

LAMPIRAN

KUISIONER PENELITIAN

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI MEDIATOR”

(Studi Kasus pada Perusahaan *Cloud Computing* Cloudmatika)

Kepada

Responden

Di tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka memperoleh data untuk kepentingan ilmiah, saya melakukan penelitian mengenai **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI MEDIATOR”** Adapun penelitian ini adalah salah satu syarat dalam penyusunan skripsi di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Saya sangat berharap Anda bersedia menjawab pertanyaan-pertanyaan yang saya ajukan dengan sebenar-benarnya.

Atas bantuan dan kesediaan saudara saya ucapkan terima kasih.

Jakarta, 1 Agustus 2019

Peneliti
Faradilla

KUESIONER

Petunjuk Pengisian Data Diri Responden

Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu.

A. Screening Question

1. Apakah Anda pengguna *cloud computing* di Cloudmatika ? (Lingkari jawaban anda)
 - a. Ya
Jika “Ya” lanjut ke pertanyaan berikutnya.
 - b. Tidak
Jika “Tidak” stop mengisi kuesioner.

2. Apakah Anda telah menggunakan jasa *cloud computing* di cloudmatika selama 3 kali berturut-turut?
 - a. Ya
Jika “Ya” lanjut ke pertanyaan berikutnya.
 - b. Tidak
Jika “Tidak” stop mengisi kuesioner.

B. Profil Responden

1. Jenis Kelamin:
 - a. Pria
 - b. Wanita

2. Usia Anda saat ini:
 - a. 14 - 24 tahun
 - b. 25 – 35 tahun
 - c. 36 – 45 tahun
 - d. 46 – 55 tahun

3. Pekerjaan Anda saat ini:
 - a. Pelajar/Mahasiswa
 - b. Pegawai Swasta
 - c. Pegawai Negeri
 - d. Wiraswasta
 - e. Lainnya, sebutkan...

4. Tingkat Pendidikan terakhir:
 - a. SMA/Sederajat
 - b. Diploma (D1, D2, D3)
 - c. Sarjana (S1)
 - d. Master (S2)
 - e. Lainnya, sebutkan...

Petunjuk pengisian kuesioner

1. Kuisisioner penelitian ini berisi pernyataan.
2. Pilih salah satu jawaban yang tersedia dengan memberikan tanda (X) atau (V)
3. Isilah kuisisioner berdasarkan pendapat Anda.
4. Setiap pilihan jawaban mempunyai kriteria sebagai berikut.
 - 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
 - 2 = Tidak Setuju (TS)
 - 3 = Netral (N)
 - 4 = Setuju (S)
 - 5 = Sangat Setuju (SS)
5. Tanyakan hal yang kurang Anda mengerti langsung kepada peneliti.

Kuisisioner Penelitian

STS = Sangat tidak setuju, TS = Tidak setuju, N = Netral, S = Setuju, SS = Sangat setuju

PERNYATAAN

Kualitas Pelayanan (X1)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Cloudmatika mempunyai dekorasi terbaru dan peralatan yang modern					
2	Seragam dan penampilan karyawan bersih, rapi dan anggun					
3	Seragam dan penampilan karyawan mengekspresikan rasa profesionalisme					
4	Setiap barang dari Cloudmatika diberi label dengan jelas					
5	Cloudmatika memastikan untuk menyelesaikan layanan dalam waktu yang di janjikan					
6	Cloudmatika berusaha untuk mengejar layanan yang sempurna					
7	Pelayanan dari karyawan Cloudmatika membuat pelanggan merasa percaya pada Cloudmatika					

8	Karyawan dapat menawarkan layanan dengan benar dan tepat					
9	Pelayanan jasa yang di tawarkan sesuai dengan iklan					
10	Karyawan dapat memecahkan masalah pelanggan dengan baik dan cepat					
11	Karyawan akan memberitahu kepada pelanggan informasi terkait yang di mereka butuhkan tanpa diminta					
12	Karyawan ingin membantu pelanggan untuk memecahkan masalah secara inisiatif					
13	Karyawan bisa menjawab pertanyaan pelanggan secara cepat					
14	Pelayanan dari karyawan Cloudmatika membuat pelanggan nyaman					
15	Karyawan dilengkapi dengan informasi profesional yang mereka butuhkan					
16	Karyawan mempunyai tata krama dan sikap yang baik					
17	Pelanggan bisa mempercayai karyawan Cloudmatika					
18	Cloudmatika mempertimbangkan masalah dari sudut pandang pelanggan					
19	Ketika pelanggan mengeluh dan merasa tidak puas, karyawan menyelesaikan masalah dengan sabar					
20	Karyawan mempertimbangkan kebutuhan individu pelanggan dan menawarkan layanan pribadi					
21	Karyawan peduli pada setiap hak konsumen					
22	Karyawan dapat mengerti kebutuhan konsumen					

Citra Perusahaan (X2)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Pelanggan memiliki kesan yang baik tentang Cloudmatika					
2	Pelanggan memiliki kepercayaan terhadap Cloudmatika					
3	Pelanggan percaya Cloudmatika memiliki citra yang lebih baik dari pesaingnya					

Kepuasan Konsumen (Y)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
----	------------	---	---	---	---	---

		STS	TS	N	S	SS
1	Cloudmatika adalah pilihan yang tepat sebagai mitra					
2	Cloudmatika mampu memenuhi harapan pelanggan					
3	Pelanggan puas terhadap kelengkapan fasilitas yang di sediakan Cloudmatika					

Loyalitas Konsumen (Z)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Pelanggan akan mempertimbangkan Cloudmatika sebagai pilihan pertama di masa yang akan datang					
2	Pelanggan akan merekomendasikan hal-hal yang positif tentang perusahaan kepada orang lain.					
3	Pelanggan akan melakukan bisnis lebih banyak dengan Cloudmatika di masa yang akan datang.					

-----**TERIMA KASIH**-----

Kualitas Pelayanan

1. Output Exploratory Factor Analisis

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.961
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	5286.218
	Df	231
	Sig.	.000

Component Matrix^a

	Component 1
asr1	.922
emp1	.883
asr4	.878
rel2	.877
emp3	.872
tan1	.868
asr5	.864
emp2	.864
asr2	.852
tan4	.839
asr9	.803
asr6	.796
rel3	.791
emp5	.772
tan2	.769
asr7	.764
rel1	.754
emp4	.749
asr8	.741
tan3	.703
asr3	.703
res1	.621

Extraction Method:
Principal
Component
Analysis.

a. 1 components
extracted.

2. Output Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.973	22

3. Output Goodness of Fit

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	28	88.388	77	.176	1.148
Saturated model	105	.000	0		
Independence model	14	2771.392	91	.000	30.455

Baseline Comparisons

Model	NFI	RFI	IFI	TLI	CFI
	Delta1	rho1	Delta2	rho2	
Default model	.968	.962	.996	.995	.996
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.025	.000	.046	.977
Independence model	.354	.343	.365	.000

Citra Perusahaan

1. Output Exploratory Factor Analysis

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.690
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	373.140
	Df
	3
	Sig.
	.000

Component Matrix^a

Component	
1	
cp3	.930
cp1	.896
cp2	.835

Extraction Method:
Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

2. Output Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.864	3

3. Output Goodness of Fit

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	5	.247	1	.620	.247
Saturated model	6	.000	0		
Independence model	3	376.074	3	.000	125.358

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	.999	.998	1.002	1.006	1.000
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.000	.000	.137	.710
Independence model	.727	.666	.790	.000

Kepuasan Konsumen

1. Output Exploratory Factor Analysis

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.733
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	443.666
	Df	3
	Sig.	.000

Component Matrix^a

	Component 1
kk3	.931
kk1	.921
kk2	.879

Extraction Method:
Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

2. Output Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.895	3

3. Output Goodness of Fit

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	5	1.763	1	.184	1.763

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Saturated model	6	.000	0		
Independence model	3	447.155	3	.000	149.052

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	.996	.988	.998	.995	.998
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.057	.000	.194	.305
Independence model	.794	.733	.857	.000

Loyalitas Konsumen

1. Output Exploratory Factor Analysis

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.742
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	414.597
	Df	3
	Sig.	.000

Component Matrix^a

	Component 1
lk3	.924
lk1	.903
lk2	.895

Extraction Method:
Principal Component Analysis.
a. 1 components extracted.

2. Output Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.892	3

3. Output Goodness of Fit

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	5	.285	1	.594	.285

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Saturated model	6	.000	0		
Independence model	3	417.857	3	.000	139.286

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	.999	.998	1.002	1.005	1.000
Saturated model	1.000		1.000		<u>1.000</u>
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.000	.000	.140	.689
Independence model	.767	.706	.830	.000

Fit Model
Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	41	155.920	130	.060	1.199
Saturated model	171	.000	0		
Independence model	18	3286.959	153	.000	21.483

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	.953	.944	.992	.990	.992
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.029	.000	.045	.988
Independence model	.295	.286	.304	.000

RIWAYAT HIDUP



Faradilla, lahir di Jakarta 17 November 1994. Penulis merupakan ibu dari dua orang anak yaitu Khansa Tanisha Daisha dan Zubair Alfarezi Widjayanto. Saat ini penulis tinggal di Pulomas, Jakarta Timur.

Pendidikan dimulai dari SD Negeri 4 Cikampek Barat lulus tahun 2006. Kemudian melanjutkan ke SMP Negeri 2 Kota Baru lulus tahun 2009. Lalu melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 52 Jakarta lulus tahun 2012 dan melanjutkan kuliah di Akademi Pimpinan Perusahaan angkatan 2012 dengan program studi Manajemen Sumber Daya Manusia di Jakarta. Pada tahun 2017, penulis melanjutkan studinya di Universitas Negeri Jakarta dengan program studi Manajemen.

Penulis bekerja di Perum BULOG Kantor Wilayah Jakarta dan Banten sebagai staf SDM dan Hukum terhitung mulai tanggal 1 Juni 2016 sampai dengan sekarang.

Selama berkuliah, penulis memiliki pengalaman organisasi yaitu sebagai anggota Lembaga Eksekutif Mahasiswa tahun 2013 dan Anggota Lembaga Legislatif Mahasiswa tahun 2014 di Akademi Pimpinan Perusahaan Jakarta.