Umum

- 1) Dimohon untuk membaca setiap pertanyaan hati-hati dan menjawab dengan lengkap karena apabila terdapat salah satu yang tidak diisi maka kuesioner dianggap tidak berlaku.
- 2) Tidak ada jawaban salah atau benar dalam pilihan Bapak/Ibuk, yang paling penting adalah mengisi jawaban sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu yang sebenarnya.

## III. Kuesioner

Untuk setiap pernyataan dibawah ini, anda dimohon untuk memberikan tanggapan terhadap pernyataan tersebut dengan memberikan tanda (✓) pada kolom sebelah kanan jawaban yang anda pilih dengan interval skala sebagai berikut :

1. Sangat Setuju
2. Setuju
3. Netral
4. Tidak Setuju
5. Sangat Tidak Setuju

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



No	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
<b>VARIABEL NILAI PERSEPSI</b>						
<b>Harga Jasa</b>						
1	Biaya perbaikan terjangkau.					
<b>Kualitas Produk</b>						
2	Kualitas suku cadang tahan lama.					
<b>Transaksi</b>						
3	Pelayanan transaksi yang cepat.					
<b>Manfaat</b>						
4	Informasi perbaikan sepeda sangat detail.					
<b>Nilai Keindahan</b>						
5	Tata letak peralatan tersusun rapi.					
<b>Nilai Pengetahuan</b>						
6	Saya mendapat pengetahuan tambahan mengenai alat-alat sepeda.					
<b>VARIABEL PENGALAMAN KONSUMEN</b>						
<b>Intellectual / Pengetahuan</b>						
1	Pengetahuan montir dapat diandalkan.					
<b>Behavioral / Perilaku</b>						
2	Karyawan bengkel sepeda Ahin Jaya bersikap ramah.					
<b>Poin informasi</b>						
3	Informasi produk sesuai dengan kenyataan.					
<b>Poin penjualan</b>						
4	Saya datang ke bengkel sepeda Ahin Jaya karena kualitasnya					
<b>Poin pelayanan</b>						
5	Saya selalu mendapatkan pelayanan yang terbaik.					
<b>VARIABEL KEPUASAN KONSUMEN</b>						
<b>Moment of truth / Kejujuran</b>						
1	Perbaikan sesuai dengan informasi kerusakan.					
<b>Outcomes focus / Hasil Perbaikan</b>						
2	Saya puas dengan hasil perbaikan bengkel.					
<b>Product experience / Pengalaman Produk</b>						
3	Suku cadang dari bengkel sepeda Ahin Jaya yang terbaik.					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



<b>Menyukai pelayanan yang diberikan</b>					
4	Saya suka dengan pelayanan yang diberikan bengkel sepeda Ahin Jaya.				
<b>Layanan memenuhi kebutuhan</b>					
5	Layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan saya.				
<b>Pelayanan secara keseluruhan</b>					
6	Secara keseluruhan saya puas dengan model pelayanan bengkel sepeda Ahin Jaya.				
<b>VARIABEL LOYALITAS KONSUMEN</b>					
<b>Repair order / Pembelian Ulang</b>					
1	Saya melakukan perbaikan yang kedua kalinya atau lebih.				
<b>Retensi</b>					
2	Saya tidak terpengaruh dengan informasi negative.				
<b>Referral / Rujukan</b>					
3	Saya merekomendasikan saudara atau rekan saya ke Bengkel Sepeda Ahin Jaya.				
<b>Pendekatan sikap</b>					
4	Montir bersikap ramah.				
<b>Komitmen sikap</b>					
5	Montir menyelesaikan pekerjaan dengan kualitas yang lebih baik.				

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

**Terima kasih atas kesediaannya meluangkan waktu mengisi kuesioner ini**

\*  
\* \*  
\* \* \*  
\* \*  
\*

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
- Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

# LAMPIRAN II

## DATA MENTAH ENTRERI KUESIONER

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X2.1	X2.2
5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	4	5	4	5
5	2	2	4	1	2	2	2
3	3	4	4	3	4	3	4
5	5	5	5	3	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	4	5	5	4	5	4
4	5	5	5	4	5	5	5
4	5	4	5	4	4	5	4
4	4	5	4	3	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	3	4	2	3	4	3
4	3	4	4	2	4	3	4
4	4	4	4	4	5	4	4
5	4	4	5	4	4	4	4
3	4	3	3	3	3	4	3
5	4	5	5	3	5	4	5
4	4	4	5	4	4	4	4
2	4	2	1	3	2	4	2
4	5	3	1	2	3	5	3
3	4	5	3	4	5	4	5
2	3	4	2	2	4	3	4
3	4	4	2	1	4	4	4
4	3	4	5	2	4	3	4
5	4	1	3	4	2	4	1
4	5	3	2	3	3	5	3
4	5	5	4	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4
3	4	5	4	4	5	4	5
3	2	1	3	1	2	2	2
2	1	2	3	2	2	1	2
3	1	5	2	2	2	4	3
4	5	3	2	4	3	2	3
1	4	5	4	1	2	3	4
2	3	2	3	2	3	2	3
3	2	4	3	3	3	2	3
4	4	3	4	4	5	1	2
3	3	4	3	3	3	5	3
5	2	3	4	5	4	1	2
4	1	4	3	5	3	4	1
6	5	1	4	4	3	3	4
4	4	4	3	3	1	2	3
5	3	3	3	3	4	3	2
4	2	1	2	1	4	2	3
3	1	3	1	3	2	3	2
4	5	4	5	3	2	2	1
3	5	3	5	4	2	3	2
2	5	2	3	2	5	2	3
3	5	3	4	3	2	4	3
2	1	3	4	2	1	1	2
1	5	2	3	4	4	3	5

**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2	2	3	4	2	2	5	1
3	4	2	1	5	1	5	1
4	3	3	4	3	3	2	3
3	2	4	4	5	2	2	2
4	1	3	2	1	5	1	2
3	3	5	2	3	4	3	3
2	5	4	3	4	5	2	4
4	4	3	3	3	4	5	4
2	3	3	2	4	2	3	1
1	2	3	4	3	2	3	3
4	5	1	1	2	4	1	2
3	4	2	2	1	4	3	2
4	3	2	1	5	2	3	2
4	2	1	2	2	4	3	3
3	4	2	3	3	1	2	4
2	3	3	4	3	5	4	4
3	1	3	5	3	3	2	4
4	5	4	5	2	1	3	2
2	3	1	2	1	2	4	3
1	2	5	5	2	4	1	3
2	1	3	5	3	3	1	2
3	4	2	3	3	3	1	4
4	3	3	4	2	4	1	3
4	2	5	1	2	3	1	5
2	1	3	5	3	2	2	3
1	3	2	4	2	2	1	1
2	5	3	4	3	3	5	1
3	5	3	4	4	4	1	5
4	1	4	3	5	3	1	2
3	3	3	4	5	2	1	5
2	2	2	1	4	4	1	5
3	1	3	2	4	1	1	5
1	3	2	1	2	3	4	3
2	2	3	1	5	3	1	4
3	1	4	5	5	3	2	2
4	3	5	4	5	2	3	1
3	2	1	2	3	5	3	4
2	3	1	2	3	1	2	5
3	5	2	1	5	3	3	3
4	5	3	3	3	5	4	2
1	3	4	2	5	5	3	3
3	2	5	1	3	1	2	1
2	5	3	3	1	3	3	2
3	4	4	2	2	5	3	3
4	3	3	1	5	2	5	5
3	2	3	4	2	1	1	1
2	3	3	3	2	2	3	2
1	2	1	2	4	3	3	2

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





X2.3	X2.4	X2.5	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	5	5	5
4	1	2	4	2	3	2	3
4	3	4	3	4	3	5	5
5	3	5	4	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	2	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	4	5	4
5	4	4	5	5	5	5	5
4	3	5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	4	4	3	4	4
4	2	3	4	4	3	4	3
4	2	4	4	4	3	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	4	3	4
5	3	5	5	5	3	4	4
5	4	4	4	5	4	4	4
1	3	5	3	2	4	4	4
1	2	3	3	4	5	5	4
3	4	5	4	5	5	3	4
2	2	4	5	3	2	4	4
2	1	4	3	4	3	3	5
5	2	4	1	4	3	2	2
3	4	2	5	3	2	4	5
2	3	4	4	2	2	2	5
4	5	5	1	5	3	4	1
4	4	4	5	4	3	4	5
4	4	5	3	4	5	3	2
3	4	1	2	3	5	2	2
3	4	2	3	4	5	2	2
3	2	4	3	2	1	4	3
3	4	3	5	4	3	4	3
2	3	4	1	2	3	5	5
1	2	5	1	2	3	1	2
5	2	1	4	3	2	3	5
3	4	1	1	5	1	1	1
3	5	5	5	3	3	3	5
3	4	4	5	4	2	3	4
2	3	2	1	2	3	1	2
4	4	3	5	3	5	5	4
1	2	3	4	5	1	2	3
1	5	3	2	1	4	3	2
4	1	2	3	1	2	1	1
1	2	3	4	1	5	3	2
1	2	4	5	1	2	5	1
1	1	5	5	4	2	1	3
4	1	1	2	3	5	1	2
2	1	4	3	2	1	5	3
3	1	2	4	5	5	5	1
2	1	3	3	2	4	1	5

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2	3	1	2	5	1	4	3
1	3	2	1	5	4	2	1
5	1	1	4	2	3	2	1
1	5	4	1	2	2	3	2
4	5	1	2	4	5	1	2
2	1	5	3	2	1	5	4
5	1	2	3	3	5	1	2
1	1	3	2	1	5	4	1
1	5	1	1	2	4	5	1
5	5	5	1	1	1	3	2
3	3	1	1	2	3	5	5
1	1	3	5	3	2	1	5
3	1	1	2	2	3	4	4
5	3	2	2	5	3	2	1
1	3	1	2	3	1	3	5
2	3	4	2	1	2	3	5
1	2	3	5	1	2	3	5
2	5	3	2	3	2	4	3
3	1	4	5	1	2	3	5
5	3	2	1	5	2	1	5
3	5	1	2	3	4	5	2
1	3	2	5	2	4	3	5
1	2	3	4	1	1	2	3
3	2	1	5	3	2	1	2
3	5	1	2	3	1	2	3
5	4	1	1	1	3	2	1
2	4	1	2	3	1	3	1
5	2	1	5	3	2	1	5
3	5	5	5	1	1	2	3
1	5	3	2	1	3	3	2
1	4	3	3	1	2	3	1
3	2	4	4	3	4	1	5
3	1	3	5	5	2	1	5
2	2	2	2	2	4	1	2
1	3	1	3	3	2	1	4
4	1	4	2	1	2	3	4
3	2	1	3	3	2	1	4
2	3	2	2	2	3	3	1
1	1	3	3	1	5	3	2
1	2	2	2	2	3	4	1
4	3	5	1	3	1	5	4
1	4	5	2	5	5	2	3
3	4	2	4	1	5	1	2
2	5	3	5	2	5	2	1
3	5	1	5	3	4	3	4
2	3	4	2	4	4	3	4
1	2	3	3	5	3	5	3
5	2	2	3	1	2	5	2

**Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Y1.6	Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4	Y2.5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
1	4	2	3	1	4
5	5	5	5	5	3
5	5	5	5	5	4
3	3	3	3	3	3
5	3	5	5	5	5
5	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4
4	5	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	5
5	5	4	4	5	4
4	4	4	4	4	3
1	1	5	4	1	3
3	3	3	4	3	4
5	5	4	4	5	5
5	5	3	5	5	3
3	3	2	2	3	1
4	4	4	5	4	5
5	3	2	5	5	4
5	5	4	1	5	1
2	2	4	5	2	5
3	5	3	2	3	3
2	3	1	2	3	3
3	4	1	2	3	1
2	1	3	2	3	5
5	3	4	3	4	5
4	3	4	2	3	4
3	4	2	3	2	1
4	3	4	3	4	5
5	3	3	5	1	5
3	4	2	3	4	5
5	2	3	4	5	3
3	3	4	3	5	4
5	3	4	3	4	3
4	3	5	1	2	3
1	3	2	4	3	5
1	2	3	4	5	5
1	4	3	2	1	5
2	3	1	2	3	4
2	1	3	2	1	5
3	5	5	5	1	2
2	1	3	2	1	5
2	5	5	1	2	3
4	2	1	4	4	5

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2	5	1	2	3	1
5	4	2	1	5	3
5	1	2	3	5	5
4	1	3	2	1	5
3	5	5	5	2	3
2	1	3	4	4	5
3	1	1	5	1	5
2	1	2	4	3	3
1	2	2	2	3	4
1	5	3	2	1	6
5	2	3	4	5	3
3	3	1	4	2	1
3	3	5	2	2	3
2	4	2	4	3	5
1	4	1	1	2	5
4	2	3	5	5	5
1	1	2	3	4	5
4	5	1	1	5	3
1	2	5	2	3	4
3	2	1	4	2	3
2	1	2	3	5	3
3	4	2	3	4	5
3	1	2	4	4	2
3	5	4	3	2	5
4	5	1	2	3	2
5	4	3	2	1	4
3	1	2	3	4	5
2	3	4	4	1	5
5	1	3	3	1	2
1	4	3	2	1	5
2	3	4	4	3	4
3	1	2	1	4	5
3	2	5	3	4	5
3	1	2	3	4	5
1	2	3	3	4	5
1	5	1	2	3	5
4	2	3	5	3	5
2	3	5	1	2	3
1	3	2	3	4	5
2	3	4	5	1	2
3	2	1	5	5	5
1	2	3	1	2	2
2	2	2	3	4	4
1	2	1	5	5	2
5	4	3	2	1	5
4	5	4	1	2	2
3	1	3	2	5	5
2	1	4	3	4	5

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

# LAMPIRAN III

## OUTPUT VALIDITAS PENELITIAN SEBELUM TERJUN LAPANGAN

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Variabel Nilai Persepsi Pra Riset

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.818	6

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total
1.1	Pearson Correlation	1	.290	.145	.624**	.339	.193	.591**
	Sig. (2-tailed)		.120	.446	.000	.067	.307	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
1.2	Pearson Correlation	.290	1	.341	.123	.605**	.358	.583**
	Sig. (2-tailed)	.120		.065	.517	.000	.052	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
1.3	Pearson Correlation	.145	.341	1	.531**	.400	.971**	.789**
	Sig. (2-tailed)	.446	.065		.003	.029	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
1.4	Pearson Correlation	.624**	.123	.531**	1	.452*	.549**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000	.517	.003		.012	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
1.5	Pearson Correlation	.339	.605**	.400	.452*	1	.470**	.752**
	Sig. (2-tailed)	.067	.000	.029	.012		.009	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
1.6	Pearson Correlation	.193	.358	.971**	.549**	.470**	1	.824**
	Sig. (2-tailed)	.307	.052	.000	.002	.009		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.591**	.583**	.789**	.786**	.752**	.824**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

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

© Hak cipta dimiliki IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Variabel Kinerja toko Pra Riset

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.765	5

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total
X2.1	Pearson Correlation	1	.341	.123	.605**	.308	.608**
	Sig. (2-tailed)		.065	.517	.000	.098	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.341	1	.531**	.400*	.743**	.840**
	Sig. (2-tailed)	.065		.003	.029	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.123	.531**	1	.452*	.185	.684**
	Sig. (2-tailed)	.517	.003		.012	.327	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.605**	.400*	.452*	1	.327	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000	.029	.012		.078	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	.308	.743**	.185	.327	1	.694**
	Sig. (2-tailed)	.098	.000	.327	.078		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.608**	.840**	.684**	.772**	.694**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## Variabel Kepuasan Konsumen Pra Riset

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.766	6

### Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Total
Y1.1	Pearson Correlation	1	.173	.172	.428*	.735**	.221	.674**
	Sig. (2-tailed)		.361	.364	.018	.000	.240	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y1.2	Pearson Correlation	.173	1	.595**	.600**	.130	.392*	.689**
	Sig. (2-tailed)	.361		.001	.000	.493	.032	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y1.3	Pearson Correlation	.172	.595**	1	.484**	.179	.044	.583**
	Sig. (2-tailed)	.364	.001		.007	.343	.816	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y1.4	Pearson Correlation	.428*	.600**	.484**	1	.480**	.429*	.824**
	Sig. (2-tailed)	.018	.000	.007		.007	.018	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y1.5	Pearson Correlation	.735**	.130	.179	.480**	1	.361	.714**
	Sig. (2-tailed)	.000	.493	.343	.007		.050	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y1.6	Pearson Correlation	.221	.392*	.044	.429*	.361	1	.618**
	Sig. (2-tailed)	.240	.032	.816	.018	.050		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.674**	.689**	.583**	.824**	.714**	.618**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

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

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## Variabel Loyalitas Konsumen Pra Riset

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.755	5

### Correlations

		Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4	Y2.5	Total
Y2.1	Pearson Correlation	1	.279	.055	.698**	.131	.616**
	Sig. (2-tailed)		.135	.774	.000	.491	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y2.2	Pearson Correlation	.279	1	.480**	.429*	.428*	.721**
	Sig. (2-tailed)	.135		.007	.018	.018	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y2.3	Pearson Correlation	.055	.480**	1	.361	.735**	.737**
	Sig. (2-tailed)	.774	.007		.050	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y2.4	Pearson Correlation	.698**	.429*	.361	1	.221	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000	.018	.050		.240	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y2.5	Pearson Correlation	.131	.428*	.735**	.221	1	.704**
	Sig. (2-tailed)	.491	.018	.000	.240		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.616**	.721**	.737**	.776**	.704**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## LAMPIRAN IV

### LAMPIRAN OUTPUT WARP PLS 7.0

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





## 1. Validitas 100 Responden

	PN	PK	KK	LK	Type (as defined)	SE	P value
X1.3	(0.600)	0.303	-0.053	0.068	Reflective	0.085	<0.001
X1.4	(0.801)	-0.182	0.053	-0.066	Reflective	0.080	<0.001
X1.5	(0.765)	0.073	0.051	0.056	Reflective	0.081	<0.001
X1.6	(0.809)	-0.113	-0.061	-0.038	Reflective	0.080	<0.001
X2.2	0.154	(0.643)	-0.324	0.059	Reflective	0.084	<0.001
X2.3	-0.115	(0.883)	-0.083	0.020	Reflective	0.079	<0.001
X2.4	0.186	(0.669)	0.330	-0.042	Reflective	0.083	<0.001
X2.5	-0.167	(0.731)	0.084	-0.039	Reflective	0.082	<0.001
Y1.1	-0.027	0.272	(0.538)	-0.119	Reflective	0.086	<0.001
Y1.2	-0.089	0.131	(0.653)	0.032	Reflective	0.084	<0.001
Y1.3	0.069	-0.027	(0.717)	-0.188	Reflective	0.082	<0.001
Y1.4	-0.114	0.011	(0.669)	-0.212	Reflective	0.083	<0.001
Y1.5	-0.029	-0.039	(0.729)	0.135	Reflective	0.082	<0.001
Y1.6	0.168	-0.267	(0.716)	0.309	Reflective	0.082	<0.001
Y2.1	-0.140	0.141	-0.152	(0.734)	Reflective	0.082	<0.001
Y2.2	-0.065	-0.035	-0.170	(0.742)	Reflective	0.082	<0.001
Y2.4	0.259	-0.134	0.410	(0.580)	Reflective	0.085	<0.001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## 2. Reliabilitas

Composite reliab.	0.834	0.824	0.832	0.729
Cronbach's alpha	0.733	0.712	0.756	0.443

## 2. Hasil Evaluasi Model Struktural

### Model fit and quality indices

Average path coefficient (APC)=0.209, P=0.007  
 Average R-squared (ARS)=0.225, P=0.005  
 Average adjusted R-squared (AARS)=0.204, P=0.008  
 Average block VIF (AVIF)=1.287, acceptable if  $\leq 5$ , ideally  $\leq 3.3$   
 Average full collinearity VIF (AFVIF)=1.334, acceptable if  $\leq 5$ , ideally  $\leq 3.3$   
 Tenenhaus GoF (GoF)=0.338, small  $\geq 0.1$ , medium  $\geq 0.25$ , large  $\geq 0.36$   
 Sympton's paradox ratio (SPR)=1.000, acceptable if  $\geq 0.7$ , ideally = 1  
 R-squared contribution ratio (RSCR)=1.000, acceptable if  $\geq 0.9$ , ideally = 1  
 Statistical suppression ratio (SSR)=1.000, acceptable if  $\geq 0.7$   
 Nonlinear bivariate causality direction ratio (NLBCDR)=0.800, acceptable if  $\geq 0.7$

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



### 3. Pengaruh Langsung Antar Variabel

Path coefficients				
	PN	PK	KK	LK
PN				
PK				
KK	0.093	0.523		
LK	0.123	0.292	0.017	

  

P values				
	PN	PK	KK	LK
PN				
PK				
KK	0.172	<0.001		
LK	0.104	0.001	0.432	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### 4. Pengaruh Tidak Langsung Antar Variabel

Sums of indirect effects				
	PN	PK	KK	LK
PN				
PK				
KK				
LK	0.002	0.009		

  

P values for sums of indirect effects				
	PN	PK	KK	LK
PN				
PK				
KK				
LK	0.491	0.450		

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.