

LAMPIRAN 1 PERNYATAAN QUESIONER

Ha

Perihal : Permohonan pengisian kuesioner

Kepada

二
五

Bapak/Ibu/sdr/I Pengunjung Kaffe Karibbe

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi dengan judul " PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP LOYALTAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA KAFFE CARIBBE – 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, 16 Maret 2024

AUSTIN NATHANAEL



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

Profil Responden

(C)

Petunjuk : Berilah tanda silang (X) sesuai dengan jawaban Anda.

1. Saya mengunjungi dan membeli produk kafe Caribbe lebih dari 2 (satu) kali.
(Bila kurang lebih dari dua kali, tidak perlu melanjutkan questioner)
 - a. Ya
 - b. Tidak
2. Nama Anda :
3. Jenis Kelamin :
 - a. Pria
 - b. Wanita
4. Usia Anda :
 - a. 17 – 24 tahun
 - b. 25 – 34 tahun
 - c. 35 – 50 tahun
 - d. > 50 tahun
5. Domisili
 - a. Jabodetabek
 - b. Luar Jabodetabek
6. Pendidikan terakhir
 - a. Tamat SD
 - b. Tamat SMP Sederajat
 - c. Tamat SMA Sederajat
 - d. Tamat Diploma
 - e. Tamat S1
 - f. Tamat Pascasarjana
7. Pekerjaan Anda :
 - a. PNS/TNI/Polri
 - b. Swasta
 - c. Wiraswasta
 - d. Pelajar/Mahasiswa
8. Penghasilan Rata-rata perbulan
 - a. Rp 0 – 2.000.000,-
 - b. Rp 2.000.000 – 5.000.000,-
 - c. Rp 5.000.000 – 10.000.000
 - d. > Rp 10.000.000,-



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

Petunjuk : Berilah tanda check (✓) untuk pernyataan yang sesuai dengan jawaban Anda pada tabel di bawah ini.

Keterangan :

STS	= Sangat Tidak Setuju	S	= Setuju
TS	= Tidak Setuju	SS	= Sangat Setuju
ES	= Netral		

A. Pengalaman Pelanggan

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasa nyaman ketika mengunjungi kaffe Carribe.					
2.	<i>Layout / tata ruang kaffe Carribe indah dipandang mata.</i>					
3.	Saya senang datang ke kaffe Carribe.					
4.	Mengunjungi kaffe Carribe membuat saya lebih percaya nyaman.					
5.	Foto di area kaffe Carribe membuat penampilan saya menjadi berani tampil di media sosial.					
6	Mengunjungi kaffe Carribe membuat saya lebih <i>instagramable</i> .					
7	Ruangan yang tersedia di kaffe Carribe menunjang aktivitas kerja saya.					
8	Saya pergi bersama teman-teman untuk mengunjungi kafe Carribe.					



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,
 - 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.

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

B. Kepuasan Pelanggan

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
1.	saya menyukai pelayanan dari karyawan kaffe Carribe.					
2.	karyawan kaffe Carribe ramah.					
3.	Pelayanan kaffe Carribe sudah sesuai dengan apa yang saya harapkan.					
4.	Karyawan kaffe Carribe tahu apa yang saya butuhkan.					
5.	Secara keseluruhan saya selalu mendapatkan pelayanan yang terbaik.					
6	Secara keseluruhan saya puas dengan pelayanan penjualannya.					

C. Loyalitas Pelanggan

No.	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya membeli minuman varian yang sama di kaffe Carribe.					
2.	Saya membeli makanan varian yang sama di kaffe Carribe.					
3.	Saya tidak terpengaruh oleh berita <i>negative</i> dari kaffe Carribe.					
4.	Saya mendukung kaffe Carribe ketika ada berita yang kurang baik tentang produknya.					
5.	Saya pernah mempromosikan merek Carribe di media sosial saya.					
6.	Saya pernah merekomendasikan teman untuk mengunjungi kaffe Carribe.					



© 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 2 DATA QUESIONER



Lampiran 3 Frequensi Profil Responden

(C)

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-Laki	43	43.0	43.0	43.0
Perempuan	57	57.0	57.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 16	4	4.0	4.0	4.0
18	7	7.0	7.0	11.0
19	11	11.0	11.0	22.0
20	7	7.0	7.0	29.0
21	2	2.0	2.0	31.0
22	2	2.0	2.0	33.0
23	6	6.0	6.0	39.0
24	13	13.0	13.0	52.0
25	6	6.0	6.0	58.0
27	3	3.0	3.0	61.0
28	2	2.0	2.0	63.0
29	3	3.0	3.0	66.0
30	4	4.0	4.0	70.0
32	4	4.0	4.0	74.0
34	3	3.0	3.0	77.0
37	3	3.0	3.0	80.0
45	2	2.0	2.0	82.0
46	8	8.0	8.0	90.0
48	3	3.0	3.0	93.0
50	3	3.0	3.0	96.0
51	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Domisili

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Jabodetabek	89	89.0	89.0	89.0
Luar Jabodetabek	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



© Hukum dan Ilmu Kewirausahaan 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.

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tamat Diploma	13	13.0	13.0	13.0
	Tamat Pascarasjana	6	6.0	6.0	19.0
	Tamat S1	35	35.0	35.0	54.0
	Tamat SMA Sederajat	42	42.0	42.0	96.0
	Tamat SMP Sederajat	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lainnya	10	10.0	10.0	10.0
	Pelajar/Mahasiswa	39	39.0	39.0	49.0
	PNS/TNI/Polri	5	5.0	5.0	54.0
	Swasta	32	32.0	32.0	86.0
	Wiraswasta	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Penghasilan Rata-rata perbulan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lebih dari 10.000.000,-	29	29.0	29.0	29.0
	Rp. 0-2.000.000,-	40	40.0	40.0	69.0
	Rp. 2.000.000 - 5.000.000,-	9	9.0	9.0	78.0
	Rp. 5.000.000 - 10.000.000,-	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



© Hak cipta

© Hak cipta dilindungi undang-undang
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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas PLS

Outer Loadings

	Matrix	Kepuasan Pelanggan	Loyalitas Pelanggan	Pengalaman Pelanggan	Copy
X2.6		0.856			
X2.4		0.811			
X2.2		0.788			
X2.5		0.759			
X2.1		0.710			
X2.3		0.702			
X1.2					0.695
X1.3					0.778
X1.4					0.646
X1.5					0.776
X1.6					0.703
X1.7					0.844
Y1.1				0.811	
Y1.3				0.752	
Y1.4				0.820	
Y1.5				0.755	
Y1.6				0.764	
Y1.2				0.679	



Construct Reliability and Validity

Matrix	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Relia...	» ₁	Cop...
	Cronbach's Al...	rho_A	Composite Relia...	Average Varian...	
Kepuasan Pela...	0.864	0.869	0.899	0.598	
Loyalitas Pelan...	0.857	0.862	0.894	0.585	
Pengalaman P...	0.836	0.842	0.880	0.553	

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

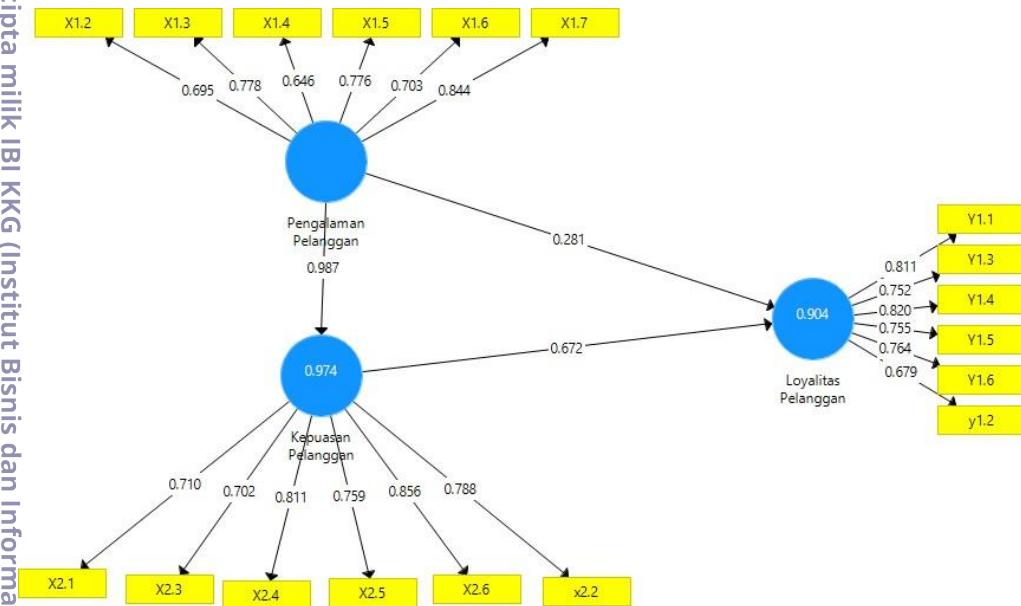
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



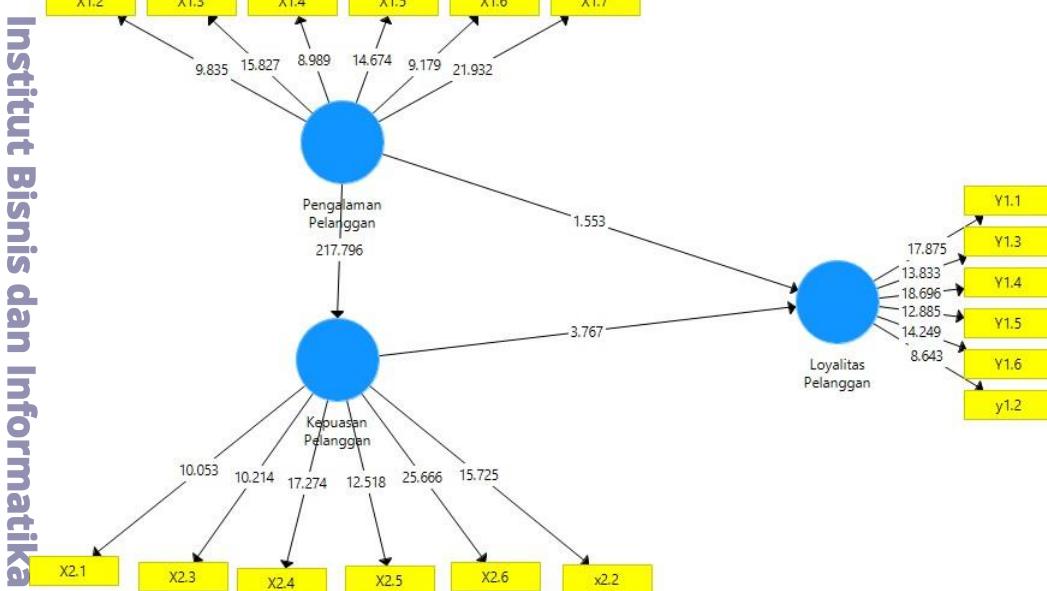
HASIL PLS ALGORITM & BOOTSTRAPING

© Hak cipta milik IBI KKG (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.



Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



Lampiran R Square

©

R Square

Matrix	R Square	R Square Adjusted
	R Square	R Square Adjus...
Kepuasan Pela...	0.974	0.974
Loyalitas Pelan...	0.904	0.902

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- 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.

Lampiran Path Coeficient

Path Coefficients

Matrix	Path Coefficients		
	Kepuasan Pela...	Loyalitas Pelan...	Pengalaman P...
Kepuasan Pela...		0.672	
Loyalitas Pelan...			
Pengalaman P...	0.987	0.281	

Path Coefficients

	Mean, STDEV, T-V...	Confidence Interv...	Confidence Interv...	Samples	Copy to Clipboard:
					P Values
Kepuasan Pela...	0.672	0.653	0.184	3.663	0.000
Pengalaman P...	0.987	0.987	0.005	210.535	0.000
Pengalaman P...	0.281	0.302	0.185	1.519	0.129



LAMPIRAN PENGARUH TIDAK LANGSUNG



Specific Indirect Effects

Mean, STDEV, T-Values, P-V...	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bias C...	Samples	Copy to Clipboard:	Excel Format	R Format
		Original Sampl...	Sample Mean (...	Standard Devia...	T Statistics (O...	P Values
Pengalaman Pelanggan -> Kepuasan Pelanggan -> Loyalitas Pelan...		0.664	0.644	0.181	3.668	0.000

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

UJI MODEL FIT

Model_Fit

	Fit Summary	rms Theta	
	Saturated Model	Estimated Mo...	
SRMR	0.124	0.124	
d_ULS	2.638	2.638	
d_G	5.165	5.165	
Chi-Square	1575.186	1575.186	
NFI	0.403	0.403	

