

## **LAMPIRAN**

## Lampiran 1 Surat Izin Penelitian

**COFFE SHOP BELIKOPI.**

Alamat : Jl. Raya Wonocolo No.93, Wonocolo, Kec. Taman  
Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61257  
Instagram: @Belikopibarukamu

---

Sidoarjo, 18 Desember, 2021

Nomor : 05/19/70/BeliKopi.

Lampiran : -

Perihal : Perizinan Penelitian

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dengan hormat,

Berikut ini mahasiswa dengan data sebagai berikut :

Nama : Olsem Ernaldo

NBI : 1211600076

Judul Skripsi : PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, PERSEPSI HARGA, DAN  
PROMOSI PENJUALAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI  
KEPUASAN PELANGGAN PADA COFFE SHOP BELI KOPI DI KECAMATAN TAMAN

Telah melakukan penelitian skripsi pada perusahaan kami pada tanggal 10 November 2021 Sampai dengan 18 Desember 2021.

Demikian surat ini dibuat. Atas perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terim kasih.

Sidoarjo, 18 Desember 2021  
P e m i l i k ,

## Lampiran 2 Kartu Bimbingan Mahasiswa (Kertas Kuning)


**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Kampus: Jl. Semolowaru 45 Surabaya 60118, Telp (031) 5925289, 08121671120


**SEMESTER**  
**Gasal / Genap**

2021, 2022

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

 Nama Mahasiswa / NBI : Olsan Ernaldo / 12160076

 Nama Pembimbing : Drs. Ec. Rudy S. MM

 Judul Skripsi : Pengaruh E-SERVICE QUALITY, persepsi harga, dan promosi penjualan terhadap
loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada coffee shop kali

Mulai Program Skripsi : Semester ..... Thn. Ak. .... Selesai Bimbingan Tanggal.....



No.	HARI / TANGGAL	KONSENTRASI		PARAF
		BAB / HAL	KETERANGAN REVISI	
	19/9/21	I, II, III	Revisi	✓
	7/10/21	I, II, III	Revisi	✓
	4/10/21	I, II, III	Revisi	✓
	27/10/21	I, II, III	Revisi	✓
	7/11/21	I, II, III	Ace	✓
	7/12/21	IV + V	Revisi	✓
	17/12/21	IV + V	Revisi	✓
	28/12/21	IV + V	Revisi	✓
	9/1/22	IV + V	Revisi	✓
	14/1/22	IV + V	Ace	✓

Perpanjangan I

Semester : \_\_\_\_\_

Th. Ak. : \_\_\_\_\_

Paraf Kejurur

Surabaya, 19/1/2022

 Rudy Santoro  
 (Nama dan tanda(tangan Pembimbing))

**Lampiran 3 Kuesioner**

**KUESIONER PENELITIAN**

**PENGARUH E-SERVICE QUALITY, PERSEPSI HARGA, DAN PROMOSI  
PENJUALAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN  
PELANGGAN PADA COFFE SHOP BELI KOPI DI KECAMATAN TAMAN,  
SIDOARJO**



**OLSEN ERNALDO**

**1211600076**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2021**

Kepada Yth.  
Pelanggan Coffe Shop Beli Kopi  
Di Tempat

Dengan Hormat,  
Saya, mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Program Studi Manajemen Pemasaran.

Nama : Olsen Ernaldo

NBI : 1211600076

Ingin meminta kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk berpartisipasi menjawab kuisisioner yang saya ajukan, guna pembuatan/penulisan skripsi sebagai tugas akhir kuliah saya di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Kuisisioner ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah ada **“PENGARUH E-SERVICE QUALITY, PERSEPSI HARGA, DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA COFFE SHOP BELI KOPI DI KECAMATAN TAMAN, SIDOARJO”** Kuisisioner ini digunakan untuk kepentingan ilmiah, sehingga semua jawaban anda akan kami jaga kerahasiaannya. Atas kesediaan dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

**Data Pribadi Responden**

1. Jenis kelamin Responden :
  - Laki – Laki
  - Perempuan
2. Usia Responden
  - 18 – 30 Tahun
  - 31 – 40 Tahun
  - 41 – 50 Tahun
  - > 50 Tahun
3. Pekerjaan Responden :
  - Pelajar / Mahasiswa
  - Wiraswasta
  - PNS
  - Lain - lain
4. Berapa kali melakukan pembelian :
  - 1 – 2x
  - 3 – 4x
  - > 5x

**Petunjuk Pengisian**

Berilah tanda centang (√) untuk jawaban yang sesuai menurut Bapak/Ibu/Saudara. Adapun pilihan indikator penilaian yang Saudara/Bapak/Ibu dapat pilih, yaitu sebagai berikut ini :

Kode	Keterangan	Nilai
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

**Pertanyaan*****E – Service Quality***

<b>Variabel E - Service Quality</b>						
<b>No</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Jawaban</b>				
		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1	Layanan Coffe Shop Beli Kopi menjalankan permintaan pelanggan dengan tepat					
2	Layanan Coffe Shop Beli Kopi dengan cepat menanggapi masalah/keluhan konsumen (Kesalahan produk atau kesalahan pembayaran)					
3	Layanan Coffe Shop Beli Kopi tidak meminta biaya tambahan jika terjadi kesalahan dalam pemesanan					
4	Layanan Coffe Shop Beli Kopi dapat menjaga informasi dalam proses transaksi pembayaran					
5	Layanan Coffe Shop Beli Kopi menampilkan informasi produk masih tersedia atau habis					

**Persepsi Harga**

<b>Variabel Persepsi Harga</b>						
<b>No</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Jawaban</b>				
		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1	Coffe Shop Beli Kopi menetapkan harga produk sesuai dengan harapan konsumen					
2	Coffe Shop Beli Kopi memberikan diskon harga kepada pelanggan tetapnya					
3	Harga produk di Coffe Shop Beli Kopi lebih murah dibandingkan Coffe Shop lain					
4	Harga produk di Coffe Shop Beli Kopi sangat terjangkau bagi konsumen					

**Promosi Penjualan**

<b>Variabel Promosi Penjualan</b>						
<b>No</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Jawaban</b>				
		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1	Iklan Coffe Shop Beli Kopi mudah sekali dijumpai					
2	Saya lebih sering melihat iklan Coffe Shop Beli Kopi daripada Iklan Coffe Shop yang lain					
3	Saya dapat dengan mudah memahami maksud dari setiap iklan Coffe Shop Beli Kopi yang saya lihat					
4	Coffe Shop Beli Kopi melakukan promosi penjualan melalui instagram, facebook, secara langsung, dan lain-lain					
5	Promo hemat yang ditawarkan Coffe Shop Beli Kopi kepada anda membuat anda tertarik untuk membeli					

**Loyalitas Pelanggan**

<b>Variabel Loyalitas Pelanggan</b>						
<b>No</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Jawaban</b>				
		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1	Saya tidak akan beralih ke produk lain selain produk yang ditawarkan di Coffe Shop Beli Kopi					
2	Saya akan kembali mengunjungi Coffe Shop Beli Kopi dalam waktu dekat					
3	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain/keluarga saya untuk membeli produk Coffe Shop Beli Kopi					
4	Saya akan mengajak orang lain/keluarga saya untuk membeli produk Coffe Shop Beli Kopi					
5	Saya senang meminum produk Coffe Shop Beli Kopi					



**Kepuasan Pelanggan**

<b>Variabel Kepuasan Pelanggan</b>						
<b>No</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Jawaban</b>				
		<b>S</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
11	Bahan yang dipakai sudah sesuai dengan standard harapan bapak/ibu/saudara					
12	Coffe Shop Beli Kopi Harus tetap dapat menjaga kualitas produknya					
23	Saya akan kembali konsisten menikmati produk Coffe Shop Beli Kopi					
34	Saya akan melakukan komplain apabila tidak puas dengan produk Coffe Shop Beli Kopi					
45	Saya merasa nyaman dengan suasana saat berada di Coffe Shop Beli Kopi					

*\*Terima kasih banyak saya ucapkan atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara sekalian telah mengisi kuesioner ini.*

### Lampiran 4 Skor Tabel

Variabel E – Service Quality (X1)

NO	ESQ1	ESQ2	ESQ3	ESQ4	ESQ5	TOTAL_ESQ	RATA_RATA_ESQ
1	3	3	3	3	3	15	3
2	2	2	2	2	2	10	2
3	3	3	3	3	3	15	3
4	2	2	2	2	2	10	2
5	3	3	3	3	3	15	3
6	2	2	2	2	2	10	2
7	2	2	2	2	2	10	2
8	1	1	1	1	1	5	1
9	3	3	3	3	3	15	3
10	5	5	5	5	5	25	5
11	4	4	4	3	1	16	3,2
12	5	4	4	4	3	20	4
13	4	4	3	4	4	19	3,8
14	3	4	4	4	3	18	3,6
15	3	3	3	3	3	15	3
16	3	4	4	4	4	19	3,8
17	5	4	5	5	2	21	4,2
18	4	4	4	4	4	20	4
19	1	1	1	1	1	5	1
20	1	1	1	1	1	5	1
21	1	1	1	1	1	5	1
22	3	3	3	3	3	15	3
23	4	4	4	4	4	20	4
24	3	3	3	3	3	15	3
25	4	4	3	4	5	20	4
26	3	3	3	3	3	15	3
27	4	4	4	4	2	18	3,6
28	5	5	5	5	3	23	4,6
29	4	4	4	5	3	20	4
30	4	4	4	3	5	20	4
31	3	4	4	3	2	16	3,2
32	4	4	4	4	4	20	4
33	5	5	5	4	4	23	4,6
34	4	3	4	3	4	18	3,6
35	3	3	3	3	3	15	3

\*Tabel Sambungan Skor Tabel X1

NO	ESQ1	ESQ2	ESQ3	ESQ4	ESQ5	TOTAL_ESQ	RATA_RATA_ESQ
36	3	3	3	3	3	15	3
37	4	3	4	4	4	19	3,8
38	4	4	4	3	3	18	3,6
39	4	4	4	3	4	19	3,8
40	4	4	3	3	5	19	3,8
41	4	4	3	4	5	20	4
42	5	4	5	4	3	21	4,2
43	5	4	4	4	5	22	4,4
44	4	3	4	5	2	18	3,6
45	4	5	4	3	2	18	3,6
46	4	4	4	4	3	19	3,8
47	3	4	4	3	2	16	3,2
48	4	5	5	5	5	24	4,8
49	5	5	5	3	5	23	4,6
50	4	5	3	3	5	20	4
51	5	5	5	5	5	25	5
52	4	4	5	4	5	22	4,4
53	4	3	3	4	4	18	3,6
54	4	4	4	4	4	20	4
55	4	4	4	4	5	21	4,2
56	4	4	5	4	4	21	4,2
57	5	4	5	4	3	21	4,2
58	4	4	4	4	3	19	3,8
59	4	4	4	4	4	20	4
60	4	4	4	4	4	20	4
61	3	3	3	3	3	15	3
62	3	4	5	5	3	20	4
63	5	5	4	5	5	24	4,8
64	4	5	4	2	4	19	3,8
65	4	4	5	5	4	22	4,4
66	1	1	1	1	1	5	1

\*Tabel Sambungan Skor Tabel X1

NO	ESQ1	ESQ2	ESQ3	ESQ4	ESQ5	TOTAL_ESQ	RATA_RATA_ESQ
67	1	1	1	1	1	5	1
68	2	2	2	2	2	10	2
69	2	2	2	2	2	10	2
70	2	2	2	2	2	10	2
71	4	4	4	3	2	17	3,4
72	3	4	4	3	2	16	3,2
73	4	4	4	3	3	18	3,6
74	4	4	4	3	3	18	3,6
75	2	2	2	2	2	10	2
76	3	3	3	3	3	15	3
77	4	4	4	3	3	18	3,6
78	4	3	5	4	4	20	4
79	1	1	1	1	1	5	1
80	1	1	1	1	1	5	1
81	4	4	3	4	4	19	3,8
82	4	4	4	5	5	22	4,4
83	5	5	5	2	3	20	4
84	5	4	4	5	5	23	4,6
85	5	5	5	5	5	25	5
86	4	5	4	4	4	21	4,2
87	5	4	5	4	4	22	4,4
88	3	3	3	4	4	17	3,4
89	4	4	4	4	4	20	4
90	4	5	4	2	4	19	3,8
91	4	4	4	4	4	20	4
92	4	4	4	3	3	18	3,6
93	5	5	5	3	3	21	4,2
94	5	5	5	5	5	25	5
95	2	2	2	2	2	10	2
96	2	2	2	2	2	10	2
97	3	3	3	3	3	15	3
98	3	3	3	3	3	15	3
99	1	1	1	1	1	5	1
100	4	4	4	4	4	20	4

\*Tabel Sambungan Skor Tabel X1

	ES Q1	ES Q2	ES Q3	ES Q4	ES Q5	TOTAL_ ESQ	RATA_RATA _ESQ
TOTAL_ESQ	34 9	34 9	35 0	32 9	32 1	1698	339,6
RATA_RATA _ESQ	3.4 9	3.4 9	3.5 0	3.2 9	3.2 1	16.98	3.39

Variabel Persepsi Harga (X2)

NO	PH1	PH2	PH3	PH4	PH5	TOTAL_PH	RATA_RATA_PH
1	3	3	3	3	3	15	3
2	2	2	2	2	2	10	2
3	3	3	3	3	3	15	3
4	2	2	2	2	2	10	2
5	3	3	3	3	3	15	3
6	2	2	2	2	2	10	2
7	2	2	2	2	2	10	2
8	1	1	1	1	1	5	1
9	3	3	3	3	3	15	3
10	5	5	5	5	5	25	5
11	4	4	4	3	1	16	3,2
12	5	4	4	4	3	20	4
13	4	4	3	4	4	19	3,8
14	3	4	4	4	3	18	3,6
15	3	3	3	3	3	15	3
16	3	4	4	4	4	19	3,8
17	5	4	5	5	2	21	4,2
18	4	4	4	4	4	20	4
19	1	1	1	1	1	5	1
20	1	1	1	1	1	5	1
21	1	1	1	1	1	5	1
22	3	3	3	3	3	15	3
23	4	4	4	4	4	20	4
24	3	3	3	3	3	15	3
25	4	4	3	4	5	20	4
26	3	3	3	3	3	15	3
27	4	4	4	4	2	18	3,6
28	5	5	5	5	3	23	4,6

\*Tabel Sambungan Skor Tabel X2

NO	PH1	PH2	PH3	PH4	PH5	TOTAL_PH	RATA_RATA_PH
29	4	4	4	5	3	20	4
30	4	4	4	3	5	20	4
31	3	4	4	3	2	16	3,2
32	4	4	4	4	4	20	4
33	5	5	5	4	4	23	4,6
34	4	3	4	3	4	18	3,6
35	3	3	3	3	3	15	3
36	3	3	3	3	3	15	3
37	4	3	4	4	4	19	3,8
38	4	4	4	3	3	18	3,6
39	4	4	4	3	4	19	3,8
40	4	4	3	3	5	19	3,8
41	4	4	3	4	5	20	4
42	5	4	5	4	3	21	4,2
43	5	4	4	4	5	22	4,4
44	4	3	4	5	2	18	3,6
45	4	5	4	3	2	18	3,6
46	4	4	4	4	3	19	3,8
47	3	4	4	3	2	16	3,2
48	4	5	5	5	5	24	4,8
49	5	5	5	3	5	23	4,6
50	4	5	3	3	5	20	4
51	5	5	5	5	5	25	5
52	4	4	5	4	5	22	4,4
53	4	3	3	4	4	18	3,6
54	4	4	4	4	4	20	4
55	4	4	4	4	5	21	4,2
56	4	4	5	4	4	21	4,2
57	5	4	5	4	3	21	4,2
58	4	4	4	4	3	19	3,8
59	4	4	4	4	4	20	4
60	4	4	4	4	4	20	4
61	3	3	3	3	3	15	3
62	3	4	5	5	3	20	4
63	5	5	4	5	5	24	4,8

\*Tabel Sambungan Skor Tabel X2

NO	PH1	PH2	PH3	PH4	PH5	TOTAL_PH	RATA_RATA_PH
64	4	5	4	2	4	19	3,8
65	4	4	5	5	4	22	4,4
66	1	1	1	1	1	5	1
67	1	1	1	1	1	5	1
68	2	2	2	2	2	10	2
69	2	2	2	2	2	10	2
70	2	2	2	2	2	10	2
71	4	4	4	3	2	17	3,4
72	3	4	4	3	2	16	3,2
73	4	4	4	3	3	18	3,6
74	4	4	4	3	3	18	3,6
75	2	2	2	2	2	10	2
76	3	3	3	3	3	15	3
77	4	4	4	3	3	18	3,6
78	4	3	5	4	4	20	4
79	1	1	1	1	1	5	1
80	1	1	1	1	1	5	1
81	4	4	3	4	4	19	3,8
82	4	4	4	5	5	22	4,4
83	5	5	5	2	3	20	4
84	5	4	4	5	5	23	4,6
85	5	5	5	5	5	25	5
86	4	5	4	4	4	21	4,2
87	5	4	5	4	4	22	4,4
88	3	3	3	4	4	17	3,4
89	4	4	4	4	4	20	4
90	4	5	4	2	4	19	3,8
91	4	4	4	4	4	20	4
92	4	4	4	3	3	18	3,6
93	5	5	5	3	3	21	4,2
94	5	5	5	5	5	25	5
95	2	2	2	2	2	10	2
96	2	2	2	2	2	10	2
97	3	3	3	3	3	15	3
98	3	3	3	3	3	15	3

\*Tabel Sambungan Skor Tabel X2

NO	PH1	PH2	PH 3	PH 4	PH 5	TOTAL_PH	RATA_RATA_PH
99	1	1	1	1	1	5	1
100	4	4	4	4	4	20	4
TOTAL_PH	349	349	350	329	321	1698	339,6
RATA_RATA_PH	3.49	3.49	3.50	3.29	3.21	16.98	3.39

Variabel Promosi Penjualan (X3)

NO	PP1	PP2	PP3	PP4	PP5	TOTAL_PP	RATA_RATA_PP
1	3	3	3	3	3	15	3
2	2	2	2	2	2	10	2
3	3	3	3	3	3	15	3
4	2	2	2	2	2	10	2
5	3	3	3	3	3	15	3
6	2	2	2	2	2	10	2
7	2	2	2	2	2	10	2
8	1	1	1	1	1	5	1
9	3	3	3	3	3	15	3
10	5	5	5	5	5	25	5
11	4	4	4	3	1	16	3,2
12	5	4	4	4	3	20	4
13	4	4	3	4	4	19	3,8
14	3	4	4	4	3	18	3,6
15	3	3	3	3	3	15	3
16	3	4	4	4	4	19	3,8
17	5	4	5	5	2	21	4,2
18	4	4	4	4	4	20	4
19	1	1	1	1	1	5	1
20	1	1	1	1	1	5	1
21	1	1	1	1	1	5	1
22	3	3	3	3	3	15	3
23	4	4	4	4	4	20	4
24	3	3	3	3	3	15	3
25	4	4	3	4	5	20	4
26	3	3	3	3	3	15	3



\*Tabel Sambungan Skor Tabel X3

NO	PP1	PP2	PP3	PP4	PP5	TOTAL_PP	RATA_RATA_PP
27	4	4	4	4	2	18	3,6
28	5	5	5	5	3	23	4,6
29	4	4	4	5	3	20	4
30	4	4	4	3	5	20	4
31	3	4	4	3	2	16	3,2
32	4	4	4	4	4	20	4
33	5	5	5	4	4	23	4,6
34	4	3	4	3	4	18	3,6
35	3	3	3	3	3	15	3
36	3	3	3	3	3	15	3
37	4	3	4	4	4	19	3,8
38	4	4	4	3	3	18	3,6
39	4	4	4	3	4	19	3,8
40	4	4	3	3	5	19	3,8
41	4	4	3	4	5	20	4
42	5	4	5	4	3	21	4,2
43	5	4	4	4	5	22	4,4
44	4	3	4	5	2	18	3,6
45	4	5	4	3	2	18	3,6
46	4	4	4	4	3	19	3,8
47	3	4	4	3	2	16	3,2
48	4	5	5	5	5	24	4,8
49	5	5	5	3	5	23	4,6
50	4	5	3	3	5	20	4
51	5	5	5	5	5	25	5
52	4	4	5	4	5	22	4,4
53	4	3	3	4	4	18	3,6
54	4	4	4	4	4	20	4
55	4	4	4	4	5	21	4,2
56	4	4	5	4	4	21	4,2
57	5	4	5	4	3	21	4,2
58	4	4	4	4	3	19	3,8
59	4	4	4	4	4	20	4
60	4	4	4	4	4	20	4
61	3	3	3	3	3	15	3

\*Tabel Sambungan Skor Tabel X3

NO	PP1	PP2	PP3	PP4	PP5	TOTAL_PP	RATA_RATA_PP
62	3	4	5	5	3	20	4
63	5	5	4	5	5	24	4,8
64	4	5	4	2	4	19	3,8
65	4	4	5	5	4	22	4,4
66	1	1	1	1	1	5	1
67	1	1	1	1	1	5	1
68	2	2	2	2	2	10	2
69	2	2	2	2	2	10	2
70	2	2	2	2	2	10	2
71	4	4	4	3	2	17	3,4
72	3	4	4	3	2	16	3,2
73	4	4	4	3	3	18	3,6
74	4	4	4	3	3	18	3,6
75	2	2	2	2	2	10	2
76	3	3	3	3	3	15	3
77	4	4	4	3	3	18	3,6
78	4	3	5	4	4	20	4
79	1	1	1	1	1	5	1
80	1	1	1	1	1	5	1
81	4	4	3	4	4	19	3,8
82	4	4	4	5	5	22	4,4
83	5	5	5	2	3	20	4
84	5	4	4	5	5	23	4,6
85	5	5	5	5	5	25	5
86	4	5	4	4	4	21	4,2
87	5	4	5	4	4	22	4,4
88	3	3	3	4	4	17	3,4
89	4	4	4	4	4	20	4
90	4	5	4	2	4	19	3,8
91	4	4	4	4	4	20	4
92	4	4	4	3	3	18	3,6
93	5	5	5	3	3	21	4,2
94	5	5	5	5	5	25	5
95	2	2	2	2	2	10	2
96	2	2	2	2	2	10	2

\*Tabel Sambungan Skor Tabel X3

NO	PP1	PP2	PP3	PP4	PP5	TOTAL_PP	RATA_RATA_PP
97	3	3	3	3	3	15	3
98	3	3	3	3	3	15	3
99	1	1	1	1	1	5	1
100	4	4	4	4	4	20	4
TOTAL_PP	349	349	350	329	321	1698	339,6
RATA_RATA_P P	3.49	3.49	3.50	3.29	3.21	16.98	3.39

## Lampiran 5 Hasil Nilai Loading Factor

WarpPLS 7.0 - View and save results

WarpPLS 7.0 - Indicator loadings and cross-loadings: View combined loadings and cross-loadings

Close Help

	ESQ	PH	PP	KP	LP	Type (as defined)	SE	P value
ESQ1	(0.960)	-0.004	-0.028	-0.042	0.132	Reflective	0.066	<0.001
ESQ2	(0.940)	-0.030	0.009	-0.076	0.260	Reflective	0.067	<0.001
ESQ3	(0.939)	-0.099	-0.016	-0.028	0.191	Reflective	0.070	<0.001
ESQ4	(0.889)	0.106	-0.076	0.214	-0.161	Reflective	0.065	<0.001
ESQ5	(0.820)	0.039	0.139	-0.077	-0.544	Reflective	0.062	<0.001
PH1	0.005	(0.950)	0.052	0.090	-0.020	Reflective	0.071	<0.001
PH2	0.029	(0.955)	-0.063	0.044	0.072	Reflective	0.065	<0.001
PH3	-0.201	(0.912)	-0.157	-0.089	0.140	Reflective	0.075	<0.001
PH4	-0.140	(0.931)	0.149	-0.069	-0.179	Reflective	0.065	<0.001
PP1	-0.110	0.035	(0.964)	-0.016	0.092	Reflective	0.061	<0.001
PP2	-0.094	0.079	(0.937)	0.032	0.293	Reflective	0.071	<0.001
PP3	0.017	0.036	(0.930)	0.068	0.121	Reflective	0.068	<0.001
PP4	0.366	-0.192	(0.900)	0.008	-0.502	Reflective	0.067	<0.001
PP5	-0.171	0.025	(0.852)	-0.112	-0.077	Reflective	0.065	<0.001
KP1	-0.066	0.012	-0.049	(0.978)	0.081	Reflective	0.061	<0.001
KP2	-0.021	-0.026	-0.023	(0.976)	0.069	Reflective	0.053	<0.001
KP3	0.114	0.005	0.095	(0.984)	-0.207	Reflective	0.054	<0.001

Notes: Loadings are unrotated and cross-loadings are oblique-rotated. SEs and P values are for loadings. P values < 0.05 are reflective indicators.

WarpPLS 7.0 - Indicator loadings and cross-loadings: View combined loadings and cross-loadings

Close Help

	ESQ	PH	PP	KP	LP	Type (as defined)	SE	P value
PH3	-0.201	(0.912)	-0.157	-0.089	0.140	Reflective	0.075	<0.001
PH4	0.140	(0.931)	0.149	-0.069	-0.179	Reflective	0.065	<0.001
PP1	-0.110	0.035	(0.964)	-0.016	0.092	Reflective	0.061	<0.001
PP2	-0.094	0.079	(0.937)	0.032	0.293	Reflective	0.071	<0.001
PP3	0.017	0.036	(0.930)	0.068	0.121	Reflective	0.068	<0.001
PP4	0.366	-0.192	(0.900)	0.008	-0.502	Reflective	0.067	<0.001
PP5	-0.171	0.025	(0.852)	-0.112	-0.077	Reflective	0.065	<0.001
KP1	-0.066	0.012	-0.049	(0.978)	0.081	Reflective	0.061	<0.001
KP2	-0.021	-0.026	-0.023	(0.976)	0.069	Reflective	0.053	<0.001
KP3	0.114	0.005	0.095	(0.984)	-0.207	Reflective	0.054	<0.001
KP4	-0.048	-0.003	-0.040	(0.968)	0.089	Reflective	0.064	<0.001
KP5	0.019	0.012	0.013	(0.990)	-0.027	Reflective	0.053	<0.001
LP1	0.030	0.037	0.073	0.002	(0.935)	Reflective	0.066	<0.001
LP2	0.061	0.035	-0.125	0.050	(0.983)	Reflective	0.078	<0.001
LP3	-0.169	0.005	-0.094	-0.069	(0.953)	Reflective	0.075	<0.001
LP4	-0.048	-0.072	0.286	-0.006	(0.946)	Reflective	0.075	<0.001
LP5	0.118	-0.005	-0.135	0.019	(0.972)	Reflective	0.076	<0.001

Notes: Loadings are unrotated and cross-loadings are oblique-rotated. SEs and P values are for loadings. P values < 0.05 are desirable reflective indicators.

## Lampiran 6 Hasil Nilai Akar AVE

	ESQ	PH	PP	KP	LP
ESQ	(0.911)	0.844	0.824	0.698	0.907
PH	0.844	(0.937)	0.731	0.587	0.783
PP	0.824	0.731	(0.917)	0.688	0.902
KP	0.698	0.587	0.688	(0.979)	0.761
LP	0.907	0.783	0.902	0.761	(0.958)

Note: Square roots of average variances extracted (AVEs) shown on diagonal.

**P values for correlations**

	ESQ	PH	PP	KP	LP
ESQ	1.000	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001
PH	<0.001	1.000	<0.001	<0.001	<0.001
PP	<0.001	<0.001	1.000	<0.001	<0.001
KP	<0.001	<0.001	<0.001	1.000	<0.001
LP	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	1.000

## Lampiran 7 Hasil Nilai $R^2$ , Nilai Composite Reliabel, Nilai Cronbach Alpha

file: F:\DRX\SKRIPSI 2021-2022\OLSEN ERNALDO - 121160007...UJI OLSEN.xlsx

arpPLS 7.0 - Latent variable coefficients

Help

	ESQ	PH	PP	KP	LP
R-squared				0.528	0.909
Adj. R-squared				0.513	0.905
Composite reliab.	0.961	0.966	0.964	0.992	0.982
Cronbach's alpha	0.948	0.954	0.953	0.989	0.978
Avg. var. extrac.	0.830	0.878	0.842	0.959	0.918
Full collin. VIF	7.654	3.521	5.434	2.380	11.006
Q-squared				0.530	0.910
Min	-2.258	-2.213	-2.270	-1.907	-2.323
Max	1.496	1.482	1.429	1.333	1.239
Median	0.291	0.143	0.309	-0.287	0.510
Mode	-0.381	-0.366	-0.420	-0.287	0.510
Skewness	-0.941	-0.748	-1.001	-0.287	-1.234
Exc. kurtosis	0.118	0.003	0.137	-0.744	0.319
Unimodal-RS	Yes	Yes	Yes	Yes	No
Unimodal-KMV	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes
Normal-JB	No	No	No	Yes	No
Normal-RJB	No	No	No	Yes	No
Histogram	View	View	View	View	View

Notes: Unimodal-RS = Rohtgji-Sz□kely test of unimodality; Unimodal-KMV = Klaassen-Mokveld-van Es test of normality; Normal-RJB = robust Jarque□Bera test of normality; click on "View" cell to see corresponding hi.

**Lampiran 8 Hasil Nilai Estimasi Path Coefficient dan P Value**

0 - View and save results

WarpPLS 7.0 - Path coefficients and P values

lose Help

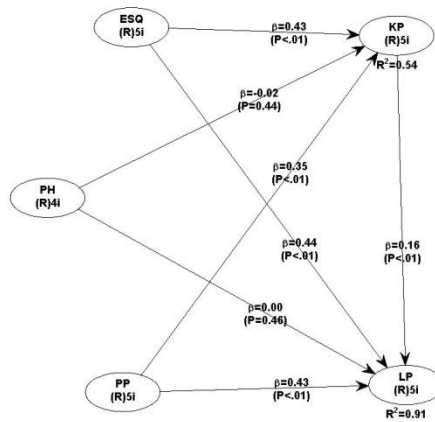
**Path coefficients**

	ESQ	PH	PP	KP	LP
ESQ					
PH					
PP					
KP	0.446	-0.050	0.357		
LP	0.440	0.009	0.427	0.155	

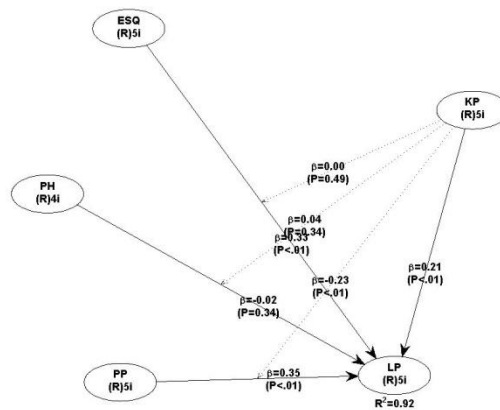
**P values**

	ESQ	PH	PP	KP	LP
ESQ					
PH					
PP					
KP	0.004	0.356	0.004		
LP	<0.001	0.427	<0.001	<0.001	

### Lampiran 9 Hasil Pengujian Model Penelitian dengan Warp PLS 7.0



### Lampiran 10 Hasil Pengujian Model dengan Efek Moderasi



**Lampiran 11 Hasil Turnitin (Plagiasi Jurnal)**