

HASIL UJI VALIDITAS DATA

Correlations

Correlations		PerceivedRelationship_Orientation
	Pearson Correlation	.909
X1.1	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.942
X1.2	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.898
X1.3	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.868
X1.4	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
	Pearson Correlation	.942
X1.5	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
PerceivedRelationship_Orientation	Pearson Correlation	1
	N	30

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.947	5

Correlations

Correlations		Kepercayaan
Z1.1	Pearson Correlation	.700
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Z1.2	Pearson Correlation	.809
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Z1.3	Pearson Correlation	.746
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Z1.4	Pearson Correlation	.730
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Z1.5	Pearson Correlation	.851
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Z1.6	Pearson Correlation	.809
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Z1.7	Pearson Correlation	.746
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Z1.8	Pearson Correlation	.537
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	30
Kepercayaan	Pearson Correlation	1
	N	30

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.883	8

Correlations

Correlations

		KomitmenAfektif
Z2.1	Pearson Correlation	.721
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Z2.2	Pearson Correlation	.888
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Z2.3	Pearson Correlation	.820
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Z2.4	Pearson Correlation	.841
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Z2.5	Pearson Correlation	.684
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
KomitmenAfektif	Pearson Correlation	1
	N	30

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.832	5

Correlations

Correlations

		AttitudinalLoyalty
Y.1	Pearson Correlation	.843
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y.2	Pearson Correlation	.891
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y.3	Pearson Correlation	.869
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y.4	Pearson Correlation	.597
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y.5	Pearson Correlation	.843
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y.6	Pearson Correlation	.891
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30

AttitudinalLoyalty	Pearson Correlation	1
	N	30

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.875	6

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	96	2	5	3.71	.820
X1.2	96	1	5	3.70	.884
X1.3	96	1	5	3.54	.882
X1.4	96	2	5	3.47	.794
X1.5	96	1	5	3.70	.884
PerceivedRelationship_Orientati on	96	2.00	4.80	3.6229	.61000
Valid N (listwise)	96				

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Z1.1	96	1	5	3.64	1.116
Z1.2	96	1	5	3.72	1.102
Z1.3	96	1	5	3.71	.983
Z1.4	96	1	5	3.31	1.098
Z1.5	96	1	5	3.29	1.160
Z1.6	96	1	5	3.72	1.102
Z1.7	96	1	5	3.71	.983
Z1.8	96	1	5	3.54	.882
Kepercayaan	96	1.88	4.88	3.5820	.68344
Valid N (listwise)	96				

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Z2.1	96	2	5	3.94	.765
Z2.2	96	2	5	3.82	.808
Z2.3	96	2	5	3.50	.918
Z2.4	96	2	5	3.26	.837
Z2.5	96	1	5	3.72	1.102
KomitmenAfektif	96	2.20	4.80	3.6479	.55800
Valid N (listwise)	96				

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y.1	96	2	5	3.81	.621
Y.2	96	2	5	3.72	.610
Y.3	96	2	5	3.41	.658
Y.4	96	1	5	3.71	.983
Y.5	96	2	5	3.81	.621
Y.6	96	2	5	3.72	.610
AttitudinalLoyalty	96	2.50	4.83	3.6957	.49727
Valid N (listwise)	96				

Frequencies

Statistics

JenisKelamin

N	Valid	96
	Missing	0

		JenisKelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	31	32.3	32.3	32.3
	Perempuan	65	67.7	67.7	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

Usia

N	Valid	96
	Missing	0

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-24 tahun	33	34.4	34.4	34.4
	25-35 tahun	25	26.0	26.0	60.4
	36-45 tahun	30	31.3	31.3	91.7
	Lebih dari 45 tahun	8	8.3	8.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

TingkatPendidikan

N	Valid	96
	Missing	0

TingkatPendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	Diploma	18	18.8	18.8	18.8
	Lain-Lain	11	11.5	11.5	30.2
	Sarjana	52	54.2	54.2	84.4
	SMU	15	15.6	15.6	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

Pekerjaan

N	Valid	96
	Missing	0

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	Lain-Lain	21	21.9	21.9	21.9
	Pegawai Negeri	15	15.6	15.6	37.5
	Pegawai Swasta	35	36.5	36.5	74.0
	Wiraswasta	25	26.0	26.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

JumlahPendapatanPerBulan

N	Valid	96
	Missing	0

JumlahPendapatanPerBulan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	>3000000	14	14.6	14.6
	1000000-1500000	40	41.7	56.3
	1600000-3000000	42	43.8	100.0
Total	96	100.0	100.0	

Regresi Berganda Model I

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	PerceivedRelationship_Orientation ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepercayaan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.311 ^a	.097	.087	.65288

a. Predictors: (Constant), PerceivedRelationship_Orientation

b. Dependent Variable: Kepercayaan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.305	1	4.305	10.099	.002 ^b
	Residual	40.068	94	.426		
	Total	44.373	95			

a. Dependent Variable: Kepercayaan

b. Predictors: (Constant), PerceivedRelationship_Orientation

Coefficients^a

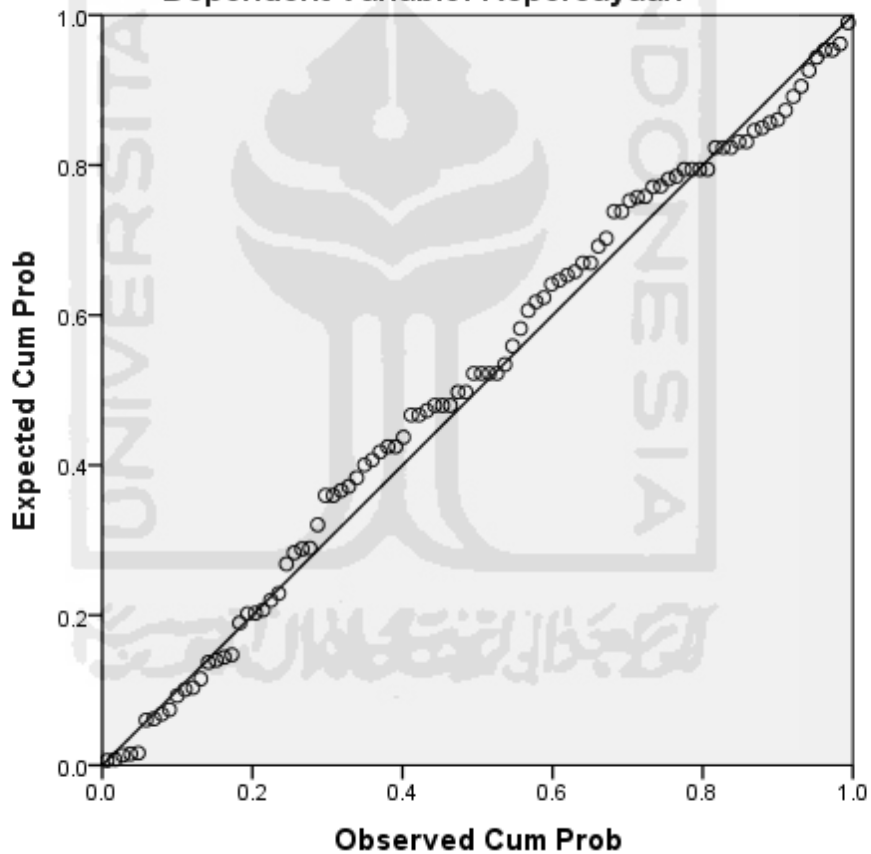
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.318	.403		5.746	.000
	PerceivedRelationship_Orientation	.349	.110	.311	3.178	.002

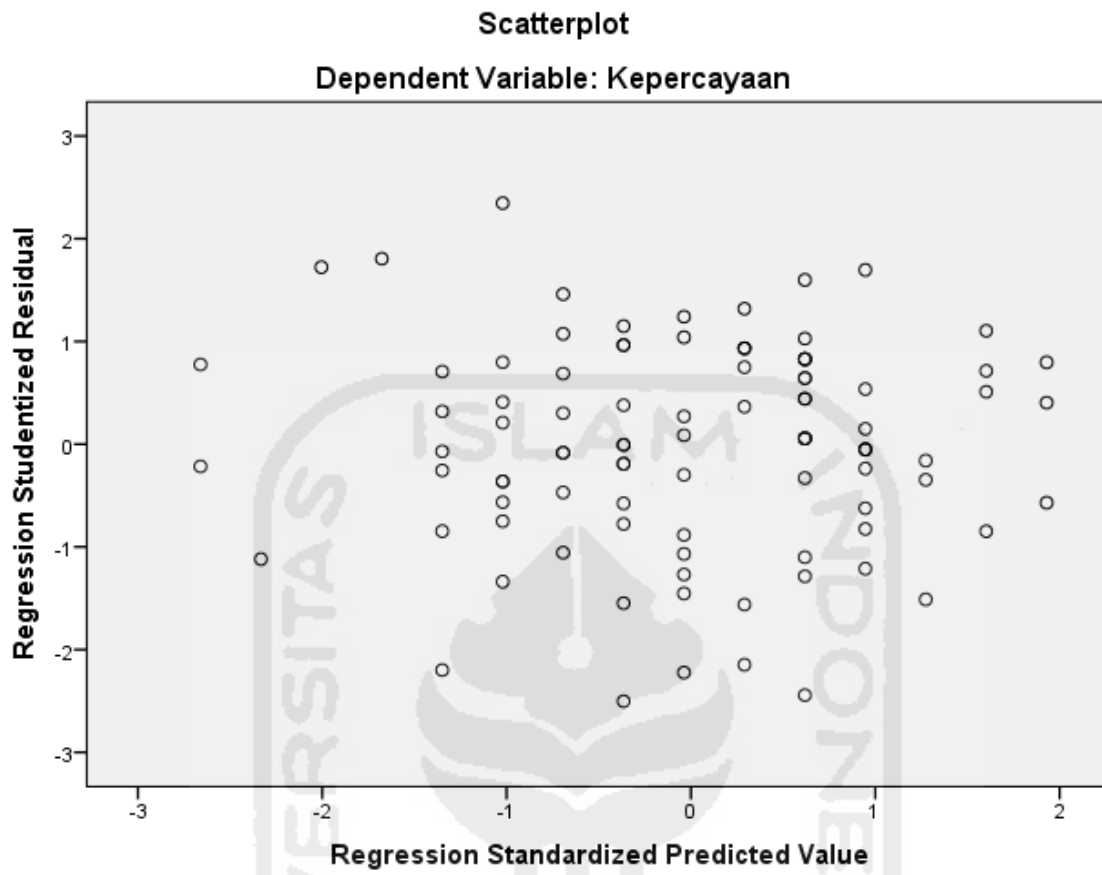
a. Dependent Variable: Kepercayaan

Model		Correlations			Collinearity Statistics	
		Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)					
	PerceivedRelationship_Orientation	.311	.311	.311	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepercayaan

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Kepercayaan





Regresi Berganda Model II

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepercayaan, PerceivedRelationship_Orientation ^b		Enter

a. Dependent Variable: KomitmenAfektif

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.286 ^a	.082	.062	.54037

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, PerceivedRelationship_Orientation

b. Dependent Variable: KomitmenAfektif

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.423	2	1.212	4.149	.019 ^b
	Residual	27.156	93	.292		
	Total	29.580	95			

a. Dependent Variable: KomitmenAfektif

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan, PerceivedRelationship_Orientation

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.882	.388		7.425	.000
PerceivedRelationship_Orientation	.147	.062	.225	2.367	.020
Kepercayaan	.240	.085	.294	2.809	.006

a. Dependent Variable: KomitmenAfektif

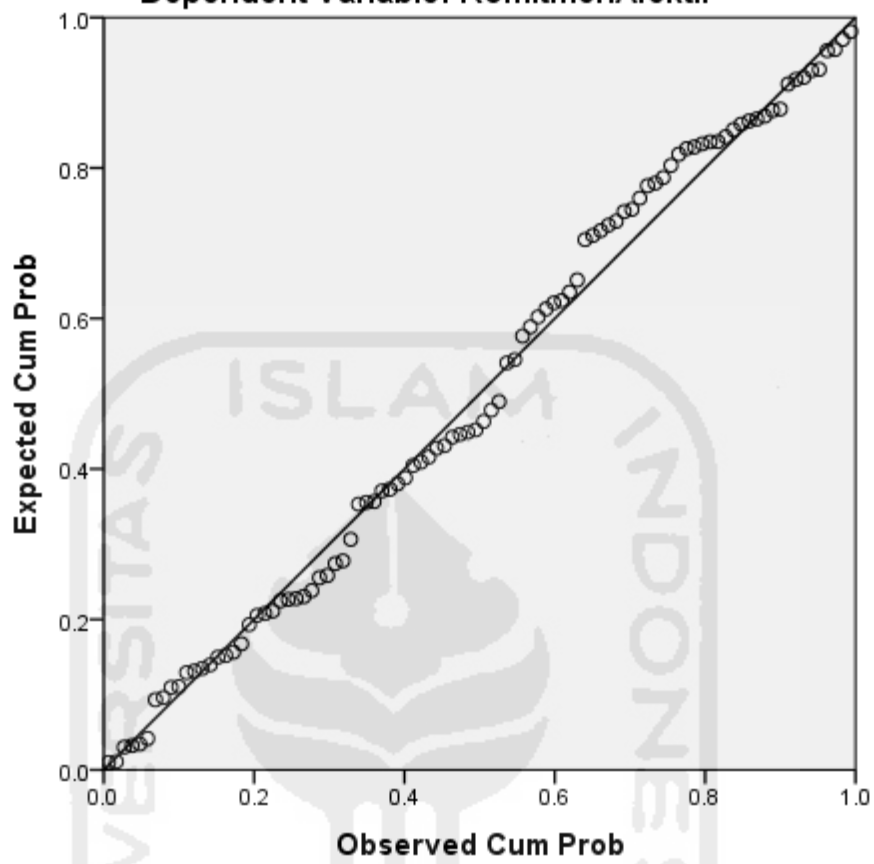
Coefficients^a

Model	Correlations			Collinearity Statistics	
	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)					
PerceivedRelationship_Orientation	.203	.259	.217	.930	1.075
Kepercayaan	.285	.280	.279	.903	1.107

a. Dependent Variable: KomitmenAfektif

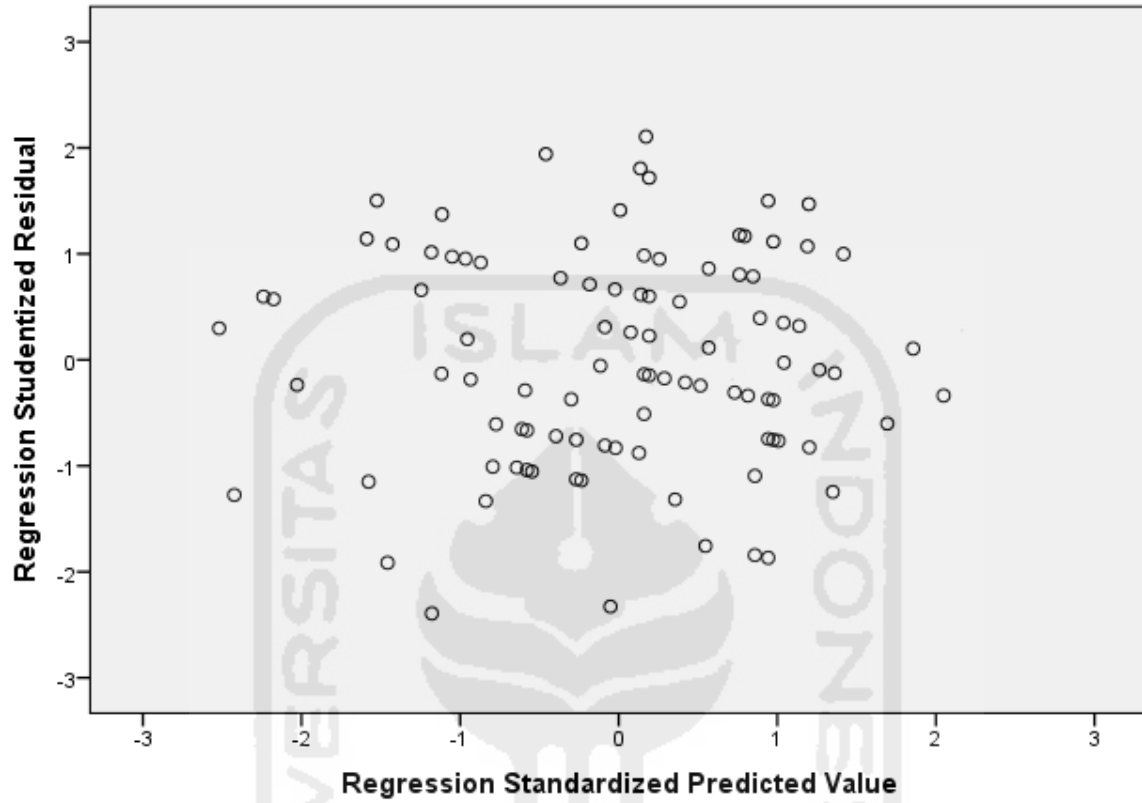
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: KomitmenAfektif



Scatterplot

Dependent Variable: KomitmenAfektif



Regresi Berganda Model III

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KomitmenAfektif, Kepercayaan ^b		Enter

a. Dependent Variable: AttitudinalLoyalty

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.652 ^a	.425	.413	.38113

a. Predictors: (Constant), KomitmenAfektif, Kepercayaan

b. Dependent Variable: AttitudinalLoyalty

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.983	2	4.991	34.363	.000 ^b
	Residual	13.509	93	.145		
	Total	23.492	95			

a. Dependent Variable: AttitudinalLoyalty

b. Predictors: (Constant), KomitmenAfektif, Kepercayaan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.545	.293		5.274	.000
	Kepercayaan	.406	.060	.557	6.795	.000
	Komitmen Afektif	.191	.073	.215	2.615	.010

a. Dependent Variable: AttitudinalLoyalty

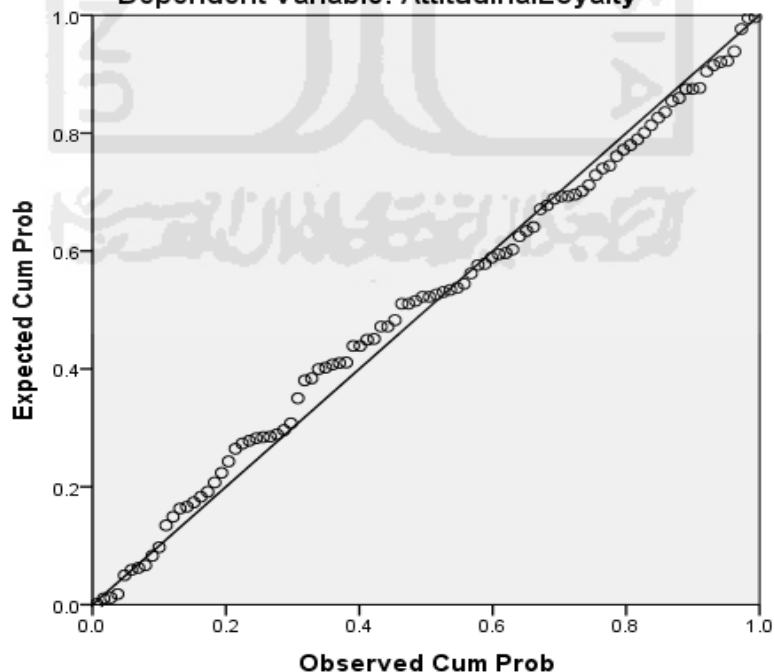
Coefficients^a

Model	Correlations			Collinearity Statistics		
	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)					
	Kepercayaan	.619	.576	.534	.919	1.088
	Komitmen Afektif	.373	.262	.206	.919	1.088

a. Dependent Variable: AttitudinalLoyalty

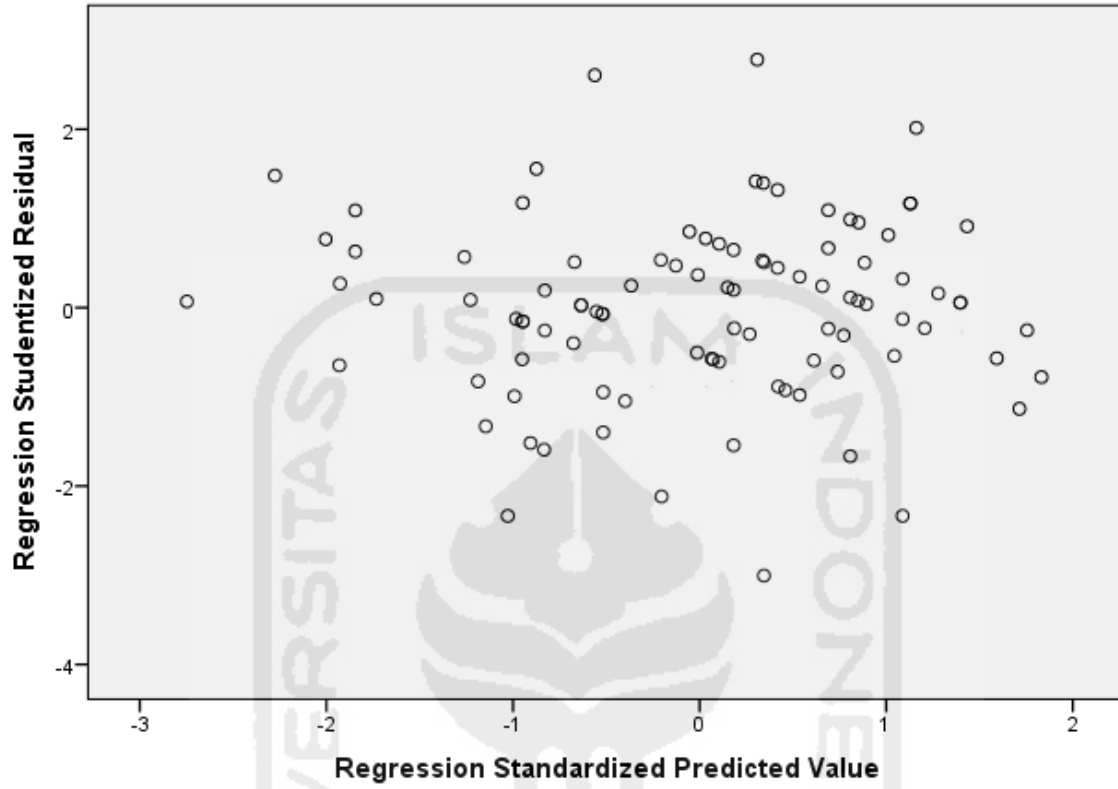
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: AttitudinalLoyalty



Scatterplot

Dependent Variable: AttitudinalLoyalty



KUESIONER PENELITIAN

Analisis Pengaruh Perceived Relationship Orientation Terhadap Attitudinal Loyalty

Pelanggan

(Studi Kasus Pada Konsumen Kalimilk Susu Yogyakarta)

Dalam rangka menyelesaikan pendidikan sarjana (S1) di Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, maka kami diharuskan untuk melakukan suatu penelitian ilmiah. Oleh karena itu, untuk mendapat data yang nyata kami memohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk menjadi responden penelitian, yaitu dengan mengisi daftar pertanyaan atau pernyataan yang telah kami susun. Untuk hal tersebut, maka identitas Bapak/Ibu/Saudara kami jamin kerahasiaannya. Pertanyaan atau pernyataan ini dimaksudkan untuk memperoleh jawaban dari Bapak/Ibu/Saudara, tentang topik yang kami bahas mengenai “Analisis Pengaruh *Perceived Relationship Orientation Terhadap Attitudinal Loyalty* Pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen Kalimilk Susu Yogyakarta)”, maka kami memohon kesediaan anda meluangkan waktu untuk menjadi responden penelitian, dengan mengisi daftar pertanyaan yang telah kami susun. Identitas dan jawaban pertanyaan yang kami peroleh dari anda akan kami jamin kerahasiaannya. Jawaban yang benar dan lengkap akan sangat membantu kami dalam keberhasilan penelitian ini. Sebelumnya saya ucapkan terima kasih kepada responden yang telah bersedia berpartisipasi dan membantu kami dalam penelitian ini.

Hormat Saya,

IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk Pengisian:

Pertanyaan-pertanyaan berikut hanya untuk tujuan penelitian, jawaban anda akan kami jaga kerahasiaannya

Berilah tanda silang (X) dalam kotak di depan jawaban pertanyaan yang mengandung unsur pilihan ganda.

1. Jenis kelamin :

- | | | | |
|----------------------------|-----------|----------------------------|-----------|
| <input type="checkbox"/> 1 | Laki-laki | <input type="checkbox"/> 2 | Perempuan |
|----------------------------|-----------|----------------------------|-----------|

2. Usia:

- | | | | |
|----------------------------|---------------|----------------------------|---------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | 20 – 24 Tahun | <input type="checkbox"/> 3 | 36 – 45 tahun |
| <input type="checkbox"/> 2 | 25 – 35 tahun | <input type="checkbox"/> 4 | > 45 tahun |

3. Tingkat Pendidikan:

- | | | | |
|----------------------------|---------|----------------------------|--------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | < SMU | <input type="checkbox"/> 4 | Sarjana (S1) |
| <input type="checkbox"/> 2 | SMU | <input type="checkbox"/> 5 | Lain-lain |
| <input type="checkbox"/> 3 | Diploma | | |

4. Pekerjaan:

- | | | | |
|----------------------------|----------------|----------------------------|------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | Pegawai Negeri | <input type="checkbox"/> 3 | Wiraswasta |
| <input type="checkbox"/> 2 | Pegawai Swasta | <input type="checkbox"/> 4 | Lain-lain |

5. Jumlah Pendapatan Per Bulan:

- | | | | |
|----------------------------|-----------------|----------------------------|-----------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | < 1000000 | <input type="checkbox"/> 3 | 1600000-3000000 |
| <input type="checkbox"/> 2 | 1000000-1500000 | <input type="checkbox"/> 4 | > 3000000 |

Berikan jawaban terhadap semua pertanyaan dengan memberikan penilaiansejauh mana pernyataan itu sesuai dengan realita. Berilah tanda cek list (√)pada pilihan yang tersedia untuk pilihan jawaban anda. Skor jawaban dibagi 5 kriteria:

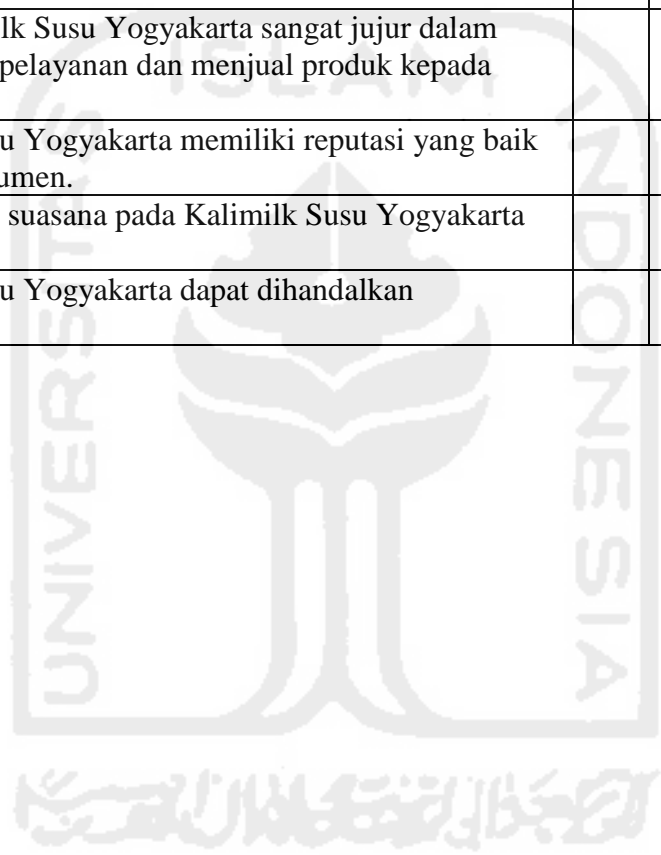
- SS (Sangat setuju) skor 5
- S (Setuju) skor 4
- CS (Cukup setuju) skor 3
- TS (Tidak setuju) skor 2
- STS (Sangat tidak setuju) skor 1

Perceived Relationship Orientation

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1	Kalimilk Susu Yogyakarta mengerti akan keinginan konsumen					
2	Kalimilk Susu Yogyakarta mampu menciptakan komunikasi dua arah dengan konsumen					
3	Kalimilk Susu Yogyakarta memberikan kemudahan dalam membantu kesulitan konsumen					
4	Ketepatan yang diberikan Kalimilk Susu Yogyakarta dalam memberikan pelayanan pada konsumen					
5	Keramahan yang diberikan Kalimilk Susu Yogyakarta untuk melayani konsumen					

Kepercayaan

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1	Produk Kalimilk Susu Yogyakarta sangat baik.					
2	Kalimilk Susu Yogyakarta memberikan pelayanan sangat terbaik.					
3	Kalimilk Susu Yogyakarta dapat dipercaya.					
4	Kualitas produk yang di jual Kalimilk Susu Yogyakarta sangat baik					
5	Pihak Kalimilk Susu Yogyakarta sangat jujur dalam memberikan pelayanan dan menjual produk kepada konsumen.					
6	Kalimilk Susu Yogyakarta memiliki reputasi yang baik di mata konsumen.					
7	Kenyamanan suasana pada Kalimilk Susu Yogyakarta					
8	Kalimilk Susu Yogyakarta dapat dihandalkan					



Komitmen Afektif

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1	Kalimilk Susu Yogyakarta memberikan jaminan agar sesuai dengan produk dan layanan dengan keperluan konsumen					
2	Kalimilk Susu Yogyakarta menawarkan produk dan layanan berkualitas serta sanggup memenuhi kebutuhan konsumen					
3	Kalimilk Susu Yogyakarta selalu memberikan pelayanan kepada konsumen					
4	Kalimilk Susu Yogyakarta mampu memenuhi janjinya kepada konsumen dalam hal memberikan layanan maupun menanggapi keluhan konsumen					
5	Kalimilk Susu Yogyakarta berkomitmen penuh dalam hal memberikan layanan kepada seluruh konsumen					



Attitudinal Loyalty

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1	Saya mengkonsumsi produk Kalimilk Susu Yogyakarta karena merupakan pilihan terbaik bagi saya.					
2	Saya akan menjadi pelanggan yang loyal pada produk-produk dari Kalimilk Susu Yogyakarta					
3	Saya berkomitmen untuk selalu datang ke Kalimilk Susu Yogyakarta					
4	Saya bersedia membayar lebih untuk mengkonsumsi produk-produk dari Kalimilk Susu Yogyakarta					
5	Saya selalu mempertimbangan Kalimilk Susu Yogyakarta sebagai pilihan pertama saat saya mengkonsumsi produk susu					
6	Saya selalu mempertimbangan Kalimilk Susu Yogyakarta sebagai pilihan pertama karena alasan kualitas produk dan pelayanan yang diberikan					

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
TERIMA KASIH