

Lampiran

KUESIONER

Identitas Responden :

Nama Lengkap :
Jenis Kelamin : Laki-Laki/Perempuan*)
Usia :
Pendidikan Terakhir :
Alamat :

Petunjuk Pengisian :

1. Pengisian kuesioner ini semata-mata untuk tujuan ilmiah dan pengembangan ilmu pengetahuan, semua pilihan jawaban dan pendapat Saudara akan dirahasiakan oleh peneliti.
2. Bacalah dengan teliti setiap persoalan dan seluruh kemungkinan jawabannya.
3. Isilah jawaban dengan memberikan tanda *check list* (✓) bagi salah satu pilihan jawaban yang Saudara anggap sesuai dengan kondisi sebenarnya.
4. Peneliti mengharapkan semua persoalan dijawab dan tidak ada yang dilewatkan.
5. Terimakasih atas kerjasamanya.

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

1. *Variable Mutu Pelayanan* (X₁)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Restoran Pizza Hut menyediakan jasa pelayanan sesuai prosedur yang dijanjikan					
2	Pelayanan yang diberikan cepat					
3	Karyawan secara konsisten bersikap sopan dalam melayani pelanggan					
4	Karyawan memperlakukan konsumen secara penuh perhatian					
5	Karyawan berpenampilan rapi dan profesional					

2. Variable Harga (X₂)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Harga Pizza Hut terjangkau					
2	Harga Pizza Hut kompetitif dengan merek lain					
3	Harga Pizza Hut sesuai dengan kualitasnya					

3. Variable Promosi (X₃)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Isi pesan yang disampaikan dalam iklan Pizza Hut mudah dipahami					
2	Media iklan yang digunakan (khususnya televisi) oleh Pizza Hut sudah sesuai untuk menyampaikan informasi kepada konsumen.					
3	Pizza Hut sering memberikan diskon harga					

4	Promosi yang diterapkan Restoran Pizza Hut di Semarang telah menjangkau seluruh lapisan masyarakat					
---	--	--	--	--	--	--

4. Variable Kepuasan Konsumen (Y_1)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa puas dengan pelayanan di Restoran Pizza Hut					
2	Saya merasa puas dengan fasilitas yang diberikan di Restoran Pizza Hut					
3	Saya merasa puas dengan harga yang ditawarkan oleh Pizza Hut					
4	Secara keseluruhan saya merasa puas membeli produk Pizza Hut					

5. Variable Loyalitas Konsumen (Y_2)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya akan melakukan pembelian ulang di waktu lain					
2	Saya tidak ingin pindah membeli produk di tempat lain dalam waktu dekat					
3	Restoran Pizza Hut menjadi pilihan utama bagi saya					
4	Saya akan merekomendasikan Pizza Hut kepada orang lain					

HASIL SEBARAN KUESIONER

No.	Kode Responden	Mutu Pelayanan (X1)					Harga (X2)			Promosi (X3)				KepuasanKonsumen (Y1)				LoyalitasKonsumen (Y2)			
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4
1	R_1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	3	4	3	4	4	4
2	R_2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	5	2	2	4	4	5	4	3	3
3	R_3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	2
4	R_4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3	4	5	4	3	3
5	R_5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	5	4	4	2
6	R_6	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	3	3
7	R_7	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	5	4	5	4	5	4	4	4
8	R_8	4	4	3	3	3	4	5	3	4	2	3	3	4	5	5	3	4	3	5	3
9	R_9	4	4	3	3	3	4	5	5	5	4	2	2	4	5	5	5	4	5	4	5
10	R_10	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4
11	R_11	5	5	3	5	4	3	3	4	3	5	2	2	3	4	4	5	3	4	2	3
12	R_12	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	1	1	4	4	3	3	3	4	3	3
13	R_13	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	5	4	4	5	5	4	4
14	R_14	3	4	5	2	3	4	4	5	5	5	1	1	3	5	3	4	5	4	4	4
15	R_15	3	3	3	4	3	5	5	4	5	5	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3
16	R_16	2	3	2	3	2	5	5	4	4	5	2	3	3	5	4	5	4	5	4	3
17	R_17	2	5	3	4	2	5	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4
18	R_18	3	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	5	3	4	3	3
19	R_19	4	5	3	4	3	4	4	4	4	5	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3
20	R_20	4	5	3	3	2	4	4	4	4	5	5	3	3	4	3	5	4	5	3	3
21	R_21	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	3	3	5	4	4	5	4	4	4
22	R_22	4	5	4	3	5	5	3	4	5	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3
23	R_23	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4
24	R_24	5	3	3	5	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4
25	R_25	5	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4

26	R_26	5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3
27	R_27	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
28	R_28	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3
29	R_29	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3
30	R_30	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	5	3	4	4	4	2	
31	R_31	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	4	4	
32	R_32	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	3	2	4	4	4	3	
33	R_33	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
34	R_34	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	
35	R_35	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	
36	R_36	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	
37	R_37	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	
38	R_38	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
39	R_39	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	5	5	4	3	4	
40	R_40	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	
41	R_41	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	
42	R_42	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	
43	R_43	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
44	R_44	4	5	4	4	2	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5	5	3	5	3	
45	R_45	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	
46	R_46	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	5	4	5	3	3	
47	R_47	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	5	5	5	4	3	
48	R_48	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3	2	2	1	5	4	5	5	3	3	
49	R_49	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	5	3	3	2	2	2	5	5	5	5	3	3	
50	R_50	5	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	5	3	4	3	3	
51	R_51	2	2	2	5	2	4	3	4	4	4	3	1	1	2	2	2	5	4	4	4	3	2	
52	R_52	3	3	2	5	2	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	
53	R_53	4	4	3	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	
54	R_54	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	5	3	4	

[illegible]

OUTPUT HASIL

1. Hasil Uji Validitas

Uji Validitas Mutu Pelayanan

	Correlations					
	Kualitas 1	Kualitas 2	Kualitas 3	Kualitas 4	Kualitas 5	Total Kualitas
Kualitas_1						
Pearson Correlation	1	.595 ^{**}	.150	.304 ^{**}	.304 ^{**}	.692 ^{**}
Sig. (2-tailed)		.000	.137	.002	.002	.000
N	100	100	100	100	100	100
Kualitas_2						
Pearson Correlation	.595 ^{**}	1	.273 ^{**}	.181	.301 ^{**}	.689 ^{**}
Sig. (2-tailed)	.000		.006	.071	.002	.000
N	100	100	100	100	100	100
Kualitas_3						
Pearson Correlation	.150	.273 ^{**}	1	.340 ^{**}	.752 ^{**}	.705 ^{**}
Sig. (2-tailed)	.137	.006		.001	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100
Kualitas_4						
Pearson Correlation	.304 ^{**}	.181	.340 ^{**}	1	.397 ^{**}	.620 ^{**}
Sig. (2-tailed)	.002	.071	.001		.000	.000
N	100	100	100	100	100	100
Kualitas_5						
Pearson Correlation	.304 ^{**}	.301 ^{**}	.752 ^{**}	.397 ^{**}	1	.784 ^{**}
Sig. (2-tailed)	.002	.002	.000	.000		.000

N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total_Kualitas	Pearson Correlation	.692**	.689**	.705**	.620**	.784**				1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000				
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Validitas Harga

Correlations										
		Harga_1	Harga_2	Harga_3	Total_Harga					
Harga_1	Pearson Correlation	1								
	Sig. (2-tailed)									
N		100	100	100	100					
Harga_2	Pearson Correlation	.709**	1							
	Sig. (2-tailed)	.000								
N		100	100	100	100					
Harga_3	Pearson Correlation	.584**	.659**	1						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000							
N		100	100	100	100					
Total_Harga	Pearson Correlation	.869**	.908**	.850**	1					
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000						
N		100	100	100	100					

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Validitas Promosi

Correlations						
Promosi_1	Promosi_1	Promosi_2	Promosi_3	Promosi_4	Total_Promosi	
Promosi_1	Pearson Correlation	1	.600**	.003	-.024	.572**
	Sig. (2-tailed)		.000	.978	.810	.000
	N	100	100	100	100	100
Promosi_2	Pearson Correlation	.600**	1	-.042	.005	.575**
	Sig. (2-tailed)	.000		.677	.962	.000
	N	100	100	100	100	100
Promosi_3	Pearson Correlation	.003	-.042	1	.558**	.667**
	Sig. (2-tailed)	.978	.677		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Promosi_4	Pearson Correlation	-.024	.005	.558**	1	.666**
	Sig. (2-tailed)	.810	.962	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Total_Promosi	Pearson Correlation	.572**	.575**	.667**	.666**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

	Correlations				
	Kepuasan_1	Kepuasan_2	Kepuasan_3	Kepuasan_4	Total_Kepuasan
Kepuasan_1					
Pearson Correlation	1	.513**	.550**	-.227*	.780**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.023	.000
N	100	100	100	100	100
Kepuasan_2					
Pearson Correlation	.513**	1	.577**	-.180	.777**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.073	.000
N	100	100	100	100	100
Kepuasan_3					
Pearson Correlation	.550**	.577**	1	-.224*	.780**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.025	.000
N	100	100	100	100	100
Kepuasan_4					
Pearson Correlation	-.227*	-.180	-.224*	1	.742
Sig. (2-tailed)	.023	.073	.025		.000
N	100	100	100	100	100
Total_Kepuasan					
Pearson Correlation	.780**	.777**	.780**	.742	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.266	
N	100	100	100	100	100

** : Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* : Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Validitas Loyalitas Pelanggan

Correlations						
	Loyalitas_1	Loyalitas_2	Loyalitas_3	Loyalitas_4	Total_Loyalitas	
Loyalitas_1						
	Pearson Correlation	.384**	.058	.077	.568**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.564	.447	.000	
	N	100	100	100	100	
Loyalitas_2						
	Pearson Correlation	.384**	.072	.129	.600**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.475	.202	.000	
	N	100	100	100	100	
Loyalitas_3						
	Pearson Correlation	.058	.072	.489**	.665**	
	Sig. (2-tailed)	.564	.475	.000	.000	
	N	100	100	100	100	
Loyalitas_4						
	Pearson Correlation	.077	.129	.489**	.697**	
	Sig. (2-tailed)	.447	.202	.000	.000	
	N	100	100	100	100	
Total_Loyalitas						
	Pearson Correlation	.568**	.665**	.697**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas Mutu Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	Nof Items
.737	5

Uji Reliabilitas Harga

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	Nof Items
.848	3

Uji Reliabilitas Promosi

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	Nof Items
.740	4

Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

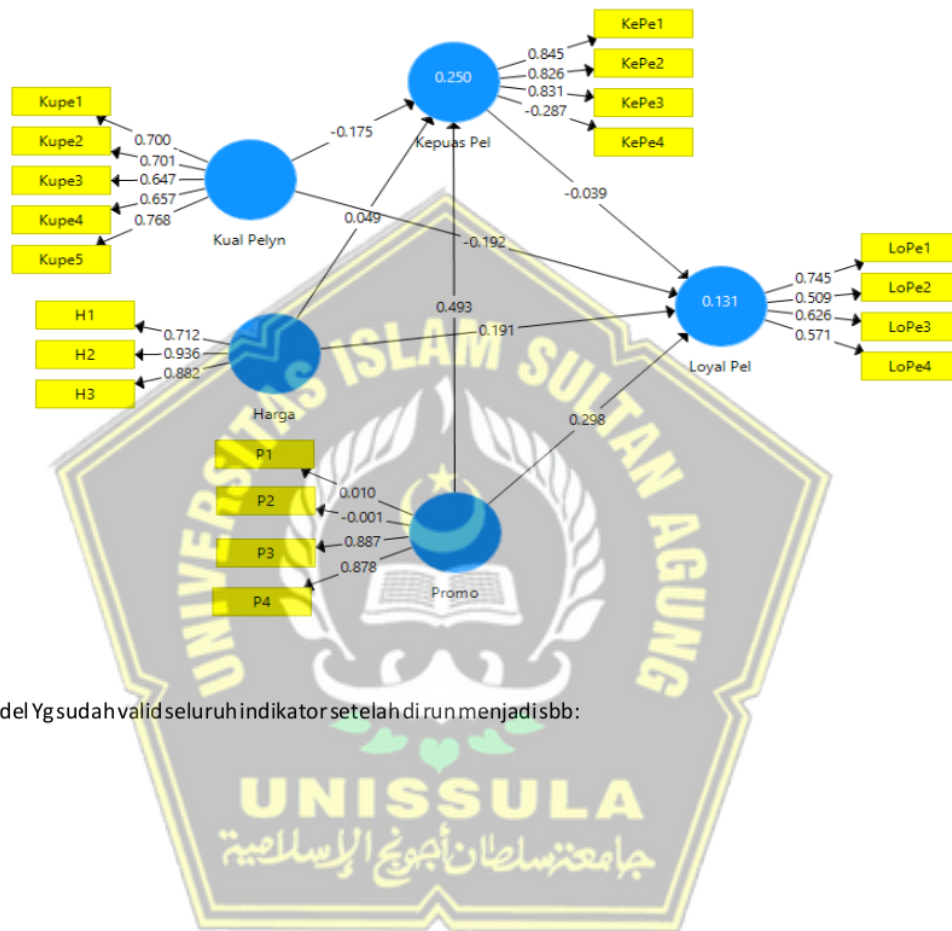
Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	Nof Items
.743	4

Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan

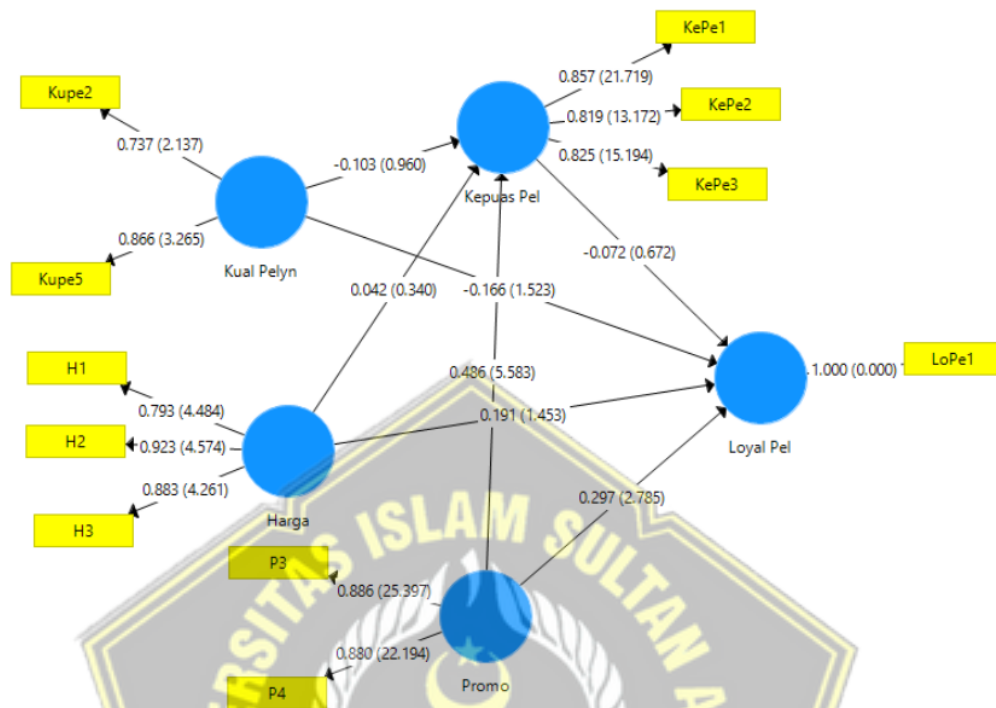
Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	Nof Items
.805	4

Lampiran UjismartPLS

Model awal



Model Ygsudah valid seluruh indikator setelah di run menjadi sbb:



OUTERMODEL

Outer Loadings

	Mean, STDEV, T-Values, P-Val...	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bias Cor...	Samples	Copy
	Original Sampl...	Sample Mean (...)	Standard Devia...	T Statistics (O/...	P Values
H1 <- Harga	0.793	0.782	0.177	4.484	0.000
H2 <- Harga	0.923	0.858	0.202	4.574	0.000
H3 <- Harga	0.883	0.789	0.207	4.261	0.000
KePe1 <- Kepuas Pel	0.857	0.852	0.039	21.719	0.000
KePe2 <- Kepuas Pel	0.819	0.815	0.062	13.172	0.000
KePe3 <- Kepuas Pel	0.825	0.826	0.054	15.194	0.000
Kupe2 <- Kual Pelyn	0.737	0.651	0.345	2.137	0.033
Kupe5 <- Kual Pelyn	0.866	0.767	0.265	3.265	0.001
LoPe1 <- Loyal Pel	1.000	1.000	0.000		
P3 <- Promo	0.886	0.886	0.035	25.397	0.000
P4 <- Promo	0.880	0.876	0.040	22.194	0.000

Construct Reliability and Validity

Matrix	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (...)	Copy to Clipboard
	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)	
Harga	0.848	0.933	0.901	0.754	
Kepuas Pel	0.783	0.801	0.872	0.695	
Kual Pelyn	0.462	0.488	0.784	0.647	
Loyal Pel	1.000	1.000	1.000	1.000	
Promo	0.716	0.717	0.876	0.779	

R Square

Matrix	R Square	R Square Adjusted
	R Square	R Square Adjusted
Kepuas Pel	0.235	0.211
Loyal Pel	0.121	0.084

INNER MODEL

Path Coefficients

Mean, STDEV, T-Values, P-Val...	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bias Cor...	Samples	Copy to Clipboard	
	Original Sampl...	Sample Mean (...)	Standard Devia...	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Harga -> Kepuas Pel	0.042	0.016	0.122	0.340	0.734
Harga -> Loyal Pel	0.191	0.185	0.132	1.453	0.147
Kepuas Pel -> Loyal Pel	-0.072	-0.075	0.107	0.672	0.502
Kual Pelyn -> Kepuas Pel	-0.103	-0.100	0.107	0.960	0.338
Kual Pelyn -> Loyal Pel	-0.166	-0.176	0.109	1.523	0.128
Promo -> Kepuas Pel	0.486	0.486	0.087	5.583	0.000
Promo -> Loyal Pel	0.297	0.299	0.107	2.785	0.006

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Pelanggan Restoran Pizza Hut di Semarang)

ORIGINALITY REPORT



Prof. Dr. Ibnu Khajar, SE, M.Si
NIK: 210491028

20%
SIMILARITY INDEX

20%
INTERNET SOURCES

4%
PUBLICATIONS

14%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.unpas.ac.id Internet Source	7%
2	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	2%
3	repository.widyatama.ac.id Internet Source	2%
4	digilib.unila.ac.id Internet Source	1%
5	eprints.unm.ac.id Internet Source	1%
6	Submitted to Universitas Islam Indonesia Student Paper	1%
7	library.binus.ac.id Internet Source	1%
8	repository.unama.ac.id Internet Source	1%

9	www.scribd.com Internet Source	1 %
10	repositori.usu.ac.id Internet Source	1 %
11	dspace.uui.ac.id Internet Source	1 %
12	Submitted to Universitas Pamulang Student Paper	1 %
13	e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id Internet Source	1 %

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches < 1 %



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Pelanggan Restoran Pizza Hut di Semarang)

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

/0

GENERAL COMMENTS

Instructor

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18



PAGE 19

PAGE 20

PAGE 21

PAGE 22

PAGE 23

PAGE 24

PAGE 25

PAGE 26

PAGE 27

PAGE 28

PAGE 29

PAGE 30

PAGE 31

PAGE 32

PAGE 33

PAGE 34

PAGE 35

PAGE 36

PAGE 37

PAGE 38

PAGE 39

PAGE 40

PAGE 41

PAGE 42

PAGE 43

PAGE 44



PAGE 45

PAGE 46

PAGE 47

PAGE 48

PAGE 49

PAGE 50

PAGE 51

PAGE 52

PAGE 53

PAGE 54

PAGE 55

PAGE 56

PAGE 57

PAGE 58

PAGE 59

PAGE 60

PAGE 61

PAGE 62

PAGE 63

PAGE 64

PAGE 65

PAGE 66

PAGE 67

PAGE 68

PAGE 69

PAGE 70



PAGE 71

PAGE 72

PAGE 73

PAGE 74

PAGE 75

PAGE 76

PAGE 77

PAGE 78

PAGE 79

PAGE 80

PAGE 81

PAGE 82

PAGE 83

PAGE 84

PAGE 85

PAGE 86

PAGE 87

PAGE 88

PAGE 89

PAGE 90

PAGE 91

PAGE 92

PAGE 93

PAGE 94

PAGE 95

PAGE 96



PAGE 97

PAGE 98

PAGE 99

PAGE 100

PAGE 101

PAGE 102

PAGE 103

PAGE 104

PAGE 105

