

Lampiran 1. Kuesioner

KUESIONER KONSUMEN BUKIT SEKIPAN TAWANGMANGU

Selamat Datang di Bukit Sekipan Tawangmangu

Mohon bantuan kesediaan Bapak / Ibu sekalian dengan mengisi kuesioner ini dengan sejujur jujurnya, atas waktu dan kesediaan Bapak / Ibu Mengisi Kuesioner ini kami ucapkan Terima Kasih. Kami sangat menghargai kontribusi Bapak / Ibu dengan memberikan informasi kepada kami yang nantinya bermanfaat bagi kami dalam meningkatkan pengalaman menyenangkan Pelanggan Bukit Sekipan.

Manajemen

Adhita Dea Kharisma, S.E.

Petunjuk Pengisian Angket:

1. Baca dan Pahami Pernyataan yang ada dibawah ini dengan teliti
2. Pilih Sikap Anda sesuai dengan apa yang Anda rasakan dari Pernyataan tersebut
3. Tandai dengan simbol silang (**X**) pada pernyataan yang paling Anda rasakan
4. Skor yang diberikan tidak mengandung nilai jawaban benar-salah melainkan menunjukkan kesesuaian penilaian Anda terhadap isi setiap pernyataan.
5. Berikut Keterangan Sikap dari Skor tertinggi ke Rendah
 - SS : Sangat Setuju (Skor 5)
 - S : Setuju (Skor 4)
 - N : Netral (Skor 3)
 - TS : Tidak Setuju (Skor 2)
 - STS : Sangat Tidak Setuju (Skor 1)

Profil Konsumen

- Jenis Kelamin : Pria / Wanita
 Usia : 17 – 20 Tahun / 20 – 30 Tahun / 30 – 40 Tahun / > 40 Tahun
 Penghasilann : 1 – 2 Juta / 2 – 3 Juta / 3 – 4 Juta / > 4 Juta
 Asal Daerah : Jawa Tengah / Jawa Timur / D.I.Y / Wilayah Lain
 Pernah Berkunjung : Pertama Kali / 1 – 3 Kali / 3 – 5 Kali / > 5 Kali
 Berkunjung Bersama : Sendiri / Keluarga / Teman / Pasangan

PERNYATAAN	SIKAP				
	SS	S	N	TS	STS
INTERAKSI DENGAN PELANGGAN LAIN					
1. Pelanggan lain tidak berisik					
2. Pelanggan lain berperilaku baik					
3. Pelanggan lain tidak bermasalah					
4. Pelanggan lain tidak membuat gangguan					
INTERAKSI DENGAN PEGAWAI					
1. Staf memberikan layanan yang menyeluruh dan memuaskan					
2. Pegawai dapat diandalkan					
3. Pegawainya Profesional					
4. Pegawai memiliki Pengetahuan yang bagus					
CUSTOMER DELIGHT					
1. Saya merasa senang pada saat selama kunjungan saya					
2. Saya merasa dilayani dengan baik pada saat selama kunjungan saya					
3. Saya merasa stres saya berkurang selama kunjungan saya					
KEPUASAN KONSUMEN					
1. Saya puas dengan keputusan saya mengunjungi taman tema ini					
2. Pilihan saya untuk memilih taman hiburan ini adalah pilihan yang bijaksana					
3. Saya pikir saya telah melakukan hal yang benar untuk mengunjungi taman ini					
4. Saya merasa bahwa pengalaman saya dengan tema ini menyenangkan					
LOYALITAS KONSUMEN					
1. Saya ingin kembali ke taman hiburan ini di masa depan					
2. Saya akan memberi tahu teman-teman saya tentang taman hiburan ini					
3. Saya akan merekomendasikan taman hiburan ini kepada orang lain					

Lampiran 2. Tabulasi Data Responden

KELOMPOK B																	JUMLAH TOTAL					
INTERAKSI DENGAN PELANGGAN LAIN (X1)				INTERAKSI DENGAN PEGAWAI (X2)				CUSTOMER DELIGHT (X3)			KEPUASAN KONSUMEN (X4)				LOYALITAS KONSUMEN			X 1	X 2	X 3	X 4	X 5
ID PL. 1	ID PL. 2	ID PL. 3	ID PL. 4	ID P. 1	ID P. 2	ID P. 3	ID P. 4	C D. 1	C D. 2	C D. 3	K P. 1	K P. 2	K P. 3	K P. 4	L K. 1	L K. 2	L K. 3					
4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	16	18	12	13	14
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	16	12	16	12
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	12	16	12
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	16	16	12	19	14
4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	12	12	16	12
3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	13	13	10	13	11
3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	13	14	9	13	10
3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	14	13	10	15	9
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	13	12	11	12	11
4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	15	13	10	12	9
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	12	16	12
4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	16	18	13	19	12
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	16	16	12	16	11
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	12	16	12
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12	9	12	9
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	16	16	12	19	14
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	12	16	12
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	12	16	12
4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	16	18	12	16	15
4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	15	17	13	19	15
4	3	3	4	3	3	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	14	15	11	13	10
4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	14	14	10	15	11
4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	16	13	11	14	10
4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	14	14	12	14	11
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	13	12	10	13	11
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	12	13	10	14	10
3	4	4	4	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	15	9	7	11	8
4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	14	13	9	12	11
3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	10	11	10	11	10

3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	1	1	1	1	1	
3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	1	1	9	1	1
3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	1	1	1	1	1	
4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	1	1	1	1	1	
3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	1	1	1	1	9	
3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	1	1	1	1	1	
4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	1	1	1	1	1	
4	5	4	5	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	1	1	1	1	1	
3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	1	1	1	9	
4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	1	1	1	1	1	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	9	1	9	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	1	1	1	1	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	1	1	1	1	
4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	1	2	1	2	1
4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	1	1	1	1	1	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	
4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	1	1	1	1	1	
4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	
4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	1	2	1	1	1	
4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	1	2	1	1	1	
4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	
2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	8	1	9	1	9	
4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	1	1	1	2	1
2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	1	1	1	1	
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	1	1	1	1	9	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	1	1	1	1	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	1	1	1	1	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	1	1	1	1	

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	1	1	1	1
4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	5	5	1	1	1	1
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	1	1	1	1	1
2	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	1	2	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	1	1	1	1
4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	1	1	1	1
1	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	1	2	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1		1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	1	1	1
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	1	1	1
4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1

3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
																	5	6	2	6	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
																	6	6	2	6	2
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
																	4	6	2	6	2
4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	2	1
																	9	7	5	0	5
2	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
																	2	5	2	6	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
																	6	6	2	6	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
																	6	6	2	6	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
																	6	6	2	6	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
																	6	6	2	6	2
3	3	2	3	4	4	3	2	4	4	2	4	3	3	3	4	4	3	1	1	1	1
																	1	3	0	3	1
3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	2	4	3	2	4	4	3	4	1	1	1	1
																	3	5	0	3	1
3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	1	1	1	1
																	3	3	0	4	0
2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	1	1	1	1
																	0	3	2	4	2
2	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	1	1	1	1
																	0	5	0	3	0
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	1	1	1	1
																	6	6	2	5	1
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	1	1	1
																	6	6	1	6	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1
																	6	6	1	6	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1
																	6	6	1	6	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	1	1	1	1
																	6	6	1	7	2
4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	1	2	1	2
																	6	0	2	0	2
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1
																	2	6	2	6	2
4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1
																	6	0	2	6	2
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1
																	2	6	1	6	2
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1
																	2	6	1	6	2
3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1
																	2	6	1	6	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1
																	6	6	2	6	2
4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1
																	6	8	2	6	2
4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1
																	6	0	2	6	2
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1
																	6	6	9	6	2
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1
																	6	6	2	6	2
4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	1	1
																	6	0	2	6	2
4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	1	1	1	1
																	4	5	4	5	2
2	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	1	1	1	1
																	4	4	3	7	3
4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1
																	6	5	1	6	2

4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	1	1	1	1	1
3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	1	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	1	1	1	1
1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	1	1	1	1
3	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	1	1	1	2	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	1	1	1	1
4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	1	1	1
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	9
2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	1	1	1	1
5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	1	2	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	9	1	9
3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	1	2	1
4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	1	1	1	1
4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	1	1	1
2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	1	1	1	1
4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	1	1	1	1
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	1	1	1	1
4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	2	1
4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	1	1	1	1
3	3	3	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	2	1
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	1	1	1	1
5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	1	2	1
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	1	1	1	1
2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	1	1	1

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	1	1	1	1	1
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	1	1	1	1	1
4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	9	1	9
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	4	1	1	1	1	1
3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	1	1	1	1	1
4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	1	1	1	1	1
4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	1	1	1	1	1
3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	1	1	9	1	1

Lampiran 3. Uji Validitas & Reliabilitas Awal

Uji Validitas (Interaksi dengan Konsumen Lain)

		Interaksi dengan Konsumen Lain 1	interaksi dengan Konsumen Lain 2	Interaksi dengan Konsumen Lain 3
Interaksi dengan Konsumen Lain 1	Pearson Correlation	1	,058	-,051
	Sig. (2-tailed)		,691	,727
	N	50	50	50
interaksi dengan Konsumen Lain 2	Pearson Correlation	,058	1	-,039
	Sig. (2-tailed)	,691		,789
	N	50	50	50
Interaksi dengan Konsumen Lain 3	Pearson Correlation	-,051	-,039	1
	Sig. (2-tailed)	,727	,789	
	N	50	50	50
Interaksi dengan Konsumen Lain 4	Pearson Correlation	-,087	,099	,053
	Sig. (2-tailed)	,549	,495	,717
	N	50	50	50
Total Interaksi dengan Konsumen Lain (X1)	Pearson Correlation	,466**	,634**	,403**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,004
	N	50	50	50

		Interaksi dengan Konsumen Lain 4	Total Interaksi dengan Konsumen Lain (X1)
Interaksi dengan Konsumen Lain 1	Pearson Correlation	-,087	,466**
	Sig. (2-tailed)	,549	,001

	N	50	50
interaksi dengan Konsumen Lain 2	Pearson Correlation	,099	,634**
	Sig. (2-tailed)	,495	,000
	N	50	50
Interaksi dengan Konsumen Lain 3	Pearson Correlation	,053	,403**
	Sig. (2-tailed)	,717	,004
	N	50	50
Interaksi dengan Konsumen Lain 4	Pearson Correlation	1	,500**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	50	50
Total Interaksi dengan Konsumen Lain (X1)	Pearson Correlation	,500**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	50	50

Uji Validitas (Interaksi dengan Pegawai)

		Interaksi dengan Pegawai 1	Interaksi dengan Pegawai 2	Interaksi dengan Pegawai 3
Interaksi dengan Pegawai 1	Pearson Correlation	1	,153	,132
	Sig. (2-tailed)		,287	,360
	N	50	50	50
Interaksi dengan Pegawai 2	Pearson Correlation	,153	1	,207
	Sig. (2-tailed)	,287		,149
	N	50	50	50
Interaksi dengan Pegawai 3	Pearson Correlation	,132	,207	1
	Sig. (2-tailed)	,360	,149	
	N	50	50	50

Interaksi dengan Pegawai 4	Pearson Correlation	,060	,113	-,111
	Sig. (2-tailed)	,681	,433	,443
	N	50	50	50
Total Interaksi dengan Pegawai (X2)	Pearson Correlation	,605**	,694**	,487**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
	N	50	50	50

		Interaksi dengan Pegawai 4	Total Interaksi dengan Pegawai (X2)
Interaksi dengan Pegawai 1	Pearson Correlation	,060	,605**
	Sig. (2-tailed)	,681	,000
	N	50	50
Interaksi dengan Pegawai 2	Pearson Correlation	,113	,694**
	Sig. (2-tailed)	,433	,000
	N	50	50
Interaksi dengan Pegawai 3	Pearson Correlation	-,111	,487**
	Sig. (2-tailed)	,443	,000
	N	50	50
Interaksi dengan Pegawai 4	Pearson Correlation	1	,467**
	Sig. (2-tailed)		,001
	N	50	50
Total Interaksi dengan Pegawai (X2)	Pearson Correlation	,467**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	
	N	50	50

Uji Validitas (Customer Delight)

		Customer Delight 1	Customer Delight 2	Customer Delight 3
Customer Delight 1	Pearson Correlation	1	,029	-,084
	Sig. (2-tailed)		,840	,560
	N	50	50	50
Customer Delight 2	Pearson Correlation	,029	1	-,126
	Sig. (2-tailed)	,840		,385
	N	50	50	50
Customer Delight 3	Pearson Correlation	-,084	-,126	1
	Sig. (2-tailed)	,560	,385	
	N	50	50	50
Total Customer Delight (X3)	Pearson Correlation	,611**	,604**	,402**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,004
	N	50	50	50

		Total Customer Delight (X3)
Customer Delight 1	Pearson Correlation	,611**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Customer Delight 2	Pearson Correlation	,604**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Customer Delight 3	Pearson Correlation	,402**
	Sig. (2-tailed)	,004
	N	50

Total Customer Delight (X3)	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	50

Uji Validitas (Customer Delight)

		Kepuasan Konsumen 1	Kepuasan Konsumen 2	Kepuasan Konsumen 3
Kepuasan Konsumen 1	Pearson Correlation	1	,019	,024
	Sig. (2-tailed)		,893	,867
	N	50	50	50
Kepuasan Konsumen 2	Pearson Correlation	,019	1	,007
	Sig. (2-tailed)	,893		,960
	N	50	50	50
Kepuasan Konsumen 3	Pearson Correlation	,024	,007	1
	Sig. (2-tailed)	,867	,960	
	N	50	50	50
Kepuasan Konsumen 4	Pearson Correlation	,211	,055	,022
	Sig. (2-tailed)	,142	,703	,878
	N	50	50	50
Total Kepuasan Konsumen (X49)	Pearson Correlation	,609**	,485**	,467**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001
	N	50	50	50

		Kepuasan Konsumen 4	Total Kepuasan Konsumen (X49)
Kepuasan Konsumen 1	Pearson Correlation	,211	,609**

	Sig. (2-tailed)	,142	,000
	N	50	50
Kepuasan Konsumen 2	Pearson Correlation	,055	,485**
	Sig. (2-tailed)	,703	,000
	N	50	50
Kepuasan Konsumen 3	Pearson Correlation	,022	,467**
	Sig. (2-tailed)	,878	,001
	N	50	50
Kepuasan Konsumen 4	Pearson Correlation	1	,600**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	50	50
Total Kepuasan Konsumen (X49)	Pearson Correlation	,600**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	50	50

Uji Validitas (Loyalitas Konsumen)

		Loyalitas Konsumen 1	Loyalitas Konsumen 2	Loyalitas Konsumen 3
Loyalitas Konsumen 1	Pearson Correlation	1	-,172	-,095
	Sig. (2-tailed)		,233	,513
	N	50	50	50
Loyalitas Konsumen 2	Pearson Correlation	-,172	1	,147
	Sig. (2-tailed)	,233		,309
	N	50	50	50
Loyalitas Konsumen 3	Pearson Correlation	-,095	,147	1
	Sig. (2-tailed)	,513	,309	

	N	50	50	50
Total Loyalitas Konsumen (Y)	Pearson Correlation	,474**	,573**	,613**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000
	N	50	50	50

Total Loyalitas Konsumen (Y)

Loyalitas Konsumen 1	Pearson Correlation	,474**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	50
Loyalitas Konsumen 2	Pearson Correlation	,573**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Loyalitas Konsumen 3	Pearson Correlation	,613**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
Total Loyalitas Konsumen (Y)	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	50

Uji Reliabilitas (Interaksi dengan Konsumen)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,633	5

Uji Reliabilitas (Interaksi dengan Pegawai)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,696	5

Uji Reliabilitas (Customer Delight)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,626	4

Uji Reliabilitas (Kepuasan Konsumen)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,672	5

Uji Reliabilitas (Loyalitas Konsumen)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,634	4

Lampiran 4. Distribusi Frekuensi Responden

Analisis frekuensi karakteristik responden

Frequencies

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17-20 tahun	55	31.1	31.1	31.1
20-30 tahun	82	46.3	46.3	77.4
30-40 tahun	31	17.5	17.5	94.9
> 40 tahun	9	5.1	5.1	100.0
Total	177	100.0	100.0	

Income

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1-2 juta	57	32.2	32.2	32.2
2-3 juta	74	41.8	41.8	74.0
3-4 juta	39	22.0	22.0	96.0
> 4 juta	7	4.0	4.0	100.0
Total	177	100.0	100.0	

Asal daerah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	DIY	24	13.6	13.6	13.6
	Jawa Tengah	71	40.1	40.1	53.7
	Jawa Timur	64	36.2	36.2	89.8
	Wilayah lain	18	10.2	10.2	100.0
	Total	177	100.0	100.0	

Pernah berkunjung

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pertama kali	88	49.7	49.7	49.7
	1-3 kali	80	45.2	45.2	94.9
	3-5 kali	8	4.5	4.5	99.4
	> 5 kali	1	.6	.6	100.0
	Total	177	100.0	100.0	

Berkunjung bersama

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Keluarga	85	48.0	48.0	48.0
	Pasangan	39	22.0	22.0	70.1
	Sendiri	7	4.0	4.0	74.0
	Teman	46	26.0	26.0	100.0
	Total	177	100.0	100.0	

Lampiran 5. Statistik Deskriptif

Analisis Deskriptif Statistik

Descriptives (Deskriptif skor total variabel)

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
IDPL	177	8	20	14.81	2.083
IDP	177	9	20	15.41	2.260
CD	177	7	15	11.64	1.316
KP	177	11	20	15.56	1.897
LK	177	8	15	11.67	1.389
Valid N (listwise)	177				

Descriptives (Deskriptif rata-rata variabel)

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Rata IDPL	177	2	5	3.70	.521
Rata IDP	177	2	5	3.85	.565
Rata CD	177	2	5	3.88	.439
Rata KP	177	3	5	3.89	.474
Rata LK	177	3	5	3.89	.463
Valid N (listwise)	177				

Analisis frekuensi jawaban tiap item

Frequencies

IDPL1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	1.7	1.7	1.7
	2	13	7.3	7.3	9.0
	3	39	22.0	22.0	31.1
	4	119	67.2	67.2	98.3
	5	3	1.7	1.7	100.0
	Total	177	100.0	100.0	

IDPL2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	1.7	1.7	1.7
	3	41	23.2	23.2	24.9
	4	127	71.8	71.8	96.6
	5	6	3.4	3.4	100.0
	Total	177	100.0	100.0	

IDPL3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	2.3	2.3	2.3
	3	50	28.2	28.2	30.5
	4	117	66.1	66.1	96.6
	5	6	3.4	3.4	100.0
	Total	177	100.0	100.0	

IDPL4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	1.1	1.1	1.1
	3	49	27.7	27.7	28.8
	4	120	67.8	67.8	96.6
	5	6	3.4	3.4	100.0
	Total	177	100.0	100.0	

IDP1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.6	.6	.6
	3	46	26.0	26.0	26.6
	4	97	54.8	54.8	81.4
	5	33	18.6	18.6	100.0
	Total	177	100.0	100.0	

IDP2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.6	.6	.6
	3	45	25.4	25.4	26.0
	4	112	63.3	63.3	89.3
	5	19	10.7	10.7	100.0
	Total	177	100.0	100.0	

IDP3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	1.1	1.1	1.1
	3	46	26.0	26.0	27.1
	4	108	61.0	61.0	88.1
	5	21	11.9	11.9	100.0
	Total	177	100.0	100.0	

IDP4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	1.1	1.1	1.1
	3	48	27.1	27.1	28.2
	4	107	60.5	60.5	88.7
	5	20	11.3	11.3	100.0
	Total	177	100.0	100.0	

CD1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.6	.6	.6
	3	22	12.4	12.4	13.0
	4	135	76.3	76.3	89.3
	5	19	10.7	10.7	100.0
	Total	177	100.0	100.0	

CD2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	31	17.5	17.5	17.5
	4	136	76.8	76.8	94.4
	5	10	5.6	5.6	100.0
	Total	177	100.0	100.0	

CD3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	2.8	2.8	2.8
	3	41	23.2	23.2	26.0
	4	117	66.1	66.1	92.1
	5	14	7.9	7.9	100.0
	Total	177	100.0	100.0	

KP1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	38	21.5	21.5	21.5
	4	123	69.5	69.5	91.0
	5	16	9.0	9.0	100.0
	Total	177	100.0	100.0	

KP2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.6	.6	.6
	3	37	20.9	20.9	21.5
	4	122	68.9	68.9	90.4
	5	17	9.6	9.6	100.0
	Total	177	100.0	100.0	

KP3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.6	.6	.6
	3	33	18.6	18.6	19.2
	4	127	71.8	71.8	91.0
	5	16	9.0	9.0	100.0
	Total	177	100.0	100.0	

KP4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.6	.6	.6
	3	31	17.5	17.5	18.1
	4	127	71.8	71.8	89.8
	5	18	10.2	10.2	100.0
	Total	177	100.0	100.0	

LK1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.6	.6	.6
	3	52	29.4	29.4	29.9
	4	106	59.9	59.9	89.8
	5	18	10.2	10.2	100.0
	Total	177	100.0	100.0	

LK2

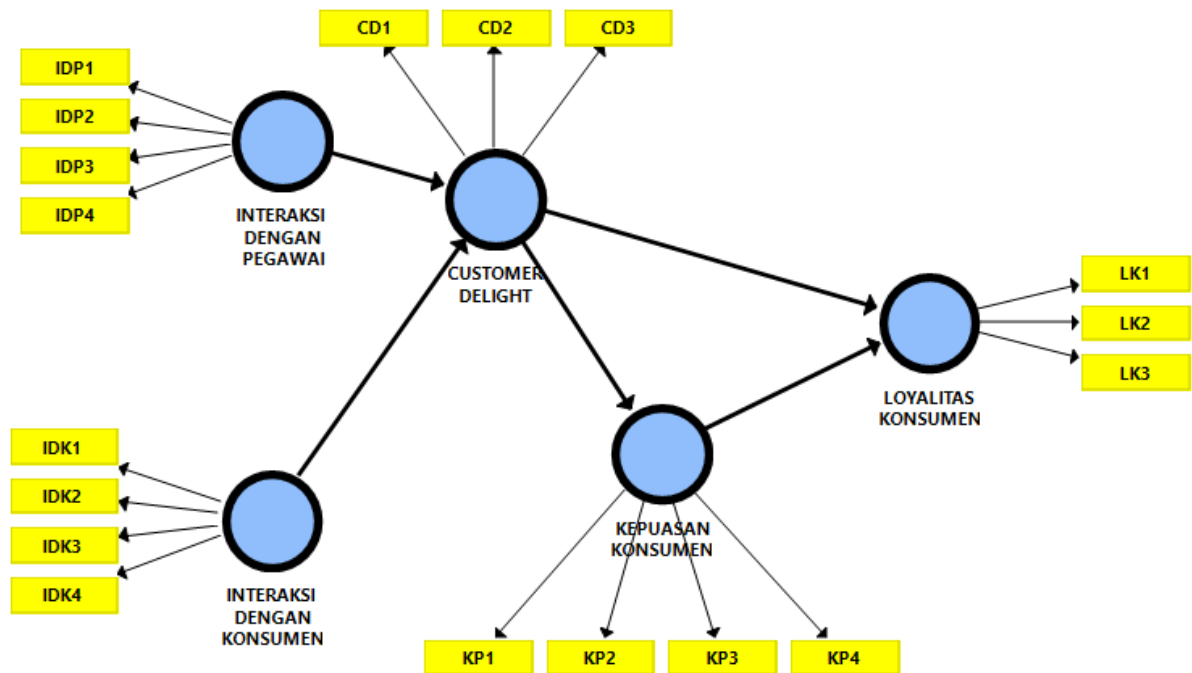
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	31	17.5	17.5	17.5
	4	130	73.4	73.4	91.0
	5	16	9.0	9.0	100.0
	Total	177	100.0	100.0	

LK3

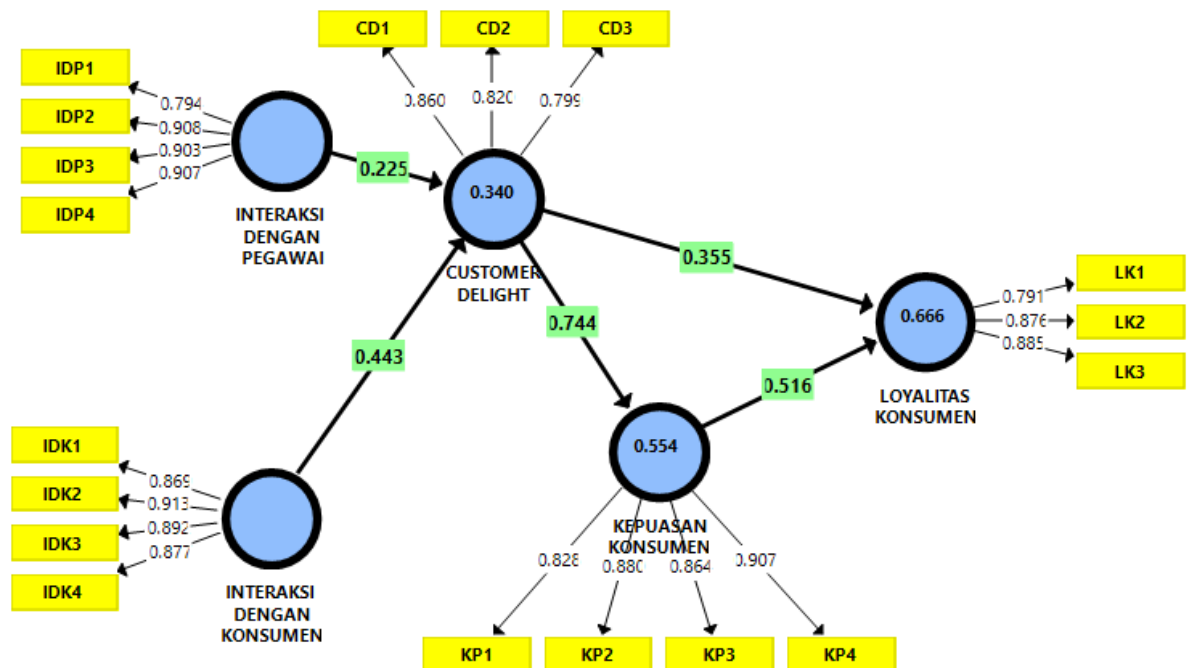
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	27	15.3	15.3	15.3
	4	131	74.0	74.0	89.3
	5	19	10.7	10.7	100.0
	Total	177	100.0	100.0	

Lampiran 6. Hasil Pengujian Outer Model

SPEKIFIKASI MODEL PLS



HASIL ESTIMASI MODEL – ALGORITHM



VALIDITAS KONVERGEN

	CD	IDK	IDP	KEP	LOY
CD1	0.860				
CD2	0.820				
CD3	0.799				
IDK1		0.869			
IDK2		0.913			
IDK3		0.892			
IDK4		0.877			
IDP1			0.794		
IDP2			0.908		
IDP3			0.903		
IDP4			0.907		
KP1				0.828	
KP2				0.880	
KP3				0.864	
KP4				0.907	
LK1					0.791
LK2					0.876
LK3					0.885

VALIDITAS DESKRIMINAN

	CD	IDK	IDP	KEP	LOY
CD	0.826				
IDK	0.549	0.888			
IDP	0.433	0.470	0.879		
KEP	0.744	0.642	0.416	0.870	
LOY	0.740	0.550	0.353	0.781	0.852

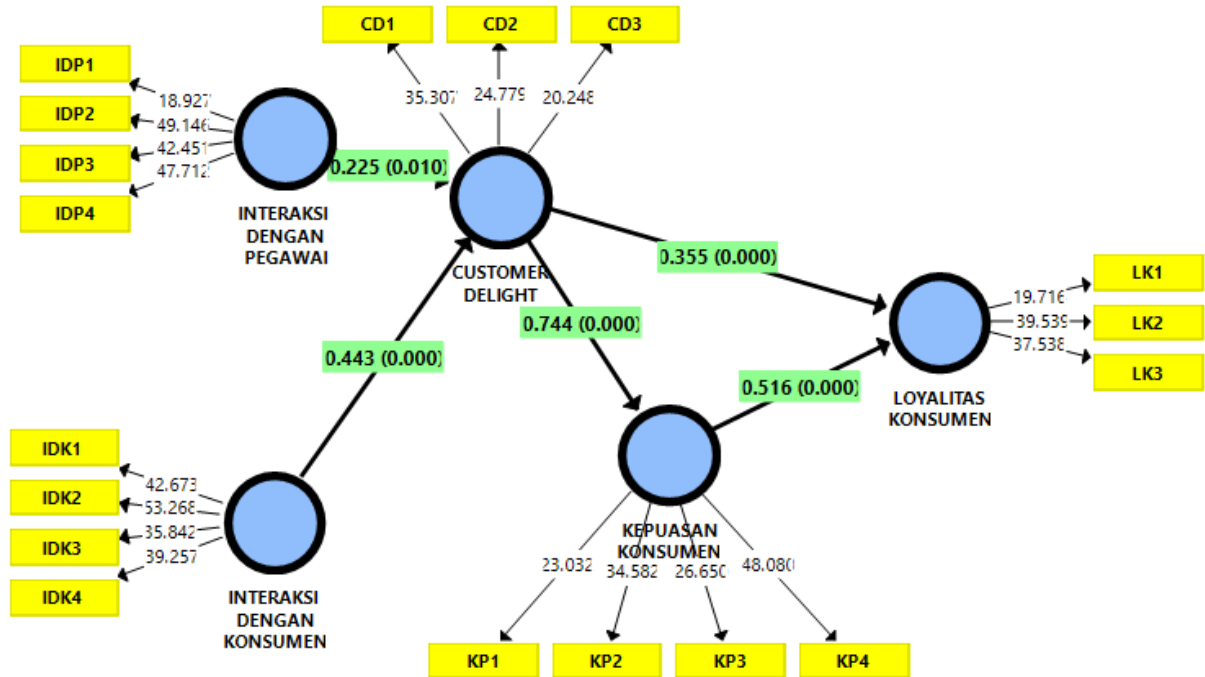
RELIABILITAS KONSTRUK

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
CD	0.768	0.771	0.866	0.683
IDK	0.911	0.925	0.937	0.788
IDP	0.904	0.937	0.932	0.773
KEP	0.893	0.896	0.926	0.758
LOY	0.810	0.820	0.888	0.725

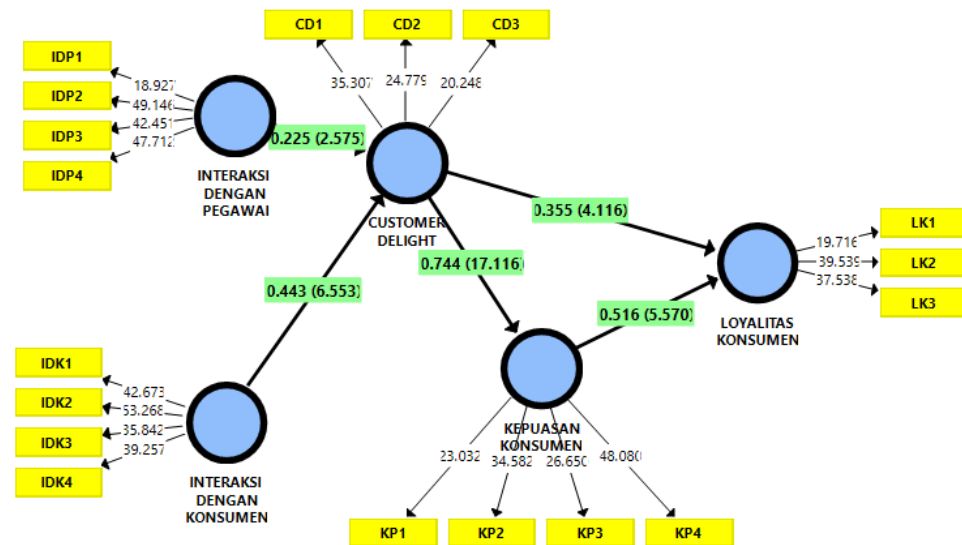
Lampiran 7. Hasil Pengujian Inner Model

HASIL ESTIMASI MODEL BOOTSTRAPPING

P VALUE



T VALUE



HASIL PENGUJIAN PENGARUH LANGSUNG

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
CD -> KEP	0.744	0.742	0.043	17.116	0.000
CD -> LOY	0.355	0.350	0.086	4.116	0.000
IDK -> CD	0.443	0.438	0.068	6.553	0.000
IDP -> CD	0.225	0.232	0.087	2.575	0.010
KEP -> LOY	0.516	0.522	0.093	5.570	0.000

HASIL PENGUJIAN PENGARUH TIDAK LANGSUNG

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
IDK -> CD -> KEP	0.330	0.326	0.060	5.538	0.000
IDP -> CD -> KEP	0.168	0.172	0.066	2.547	0.011
IDK -> CD -> LOY	0.157	0.153	0.045	3.522	0.000
IDP -> CD -> LOY	0.080	0.082	0.038	2.090	0.037
IDK -> CD -> KEP -> LOY	0.170	0.171	0.047	3.651	0.000
CD -> KEP -> LOY	0.384	0.387	0.075	5.104	0.000
IDP -> CD -> KEP -> LOY	0.087	0.089	0.038	2.285	0.023