

## LAMPIRAN

### A. Identitas Responden

1. Nama : .....
2. Jenis Kelamin : L/P
3. Usia : .....
4. Pendidikan terakhir :
  - a. SD
  - b. SMP
  - c. SMA
  - d. Sarjana / Diploma
5. Pekerjaan :
  - a. Pelajar / mahasiswa
  - b. Pegawai Negeri / TNI – POLRI
  - c. Pegawai Swasta
  - d. Wiraswasta
  - e. Lainnya
6. Pendapatan Perbulan :
  - a. <Rp 1.000.000,00
  - b. Rp 1.000.000,00 – Rp 2.000.000,00
  - c. >Rp 2.000.000,00

### B. Petunjuk Pengisian

Isilah pernyataan kuesioner berikut ini sesuai dengan jawaban yang tersedia dan diberi tanda *check list* (√) pada kolom yang tersedia. Anda dapat memilih salah satu jawaban yang menurut anda paling tepat dengan keterangan sebagai berikut:

SS = Sangat Setuju (5)

S = Setuju (4)

N = Netral (3)

TS = Tidak Setuju (2)

STS = Sangat Tidak Setuju (1)

#### 1. Kualitas Pelayanan

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Pelayanan yang diberikan Bengkel AHASS 02725 Sukun Kota Malang sesuai dengan keinginan pelanggan.					
2	Kinerja pelayanan Bengkel AHASS yang diterima oleh konsumen sangat baik					
3	Pegawai Bengkel AHASS memiliki					

	pengetahuan yang luas tentang informasi paket pengiriman yang dibutuhkan pelanggan					
4	Harga jasa service di Bengkel AHASS cukup terjangkau.					
5	Pelayanan yang diberikan oleh karyawan bengkel AHASS cepat dan tepat sesuai dengan permintaan pelanggan					

## 2. Citra Perusahaan

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Menurut saya, Servis yang diberikan oleh Bengkel AHASS memiliki atribut yang lengkap					
2	Bengkel AHASS menyediakan fasilitas yang cukup lengkap sesuai kebutuhan konsumen					
3	Bengkel AHASS menyediakan produk yang dijual sesuai dengan manfaat yang dibutuhkan					
4	Menurut saya , peralatan dan perlengkapan servis di Bengkel AHASS memiliki kualitas yang tinggi					
5	Bengkel AHASS ini memiliki reputasi dan potensi yang cukup baik					

## 3. Loyalitas Konsumen

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Saya menggunakan jasa service Bengkel AHASS secara teratur.					
2	Saya berusaha merekomendasikan jasa service di bengkel AHASS kepada orang lain.					
3	Jasa service di Bengkel AHASS lebih baik dari jasa servis lainnya.					

4	Saya berusaha mengajak orang lain untuk menggunakan jasa servis di Bengkel AHASS					
5	Saya selalu menggunakan jasa Servis di Bengkel AHASS.					

#### 4. Kepuasan Konsumen

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Pelayanan servis motor yang diberikan di Bengkel AHASS sesuai dengan keinginan konsumen					
2	Kinerja pelayanan servis di Bengkel AHASS yang diterima oleh pelanggan sangat baik					
3	Pegawai servis di Bengkel AHASS cepat dalam memberikan pelayanan.					
4	Harga jasa servis di Bengkel AHASS lebih murah dibandingkan yang lainnya.					
5	Bengkel AHASS 02725 Sukun Kota Malang merupakan jasa servis motor yang berkualitas karena banyaknya cabang bengkel AHASS di seluruh Indonesia.					

## Factor Analysis

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,640
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1689,029
	df	435
	Sig.	,000

### Rotated Component Matrix<sup>a</sup>

	Component		
	1	2	3
Kualitas1		,840	
Kualitas2		,742	
Kualitas3		,463	
Kualitas4		,539	
Kualitas5		,837	
Kualitas6		,851	
Kualitas7		,916	
Kualitas8		,751	
Kualitas9		,826	
Kualitas10		,879	
Kepuasan1	,848		
Kepuasan2	,907		
Kepuasan3	,892		
Kepuasan4	,426		
Kepuasan5	,733		
Kepuasan6	,775		
Kepuasan7	,734		
Kepuasan8	,927		
Kepuasan9	,913		
Kepuasan10	,784		
Kepuasan11	,429		
Kepuasan12	,820		
Loyalitas1			,857
Loyalitas2			,817
Loyalitas3			,925
Loyalitas4			,945
Loyalitas5			,835
Loyalitas6			,460
Loyalitas7			,512
Loyalitas8			,822

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

## HASIL UJI VALIDITAS CFA (TAHAP 2)

### Factor Analysis

#### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,698
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1563,038
	df	325
	Sig.	,000

#### Rotated Component Matrix<sup>a</sup>

	Component		
	1	2	3
Kualitas1		,848	
Kualitas2		,749	
Kualitas4		,516	
Kualitas5		,820	
Kualitas6		,858	
Kualitas7		,914	
Kualitas8		,743	
Kualitas9		,830	
Kualitas10		,895	
Kepuasan1	,847		
Kepuasan2	,902		
Kepuasan3	,902		
Kepuasan5	,732		
Kepuasan6	,775		
Kepuasan7	,746		
Kepuasan8	,929		
Kepuasan9	,919		
Kepuasan10	,791		
Kepuasan12	,818		
Loyalitas1			,859
Loyalitas2			,853
Loyalitas3			,940
Loyalitas4			,954
Loyalitas5			,850
Loyalitas7			,453
Loyalitas8			,829

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 4 iterations.

## HASIL UJI RELIABILITAS

### Reliability

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	50	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### 1. KUALITAS PELAYANAN TAHAP 1

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,928	10

#### 2. KUALITAS PELAYANAN TAHAP 2

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,934	9

#### 3. KEPUASAN PELANGGAN TAHAP 1

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,936	12

#### 4. KEPUASAN PELANGGAN TAHAP 2

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,950	10

#### 5. LOYALITAS PELANGGAN TAHAP 1

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,922	8

#### 6. KEPUASAN PELANGGAN TAHAP 2

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,933	7

## HASIL UJI KARAKTERISTIK RESPONDEN

### Frequencies

#### Jenis\_Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	71	47,3	47,3	47,3
	Perempuan	79	52,7	52,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

#### Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-28 tahun	47	31,3	31,3	31,3
	29-39 tahun	65	43,3	43,3	74,7
	>39 tahun	38	25,3	25,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

#### Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	26	17,3	17,3	17,3
	SMA	74	49,3	49,3	66,7
	Sarjana/Diploma	50	33,3	33,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

#### Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	27	18,0	18,0	18,0
	Pegawai Negeri/TNI-POLRI	19	12,7	12,7	30,7
	Pegawai Swasta	71	47,3	47,3	78,0
	Wiraswasta	25	16,7	16,7	94,7
	Lainnya	8	5,3	5,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

#### Pendapatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp 1.000.000,00	32	21,3	21,3	21,3
	Rp 1.000.000,00 - Rp 2.000.000,00	72	48,0	48,0	69,3
	> Rp 2.000.000,00	46	30,7	30,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

## RUMUS PERHITUNGAN KATEGORISASI

Kualitas Pelayanan				
Skor Max	5	x	9	= 45
Skor Min	1	x	9	= 9
Mi	54	/	2	= 27
Sdi	36	/	5	= 7,20
Tinggi	: $X \geq M + SD$			
Sedang	: $M - SD \leq X < M + SD$			
Rendah	: $X \leq M - SD$			
Kategori			Skor	
Tinggi	:		$X \geq$	34,20
Sedang	:		$19,80 \leq X <$	34,20
Rendah	:		$X <$	19,80

Kepuasan Pelanggan				
Skor Max	5	x	10	= 50
Skor Min	1	x	10	= 10
Mi	60	/	2	= 30
Sdi	40	/	5	= 8,00
Tinggi	: $X \geq M + SD$			
Sedang	: $M - SD \leq X < M + SD$			
Rendah	: $X \leq M - SD$			
Kategori			Skor	
Tinggi	:		$X \geq$	38,00
Sedang	:		$22,00 \leq X <$	38,00
Rendah	:		$X <$	22,00



## HASIL UJI KATEGORISASI

### Frequencies

Kualitas\_Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tinggi	32	21,3	21,3	21,3
	Sedang	117	78,0	78,0	99,3
	Rendah	1	,7	,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Kepuasan\_Pelanggan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tinggi	41	27,3	27,3	27,3
	Sedang	109	72,7	72,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Loyalitas\_Pelanggan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tinggi	39	26,0	26,0	26,0
	Sedang	110	73,3	73,3	99,3
	Rendah	1	,7	,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

## HASIL UJI NORMALITAS

### NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kualitas_ Pelayanan	Kepuasan_ Pelanggan	Loyalitas_ Pelanggan
N		150	150	150
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	31,2533	34,4933	24,5667
	Std. Deviation	3,78479	4,76811	3,09235
Most Extreme Differences	Absolute	,072	,060	,096
	Positive	,071	,047	,074
	Negative	-,072	-,060	-,096
Kolmogorov-Smirnov Z		,876	,740	1,172
Asymp. Sig. (2-tailed)		,427	,643	,128

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

## HASIL UJI HETEROSKEDASTISITAS

### Regression

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan_Pelanggan, Kualitas_Pelayanan	.	Enter

- a. All requested variables entered.  
b. Dependent Variable: ABS\_RES

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,085 <sup>a</sup>	,007	-,006	1,36736

- a. Predictors: (Constant), Kepuasan\_Pelanggan, Kualitas\_Pelayanan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,978	2	,989	,529	,590 <sup>a</sup>
	Residual	272,973	146	1,870		
	Total	274,952	148			

- a. Predictors: (Constant), Kepuasan\_Pelanggan, Kualitas\_Pelayanan  
b. Dependent Variable: ABS\_RES

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,902	1,061		2,737	,007
	Kualitas_Pelayanan	-,033	,032	-,092	-1,025	,307
	Kepuasan_Pelanggan	,008	,025	,028	,317	,752

- a. Dependent Variable: ABS\_RES

## HASIL UJI MULTIKOLINERITAS

### Regression

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan_Pelanggan, Kualitas_Pelayanan	.	Enter

- a. All requested variables entered.  
b. Dependent Variable: Loyalitas\_Pelanggan

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,566 <sup>a</sup>	,321	,311	2,56609

- a. Predictors: (Constant), Kepuasan\_Pelanggan, Kualitas\_Pelayanan  
b. Dependent Variable: Loyalitas\_Pelanggan

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	456,863	2	228,431	34,691	,000 <sup>a</sup>
	Residual	967,971	147	6,585		
	Total	1424,833	149			

- a. Predictors: (Constant), Kepuasan\_Pelanggan, Kualitas\_Pelayanan  
b. Dependent Variable: Loyalitas\_Pelanggan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8,160	1,981		4,120	,000		
	Kualitas_Pelayanan	,321	,060	,392	5,337	,000	,855	1,169
	Kepuasan_Pelanggan	,185	,048	,285	3,885	,000	,855	1,169

- a. Dependent Variable: Loyalitas\_Pelanggan

## HASIL UJI REGRESI SEDERHANA (HIPOTESIS 1)

### Regression

#### Variables Entered/Removed<sup>b</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas_Pelayanan <sup>a</sup>	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Loyalitas\_Pelanggan

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,501 <sup>a</sup>	,251	,246	2,68552

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_Pelayanan

#### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	357,456	1	357,456	49,564	,000 <sup>a</sup>
	Residual	1067,378	148	7,212		
	Total	1424,833	149			

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_Pelayanan

b. Dependent Variable: Loyalitas\_Pelanggan

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,777	1,830		6,436	,000
	Kualitas_Pelayanan	,409	,058	,501	7,040	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas\_Pelanggan

## HASIL UJI REGRESI SEDERHANA (HIPOTESIS 3)

### Regression

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan_Pelanggan <sup>a</sup>	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Loyalitas\_Pelanggan

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,435 <sup>a</sup>	,189	,184	2,79425

a. Predictors: (Constant), Kepuasan\_Pelanggan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	269,271	1	269,271	34,487	,000 <sup>a</sup>
	Residual	1155,563	148	7,808		
	Total	1424,833	149			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan\_Pelanggan

b. Dependent Variable: Loyalitas\_Pelanggan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14,842	1,672		8,878	,000
	Kepuasan_Pelanggan	,282	,048	,435	5,873	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas\_Pelanggan

## HASIL UJI REGRESI SEDERHANA (HIPOTESIS 2)

### Regression

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas_Pelayanan <sup>a</sup>	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,380 <sup>a</sup>	,145	,139	4,42497

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_Pelayanan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	489,606	1	489,606	25,005	,000 <sup>a</sup>
	Residual	2897,887	148	19,580		
	Total	3387,493	149			

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19,525	3,015		6,475	,000
	Kualitas_Pelayanan	,479	,096	,380	5,001	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan



## HASIL UJI SOBEL (HIPOTESIS 4)

### Matrix

Run MATRIX procedure:

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

Preacher And Hayes (2004) SPSS Script For Simple Mediation

Written by Andrew F. Hayes, The Ohio State University

<http://www.comm.ohio-state.edu/ahayes/>

#### VARIABLES IN SIMPLE MEDIATION MODEL

Y       Loyalita  
X       Kualitas  
M       Kepuasan

#### DESCRIPTIVES STATISTICS AND PEARSON CORRELATIONS

	Mean	SD	Loyalita	Kualitas	Kepuasan
Loyalita	24,5667	3,0924	1,0000	,5009	,4347
Kualitas	31,2533	3,7848	,5009	1,0000	,3802
Kepuasan	34,4933	4,7681	,4347	,3802	1,0000

SAMPLE SIZE  
150

#### DIRECT And TOTAL EFFECTS

	Coeff	s.e.	t	Sig(two)
b(YX)	,4092	,0581	7,0402	,0000
b(MX)	,4789	,0958	5,0005	,0000
b(YM.X)	,1852	,0477	3,8854	,0002
b(YX.M)	,3205	,0601	5,3375	,0000

#### INDIRECT EFFECT And SIGNIFICANCE USING NORMAL DISTRIBUTION

Effect	Value	s.e.	LL 95 CI	UL 95 CI	Z	Sig(two)
	,0887	,0293	,0313	,1461	3,0305	,0024

FAIRCHILD ET AL. (2009) VARIANCE IN Y ACCOUNTED FOR BY INDIRECT EFFECT:

,1192

\*\*\*\*\* NOTES  
\*\*\*\*\*

----- END MATRIX -----



