

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

Kuesioner

Yth. Saudara/i responden,

Sehubungan dengan adanya kegiatan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di Bioskop CGV Cinemas Sunter Mall”, maka saya Mery Dian selaku mahasiswi tingkat akhir Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie program studi Manajemen Pemasaran memohon kesediaan partisipasi dari Saudara/i untuk mengisi kuesioner yang diajukan secara jujur dan terbuka.

Segala informasi yang anda berikan merupakan bantuan yang sangat berarti dalam menyelesaikan penelitian ini dan akan dijaga kerahasiaannya. Atas pengertian dan partisipasi Saudara/i, saya ucapkan terima kasih.

Bagian I: Screening

Jawablah pertanyaan berikut sesuai dengan keadaan yang sebenarnya:

1. Apakah anda pernah menonton di Bioskop CGV Cinemas Sunter Mall dalam kurun waktu tiga bulan terakhir (Periode April sampai dengan Juni 2022)
 - Ya
 - Tidak (Mohon berhenti sampai di sini)

Bagian II: Profil Responden

Isilah data diri anda sesuai dengan keadaan yang sebenarnya:

1. Nama:

2. Jenis Kelamin:

- Pria
- Wanita

3. Usia:

- 15 - 23 tahun
- 24 - 32 tahun
- 33 - 41 tahun
- 42 - 50 tahun
- > 50 tahun

Bagian III: Pertanyaan Penelitian

Petunjuk Pengisian:

Responden hanya diminta untuk memilih satu dari lima pilihan yang tersedia sebagai jawaban atas pernyataan-pernyataan yang diajukan. Pilihlah opsi yang paling sesuai dengan apa yang anda rasakan dan tidak ada jawaban yang benar atau salah. Adapun kriteria penilaiannya sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju (STS): 1

Tidak Setuju (TS): 2

Netral (N): 3

Setuju (S): 4

Sangat Setuju (SS):

Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Menurut saya, karyawan sudah memberikan pelayanan sesuai protokol pemerintah, seperti yang dijanjikan bioskop CGV Cinemas.					
2.	Menurut saya, karyawan sigap merespon masalah yang dihadapi penonton/pengunjung.					
3.	Menurut saya, karyawan memberikan informasi yang tepat.					
4.	Menurut saya, karyawan cepat dalam memberikan pelayanan kepada penonton.					
5.	Menurut saya, penonton mempunyai akses yang baik terhadap pengaduan jika mengalami kendala.					
6.	Menurut saya, karyawan cepat dan sigap dalam menangani keluhan penonton / pelanggan.					
7.	Menurut saya, film yang ditayangkan berkualitas baik (tidak ada kerusakan).					
8.	Menurut saya, karyawan sudah bekerja secara jujur.					
9.	Menurut saya, keamanan pengunjung terjamin selama berada di bioskop CGV Cinemas.					
10.	Menurut saya, karyawan bersedia mendengarkan keluhan pengunjung atau penonton.					
11.	Menurut saya, karyawan memberi perhatian secara individual kepada pengunjung/penonton yang mengalami kendala.					
12.	Menurut saya, karyawan ramah dan sopan kepada pengunjung atau penonton.					
13.	Menurut saya, fasilitas studio lengkap dan berteknologi tinggi.					

14.	Menurut saya, desain interior bioskop CGV Cinemas menarik.					
15.	Menurut saya, fasilitas bioskop (toilet, waiting room, studio, games arcade) bersih.					

Kepuasan Pelanggan

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya memilih pelayanan Bioskop CGV Cinemas karena merasa puas terhadap pelayanannya.					
2.	Saya sudah merasa tepat dan yakin memilih Bioskop CGV Cinemas					
3.	Saya merasa senang dan bangga jika menonton di Bioskop CGV Cinemas					

Loyalitas Pelanggan

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya memilih pelayanan Bioskop CGV Cinemas karena memiliki kualitas yang lebih unggul dari bioskop lainnya.					
2.	Saya selalu memilih menonton di Bioskop CGV Cinemas secara rutin pada saat membutuhkannya.					
3.	Saya merekomendasikan untuk menonton di bioskop CGV Cinemas.					
4.	Saya menyakinkan orang lain untuk menonton di Bioskop CGV Cinemas.					
5.	Saya merasa bertanggung jawab kepada teman saya atas rekomendasi apakah sudah sesuai dengan harapan.					

LAMPIRAN 2

Data Kuesioner

Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

No	KL 1	KL 2	KL 3	KL 4	KL 5	KL 6	KL 7	KL 8	KL 9	KL 10	KL 11	KL 12	KL 13	KL 14	KL 15
1	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3
2	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5
3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
6	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3
7	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3
8	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	5	3	3
9	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4
13	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3
14	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
15	2	5	3	5	5	4	5	3	4	3	4	5	3	5	4
16	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
18	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
24	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5
25	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5	5
26	3	5	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
29	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
30	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
32	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3

33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3
35	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
36	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3
39	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5
40	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
41	4	4	3	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4
45	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
46	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
49	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	4	4	4	4
50	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
51	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3
56	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5
57	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4
58	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5
59	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4
60	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4
61	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
62	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5
63	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5
64	3	5	4	5	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4
65	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5
66	3	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5
67	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
68	3	4	4	4	4	1	4	5	5	4	4	5	4	5	4
69	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
70	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4
71	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5
72	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
73	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
74	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4

75	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4
76	3	4	3	3	5	4	5	5	3	4	5	4	4	3	4
77	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
78	3	3	3	3	5	4	5	3	5	3	5	4	3	5	4
79	4	3	3	4	4	3	4	5	4	5	5	5	3	4	3
80	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5
81	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
83	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	5
84	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4
85	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4
86	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
87	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5
88	4	4	5	3	5	4	4	3	5	3	5	4	5	5	3
89	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4
90	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5
91	4	4	3	4	3	5	4	3	3	5	5	5	5	4	4
92	4	4	3	5	3	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3
93	5	4	4	4	5	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4
94	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
95	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5
96	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
97	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	5	5
98	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5
99	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4
100	4	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	5
101	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
102	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5
103	5	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	5	5	5	4
104	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
105	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5
106	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	5
107	5	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	5
108	4	3	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5
109	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4
111	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5
112	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	4	5	5
113	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
114	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4
115	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4

117	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5
118	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4
119	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	3	4	4	4
120	5	5	3	4	5	3	2	3	3	3	5	5	5	5	4

Variabel Kepuasan Pelanggan (X₂)

No	KP1	KP2	KP3
1	4	4	5
2	5	4	5
3	5	5	5
4	5	5	5
5	4	4	4
6	4	4	4
7	3	4	3
8	3	3	4
9	4	4	4
10	5	5	4
11	5	5	5
12	3	5	4
13	4	4	4
14	5	5	4
15	4	4	4
16	4	4	4
17	4	4	4
18	5	5	4
19	5	5	4
20	4	4	4
21	4	4	4
22	5	5	5
23	4	4	4
24	5	5	5
25	2	2	3
26	3	2	3
27	5	5	5
28	4	4	4
29	4	5	4
30	3	3	3
31	4	4	3
32	4	4	4
33	5	4	5
34	3	3	3
35	4	5	4
36	4	4	2
37	5	5	5
38	4	4	3

39	5	4	4
40	5	5	4
41	4	5	5
42	5	4	4
43	5	5	5
44	4	5	5
45	4	4	3
46	5	5	5
47	5	5	5
48	5	4	5
49	3	4	4
50	5	5	5
51	4	4	4
52	5	5	5
53	3	3	3
54	4	4	4
55	4	3	4
56	4	5	4
57	4	4	5
58	4	5	5
59	4	4	3
60	4	4	5
61	4	4	5
62	4	4	4
63	4	4	5
64	4	4	5
65	4	4	5
66	5	4	5
67	5	3	5
68	5	4	4
69	4	5	3
70	4	4	4
71	5	4	4
72	4	4	5
73	5	4	4
74	4	5	5
75	4	5	5
76	5	4	3
77	5	4	4
78	5	4	4
79	5	4	4
80	4	5	5

81	5	4	5
82	5	4	5
83	4	5	5
84	4	4	5
85	5	5	3
86	5	4	3
87	3	5	5
88	4	5	4
89	4	5	4
90	5	5	4
91	4	4	5
92	5	4	4
93	3	4	5
94	5	5	5
95	4	4	5
96	3	4	5
97	4	3	4
98	5	4	4
99	5	5	4
100	3	4	4
101	5	4	5
102	5	4	4
103	5	5	4
104	5	5	4
105	3	3	4
106	4	5	4
107	4	4	4
108	5	4	4
109	5	4	5
110	4	4	5
111	5	4	4
112	5	5	4
113	3	5	5
114	4	4	4
115	5	5	5
116	5	5	4
117	4	5	4
118	4	5	4
119	5	4	4
120	5	4	4

Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

No	LP1	LP2	LP3	LP4	LP5
1	4	4	4	5	4
2	4	3	4	3	4
3	5	5	5	5	5
4	5	1	5	5	3
5	5	4	4	5	4
6	3	4	3	3	3
7	3	4	3	3	3
8	3	5	3	3	3
9	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4
11	5	5	5	5	5
12	4	4	4	4	4
13	3	3	5	3	4
14	5	5	5	5	5
15	3	5	5	5	4
16	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4
18	5	5	5	4	4
19	5	4	5	5	5
20	3	3	3	3	4
21	5	3	3	3	4
22	5	5	5	5	5
23	4	4	4	4	4
24	4	5	4	5	5
25	1	5	5	5	3
26	3	4	3	3	3
27	5	5	5	5	5
28	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	5
30	2	3	3	3	2
31	3	4	3	3	4
32	4	4	4	4	4
33	5	5	5	5	5
34	3	4	5	4	3
35	5	5	5	5	5
36	4	4	2	4	4
37	5	5	5	5	5
38	3	3	4	3	3

39	3	4	4	3	4
40	5	5	4	4	4
41	5	4	5	5	5
42	2	4	4	4	4
43	5	5	5	5	5
44	5	5	5	5	4
45	3	3	3	3	3
46	5	5	5	5	5
47	4	4	3	3	4
48	4	5	5	4	4
49	3	1	3	3	2
50	5	4	4	3	4
51	4	3	3	4	4
52	5	4	4	5	4
53	3	3	3	3	3
54	4	4	4	4	4
55	3	4	3	3	3
56	4	3	5	5	5
57	4	5	4	5	3
58	4	4	5	5	5
59	4	4	5	3	4
60	5	4	5	4	4
61	5	4	4	4	5
62	4	5	5	4	4
63	5	5	4	4	5
64	5	4	4	5	4
65	5	5	5	5	3
66	5	5	4	4	4
67	5	4	3	5	4
68	5	4	3	4	4
69	5	4	5	4	4
70	5	5	4	3	4
71	4	4	3	5	4
72	5	5	4	4	5
73	4	5	4	5	4
74	5	4	5	4	5
75	5	5	4	5	4
76	4	4	5	5	5
77	5	4	5	4	4
78	5	5	4	4	5
79	4	4	4	3	5
80	5	4	4	5	4

81	4	4	5	4	5
82	4	4	4	5	5
83	5	4	4	4	5
84	4	4	4	5	5
85	4	5	5	4	5
86	4	4	3	4	5
87	5	4	5	3	4
88	5	4	4	4	4
89	5	4	5	3	5
90	4	5	5	4	4
91	5	4	5	4	4
92	4	4	4	5	5
93	4	3	4	5	4
94	4	4	4	5	4
95	4	3	4	4	5
96	4	4	4	5	5
97	5	4	4	4	5
98	5	4	5	4	4
99	4	4	3	4	5
100	5	5	4	4	4
101	4	4	5	4	4
102	5	4	5	4	4
103	4	4	5	4	4
104	4	4	5	4	4
105	5	4	5	4	4
106	4	4	5	4	5
107	4	5	5	4	5
108	5	4	4	5	3
109	4	4	4	4	5
110	5	4	5	4	4
111	4	4	4	5	5
112	4	5	5	4	5
113	5	5	4	5	5
114	4	4	3	4	3
115	5	3	5	5	3
116	4	3	5	4	5
117	5	5	4	5	4
118	4	4	5	5	4
119	5	5	4	3	3
120	5	5	5	4	4

LAMPIRAN 3

Hasil Output

1. Uji Validitas

	KL	KP	LP	Type (as defined)	SE	P value
KL1	(0.663)	0.043	0.028	Reflective	0.077	<0.001
KL2	(0.607)	-0.032	-0.098	Reflective	0.079	<0.001
KL3	(0.696)	0.113	-0.341	Reflective	0.077	<0.001
KL4	(0.514)	0.030	0.172	Reflective	0.080	<0.001
KL5	(0.690)	-0.098	-0.054	Reflective	0.077	<0.001
KL6	(0.684)	-0.236	0.136	Reflective	0.077	<0.001
KL7	(0.672)	0.040	-0.105	Reflective	0.077	<0.001
KL8	(0.596)	0.170	-0.121	Reflective	0.079	<0.001
KL9	(0.511)	0.088	-0.131	Reflective	0.080	<0.001
KL10	(0.639)	-0.028	-0.008	Reflective	0.078	<0.001
KL11	(0.642)	-0.098	0.241	Reflective	0.078	<0.001
KL12	(0.639)	0.362	0.125	Reflective	0.078	<0.001
KL13	(0.680)	0.057	0.129	Reflective	0.077	<0.001
KL14	(0.712)	-0.171	0.001	Reflective	0.077	<0.001
KL15	(0.726)	-0.158	0.037	Reflective	0.076	<0.001
KP1	-0.038	(0.744)	-0.143	Reflective	0.076	<0.001
KP2	-0.112	(0.809)	0.051	Reflective	0.075	<0.001
KP3	0.174	(0.682)	0.096	Reflective	0.077	<0.001
LP1	-0.079	0.397	(0.702)	Reflective	0.077	<0.001
LP2	-0.052	-0.480	(0.621)	Reflective	0.078	<0.001
LP3	0.195	-0.159	(0.684)	Reflective	0.077	<0.001
LP4	0.095	-0.054	(0.701)	Reflective	0.077	<0.001
LP5	-0.154	0.226	(0.730)	Reflective	0.076	<0.001

Sumber: *Output WarpPLS 7.0*

2. Uji Reliabilitas

	KL	KP	LP
R-squared			0.531
Adj. R-squared			0.523
Composite reliab.	0.915	0.791	0.818
Cronbach's alpha	0.900	0.602	0.722
Avg. var. extrac.	0.419	0.558	0.474

Sumber: *Output WarpPLS 7.0*

3. Profil Responden

a. Persentase Responden Berdasarkan Pengalaman Menonton di Bioskop CGV Cinemas Sunter Mall Periode April sampai dengan Juni 2022.

Pernah_Menggunakan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	120	92.3	92.3	92.3
	Tidak (Mohon berhenti sampai di sini)	10	7.7	7.7	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

b. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	38	31.7	31.7	31.7
	Wanita	82	68.3	68.3	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

c. Profil Responden Berdasarkan Usia

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15-23 tahun	18	15.0	15.0	15.0
	24-32 tahun	46	38.3	38.3	53.3
	33-42 tahun	34	28.3	28.3	81.7
	43-50 tahun	18	15.0	15.0	96.7
	> 50 tahun	4	3.3	3.3	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

4. Statistik Deskriptif Setiap Variabel

a. Skor Rata-rata Variabel Kualitas Pelayanan

KL1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	1.7	1.7	1.7
	N	11	9.2	9.2	10.8
	S	48	40.0	40.0	50.8
	SS	59	49.2	49.2	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

KL2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	.8	.8	.8
	N	11	9.2	9.2	10.0
	S	60	50.0	50.0	60.0
	SS	48	40.0	40.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

KL3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	.8	.8	.8
	N	23	19.2	19.2	20.0
	S	55	45.8	45.8	65.8
	SS	41	34.2	34.2	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

KL4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	11	9.2	9.2	9.2
	S	61	50.8	50.8	60.0
	SS	48	40.0	40.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

KL5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	14	11.7	11.7	11.7
	S	57	47.5	47.5	59.2
	SS	49	40.8	40.8	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

KL6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	.8	.8	.8
	TS	1	.8	.8	1.7
	N	15	12.5	12.5	14.2
	S	57	47.5	47.5	61.7
	SS	46	38.3	38.3	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

KL7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	.8	.8	.8
	N	14	11.7	11.7	12.5
	S	55	45.8	45.8	58.3
	SS	50	41.7	41.7	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

KL8					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	19	15.8	15.8	15.8
	S	57	47.5	47.5	63.3
	SS	44	36.7	36.7	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

KL9					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	.8	.8	.8
	N	10	8.3	8.3	9.2
	S	65	54.2	54.2	63.3
	SS	44	36.7	36.7	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

KL10					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	16	13.3	13.3	13.3
	S	48	40.0	40.0	53.3
	SS	56	46.7	46.7	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

KL11					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	.8	.8	.8
	N	14	11.7	11.7	12.5
	S	58	48.3	48.3	60.8
	SS	47	39.2	39.2	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

KL12					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	16	13.3	13.3	13.3
	S	56	46.7	46.7	60.0
	SS	48	40.0	40.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

KL13					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	.8	.8	.8
	N	19	15.8	15.8	16.7
	S	52	43.3	43.3	60.0
	SS	48	40.0	40.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

KL14					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	15	12.5	12.5	12.5
	S	50	41.7	41.7	54.2
	SS	55	45.8	45.8	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

KL15					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	15	12.5	12.5	12.5
	S	54	45.0	45.0	57.5
	SS	51	42.5	42.5	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

b. Skor Rata-rata Variabel Kepuasan Pelanggan

KP1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	.8	.8	.8
	N	14	11.7	11.7	12.5
	S	53	44.2	44.2	56.7
	SS	52	43.3	43.3	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

KP2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	1.7	1.7	1.7
	N	8	6.7	6.7	8.3
	S	65	54.2	54.2	62.5
	SS	45	37.5	37.5	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

KP3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	.8	.8	.8
	N	14	11.7	11.7	12.5
	S	59	49.2	49.2	61.7
	SS	46	38.3	38.3	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

c. Skor Rata-rata Variabel Loyalitas Pelanggan

LP1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	.8	.8	.8
	TS	2	1.7	1.7	2.5
	N	15	12.5	12.5	15.0
	S	49	40.8	40.8	55.8
	SS	53	44.2	44.2	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

LP2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	1.7	1.7	1.7
	N	14	11.7	11.7	13.3
	S	67	55.8	55.8	69.2
	SS	37	30.8	30.8	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

LP3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	.8	.8	.8
	N	20	16.7	16.7	17.5
	S	49	40.8	40.8	58.3
	SS	50	41.7	41.7	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

LP4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	24	20.0	20.0	20.0
	S	53	44.2	44.2	64.2
	SS	43	35.8	35.8	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

LP5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	1.7	1.7	1.7
	N	17	14.2	14.2	15.8
	S	59	49.2	49.2	65.0
	SS	42	35.0	35.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

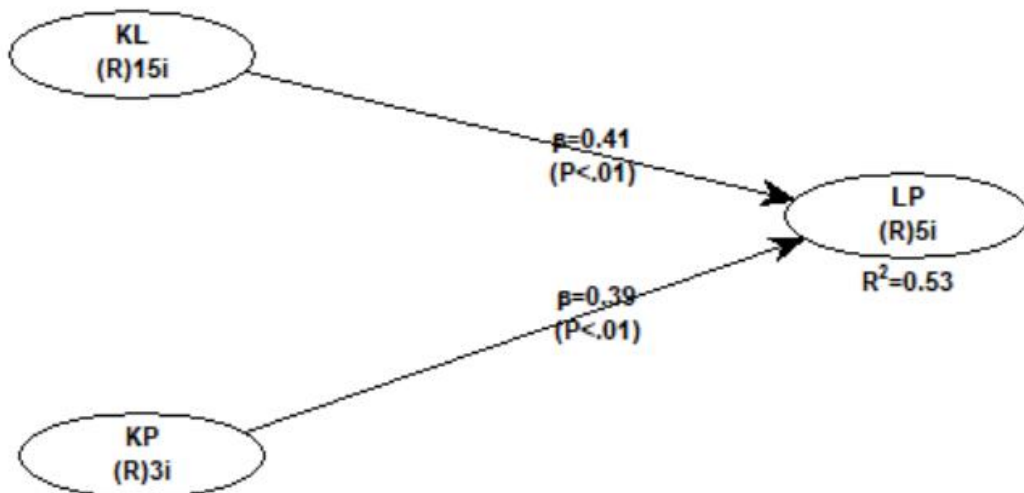
5. Hasil Evaluasi Model Struktural

Model fit and quality indices

Average path coefficient (APC)=0.400, $P < 0.001$
Average R-squared (ARS)=0.531, $P < 0.001$
Average adjusted R-squared (AARS)=0.523, $P < 0.001$
Average block VIF (AVIF)=1.764, acceptable if ≤ 5 , ideally ≤ 3.3
Average full collinearity VIF (AFVIF)=1.900, acceptable if ≤ 5 , ideally ≤ 3.3
Tenenhaus GoF (GoF)=0.507, small ≥ 0.1 , medium ≥ 0.25 , large ≥ 0.36
Simpson's paradox ratio (SPR)=1.000, acceptable if ≥ 0.7 , ideally = 1
R-squared contribution ratio (RSCR)=1.000, acceptable if ≥ 0.9 , ideally = 1
Statistical suppression ratio (SSR)=1.000, acceptable if ≥ 0.7
Nonlinear bivariate causality direction ratio (NLBCDR)=1.000, acceptable if ≥ 0.7

Sumber: *Output WarpPLS 7.0*

6. Hasil Pengujian Hipotesis



Sumber: *Output WarpPLS 7.0*

7. Pengaruh Antar Variabel

Path coefficients			
	KL	KP	LP
KL			
KP			
LP	0.410	0.390	

P values			
	KL	KP	LP
KL			
KP			
LP	<0.001	<0.001	

Sumber: *Output* WarpPLS 7.0