

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

#### SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, kami atas nama PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang:

Nama : Sony Edwin Yulianto  
Jabatan : Manajer Penjualan Jasa Keuangan

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas:

Nama : Iga Rohmah Apriliana  
NIM : 14030119140134  
Program Studi : S1-Administrasi Bisnis  
Universitas : Universitas Diponegoro Semarang

Telah selesai melakukan penelitian di PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) KCU MALANG”

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 10 April 2023

  
9 Sony Edwin Yulianto  
Nipos 989406726

## Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

Kepada Yth.

Responden Penelitian

Di Tempat

Bersama ini saya:

Nama : Iga Rohmah Apriliana

NIM : 14030119140134

Keterangan : Mahasiswa S1 Departemen Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan

Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Terkait dengan penelitian yang akan saya teliti, dengan judul ***“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) KCU MALANG”***, maka untuk mendukung keberhasilan pelaksanaan penelitian ini, saya memohon kesediaan saudara/I mengisi kuesioner yang saya ajukan.

Kesediaan saudara/I merupakan bantuan yang sangat bernilai bagi saya.

Akhir kata, atas bantuan dan kelapangan hati saudara/I, saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Iga Rohmah Apriliana

### KARAKTERISTIK

- Pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang yang berdomisili di Malang
- Pelanggan yang pernah menggunakan layanan jasa PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang lebih dari 2 kali

### IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Lengkap :
2. Alamat :
3. Jenis Kelamin : a. Laki-Laki                      b. Perempuan
4. Usia :                      tahun
5. Nomor HP :
6. Jenis pelayanan jasa :
  - a. Pelayanan kirim surat dan paket
  - b. Pelayanan pembayaran tagihan
  - c. Pelayanan kirim uang
7. Berapa kali menggunakan layanan jasa PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang (dalam kurun waktu satu minggu)
  - a. 2-5kali                      b. 6-8 kali                      c. >8 kali

Pilihlah alternatif jawaban yang paling sesuai menurut anda dan berikan tanda checklist (√)

| <b>Predikat</b> | <b>Keterangan</b>   |
|-----------------|---------------------|
| SS              | Sangat Setuju       |
| S               | Setuju              |
| N               | Netral              |
| TS              | Tidak Setuju        |
| STS             | Sangat Tidak Setuju |

| No.                                      | Pernyataan   | SS | S | N | TS | STS |
|--|--|----|---|---|----|-----|
| <b>Indikator Kualitas Pelayanan</b>      |  |    |   |   |    |     |
| <b>Tangibles (bentuk fisik)</b>          |  |    |   |   |    |     |
| 1.                                       | PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang memiliki sarana dan pra sarana yang memadai.  |    |   |   |    |     |
| 2.                                       | PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang memiliki lokasi yang mudah dijangkau  |    |   |   |    |     |
| <b>Reability (keandalan)</b>             |  |    |   |   |    |     |
| 3.                                       | PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang mampu memberikan pelayanan yang sesuai misalnya, ketepatan waktu pengiriman, penyampaian layanan dengan baik.   |    |   |   |    |     |
| <b>Responsiveness (ketanggapan)</b>      |  |    |   |   |    |     |
| 4.                                       | PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang memiliki kemampuan memberikan pelayanan yang cepat (97esponsive) jika pelanggan memiliki masalah.   |    |   |   |    |     |
| <b>Assurance (jaminan dan kepastian)</b> |  |    |   |   |    |     |
| 5.                                       | PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang memberikan kompensasi dan ganti rugi jika terjadi kerugian yang berasal dari PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang   |    |   |   |    |     |
| <b>Empathy (perhatian yang tulus)</b>    |  |    |   |   |    |     |
| 6.                                       | PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual dengan memahami keinginan konsumen misalnya, memahami waktu pengoprasian yang nyaman bagi konsumen. |    |   |   |    |     |
| <b>Indikator Loyalitas Pelanggan</b>     |  |    |   |   |    |     |
| <b>Kebiasaan Transaksi</b>               |  | SS | S | N | ST | STS |
| 7.                                       | Saya sering menggunakan layanan PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang sehingga menggunakan layanan tersebut sesuai kebiasaan saya sebelumnya.   |    |   |   |    |     |
| <b>Pembelian Ulang</b>                   |  |    |   |   |    |     |

|                                     |  |           |          |           |           |            |
|-------------------------------------|--|-----------|----------|-----------|-----------|------------|
| 8.                                  | Menurut saya PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang adalah salah satu perusahaan layanan di bidang jasa yang menyediakan berbagai layanan jasa sehingga saya merekomendasikan kepada orang lain. |           |          |           |           |            |
| <b>Rekomendasi</b>                  |  |           |          |           |           |            |
| 9.                                  | PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang salah satu layanan jasa yang memudahkan pelanggan sehingga saya merekomendasikan kepada orang lain.   |           |          |           |           |            |
| <b>Komitemen</b>                    |  |           |          |           |           |            |
| 10.                                 | Saya beberapa kali menggunakan layanan PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang karena memiliki kualitas yang baik   |           |          |           |           |            |
| <b>Indikator Kepuasan Pelanggan</b> |  |           |          |           |           |            |
| <b>Kesesuaian Harapan</b>           |  | <b>SS</b> | <b>S</b> | <b>NN</b> | <b>ST</b> | <b>STS</b> |
| 11.                                 | Saya puas dengan layanan PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang karena kedatangan barang sesuai dengan estimasi yang ada.  |           |          |           |           |            |
| 12.                                 | Saya puas dengan layanan PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang karena pelayanan kantor pos sesuai dengan harapan pelanggan.   |           |          |           |           |            |
| <b>Persepsi Kinerja</b>             |  |           |          |           |           |            |
| 13.                                 | Saya puas dengan layanan PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang karena hasil kinerja karyawan sudah sangat baik  |           |          |           |           |            |
| 14.                                 | Saya puas dengan pelayanan penanganan yang ada di PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang.  |           |          |           |           |            |
| <b>Penilaian Pelanggan</b>          |  |           |          |           |           |            |
| 15.                                 | Saya puas dengan PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang karena menciptakan komunikasi yang friendly, sopan dan baik.   |           |          |           |           |            |

### Lampiran 3. Data Responden

| No. | Usia | Jenis Kelamin | Jenis Pelayanan                      | Frekuensi Menggunakan Layanan | Apakah anda menggunakan layanan jasa lainnya? |
|-----|------|---------------|--------------------------------------|-------------------------------|---|
| 1.  | 19   | Perempuan     | Pelayanan pembayaran tagihan         | 2-5 kali                      | Ya  |
| 2.  | 21   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |
| 3.  | 21   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 6-8 kali                      | Ya  |
| 4.  | 22   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 6-8 kali                      | Tidak   |
| 5.  | 21   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |
| 6.  | 21   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |
| 7.  | 24   | Laki-laki     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 6-8 kali                      | Ya  |
| 8.  | 22   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |
| 9.  | 23   | Laki-laki     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |
| 10. | 22   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |
| 11. | 21   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |
| 12. | 23   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |
| 13. | 21   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |

| No. | Usia | Jenis Kelamin | Jenis Pelayanan                      | Frekuensi Menggunakan Layanan | Apakah anda menggunakan layanan jasa lainnya? |
|-----|------|---------------|--------------------------------------|-------------------------------|---|
| 14. | 23   | Perempuan     | Pelayanan pembayaran tagihan         | 2-5 kali                      | Tidak   |
| 15. | 23   | Laki-laki     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |
| 16. | 23   | Laki-laki     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Tidak   |
| 17. | 22   | Laki-laki     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Tidak   |
| 18. | 22   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Tidak   |
| 19. | 22   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |
| 20. | 22   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | >8 kali                       | Ya  |
| 21. | 23   | Perempuan     | Pelayanan pembayaran tagihan         | 2-5 kali                      | Ya  |
| 22. | 23   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |
| 23. | 23   | Laki-laki     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Tidak   |
| 24. | 23   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |
| 25. | 24   | Perempuan     | Pengiriman uang                      | 2-5 kali                      | Tidak   |
| 26. | 21   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |
| 27. | 23   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Tidak   |

| No. | Usia | Jenis Kelamin | Jenis Pelayanan                      | Frekuensi Menggunakan Layanan | Apakah anda menggunakan layanan jasa lainnya? |
|-----|------|---------------|--------------------------------------|-------------------------------|---|
| 28. | 21   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |
| 29. | 21   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |
| 30. | 25   | Laki-laki     | Pelayanan pembayaran tagihan         | 2-5 kali                      | Ya  |
| 31. | 20   | Perempuan     | Pelayanan kirim uang                 | 2-5 kali                      | Ya  |
| 32. | 23   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |
| 33. | 19   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |
| 34. | 22   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Tidak   |
| 35. | 20   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |
| 36. | 23   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |
| 37. | 29   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |
| 38. | 28   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 6-8 kali                      | Ya  |
| 39. | 62   | Laki-laki     | Pelayanan pembayaran tagihan         | 2-5 kali                      | Ya  |
| 40. | 23   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |
| 41. | 23   | Laki-laki     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |



| <b>No.</b> | <b>Usia</b> | <b>Jenis Kelamin</b> | <b>Jenis Pelayanan</b>               | <b>Frekuensi Menggunakan Layanan</b> | <b>Apakah anda menggunakan layanan jasa lainnya?</b> |
|------------|-------------|----------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--|
| 42.        | 23          | Perempuan            | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                             | Ya   |
| 43.        | 21          | Perempuan            | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                             | Ya   |
| 44.        | 22          | Perempuan            | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                             | Tidak  |
| 45.        | 23          | Laki-laki            | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                             | Tidak  |
| 46.        | 20          | Laki-laki            | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                             | Ya   |
| 47.        | 22          | Laki-laki            | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                             | Tidak  |
| 48.        | 23          | Laki-laki            | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                             | Ya   |
| 49.        | 22          | Perempuan            | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 6-8 kali                             | Ya   |
| 50.        | 21          | Laki-laki            | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                             | Ya   |
| 51.        | 20          | Perempuan            | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                             | Ya   |
| 52.        | 22          | Perempuan            | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                             | Ya   |
| 53.        | 21          | Perempuan            | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                             | Ya   |
| 54.        | 21          | Perempuan            | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                             | Ya   |
| 55.        | 23          | Perempuan            | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                             | Ya   |

| No. | Usia | Jenis Kelamin | Jenis Pelayanan                      | Frekuensi Menggunakan Layanan | Apakah anda menggunakan layanan jasa lainnya? |
|-----|------|---------------|--------------------------------------|-------------------------------|---|
| 56. | 20   | Perempuan     | Pelayanan kirim uang                 | 2-5 kali                      | Ya  |
| 57. | 20   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |
| 58. | 22   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |
| 59. | 21   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Tidak   |
| 60. | 23   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |
| 61. | 20   | Laki-laki     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |
| 62. | 20   | Laki-laki     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |
| 63. | 22   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Tidak   |
| 64. | 22   | Laki-laki     | Pembayaran tagihan                   | 2-5 kali                      | Ya  |
| 65. | 23   | Laki-laki     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 6-8 kali                      | Tidak   |
| 66. | 60   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |
| 67. | 20   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |
| 68. | 23   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |
| 69. | 56   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |

| No. | Usia | Jenis Kelamin | Jenis Pelayanan                      | Frekuensi Menggunakan Layanan | Apakah anda menggunakan layanan jasa lainnya? |
|-----|------|---------------|--------------------------------------|-------------------------------|---|
| 70. | 37   | Laki-laki     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Tidak   |
| 71. | 32   | Perempuan     | Pelayanan kirim uang                 | 2-5 kali                      | Ya  |
| 72. | 29   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | >8 kali                       | Ya  |
| 73. | 34   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |
| 74. | 23   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 6-8 kali                      | Ya  |
| 75. | 22   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |
| 76. | 21   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |
| 77. | 21   | Laki-laki     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | >8 kali                       | Ya  |
| 78. | 22   | Perempuan     | Pelayanan kirim uang                 | 2-5 kali                      | Ya  |
| 79. | 22   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |
| 80. | 23   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |
| 81. | 23   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |
| 82. | 23   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |
| 83. | 23   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |

| No. | Usia | Jenis Kelamin | Jenis Pelayanan                      | Frekuensi Menggunakan Layanan | Apakah anda menggunakan layanan jasa lainnya? |
|-----|------|---------------|--------------------------------------|-------------------------------|---|
| 84. | 23   | Laki-laki     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Tidak   |
| 85. | 23   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |
| 86. | 17   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |
| 87. | 21   | Laki-laki     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Tidak   |
| 88. | 22   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |
| 89. | 20   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |
| 90. | 26   | Laki-laki     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |
| 91. | 24   | Laki-laki     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |
| 92. | 19   | Laki-laki     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Tidak   |
| 93. | 22   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Tidak   |
| 94. | 19   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |
| 95. | 28   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |
| 96. | 22   | Laki-laki     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 6-8 kali                      | Ya  |
| 97. | 20   | Perempuan     | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                      | Ya  |

| <b>No.</b> | <b>Usia</b> | <b>Jenis Kelamin</b> | <b>Jenis Pelayanan</b>               | <b>Frekuensi Menggunakan Layanan</b> | <b>Apakah anda menggunakan layanan jasa lainnya?</b> |
|------------|-------------|----------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--|
| 98.        | 21          | Perempuan            | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 6-8 kali                             | Ya   |
| 99.        | 22          | Laki-laki            | Pelayanan kirim uang                 | 2-5 kali                             | Ya   |
| 100.       | 22          | Perempuan            | Pelayanan pengiriman surat dan paket | 2-5 kali                             | Ya   |

## Lampiran 4 . Data Induk

| No | Kualitas Pelayanan |      |      |      |      |      | Kepuasan Pelanggan |     |     |     |     | Loyalitas Pelanggan |     |     |     |
|----|--------------------|------|------|------|------|------|--------------------|-----|-----|-----|-----|---------------------|-----|-----|-----|
|    | KP 1               | KP 2 | KP 3 | KP 4 | KP 5 | KP 6 | K 1                | K 2 | K 3 | K 4 | K 5 | L 1                 | L 2 | L 3 | L 4 |
| 1  | 4                  | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 3                  | 4   | 4   | 4   | 4   | 5                   | 4   | 4   | 5   |
| 2  | 4                  | 5    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3                  | 3   | 4   | 4   | 4   | 4                   | 3   | 3   | 3   |
| 3  | 5                  | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4                  | 4   | 4   | 4   | 5   | 5                   | 4   | 5   | 4   |
| 4  | 4                  | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4                  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4                   | 4   | 4   | 4   |
| 5  | 5                  | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4                  | 4   | 4   | 5   | 5   | 5                   | 5   | 5   | 4   |
| 6  | 5                  | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5                  | 4   | 4   | 5   | 5   | 5                   | 5   | 5   | 4   |
| 7  | 2                  | 1    | 1    | 1    | 2    | 2    | 4                  | 4   | 4   | 4   | 4   | 2                   | 1   | 1   | 2   |
| 8  | 4                  | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 3                  | 3   | 3   | 4   | 4   | 4                   | 4   | 4   | 5   |
| 9  | 3                  | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3                  | 3   | 3   | 3   | 3   | 4                   | 3   | 3   | 3   |
| 10 | 4                  | 5    | 3    | 4    | 5    | 5    | 4                  | 5   | 5   | 5   | 3   | 4                   | 4   | 4   | 5   |
| 11 | 5                  | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 2                  | 1   | 2   | 1   | 2   | 1                   | 1   | 2   | 1   |
| 12 | 4                  | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3                  | 3   | 3   | 4   | 4   | 4                   | 4   | 4   | 4   |
| 13 | 4                  | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3                  | 3   | 3   | 4   | 4   | 4                   | 4   | 3   | 4   |
| 14 | 3                  | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3                  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3                   | 3   | 3   | 3   |
| 15 | 4                  | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4                  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4                   | 4   | 4   | 4   |
| 16 | 4                  | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 3                  | 5   | 4   | 4   | 5   | 5                   | 5   | 5   | 5   |
| 17 | 4                  | 5    | 4    | 4    | 3    | 5    | 1                  | 1   | 2   | 2   | 2   | 1                   | 2   | 2   | 2   |
| 18 | 4                  | 5    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3                  | 4   | 3   | 3   | 4   | 4                   | 5   | 5   | 5   |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 19 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 20 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 21 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 23 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| 24 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 26 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 27 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 28 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 30 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 31 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| 32 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 34 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 36 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 38 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 39 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 40 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 41 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 42 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 43 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 44 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 46 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 48 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 49 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 50 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 51 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 52 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 |
| 53 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 54 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 |
| 56 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 58 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 |
| 59 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 60 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 61 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 62 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 63 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 64 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |



|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 65 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 66 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 68 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 69 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 70 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 |
| 71 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 72 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 73 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 74 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 |
| 75 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 76 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 77 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 78 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 79 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 80 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 81 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 82 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 83 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 84 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 85 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 86 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 87 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 |



## Lampiran 5. Hasil Pengujian SmartPLS 4.0 for Windows

## OUTER LOADING

|      | Kualitas<br>Pelayanan<br>(X) | Kepuasan<br>Pelanggan<br>(Z) | Loyalitas<br>Pelanggan<br>(Y) |
|------|------------------------------|------------------------------|-------------------------------|
| KP 1 | 0.801                        |                              |                               |
| KP 2 | 0.805                        |                              |                               |
| KP 3 | 0.814                        |                              |                               |
| KP 4 | 0.872                        |                              |                               |
| KP 5 | 0.812                        |                              |                               |
| KP 6 | 0.821                        |                              |                               |
| K 1  |                              | 0.795                        |                               |
| K 2  |                              | 0.859                        |                               |
| K 3  |                              | 0.857                        |                               |
| K 4  |                              | 0.876                        |                               |
| K 5  |                              | 0.799                        |                               |
| L 1  |                              |                              | 0.901                         |
| L 2  |                              |                              | 0.878                         |
| L 3  |                              |                              | 0.933                         |
| L 4  |                              |                              | 0.899                         |

## Average Variance Extracted (AVE)

|                         | <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> |
|-------------------------|---|
| Kualitas Pelayanan (X)  | 0.608                                   |
| Kepuasan Pelanggan (Z)  | 0.625                                   |
| Loyalitas Pelanggan (Y) | 0.755                                   |

## Fornell-Larcker Criterion

|                                | Kualitas<br>Pelayanan (X) | Kepuasan<br>Pelanggan (Z) | Loyalitas<br>Pelanggan (Y) |
|--------------------------------|---------------------------|---------------------------|----------------------------|
| <b>Kualitas<br/>Pelayanan</b>  | <b>0.821</b>              |                           |                            |
| <b>Kepuasan<br/>Pelanggan</b>  | 0.440                     | <b>0.838</b>              |                            |
| <b>Loyalitas<br/>Pelanggan</b> | 0.665                     | 0.688                     | <b>0.903</b>               |

## Cross Loading

|             | Kualitas<br>Pelayanan (X) | Kepuasan<br>Pelanggan (Z) | Loyalitas<br>Pelanggan<br>(Y) |
|-------------|---------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| <b>KP 1</b> | <b>0.801</b>              | 0.360                     | 0.535                         |
| <b>KP 2</b> | <b>0.805</b>              | 0.309                     | 0.519                         |
| <b>KP 3</b> | <b>0.814</b>              | 0.404                     | 0.497                         |
| <b>KP 4</b> | <b>0.872</b>              | 0.344                     | 0.585                         |
| <b>KP 5</b> | <b>0.812</b>              | 0.417                     | 0.611                         |
| <b>KP 6</b> | <b>0.821</b>              | 0.324                     | 0.516                         |
| <b>K 1</b>  | 0.314                     | <b>0.795</b>              | 0.463                         |
| <b>K 2</b>  | 0.339                     | <b>0.859</b>              | 0.592                         |
| <b>K 3</b>  | 0.388                     | <b>0.857</b>              | 0.526                         |
| <b>K 4</b>  | 0.349                     | <b>0.876</b>              | 0.642                         |
| <b>K 5</b>  | 0.439                     | <b>0.799</b>              | 0.627                         |
| <b>L 1</b>  | 0.572                     | 0.672                     | <b>0.901</b>                  |
| <b>L 2</b>  | 0.563                     | 0.567                     | <b>0.878</b>                  |
| <b>L 3</b>  | 0.686                     | 0.627                     | <b>0.933</b>                  |
| <b>L 4</b>  | 0.575                     | 0.615                     | <b>0.899</b>                  |

### Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

|                         |  | Cronbach's Alpha | Composite Reliability |
|-------------------------|--|------------------|-----------------------|
| Kualitas Pelayanan (X)  |  | 0.903            | 0.902                 |
| Kepuasan Pelanggan (Z)  |  | 0.894            | 0.892                 |
| Loyalitas Pelanggan (Y) |  | 0.924            | 0.925                 |

### R-Square

|                         | R-square |
|-------------------------|----------|
| Kepuasan Pelanggan (Z)  | 0.194    |
| Loyalitas Pelanggan (Y) | 0.636    |

### Nilai F-Square

|                         | Kualitas Pelayanan | Kepuasan Pelanggan | Loyalitas Pelanggan |
|-------------------------|--------------------|--------------------|---------------------|
| Kualitas Pelayanan (X)  |                    | 0.241              | 0.448               |
| Kepuasan Pelanggan (Z)  |                    |                    | 0.532               |
| Loyalitas Pelanggan (Y) |                    |                    |                     |

### Hasil Path Coefficient

|  | Original<br>sample<br>(O) | Sampel<br>mean<br>(M) | Standard<br>deviation<br>(STDEV) | T-statistics<br>( O/STDEV ) | P<br>values  |
|--|---------------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------------|--------------|
| <b>Kualitas Pelayanan</b> →<br><b>Kepuasan Pelanggan</b>                                 | 0.440                     | 0.455                 | 0.120                            | 3.673                       | <b>0.000</b> |
| <b>Kuliats Pelayanan</b> →<br><b>Loyalitas Pelanggan</b>                                 | 0.450                     | 0.440                 | 0.159                            | 2.820                       | <b>0.005</b> |
| <b>Kepuasan Pelanggan</b> →<br><b>Loyalitas Pelanggan</b>                                | 0.490                     | 0.492                 | 0.143                            | 3.425                       | <b>0.001</b> |
| <b>Kualitas Pelayanan</b> →<br><b>Kepuasan Pelanggan</b> →<br><b>Loyalitas Pelanggan</b> | 0.216                     | 0.225                 | 0.096                            | 2.236                       | <b>0.025</b> |