

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan dr. Antonius Sumyo
Kampus Universitas Diponegoro
Tembalang Semarang Kode Pos 50275
Telepon/Faksimile (024) 74505407
Laman: www.fkip.unpdip.ac.id
Pos-el: fkip@unpdip.ac.id

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

No : 499/UN7.5.7.4.4/ABIX/2022

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Wahyu Dian Safrina
NIM : 14030118140138
Departemen : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Universitas Diponegoro

Benar-benar telah melakukan penelitian dalam rangka penulisan skripsi/tugas akhir di PT. Penata Rihlah / Pena Tour dengan judul **“Pengaruh Customer Value dan Customer Experience Terhadap Minat Pembelian Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT. Penata Rihlah / Pena Tour)”**

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, agar selanjutnya dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 16 November 2022

Ketua Program Studi Administrasi Bisnis

Dr. Reti Shinta Dewi, S.Sos., M.Si
NIP 197603302003122001

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/I Di Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Perkenalkan nama saya Wahyu Dian Safrina, Mahasiswi Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.

Dalam rangka penelitian yang menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan mata kuliah Skripsi pada Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, dengan ini saya memohon ketersediaan saudara untuk menjawab beberapa pertanyaan pada kuesioner berikut ini. kuesioner ini bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai **Pengaruh Customer Value dan Customer Experience Terhadap Minat Pembelian Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada PT. Penata Rihlah (Pena Tour)**

Saya memohon kepada Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan keadaan yang Bapak/Ibu/Saudara/I alami setelah melakukan ibadah umroh melalui PT. Penata Rihlah (Pena Tour) untuk mendukung penelitian yang sedang dilakukan. Jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/I berikan akan dijamin kerahasiaannya dan jawaban hanya akan digunakan untuk keperluan peneliti semata.

Atas ketersediaan dan Kerjasama dalam pengisian kuesioner ini Saya ucapkan Terima Kasih.

Hormat Saya,

Wahyu Dian Safrina

A. Identitas Responden

1. Nama Lengkap :
2. Alamat :
3. No. Telepon / HP :
4. Jenis Kelamin : L / P
5. Umur : Tahun
6. Pekerjaan :
 - a. Pelajar / Mahasiswa
 - b. Ibu Rumah Tangga
 - c. Karyawan Swasta
 - d. Wiraswasta
 - e. PNS
7. Pendidikan Terakhir :
 - c. SD
 - d. SMP
 - e. SMA
 - f. Diploma III / IV
 - g. Sarjana (S1)
 - h. Pascasarjana (S2)
8. Penghasilan Per Bulan
 - a. < Rp 3.000.000
 - b. > Rp 3.000.000 – Rp 5.000.000
 - c. > Rp 5.000.000 – Rp 7.000.000
 - d. > Rp 7.000.000 – Rp 10.000.000
 - e. ≥ Rp 10.000.000

Mohon diisi dengan memberikan tanda silang (V) pada kolom sesuai dengan pendapat Anda.

1. Apakah Anda pernah melaksanakan ibadah umroh melalui Pena Tour?
 - [...] Pernah
 - [...] Tidak Pernah
2. Apabila pernah melaksanakan ibadah umroh melalui Pena Tour, berapa kali Anda pernah melakukan ibadah umroh melalui Pena Tour?
 - [...] 1 kali
 - [...] > 1 kali

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Dalam kuesioner ini, terdapat pilihan jawaban dengan keterangan sebagai berikut:

Prediksi	Keterangan	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

C. Kuesioner

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Customer Value / Nilai Pelanggan						
	<i>Emotional Value / Nilai Emosional</i>					
1.	Saya menilai pelayanan ibadah yang diberikan Pena Tour sesuai dengan harapan yang saya inginkan					
2.	Saya menilai manasik umrah yang diberikan oleh Pena Tour memberikan kekhusyukan dalam beribadah dan mudah dipahami					
	<i>Social Value / Nilai Sosial</i>					
3.	Saya menilai tour leader komunikatif dan informatif ketika berinteraksi dengan jemaah selama perjalanan ibadah umrah					
4.	Saya menilai team Pena Tour ramah dan bertanggung jawab dalam melayani jemaah umrah					
	<i>Quality / Performance Value / Kualitas</i>					
5.	Saya menilai administrasi pemberangkatan umrah Pena Tour dilayani dengan cepat					
6.	Saya menilai fasilitas dan sarana yang diberikan Pena Tour telah memenuhi kebutuhan jemaah					
7.	Saya menilai Pena Tour dapat menerima keluhan jemaah umrah dengan baik					
	<i>Price / Value of Money / Nilai</i>					
8.	Saya menilai biaya yang telah saya bayarkan sebanding dengan pelayanan ibadah yang saya terima dari Pena Tour					
9.	Saya menilai biaya yang telah saya bayarkan sesuai dengan akomodasi (penginapan), konsumsi, dan transportasi (maskapai) yang saya gunakan					
Customer Experience / Pengalaman Pelanggan						
	<i>Sense</i>					
1.	Saya menilai bahwa waktu keberangkatan umrah Pena Tour sesuai dengan waktu yang telah dijadwalkan					
	<i>Feel</i>					
2.	Saya merasa perjalanan ibadah umrah bersama Pena Tour memberikan pengalaman yang berkesan bagi saya					
	<i>Think</i>					

3.	Saya menilai team travel Pena Tour sigap dalam menangani masalah yang timbul selama pelaksanaan ibadah umrah					
	Act					
4.	Saya merasa ikut dilibatkan dalam mengikuti perjalanan ibadah bersama Pena Tour					
	Relate					
5.	Saya mendapatkan nilai tambah ibadah setelah melakukan ibadah umrah bersama Pena Tour					
Customer Statisfaction / Kepuasan pelanggan						
	Tetap Setia					
1.	Saya merasa puas atas pelayanan ibadah yang telah diberikan oleh Pena Tour					
2.	Saya merasa tepat telah memilih Pena Tour sebagai biro perjalanan ibadah umroh saya					
	Membeli Produk yang Ditawarkan					
3.	Saya bersedia untuk menggunakan kembali jasa Pena Tour di perjalanan umrah yang selanjutnya					
4.	Bersedia Membayar Lebih					
.	Saya bersedia untuk membayar biaya yang lebih mahal untuk mendapatkan pelayanan dan fasilitas yang lebih baik					
Repurchase Intention / Minat Pembelian Ulang						
	Minat Melakukan Pembelian Ulang					
1.	Saya tidak akan beralih ke travel lain dan bersedia untuk kembali menggunakan Pena Tour sebagai biro perjalanan umrah saya berikutnya					
	Minat Preferensial					
2.	Saya bersedia untuk merekomendasikan kepada teman atau kerabat untuk menggunakan Pena Tour salam melaksanakan ibadah umrah					
	Minat Eksploratif					
3.	Saya bersedia untuk berbagi cerita kepada orang lain mengenai pengalaman menyenangkan yang saya dapatkan selama melakukan perjalanan ibadah umrah bersama Pena Tour					

Lampiran 3. Identitas Responden

NO	Nama Lengkap	NO TELEPON / HP	JENIS KELAMIN	USIA	PEKERJAAN	PENDIDIKAN TERAKHIR	PENGHASILAN PERBULAN
1	Utami	081228323179	P	29	Pegawai Swasta	Sarjana (S1)	≥Rp.10.000.000
2	Hawariyah	08174868603	P	48	Ibu Rumah Tangga	Sarjana (S1)	>Rp.3.000.000 – Rp.5.000.000
3	Rifda Kamila	087880247607	P	27	Lainnya	Sarjana (S1)	>Rp.7.000.000 – Rp.10.000.000
4	Husnul Khotimah	085806257686	P	46	Pegawai Swasta	Sarjana (S1)	>Rp.3.000.000 – Rp.5.000.000
5	Muhammad Nurdin Syafi'i	081277758878	L	53	Lainnya	Pascasarjana (S2 / S3)	≥Rp.10.000.000
6	Nur Aziroh	085600799040	P	57	PNS	Pascasarjana (S2 / S3)	>Rp.5.000.000 – Rp.7.000.000
7	Masrokhah	087829333560	P	57	Ibu Rumah Tangga	Sarjana (S1)	>Rp.7.000.000 – Rp.10.000.000
8	Drs. H. Syamsul Hadi	087738344446	L	63	Wiraswasta	Sarjana (S1)	>Rp.3.000.000 – Rp.5.000.000
9	Sri Tugiyem	085210753808	P	55	Ibu Rumah Tangga	SMA	<Rp. 3.000.000

10	Khamim, S.Ag	081215662425	L	55	PNS	Sarjana (S1)	>Rp.5.000.000 – Rp.7.000.000
11	Enas S Pd	085774019121	P	50	PNS	Sarjana (S1)	>Rp.3.000.000 – Rp.5.000.000
12	Atik Mutiqoh	085294389774	P	42	PNS	Pascasarjana (S2 / S3)	>Rp.5.000.000 – Rp.7.000.000
13	Dra Isriyah	081351456844	P	68	Ibu Rumah Tangga	Sarjana (S1)	>Rp.3.000.000 – Rp.5.000.000
14	Muginarni, M. Pd	08125365303	P	57	PNS	Pascasarjana (S2 / S3)	>Rp.5.000.000 – Rp.7.000.000
15	Moh. Dimuati	085733399033	L	56	PNS	Pascasarjana (S2 / S3)	>Rp.5.000.000 – Rp.7.000.000
16	Nanik Kusmiati	082134500364	P	53	Pegawai Swasta	Sarjana (S1)	>Rp.3.000.000 – Rp.5.000.000
17	Hasan	081213067720	L	55	Pegawai Swasta	Sarjana (S1)	>Rp.3.000.000 – Rp.5.000.000
18	Drs. Anwar, SH.M.H.ES	081311044789	L	60	PNS	Pascasarjana (S2 / S3)	≥Rp.10.000.000
19	Nunuk Muntazah	08128667718	P	54	PNS	Pascasarjana (S2 / S3)	≥Rp.10.000.000
20	Zumrotus Sholichah	085648181088	P	56	PNS	Pascasarjana (S2 / S3)	≥Rp.10.000.000

21	Nur Sholehah	08113619331	P	54	PNS	Pascasarjana (S2 / S3)	≥Rp.10.000.000
22	Elna Fajar Triasena	082132469257	L	44	Wiraswasta	Sarjana (S1)	>Rp.3.000.000 – Rp.5.000.000
23	Nafiroh	081220030091	P	62	Ibu Rumah Tangga	Sarjana (S1)	>Rp.3.000.000 – Rp.5.000.000
24	Lilis A Muhlisah	081389209553	P	61	Lainnya	Sarjana (S1)	>Rp.3.000.000 – Rp.5.000.000
25	Hm. Toriq Nurmadiansyah	081992702999	L	45	PNS	Pascasarjana (S2 / S3)	≥Rp.10.000.000
26	Dania Ralid	089517770818	P	42	Ibu Rumah Tangga	Sarjana (S1)	>Rp.3.000.000 – Rp.5.000.000
27	Ahmad Khoiron	08165408955	L	47	Wiraswasta	Sarjana (S1)	>Rp.3.000.000 – Rp.5.000.000
28	Mohamad Agus	082334278313	L	30	Pegawai Swasta	Sarjana (S1)	<Rp. 3.000.000
29	Panji Mulkillah	081329356498	L	29	Wiraswasta	Pascasarjana (S2 / S3)	<Rp. 3.000.000
30	Faridz Maulana Yusuf	085216465873	L	37	Wiraswasta	SMA	>Rp.3.000.000 – Rp.5.000.000
31	Emy Triningsih	08128543865	P	57	PNS	Sarjana (S1)	>Rp.7.000.000 – Rp.10.000.000

32	Syahiruddin Latif	085242632020	L	50	Wiraswasta	Pascasarjana (S2 / S3)	≥Rp.10.000.000
33	Drs H. Fajrudl Dhuha SH.	082337086236	L	50	Lainnya	Sarjana (S1)	>Rp.7.000.000 – Rp.10.000.000
34	Azwar Anas	085711698831	L	39	Lainnya	SMA	<Rp. 3.000.000
35	Malikatushobaro	082299585576	P	55	Ibu Rumah Tangga	Sarjana (S1)	>Rp.7.000.000 – Rp.10.000.000
36	Muhyatun	085292982977	P	45	Wiraswasta	SMA	>Rp.3.000.000 – Rp.5.000.000
37	Arifa Retnowuni	085855464000	P	39	Pegawai Swasta	Pascasarjana (S2 / S3)	>Rp.3.000.000 – Rp.5.000.000
38	Wasis Budiawan	08981719551	L	44	Wiraswasta	Sarjana (S1)	>Rp.3.000.000 – Rp.5.000.000
39	Pariyanti	081390058225	P	60	PNS	Pascasarjana (S2 / S3)	>Rp.3.000.000 – Rp.5.000.000
40	Arip Wibawanto	081217668456	L	48	Wiraswasta	Sarjana (S1)	>Rp.5.000.000 – Rp.7.000.000
41	Syarief H. Az Zaky	081234009008	L	43	PNS	Pascasarjana (S2 / S3)	≥Rp.10.000.000
42	Sunardi	081294284466	L	57	PNS	Pascasarjana (S2 / S3)	>Rp.5.000.000 – Rp.7.000.000
43	Wasis Budiawan	08981719551	L	44	Wiraswasta	Sarjana (S1)	>Rp.3.000.000 – Rp.5.000.000

44	Fira Mubayyinah	081350207909	P	41	Lainnya	Pascasarjana (S2 / S3)	>Rp.5.000.000 – Rp.7.000.000
45	Aulia Rahmah	087870518595	P	40	Ibu Rumah Tangga	Sarjana (S1)	≥Rp.10.000.000
46	Siti Zubaedah	0817263830	P	48	PNS	Pascasarjana (S2 / S3)	>Rp.5.000.000 – Rp.7.000.000
47	Sri Rejeki	085842405554	P	27	Wiraswasta	Diploma III / IV	>Rp.5.000.000 – Rp.7.000.000
48	Masturoh, S.Ag	081312416615	P	50	Ibu Rumah Tangga	Sarjana (S1)	<Rp. 3.000.000
49	Ayi Adumu Istijabah	081331879037	P	24	Pelajar / Mahasiswa	Sarjana (S1)	<Rp. 3.000.000
50	Lailin Tishorin Nisa	081515744315	P	43	PNS	Sarjana (S1)	>Rp.5.000.000 – Rp.7.000.000
51	Visna	-	P	39	Wiraswasta	Sarjana (S1)	≥Rp.10.000.000
52	Pua Monto Umbu	081237291223	L	53	PNS	Sarjana (S1)	≥Rp.10.000.000
53	Atik Rohmaniyah	08123709826	P	49	Ibu Rumah Tangga	SMA	<Rp. 3.000.000
54	Rumadi Ahmad Zaen	0818 4019 3232	L	53	PNS	Pascasarjana (S2 / S3)	>Rp.7.000.000 – Rp.10.000.000
55	Muhamad Nur Hayid	08179443430	L	42	Lainnya	Pascasarjana (S2 / S3)	>Rp.5.000.000 – Rp.7.000.000

56	Ahmad Niam	0815 1019 8283	L	44	Wiraswasta	SMA	≥Rp.10.000.000
57	Cece Saefudin Husen Ali	085295766672	L	59	Lainnya	SMA	>Rp.5.000.000 – Rp.7.000.000
58	Taryamah Badrudin Asro	08122991246	P	37	Ibu Rumah Tangga	SMA	>Rp.3.000.000 – Rp.5.000.000
59	Sulasih Waidi Sawi Guno	085228106666	P	58	Wiraswasta	SMP	>Rp.7.000.000 – Rp.10.000.000
60	Akhmad Mudzakir	087709307373	L	52	Wiraswasta	SMA	>Rp.3.000.000 – Rp.5.000.000
61	Ummi Kulsum Mudai	082135318100	P	55	Wiraswasta	SMP	>Rp.5.000.000 – Rp.7.000.000
62	Sondani Ismail Rasa	081313503513	L	61	Wiraswasta	SMA	>Rp.7.000.000 – Rp.10.000.000
63	Masduki Sondani Ismail	08999877152	L	34	Lainnya	Diploma III / IV	>Rp.5.000.000 – Rp.7.000.000
64	Emamatul Qusdiyah	0812 8283 5415	P	49	Ibu Rumah Tangga	Sarjana (S1)	<Rp. 3.000.000
65	Ubaedillah Abdullah	081324000633	L	59	Wiraswasta	Sarjana (S1)	≥Rp.10.000.000
66	Mohammad Soleh Ismail	08156863531	L	53	Wiraswasta	Sarjana (S1)	≥Rp.10.000.000
67	Uswatun Hasanah	085211123737	P	53	Wiraswasta	Sarjana (S1)	≥Rp.10.000.000

68	Inwanul Falah Musleh	08985453688	L	34	Lainnya	SMA	>Rp.3.000.000 – Rp.5.000.000
69	Misbachul Munir	08122902523	L	48	Lainnya	SMA	>Rp.3.000.000 – Rp.5.000.000
70	Sofia	0815 1020 8383	P	42	Wiraswasta	SMA	>Rp.7.000.000 – Rp.10.000.000
71	Ema Malicha	081322762102	P	41	Ibu Rumah Tangga	SMP	<Rp. 3.000.000
72	Udin Syarif	081281125643	L	69	Lainnya	SMA	<Rp. 3.000.000
73	Bahrul	081314257059	L	54	Lainnya	Diploma III / IV	>Rp.7.000.000 – Rp.10.000.000
74	Abdul Rosid	08991133065	L	40	Lainnya	SMA	>Rp.3.000.000 – Rp.5.000.000
75	Masniati	081390159848	P	56	Wiraswasta	SMP	>Rp.7.000.000 – Rp.10.000.000
76	Mustiyani	089675759168	P	43	Ibu Rumah Tangga	SMP	>Rp.3.000.000 – Rp.5.000.000
77	Ely Mulyana	081326790098	P	52	Wiraswasta	Sarjana (S1)	≥Rp.10.000.000
78	Imam Mucharror	087749222229	L	53	PNS	Sarjana (S1)	>Rp.7.000.000 – Rp.10.000.000
79	Mabruroh	081564686615	P	57	Lainnya	SMA	>Rp.3.000.000 – Rp.5.000.000
80	Buchori	0817401074	L	53	Wiraswasta	Sarjana (S1)	≥Rp.10.000.000

81	Imam Baehaqi	081225489255	L	51	Pegawai Swasta	Pascasarjana (S2 / S3)	≥Rp.10.000.000
82	Aas Nur Aisyah	082220422867	P	49	Wiraswasta	Pascasarjana (S2 / S3)	≥Rp.10.000.000
83	Muhyatun	085292982977	P	45	Wiraswasta	SMA	≥Rp.10.000.000
84	Ade Himayah	081313229363	P	50	Lainnya	Sarjana (S1)	>Rp.5.000.000 – Rp.7.000.000
85	Ellya Fuadiyah	081365676055	P	55	Lainnya	Sarjana (S1)	>Rp.7.000.000 – Rp.10.000.000
86	Jadul Maula	08122763802	L	56	Lainnya	Sarjana (S1)	>Rp.7.000.000 – Rp.10.000.000
87	Fauzi Rahman	087719918214	L	59	PNS	Sarjana (S1)	>Rp.7.000.000 – Rp.10.000.000
88	Ahmad Solehudin	0811 1111 3257	L	55	Wiraswasta	Diploma III / IV	≥Rp.10.000.000
89	Sofwan Effendi	08119591390	L	58	Lainnya	Pascasarjana (S2 / S3)	≥Rp.10.000.000
90	Rofikoh	0811255949	P	55	Lainnya	Sarjana (S1)	>Rp.7.000.000 – Rp.10.000.000
91	Ernawati	085602712322	P	49	Wiraswasta	Sarjana (S1)	≥Rp.10.000.000
92	Ibnu Soleh	08222153	L	54	Wiraswasta	Sarjana (S1)	≥Rp.10.000.000
93	Ati Solehati	081316408383	P	59	Lainnya	Sarjana (S1)	≥Rp.10.000.000

94	Hanifah Bisri	085224701455	P	57	Ibu Rumah Tangga	Sarjana (S1)	>Rp.3.000.000 – Rp.5.000.000
95	Denny Indrayana	0817726299	L	49	Lainnya	Pascasarjana (S2 / S3)	≥Rp.10.000.000
96	Naimah Fathoni	087777132527	P	62	PNS	Pascasarjana (S2 / S3)	>Rp.7.000.000 – Rp.10.000.000
97	Izzatun Niamah	089817195551	P	39	Wiraswasta	Sarjana (S1)	>Rp.7.000.000 – Rp.10.000.000
98	Dalhar Amsyah	081226620301	L	70	Lainnya	SMA	>Rp.5.000.000 – Rp.7.000.000
99	Manggar Mirani	08118781175	P	36	Pegawai Swasta	Sarjana (S1)	≥Rp.10.000.000
100	Zechta	082122779736	L	33	Pegawai Swasta	Sarjana (S1)	≥Rp.10.000.000

Lampiran 4. Tabel Induk

Variabel *Customer Value* (X1)

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	TOTAL
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	5	4	5	4	4	4	38
5	4	5	5	4	5	4	5	5	42
4	5	5	5	5	5	4	5	5	43
4	5	4	4	4	4	4	4	4	37
5	4	5	5	5	5	5	5	5	44
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
5	5	4	5	5	5	5	5	5	44
5	2	5	5	5	4	4	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	5	4	4	4	5	3	4	4	37
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	4	5	5	4	4	4	4	4	38
5	4	4	4	5	5	5	5	4	41
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
3	3	3	3	3	4	4	4	4	31
4	3	5	5	4	5	4	3	3	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	5	4	5	4	4	4	5	5	41
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	4	4	4	42

5	4	5	5	5	5	5	5	5	44
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	4	5	5	5	5	5	5	5	43
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	4	5	5	5	5	5	5	44
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	4	5	5	5	4	5	5	5	42
4	4	5	5	5	5	5	5	5	43
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	4	5	44
5	4	5	5	4	5	5	5	5	43
4	4	4	5	5	5	5	5	5	42
4	4	5	4	4	5	3	4	4	37
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
5	5	5	5	5	5	5	4	5	44
5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
5	4	5	5	5	5	5	5	5	44
5	5	5	5	5	5	4	5	5	44
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	4	4	5	5	5	5	5	5	43
5	5	5	5	5	4	4	5	5	43
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	4	4	5	5	5	4	5	4	41
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	4	5	5	44
4	4	5	5	5	5	5	5	5	43
5	5	4	5	5	5	5	5	5	44
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	4	4	5	5	5	4	4	5	41
5	5	5	4	4	5	4	5	5	42
5	5	4	5	4	4	4	4	5	40
5	5	4	5	5	5	4	5	5	43
5	5	5	5	5	5	4	5	5	44
5	4	3	4	4	5	3	4	5	37
5	4	4	4	4	5	3	4	5	38
5	5	4	5	5	5	5	4	5	43

4	4	3	5	3	5	4	4	5	37
5	4	5	5	5	5	5	5	5	44
5	4	5	5	4	5	5	5	5	43
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	5	5	5	4	5	5	4	5	43
4	4	5	5	4	5	5	4	5	41
4	4	4	5	4	5	5	5	5	41
4	4	3	4	4	5	5	4	4	37
5	5	5	5	5	5	4	5	5	44
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	4	5	4	5	4	5	5	42
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	4	4	5	4	5	5	5	5	42
5	4	4	5	4	5	4	5	5	41
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	4	5	5	5	5	5	5	5	44
4	3	4	5	4	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	4	5	5	44
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	4	3	5	4	5	4	5	5	39
5	3	4	5	4	5	4	5	5	40
4	4	3	5	4	5	4	4	5	38
4	5	5	5	4	4	3	4	5	39
5	5	5	5	4	5	5	5	5	44

Variabel *Customer Experience* (X2)

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL
5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	5	22
5	5	4	5	5	24
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	5	5	3	4	22
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	4	21
5	5	5	5	5	25
5	5	5	3	4	22
5	5	4	5	5	24
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
4	5	4	4	4	21
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	4	5	5	4	23
5	4	4	5	4	22
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
3	3	3	4	3	16
5	5	5	4	4	23
4	4	4	3	4	19
5	5	5	5	5	25
4	5	5	4	5	23
5	5	5	5	5	25
4	4	3	3	4	18
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	5	4	4	5	22
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25

5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	4	5	24
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	4	5	24
5	5	5	4	5	24
5	5	5	5	5	25
5	5	5	4	5	24
5	4	5	5	5	24
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
4	4	1	3	3	15
5	5	5	5	5	25
5	5	4	5	5	24
4	5	5	4	5	23
5	5	4	5	5	24
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	4	24
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	4	5	5	24
5	5	5	5	5	25
5	5	4	4	5	23
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	4	5	5	5	24
4	5	3	4	4	20
5	5	4	5	5	24
5	5	3	5	5	23
5	4	3	5	5	22
5	5	5	5	5	25

Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)

Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	TOTAL
5	5	5	5	20
4	5	5	5	19
5	5	5	5	20
5	5	4	4	18
4	4	4	4	16
5	5	4	3	17
5	5	5	5	20
5	5	5	4	19
5	5	5	5	20
5	4	3	3	15
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	4	3	15
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	3	3	3	13
4	4	4	4	16
5	5	5	3	18
3	3	3	4	13
4	4	4	2	14
4	4	4	4	16
5	5	5	2	17
5	5	4	5	19
5	5	5	5	20
3	3	3	3	12
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	4	4	4	17
5	5	4	4	18
5	5	5	5	20

5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
5	5	5	3	18
4	5	5	3	17
5	5	5	5	20
4	4	5	3	16
4	5	5	3	17
5	5	5	5	20
5	5	3	4	17
4	4	4	4	16
5	4	4	3	16
5	5	5	5	20
5	5	4	5	19
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	4	4	5	18
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	4	3	3	15
5	5	5	4	19
5	4	4	3	16
4	3	3	3	13
5	5	5	4	19

Variabel Minat Pembelian Ulang (Y)

Y.1	Y.2	Y.3	TOTAL
5	5	5	15
4	5	4	13
5	5	4	14
4	5	5	14
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
3	3	4	10
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	5	13
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15
3	3	4	10
4	4	4	12
5	5	5	15
3	3	3	9
5	5	5	15
4	4	4	12
5	5	5	15
4	5	5	14
5	5	5	15
3	4	4	11
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
3	3	4	10
4	4	5	13
5	5	5	15

5	5	5	15
4	4	4	12
5	5	5	15
5	5	5	15
5	4	4	13
5	4	5	14
5	4	4	13
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	4	14
4	4	4	12
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
3	4	4	11
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	4	12
5	5	5	15
4	5	5	14
3	4	4	11
5	5	4	14

Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. *Customer Value* (X1)

Uji Validitas

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Hasil
<i>Customer Value</i>	X1.1	0.785	0.195	Valid
	X1.2	0.653	0.195	Valid
	X1.3	0.722	0.195	Valid
	X1.4	0.806	0.195	Valid
	X1.5	0.833	0.195	Valid
	X1.6	0.701	0.195	Valid
	X1.7	0.718	0.195	Valid
	X1.8	0.807	0.195	Valid
	X1.9	0.769	0.195	Valid

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	9

2. *Customer Experience* (X2)

Uji Validitas

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Hasil
<i>Customer Experience</i>	X2.1	0.768	0.195	Valid
	X2.2	0.775	0.195	Valid
	X2.3	0.822	0.195	Valid
	X2.4	0.786	0.195	Valid
	X2.5	0.848	0.195	Valid

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.848	5

3. Kepuasan Pelanggan (Z)

Uji Validitas

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Hasil
Kepuasan Pelanggan	Z1	0.755	0.195	Valid
	Z2	0.872	0.195	Valid
	Z3	0.844	0.195	Valid
	Z4	0.784	0.195	Valid

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.803	4

4. Minat Pembelian Ulang (Y)

Uji Validitas

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Hasil
Minat Pembelian Ulang	Y1	0.925	0.195	Valid
	Y2	0.938	0.195	Valid
	Y3	0.843	0.195	Valid

Uji Reliabilitas**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.885	3

Lampiran 6. Hasil Uji Hipotesis

i. *Customer Value* terhadap Kepuasan Pelanggan

Uji Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.647 ^a	.419	.413	1.219

a. Predictors: (Constant), Customer Value

Uji Regresi Linier Sederhana dan Signifikansi

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.156	1.406		1.534	.128
Customer Value	.282	.034	.647	8.406	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

ii. *Customer Experience* terhadap Kepuasan Pelanggan

Uji Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.782 ^a	.611	.607	.997

a. Predictors: (Constant), Customer Experience

Uji Regresi Linier Sederhana dan Signifikansi

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.795	1.063		.748	.456
Customer Experience	.561	.045	.782	12.414	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

iii. *Customer Value* terhadap Minat Pembelian Ulang

Uji Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.782 ^a	.611	.607	1.319

a. Predictors: (Constant), Customer Value

Uji Regresi Linier Sederhana dan Signifikansi

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.524	1.522		-.344	.731
Customer Value	.450	.036	.782	12.406	.000

a. Dependent Variable: Minat Pembelian Ulang

iv. *Customer Experience* terhadap Minat Pembelian Ulang

Uji Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.817 ^a	.668	.665	1.219

a. Predictors: (Constant), Customer Experience

Uji Regresi Linier Sederhana dan Signifikansi

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.119	1.299		.092	.927
Customer Experience	.777	.055	.817	14.049	.000

a. Dependent Variable: Minat Pembelian Ulang

v. *Kepuasan Pelanggan* terhadap Minat Pembelian Ulang

Uji Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.775 ^a	.601	.597	1.336

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan

Uji Regresi Linier Sederhana dan Signifikansi

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.997	1.183		3.378	.001
Kepuasan Pelanggan	1.026	.084	.775	12.157	.000

a. Dependent Variable: Minat Pembelian Ulang

Lampiran 7. Tabel Distribusi

TABEL r (Signifikansi 5%)

Df	Tabel r one tail	Tabel r two tails	df	Tabel r one tail	Tabel r two tails
1	0.9877	0.9969	61	0.2091	0.2480
2	0.9000	0.9500	62	0.2075	0.2461
3	0.8054	0.8783	63	0.2058	0.2441
4	0.7293	0.8114	64	0.2042	0.2423
5	0.6694	0.7545	65	0.2027	0.2404
6	0.6215	0.7067	66	0.2012	0.2387
7	0.5822	0.6664	67	0.1997	0.2369
8	0.5494	0.6319	68	0.1982	0.2352
9	0.5214	0.6021	69	0.1968	0.2335
10	0.4973	0.5760	70	0.1954	0.2319
11	0.4762	0.5529	71	0.1940	0.2303
12	0.4575	0.5324	72	0.1927	0.2287
13	0.4409	0.5140	73	0.1914	0.2272
14	0.4259	0.4973	74	0.1901	0.2257
15	0.4124	0.4821	75	0.1888	0.2242
16	0.4000	0.4683	76	0.1876	0.2227
17	0.3887	0.4555	77	0.1864	0.2213
18	0.3783	0.4438	78	0.1852	0.2199
19	0.3687	0.4329	79	0.1841	0.2185
20	0.3598	0.4227	80	0.1829	0.2172
21	0.3515	0.4132	81	0.1818	0.2159
22	0.3438	0.4044	82	0.1807	0.2146
23	0.3365	0.3961	83	0.1796	0.2133
24	0.3297	0.3882	84	0.1786	0.2120
25	0.3233	0.3809	85	0.1775	0.2108
26	0.3172	0.3739	86	0.1765	0.2096
27	0.3115	0.3673	87	0.1755	0.2084
28	0.3061	0.3610	88	0.1745	0.2072
29	0.3009	0.3550	89	0.1735	0.2061
30	0.2960	0.3494	90	0.1726	0.2050
31	0.2913	0.3440	91	0.1716	0.2039
32	0.2869	0.3388	92	0.1707	0.2028
33	0.2826	0.3338	93	0.1698	0.2017
34	0.2785	0.3291	94	0.1689	0.2006
35	0.2746	0.3246	95	0.1680	0.1996
36	0.2709	0.3202	96	0.1671	0.1986
37	0.2673	0.3160	97	0.1663	0.1975
38	0.2638	0.3120	98	0.1654	0.1966
39	0.2605	0.3081	99	0.1646	0.1956
40	0.2573	0.3044	100	0.1638	0.1946
41	0.2542	0.3008	101	0.1630	0.1937

Df	Tabel r one tail	Tabel r two tails	df	Tabel r one tail	Tabel r two tails
42	0.2512	0.2973	102	0.1622	0,1927
43	0.2483	0.2940	103	0.1614	0,1918
44	0.2455	0.2907	104	0.1606	0,1909
45	0.2429	0.2876	105	0.1599	0,1900
46	0.2403	0.2845	106	0.1591	0,1891
47	0.2377	0.2816	107	0.1584	0,1882
48	0.2353	0.2787	108	0.1576	0,1874
49	0.2329	0.2759	109	0.1569	0,1865
50	0.2306	0.2732	110	0.1562	0,1857
51	0.2284	0.27	111	0.1555	0,1848
52	0.2262	0.2681	112	0.1548	0,1840
53	0.2241	0.2656	113	0.1541	0,1832
54	0.2221	0.2632	114	0.1535	0,1824
55	0.2201	0.2609	115	0.1528	0,1816
56	0.2181	0.2586	116	0.1522	0,1809
57	0.2162	0.2564	117	0.1515	0,1801
58	0.2144	0.2542	118	0.1509	0,1793
59	0.2126	0.2521	119	0.1502	0,1786
60	0.2108	0.2500	120	0.1496	0,1779

Sumber: Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Ghozali, 2018)

TABEL t (sig 5%)

df	Tabel t one tail	Tabel t two tails	df	Tabel t one tail	Tabel t two tails
1	6.3188	12.7062	61	1.6702	1.9996
2	2.9200	4.3027	62	1.6698	1.9990
3	2.3534	3.1824	63	1.6694	1.9983
4	2.1318	2.7764	64	1.6690	1.9977
5	2.0150	2.5706	65	1.6686	1.9971
6	1.9432	2.4469	66	1.6683	1.9966
7	1.8946	2.3646	67	1.6679	1.9960
8	1.8595	2.3060	68	1.6676	1.9955
9	1.8331	2.2622	69	1.6672	1.9949
10	1.8125	2.2281	70	1.6669	1.9944
11	1.7959	2.2010	71	1.6666	1.9939
12	1.7823	2.1788	72	1.6663	1.9935
13	1.7709	2.1604	73	1.6660	1.9930
14	1.7613	2.1448	74	1.6657	1.9925
15	1.7531	2.1314	75	1.6654	1.9921
16	1.7459	2.1199	76	1.6652	1.9917
17	1.7396	2.1098	77	1.6649	1.9913
18	1.7341	2.1009	78	1.6646	1.9908
19	1.7291	2.0930	79	1.6644	1.9905
20	1.7247	2.0860	80	1.6641	1.9901
21	1.7207	2.0796	81	1.6639	1.9897
22	1.7171	2.0739	82	1.6636	1.9893
23	1.7139	2.0687	83	1.6634	1.9890
24	1.7109	2.0639	84	1.6632	1.9886
25	1.7081	2.0595	85	1.6630	1.9883
26	1.7056	2.0555	86	1.6628	1.9879
27	1.7033	2.0518	87	1.6626	1.9876
28	1.7011	2.0484	88	1.6624	1.9873
29	1.6991	2.0452	89	1.6622	1.9870
30	1.6973	2.0423	90	1.6620	1.9867
31	1.6955	2.0395	91	1.6618	1.9864
32	1.6939	2.0369	92	1.6616	1.9861
33	1.6924	2.0345	93	1.6614	1.9858
34	1.6909	2.0322	94	1.6612	1.9855
35	1.6896	2.0301	95	1.6611	1.9853

df	Tabel t one tail	Tabel t two tails	df	Tabel t one tail	Tabel t two tails
36	1.6883	2.0281	96	1.6609	1.9850
37	1.6871	2.0262	97	1.6607	1.9847
38	1.6860	2.0244	98	1.6606	1.9845
39	1.6849	2.0227	99	1.6604	1.9842
40	1.6839	2.0211	100	1.6602	1.9840
41	1.6829	2.0195	101	1.6601	1.9837
42	1.6820	2.0181	102	1.6599	1.9835
43	1.6811	2.0167	103	1.6598	1.9833
44	1.6802	2.0154	104	1.6596	1.9830
45	1.6794	2.0141	105	1.6595	1.9828
46	1.6787	2.0129	106	1.6594	1.9826
47	1.6779	2.0117	107	1.6592	1.9824
48	1.6772	2.0106	108	1.6591	1.9822
49	1.6766	2.0096	109	1.6590	1.9820
50	1.6759	2.0086	110	1.6588	1.9818
51	1.6753	2.0076	111	1.6587	1.9816
52	1.6747	2.0066	112	1.6586	1.9814
53	1.6741	2.0057	113	1.6585	1.9812
54	1.6736	2.0049	114	1.6583	1.9810
55	1.6730	2.0040	115	1.6582	1.9808
56	1.6725	2.0032	116	1.6581	1.9806
57	1.6720	2.0025	117	1.6580	1.9804
58	1.6716	2.0017	118	1.6579	1.9803
59	1.6711	2.0010	119	1.6578	1.9801
60	1.6706	2.0003	120	1.6577	1.9799

Sumber: Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Ghozali, 2018)