

LAMPIRAN 1

Hasil Estimasi Full Model

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)							
			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
PV	<---	ISQ	0,241	0,212	1,14	0,254	0,173
PV	<---	SST	0,652	0,145	4,51	***	0,688
SF	<---	ISQ	0,216	0,113	1,913	0,056	0,284
SF	<---	SST	0,276	0,099	2,8	0,005	0,534
SF	<---	PV	0,11	0,079	1,387	0,165	0,202
ISQ5	<---	ISQ	1				0,723
ISQ4	<---	ISQ	1,551	0,224	6,925	***	0,761
ISQ3	<---	ISQ	0,813	0,181	4,49	***	0,498
ISQ2	<---	ISQ	1,019	0,198	5,155	***	0,555
ISQ1	<---	ISQ	1,306	0,201	6,501	***	0,731
SST5	<---	SST	1				0,883
SST4	<---	SST	0,858	0,078	11,032	***	0,825
SST3	<---	SST	1,157	0,108	10,738	***	0,818
SST2	<---	SST	1,197	0,097	12,345	***	0,879
SST1	<---	SST	1,027	0,118	8,718	***	0,725
PV4	<---	PV	1				0,87
PV3	<---	PV	1,054	0,106	9,987	***	0,81
PV2	<---	PV	1,197	0,132	9,081	***	0,765
PV1	<---	PV	1,06	0,125	8,473	***	0,746
SF1	<---	SF	1				0,59
SF2	<---	SF	1,618	0,269	6,01	***	0,803
SF3	<---	SF	1,768	0,299	5,915	***	0,796

Standardized Total Effects (Group number 1 - Default model)

Standardized Regression Weights: (Group n			
			Estimate
PV	<---	ISQ	0,173
PV	<---	SST	0,688
SF	<---	ISQ	0,284
SF	<---	SST	0,534
SF	<---	PV	0,202
ISQ5	<---	ISQ	0,723
ISQ4	<---	ISQ	0,761
ISQ3	<---	ISQ	0,498
ISQ2	<---	ISQ	0,555
ISQ1	<---	ISQ	0,731
SST5	<---	SST	0,883
SST4	<---	SST	0,825
SST3	<---	SST	0,818
SST2	<---	SST	0,879
SST1	<---	SST	0,725
PV4	<---	PV	0,87
PV3	<---	PV	0,81
PV2	<---	PV	0,765
PV1	<---	PV	0,746
SF1	<---	SF	0,59
SF2	<---	SF	0,803
SF3	<---	SF	0,796

Standardized Total Effects (Group number 1 - Default model)

	SST	ISQ	PV	SF
PV	0,688	0,173	0	0
SF	0,673	0,319	0,202	0
SF3	0,535	0,254	0,16	0,796
SF2	0,54	0,256	0,162	0,803
SF1	0,397	0,188	0,119	0,59
PV1	0,513	0,129	0,746	0
PV2	0,526	0,132	0,765	0
PV3	0,558	0,14	0,81	0
PV4	0,599	0,151	0,87	0
SST1	0,725	0	0	0
SST2	0,879	0	0	0
SST3	0,818	0	0	0
SST4	0,825	0	0	0
SST5	0,883	0	0	0
ISQ1	0	0,731	0	0
ISQ2	0	0,555	0	0
ISQ3	0	0,498	0	0
ISQ4	0	0,761	0	0
ISQ5	0	0,723	0	0

Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	SST	ISQ	PV	SF
PV	0,688	0,173	0	0
SF	0,534	0,284	0,202	0
SF3	0	0	0	0,796
SF2	0	0	0	0,803
SF1	0	0	0	0,59
PV1	0	0	0,746	0
PV2	0	0	0,765	0
PV3	0	0	0,81	0
PV4	0	0	0,87	0
SST1	0,725	0	0	0
SST2	0,879	0	0	0
SST3	0,818	0	0	0
SST4	0,825	0	0	0
SST5	0,883	0	0	0
ISQ1	0	0,731	0	0
ISQ2	0	0,555	0	0
ISQ3	0	0,498	0	0
ISQ4	0	0,761	0	0
ISQ5	0	0,723	0	0

Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default m				
	SST	ISQ	PV	SF
PV	0	0	0	0
SF	0,139	0,035	0	0
SF3	0,535	0,254	0,16	0
SF2	0,54	0,256	0,162	0
SF1	0,397	0,188	0,119	0
PV1	0,513	0,129	0	0
PV2	0,526	0,132	0	0
PV3	0,558	0,14	0	0
PV4	0,599	0,151	0	0
SST1	0	0	0	0
SST2	0	0	0	0
SST3	0	0	0	0
SST4	0	0	0	0
SST5	0	0	0	0
ISQ1	0	0	0	0
ISQ2	0	0	0	0
ISQ3	0	0	0	0
ISQ4	0	0	0	0
ISQ5	0	0	0	0

KUESIONER PENELITIAN

Berikut ini adalah kuesioner yang berkaitan dengan penelitian tentang pengaruh *Interpersonal Service Quality* dan *Self Service Technology Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* dengan *Perceived Value* sebagai variabel intervening. Oleh karena itu disela-sela kesibukan anda, kami mohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu Saudara/Saudari untuk dapat mengisi kuesioner berikut ini. Atas kesediaan dan partisipasinya, saya ucapkan banyak terimakasih.

I. Identitas Responden

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin :

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah sejumlah pernyataan di bawah ini dengan teliti
- Berilah tanda (v) sesuai dengan pendapat, penilaian dan persepsi Bapak/Ibu Saudara/Saudari.
- Skor yang diberikan tidak mengandung nilai jawaban benar salah, melainkan menunjukkan kesesuaian pendapat, penilaian, dan persepsi Bapak/Ibu Saudara/Saudari terhadap isi setiap pernyataan.
- Apapun bentuk jawaban yang dipilih, identitas Bapak/Ibu Saudara/Saudari akan saya rahasiakan.

Keterangan Skor Penilaian :

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju

<i>Interpersonal Service Quality</i>						
No	Pernyataan	Respon				
		1	2	3	4	5
1	Petugas PST BPS Jateng handal dan meyakinkan dalam melayani pengunjung					
2	Petugas PST BPS Jateng merespon dengan cepat setiap permintaan pengunjung					
3	Petugas PST BPS Jateng Menguasai pengetahuan untuk menangani setiap pertanyaan pengunjung					
4	Petugas PST BPS Jateng berusaha memahami keinginan pengunjung					
5	Petugas PST BPS Prov Jateng berpenampilan menarik					
Bagaimana pendapat Anda, petugas PST PBS Prov Jateng dalam melayani pengunjung?						

<i>Self Service Teknologi Service Quality</i>						
No	Pernyataan	Respon				
		1	2	3	4	5
1	Pengunjung PST BPS Prov Jateng senang menggunakan Aplikasi PST Online untuk mencari data yang dibutuhkan					
2	Pengunjung PST tetap merasa aman meskipun saat mengakses PST Online harus memasukkan identitas diri dan password					
3	Layout PST Online memiliki design yang menarik					
4	Data-data yang diperoleh dari aplikasi PST Online adalah data yang dapat dipertanggungjawabkan					
5	Aplikasi PST Online memiliki fitur yang mudah dan nyaman sehingga tidak sulit dioperasikan					
Bagaimana pendapat anda tentang Aplikasi PST Online di PST BPS Prov. Jateng?						

Nilai Layanan (<i>Perceived Value</i>)						
No	Pernyataan	Respon				
		1	2	3	4	5
1	Saya merasa senang setelah berkunjung ke PST BPS Prov Jateng					
2	Data-data yang saya peroleh dari PST BPS Prov Jateng bisa saya gunakan kembali dengan baik					
3	Data-data yang saya peroleh dari PST BPS Prov Jateng akurat					
4	Untuk mendapatkan data, PST BPS Jateng tidak menarik biaya					
Bagaimana keseluruhan nilai yang pengunjung dapatkan saat berkunjung ke PST BPS Prov Jateng						

Kepuasan Konsumen (<i>Customer Satisfaction</i>)						
No	Pernyataan	Respon				
		1	2	3	4	5
1	Pengunjung PST BPS Jateng merasa puas karena adanya kesesuaian dengan harapan pengunjung					
2	Pengunjung PST BPS Jateng berminat untuk berkunjung kembali jika membutuhkan data					
3	Pengunjung PST BPS Jateng akan dengan sukarela merekomendasikan ke orang lain.					
Apa saran Anda untuk perbaikan PST BPS Prov Jateng kedepan?						