

LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Sdr. Pelanggan Toko Buku Gramedia Bandar Lampung

Dengan Hormat,.

Sebelumnya saya menyampaikan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr untuk menerima kuesioner ini. Saya adalah mahasiswa Universitas Lampung jurusan administrasi bisnis yang sedang menyelesaikan skripsi. Untuk melengkapi skripsi tersebut maka saya mengadakan penelitian mengenai “**Pengaruh *Store Image* Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Intervening**”

Saya menyadari bahwa waktu Bapak/Ibu/Sdr sangat berharga dan terbatas. Namun, saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr dapat membantu penelitian saya dengan meluangkan sedikit waktu untuk mengisi kuesioner ini dengan benar dan lengkap. Hasil Kuesioner ini hanya digunakan untuk keperluan ilmiah sehingga seluruh jawaban yang ada dijamin kerahasiaanya.

Semoga partisipasi dan bantuan Bapak/Ibu/Sdr dapat berguna dan memberikan masukan yang berarti dalam penelitian ini. Atas perhatian, waktu, serta kerjasama Bapak/Ibu/Sdr, saya sampaikan terima kasih. Semoga kita semua dapat memaknai segala aktivitas kita merupakan ibadah, dan semoga pula amal ibadah kita diterima oleh Allah SWT. *Aamiin.*

Hormat Saya,

Debby Chandra
NPM. 0816051023

KARAKTERISTIK RESPONDEN

I. Identitas Responden

1. Nama :

(*nama boleh tidak diisi)

2. Alamat :

3. Jenis kelamin :

Pria

Wanita

4. Usia :

< 20 tahun

21 – 30 tahun

31 – 40 tahun

41 – 50 tahun

> 50 tahun

5. Tingkat pendidikan terakhir:

SMU

Diploma

Sarjana

Lainnya.....

6. Profesi saat ini:

Pelajar

Mahasiswa

Pegawai Negeri

Pegawai Swasta

Ibu Rumah Tangga

Lainnya.....

7. Penghasilan Perbulan:

< Rp. 1.000.000

Rp. 1.000.000 – Rp. 2.500.000

Rp. 2.600.000 – Rp. 5.000.000

> Rp. 5.000.000

8. Sudah berapa kali anda berbelanja di Toko Buku Gramedia Bandar Lampung?

1-2 kali

2-3 kali

> 3 kali

II. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Beri tanda () pada salah satu kotak jawaban pada setiap pertanyaan dibawah ini yang paling sesuai dengan persepsi atau pendapat anda.

- a. STS = sangat tidak setuju
- b. S = tidak setuju
- c. RR = ragu-ragu
- d. S = setuju
- e. SS = sangat setuju sekali

Bagian I :

Pendapat Responden tentang *Store Image* (Citra Toko) Toko Buku Gramedia Bandar Lampung

A. Lokasi Toko (X_1)

No	Keterangan	STS	TS	RR	S	SS
1	Lokasi Toko Buku Gramedia mudah dijangkau oleh kendaraan umum					
2	Letak Toko Buku Gramedia mudah terlihat					
3	Lalu lintas kendaraan di sekitar Toko Buku Gramedia lancar					

B. Produk (X_2)

No	Keterangan	STS	TS	RR	S	SS
1.	Toko Buku Gramedia menjual buku yang bervariasi.					
2.	Toko Buku Gramedia menawarkan buku untuk semua tingkat pendidikan.					
3.	Toko Buku Gramedia menawarkan buku untuk semua jenis ilmu pengetahuan.					
4.	Toko Buku Gramedia menawarkan buku untuk semua usia.					
5.	Toko Buku Gramedia menawarkan buku dengan kualitas yang baik.					
6.	Toko Buku Gramedia selalu menawarkan buku-buku terbaru.					
7.	<i>Stock</i> buku di Toko Buku Gramedia selalu terjaga.					

C. Harga (X₃)

No	Keterangan	STS	TS	RR	S	SS
1.	Harga buku yang ditawarkan Toko Buku Gramedia sesuai dengan kualitas barang.					
2.	Harga buku yang ditawarkan Toko Buku Gramedia bersaing dengan toko lainnya.					
3.	Harga buku yang ditawarkan Toko Buku Gramedia lebih murah dibanding toko lainnya.					

D. Pelayanan Konsumen (X₄)

No	Keterangan	STS	TS	RR	S	SS
1.	Toko Buku Gramedia bersikap ramah ketika melayani saya.					
2.	Toko Buku Gramedia melayani permintaan saya dengan cepat.					
3.	Toko Buku Gramedia menanggapi keinginan saya dengan tepat.					
4.	Toko Buku Gramedia cepat menangani keluhan saya.					

E. Fasilitas Fisik (X₅)

No	Keterangan	STS	TS	RR	S	SS
1.	Tempat parkir Toko Buku Gramedia luas					
2.	Tempat parkir Toko Buku Gramedia aman					
3.	Tempat parkir Toko Buku Gramedia bersih					
4.	Desain toko Buku Gramedia menarik					
5.	Komputer pencari informasi di Toko Buku Gramedia mudah digunakan					
6.	Pencahayaan di dalam Toko Buku Gramedia sudah baik.					
7.	Penataan letak barang dagang Toko Buku Gramedia sudah teratur.					
8.	Suhu dalam ruangan Toko Buku Gramedia sejuk.					

Bagian II :

Pendapat Responden tentang Kepuasan Konsumen Toko Buku Gramedia Bandar Lampung

A. Emotional Satisfaction (Z)

No	Keterangan	STS	TS	RR	S	SS
1.	Saya senang mengunjungi Toko Buku Gramedia.					
2.	Saya bahagia dapat membeli buku di Toko Buku Gramedia.					
3.	Berbelanja buku di Toko Buku Gramedia mengasyikkan.					
4.	Saya bangga membaca buku yang dibeli dari Toko Buku Gramedia					

Bagian III :

Pendapat Responden tentang Loyalitas Konsumen Toko Buku Gramedia Bandar Lampung

No	Keterangan	STS	TS	RR	S	SS
1.	Saya akan berbincang-bincang dengan orang lain mengenai Toko Buku Gramedia.					
2.	Saya akan memberikan informasi mengenai Toko Buku Gramedia kepada orang lain.					
3.	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain untuk berbelanja di Toko Buku Gramedia.					
4.	Saya bersedia untuk kembali melakukan pembelian ulang di Toko Buku Gramedia.					
5.	Saya bersedia untuk kembali melakukan pembelian ulang di Toko Buku Gramedia					
6.	Saya yakin terhadap buku-buku Toko Buku Gramedia karena dapat memberikan informasi yang saya butuhkan.					
7.	Saya tetap membeli di Toko Buku Gramedia walaupun harga naik.					
8.	Saya tidak akan membeli ke toko lain selain Toko Buku Gramedia.					
9.	Saya tidak tergoda terhadap harga murah dari toko lain.					

Lampiran 2 Entry Coding

No. Res pon den	X1			X2							X3			X4				X5				Z			Y		
	1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	1	2	3	4	4	5	7	8	1	2	3	7	8	9
1	2	4	2	4	4	2	3	4	4	3	4	2	4	4	3	3	4	3	4	2	4	3	2	3	3	3	2
2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2
3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2
4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	2	2	1	4	3	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4
5	5	5	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4	3	4	3	3	3
6	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3	2
7	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3
8	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	5	5	5
9	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
10	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	2	2
11	5	5	5	4	3	4	2	4	3	2	3	3	3	4	5	5	5	3	3	3	4	5	4	4	3	3	3
12	2	4	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	4	2	2	2
13	5	5	3	5	5	5	5	4	3	4	2	2	2	4	2	4	4	2	2	2	4	2	2	2	5	2	2
14	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	5	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3
15	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	5	5	5	5	2	3	4	4	5	3	4	4
16	4	5	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	5
17	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	4	2	5	5	5	5	2	2	3	2	4	1	2	2	1	3
18	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
19	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	3	3	3	2	4	2
20	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	2	2	4	4	4	4
21	5	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	1	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	2	2	2
22	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	1	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
24	4	2	2	5	5	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2
25	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3
26	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2
27	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
28	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	3	3	3	3	3	2
29	2	2	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2
30	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	2	2
31	4	4	4	4	5	4	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	1	4	2	4	4	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2

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

113	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2		
114	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	2	2	
115	4	4	4	4	5	4	5	4	5	2	4	4	2	5	4	4	4	4	4	2	2	5	3	5	5	4	3	
116	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	3	3	
117	4	5	4	4	2	4	4	3	4	3	2	3	2	5	3	3	3	2	4	2	2	4	3	3	3	3	3	
118	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	3	3	4	
119	5	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
120	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	4	2	1	3	3	2	5	2	
121	5	4	5	4	4	5	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	
122	5	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	3	2	3	
123	4	5	2	5	5	2	4	4	5	2	4	4	3	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	
124	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	
125	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	
126	5	5	3	4	5	4	5	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
127	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	1	2
128	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	
129	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	1	2	2	
130	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	
131	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	
132	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	2	
133	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	
134	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3

FAFI2						.496
FAFI3				.462		.412
FAFI4				.686		
FAFI5				.580		
FAFI6						
FAFI7				.523		
FAFI8				.680		
PUAS1	.744					
PUAS2	.818					
PUAS3	.735					
PUAS4	.474					
LOYAL1					.643	
LOYAL2					.806	
LOYAL3					.668	
LOYAL4	.607					
LOYAL5	.618					
LOYAL6	.489	.457				
LOYAL7						.459
LOYAL8	.406					.533
LOYAL9	.409					.707

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 8 iterations.

Validitas Akhir

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.778
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1510.208
	df	351
	Sig.	.000

Rotated Component Matrix^a

	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
LOKO1						.687	
LOKO2						.768	
LOKO3						.707	
PRO1	.504						
PRO2	.540						
PRO3	.743						
PRO4	.764						
PRO5	.708						
PRO6	.532						
PRO7	.536						
HA1		.637					.430
HA2		.452					.609
HA3							.767
PK1			.701				
PK2			.726				
PK3			.832				
PK4			.755				
FAFI4					.805		
FAFI5					.714		
FAFI7					.481		
FAFI8					.613		
PUAS1		.777					
PUAS2		.813					
PUAS3		.649					
LOYAL7				.578			
LOYAL8				.837			
LOYAL9				.844			

Rotated Component Matrix^a

	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
LOKO1						.687	
LOKO2						.768	
LOKO3						.707	
PRO1	.504						
PRO2	.540						
PRO3	.743						
PRO4	.764						
PRO5	.708						
PRO6	.532						
PRO7	.536						
HA1		.637					.430
HA2		.452					.609
HA3							.767
PK1			.701				
PK2			.726				
PK3			.832				
PK4			.755				
FAFI4					.805		
FAFI5					.714		
FAFI7					.481		
FAFI8					.613		
PUAS1		.777					
PUAS2		.813					
PUAS3		.649					
LOYAL7				.578			
LOYAL8				.837			
LOYAL9				.844			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Rotated Component Matrix^a

	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
LOKO1						.687	
LOKO2						.768	
LOKO3						.707	
PRO1	.504						
PRO2	.540						
PRO3	.743						
PRO4	.764						
PRO5	.708						
PRO6	.532						
PRO7	.536						
HA1		.637					.430
HA2		.452					.609
HA3							.767
PK1			.701				
PK2			.726				
PK3			.832				
PK4			.755				
FAFI4					.805		
FAFI5					.714		
FAFI7					.481		
FAFI8					.613		
PUAS1		.777					
PUAS2		.813					
PUAS3		.649					
LOYAL7				.578			
LOYAL8				.837			
LOYAL9				.844			

a. Rotation converged in 7 iterations.

Lampiran 4 Reliabilitas

Uji Reliabilitas Lokasi Toko

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	135	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	135	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.605	3

Uji Reliabilitas Produk

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	135	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	135	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.803	7

Uji Reliabilitas Harga

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	135	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	135	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.619	3

Uji Reliabilitas Pelayanan Konsumen

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	135	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	135	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.822	4

Uji Reliabilitas Fasilitas Fisik

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	135	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	135	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.682	4

Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	135	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	135	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.843	3

Uji Reliabilitas Loyalitas Konsumen

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	135	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	135	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.768	3

Lampiran 5

Entry AMOS 4

option explicit

Sub Main

Dim sem As New AmosEngine

SEM.TextOutput
SEM.Standardized
SEM.NormalityCheck
SEM.FactorScoreWeights
SEM.Mods
SEM.TableOutput
SEM.SampleMoments
SEM.TotalEffects

SEM.BeginGroup "datanew.sav"

Model Pengukuran

SEM.Structure "lt1 = (1) LokasiToko + (1) elt1"
SEM.Structure "lt2 = LokasiToko + (1) elt2"
SEM.Structure "lt3 = LokasiToko + (1) elt3"

SEM.Structure "pr1 = (1) Produk + (1) epr1"
SEM.Structure "pr2 = Produk + (1) epr2"
SEM.Structure "pr3 = Produk + (1) epr3"
SEM.Structure "pr4 = Produk + (1) epr4"
SEM.Structure "pr5 = Produk + (1) epr5"
SEM.Structure "pr6 = Produk + (1) epr6"
SEM.Structure "pr7 = Produk + (1) epr7"

SEM.Structure "ha1 = (1) Harga + (1) eha1"
SEM.Structure "ha2 = Harga + (1) eha2"
SEM.Structure "ha3 = Harga + (1) eha3"

SEM.Structure "pk1 = (1) PelayananKonsumen + (1) epk1"
SEM.Structure "pk2 = PelayananKonsumen + (1) epk2"
SEM.Structure "pk3 = PelayananKonsumen + (1) epk3"
SEM.Structure "pk4 = PelayananKonsumen + (1) epk4"

SEM.Structure "ff4 = (1) FasilitasFisik + (1) eff4"
SEM.Structure "ff5 = FasilitasFisik + (1) eff5"
SEM.Structure "ff7 = FasilitasFisik + (1) eff7"
SEM.Structure "ff8 = FasilitasFisik + (1) eff8"

SEM.Structure "kk1 = (1) KepuasanKonsumen + (1) eps1"

SEM.Structure "kk2 = KepuasanKonsumen + (1) eps2"

SEM.Structure "kk3 = KepuasanKonsumen + (1) eps3"

SEM.Structure "lk7 = (1) LoyalitasKonsumen + (1) elk7"

SEM.Structure "lk8 = LoyalitasKonsumen + (1) elk8"

SEM.Structure "lk9 = LoyalitasKonsumen + (1) elk9"

'Structural Model'

SEM.Structure "KepuasanKonsumen = LokasiToko + Produk + Harga +
PelayananKonsumen + FasilitasFisik + (1) zkk"

SEM.Structure "LoyalitasKonsumen = KepuasanKonsumen + (1) zlk"

End Sub

Lampiran 6 Assesment of Normality

Variabel	Min	Max	Skew	C.R.	Kurtosis	C.R.
lk9	1.000	5.000	0.583	2.767	-0.195	-0.461
lk8	1.000	5.000	0.385	1.825	-0.136	-0.322
lk7	1.000	5.000	0.260	1.231	-0.117	-0.277
kk3	2.000	5.000	-0.519	-2.464	0.179	0.424
kk2	1.000	5.000	-0.558	-2.646	0.281	0.666
kk1	1.000	5.000	-0.988	-4.689	0.936	2.220
ff8	2.000	5.000	-0.939	-4.456	-0.031	-0.072
ff7	2.000	5.000	-0.773	-3.667	0.474	1.124
ff5	1.000	5.000	-0.668	-3.168	0.468	1.109
ff4	1.000	5.000	-0.468	-2.220	-0.187	-0.443
pk4	2.000	5.000	-0.315	-1.494	-0.217	-0.514
pk3	2.000	5.000	-0.486	-2.306	0.302	0.716
pk2	2.000	5.000	-0.165	-0.784	-0.146	-0.346
pk1	2.000	5.000	-0.526	-2.496	0.266	0.632
ha3	2.000	5.000	0.094	0.448	-1.160	-2.751
ha2	2.000	5.000	-0.618	-2.931	0.084	0.200
ha1	2.000	5.000	-0.134	-0.634	-0.924	-2.191
pr7	2.000	5.000	0.003	0.012	-0.521	-1.235
pr6	2.000	5.000	-0.296	-1.404	-0.217	-0.515
pr5	2.000	5.000	-0.197	-0.935	0.348	0.825
pr4	2.000	5.000	-0.414	-1.962	0.466	1.104
pr3	2.000	5.000	-0.637	-3.021	0.598	1.417
pr2	2.000	5.000	-0.868	-4.118	1.099	2.606
pr1	2.000	5.000	-0.866	-4.106	1.708	4.051
lt3	2.000	5.000	-0.358	-1.700	-0.699	-1.658
lt2	2.000	5.000	-0.594	-2.817	0.666	1.580
lt1	2.000	5.000	0.845	-4.019	2.731	6.477
Multivariat					90.808	13.330

Lampiran 7 Observation Farthest From The Centroid (Mahalanobis distance)

Observation Number	Mahalanobis d-squared	P1	P2
13	61.299	0.000	0.024
52	59.367	0.000	0.001
17	58.029	0.000	0.000
37	56.495	0.001	0.000
123	55.857	0.001	0.000
11	52.831	0.002	0.000
12	48.549	0.007	0.000
32	47.441	0.009	0.000
19	46.819	0.010	0.000
80	46.803	0.010	0.000
120	46.198	0.012	0.000
1	45.904	0.013	0.000
117	44.967	0.016	0.000
115	44.465	0.019	0.000
49	42.553	0.029	0.000
55	40.662	0.044	0.000
66	40.489	0.046	0.000
31	40.206	0.049	0.000
100	38.604	0.069	0.002
46	38.491	0.070	0.001
62	38.147	0.076	0.001
24	38.12	0.076	0.001
29	36.825	0.098	0.006
78	36.685	0.101	0.004
50	36.249	0.110	0.006
102	35.935	0.117	0.007
118	35.893	0.118	0.004
75	35.414	0.129	0.007
3	35.36	0.130	0.004
15	35.126	0.136	0.004
104	34.702	0.147	0.007
68	34.437	0.154	0.007
26	34.423	0.154	0.004
4	33.852	0.170	0.011
69	33.658	0.176	0.010
110	33.289	0.188	0.015
20	33.187	0.191	0.012
88	32.728	0.206	0.023
96	32.33	0.220	0.037
16	32.021	0.231	0.049
10	31.414	0.254	0.114
111	31.363	0.256	0.090
83	31.288	0.259	0.073

85	30.126	0.309	0.361
76	30.091	0.310	0.308
61	29.879	0.320	0.329
82	29.756	0.325	0.314
45	29.711	0.327	0.269
65	29.595	0.333	0.254
47	29.587	0.333	0.203
5	28.765	0.372	0.481
58	28.237	0.399	0.658
70	28.09	0.406	0.658
57	27.855	0.418	0.698
21	27.814	0.421	0.653
35	27.745	0.424	0.619
54	27.296	0.448	0.753
129	27.061	0.461	0.790
79	26.936	0.467	0.785
8	26.915	0.468	0.740
53	26.8	0.475	0.731
86	26.606	0.485	0.754
34	26.497	0.491	0.744
40	26.31	0.501	0.765
74	25.79	0.530	0.889
7	25.722	0.534	0.872
101	25.716	0.534	0.835
43	25.66	0.538	0.809
91	25.237	0.561	0.896
6	25.073	0.570	0.904
121	24.946	0.577	0.903
18	24.871	0.582	0.890
44	24.554	0.599	0.930
38	24.389	0.609	0.936
133	24.235	0.617	0.940
116	24.172	0.621	0.929
127	23.992	0.631	0.938
71	23.53	0.656	0.976
60	23.375	0.665	0.978
59	23.351	0.666	0.970
134	22.397	0.717	0.999
67	22.397	0.717	0.998
99	22.2	0.727	0.998
14	22.18	0.728	0.997
77	22.013	0.737	0.998
106	21.875	0.744	0.998
2	21.704	0.752	0.998
25	21.55	0.760	0.998
41	20.914	0.790	1.000
122	20.61	0.804	1.000

112	20.559	0.806	1.000
126	20.326	0.817	1.000
30	20.082	0.827	1.000
72	20.017	0.841	1.000
87	19.742	0.849	1.000
103	19.551	0.862	1.000
132	19.205	0.870	1.000
119	18.988	0.876	1.000
114	18.843	0.880	1.000
28	18.728	0.000	1.000

Chi-square = 512.402
Degrees of freedom = 308
Probability level = 0.000

Lampiran 8 Regression Weights

Regression Weights:	Estimate	S.E.	C.R.	Label
-----	-----	-----	-----	-----
KepuasanKonsumen <----- LokasiToko	0.225	0.165	1.364	
KepuasanKonsumen <----- Produk	0.219	0.264	0.827	
KepuasanKonsumen <----- Harga	0.443	0.129	3.433	
KepuasanKonsumen <- PelayananKonsume	0.013	0.165	0.080	
KepuasanKonsumen <--- FasilitasFisik	0.295	0.125	2.353	
LoyalitasKonsume <- KepuasanKonsumen	0.348	0.089	3.913	
lt1 <----- LokasiToko	1.000			
lt2 <----- LokasiToko	0.874	0.189	4.630	
lt3 <----- LokasiToko	0.895	0.228	3.932	
pr1 <----- Produk	1.000			
pr2 <----- Produk	1.114	0.252	4.427	
pr3 <----- Produk	1.446	0.278	5.193	
pr4 <----- Produk	1.348	0.257	5.244	
pr5 <----- Produk	1.324	0.243	5.442	
pr6 <----- Produk	1.342	0.275	4.882	
pr7 <----- Produk	1.342	0.284	4.719	
ha1 <----- Harga	1.000			
ha2 <----- Harga	0.603	0.108	5.574	
ha3 <----- Harga	0.197	0.116	1.704	
pk1 <----- PelayananKonsumen	1.000			
pk2 <----- PelayananKonsumen	1.172	0.172	6.810	
pk3 <----- PelayananKonsumen	1.211	0.173	6.995	
pk4 <----- PelayananKonsumen	1.311	0.194	6.749	
ff4 <----- FasilitasFisik	1.000			
ff5 <----- FasilitasFisik	1.071	0.162	6.617	
ff7 <----- FasilitasFisik	0.570	0.128	4.436	
ff8 <----- FasilitasFisik	0.547	0.136	4.015	
kk1 <----- KepuasanKonsumen	1.000			
kk2 <----- KepuasanKonsumen	0.992	0.104	9.574	
kk3 <----- KepuasanKonsumen	0.883	0.095	9.327	
lk7 <----- LoyalitasKonsumen	1.000			
lk8 <----- LoyalitasKonsumen	1.311	0.216	6.055	
lk9 <----- LoyalitasKonsumen	1.565	0.261	5.993	

Lampiran 9 Variances

Variances:	Estimate	S.E.	C.R.	Label
-----	-----	-----	-----	-----
LokasiToko	0.209	0.056	3.742	
Produk	0.119	0.041	2.899	
Harga	0.557	0.121	4.598	
PelayananKonsumen	0.191	0.051	3.723	
FasilitasFisik	0.348	0.084	4.161	
zkk	0.182	0.047	3.902	
zlk	0.207	0.064	3.226	
elt1	0.148	0.043	3.428	
elt2	0.269	0.045	5.921	
elt3	0.656	0.090	7.320	
epr1	0.347	0.045	7.689	
epr2	0.410	0.053	7.663	
epr3	0.292	0.042	6.940	
epr4	0.235	0.034	6.843	
epr5	0.162	0.026	6.300	
epr6	0.372	0.051	7.348	
epr7	0.444	0.059	7.486	
eha1	0.208	0.085	2.448	
eha2	0.341	0.051	6.653	
eha3	0.773	0.095	8.130	
epk1	0.301	0.042	7.247	
epk2	0.187	0.031	6.051	
epk3	0.156	0.029	5.460	
epk4	0.250	0.040	6.195	
eff4	0.316	0.058	5.419	
eff5	0.235	0.057	4.160	
eff7	0.461	0.060	7.636	
eff8	0.549	0.071	7.763	
eps1	0.286	0.047	6.130	
eps2	0.221	0.040	5.568	
eps3	0.206	0.035	5.955	
elk7	0.545	0.075	7.305	
elk8	0.326	0.065	5.008	
elk9	0.222	0.077	2.866	

Lampiran 10 Uji Kesesuaian Model (*Goodness-of-fit Test*)

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	70	512.402	308	0.000	1.664
Saturated model	378	0.000	0		
Dependence model	27	1629.808	351	0.000	4.643

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	0.051	0.799	0.753	0.651
Saturated model	0.000	1.000		
Dependence model	0.151	0.356	0.306	0.330

DELTA1		RHO1	DELTA2		RHO2
Model	NFI	RFI	IFI	TLI	CFI
Default model	0.686	0.642	0.845	0.818	0.840
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Dependence model	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	0.070	0.059	0.081	0.002
Dependence model	0.165	0.157	0.173	0.000

Chi-square = 512.402
 Degrees of freedom = 308
 Probability level = 0.000

Modification Indices

Lampiran 11**Uji Kausalitas**

Regression Weights		Estimate	S.E.	C.R.	Label
Kepuasan Konsumen	Lokasi Toko	0,225	0,165	1,364	
Kepuasan Konsumen	Produk	0,219	0,264	0,827	
Kepuasan Konsumen	Harga	0,443	0,129	3,433	
Kepuasan Konsumen	Pelayanan Konsumen	0,013	0,165	0,080	
Kepuasan Konsumen	Fasilitas Fisik	0,295	0,125	2,353	
Loyalitas Konsumen	Kepuasan Konsumen	0,348	0,089	3,913	

Standardized Regression Weights		Estimate
Kepuasan Konsumen	Lokasi Toko	0.151
Kepuasan Konsumen	Produk	0.111
Kepuasan Konsumen	Harga	0.486
Kepuasan Konsumen	Pelayanan Konsumen	0.008
Kepuasan Konsumen	Fasilitas Fisik	0.256
Loyalitas Konsumen	Kepuasan Konsumen	0.462

Lampiran 13 *Indirect Effect*

	Fasilitas Fisik	Pelayanan Konsumen	Harga	Produk	Lokasi Toko	Kepuasan Konsumen	Loyalitas Konsumen
Kepuasan Konsumen	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
Loyalitas Konsumen	0.118	0.004	0.225	0.051	0.070	0.000	0.000

Lampiran 14 Modification Indices

Modification Indices

Covariances:	M.I.	Par Change
	-----	-----
elk9 <-----> zkk	4.132	-0.063
elk8 <-----> Produk	6.258	0.042
elk8 <-----> LokasiToko	4.107	-0.057
eps3 <-----> LokasiToko	8.290	-0.064
eps2 <-----> PelayananKonsumen	9.025	-0.058
eps1 <-----> LokasiToko	5.269	0.060
eff8 <-----> elk7	9.562	0.155
eff7 <-----> elk9	5.194	-0.090
eff5 <-----> eff8	5.520	-0.092
eff4 <-----> eff7	4.262	-0.079
epk4 <-----> LokasiToko	5.292	-0.056
epk4 <-----> eps3	5.056	0.056
epk2 <-----> LokasiToko	7.286	0.057
epk1 <-----> zlk	7.940	0.073
epk1 <-----> eps3	7.494	0.070
epk1 <-----> eps2	15.368	-0.107
eha3 <-----> LokasiToko	5.654	-0.091
eha3 <-----> zkk	4.446	-0.088
eha3 <-----> zlk	10.763	0.130
eha3 <-----> elk9	6.522	0.128
eha3 <-----> eps1	5.682	-0.109
eha3 <-----> epk4	12.284	0.149
eha2 <-----> eha3	7.697	0.131
epr7 <-----> elk9	10.957	0.130
epr7 <-----> eha3	10.830	0.174
epr6 <-----> zkk	8.529	0.088
epr6 <-----> elk8	4.550	0.077
epr6 <-----> eps1	5.589	0.078
epr4 <-----> eha3	7.145	-0.106
epr3 <-----> FasilitasFisik	5.011	-0.067
epr3 <-----> eps1	4.208	-0.062
epr3 <-----> epr4	6.136	0.064
epr2 <-----> eff5	4.746	-0.075
epr2 <-----> epr6	4.808	-0.079
elt3 <-----> eps1	5.730	0.104
elt1 <-----> eps3	4.032	-0.044
elt1 <-----> eff7	4.031	0.060

Lampiran 15 Lokasi Toko



Lampiran 16 Produk





Lampiran 17 Harga



Lampiran 18 Pelayanan Konsumen



Lampiran 19

Fasilitas Fisik

