

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Salam sejahtera,

Nama saya Ahmad Wahyu Nasrullah, saya adalah mahasiswa yang sedang melakukan penelitian dengan judul "Analisis Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Bisnis Ritel". Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana penerapan Customer Relationship Management (CRM) dalam bisnis ritel dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Sehubungan dengan itu, kami mengundang Anda untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner ini. Kuesioner ini dirancang untuk mengumpulkan data mengenai pengalaman Anda dalam berinteraksi dengan perusahaan ritel yang menggunakan sistem CRM. Hasil dari kuesioner ini akan membantu kami dalam menganalisis dampak CRM terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan di bisnis ritel.

Tujuan utama dari penyebaran kuesioner ini adalah untuk mendapatkan data yang relevan mengenai pandangan dan pengalaman pelanggan terhadap layanan CRM yang diterima, serta untuk mengukur tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan. Data yang dikumpulkan akan dianalisis untuk memberikan wawasan yang berguna bagi perusahaan dalam mengembangkan strategi CRM yang lebih baik.

Kami berharap Anda dapat meluangkan waktu sekitar 10-15 menit untuk mengisi kuesioner ini. Semua pertanyaan dalam kuesioner ini bersifat wajib, namun tidak ada jawaban yang benar atau salah. Kami hanya mengharapkan jawaban yang mencerminkan pengalaman dan pendapat pribadi Anda. Kuesioner ini akan mencakup beberapa pertanyaan mengenai layanan yang diberikan oleh perusahaan ritel dan pengalaman Anda dalam berbelanja.

Kami menghargai privasi dan kerahasiaan data Anda. Semua informasi yang Anda berikan dalam kuesioner ini akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian ini. Data yang terkumpul akan dianalisis secara anonim dan tidak akan dipublikasikan secara individu. Kami memastikan bahwa data Anda tidak akan disalahgunakan, dan hanya akan digunakan untuk tujuan akademik.

Dengan mengisi kuesioner ini, Anda memberikan persetujuan untuk penggunaan data Anda dalam penelitian ini. Jika Anda memiliki pertanyaan atau kekhawatiran mengenai pengisian kuesioner atau penggunaan data, jangan ragu untuk menghubungi saya melalui email di [Email Anda].

Kami sangat mengapresiasi waktu dan partisipasi Anda dalam penelitian ini. Terima kasih atas perhatian dan kerjasamanya.

Hormat saya,

Ahmad Wahyu Nasrullah

Mahasiswa Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung

A. Informasi Responden

1. **Jenis Kelamin**

- ☐ Pria
☐ Wanita

2. **Usia**

- ☐ 18-25
☐ 26-35
☐ 36-45
☐ 46-55
☐ 56 ke atas

3. **Pendidikan Terakhir**

- ☐ SMA
☐ Diploma
☐ Sarjana
☐ Pascasarjana

4. **Pekerjaan**

- ☐ Pelajar/Mahasiswa
☐ Karyawan
☐ Wirausaha
☐ Lainnya (sebutkan) _____

5. **Frekuensi Belanja di Toko Ritel (Marketplace)**

- ☐ Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)
☐ Kadang-kadang (1-3 kali seminggu)
☐ Jarang (1-2 kali sebulan)
☐ Sangat Jarang (Kurang dari sekali sebulan)

6. **Aplikasi Marketplace yang Digunakan**

- ☐ Tokopedia
☐ Bukalapak
☐ Shopee
☐ Lazada
☐ Blibli
☐ JD.ID
☐ Zalora
☐ Lainnya (sebutkan) _____

B. Customer Relationship Management (CRM)

Silakan beri penilaian terhadap pernyataan berikut berdasarkan pengalaman Anda dengan layanan CRM di perusahaan ritel ini dengan skala nilai sebagai berikut :

- 1 (Sangat Tidak Setuju)
- 2 (Tidak Setuju)

- 3 (Netral)
- 4 (Setuju)
- 5 (Sangat Setuju)

No	Pernyataan	Nilai				
		1	2	3	4	5
1	Perusahaan ini memberikan informasi yang jelas dan perhatian yang cukup melalui berbagai saluran komunikasi (email, aplikasi, SMS).					
2	Perusahaan ini mengingat preferensi saya dan menggunakan data untuk memberikan penawaran yang relevan.					
3	Perusahaan ini memberikan layanan pelanggan yang responsif dan memperlakukan saya secara personal.					
4	Penawaran atau promosi yang diterima melalui CRM relevan dengan minat dan kebutuhan saya.					
5	Perusahaan ini selalu memberikan pelayanan terbaik dan menjaga komunikasi yang baik melalui berbagai saluran.					

C. Kepuasan Pelanggan

Silakan beri penilaian terhadap pernyataan berikut berdasarkan pengalaman Anda dalam menggunakan produk atau layanan perusahaan ritel ini dengan skala nilai sebagai berikut :

- 1 (Sangat Tidak Setuju)
- 2 (Tidak Setuju)
- 3 (Netral)
- 4 (Setuju)
- 5 (Sangat Setuju)

No	Pernyataan	Nilai				
		1	2	3	4	5
1	Proses pembelian di perusahaan ini mudah dan saya merasa puas dengan pengalaman berbelanja secara keseluruhan.					
2	Saya puas dengan kualitas produk yang saya beli dan kebijakan pengembalian barang di perusahaan ini.					
3	Saya puas dengan kecepatan layanan pengiriman produk dari perusahaan ini.					
4	Saya puas dengan dukungan layanan pelanggan yang diberikan oleh perusahaan ini ketika menghadapi masalah atau pertanyaan.					
5	Kualitas produk yang saya terima sesuai dengan harapan yang saya miliki berdasarkan informasi yang diberikan oleh perusahaan ini.					
6	Saya merasa puas dengan kenyamanan berbelanja melalui aplikasi atau website perusahaan ini.					
7	Pengalaman berbelanja saya memuaskan karena perusahaan ini menawarkan berbagai pilihan produk yang menarik.					
8	Saya merasa bahwa harga produk yang ditawarkan perusahaan ini sesuai dengan kualitas yang diberikan.					

9	Saya merasa bahwa perusahaan ini menawarkan nilai yang baik dibandingkan dengan pesaing.					
10	Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan produk dan layanan yang diberikan oleh perusahaan ini.					

D. Loyalitas Pelanggan

Silakan beri penilaian terhadap pernyataan berikut terkait dengan loyalitas Anda terhadap perusahaan ini dengan skala nilai sebagai berikut :

- 1 (Sangat Tidak Setuju)
- 2 (Tidak Setuju)
- 3 (Netral)
- 4 (Setuju)
- 5 (Sangat Setuju)

No	Pernyataan	Nilai				
		1	2	3	4	5
1	Saya cenderung tetap setia membeli produk dari perusahaan ini meskipun ada pesaing yang menawarkan harga lebih rendah					
2	Saya akan merekomendasikan perusahaan ini dan lebih memilih untuk membeli produk dari perusahaan ini dibandingkan pesaing.					
3	Saya lebih suka membeli produk dari perusahaan ini daripada dari pesaing.					
4	Saya tetap setia berbelanja di perusahaan ini meskipun ada produk sejenis dari pesaing dengan harga lebih murah.					
5	Saya sering mengikuti promosi atau program loyalitas yang ditawarkan oleh perusahaan ini.					
6	Saya merasa dihargai oleh perusahaan ini sebagai pelanggan setia.					
7	Saya lebih memilih menggunakan aplikasi atau platform dari perusahaan ini dibandingkan dengan kompetitor lainnya.					
8	Saya berniat untuk terus membeli produk dari perusahaan ini di masa depan.					

Lampiran 2 : Hasil Responden

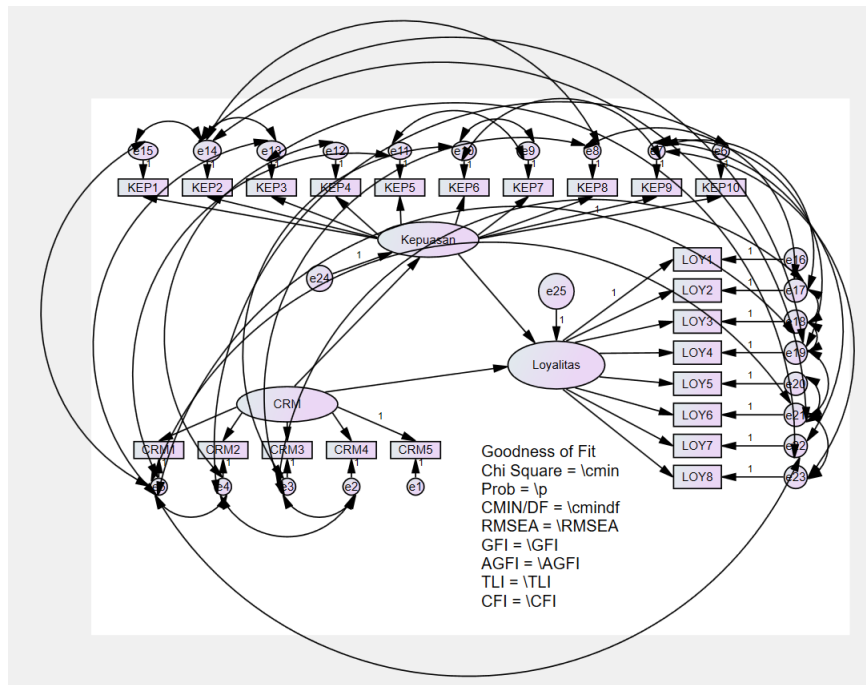
Timestamp	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Konsumen Marketplace?	Frekuensi Belanja di Toko Ritel (Marketplace)	CRM1	CRM 2	CRM3	CRM4	CRM5	KEP1	KEP2	KEP3	KEP4	KEP5	KEP6	KEP7	KEP8	KEP9	KEP10	LOY1	LOY2	LOY3	LOY4	LOY5	LOY6	LOY7	LOY8
5/13/2025 21:19:35	Wanita	18-25	SMA/SMK/MA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Ya	Jarang (1-2 kali sebulan)	3	3	5	5	5	2	1	3	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	2	2	3	4	5
5/13/2025 21:19:55	Pria	18-25	SMA/SMK/MA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Ya	Jarang (1-2 kali sebulan)	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	4	5	4	4
5/13/2025 21:26:27	Wanita	18-25	SMA/SMK/MA/Sederajat	pengangguran	Ya	Jarang (1-2 kali sebulan)	5	3	4	4	3	2	3	2	3	5	4	4	4	5	4	3	3	4	5	2	3	4	4
5/13/2025 21:28:01	Pria	18-25	SMA/SMK/MA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Ya				1			5											5						
5/13/2025 21:28:54	Wanita	18-25	Sarjana	Pelajar/Mahasiswa	Ya	Kadang-kadang (1-3 kali seminggu)	3	4	3	3	3	4	3	2	4	5	4	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	5	4
5/13/2025 21:29:33	Pria	18-25	SMA/SMK/MA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Ya	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5/13/2025 21:29:38	Pria	18-25	SMA/SMK/MA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Ya	Kadang-kadang (1-3 kali seminggu)	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
5/13/2025 21:29:40	Pria	18-25	Sarjana	Wirausaha	Ya	Kadang-kadang (1-3 kali seminggu)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
5/13/2025 21:30:35	Pria	18-25	SMA/SMK/MA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Ya	Kadang-kadang (1-3 kali seminggu)	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5/13/2025 21:34:29	Pria	18-25	Sarjana	Karyawan Swasta	Ya	Jarang (1-2 kali sebulan)	5	5	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	5	4	4	3	5	3	5	5	5
5/13/2025 21:36:49	Wanita	18-25	SMA/SMK/MA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Ya	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
5/13/2025 21:38:08	Pria	18-25	SMA/SMK/MA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Ya	Jarang (1-2 kali sebulan)	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	2	3	4	4
5/13/2025 21:41:57	Pria	18-25	SMA/SMK/MA/Sederajat		Ya	Kadang-kadang (1-3 kali seminggu)			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5
5/13/2025 21:53:14	Pria	18-25	SMA/SMK/MA/Sederajat	Wirausaha	Ya	Kadang-kadang (1-3 kali seminggu)	5	2	3	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4
5/13/2025 21:58:26	Pria	26-35	Sarjana	Wirausaha	Ya	Kadang-kadang (1-3 kali seminggu)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
5/13/2025 22:08:37	Pria	18-25	SMA/SMK/MA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Ya	Kadang-kadang (1-3 kali seminggu)	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3
5/13/2025 22:36:29	Pria	18-25	SMA/SMK/MA/Sederajat	Karyawan Swasta	Ya	Jarang (1-2 kali sebulan)	5	5	5	4	4	3	3	4	2	4	5	5	3	4	4		2	2	5	4	3	5	5
5/14/2025 5:05:04	Pria	18-25	SMA/SMK/MA/Sederajat		Ya	Sangat Jarang (Kurang dari sekali sebulan)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5/14/2025 5:35:54	Pria	36-45	Sarjana	Karyawan Swasta	Ya	Jarang (1-2 kali sebulan)	5	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	2	3	1	5	3	4	5
5/14/2025 6:54:31	Pria	18-25	SMA/SMK/MA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Ya	Jarang (1-2 kali sebulan)	2	1	2	2	3	1	2	1	1	3	1	2	2	3	1	1	1	1	1	3	2	2	1
5/14/2025 16:35:01	Pria	18-25	Sarjana	Pelajar/Mahasiswa	Ya	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	5	4	3	4	4

5/15/2025 10:58:30	Wanita	18-25	SMA/SMK/MA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Ya	Jarang (1-2 kali sebulan)	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3
5/15/2025 11:01:07	Pria	18-25	SMA/SMK/MA/Sederajat	Karyawan Swasta	Ya	Jarang (1-2 kali sebulan)	3	2	1	4	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	5	5
5/15/2025 11:02:26	Wanita	26-35	Diploma	Wirausaha	Ya	Kadang-kadang (1-3 kali seminggu)	2	3	3	4	2	2	5	5	3	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	2
5/15/2025 11:03:26	Pria	26-35	Sarjana	Apartur Sipil Negara	Ya	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	3	4	5	4	2	2	3	5	4	4	3	3	2	3	4	2	4	3	4	3	3	3	4
5/15/2025 11:14:59	Wanita	18-25	SMA/SMK/MA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Ya	Kadang-kadang (1-3 kali seminggu)	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3
5/15/2025 11:55:59	Wanita	18-25	Sarjana	Pelajar/Mahasiswa	Ya	Jarang (1-2 kali sebulan)	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	2	4	3
5/16/2025 8:10:42	Pria	46-55	SMP/MTs/Sederajat	Wirausaha	Ya	Sangat Jarang (Kurang dari sekali sebulan)	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	5	4
5/16/2025 8:18:12	Wanita	26-35	Diploma	Karyawan Swasta	Ya	Kadang-kadang (1-3 kali seminggu)	2	3	4	5	3	3	5	4	3	2	3	4	5	4	4	5	4	3	3	4	5	5	3
5/16/2025 8:19:27	Wanita	18-25	SMA/SMK/MA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Ya	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	2	3	4	5	3	3	3	4	5	2	5	5	5	1	1	3	4	4	5	3	4	5	3
5/16/2025 8:19:52	Wanita	18-25	Pascasarjana	aktris	Ya	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5/16/2025 8:21:28	Pria	18-25	SMA/SMK/MA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Ya	Kadang-kadang (1-3 kali seminggu)	2	3	4	5	3	3	4	4	5	2	3	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	5	4
5/16/2025 8:23:26	Wanita	18-25	SMA/SMK/MA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Ya	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	3	3	2	4	5	2	3	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	2	3
5/16/2025 8:24:18	Wanita	18-25	SMA/SMK/MA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Ya	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	3	4	4	3	5	3	4	5	4	4	3	3	4	5	4	2	3	4	5	4	4	5	4
5/16/2025 11:20:09	Pria	18-25	SMA/SMK/MA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Tidak	Kadang-kadang (1-3 kali seminggu)	3	2	3	1	4	2	4	2	3	3	2	3	4	1	3	4	2	3	1	3	1	3	3
5/16/2025 11:23:56	Pria	18-25	SMA/SMK/MA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Ya	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	5	3	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	3	5	4	4	4	3	5	5
5/16/2025 11:25:12	Wanita	26-35	Diploma	Karyawan Swasta	Ya	Kadang-kadang (1-3 kali seminggu)	2	3	4	5	3	3	4	4	3	5	4	4	2	4	4	2	4	3	3	5	5	4	4
5/16/2025 11:26:41	Pria	26-35	Sarjana	Apartur Sipil Negara	Ya	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	3	4	5	4	2	3	3	3	3	4	5	4	3	3	5	2	4	4	3	3	3	2	3
5/16/2025 11:27:54	Wanita	18-25	SMA/SMK/MA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Ya	Kadang-kadang (1-3 kali seminggu)	2	3	3	4	4	2	4	5	3	4	3	3	4	4	3	3	4	5	5	3	3	3	3
5/16/2025 12:44:46		18-25	SMA/SMK/MA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Ya	Kadang-kadang (1-3 kali seminggu)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5/16/2025 13:13:19	Wanita	18-25	SMA/SMK/MA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Ya	Kadang-kadang (1-3 kali seminggu)	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5
5/16/2025 13:19:30	Pria	18-25	SMA/SMK/MA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Ya	Kadang-kadang (1-3 kali seminggu)	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5/16/2025 13:43:24	Wanita	18-25	SMA/SMK/MA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Ya	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	3	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	2	4	5	4	4	5	4
5/16/2025 13:44:18	Wanita	26-35	Diploma	Karyawan Swasta	Ya	Kadang-kadang (1-3 kali seminggu)	3	4	5	5	3	3	4	5	4	2	3	4	4	5	3	2	3	4	5	4	3	4	5
5/16/2025 13:45:19	Wanita	26-35	Diploma	Wirausaha	Ya	Kadang-kadang (1-3 kali seminggu)	3	4	5	3	3	3	5	3	4	4	5	5	5	3	3	3	4	5	4	3	5	4	4
5/16/2025 13:47:19	Pria	26-35	SMP/MTs/Sederajat	Karyawan Swasta	Ya	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	4	3	5	4	4	2	3	4	4	5	4	3	4	4	4	2	4	2	1	2	2	2	3
5/16/2025 13:54:45	Pria	26-35	Diploma	Karyawan Swasta	Ya	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	5	4	4	3	4	3	2	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4
5/16/2025 13:55:57	Pria	26-35	SMA/SMK/MA/Sederajat	Tani	Tidak	Sangat Jarang (Kurang dari sekali sebulan)	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1

5/16/2025 22:58:02	Pria	36-45	SMP/MTs/Sederajat	Wirausaha	Tidak	Sangat Jarang (Kurang dari sekali sebulan)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	4	2	2	2	1	3	2	3	2	2
5/16/2025 22:59:02	Wanita	18-25	SMA/SMK/MA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Ya	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	4	5	5	3	3	2	3	4	4	4	2	4	3	5	5	4	5	4	5	3	3	4	4
5/16/2025 22:59:50	Wanita	18-25	SMA/SMK/MA/Sederajat	Wirausaha	Ya	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	5	5	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	2	4
5/17/2025 8:11:20	Wanita	18-25	SMA/SMK/MA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Ya	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	3	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	5	3	5	4	3	4	5	5	3	4	5	5
5/17/2025 8:12:14	Wanita	26-35	Diploma	Karyawan Swasta	Ya	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4		5	3	4	5	4	4
5/17/2025 8:13:56	Wanita	26-35	Sarjana	Apartur Sipil Negara	Ya	Kadang-kadang (1-3 kali seminggu)	3	5	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	3	5	4	3	4	5	3	3	4	5	4
5/17/2025 8:15:05	Wanita	18-25	SMA/SMK/MA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa		Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	3	2	4	4	4	3	4	5	2	5	4	4	3	3	3	3	4	4	2	5	5	4	4
5/17/2025 8:16:31	Wanita	26-35	Diploma	Wirausaha	Ya	Jarang (1-2 kali sebulan)	3	4	4	4	3	3	4	5	4	5	3	2	3	4	4	3	4	5	4	3	4	5	3
5/17/2025 8:20:33	Wanita	18-25	SMA/SMK/MA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Ya	Kadang-kadang (1-3 kali seminggu)	2	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
5/17/2025 8:22:36	Wanita	18-25	SMA/SMK/MA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Ya	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	3	5	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	2	3	4	5	3	3
5/17/2025 8:24:08	Wanita	26-35	SMA/SMK/MA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Ya	Kadang-kadang (1-3 kali seminggu)	2	3	4	4	5	3	4	5	3	3	5	4	4	3	3	3	5	4	3	4	4	4	5
5/17/2025 8:36:12	Wanita	26-35	SMA/SMK/MA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Ya	Jarang (1-2 kali sebulan)	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4
5/17/2025 8:41:37	Wanita	18-25	Sarjana	Apartur Sipil Negara	Ya	Kadang-kadang (1-3 kali seminggu)	3	4	3	4	5	3	5	4	5	3	4	5	5	3	5	4	2	3	3	4	5	4	4
5/17/2025 8:42:37	Wanita	18-25	SMP/MTs/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Ya	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	5	5
5/17/2025 8:44:10	Wanita	26-35	Diploma	Apartur Sipil Negara	Ya	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	2	3	4	5	4	2	3	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3
5/17/2025 8:46:59	Wanita	18-25	SMP/MTs/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Ya	Kadang-kadang (1-3 kali seminggu)	3	5	4	3	4	3	4	5	3	3	3	4	4	5	4	3	5	4	3	5	4	4	4
5/17/2025 8:49:42	Wanita	26-35	SMA/SMK/MA/Sederajat	IRT	Ya	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	3	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	3	4	4	5	3	3	4	3	4	5	4	5
5/17/2025 9:09:57	Pria	18-25	SMP/MTs/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Tidak	Sangat Jarang (Kurang dari sekali sebulan)	1	4	3	3	2	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	4	5
5/17/2025 9:10:45	Wanita	18-25	SMP/MTs/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Ya	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	1	1	1	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	4	2	4
5/17/2025 9:11:58	Pria	18-25	SMA/SMK/MA/Sederajat	Wirausaha	Ya	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	3	3	3	4	5	3	4	3	2	3	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4
5/17/2025 9:12:54	Wanita	36-45	SMA/SMK/MA/Sederajat	Karyawan Swasta	Tidak	Kadang-kadang (1-3 kali seminggu)	4	3	3	5	4	3	3	4	3	3	4	5	4	3	4	3	5	3	4	4	5	5	3
5/17/2025 9:14:11	Wanita	36-45	Sarjana	Apartur Sipil Negara	Ya	Kadang-kadang (1-3 kali seminggu)	3	4	5	4	3	4	2	3	2	2	3	4	5	5	4	3	5	3	4	4	4	4	3
5/17/2025 9:15:48	Wanita	26-35	Sarjana	Apartur Sipil Negara	Ya	Kadang-kadang (1-3 kali seminggu)	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3
5/18/2025 11:56:50	Wanita	18-25	SMP/MTs/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Ya	Kadang-kadang (1-3 kali seminggu)	3	4	4	5	4	4	3	5	5	3	4	5	3	4	4	3	4	5	4	3	2	4	5
5/18/2025 11:57:40	Wanita	18-25	SMA/SMK/MA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Ya	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	5	4	3	5	3	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4
5/18/2025 12:03:33	Pria	18-25	SMA/SMK/MA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Ya	Kadang-kadang (1-3 kali seminggu)	2	4	3	4	5	4	3	5	4	3	5	5	4	3	5	3	4	5	3	5	4	4	4

5/18/2025 12:04:34	Wanita	26-35	Sarjana	Pelajar/Mahasiswa	Ya	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	3	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4
5/18/2025 12:06:19	Wanita	18-25	SMA/SMK/MA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Ya	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	3	4	5	4	3	3	4	5	3	4	5	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
5/18/2025 12:07:17	Pria	26-35	Diploma	Wirausaha	Ya	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	3	4	5	4	3	3	5	4	3	3	4	5	3	4	5	4	5	5	3	4	5	4	4
5/18/2025 12:08:10	Pria	18-25	SMP/MTs/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Ya	Jarang (1-2 kali sebulan)	3	4	2	2	4	3	3	2	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4
5/18/2025 12:09:09	Wanita	26-35	SMA/SMK/MA/Sederajat	Wirausaha	Ya	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4
5/18/2025 12:10:04	Wanita	18-25	Diploma	Pelajar/Mahasiswa	Ya	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	3	4	4	5	4	2	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	3	4	5
5/18/2025 12:11:07	Wanita	26-35	SMA/SMK/MA/Sederajat	IRT	Ya	Jarang (1-2 kali sebulan)	4	4	5	4	4	3	3	5	2	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
5/18/2025 12:12:12	Wanita	26-35	Diploma	Wirausaha	Ya	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	1	3	2	3	3	3	4	4	3	5	5	4	5	4	5	3	5	5	3	3	5	5	4
5/18/2025 12:13:13	Pria	18-25	SMP/MTs/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Tidak	Sangat Jarang (Kurang dari sekali sebulan)	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2
5/18/2025 12:14:10	Wanita	18-25	SMP/MTs/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Ya	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4
5/18/2025 12:15:46	Wanita	18-25	SMA/SMK/MA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Ya	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	3	4	3	5	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3
5/18/2025 12:16:46	Wanita	18-25	Diploma	Pelajar/Mahasiswa	Ya	Kadang-kadang (1-3 kali seminggu)	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4
5/18/2025 22:02:56	Pria	46-55	SMP/MTs/Sederajat	Wirausaha	Tidak	Sangat Jarang (Kurang dari sekali sebulan)	4	4	5	4	5	5	3	2	2	2	4	3	2	3	4	2	1	3	1	1	3	2	3
5/18/2025 22:04:48	Pria	26-35	SMA/SMK/MA/Sederajat	Apartur Sipil Negara	Ya	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	5	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4
5/18/2025 22:06:32	Wanita	56 ke atas	SMP/MTs/Sederajat	Ibu rumah tangga	Ya	Sangat Jarang (Kurang dari sekali sebulan)	2	2	2	3	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	3	2	2	1	2	2
5/18/2025 22:07:41	Wanita	18-25	Sarjana	Pelajar/Mahasiswa	Ya	Kadang-kadang (1-3 kali seminggu)	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4
5/18/2025 22:08:53	Pria	26-35	SMA/SMK/MA/Sederajat	Karyawan Swasta	Ya	Jarang (1-2 kali sebulan)	4	4	3	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4
5/18/2025 22:09:48	Wanita	18-25	SMA/SMK/MA/Sederajat	Karyawan Swasta	Ya	Kadang-kadang (1-3 kali seminggu)	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4
5/18/2025 22:12:00	Pria	26-35	SMA/SMK/MA/Sederajat	Apartur Sipil Negara	Ya	Jarang (1-2 kali sebulan)	3	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4
5/18/2025 22:13:56	Wanita	18-25	SMA/SMK/MA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Ya	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5
5/18/2025 22:15:01	Pria	26-35	Sarjana	Karyawan Swasta	Ya	Sering (Lebih dari 3 kali seminggu)	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4
5/19/2025 7:16:10	Pria	18-25	SMA/SMK/MA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Ya	Kadang-kadang (1-3 kali seminggu)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Lampiran 3 : Desain SEM



Lampiran 4 : Uji Validitas

		Estimate
CRM5	<--- CRM	0,68
CRM4	<--- CRM	0,701
CRM3	<--- CRM	0,73
CRM2	<--- CRM	0,784
CRM1	<--- CRM	0,667
KEP10	<--- Kepuasan	0,811
KEP9	<--- Kepuasan	0,711
KEP8	<--- Kepuasan	0,723
KEP7	<--- Kepuasan	0,763
KEP6	<--- Kepuasan	0,768
KEP5	<--- Kepuasan	0,685
KEP4	<--- Kepuasan	0,708
KEP3	<--- Kepuasan	0,661
KEP2	<--- Kepuasan	0,689
KEP1	<--- Kepuasan	0,726
LOY1	<--- Loyalitas	0,717
LOY2	<--- Loyalitas	0,692
LOY3	<--- Loyalitas	0,728
LOY4	<--- Loyalitas	0,659
LOY5	<--- Loyalitas	0,679
LOY6	<--- Loyalitas	0,762
LOY7	<--- Loyalitas	0,793
LOY8	<--- Loyalitas	0,8

Lampiran 5. Uji Reliabilitas

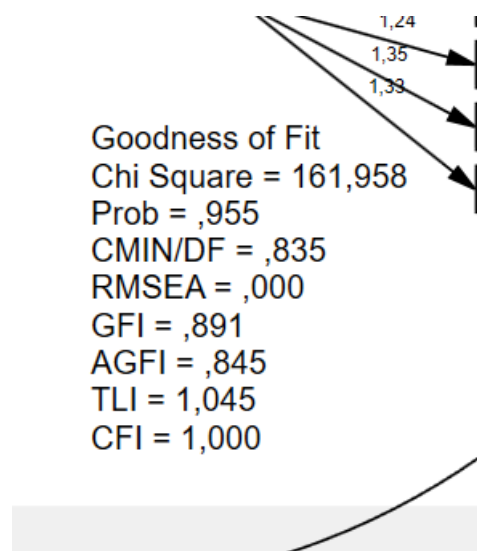
Variabel	Loading Factor	error	Kuadratkan	Nilai CR
CRM5	0,68	0,573	12,688	0,826 Reliable
CRM4	0,701	0,494	2,668	15,356
CRM3	0,73	0,598		
CRM2	0,784	0,389		
CRM1	0,667	0,614		
KEP10	0,811	0,35	52,490	0,911 Reliabe
KEP9	0,711	0,517	5,143	57,633
KEP8	0,723	0,534		
KEP7	0,763	0,419		
KEP6	0,768	0,448		
KEP5	0,685	0,595		
KEP4	0,708	0,57		
KEP3	0,661	0,671		
KEP2	0,689	0,578		
KEP1	0,726	0,461		
LOY1	0,717	0,514	33,989	0,892 Reliable
LOY2	0,692	0,600	4,115	38,104
LOY3	0,728	0,568		
LOY4	0,659	0,718		
LOY5	0,679	0,504		
LOY6	0,762	0,466		
LOY7	0,793	0,415		
LOY8	0,8	0,330		

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
CRM	,493	,131	3,769	***	par_24
e24	,139	,046	3,030	,002	par_25
e25	,078	,028	2,791	,005	par_26
e1	,573	,089	6,455	***	par_27
e2	,494	,078	6,358	***	par_28
e3	,598	,096	6,202	***	par_29
e4	,389	,067	5,786	***	par_30
e5	,614	,094	6,507	***	par_31
e6	,350	,055	6,371	***	par_32
e7	,517	,076	6,767	***	par_33
e8	,534	,079	6,736	***	par_34
e9	,419	,063	6,604	***	par_35
e10	,448	,068	6,585	***	par_36
e11	,595	,087	6,829	***	par_37
e12	,570	,084	6,776	***	par_38
e13	,671	,098	6,876	***	par_39
e14	,578	,085	6,820	***	par_40
e15	,461	,068	6,728	***	par_41
e16	,514	,077	6,646	***	par_42
e17	,600	,089	6,721	***	par_43
e18	,568	,086	6,608	***	par_44
e19	,718	,106	6,801	***	par_45
e20	,504	,075	6,755	***	par_46
e21	,466	,072	6,471	***	par_47
e22	,415	,066	6,299	***	par_48
e23	,330	,053	6,258	***	par_49

Lampiran 6 : Uji Normalitas**Assessment of normality (Group number 1)**

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
LOY8	-1,850	1,620	,016	,066	-,471	-,986
LOY7	-1,710	1,380	-,150	-,629	-,802	-1,678
LOY6	-1,620	1,510	,009	,038	-,897	-1,876
LOY5	-1,660	1,810	,094	,392	-,609	-1,274
LOY4	-1,630	1,370	,010	,042	-1,111	-2,323
LOY3	-1,730	1,380	-,016	-,066	-1,001	-2,093
LOY2	-1,650	1,470	,051	,211	-,976	-2,041
LOY1	-1,430	2,120	,556	2,326	-,176	-,367
KEP1	-1,410	1,980	,333	1,392	-,583	-1,219
KEP2	-1,720	1,380	,037	,154	-1,094	-2,289
KEP3	-1,700	1,300	-,084	-,351	-1,107	-2,316
KEP4	-1,640	1,520	,152	,635	-,980	-2,051
KEP5	-1,640	1,430	-,004	-,017	-1,003	-2,099
KEP6	-1,720	1,300	-,066	-,278	-1,101	-2,303
KEP7	-1,750	1,510	,027	,111	-,804	-1,682
KEP8	-1,700	1,270	-,096	-,400	-1,147	-2,398
KEP9	-1,810	1,410	-,007	-,030	-,901	-1,885
KEP10	-1,860	1,650	,124	,518	-,524	-1,097
CRM1	-1,340	1,800	,395	1,651	-,690	-1,444
CRM2	-1,660	1,660	,110	,461	-,755	-1,579
CRM3	-1,610	1,320	-,106	-,442	-1,089	-2,278
CRM4	-1,750	1,390	-,088	-,368	-,874	-1,828
CRM5	-1,670	1,570	,135	,564	-,896	-1,874
Multivariate					18,573	2,806

Lampiran 7 : Uji Goodness of Fit



Goodness of Fit	Batas Cut Off	Nilai	Keterangan
Chi Square	<129,918	161,958	Tidak Memenuhi
Probabilitas	>0,5	0,955	Memenuhi
CMIN/DF	<2,00	0,835	Memenuhi
RMSEA	<0,08	0	Memenuhi
GFI	>0,9	0,891	Tidak Memenuhi
AGFI	>0,9	0,845	Tidak Memenuhi
TLI	>0,95	1,045	Memenuhi
CFI	>0,95	1,000	Memenuhi

Lampiran 8 : Sobel Test

analyticcalculators.com/calculator.aspx?id=31

Ai PPT

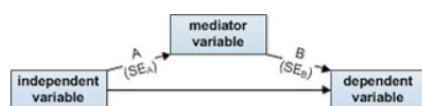
Create PPT with Ai PPT

OPEN >

Significance of Mediation (Sobel Test) Calculator

Compute the one-tailed and two-tailed probabilities that the indirect effect of an independent variable on a dependent variable through a mediator variable is significant by using the Sobel test. Many analytics studies rely on mediation models, and identifying whether a mediator variable significantly carries the influence of an independent variable to a dependent variable is critical when assessing the value of such models.

Please provide the necessary values, and then click 'Calculate'.



A: ?

B: ?

SE_A: ?

SE_B: ?

Calculate!

Sobel test statistic: 2.21527935

One-tailed probability: 0.01337045

Two-tailed probability: 0.02674090

► Related Resources

-  Formulas
 References
 Related Calculators
-  Search