

LAMPIRAN 1 KUESIONER

Responden yang terhormat, pertanyaan yang ada di kuesioner ini bertujuan untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul:

“PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN DI KAFE *WALKING DRUMS*”

Oleh karena itu kepada responden, saya selaku peneliti mengharapkan Saudara dapat menjawab setiap pertanyaan dengan sejujur-jujurnya. Da perlu diketahui bahwa jawaban dari kuesioner ini tidak berhubungan dengan benar atau salah.

I. Karakteristik Responden:

Jenis Kelamin	☐ Wanita ☐ Pria
Usia	☐ < 20 tahun ☐ 20 - 30 tahun ☐ 31 - 40 tahun ☐ 41 - 50 tahun ☐ > 50 tahun
Domisili	☐ Jakarta Selatan ☐ Jakarta Timur ☐ Jakarta Barat ☐ Jakarta Pusat ☐ Jakarta Utara ☐ Lainnya.....
Pendapatan per bulan	☐ < Rp 2.000.000.00 ☐ Rp 2.000.000.00 – Rp 5.000.000.00 ☐ Rp 5.000.000.00 – Rp 10.000.000.00 ☐ Rp 10.000.000.00 – Rp 15.000.000.00 ☐ Rp 15.000.000.00 – Rp 20.000.000.00 ☐ > Rp 20.000.000.00
Intensitas kunjungan ke <i>Walking Drums</i> dalam sebulan	☐ 1 kali ☐ 2 kali ☐ 3 kali ☐ 5 kali ☐ > 5 kali

II. Pertanyaan

Pilihlah jawaban yang paling sesuai menurut anda dengan memberikan tanda centang (✓) pada tabel yang disediakan dengan kriteria sebagai berikut:

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

Nilai Pelanggan						
No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Produk <i>Walking Drums</i> cukup terjangkau					
2	Biaya yang saya keluarkan dalam bertransaksi di kafe <i>Walking Drums</i> sepadan dengan kualitas menu yang saya dapatkan					
3	Secara umum saya menikmati setiap makanan yang saya makan di Kafe <i>Walking Drum</i>					
Kualitas Layanan						
No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
4	<i>Walking Drums</i> menjaga kebersihan fasilitas yang disediakan					
5	Karyawan <i>Walking Drums</i> berpenampilan rapi					
6	Peralatan yang dimiliki kafe <i>Walking Drums</i> berkualitas baik					
7	Karyawan <i>Walking Drums</i> memberikan perhatian yang tulus pada saya					
8	Karyawan kafe <i>Walking Drums</i> membantu saya dalam menyelesaikan keluhan ketika di kafe tersebut					
9	Karyawan <i>Walking Drums</i> terlihat sungguh – sungguh dalam melayani kebutuhan saya					
10	<i>Walking Drums</i> menyediakan jasa pelayanan dengan baik dari awal hingga akhir					
11	<i>Walking Drums</i> akurat dalam menghadministrasikan catatan/dokumen (misal; struk pembelian)					
12	Pelayanan <i>Walking Drums</i> sesuai dengan informasi yang saya dapatkan dari media maupun kerabat					
13	Karyawan <i>Walking Drums</i> cepat dalam memberikan layanan					
14	Karyawan <i>Walking Drums</i> cepat dalam membantu kesulitan pelanggan					
15	Karyawan <i>Walking Drums</i> cepat dalam menanggapi permintaan pelanggan					
16	Menurut saya, <i>Walking Drums</i> dikenal sebagai kafe dengan layanan yang baik					
17	Karyawan <i>Walking Drums</i> memiliki pengetahuan akan produk yang baik					
18	Karyawan <i>Walking Drums</i> memberikan informasi umum yang jelas kepada saya					

Kepuasan Pelanggan						
No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
19	Saya merasa senang berkunjung ke <i>Walking Drums</i>					
20	<i>Walking Drums</i> telah memenuhi harapan saya					
21	Pada saat mengunjungi <i>Walking Drums</i> , saya memiliki pengalaman yang memuaskan					
Loyalitas Pelanggan						
No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
22	Saya mengatakan hal positif tentang <i>Walking Drums</i> kepada orang lain					
23	Saya menyarankan orang lain untuk mengunjungi <i>Walking Drums</i>					
24	Kemungkinan besar, saya akan mengunjungi <i>Walking Drums</i> lagi					
25	<i>Walking Drums</i> merupakan pilihan pertama saya jika saya ingin ke kafe					

LAMPIRAN 2 HASIL TABULASI DATA RESPONDEN

No.	Jenis Kelamin	Usia	Domisili	Penghasilan per Bulan	Intensitas kunjungan ke Walking Drums dalam sebulan	NP1	NP2	NP3	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12	KL13	KL14	KL15	KP1	KP2	KP3	LP1	LP2	LP3	LP4	
1	Wanita	20 - 30 tahun	Tangerang	< Rp 2.000.000	2 kali	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	Wanita	20 - 30 tahun	Jakarta Timur	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	> 5 kali	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	
3	Wanita	>50 tahun	Bekasi	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	1 kali	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	
4	Pria	20 - 30 tahun	bekasi	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	2 kali	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	Wanita	<20 tahun	Jakarta Selatan	< Rp 2.000.000	1 kali	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2
6	Pria	20 - 30 tahun	Bekasi	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000	1 kali	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	2	
7	Wanita	20 - 30 tahun	Jakarta Selatan	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	1 kali	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	Pria	>50 tahun	Tangerang	> Rp 20.000.000,00	1 kali	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
9	Pria	20 - 30 tahun	Jakarta Selatan	< Rp 2.000.000	2 kali	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	
10	Wanita	20 - 30 tahun	Jakarta Timur	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	1 kali	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
11	Wanita	<20 tahun	tangerang	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000	2 kali	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3
12	Pria	20 - 30 tahun	Jakarta Selatan	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000	2 kali	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
13	Pria	20 - 30 tahun	Jakarta Selatan	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000	1 kali	4	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
14	Pria	20 - 30 tahun	Jakarta Selatan	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000	1 kali	4	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
15	Wanita	20 - 30 tahun	Jakarta Selatan	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	1 kali	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
16	Pria	20 - 30 tahun	Tangerang Selatan	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	2 kali	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	5	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	5	2	
17	Wanita	20 - 30 tahun	Jakarta Barat	< Rp 2.000.000	1 kali	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	
18	Wanita	<20 tahun	Jakarta Barat	< Rp 2.000.000	2 kali	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	Wanita	>50 tahun	Jakarta Selatan	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	3 kali	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
20	Pria	20 - 30 tahun	Jakarta Selatan	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	3 kali	5	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	Pria	<20 tahun	Jakarta Utara	< Rp 2.000.000	2 kali	3	3	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	5	4	4	
22	Pria	41 - 51 tahun	Jakarta Selatan	> Rp 20.000.000,00	2 kali	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	Wanita	<20 tahun	Jakarta Selatan	< Rp 2.000.000	1 kali	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
24	Pria	20 - 30 tahun	Jakarta Selatan	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000	3 kali	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
25	Wanita	<20 tahun	Jakarta Utara	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	2 kali	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	
26	Pria	20 - 30 tahun	Jakarta Timur	Rp 15.000.000 - Rp 20.000.000	1 kali	4	3	5	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3	2	
27	Wanita	20 - 30 tahun	Jakarta Barat	< Rp 2.000.000	3 kali	4	5	4	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
28	Wanita	>50 tahun	Magelang	> Rp 20.000.000,00	1 kali	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	
29	Wanita	20 - 30 tahun	tangerang	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000	1 kali	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	5	
30	Pria	20 - 30 tahun	Jakarta Selatan	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	3 kali	3	3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	3	5	5	3	2	4	4	4	4	4	4	3	5	3	
31	Wanita	31 - 40 tahun	Jakarta Selatan	> Rp 20.000.000,00	1 kali	2	3	3	4	4	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	1	
32	Wanita	<20 tahun	Jakarta Selatan	< Rp 2.000.000	5 kali	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	
33	Pria	41 - 51 tahun	Jakarta Selatan	> Rp 20.000.000,00	1 kali	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	Pria	20 - 30 tahun	Jakarta Selatan	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	2 kali	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	5	
35	Pria	20 - 30 tahun	Depok	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000	2 kali	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	
36	Pria	20 - 30 tahun	Jakarta Barat	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000	3 kali	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
37	Wanita	20 - 30 tahun	Jakarta Barat	Rp 10.000.000 - Rp 15.000.000	2 kali	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
38	Wanita	31 - 40 tahun	Jakarta Selatan	> Rp 20.000.000,00	1 kali	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
39	Wanita	20 - 30 tahun	Jakarta Selatan	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000	1 kali	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	Wanita	31 - 40 tahun	Jakarta Selatan	Rp 10.000.000 - Rp 15.000.000	2 kali	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
41	Wanita	20 - 30 tahun	Jakarta Pusat	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000	5 kali	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
42	Wanita	20 - 30 tahun	Jakarta Barat	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000	> 5 kali	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
43	Wanita	20 - 30 tahun	Jakarta Selatan	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000	3 kali	5	5	5	4	5	3	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
44	Wanita	41 - 51 tahun	Tangerang	> Rp 20.000.000,00	1 kali	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	
45	Pria	20 - 30 tahun	Jakarta Selatan	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	> 5 kali	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
46	Pria	20 - 30 tahun	Jakarta Selatan	Rp 10.000.000 - Rp 15.000.000	1 kali	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
47	Pria	41 - 51 tahun	Malaysia	> Rp 20.000.000,00	1 kali	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	
48	Wanita	20 - 30 tahun	Bandung	< Rp 2.000.000	> 5 kali	3	5	3	3	4	3	3	3	4	5	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
49	Pria	20 - 30 tahun	Jakarta Selatan	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000	3 kali	3	3	3	2	3	2	1	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
50	Pria	31 - 40 tahun	Jakarta Barat	> Rp 20.000.000,00	2 kali	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	

LAMPIRAN 2 HASIL TABULASI DATA RESPONDEN (LANJUTAN)

No.	Jenis Kelamin	Usia	Domisili	Penghasilan per Bulan	Intensitas kunjungan ke Walking Drums dalam sebulan	NP1	NP2	NP3	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12	KL13	KL14	KP1	KP2	KP3	LP1	LP2	LP3	LP4	
51	Wanita	20 - 30 tahun	Jakarta Barat	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000	1 kali	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
52	Pria	20 - 30 tahun	Jakarta Selatan	> Rp 20.000.000,00	3 kali	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
53	Wanita	20 - 30 tahun	Jakarta Barat	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	1 kali	3	2	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
54	Wanita	20 - 30 tahun	Jakarta Barat	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000	1 kali	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	
55	Pria	20 - 30 tahun	Tangerang	<Rp 2.000.000	1 kali	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	Pria	41 - 51 tahun	Jakarta Pusat	Rp 10.000.000 - Rp 15.000.000	1 kali	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	
57	Pria	31 - 40 tahun	Jakarta Barat	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	1 kali	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	5	4	4	5	5	4	
58	Pria	31 - 40 tahun	Jakarta Barat	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	1 kali	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	
59	Wanita	20 - 30 tahun	Jakarta Selatan	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	1 kali	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	
60	Pria	<20 tahun	Jakarta Utara	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	3 kali	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
61	Pria	20 - 30 tahun	Jakarta Selatan	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000	1 kali	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
62	Pria	20 - 30 tahun	Jakarta Selatan	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	3 kali	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	3	3	4	2	3	4	5	
63	Pria	31 - 40 tahun	Jakarta Selatan	> Rp 20.000.000,00	> 5 kali	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	Pria	>50 tahun	Jakarta Pusat	> Rp 20.000.000,00	2 kali	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	
65	Wanita	31 - 40 tahun	Jakarta Selatan	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	1 kali	4	4	4	5	3	5	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3
66	Wanita	20 - 30 tahun	bekasi	<Rp 2.000.000	1 kali	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
67	Wanita	20 - 30 tahun	Jakarta Timur	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	2 kali	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
68	Wanita	<20 tahun	Jakarta Selatan	<Rp 2.000.000	1 kali	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
69	Pria	20 - 30 tahun	Tangerang Selatan	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000	1 kali	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
70	Pria	20 - 30 tahun	Jakarta Selatan	Rp 10.000.000 - Rp 15.000.000	1 kali	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	
71	Wanita	20 - 30 tahun	Jakarta Selatan	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000	1 kali	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	
72	Pria	20 - 30 tahun	Jakarta Selatan	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000	2 kali	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
73	Pria	20 - 30 tahun	Jakarta Barat	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000	2 kali	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
74	Pria	20 - 30 tahun	Jakarta Selatan	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	3 kali	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
75	Pria	20 - 30 tahun	Jakarta Selatan	<Rp 2.000.000	1 kali	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
76	Pria	20 - 30 tahun	Jakarta Selatan	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	2 kali	3	1	1	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2	3	2	3	2	
77	Wanita	20 - 30 tahun	Jakarta Barat	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	1 kali	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
78	Wanita	<20 tahun	Jakarta Selatan	Rp 10.000.000 - Rp 15.000.000	2 kali	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
79	Wanita	20 - 30 tahun	Jakarta Barat	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	2 kali	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
80	Wanita	20 - 30 tahun	Jakarta Selatan	< Rp 2.000.000	1 kali	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3
81	Pria	<20 tahun	tangerang	Rp 15.000.000 - Rp 20.000.000	2 kali	3	3	3	5	4	5	4	4	2	2	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	
82	Pria	<20 tahun	Depok	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	2 kali	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
83	Pria	>50 tahun	Jakarta Pusat	> Rp 20.000.000,00	4 kali	4	4	5	5	4	5	2	3	3	2	5	2	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2	
84	Wanita	20 - 30 tahun	bekasi	< Rp 2.000.000	2 kali	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
85	Pria	20 - 30 tahun	Jakarta Selatan	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	1 kali	2	2	3	3	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	1	
86	Wanita	20 - 30 tahun	Jakarta Selatan	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	2 kali	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
87	Wanita	20 - 30 tahun	Bekasi	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	2 kali	3	4	5	5	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	
88	Pria	20 - 30 tahun	Jakarta Selatan	< Rp 2.000.000	2 kali	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
89	Pria	31 - 40 tahun	Jakarta Barat	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000	1 kali	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	Wanita	20 - 30 tahun	Jakarta Timur	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	2 kali	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	
91	Wanita	20 - 30 tahun	Jakarta Selatan	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	1 kali	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	
92	Wanita	20 - 30 tahun	Jakarta Timur	< Rp 2.000.000	1 kali	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
93	Wanita	20 - 30 tahun	tangerang selatan	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	1 kali	2	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	1	
94	Pria	20 - 30 tahun	Tangerang Selatan	< Rp 2.000.000	1 kali	2	4	3	5	4	2	3	3	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	
95	Pria	20 - 30 tahun	Jawa Barat	> Rp 20.000.000,00	4 kali	5	5	5	4	4	2	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
96	Pria	20 - 30 tahun	Yogyakarta	< Rp 2.000.000	1 kali	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	
97	Wanita	20 - 30 tahun	Jakarta Barat	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000	3 kali	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	
98	Wanita	<20 tahun	Jakarta Selatan	< Rp 2.000.000	1 kali	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
99	Wanita	<20 tahun	Jakarta Selatan	Rp 2.000.000 - Rp 5.000.000	3 kali	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
100	Wanita	<20 tahun	Jakarta Selatan	< Rp 2.000.000	3 kali	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	

LAMPIRAN 3 HASIL STATISTIK *PARTIAL LEAST SQUARE ALGORITHM*

Indirect Effects

Total Indirect Effects	Specific Indirect Effects			
	Kepuasan Pelanggan	Kualitas Layanan	Loyalitas Pelanggan	Nilai Pelanggan
Kepuasan Pelanggan				
Kualitas Layanan			0.609	
Loyalitas Pelanggan				
Nilai Pelanggan			0.111	

Total Effects

	Kepuasan Pelanggan	Kualitas Layanan	Loyalitas Pelanggan	Nilai Pelanggan
Kepuasan Pelanggan			0.855	
Kualitas Layanan	0.712		0.609	
Loyalitas Pelanggan				
Nilai Pelanggan	0.130		0.111	

Outer Loadings

	Kepuasan Pelanggan	Kualitas Layanan	Loyalitas Pelanggan	Nilai Pelanggan
KL1		0.642		
KL10		0.736		
KL11		0.882		
KL12		0.854		
KL13		0.790		
KL14		0.765		
KL15		0.790		
KL2		0.776		
KL3		0.734		
KL4		0.776		
KL5		0.777		
KL6		0.859		
KL7		0.843		
KL8		0.711		
KL9		0.789		
KP1	0.917			
KP2	0.930			
KP3	0.947			
LP1			0.940	
LP2			0.950	
LP3			0.907	
LP4			0.743	
NP1				0.736
NP2				0.936
NP3				0.896

Outer Weights

	Kepuasan Pelanggan	Kualitas Layanan	Loyalitas Pelanggan	Nilai Pelanggan
KL1		0.080		
KL10		0.075		
KL11		0.098		
KL12		0.091		
KL13		0.097		
KL14		0.094		
KL15		0.097		
KL2		0.074		
KL3		0.076		
KL4		0.077		
KL5		0.076		
KL6		0.081		
KL7		0.093		
KL8		0.080		
KL9		0.086		
KP1	0.357			
KP2	0.351			
KP3	0.366			
LP1			0.316	
LP2			0.305	
LP3			0.279	
LP4			0.216	
NP1				0.244
NP2				0.467
NP3				0.428

Latent Variable

Latent Variable Latent Variable Correlations Latent Variable Covariances

	Kepuasan Pelanggan	Kualitas Layanan	Loyalitas Pelanggan	Nilai Pelanggan
Kepuasan Pelanggan	1.000	0.795	0.855	0.582
Kualitas Layanan	0.795	1.000	0.735	0.634
Loyalitas Pelanggan	0.855	0.735	1.000	0.616
Nilai Pelanggan	0.582	0.634	0.616	1.000

R Square

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Pelanggan	0.642	0.635
Loyalitas Pelanggan	0.732	0.729

f Square

	Kepuasan Pelanggan	Kualitas Layanan	Loyalitas Pelanggan	Nilai Pelanggan
Kepuasan Pelanggan			2.725	
Kualitas Layanan	0.847			
Loyalitas Pelanggan				
Nilai Pelanggan	0.028			

Construct Reliability and Validity

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Kepuasan Pelanggan	0.923	0.924	0.952	0.867
Kualitas Layanan	0.955	0.957	0.960	0.614
Loyalitas Pelanggan	0.909	0.931	0.937	0.790
Nilai Pelanggan	0.828	0.897	0.895	0.741

Discriminant Validity

Fornell-Larcker Criterion

Cross Loadings

Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

	Kepuasan Pelanggan	Kualitas Layanan	Loyalitas Pelanggan	Nilai Pelanggan
KL1	0.580	0.642	0.555	0.549
KL10	0.545	0.736	0.497	0.376
KL11	0.714	0.882	0.668	0.504
KL12	0.659	0.854	0.628	0.529
KL13	0.707	0.790	0.669	0.487
KL14	0.684	0.765	0.610	0.549
KL15	0.706	0.790	0.637	0.490
KL2	0.536	0.776	0.445	0.506
KL3	0.552	0.734	0.542	0.487
KL4	0.556	0.776	0.447	0.471
KL5	0.554	0.777	0.462	0.480
KL6	0.585	0.859	0.582	0.525
KL7	0.672	0.843	0.625	0.522
KL8	0.582	0.711	0.595	0.441
KL9	0.622	0.789	0.589	0.521
KP1	0.917	0.691	0.834	0.532
KP2	0.930	0.759	0.754	0.537
KP3	0.947	0.770	0.802	0.557
LP1	0.851	0.745	0.940	0.575
LP2	0.824	0.703	0.950	0.562
LP3	0.752	0.627	0.907	0.518
LP4	0.582	0.512	0.743	0.548
NP1	0.309	0.419	0.424	0.736
NP2	0.590	0.603	0.588	0.936
NP3	0.541	0.585	0.556	0.896

Collinearity Statistics (VIF)

Outer VIF Values

Inner VIF Values

	VIF
KL1	2.374
KL10	3.110
KL11	6.860
KL12	4.575
KL13	3.091
KL14	3.801
KL15	4.191
KL2	2.998
KL3	3.275
KL4	3.215
KL5	3.692
KL6	6.204
KL7	6.109
KL8	2.357
KL9	2.607
KP1	3.014
KP2	3.669
KP3	4.330
LP1	5.784
LP2	6.213
LP3	3.382
LP4	1.658
NP1	1.597
NP2	2.793
NP3	2.296

Collinearity Statistics (VIF)

Outer VIF Values		Inner VIF Values		
	Kepuasan Pelanggan	Kualitas Layanan	Loyalitas Pelanggan	Nilai Pelanggan
Kepuasan Pelanggan			1.000	
Kualitas Layanan	1.672			
Loyalitas Pelanggan				
Nilai Pelanggan	1.672			

Model_Fit

Fit Summary		rms Theta	
	Saturated Model	Estimated Model	
SRMR	0.068	0.071	
d_ULS	1.492	1.647	
d_G1	1.734	1.792	
d_G2	1.415	1.433	
Chi-Square	652.491	656.350	
NFI	0.752	0.750	



LAMPIRAN 4 HASIL STATISTIK *BOOTSTRAPPING*

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
Kepuasan Pelanggan -> Loyalitas Pelanggan	0.855	0.857	0.027	31.326	0.000
Kualitas Layanan -> Kepuasan Pelanggan	0.712	0.714	0.073	9.772	0.000
Nilai Pelanggan -> Kepuasan Pelanggan	0.130	0.134	0.098	1.325	0.186

Total Indirect Effects

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
Kepuasan Pelanggan -> Loyalitas Pelanggan					
Kualitas Layanan -> Kepuasan Pelanggan					
Kualitas Layanan -> Loyalitas Pelanggan	0.609	0.613	0.068	8.921	0.000
Nilai Pelanggan -> Kepuasan Pelanggan					
Nilai Pelanggan -> Loyalitas Pelanggan	0.111	0.115	0.084	1.321	0.187

Specific Indirect Effects

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
Kualitas Layanan -> Kepuasan Pelanggan -> Loyalitas Pelanggan		0.609	0.613	0.068	8.921	0.000
Nilai Pelanggan -> Kepuasan Pelanggan -> Loyalitas Pelanggan		0.111	0.115	0.084	1.321	0.187

Total Effects

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
Kepuasan Pelanggan -> Loyalitas Pelanggan		0.855	0.857	0.027	31.326	0.000
Kualitas Layanan -> Kepuasan Pelanggan		0.712	0.714	0.073	9.772	0.000
Kualitas Layanan -> Loyalitas Pelanggan		0.609	0.613	0.068	8.921	0.000
Nilai Pelanggan -> Kepuasan Pelanggan		0.130	0.134	0.098	1.325	0.186
Nilai Pelanggan -> Loyalitas Pelanggan		0.111	0.115	0.084	1.321	0.187

Outer Loadings

null	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bias Corrected	Samples					
				Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
KL1 <- Kualitas Layanan				0.642	0.634	0.072	8.929	0.000
KL10 <- Kualitas Layanan				0.736	0.732	0.054	13.642	0.000
KL11 <- Kualitas Layanan				0.882	0.881	0.022	40.003	0.000
KL12 <- Kualitas Layanan				0.854	0.853	0.027	32.099	0.000
KL13 <- Kualitas Layanan				0.790	0.789	0.046	17.106	0.000
KL14 <- Kualitas Layanan				0.765	0.761	0.053	14.329	0.000
KL15 <- Kualitas Layanan				0.790	0.788	0.049	16.114	0.000
KL2 <- Kualitas Layanan				0.776	0.768	0.059	13.071	0.000
KL3 <- Kualitas Layanan				0.734	0.729	0.062	11.793	0.000
KL4 <- Kualitas Layanan				0.776	0.770	0.050	15.585	0.000
KL5 <- Kualitas Layanan				0.777	0.774	0.044	17.787	0.000
KL6 <- Kualitas Layanan				0.859	0.855	0.037	23.475	0.000
KL7 <- Kualitas Layanan				0.843	0.841	0.038	21.960	0.000
KL8 <- Kualitas Layanan				0.711	0.711	0.056	12.678	0.000
KL9 <- Kualitas Layanan				0.789	0.787	0.045	17.519	0.000
KP1 <- Kepuasan Pelanggan				0.917	0.916	0.017	55.391	0.000
KP2 <- Kepuasan Pelanggan				0.930	0.930	0.017	54.394	0.000
KP3 <- Kepuasan Pelanggan				0.947	0.946	0.013	71.463	0.000
LP1 <- Loyalitas Pelanggan				0.940	0.940	0.013	70.700	0.000
LP2 <- Loyalitas Pelanggan				0.950	0.951	0.013	75.918	0.000
LP3 <- Loyalitas Pelanggan				0.907	0.906	0.022	40.899	0.000
LP4 <- Loyalitas Pelanggan				0.743	0.738	0.042	17.661	0.000
NP1 <- Nilai Pelanggan				0.736	0.731	0.065	11.344	0.000
NP2 <- Nilai Pelanggan				0.936	0.936	0.012	77.663	0.000
NP3 <- Nilai Pelanggan				0.896	0.893	0.025	35.287	0.000

Outer Weights

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
KL1 <- Kualitas Layanan				0.080	0.080	0.010	8.180	0.000
KL10 <- Kualitas Layanan				0.075	0.075	0.008	9.675	0.000
KL11 <- Kualitas Layanan				0.098	0.099	0.008	12.271	0.000
KL12 <- Kualitas Layanan				0.091	0.092	0.008	11.947	0.000
KL13 <- Kualitas Layanan				0.097	0.098	0.010	9.727	0.000
KL14 <- Kualitas Layanan				0.094	0.095	0.009	11.010	0.000
KL15 <- Kualitas Layanan				0.097	0.098	0.010	10.191	0.000
KL2 <- Kualitas Layanan				0.074	0.072	0.009	8.056	0.000
KL3 <- Kualitas Layanan				0.076	0.075	0.008	9.786	0.000
KL4 <- Kualitas Layanan				0.077	0.076	0.010	7.972	0.000
KL5 <- Kualitas Layanan				0.076	0.076	0.008	10.008	0.000
KL6 <- Kualitas Layanan				0.081	0.080	0.008	10.565	0.000
KL7 <- Kualitas Layanan				0.093	0.093	0.009	10.602	0.000
KL8 <- Kualitas Layanan				0.080	0.081	0.009	9.151	0.000
KL9 <- Kualitas Layanan				0.086	0.086	0.008	10.493	0.000
KP1 <- Kepuasan Pelanggan				0.357	0.357	0.012	30.921	0.000
KP2 <- Kepuasan Pelanggan				0.351	0.351	0.013	26.820	0.000
KP3 <- Kepuasan Pelanggan				0.366	0.366	0.009	38.772	0.000
LP1 <- Loyalitas Pelanggan				0.316	0.317	0.012	25.623	0.000
LP2 <- Loyalitas Pelanggan				0.305	0.306	0.010	30.766	0.000
LP3 <- Loyalitas Pelanggan				0.279	0.279	0.010	27.355	0.000
LP4 <- Loyalitas Pelanggan				0.216	0.215	0.016	13.214	0.000
NP1 <- Nilai Pelanggan				0.244	0.241	0.049	5.004	0.000
NP2 <- Nilai Pelanggan				0.467	0.470	0.036	12.937	0.000
NP3 <- Nilai Pelanggan				0.428	0.426	0.035	12.224	0.000