

Lampiran

KUESIONER PENELITIAN

Responden yang terhormat,

Saya adalah mahasiswa jurusan **Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala** yang sedang melakukan penelitian. Saya melakukan penelitian tentang “Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan dan *Switching Barriers* terhadap Loyalitas Pelanggan di Hartono Elektronika Surabaya”. Dalam hal ini, saya meminta kesediaan bapak/ibu/saudara untuk membantu penelitian ini dengan mengisi kuesioner yang telah saya siapkan. Atas kesediaan dan waktunya kami ucapkan terima kasih.

Hormat saya,
Stefanny Ratna Sari

Identitas Responden

Petunjuk pengisian : Berilah tanda (X) pada pilihan jawaban yang tersedia.

1. Jenis kelamin :
 - a. Wanita
 - b. Pria
2. Umur anda saat ini :
 - a. 18-23 tahun
 - c. 30-35 tahun
 - b. 24-29 tahun
 - d. > 35 tahun
3. Pendidikan terakhir anda :
 - a. SD
 - d. Sarjana
 - b. SMP
 - e. Lain-lain, Sebutkan: _____
 - c. SMU

4. Status anda :
- a. Pelajar/mahasiswa
 - b. Ibu rumah tangga
 - c. Pekerja Swasta
 - d. Wiraswasta
 - e. Lain-lain, Sebutkan: _____
5. Pengeluaran anda dalam sebulan:
- a. < 1.000.000
 - b. 1.000.000 - 2.000.000
 - c. 2.000.000 - 3.000.000
 - d. 3.000.000 - 4.000.000
 - e. > 4.000.000
6. Berapa kali anda mengunjungi Hartono Elektronika dalam 3 bulan terakhir?
- a. 1 – 2 kali
 - b. 3 – 4 kali
 - c. 5 – 6 kali
 - d. 7 atau lebih

Petunjuk pengisian

Berikan penilaian anda dengan memberi tanda silang (X) pada salah satu angka yang paling sesuai dengan pilihan anda.

Berikut ini adalah keterangan dari setiap nomor:

[1] Sangat tidak setuju

[4] Setuju

[2] Tidak setuju

[5] Sangat Setuju

[3] Netral

Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1.	Secara keseluruhan saya senang berbelanja di Hartono Elektronik.					
2.	Hartono Elektronik dapat memenuhi harapan saya.					
3.	Hartono Elektronik merupakan pilihan yang tepat bagi saya.					

Kepercayaan Pelanggan

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1.	Hubungan yang terjalin dengan Hartono Elektronik selalu bisa dipercaya pada waktu tertentu.					
2.	Hubungan yang terjalin dengan Hartono Elektronik dinilai sebagai hal yang baik dalam membangun hubungan kepercayaan.					

3.	Hubungan yang terjalin dengan Hartono Elektronik dapat menciptakan sebuah integritas yang tinggi.					
----	---	--	--	--	--	--

Switching Barriers

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1.	Beralih dari Hartono Elektronik memerlukan banyak biaya.					
2.	Beralih dari Hartono Elektronik memerlukan banyak usaha.					
3.	Saya mungkin sudah beralih dari Hartono Elektronik jika dapat melakukannya dengan mudah.					

Loyalitas Pelanggan

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1.	Saya akan tetap berbelanja meskipun ada ritel lain yang lebih bagus dari Hartono Elektronik.					
2.	Saya akan menyarankan pada orang lain untuk berbelanja di Hartono Elektronik.					
3.	Jika akan berbelanja, saya akan lebih memilih berbelanja di Hartono Elektronik.					

Lampiran 2

Hasil Kuesioner

No.	Kepuasan Pelanggan			Kepercayaan Pelanggan			Switching Barriers			Loyalitas Pelanggan		
	X1.1	X1.2	X1.3	X2.1	X2.2	X2.3	X3.1	X3.2	X3.3	Y1.1	Y1.2	Y1.3
1	3	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	3
2	1	2	1	2	2	3	1	2	1	2	3	2
3	4	5	3	3	4	4	5	5	4	5	5	4
4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
5	5	3	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5
6	3	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4
7	3	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	3
8	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4
9	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5
10	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
11	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
12	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3
13	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4
14	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5
15	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4

No.	Kepuasan Pelanggan			Kepercayaan Pelanggan			Switching Barriers			Loyalitas Pelanggan		
	X1.1	X1.2	X1.3	X2.1	X2.2	X2.3	X3.1	X3.2	X3.3	Y1.1	Y1.2	Y1.3
16	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2
17	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
18	5	5	5	2	3	4	5	4	4	2	3	4
19	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
20	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3
21	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1
22	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
23	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
24	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
25	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	3	1
26	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4
27	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4
28	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4
29	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2
30	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
31	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3
32	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
34	3	3	2	3	4	5	5	4	4	3	4	4

No.	Kepuasan Pelanggan			Kepercayaan Pelanggan			Switching Barriers			Loyalitas Pelanggan		
	X1.1	X1.2	X1.3	X2.1	X2.2	X2.3	X3.1	X3.2	X3.3	Y1.1	Y1.2	Y1.3
35	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1
36	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5
37	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
38	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
39	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
40	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
41	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4
42	5	4	4	4	4	3	4	3	1	4	4	5
43	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
44	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4
47	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
48	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
50	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
51	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2
52	4	3	4	3	3	1	4	4	4	4	3	4
53	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5

No.	Kepuasan Pelanggan			Kepercayaan Pelanggan			Switching Barriers			Loyalitas Pelanggan		
	X1.1	X1.2	X1.3	X2.1	X2.2	X2.3	X3.1	X3.2	X3.3	Y1.1	Y1.2	Y1.3
54	5	3	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5
55	3	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4
56	3	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	3
57	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4
58	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5
59	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
60	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
61	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4
62	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4
63	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
64	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
65	4	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4
66	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
67	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
68	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4
69	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
70	3	5	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4
71	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2
72	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5

No.	Kepuasan Pelanggan			Kepercayaan Pelanggan			Switching Barriers			Loyalitas Pelanggan		
	X1.1	X1.2	X1.3	X2.1	X2.2	X2.3	X3.1	X3.2	X3.3	Y1.1	Y1.2	Y1.3
73	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
75	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
76	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
79	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
80	4	3	4	4	5	4	5	3	4	3	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
84	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5
85	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
86	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4
87	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5
88	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
89	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5
90	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3

No.	Kepuasan Pelanggan			Kepercayaan Pelanggan			Switching Barriers			Loyalitas Pelanggan		
	X1.1	X1.2	X1.3	X2.1	X2.2	X2.3	X3.1	X3.2	X3.3	Y1.1	Y1.2	Y1.3
92	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1
93	4	3	4	4	4	3	4	4	1	4	4	3
94	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
95	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
96	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
97	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5
98	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4
99	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4
100	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4

LAMPIRAN 3: PROFILE RESPONDEN

JenisKelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	47	47.0	47.0	47.0
	Perempuan	53	53.0	53.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-23 Tahun	6	6.0	6.0	6.0
	24-29 Tahun	23	23.0	23.0	29.0
	30-35 Tahun	44	44.0	44.0	73.0
	> 35 Tahun	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	3	3.0	3.0	3.0
	SMU	42	42.0	42.0	45.0
	Sarjana	51	51.0	51.0	96.0
	Lain-lain	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Status

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	12	12.0	12.0	12.0
	Ibu Rumah Tangga	17	17.0	17.0	29.0
	Pekerja Swasta	36	36.0	36.0	65.0
	Wiraswasta	30	30.0	30.0	95.0
	Lain-lain	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pengeluaran

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 1.000.000	7	7.0	7.0	7.0
1.000.000 - 2.000.000	26	26.0	26.0	33.0
2.000.000 - 3.000.000	34	34.0	34.0	67.0
3.000.000 - 4.000.000	19	19.0	19.0	86.0
> 4.000.000	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Mengunjungi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 - 2 kali	59	59.0	59.0	59.0
3 - 4 kali	37	37.0	37.0	96.0
5 - 6 kali	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

LAMPIRAN 4: DISTRIBUSI FREKUENSI JAWABAN RESPONDEN

Variabel Kepuasan pelanggan (X1)

Statistics

		X1.1	X1.2	X1.3	X1
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.7300	3.8100	3.8400	3.7933
Std. Deviation		1.01359	.93954	.98186	.89365

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	6	6.0	6.0	6.0
	2.00	2	2.0	2.0	8.0
	3.00	26	26.0	26.0	34.0
	4.00	45	45.0	45.0	79.0
	5.00	21	21.0	21.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	4	4.0	4.0	4.0
	2.00	4	4.0	4.0	8.0
	3.00	19	19.0	19.0	27.0
	4.00	53	53.0	53.0	80.0
	5.00	20	20.0	20.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	6	6.0	6.0	6.0
	2.00	4	4.0	4.0	10.0
	3.00	9	9.0	9.0	19.0
	4.00	62	62.0	62.0	81.0
	5.00	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Variabel Kepercayaan pelanggan (X2)

Statistics

		X2.1	X2.2	X2.3	X2
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.7500	3.7600	3.7500	3.7533
Std. Deviation		.83333	.91143	.84537	.75303

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	2.00	10	10.0	10.0	11.0
	3.00	14	14.0	14.0	25.0
	4.00	63	63.0	63.0	88.0
	5.00	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	5	5.0	5.0	5.0
	2.00	3	3.0	3.0	8.0
	3.00	17	17.0	17.0	25.0
	4.00	61	61.0	61.0	86.0
	5.00	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.0	2.0	2.0
	2.00	7	7.0	7.0	9.0
	3.00	18	18.0	18.0	27.0
	4.00	60	60.0	60.0	87.0
	5.00	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Variabel Switching barriers (X3)

Statistics

		X3.1	X3.2	X3.3	X3
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.9000	3.5900	3.6000	3.6967
Std. Deviation		1.00000	.93306	.95346	.84500

X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	6	6.0	6.0	6.0
	2.00	2	2.0	2.0	8.0
	3.00	13	13.0	13.0	21.0
	4.00	54	54.0	54.0	75.0
	5.00	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	3.0	3.0	3.0
	2.00	10	10.0	10.0	13.0
	3.00	24	24.0	24.0	37.0
	4.00	51	51.0	51.0	88.0
	5.00	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	6	6.0	6.0	6.0
	2.00	4	4.0	4.0	10.0
	3.00	25	25.0	25.0	35.0
	4.00	54	54.0	54.0	89.0
	5.00	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

LAMPIRAN 5: UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Variabel Kepuasan pelanggan

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1Total
X1.1	Pearson Correlation	1	.709**	.799**	.919**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.709**	1	.744**	.891**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.799**	.744**	1	.929**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
X1Total	Pearson Correlation	.919**	.891**	.929**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	3

Variabel Kepercayaan pelanggan

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2Total
X2.1	Pearson Correlation	1	.745**	.570**	.883**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.745**	1	.603**	.904**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.570**	.603**	1	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
X2Total	Pearson Correlation	.883**	.904**	.828**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.842	3

Varabel Switching barriers

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3Total
X3.1	Pearson Correlation	1	.670**	.720**	.912**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.670**	1	.575**	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.720**	.575**	1	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
X3Total	Pearson Correlation	.912**	.849**	.872**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.851	3

LAMPIRAN 6: HASIL REGRESI LINIER BERGANDA

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.908 ^a	.824	.818	.37494	1.335

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y1

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	63.032	3	21.011	149.462	.000 ^a
	Residual	13.495	96	.141		
	Total	76.528	99			

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.034	.192		-.175	.861		
	X1	.264	.096	.268	2.763	.007	.195	5.135
	X2	.447	.100	.383	4.488	.000	.253	3.958
	X3	.317	.106	.305	3.004	.003	.179	5.598

a. Dependent Variable: Y1

LAMPIRAN 7: PENGUJIAN ASUMSI MULTIKOLINEARITAS DAN HETEROSKEDATISITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-.034	.192		-.175	.861		
X1	.264	.096	.268	2.763	.007	.195	5.135
X2	.447	.100	.383	4.488	.000	.253	3.958
X3	.317	.106	.305	3.004	.003	.179	5.598

a. Dependent Variable: Y1

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.675	1.024		-1.636	.105
X1	.601	.510	.267	1.179	.241
X2	-.779	.531	-.292	-1.466	.146
X3	-.245	.563	-.103	-.436	.664

a. Dependent Variable: LnE2