

Lampiran 1

Skenario Pembelian Sepatu Kets

“Bayangkan bahwa anda ingin membeli sepasang sepatu kets sehingga Anda pergi ke sebuah mall untuk membeli sepatu yang diinginkan. Ketika sampai disana ternyata ada dua toko yang menjual sepatu kets tersebut. Pada akhirnya anda menyadari ada perbedaan harga pada dua toko tersebut. Pada toko ritel A menjual sepatu kets dengan harga Rp 110.000, sedangkan pada toko B, menjual sepatu kets yang sama dengan toko ritel A seharga Rp 100.000.

Anda akhirnya mengetahui juga bahwa toko ritel A sedang melaksanakan suatu program pengembangan kualitas hidup untuk masyarakat. Hal ini berarti bahwa toko ritel A tidak hanya meningkatkan penjualan dan membayar pajak yang ditetapkan pemerintah. Toko ritel A juga menggunakan peralatan ramah lingkungan. Selain itu toko ritel A mempunyai kebijakan transparansi informasi kepada semua orang baik pengurus toko dan konsumennya. Sehingga toko ritel A telah mendapatkan peringkat tertinggi dalam perusahaan yang peduli sosial di Indonesia oleh sebuah Lembaga Independen Survey Ritel Indonesia. Baru-baru ini toko ritel A juga telah memberikan bantuan berdirinya usaha-usaha kecil di Indonesia yang sementara ini dilakukan di 100 Kecamatan di Pulau Jawa, yang memungkinkan pedagang kecil untuk

mampu membuka home industry. Program bantuan itu telah membantu para pedagang kecil untuk meningkatkan kualitas hidupnya dan lingkungan di sekitarnya.”



dan partisipasinya, peneliti mengucapkan terima ka

31

(Boleh tida

:
:
: L/P
:

er bulan

a. < 1 juta
c. 3 juta – 5 juta

b. 1 juta - <3
d. > 5juta

dan partisipasinya, peneliti mengucapkan terima ka

31

(Boleh tida

:
:
: L/P
:

er bulan

a. < 1 juta
c. 3 juta – 5 juta

b. 1 juta - <3
d. > 5juta

dan partisipasinya, peneliti mengucapkan terima ka

31

(Boleh tida

:
:
: L/P
:

er bulan

a. < 1 juta
c. 3 juta – 5 juta

b. 1 juta - <3
d. > 5juta

dan partisipasinya, peneliti mengucapkan terima ka

31

(Boleh tida

:
:
: L/P
:

er bulan

a. < 1 juta
c. 3 juta – 5 juta

b. 1 juta - <3
d. > 5juta

dan partisipasinya, peneliti mengucapkan terima ka

31

(Boleh tida

:
:
: L/P
:

er bulan

a. < 1 juta
c. 3 juta – 5 juta

b. 1 juta - <3
d. > 5juta

dan partisipasinya, peneliti mengucapkan terima ka

31

(Boleh tida

:
:
: L/P
:

er bulan

a. < 1 juta
c. 3 juta – 5 juta

b. 1 juta - <3
d. > 5juta

dan partisipasinya, peneliti mengucapkan terima ka

31

(Boleh tida

:
:
: L/P
:

er bulan

a. < 1 juta
c. 3 juta – 5 juta

b. 1 juta - <3
d. > 5juta

dan partisipasinya, peneliti mengucapkan terima ka

31

(Boleh tida

:
:
: L/P
:

er bulan

a. < 1 juta
c. 3 juta – 5 juta

b. 1 juta - <3
d. > 5juta

dan partisipasinya, peneliti mengucapkan terima ka

31

(Boleh tida

:
:
: L/P
:

er bulan

a. < 1 juta
c. 3 juta – 5 juta

b. 1 juta - <3
d. > 5juta

dan partisipasinya, peneliti mengucapkan terima ka

31

(Boleh tida

:
:
: L/P
:

er bulan

a. < 1 juta
c. 3 juta – 5 juta

b. 1 juta - <3
d. > 5juta

dan partisipasinya, peneliti mengucapkan terima ka

31

(Boleh tida

:
:
: L/P
:

er bulan

a. < 1 juta
c. 3 juta – 5 juta

b. 1 juta - <3
d. > 5juta

dan partisipasinya, peneliti mengucapkan terima ka

31

(Boleh tida

:
:
: L/P
:

er bulan

a. < 1 juta
c. 3 juta – 5 juta

b. 1 juta - <3
d. > 5juta

dan partisipasinya, peneliti mengucapkan terima ka

31

(Boleh tida

:
:
: L/P
:

er bulan

a. < 1 juta
c. 3 juta – 5 juta

b. 1 juta - <3
d. > 5juta

Bagian II

Berilah tanda silang (x) pada salah satu jawaban yang anda anggap paling sesuai, dimana jawaban terdapat skor nilai yang sudah ditetapkan, yaitu:

1=Sangat tidak setuju (STS)

2=Tidak Setuju (TS)

3= Netral (N)

4= Setuju (S)

5= Sangat setuju (SS)

Pertanyaan berikut berkaitan dengan *Corporate Social Responsibility Perception*, Persepsi *Price Fairness*, *Personal Satisfaction*, Niat Pembelian, *Complaint Intention*, *Switching Intention* yang dirasakan pada saat setelah membaca skenario yang diberikan.

<i>Corporate Social Responsibility perception</i>						
No	Item Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Toko A menunjukkan adanya perhatian pada lingkungan					
2.	Toko A menunjukkan bahwa mereka terlibat dengan masyarakat.					
3.	Toko A membuat investasi untuk tujuan yang berguna					

Persepsi <i>Price Fairness</i>						
No	Item Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Toko A menawarkan sepatu kets dengan harga yang wajar.					
2.	Harga yang ditawarkan oleh toko A dapat saya terima.					
3.	Harga yang ditawarkan oleh toko A sesuai dengan harapan saya.					

<i>Personal Satisfaction</i>						
No	Item Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Jika membeli sepatu dari toko A, saya akan merasa nyaman.					
2.	Membeli sepatu dari toko A akan membuat konsumen merasa bahwa melakukan hal yang benar					
3.	Jika membeli sepatu dari toko A, akan menguntungkan diri sendiri.					
4.	Membeli sepatu dari toko A akan membuat pribadi saya merasa puas					

Niat Pembelian						
No	Item Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya bersedia membeli sepatu kets di toko A.					
2.	Probabilitas bahwa saya akan membeli sepatu dari toko A adalah sangat tinggi.					
3.	Kemungkinan saya akan membeli sepatu dari toko A.					

<i>Complaint Intention</i>						
No	Item Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya akan mengeluh langsung ke toko A					
2.	Saya akan mengeluh kepada orang-orang, keluarga dan teman-teman tentang pengalaman buruk yang saya alami.					
3.	Saya akan menyebarkan berita di internet tentang praktik tidak adil dari toko ini					

Switching Intention

No	Item Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya akan membeli sepatu dari toko pesaing					
2.	Saya berniat untuk beralih ke toko pesaing yang menjual sepatu dengan jenis yang sama.					
3.	Berpindah dari toko A ke toko pesaing adalah ide yang baik.					

Lampiran 2 Data Primer

no	usia	Jk	agkt	pgln	csr1	csr2	csr3	total	mean	pf1	pf2	pf3	total	mean
1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	5	5	15	5
2	3	1	1	1	1	1	1	1	3,67	5	4	4	13	4,33
3	2	2	2	2	2	2	2	2	4,67	4	4	4	12	4
4	2	1	1	1	1	1	1	1	4,33	2	2	2	6	2
5	1	2	2	2	2	2	2	2	3,67	4	2	4	10	3,33
6	2	1	1	1	1	1	1	1	2	4	4	4	12	4
7	2	1	1	1	1	1	1	1	4	5	4	5	14	4,67
8	1	2	2	2	2	2	2	2	4	5	5	5	15	5
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2,33	2	2	2	6	2
10	4	2	2	2	2	2	2	2	4	5	5	5	15	5
11	2	2	2	2	2	2	2	2	3,33	5	4	5	14	4,67
12	3	2	2	2	2	2	2	2	2,67	1	1	2	4	1,33
13	2	2	2	2	2	2	2	2	4,33	5	4	4	13	4,33
14	2	2	2	2	2	2	2	2	4,33	5	4	4	13	4,33
15	3	1	1	1	1	1	1	1	1,67	2	1	5	8	2,67
16	3	1	1	1	1	1	1	1	4	2	4	5	11	3,67
17	3	1	1	1	1	1	1	1	2,33	4	4	4	12	4
18	2	1	1	1	1	1	1	1	4	5	5	5	15	5
19	3	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	2	10	3,33
20	2	1	1	1	1	1	1	1	1,67	2	2	2	6	2

no	ps1	ps2	ps3	ps4	total	mean	nb1	nb2	nb3	total	mean
1	4	4	4	3	15	3,75	3	4	4	11	3,67
2	2	3	3	4	13	3	4	2	4	10	3,33
3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	9	3
4	4	4	4	3	6	3,75	4	4	3	11	3,67
5	3	4	3	3	10	3,25	2	3	3	8	2,67
6	4	4	4	4	12	4	4	4	4	12	4
7	4	4	4	4	14	4	3	2	3	8	2,67
8	5	5	5	5	15	5	4	4	4	12	4
9	4	4	4	4	6	4	4	4	3	11	3,67
10	3	4	4	3	15	3,5	4	4	4	12	4
11	4	4	4	4	14	4	2	5	3	10	3,33
12	3	4	3	3	4	3,25	4	4	2	10	3,33
13	3	3	3	3	13	3	3	3	1	7	2,33
14	4	5	4	4	13	4,25	4	3	3	10	3,33
15	2	3	3	3	8	2,75	3	3	2	8	2,67
16	4	5	5	5	11	4,75	4	4	4	12	4
17	4	5	5	3	12	4,25	4	4	4	12	4
18	4	4	4	4	15	4	4	4	3	11	3,67
19	4	5	4	4	10	4,25	3	3	4	10	3,33
20	4	4	4	3	15	3,75	3	4	4	11	3,67

no	ci1	ci2	ci3	total	mean	si1	si2	si3	total	mean
1	4	2	2	8	2,67	4	4	4	12	4
2	2	2	2	6	2	2	2	2	6	2
3	2	2	2	6	2	2	2	2	6	2
4	4	4	4	12	4	2	4	4	10	3,33
5	2	2	2	6	2	2	2	2	6	2
6	1	1	1	3	1	4	4	1	9	3
7	2	2	4	8	2,67	2	2	2	6	2
8	2	2	2	6	2	2	2	2	6	2
9	5	4	4	13	4,33	4	5	4	13	4,33
10	2	2	2	6	2	2	1	1	4	1,33
11	2	2	1	5	1,67	4	2	2	8	2,67
12	5	4	5	14	4,67	4	4	4	12	4
13	2	2	2	6	2	2	2	1	5	1,67
14	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1
15	4	4	2	10	3,33	2	2	2	6	2
16	2	4	2	8	2,67	2	2	2	6	2
17	4	5	2	11	3,67	5	4	4	13	4,33
18	4	4	1	9	3	2	2	2	6	2
19	2	4	4	10	3,33	4	5	4	13	4,33
20	4	4	4	12	4	4	4	5	13	4,33

no	usia	jk	agkt	pgln	csr1	csr2	csr3	total	mean	pf1	pf2	pf3	total	mean
21	2	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	12	4
22	3	2	4	3	4	3	4	11	3,67	4	4	2	10	3,33
23	2	1	4	1	4	4	2	10	3,33	5	5	5	15	5
24	5	1	1	3	4	4	5	13	4,33	2	1	2	5	1,67
25	4	1	3	2	4	3	3	10	3,33	1	1	1	3	1
26	4	1	2	3	4	3	3	10	3,33	5	3	4	12	4
27	3	1	4	1	4	4	5	13	4,33	5	5	4	14	4,67
28	2	1	4	3	4	4	5	13	4,33	4	4	2	10	3,33
29	1	1	4	1	4	4	4	12	4	5	4	2	11	3,67
30	2	2	4	1	4	3	3	10	3,33	4	4	4	12	4
31	2	2	4	2	4	4	4	12	4	4	5	4	13	4,33
32	3	1	4	1	2	2	2	6	2	2	2	2	6	2
33	2	2	4	2	4	5	5	14	4,67	4	4	2	10	3,33
34	3	1	4	1	4	4	4	12	4	5	4	5	14	4,67
35	3	2	4	1	4	5	5	14	4,67	4	5	4	13	4,33
36	3	1	4	2	4	4	5	13	4,33	4	4	4	12	4
37	1	2	4	2	4	4	4	12	4	5	5	5	15	5
38	2	2	4	1	4	4	5	13	4,33	5	5	5	15	5
39	1	1	4	3	2	2	1	5	1,67	4	4	4	12	4
40	2	1	4	4	4	4	3	11	3,67	5	4	5	14	4,67

no	ps1	ps2	ps3	ps4	total	mean	nb1	nb2	nb3	total	mean
21	5	4	5	4	12	4,5	3	4	4	11	3,67
22	3	3	4	4	10	3,5	3	3	3	9	3
23	4	4	5	3	15	4	3	4	4	11	3,67
24	5	5	4	5	5	4,75	4	5	4	13	4,33
25	5	4	5	5	3	4,75	4	4	5	13	4,33
26	3	4	4	4	12	3,75	3	4	3	10	3,33
27	3	3	3	3	14	3	5	5	4	14	4,67
28	2	3	3	3	10	2,75	4	4	4	12	4
29	3	3	3	3	11	3	4	5	4	13	4,33
30	3	2	3	3	12	2,75	3	3	4	10	3,33
31	3	3	2	2	13	2,5	3	4	4	11	3,67
32	3	3	3	3	6	3	3	3	3	9	3
33	2	2	3	2	10	2,25	3	4	4	11	3,67
34	3	3	3	3	14	3	4	4	4	12	4
35	3	2	3	3	13	2,75	3	3	4	10	3,33
36	3	3	3	4	12	3,25	3	4	4	11	3,67
37	3	2	3	3	15	2,75	3	3	3	9	3
38	4	3	3	3	15	3,25	3	4	4	11	3,67
39	4	4	4	4	12	4	4	5	4	13	4,33
40	4	4	4	4	14	4	4	4	5	13	4,33

no	ci1	ci2	ci3	total	mean	si1	si2	si3	total	mean
21	4	2	1	7	2,33	4	4	4	12	4
22	2	2	2	6	2	2	2	1	5	1,67
23	4	5	2	11	3,67	2	2	1	5	1,67
24	1	2	4	7	2,33	4	4	4	12	4
25	1	2	1	4	1,33	2	2	1	5	1,67
26	5	5	4	14	4,67	2	4	4	10	3,33
27	2	2	2	6	2	2	2	1	5	1,67
28	2	4	2	8	2,67	4	1	4	9	3
29	2	2	1	5	1,67	4	1	2	7	2,33
30	2	2	2	6	2	2	1	1	4	1,33
31	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1
32	4	4	4	12	4	4	5	4	13	4,33
33	2	2	2	6	2	2	2	2	6	2
34	2	2	2	6	2	4	4	1	9	3
35	2	3	2	7	2,33	2	2	2	6	2
36	2	2	2	6	2	2	1	2	5	1,67
37	4	4	2	10	3,33	2	2	2	6	2
38	5	4	2	11	3,67	4	2	2	8	2,67
39	4	4	2	10	3,33	4	2	2	8	2,67
40	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1

no	usia	jk	agkt	pgln	csr1	csr2	csr3	total	mean	pf1	pf2	pf3	total	mean
41	2	1	4	1	4	4	4	12	4	4	5	5	14	4,67
42	2	1	4	1	4	5	4	13	4,33	5	4	5	14	4,67
43	2	2	4	1	2	5	2	9	3	4	5	4	13	4,33
44	2	1	4	1	4	4	4	12	4	2	1	1	4	1,33
45	2	2	4	1	4	2	2	8	2,67	5	4	5	14	4,67
46	3	2	3	1	5	4	3	12	4	4	5	5	14	4,67
47	3	2	4	1	4	4	4	12	4	4	4	4	12	4
48	2	2	4	2	4	4	5	13	4,33	4	4	4	12	4
49	2	2	3	2	4	4	4	12	4	4	2	1	7	2,33
50	2	2	4	2	4	5	4	13	4,33	5	5	5	15	5
51	4	2	2	1	4	5	5	14	4,67	4	5	4	13	4,33
52	3	1	3	1	2	5	4	11	3,67	4	4	4	12	4
53	4	1	2	1	5	5	4	14	4,67	4	4	4	12	4
54	1	2	4	1	5	5	5	15	5	5	5	5	15	5
55	2	2	4	2	4	4	4	12	4	5	3	5	13	4,33
56	2	1	4	2	5	4	5	14	4,67	5	4	4	13	4,33
57	1	2	4	2	5	5	4	14	4,67	4	5	5	14	4,67
58	2	2	4	1	5	5	4	14	4,67	4	4	4	12	4
59	4	2	2	1	4	4	5	13	4,33	4	4	4	12	4
60	2	2	4	1	5	5	5	15	5	5	5	4	14	4,67

no	ps1	ps2	ps3	ps4	total	mean	nb1	nb2	nb3	total	mean
41	3	3	3	3	14	3	3	4	3	10	3,33
42	3	4	4	5	14	4	5	5	4	14	4,67
43	4	3	3	4	13	3,5	4	4	4	12	4
44	4	3	4	4	4	3,75	4	5	4	13	4,33
45	3	4	4	3	14	3,5	3	3	4	10	3,33
46	3	3	3	3	14	3	3	4	4	11	3,67
47	4	4	3	4	12	3,75	3	3	3	9	3
48	3	3	3	3	12	3	3	4	4	11	3,67
49	3	4	4	3	7	3,5	4	5	4	13	4,33
50	4	4	5	4	15	4,25	4	4	5	13	4,33
51	4	3	4	5	13	4	4	2	4	10	3,33
52	4	4	4	4	12	4	3	3	3	9	3
53	3	3	3	3	12	3	4	4	3	11	3,67
54	4	4	4	5	15	4,25	2	3	3	8	2,67
55	4	4	4	3	13	3,75	4	4	4	12	4
56	4	4	4	4	13	4	3	2	3	8	2,67
57	3	5	4	2	14	3,5	4	4	4	12	4
58	4	4	4	4	12	4	4	4	4	12	4
59	5	5	5	5	12	5	4	4	4	12	4
60	4	4	3	3	14	3,5	2	5	4	11	3,67

no	ci1	ci2	ci3	total	mean	si1	si2	si3	total	mean
41	2	1	1	4	1,33	2	2	2	6	2
42	2	2	1	5	1,67	2	1	1	4	1,33
43	2	2	2	6	2	2	2	2	6	2
44	4	4	4	12	4	2	4	4	10	3,33
45	2	2	2	6	2	2	4	4	10	3,33
46	2	2	1	5	1,67	2	2	2	6	2
47	2	2	2	6	2	2	2	2	6	2
48	2	2	1	5	1,67	2	1	2	5	1,67
49	4	4	5	13	4,33	4	4	5	13	4,33
50	1	1	1	3	1	2	2	2	6	2
51	2	2	2	6	2	2	4	2	8	2,67
52	2	2	2	6	2	2	2	2	6	2
53	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1
54	2	4	4	10	3,33	5	2	4	11	3,67
55	2	2	2	6	2	2	2	2	6	2
56	2	2	2	6	2	2	2	2	6	2
57	2	2	1	5	1,67	4	4	4	12	4
58	4	4	1	9	3	2	2	1	5	1,67
59	4	5	1	10	3,33	2	1	1	4	1,33
60	2	2	2	6	2	4	2	2	8	2,67

no	usia	jk	agkt	pgln	csr1	csr2	csr3	total	mean	pf1	pf2	pf3	total	mean
61	2	2	4	1	4	5	5	14	4,67	4	5	5	14	4,67
62	2	1	4	1	4	4	4	12	4	5	4	4	13	4,33
63	1	2	4	1	5	5	4	14	4,67	4	4	5	13	4,33
64	2	1	4	1	4	4	5	13	4,33	4	4	4	12	4
65	2	2	4	1	5	5	4	14	4,67	4	4	5	13	4,33
66	2	2	4	2	5	5	5	15	5	5	5	4	14	4,67
67	5	2	1	3	5	5	4	14	4,67	5	5	5	15	5
68	2	2	4	2	4	5	5	14	4,67	4	4	4	12	4
69	4	1	3	2	5	5	4	14	4,67	5	5	5	15	5
70	1	1	4	1	4	4	4	12	4	5	4	4	13	4,33
71	3	2	3	2	5	5	5	15	5	5	4	4	13	4,33
72	2	1	4	2	4	4	3	11	3,67	4	5	4	13	4,33
73	2	2	4	2	5	5	4	14	4,67	5	5	5	15	5
74	3	2	3	2	4	4	3	11	3,67	5	4	5	14	4,67
75	2	2	4	1	4	4	4	12	4	2	2	2	6	2
76	3	1	4	2	5	4	5	14	4,67	4	4	5	13	4,33
77	3	2	3	1	5	5	5	15	5	2	1	2	5	1,67
78	5	1	1	1	4	4	4	12	4	4	4	4	12	4
79	2	2	4	2	4	4	4	12	4	4	4	5	13	4,33
80	2	2	4	1	5	5	5	15	5	5	5	4	14	4,67

no	ps1	ps2	ps3	ps4	total	mean	nb1	nb2	nb3	total	mean
61	4	4	4	4	14	4	4	4	2	10	3,33
62	3	4	3	3	13	3,25	2	2	1	5	1,67
63	4	4	5	4	13	4,25	4	2	3	9	3
64	3	4	3	4	12	3,5	1	2	2	5	1,67
65	4	3	3	4	13	3,5	4	4	4	12	4
66	5	4	4	5	14	4,5	4	4	4	12	4
67	5	4	5	5	15	4,75	4	4	3	11	3,67
68	4	4	4	5	12	4,25	3	3	4	10	3,33
69	4	4	4	4	15	4	4	4	3	11	3,67
70	4	4	4	4	13	4	1	4	4	9	3
71	4	3	3	3	13	3,25	2	2	2	6	2
72	3	3	3	4	13	3,25	2	4	4	10	3,33
73	3	3	4	3	15	3,25	4	5	4	13	4,33
74	3	3	3	2	14	2,75	4	4	5	13	4,33
75	3	4	3	3	6	3,25	2	4	4	10	3,33
76	3	4	4	3	13	3,5	5	5	4	14	4,67
77	2	3	3	3	5	2,75	4	4	4	12	4
78	3	4	3	3	12	3,25	4	5	4	13	4,33
79	4	4	4	4	13	4	2	2	4	8	2,67
80	4	4	4	4	14	4	2	4	4	10	3,33

no	ci1	ci2	ci3	total	mean	si1	si2	si3	total	mean
61	2	2	3	7	2,33	4	2	2	8	2,67
62	4	1	2	7	2,33	4	2	2	8	2,67
63	2	2	2	6	2	4	2	2	8	2,67
64	2	3	2	7	2,33	2	2	2	6	2
65	2	2	2	6	2	4	2	2	8	2,67
66	2	1	4	7	2,33	4	1	2	7	2,33
67	2	2	2	6	2	1	2	2	5	1,67
68	2	4	1	7	2,33	4	4	2	10	3,33
69	2	2	2	6	2	2	2	2	6	2
70	4	5	1	10	3,33	4	2	1	7	2,33
71	2	3	2	7	2,33	2	2	2	6	2
72	2	2	2	6	2	1	1	1	3	1
73	2	2	2	6	2	2	2	2	6	2
74	4	4	2	10	3,33	2	2	2	6	2
75	4	4	4	12	4	5	4	4	13	4,33
76	2	2	2	6	2	2	2	2	6	2
77	4	5	4	13	4,33	5	5	4	14	4,67
78	4	2	2	8	2,67	4	2	1	7	2,33
79	2	2	2	6	2	2	2	2	6	2
80	2	1	2	5	1,67	1	2	4	7	2,33

no	usia	jk	agkt	pgln	csr1	csr2	csr3	total	mean	pf1	pf2	pf3	total	mean
81	2	2	4	1	4	4	4	12	4	2	2	2	6	2
82	2	1	4	1	5	5	5	15	5	4	4	5	13	4,33
83	1	1	4	3	5	4	4	13	4,33	4	5	5	14	4,67
84	2	1	4	1	4	5	4	13	4,33	4	5	4	13	4,33
85	1	1	4	2	4	4	5	13	4,33	4	4	4	12	4
86	2	2	4	1	5	5	4	14	4,67	4	5	4	13	4,33
87	1	2	4	1	5	5	4	14	4,67	4	4	4	12	4
88	2	2	4	1	5	4	4	13	4,33	4	5	5	14	4,67
89	2	1	4	1	4	4	5	13	4,33	4	5	4	13	4,33
90	3	2	3	1	5	5	4	14	4,67	5	4	4	13	4,33
91	2	2	4	1	5	5	5	15	5	5	4	4	13	4,33
92	4	1	2	2	4	5	4	13	4,33	4	4	4	12	4
93	3	1	3	2	5	4	4	13	4,33	5	4	3	12	4
94	5	1	2	2	4	4	5	13	4,33	4	4	4	12	4
95	2	2	4	1	4	4	4	12	4	5	5	5	15	5
96	2	2	4	1	5	4	5	14	4,67	4	4	4	12	4
97	1	1	4	3	4	5	4	13	4,33	4	4	4	12	4
98	1	2	4	4	5	5	5	15	5	4	4	4	12	4
99	3	2	3	1	5	5	4	14	4,67	4	4	3	11	3,67
100	2	1	4	2	4	4	4	12	4	2	2	2	6	2

no	ps1	ps2	ps3	ps4	total	mean	nb1	nb2	nb3	total	mean
81	4	4	3	4	6	3,75	4	4	4	12	4
82	4	4	5	4	13	4,25	4	4	4	12	4
83	4	4	4	4	14	4	4	4	4	12	4
84	5	5	5	4	13	4,75	4	2	4	10	3,33
85	3	3	4	4	12	3,5	4	4	4	12	4
86	3	3	4	4	13	3,5	4	4	2	10	3,33
87	3	3	3	3	12	3	5	4	4	13	4,33
88	3	4	4	3	14	3,5	4	5	4	13	4,33
89	4	4	4	4	13	4	4	4	5	13	4,33
90	3	3	4	4	13	3,5	4	4	3	11	3,67
91	4	4	4	3	13	3,75	5	5	4	14	4,67
92	4	4	4	4	12	4	4	4	4	12	4
93	4	4	4	3	12	3,75	4	5	4	13	4,33
94	3	4	4	3	12	3,5	2	2	4	8	2,67
95	3	3	3	3	15	3	3	4	4	11	3,67
96	3	2	2	3	12	2,5	4	2	4	10	3,33
97	3	3	3	3	12	3	4	4	4	12	4
98	2	2	3	3	12	2,5	4	5	4	13	4,33
99	3	3	3	3	11	3	4	4	5	13	4,33
100	4	4	4	3	6	3,75	4	4	5	13	4,33

no	ci1	ci2	ci3	total	mean	si1	si2	si3	total	mean
81	4	4	4	12	4	4	4	4	12	4
82	1	2	2	5	1,67	2	2	2	6	2
83	2	2	4	8	2,67	5	2	4	11	3,67
84	2	2	2	6	2	2	1	2	5	1,67
85	4	2	4	10	3,33	2	2	2	6	2
86	3	2	2	7	2,33	2	1	2	5	1,67
87	4	2	4	10	3,33	2	2	2	6	2
88	4	4	2	10	3,33	4	4	4	12	4
89	1	1	1	3	1	2	1	1	4	1,33
90	2	4	2	8	2,67	2	2	2	6	2
91	4	5	2	11	3,67	5	4	4	13	4,33
92	4	4	1	9	3	2	2	2	6	2
93	3	4	4	11	3,67	4	5	4	13	4,33
94	3	4	2	9	3	4	3	3	10	3,33
95	4	4	2	10	3,33	2	4	2	8	2,67
96	2	4	2	8	2,67	2	2	2	6	2
97	4	5	2	11	3,67	5	4	4	13	4,33
98	4	4	1	9	3	2	2	2	6	2
99	3	4	4	11	3,67	4	5	4	13	4,33
100	4	4	2	10	3,33	2	2	2	6	2

no	usia	jk	agkt	pgln	csr1	csr2	csr3	total	mean	pf1	pf2	pf3	total	mean
101	2	2	4	1	5	4	4	13	4,33	4	4	4	12	4
102	2	2	4	1	4	2	1	7	2,33	2	2	2	6	2
103	2	2	4	1	5	5	4	14	4,67	4	4	4	12	4
104	2	2	4	2	4	4	5	13	4,33	4	5	4	13	4,33
105	3	1	3	1	4	4	4	12	4	2	2	2	6	2
106	2	1	4	1	4	5	4	13	4,33	5	2	1	8	2,67
107	3	1	4	1	4	3	3	10	3,33	2	2	2	6	2
108	2	2	4	2	4	4	4	12	4	4	4	4	12	4
109	2	2	4	3	5	5	5	15	5	4	5	5	14	4,67
110	1	2	4	4	4	4	4	12	4	5	4	5	14	4,67
111	2	1	3	1	4	5	4	13	4,33	2	2	2	6	2
112	2	2	4	1	5	5	5	15	5	5	4	4	13	4,33
113	2	2	4	1	4	4	4	12	4	5	4	4	13	4,33
114	2	1	4	2	5	5	4	14	4,67	4	5	5	14	4,67
115	2	2	4	1	5	5	4	14	4,67	2	2	2	6	2
116	2	2	4	2	4	4	5	13	4,33	4	4	4	12	4
117	2	2	4	1	4	4	4	12	4	4	5	5	14	4,67
118	2	1	4	2	5	5	4	14	4,67	5	5	4	14	4,67
119	2	2	4	1	4	4	4	12	4	4	4	4	12	4
120	1	1	4	1	5	5	3	13	4,33	4	4	4	12	4

no	ps1	ps2	ps3	ps4	total	mean	nb1	nb2	nb3	total	mean
101	4	4	4	5	12	4,25	5	5	5	15	5
102	2	2	2	1	6	1,75	2	1	2	5	1,67
103	4	5	4	4	12	4,25	5	5	5	15	5
104	5	4	5	4	13	4,5	4	5	5	14	4,67
105	2	2	2	1	6	1,75	2	1	2	5	1,67
106	2	1	2	2	8	1,75	1	2	1	4	1,33
107	2	2	1	2	6	1,75	5	5	4	14	4,67
108	4	4	4	5	12	4,25	5	4	5	14	4,67
109	5	5	4	5	14	4,75	5	4	5	14	4,67
110	5	4	4	4	14	4,25	5	5	4	14	4,67
111	2	2	2	1	6	1,75	2	4	1	7	2,33
112	4	4	5	5	13	4,5	4	4	4	12	4
113	4	4	4	4	13	4	5	4	4	13	4,33
114	4	5	4	4	14	4,25	5	4	4	13	4,33
115	5	5	4	5	6	4,75	5	4	4	13	4,33
116	4	5	4	4	12	4,25	4	5	5	14	4,67
117	5	4	5	4	14	4,5	4	4	5	13	4,33
118	5	4	5	4	14	4,5	4	5	5	14	4,67
119	4	4	3	5	12	4	5	5	4	14	4,67
120	4	4	4	4	12	4	4	4	5	13	4,33

no	ci1	ci2	ci3	total	mean	si1	si2	si3	total	mean
101	5	4	2	11	3,67	4	2	2	8	2,67
102	4	4	5	13	4,33	4	5	4	13	4,33
103	2	2	2	6	2	2	2	2	6	2
104	4	5	2	11	3,67	2	2	1	5	1,67
105	2	5	5	12	4	5	5	2	12	4
106	4	4	4	12	4	5	4	4	13	4,33
107	4	5	4	13	4,33	4	4	4	12	4
108	2	4	4	10	3,33	4	4	5	13	4,33
109	2	5	2	9	3	1	2	4	7	2,33
110	2	2	4	8	2,67	2	2	2	6	2
111	4	4	4	12	4	4	4	4	12	4
112	4	4	4	12	4	4	1	2	7	2,33
113	2	4	2	8	2,67	4	2	2	8	2,67
114	2	1	1	4	1,33	4	2	2	8	2,67
115	2	2	2	6	2	1	2	2	5	1,67
116	5	5	4	14	4,67	4	4	4	12	4
117	5	5	4	14	4,67	4	4	5	13	4,33
118	2	2	1	5	1,67	2	2	2	6	2
119	5	5	5	15	5	4	5	4	13	4,33
120	2	1	2	5	1,67	2	1	2	5	1,67

Lampiran 3 Frequencies

Frequencies

Statistics

		USIA	JENIS KELAMIN	ANGKATAN	PENGELUA RAN PER BULAN
N	Valid	120	120	120	120
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20	16	13,3	13,3	13,3
	21	68	56,7	56,7	70,0
	22	24	20,0	20,0	90,0
	23	8	6,7	6,7	96,7
	24	4	3,3	3,3	100,0
Total		120	100,0	100,0	

JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	53	44,2	44,2	44,2
	Perempuan	67	55,8	55,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

ANGKATAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2005	3	2,5	2,5	2,5
2006	6	5,0	5,0	7,5
2007	13	10,8	10,8	18,3
2008	98	81,7	81,7	100,0
Total	120	100,0	100,0	

PENGELUARAN PER BULAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <1 juta	71	59,2	59,2	59,2
1 juta-<2 juta	35	29,2	29,2	88,3
2 juta-<3 juta	11	9,2	9,2	97,5
> 3 juta	3	2,5	2,5	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Lampiran 4 Descriptive Statistics

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
CSR1	120	2	5	4,19	,714
CSR2	120	1	5	4,17	,882
CSR3	120	1	5	3,92	1,009
CSRTOTAL	120	1,67	5,00	4,0917	,73839
PF1	120	1	5	4,02	1,037
PF2	120	1	5	3,88	1,124
PF3	120	1	5	3,87	1,137
PFTOTAL	120	1,00	5,00	3,9222	,98706
PS1	120	2	5	3,58	,816
PS2	120	1	5	3,65	,827
PS3	120	1	5	3,68	,801
PS4	120	1	5	3,60	,893
PSTOTAL	120	1,75	5,00	3,6250	,72471
NB1	120	1	5	3,59	,939
NB2	120	1	5	3,80	,940
NB3	120	1	5	3,71	,902
NBTOTAL	120	1,33	5,00	3,7000	,75889
CI1	120	1	5	2,77	1,172
CI2	120	1	5	2,93	1,297
CI3	120	1	5	2,38	1,167
CITOTAL	120	1,00	5,00	2,6889	,99835
SI1	120	1	5	2,85	1,200
SI2	120	1	5	2,54	1,222
SI3	120	1	5	2,47	1,159
SITOTAL	120	1,00	4,67	2,6194	1,03198
Valid N (listwise)	120				

Lampiran 5 Uji Normalitas

DATE: 12/10/2011

TIME: 18:56

P R E L I S 2.70

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by
Scientific Software International, Inc.
7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100
Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.

Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140

Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2004

Use of this program is subject to the terms specified in the
Universal Copyright Convention.

Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file D:\SKRIPSI\DATA\HLN.PR2:

!PRELIS SYNTAX: Can be edited

SY='D:\SKRIPSI\DATA\HLN.PSF'

NS 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19

OU MA=CM SM=D:\SKRIPSI\DATA\HLN.COV XT

Total Sample Size = 120

Test of Univariate Normality for Continuous Variables

	Skewness		Kurtosis		Skewness and Kurtosis	
Variable	Z-Score	P-Value	Z-Score	P-Value	Chi-Square	P-Value
CSR1	-0.298	0.765	-0.201	0.841	0.129	0.937
CSR2	-1.869	0.062	-0.964	0.335	4.425	0.109
CSR3	-1.342	0.180	-0.746	0.456	2.358	0.308
PF1	-1.577	0.115	-1.256	0.209	4.063	0.131
PF2	-1.359	0.174	-1.115	0.265	3.091	0.213
PF3	-1.454	0.146	-1.467	0.142	4.266	0.118
PS1	-0.179	0.858	-0.794	0.427	0.663	0.718
PS2	-0.766	0.444	0.238	0.812	0.643	0.725
PS3	-0.525	0.600	-0.005	0.996	0.275	0.871
PS4	-0.435	0.664	-0.430	0.667	0.374	0.829
NB1	-0.847	0.397	0.026	0.979	0.717	0.699
NB2	-1.053	0.292	-0.106	0.916	1.121	0.571
NB3	-0.985	0.325	0.519	0.604	1.239	0.538
CI1	0.496	0.620	-0.040	0.968	0.248	0.883
CI2	0.143	0.886	-1.206	0.228	1.476	0.478
CI3	0.818	0.413	-0.667	0.505	1.113	0.573
SI1	0.400	0.689	-0.002	0.999	0.160	0.923
SI2	0.645	0.519	-0.510	0.610	0.675	0.713
SI3	0.572	0.567	-0.470	0.638	0.548	0.760

Relative Multivariate Kurtosis = 0.992

Test of Multivariate Normality for Continuous Variables

	Skewness		Kurtosis		Skewness and Kurtosis	
Value	Z-Score	P-Value	Value	Z-Score	P-Value	Chi-Square P-Value
67.564	0.423	0.672	395.615	0.661	0.508	0.617 0.735

Lampiran 6 *Structural Equation Modelling*

DATE: 12/10/2011

TIME: 18:56

L I S R E L 8.70

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by

Scientific Software International, Inc.

7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100

Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.

Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140

Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2004

Use of this program is subject to the terms specified in the

Universal Copyright Convention.

Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file D:\SKRIPSI\DATA\SYNTAX

l.spl:

Pengaruh CSR Perception terhadap Persepsi Price Fairness, Personal Satisfaction serta Niat Beli Complaint Intention Switching Intention melalui Observed variable CSR1 CSR2 CSR3 PF1 PF2 PF3 PS1 PS2 PS3 PS4 NB1 NB2 NB3 CI1 CI2 CI3 SI1 SI2 SI3

Covariance Matrix from file D:\SKRIPSI\DATA\SKRIPSI.COV

sample size 120

Latent Variables CSR PF PS NB CI SI

Relationships:

$CSR1 = 1 * CSR$

$CSR2 - CSR3 = CSR$

$PF1 = 1 * PF$

$PF2 - PF3 = PF$

$PS1 = 1 * PS$

$PS2 - PS4 = PS$

$NB1 = 1 * NB$

$NB2 - NB3 = NB$

$CI1 = 1 * CI$

$CI2 - CI3 = CI$

$SI1 = 1 * SI$

$SI2 - SI3 = SI$

$PF = CSR$

$PS = CSR$

NB = PF PS

CI = PF PS

SI = PF PS

OPTIONS: SS

SC EF RS

Path Diagram

End of Program

Sample Size = 120

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

Measurement Equations

PF1 = 1.00*PF, Errorvar.= 0.59 , R² = 0.46

(0.092)

6.33

PF2 = 1.35*PF, Errorvar.= 0.37 , R² = 0.71

(0.19)

(0.097)

7.01

3.80

PF3 = 1.18*PF, Errorvar.= 0.61 , R² = 0.53

(0.18)

(0.11)

6.57

5.81

PS1 = 1.00*PS, Errorvar.= 0.15 , R² = 0.77

(0.033)

4.65

PS2 = 0.91*PS, Errorvar.= 0.26 , R² = 0.63

(0.088)

(0.041)

10.33

6.19

PS3 = 0.94*PS, Errorvar.= 0.19 , R² = 0.71

(0.083)

(0.034)

11.26

5.50

PS4 = 0.94*PS, Errorvar.= 0.35 , R² = 0.57

(0.098)

(0.053)

9.57 6.55

NB1 = 1.00*NB, Errorvar.= 0.39 , R² = 0.56
(0.088)
4.38

NB2 = 0.92*NB, Errorvar.= 0.47 , R² = 0.47
(0.16) (0.087)
5.64 5.36

NB3 = 0.85*NB, Errorvar.= 0.45 , R² = 0.45
(0.15) (0.080)
5.58 5.62

CI1 = 1.00*CI, Errorvar.= 0.47 , R² = 0.66
(0.13)
3.73

CI2 = 1.13*CI, Errorvar.= 0.52 , R² = 0.69
(0.16) (0.16)
6.92 3.34

CI3 = 0.67*CI, Errorvar.= 0.96 , R² = 0.30
(0.12) (0.14)
5.47 7.01

SI1 = 1.00*SI, Errorvar.= 0.85 , R² = 0.41
(0.13)
6.53

SI2 = 1.37*SI, Errorvar.= 0.39 , R² = 0.74
(0.21) (0.13)
6.43 2.99

SI3 = 1.12*SI, Errorvar.= 0.60 , R² = 0.55
(0.18) (0.11)
6.33 5.32

CSR1 = 1.00*CSR, Errorvar.= 0.30 , R² = 0.42
(0.050)
5.89

CSR2 = 1.63*CSR, Errorvar.= 0.22 , R² = 0.72

(0.30)	(0.087)
5.48	2.49

CSR3 = 1.30*CSR, Errorvar.= 0.66 , R² = 0.35

(0.25)	(0.10)
5.20	6.42

Structural Equations

PF = 0.67*CSR, Errorvar.= 0.40 , R² = 0.19

(0.19)	(0.11)
3.46	3.69

PS = 0.29*CSR, Errorvar.= 0.50 , R² = 0.035

(0.17)	(0.086)
1.70	5.78

NB = - 0.0063*PF + 0.45*PS, Errorvar.= 0.39 , R² = 0.20

(0.11)	(0.11)	(0.11)
-0.057	3.98	3.74

CI = - 0.62*PF - 0.047*PS, Errorvar.= 0.71 , R² = 0.21

(0.16)	(0.13)	(0.17)
-3.81	-0.36	4.31

SI = - 0.57*PF - 0.022*PS, Errorvar.= 0.42 , R² = 0.28

(0.14)	(0.10)	(0.12)
-3.98	-0.21	3.41

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 144

Minimum Fit Function Chi-Square = 216.85 (P = 0.00)

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 195.25 (P = 0.0029)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 51.25

90 Percent Confidence Interval for NCP = (18.72 ; 91.86)

Minimum Fit Function Value = 1.82
Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.43
90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.16 ; 0.77)
Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.055
90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.033 ; 0.073)
P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.34

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 2.41
90 Percent Confidence Interval for ECVI = (2.14 ; 2.76)
ECVI for Saturated Model = 3.19
ECVI for Independence Model = 13.18

Chi-Square for Independence Model with 171 Degrees of Freedom =
1529.87

Independence AIC = 1567.87
Model AIC = 287.25
Saturated AIC = 380.00
Independence CAIC = 1639.83
Model CAIC = 461.48
Saturated CAIC = 1099.62

Normed Fit Index (NFI) = 0.86
Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.94
Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.72
Comparative Fit Index (CFI) = 0.95
Incremental Fit Index (IFI) = 0.95
Relative Fit Index (RFI) = 0.83

Critical N (CN) = 103.29
Root Mean Square Residual (RMR) = 0.13
Standardized RMR = 0.10
Goodness of Fit Index (GFI) = 0.85
Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.81
Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.65

Pengaruh CSR Perception terhadap Niat Pembelian Complaint Intention Switching I

Completely Standardized Solution

LAMBDA-Y

	PF	PS	NB	CI	SI
PF1	0.67	--	--	--	--
PF2	0.84	--	--	--	--
PF3	0.73	--	--	--	--
PS1	--	0.88	--	--	--
PS2	--	0.79	--	--	--
PS3	--	0.84	--	--	--
PS4	--	0.75	--	--	--
NB1	--	--	0.75	--	--
NB2	--	--	0.69	--	--
NB3	--	--	0.67	--	--
CI1	--	--	--	0.81	--
CI2	--	--	--	0.83	--
CI3	--	--	--	0.54	--
SI1	--	--	--	--	0.64
SI2	--	--	--	--	0.86
SI3	--	--	--	--	0.74

LAMBDA-X

	CSR
CSR1	0.65
CSR2	0.85
CSR3	0.59

Pengaruh CSR Perception terhadap Niat Pembelian Complaint Intention Switching I

Standardized Total and Indirect Effects

Standardized Total Effects of KSI on ETA

	CSR

PF	0.44
PS	0.19
NB	0.08
CI	-0.21
SI	-0.23

Standardized Indirect Effects of KSI on ETA

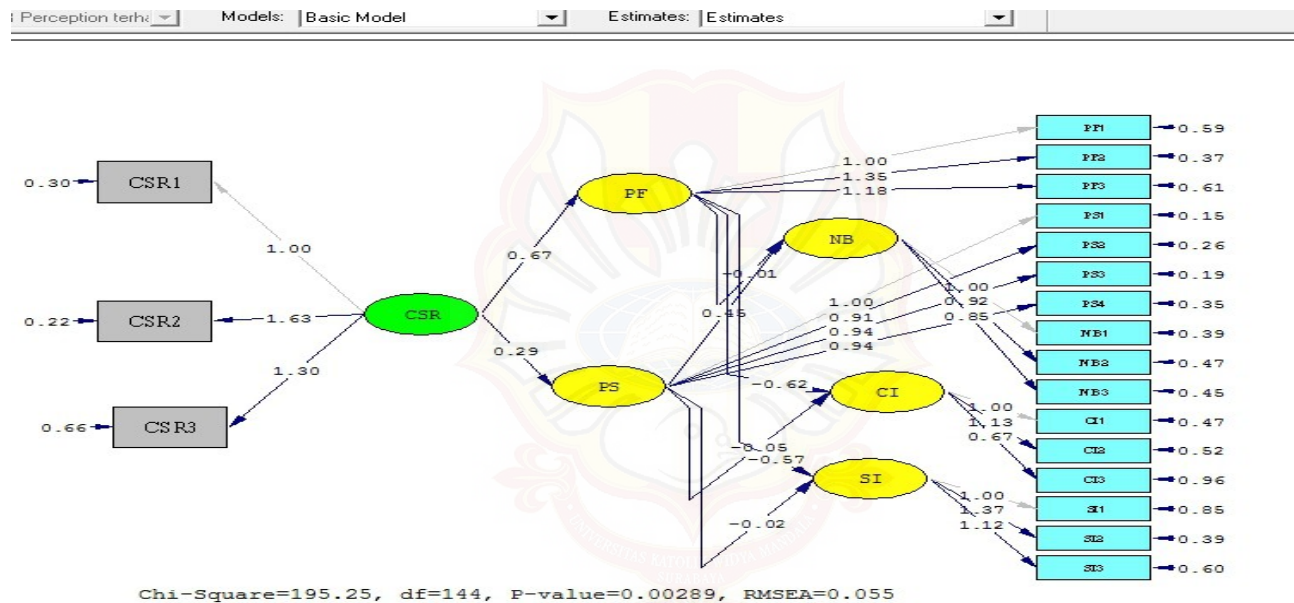
	CSR

PF	--
PS	--
NB	0.08
CI	-0.21
SI	-0.23

Standardized Total Effects of ETA on ETA

	PF	PS	NB	CI	SI
-----	-----	-----	-----	-----	-----
PF	--	--	--	--	--
PS	--	--	--	--	--
NB	-0.01	0.45	--	--	--
CI	-0.46	-0.04	--	--	--
SI	-0.52	-0.02	--	--	--

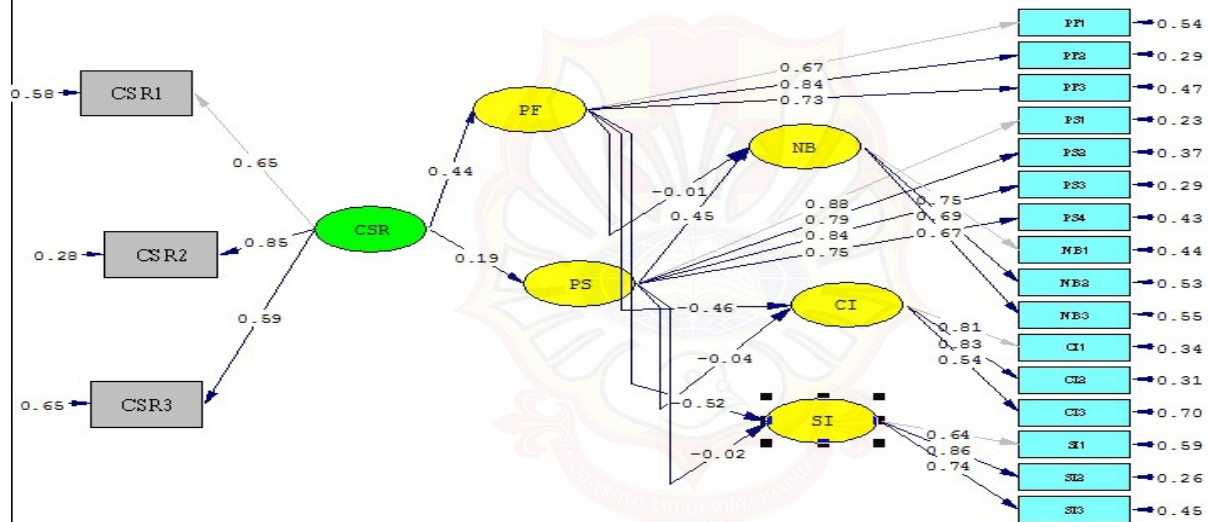
Lampiran 7 Diagram Jalur



Perception terha

Models: Basic Model

Estimates: Standardized Solution

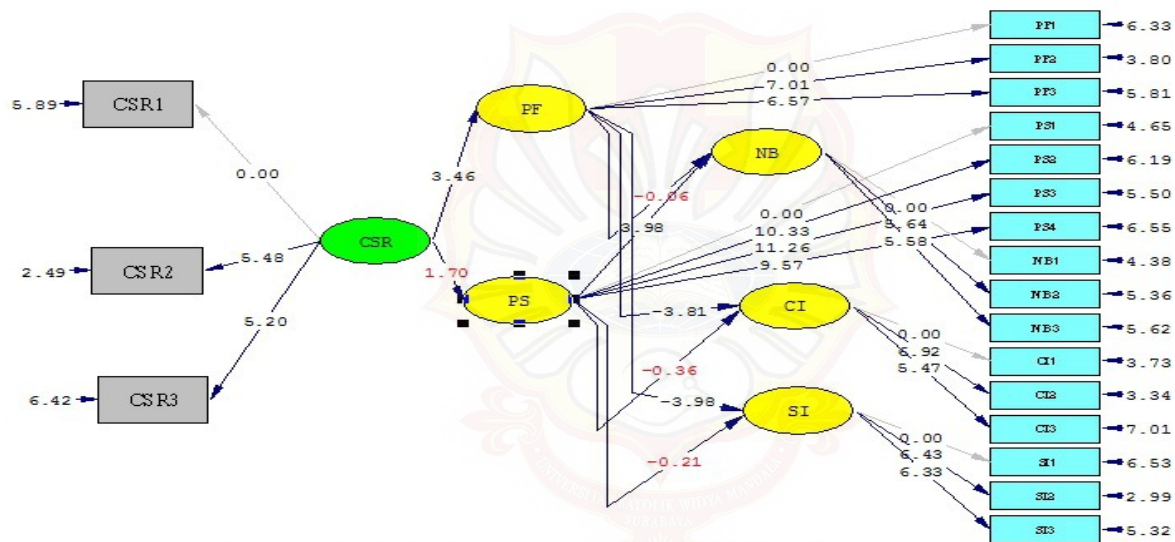


Chi-Square=195.25, df=144, P-value=0.00289, RMSEA=0.055

SR Perception terha

Models: Basic Model

Estimates: T-values



Chi-Square=195.25, df=144, P-value=0.00289, RMSEA=0.055