

LAMPIRAN-LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN

Hal : Permohonan Pengisian Kuesioner

Surabaya,....., 2023

Kepada Saudara/i Pelanggan Jalan Tol Pada PT Waskita Bumi Wira Ruas Krian – Gresik

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian Tesis sebagai mahasiswa Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya 2023, saya:

Nama : Muhammad Robby Falito

NIM 1262200012

Program Studi : Magister Manajemen

Bermaksud melakukan penelitian untuk penyusunan Skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMUDAHAN TRANSAKSI DAN HARGA DISKON TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JALAN TOL PADA PT WASKITA BUMI WIRA RUAS KRIAN – GRESIK”.

Untuk itu, saya sangat mengharapkan kesediaan Saudara/i untuk menjadi responden dengan mengisi lembar kuesioner ini secara lengkap dan sebelumnya saya mohon maaf telah mengganggu waktunya. Data yang diperoleh hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian dan tidak digunakan sebagai pendataan di tempat Saudara/i, sehingga kerahasiaannya akan saya jaga sesuai dengan etika penelitian. Informasi yang diperoleh atas partisipasi Saudara/i merupakan faktor kunci untuk mengetahui hasil penelitian saya.

- Dimohon untuk membaca setiap pertanyaan dan pernyataan secara hati-hati dan menjawab dengan lengkap semua pertanyaan, karena ***apabila terdapat salah satu nomor yang tidak diisi maka kuesioner dianggap tidak berlaku.***
- Tidak ada jawaban yang salah atau benar dalam pilihan ini dan sejumlah pertanyaan agak sedikit kontroversial, mungkin anda akan bersifat netral, akan tetapi usahakan memilih rating yang lebih menunjukkan perasaan Saudara/i.

Apabila di antara Saudara/i ada yang membutuhkan hasil penelitian ini, maka Saudara/i dapat menghubungi saya. Atas kesediaan Saudara/i peserta meluangkan waktu untuk mengisi dan menjawab semua pertanyaan dan pernyataan dalam penelitian ini, saya sampaikan terima kasih.

Hormat Saya,

Muhammad Robby Falito

A. Identitas Responden

Sebelum menjawab pertanyaan dalam kuesioner ini, mohon Saudara/i mengisi data berikut terlebih dahulu (jawaban yang saudara berikan akan diperlakukan secara rahasia):

1. Jenis kelamin:
 - a) Laki – Laki
 - b) Perempuan
2. Umur:
 - a) 21 – 30 Tahun
 - b) 31 – 40 Tahun
 - c) 41 – 50 Tahun
 - d) > 50 Tahun
3. Pendidikan Terakhir:
 - a) SMA/SMK
 - b) DIPLOMA
 - c) SARJANA
 - d)
4. Pekerjaan:
 - a) Mahasiswa
 - b) PNS/ASN
 - c) Pegawai swasta
 - d) Wirausaha
 - e) Ibu rumah tangga
 - f)
5. Bidang Pekerjaan:
 - a) Pertambangan
 - b) Pendidikan
 - c) Kesehatan
 - d) Perbankan
 - e) Asuransi
 - f) Properti
 - g) Pariwisata
 - h) Hukum
 - i) Perdagangan
 - j) Politik
6. Pendapatan perbulan:
 - a) < Rp 5.000.000
 - b) Rp. 5.100.000- Rp. 10.000.000
 - c) Rp. 10.100.000- Rp.15.000.000
 - d) Rp. 15.100.000- Rp. 25.000.000
 - e) > Rp. 25.000.000
7. Berapa kalikah anda menggunakan Jalan Tol Ruas Krian – Gresik/Bulan:
 - a) 1- 2 kali
 - b) 3-4 kali
 - d) 5-6 kali
 - e) jika ingat

B. Petunjuk Pengisian

1. Pertanyaan Pilihan

Berikan penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap masing-masing pernyataan dengan memberikan tanda (✓) pada kolom yang tersedia. Skala nomor menunjukkan seberapa dekat jawaban anda dengan kedua jawaban pilihan yang tersedia.

Interval penilaian :

- | | |
|-------------------------------|------------------------|
| 1 = Sangat Tidak Setuju (STS) | 4 = Setuju (S) |
| 2 = Tidak Setuju (TS) | 5 = Sangat Setuju (SS) |
| 3 = Ragu – Ragu (N) | |

2. Pertanyaan Isian

Berikanlah jawaban anda atas pertanyaan yang ada pada tempat yang telah disediakan:

Kualitas Pelayanan Jalan Tol

Pernyataan Kuesioner	STS	TS	N	S	SS
	1	2	3	4	5
A. Informasi					
1. Papan informasi dimana letak <i>Rest Area</i> memudahkan saya untuk berhenti istirahat sejenak	☐	☐	☐	☐	☐
2. Papan petunjuk dimana gerbang keluar selanjutnya memudahkan saya untuk mengambil jalur lambat	☐	☐	☐	☐	☐
B. Aksesibilitas					
3. Akses keluar dan masuk gerbang tol ruas Krian – Gresik memudahkan saya untuk cepat sampai tujuan	☐	☐	☐	☐	☐
4. Petugas gerbang tol Krian – Gresik sigap dan tanggap dalam melayani	☐	☐	☐	☐	☐
C. Keandalan					
5. Permukaan jalan tol ruas Krian – Gresik mulus sehingga nyaman dalam berkendara	☐	☐	☐	☐	☐
6. Penerangan jalan di area Gerbang Tol membuat saya memiliki jarak pandang	☐	☐	☐	☐	☐

Pernyataan Kuesioner	STS	TS	N	S	SS
	1	2	3	4	5
yang luas					
D. Mobilitas					
7. Tidak ada kemacetan lalu lintas jalan tol ruas Krian – Gresik	☐	☐	☐	☐	☐
E. Keselamatan dan keamanan					
8. Terdapat himbauan berkendara dengan baik sehingga mengingatkan semua pengendara untuk saling waspada terhadap keselamatan bersama	☐	☐	☐	☐	☐
9. Petugas patroli ruas Krian – Gresik selalu <i>stand-by</i> sehingga pengguna jalan merasa aman	☐	☐	☐	☐	☐
F. Rest area					
10. Pengguna jalan tol dapat memanfaatkan fasilitas <i>Rest Area</i> untuk beristirahat berhenti sejenak	☐	☐	☐	☐	☐
G. Daya tanggap					
11. Petugas jalan tol ruas Krian – Gresik sigap dan tanggap dalam menangani gangguan perjalanan	☐	☐	☐	☐	☐
12. Fasilitas Call Center menjamin rasa aman pengguna jalan tol untuk menyampaikan keluhan	☐	☐	☐	☐	☐
13. Mobil dan peralatan derek untuk melayani kendaraan bermasalah, menambah jaminan rasa aman	☐	☐	☐	☐	☐

Kemudahan Transaksi Jalan Tol

Pernyataan Kuesioner	STS	TS	N	S	SS
	1	2	3	4	5
A. Sistem mudah dimengerti					
1. Cara penggunaan uang elektronik (<i>e-toll</i>) di jalan tol ruas tol Krian – Gresik mudah saya pahami	☐	☐	☐	☐	☐
2. Mudah untuk mengisi ulang uang elektronik (<i>e-toll</i>) di jalan tol ruas tol Krian – Gresik	☐	☐	☐	☐	☐
B. Praktis dalam penggunaan					
3. Bagi saya, uang elektronik praktis untuk digunakan di ruas tol Krian – Gresik	☐	☐	☐	☐	☐
4. Bila saldo uang elektronik habis bisa dengan menggunakan mesin EDC untuk	☐	☐	☐	☐	☐

pembayaran di ruas tol Krian – Gresik					
C. Sistem mudah digunakan	☐	☐	☐	☐	☐
5. Uang elektronik sebagai alternatif uang tunai mudah dibawa kemana-mana	☐	☐	☐	☐	☐
6. Uang elektronik sebagai alternatif uang tunai dapat digunakan kapan saja	☐	☐	☐	☐	☐
D. Sistem mudah dijangkau					
7. Ruas tol Krian – Gresik memiliki pengisian/top up yang melayani transaksi uang elektronik dekat dengan gerbang tol	☐	☐	☐	☐	☐
8. Ruas tol Krian – Gresik memiliki outlet yang menerima transaksi dengan kartu debit.	☐	☐	☐	☐	☐

Harga Diskon Jalan Tol

Pernyataan Kuesioner	STS	TS	N	S	SS
	1	2	3	4	5
A. Diskon bersyarat					
1. Diskon tarif tol meningkatkan niat saya menggunakan jalan tol ruas Krian – Gresik	☐	☐	☐	☐	☐
2. Diskon tarif tol ruas Krian – Gresik meningkatkan nilai manfaat yang saya rasakan	☐	☐	☐	☐	☐
B. Diskon “up to”					
3. Diskon tarif tol hingga 35%, pada saat HUT Perusahaan (untuk batas waktu tertentu) sangat menguntungkan bagi saya	☐	☐	☐	☐	☐
4. Diskon tarif tol hingga 35%, pada saat HUT Perusahaan (untuk batas waktu tertentu) sangat mudah diklaim (tanpa syarat yang rumit)	☐	☐	☐	☐	☐

Kepuasan Pelanggan Jalan Tol

Pernyataan Kuesioner	STS	TS	N	S	SS
	1	2	3	4	5
A. Kesesuaian harapan					
1. Secara total, kualitas pelayanan jalan tol ruas Krian – Gresik sesuai dengan harapan saya	☐	☐	☐	☐	☐

2. Kualitas/kondisi jalan tol ruas Krian – Gresik sesuai dengan kebutuhan pribadi saya dalam bertransportasi.	☐	☐	☐	☐	☐
3. Sistem jalan tol ruas Krian – Gresik sangat menjamin kelancaran perjalanan saya	☐	☐	☐	☐	☐
B. Minat menggunakan jalan tol kembali					
4. Saya akan tetap menggunakan jalan tol ruas Krian – Gresik	☐	☐	☐	☐	☐
5. Terhindar dari kemacetan membuat saya ingin melanjutkan menggunakan jalan tol ruas Krian – Gresik	☐	☐	☐	☐	☐
6. Fasilitas penunjang keamanan di jalan tol ruas Krian – Gresik membuat saya tertarik untuk tetap menggunakannya.	☐	☐	☐	☐	☐
C. Kesiediaan merekomendasikan					
7. Saya akan merekomendasi penggunaan jalan tol ruas Krian – Gresik kepada teman atau keluarga	☐	☐	☐	☐	☐
8. Efisiensi waktu menggunakan jalan tol ruas Krian – Gresik merupakan faktor penting yang akan saya rekomendasikan	☐	☐	☐	☐	☐
9. Saya akan berbagi pengalaman positif menggunakan jalan tol ruas Krian – Gresik kepada orang lain.	☐	☐	☐	☐	☐

HASIL UJI STATISTIK

Lampiran 1

Frequencies

Jenis_Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki – Laki	48	48.0	48.0	48.0
	Perempuan	52	52.0	52.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21 – 30 Tahun	98	98.0	98.0	98.0
	31 – 40 Tahun	1	1.0	1.0	99.0
	41 – 50 Tahun	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA/SMK	45	45.0	45.0	45.0
	DIPLOMA	1	1.0	1.0	46.0
	SARJANA	54	54.0	54.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mahasiswa	11	11.0	11.0	11.0
	PNS/ASN	10	10.0	10.0	21.0
	Pegawai swasta	72	72.0	72.0	93.0
	Wirausaha	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Bidang Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pendidikan	1	1.0	1.0	1.0
	Kesehatan	1	1.0	1.0	2.0
	Perbankan	14	14.0	14.0	16.0
	Properti	29	29.0	29.0	45.0
	Pariwisata	3	3.0	3.0	48.0
	Hukum	1	1.0	1.0	49.0
	Perdagangan	50	50.0	50.0	99.0
	Politik	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pendapatan Per Bulan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp 5.000.000	75	75.0	75.0	75.0
	Rp. 5.100.000- Rp. 10.000.000	24	24.0	24.0	99.0
	Rp. 10.100.000- Rp.15.000.000	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Penggunaan Jalan Tol

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1- 2 kali	33	33.0	33.0	33.0
	3-4 kali	42	42.0	42.0	75.0
	jika ingat	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 2

X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju (S)	55	55.0	55.0	55.0
Sangat Setuju (SS)	45	45.0	45.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju (S)	58	58.0	58.0	58.0
Sangat Setuju (SS)	42	42.0	42.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju (S)	49	49.0	49.0	49.0
Sangat Setuju (SS)	51	51.0	51.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu – Ragu (N)	1	1.0	1.0	1.0
Setuju (S)	48	48.0	48.0	49.0
Sangat Setuju (SS)	51	51.0	51.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X1.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju (S)	42	42.0	42.0	42.0
Sangat Setuju (SS)	58	58.0	58.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X1.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju (S)	56	56.0	56.0	56.0
Sangat Setuju (SS)	44	44.0	44.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X1.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju (S)	48	48.0	48.0	48.0
Sangat Setuju (SS)	52	52.0	52.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X1.8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju (S)	58	58.0	58.0	58.0
Sangat Setuju (SS)	42	42.0	42.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X1.9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju (S)	49	49.0	49.0	49.0
Sangat Setuju (SS)	51	51.0	51.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X1.10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu – Ragu (N)	1	1.0	1.0	1.0
Setuju (S)	48	48.0	48.0	49.0

Sangat Setuju (SS)	51	51.0	51.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X1.11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju (S)	42	42.0	42.0	42.0
Sangat Setuju (SS)	58	58.0	58.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X1.12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju (S)	56	56.0	56.0	56.0
Sangat Setuju (SS)	44	44.0	44.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X1.13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju (S)	48	48.0	48.0	48.0
Sangat Setuju (SS)	52	52.0	52.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju (S)	55	55.0	55.0	55.0
Sangat Setuju (SS)	45	45.0	45.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	Setuju (S)	58	58.0	58.0	58.0
	Sangat Setuju (SS)	42	42.0	42.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju (S)	49	49.0	49.0	49.0
	Sangat Setuju (SS)	51	51.0	51.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu – Ragu (N)	1	1.0	1.0	1.0
	Setuju (S)	48	48.0	48.0	49.0
	Sangat Setuju (SS)	51	51.0	51.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju (S)	42	42.0	42.0	42.0
	Sangat Setuju (SS)	58	58.0	58.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju (S)	56	56.0	56.0	56.0
	Sangat Setuju (SS)	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju (S)	48	48.0	48.0	48.0
	Sangat Setuju (SS)	52	52.0	52.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Setuju (S)	55	55.0	55.0	56.0
	Sangat Setuju (SS)	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Z1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu – Ragu (N)	3	3.0	3.0	3.0
	Setuju (S)	45	45.0	45.0	48.0
	Sangat Setuju (SS)	52	52.0	52.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Z2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Ragu – Ragu (N)	2	2.0	2.0	3.0
	Setuju (S)	44	44.0	44.0	47.0
	Sangat Setuju (SS)	53	53.0	53.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Z3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu – Ragu (N)	3	3.0	3.0	3.0

Setuju (S)	38	38.0	38.0	41.0
Sangat Setuju (SS)	59	59.0	59.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Z4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu – Ragu (N)	3	3.0	3.0	3.0
Setuju (S)	38	38.0	38.0	41.0
Sangat Setuju (SS)	59	59.0	59.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Ragu – Ragu (N)	2	2.0	2.0	3.0
Setuju (S)	34	34.0	34.0	37.0
Sangat Setuju (SS)	63	63.0	63.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Tidak Setuju	2	2.0	2.0	3.0
Ragu – Ragu (N)	7	7.0	7.0	10.0
Setuju (S)	41	41.0	41.0	51.0
Sangat Setuju (SS)	49	49.0	49.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0

Tidak Setuju	2	2.0	2.0	3.0
Setuju (S)	35	35.0	35.0	38.0
Sangat Setuju (SS)	62	62.0	62.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Tidak Setuju	1	1.0	1.0	2.0
Ragu – Ragu (N)	1	1.0	1.0	3.0
Setuju (S)	31	31.0	31.0	34.0
Sangat Setuju (SS)	66	66.0	66.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
Ragu – Ragu (N)	1	1.0	1.0	3.0
Setuju (S)	25	25.0	25.0	28.0
Sangat Setuju (SS)	72	72.0	72.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Tidak Setuju	1	1.0	1.0	2.0
Ragu – Ragu (N)	1	1.0	1.0	3.0
Setuju (S)	19	19.0	19.0	22.0
Sangat Setuju (SS)	78	78.0	78.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu – Ragu (N)	3	3.0	3.0	3.0
Setuju (S)	40	40.0	40.0	43.0
Sangat Setuju (SS)	57	57.0	57.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu – Ragu (N)	3	3.0	3.0	3.0
Setuju (S)	24	24.0	24.0	27.0
Sangat Setuju (SS)	73	73.0	73.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu – Ragu (N)	4	4.0	4.0	4.0
Setuju (S)	11	11.0	11.0	15.0
Sangat Setuju (SS)	85	85.0	85.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 3

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
X1.1	100	4.45	.500
X1.2	100	4.42	.496
X1.3	100	4.51	.502
X1.4	100	4.50	.522
X1.5	100	4.58	.496
X1.6	100	4.44	.499
X1.7	100	4.52	.502

X1.8	100	4.42	.496
X1.9	100	4.51	.502
X1.10	100	4.50	.522
X1.11	100	4.58	.496
X1.12	100	4.44	.499
X1.13	100	4.52	.502
Kualitas Pelayanan	100	58.39	5.594
X2.1	100	4.45	.500
X2.2	100	4.42	.496
X2.3	100	4.51	.502
X2.4	100	4.50	.522
X2.5	100	4.58	.496
X2.6	100	4.44	.499
X2.7	100	4.52	.502
X2.8	100	4.42	.554
Kemudahan Transaksi	100	35.84	3.463
Z1	100	4.49	.559
Z2	100	4.48	.643
Z3	100	4.56	.556
Z4	100	4.56	.556
Harga Diskon	100	18.09	2.221
Y1	100	4.58	.638
Y2	100	4.35	.783
Y3	100	4.55	.702
Y4	100	4.60	.667
Y5	100	4.67	.604
Y6	100	4.72	.637
Y7	100	4.54	.558
Y8	100	4.70	.522
Y9	100	4.81	.486
Kepuasan Pelanggan	100	41.52	4.890
Valid N (listwise)	100		

Lampiran 4

Reliability & Validity

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
--	----------------------------	--------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

X1.1	303.23	646.037	.769	.897
X1.2	303.26	651.467	.558	.898
X1.3	303.17	644.587	.823	.897
X1.4	303.18	642.998	.852	.897
X1.5	303.10	647.202	.729	.897
X1.6	303.24	646.245	.763	.897
X1.7	303.16	647.408	.711	.897
X1.8	303.26	651.467	.558	.898
X1.9	303.17	644.587	.823	.897
X1.10	303.18	642.998	.852	.897
X1.11	303.10	647.202	.729	.897
X1.12	303.24	646.245	.763	.897
X1.13	303.16	647.408	.711	.897
Kualitas Pelayanan	249.29	443.824	.809	.909
X2.1	303.23	646.037	.769	.897
X2.2	303.26	651.467	.558	.898
X2.3	303.17	644.587	.823	.897
X2.4	303.18	642.998	.852	.897
X2.5	303.10	647.202	.729	.897
X2.6	303.24	646.245	.763	.897
X2.7	303.16	647.408	.711	.897
X2.8	303.26	644.093	.763	.897
Kemudahan Transaksi	271.84	519.105	.854	.888
Z1	303.19	644.943	.724	.897
Z2	303.20	643.677	.666	.897
Z3	303.12	647.925	.621	.898
Z4	303.12	647.925	.621	.898
Harga Diskon	289.59	590.547	.652	.893
Y1	303.10	646.677	.577	.897
Y2	303.33	644.486	.521	.897
Y3	303.13	641.811	.662	.897
Y4	303.08	646.175	.567	.897
Y5	303.01	645.646	.646	.897
Y6	302.96	647.433	.555	.898
Y7	303.14	650.647	.523	.898
Y8	302.98	647.717	.671	.897
Y9	302.87	651.892	.552	.898
Kepuasan Pelanggan	266.16	516.156	.566	.911