

Lampiran 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.965	.967	46

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KPR1.1	190.4333	266.392	.609		.965
KPR1.2	190.6667	268.575	.484		.965
KPR1.3	190.7000	272.838	.228		.966
KPR2.1	190.6000	270.524	.450		.965
KPR2.2	190.5333	270.602	.405		.965
KPR2.3	190.1667	269.316	.489		.965
KPR3.1	190.1667	267.937	.575		.965
KPR3.2	190.2000	265.338	.729		.964
KPR3.3	190.1333	270.671	.413		.965
KPR3.4	190.1333	269.361	.495		.965
KPR4.1	190.1667	266.489	.666		.965
KPR4.2	190.0667	269.030	.544		.965
KPR4.3	190.1333	268.878	.525		.965
KPR4.4	190.3000	266.562	.648		.965
KPR4.5	190.2000	270.717	.398		.965
KPR5.1	190.3000	271.321	.314		.966
KPR5.2	190.1333	269.775	.469		.965
KPR6.1	190.3000	267.321	.602		.965
KPR6.2	190.3667	264.240	.640		.965
KPR6.3	190.4667	269.016	.471		.965
KPR7.1	190.3333	264.575	.619		.965
KPR7.2	190.5000	264.328	.617		.965
KPR8.1	190.5333	264.395	.628		.965
KPR8.2	190.6000	263.972	.688		.964
PUAS1.1	190.9333	262.064	.521		.966
PUAS1.2	191.3667	260.861	.550		.965
PUAS1.3	190.7000	261.528	.696		.964
PUAS2.1	190.5333	263.844	.601		.965
PUAS2.2	190.6000	264.455	.602		.965
PUAS3.1	190.7000	264.286	.768		.964
PUAS3.2	190.5000	265.224	.711		.964
PUAS3.3	190.5667	261.978	.770		.964
PUAS3.4	190.5333	264.947	.754		.964
PUAS4.1	190.7333	262.133	.840		.964
PUAS4.2	190.7333	265.099	.671		.964
PUAS4.3	190.7667	263.151	.830		.964
PUAS4.4	190.7000	265.459	.561		.965

LOYAL1.1	190.7667	262.047	.798	.	.964
LOYAL1.2	190.6000	266.179	.571	.	.965
LOYAL1.3	190.6333	261.551	.768	.	.964
LOYAL2.1	190.8000	264.717	.693	.	.964
LOYAL2.2	190.9000	262.369	.803	.	.964
LOYAL2.3	190.9000	263.403	.746	.	.964
LOYAL3.1	190.8000	261.959	.765	.	.964
LOYAL3.2	190.8333	262.971	.684	.	.964
LOYAL3.3	190.7667	265.840	.668	.	.965

Lampiran 2. Hasil Analisis *SmartPLS* 3.3.2

Analisis Outer Model

Construct Reliability

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Kepuasan Pelanggan	0.944	0.946	0.951	0.641
Kualitas Produk	0.956	0.956	0.961	0.637
Loyalitas Pelanggan	0.947	0.949	0.955	0.702

Cross Loadings

	Kepuasan Pelanggan	Kualitas Produk	Loyalitas Pelanggan
KPR3.1	0.549	0.783	0.529
KPR3.2	0.586	0.821	0.564
KPR3.3	0.585	0.833	0.557
KPR3.4	0.554	0.809	0.501
KPR4.1	0.580	0.803	0.525
KPR4.2	0.558	0.814	0.503
KPR4.3	0.590	0.830	0.505
KPR4.4	0.572	0.753	0.533
KPR4.5	0.577	0.847	0.543
KPR5.1	0.626	0.742	0.616
KPR5.2	0.593	0.783	0.503
KPR6.1	0.615	0.807	0.558
KPR7.1	0.671	0.788	0.608
KPR7.2	0.660	0.750	0.552
LOYAL1.1	0.736	0.555	0.820
LOYAL1.2	0.741	0.651	0.808
LOYAL1.3	0.799	0.618	0.809
LOYAL2.1	0.719	0.576	0.876
LOYAL2.2	0.718	0.602	0.885
LOYAL2.3	0.729	0.598	0.893
LOYAL3.1	0.708	0.559	0.869
LOYAL3.2	0.594	0.443	0.772
LOYAL3.3	0.641	0.517	0.802
PUAS1.1	0.708	0.481	0.592
PUAS1.3	0.775	0.519	0.648
PUAS2.1	0.736	0.588	0.584
PUAS2.2	0.756	0.556	0.616
PUAS3.1	0.859	0.614	0.722
PUAS3.2	0.803	0.688	0.664

PUAS3.3	0.840	0.670	0.697
PUAS3.4	0.815	0.651	0.713
PUAS4.1	0.796	0.545	0.701
PUAS4.2	0.850	0.617	0.783
PUAS4.3	0.853	0.630	0.754

Analisis Inner Model

R-Square

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Pelanggan	0.559	0.558
Loyalitas Pelanggan	0.730	0.729

Path Coefficient

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kepuasan Pelanggan -> Loyalitas Pelanggan	0.773	0.775	0.041	18.786	0.000
Kualitas Produk -> Kepuasan Pelanggan	0.748	0.749	0.022	33.362	0.000
Kualitas Produk -> Loyalitas Pelanggan	0.105	0.104	0.048	2.176	0.030

Specific Indirect Effect

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kualitas Produk -> Kepuasan Pelanggan -> Loyalitas Pelanggan	0.578	0.580	0.036	16.267	0.000

Lampiran 3. Kuesioner Penelitian

DATA RESPONDEN

1. Umur :
2. Jenis Kelamin :
3. Pendidikan :
4. Status Perkawinan : a. Menikah b. Belum Nikah
5. Jumlah akseptor :
6. Sejak kapan menjadi pelanggan BBIB Singosari :
7. Rata-rata Jumlah Semen Beku yang digunakan per Bulan : dosis
8. Apakah Anda Menggunakan Semen Beku selain Produk BBIB Singosari :
a. Ya b. Tidak
9. Domisili : Kab/Kota

DAFTAR PERTANYAAN

NO	PERNYATAAN	SKOR				
		SS	S	N	TS	STS
A	KUALITAS PRODUK :					
1	Kinerja					
a.	Semen beku yang ditawarkan memiliki mutu yang baik.					
b.	Semen beku memiliki PTM (<i>Post Thawing Motility</i>) $\geq 40\%$.					
c.	Semen beku memiliki konsentrasi ≥ 25 juta sel/staw.					
2	Fitur					
a.	Semen beku yang ditawarkan bervariasi (bangsa yang beragam/ <i>sexing/unsexing</i>).					
b.	Semen beku dikemas dalam ukuran ministraw (0,25 ml).					
c.	Warna straw untuk setiap bangsa sapi berbeda.					
3	Kehandalan					
a.	Semen beku diproduksi dengan alat yang modern.					
b.	Semen beku diproduksi dari laboratorium terakreditasi.					
c.	Semen beku diproduksi melalui <i>control</i> yang ketat.					
d.	Semen beku diproduksi oleh petugas yang berkompeten.					

4	Kesesuaian Spesifikasi					
a.	Semen beku berstandar international.					
b.	Identifikasi/Pengkodean semen beku mengikuti prosedur SNI.					
c.	Semen beku telah bersertifikat SNI (Standar Nasional Indonesia).					
d.	Semen beku diproduksi dengan menerapkan ISO 9001 dan ISO 37001.					
e.	Semen beku diproduksi dari pejantan unggul yang memiliki kualitas genetik tinggi dan bebas penyakit.					
5	Daya Tahan					
a.	Semen beku memiliki daya hidup spermatozoa yang lebih lama.					
b.	Semen beku dapat disimpan dalam waktu yang lama.					
6	Kemampuan Pelayanan					
a.	Pelayanan penjualan semen beku ditangani oleh tenaga yang kompeten.					
b.	Informasi tentang semen beku mudah diperoleh.					
c.	Prosedur pembelian yang mudah.					
7	Estetika Produk					
a.	Penampilan semen beku mudah dikenali.					
b.	Identitas semen beku terinformasi dengan jelas.					
8	Persepsi terhadap Kualitas					
a.	Semen beku dapat memberikan kepastian hasil.					
b.	Semen beku BBIB Singosari yang beredar memiliki keunggulan dibanding produk semen beku dari produsen lain.					
B	KEPUASAN					
1	Kualitas Produk					
a.	Pemakaian semen beku di lapangan jarang terjadi kerusakan.					
b.	Jarang terjadi pengulangan IB.					
c.	Hasil pedet di lapangan memiliki kualitas yang bagus dan sesuai harapan.					
2	Harga					
a.	Harga produk semen beku terjangkau.					
b.	Sistem pembayaran mudah.					
3	Persepsi terhadap Kepuasan					
a.	Semen beku BBIB Singosari memiliki spesifikasi					

	sesuai dengan yang diharapkan.					
b.	Secara umum pelayanan di BBIB Singosari sangat baik.					
c.	Petugas layanan di BBIB Singosari bersikap peduli dan tanggap terhadap kebutuhan pelanggan.					
d.	BBIB Singosari menyediakan fasilitas komunikasi dan informasi layanan yang baik.					
4	Ekspektasi Konsumen					
a.	Pedet hasil IB menggunakan semen beku BBIB Singosari memiliki harga jual yang tinggi.					
b.	Semen beku memiliki kualitas yang tidak diragukan lagi.					
c.	Biaya yang dikeluarkan sesuai dengan kualitas yang diperoleh.					
d.	Adanya penggantian bila ada kerusakan semen beku.					
C	LOYALITAS					
1	Membicarakan Hal-Hal yang Positif Terkait Produk kepada Orang Lain					
a.	Semen beku BBIB Singosari merupakan semen beku yang paling banyak diminati.					
b.	Kepercayaan yang besar kepada semen beku BBIB Singosari yang berstandar internasional					
c.	Hasil dari produk semen beku tidak diragukan kualitasnya.					
2	Merekomendasikan Perusahaan kepada Orang Lain					
a.	Menyarankan kepada teman/rekan untuk menggunakan semen beku BBIB Singosari.					
b.	Mengajak teman/rekan untuk membeli produk semen beku BBIB Singosari.					
c.	Mempromosikan ke teman/rekan untuk menggunakan produk semen beku BBIB Singosari.					
3	Setia kepada Produk Perusahaan					
a.	Bersikap setia pada semen beku BBIB Singosari.					
b.	Walaupun ada kekurangan, tetap setia menggunakan semen beku BBIB Singosari.					
c.	Tetap melakukan pembelian ulang walaupun mendapat informasi bahwa produk kompetitor juga berkualitas bagus.					