

No. Responden :

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSAINGAN DAN MINAT BELI KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA TOKO 35 AEK BATU

Petunjuk pengisian kuesioner :

- 1) Mohon diberi tanda checklist (√) pada kolom jawaban Bapak / Ibu anggap paling sesuai.
- 2) Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
- 3) Mohon memberikan jawaban yang sebenarnya karena tidak akan mempengaruhi pekerjaan anda.
- 4) Setelah mengisi kuesioner mohon Bapak/Ibu berikan kepada yang menyerahkan kuesioner.
- 5) Terimakasih atas partisipasi anda.

Identitas Responden

- 1) Nama :
- 2) Usia :Tahun
- 3) Jenis Kelamin : Pria Wanita
- 4) Pendidikan Terakhir :
- 5) Pendapat anda dinyatakan dalam skala 1 s/d yang memiliki makna

Sangat Setuju	(SS)	= 5
Setuju	(S)	= 4
Kurang Setuju	(KS)	= 3
Tidak Setuju	(TS)	= 2
Sangat Tidak Setuju	(STS)	= 1

Variabel kualitas pelayanan (X₁)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Karyawan toko serba 35 aek batu memiliki kinerja yang baik					
2	Karyawan toko serba 35 aek batu memiliki keramahan yang baik					
3	Karyawan toko serba 35 aek batu memiliki tanggung yang baik					
4	Karyawan toko serba 35 aek batu memiliki disiplin yang baik					

Variabel persaingan (X₂)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Produk yang dijual di serba 35 aek batu memiliki merk yang bagus					
2	Harga produk yang dijual merupakan harga yang terjangkau					
3	Kualitas barang yang ditawarkan lebih baik dari pada tempat lain					
4	Kualitas barang yang ditawarkan sesuai keinginan saya					

Variabel Minat beli (X₃)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya melakukan pembelian sesuai dengan keinginan saya					
2	Saya akan merekomendasikan toko serba 35 aek batu					
3	Saya akan terus berbelanja ditoko serba 35					
4	Saya merasa puas dengan produk serba 35					

Variabel loyalitas (y)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya percaya dengan kualitas produk serba 35					
2	Saya berbelanja dengan keinginan saya					
3	Saya memiliki frekuensi pembelian yang sering					
4	Secara keseluruhan saya puas dengan pelayanan yang diberikan					

LAMPIRAN 2

OUTPUT SMART PLS

Outer Loading

	Kualitas Pelayanan	Persaingan	Minat beli	Loyalitas konsumen
X1.1	0,716			
X1.2	0,800			
X1.3	0,714			
X1.4	0,786			
X2.1		0,707		
X2.2		0,799		
X2.3		0,718		
X2.4		0,812		
X3.1			0,888	
X3.2			0,736	
X3.3			0,844	
X3.4			0,822	
Y.1				0,736
Y.2				0,773
Y.3				0,833
Y.4				0,796

Discriminant Variabel

	Average Variance Extracted (AVE)
Kualitas Pelayanan	0,781
Persaingan	0,740
Minat beli	0,805
Loyalitas konsumen	0,716

Cross loading

	Kualitas Pelayanan	Persaingan	Minat beli	Loyalitas konsumen
X1.1	0,716	0,707	0,888	0,836
X1.2	0,800	0,799	0,736	0,713
X1.3	0,714	0,718	0,844	0,733
X1.4	0,786	0,812	0,822	0,816

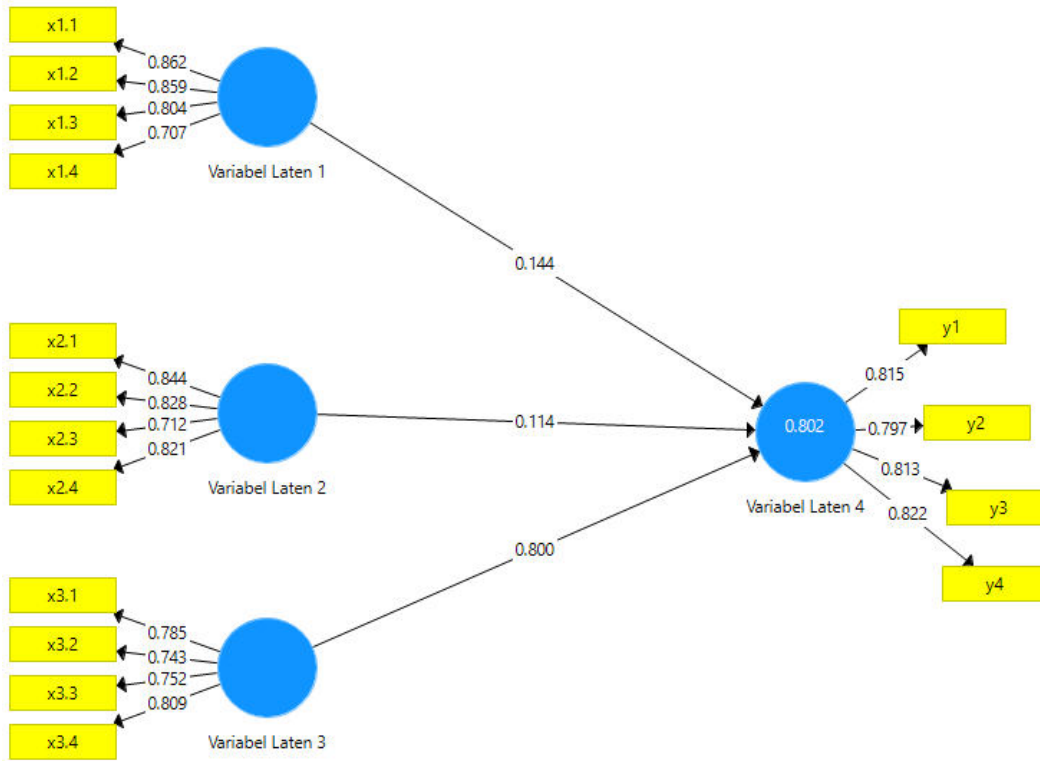
X2.1	0,746	0,747	0,788	0,836
X2.2	0,700	0,899	0,836	0,713
X2.3	0,814	0,778	0,744	0,733
X2.4	0,786	0,712	0,722	0,896
X3.1	0,816	0,777	0,818	0,716
X3.2	0,750	0,769	0,826	0,743
X3.3	0,754	0,818	0,744	0,733
X3.4	0,746	0,712	0,722	0,896
Y.1	0,756	0,807	0,788	0,836
Y.2	0,800	0,899	0,836	0,773
Y.3	0,714	0,818	0,744	0,833
Y.4	0,786	0,812	0,822	0,796

Composite Reliability

	Composite Reliability
Kualitas pelayanan	0,918
Persaingan	0,967
Minat beli	0,983
Loyalitas konsumen	0,977

Cronbach Alpha

	Cronbach's Alpha
Kualitas Pelayanan	0,864
Persaingan	0,837
Minat beli	0,830
Loyalitas konsumen	0,937



Path Coefficients (Bootstrapping)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kualitas Pelayanan	0,519	0,588	0,137	4,338	0,010
Persaingan	0,605	0,612	0,155	3,559	0,014
Minat beli	0,759	0,788	0,137	4,638	0,001