

LAMPIRAN

Lampiran 1.

NOMOR URUT KUESIONER

KUESIONER

Selamat Pagi / Siang / Sore

Saya adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia jurusan manajemen. Saat ini saya sedang menyusun skripsi dengan topik penelitian mengenai "Faktor-faktor *repeat patronage* atas Dunia Fantasi" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan. Kiranya Bapak / Ibu / Saudara / i berkenan membantu dengan mengisi kuesioner ini sejujur-jujurnya. Kerahasiaan hasil kuesioner ini sangat dijaga, maka dari itu identitas diri tidak perlu dicantumkan. Atas bantuan Bapak / Ibu / Saudara / i saya ucapkan terimakasih.

Petunjuk pengisian: berikan lingkaran (O) pada jawaban Anda.

Screening Questions

1. Apakah Anda pernah mengunjungi Dunia Fantasi (Dunia Fantasi) sebelumnya?
- a. ya b.tidak

(jika Anda menjawab tidak, maka Anda tidak perlu mengisi kuesioner ini terimakasih)

2. Kapan terakhir kali Anda mengunjungi Dunia Fantasi?
- a. 1 – 2 bulan yang lalu
- b. 3 – 4 bulan yang lalu
- c. Tahun lalu, bulan

(jika Anda mengunjungi Dunia Fantasi lebih dari 1 tahun lalu maka Anda tidak perlu mengisi kuesioner ini terimakasih)

Petunjuk pengisian: pada empat bagian dibawah ini Anda diminta untuk menyatakan kesetujuan/ketidaksetujuan Anda pada pernyataan-pernyataan berikut mengenai Dunia Fantasi dan lingkarkanlah (O) jawaban yang menurut Anda paling sesuai.

1 = sama sekali tidak setuju

5 = setuju

2 = sangat tidak setuju

6 = sangat setuju

3 = tidak setuju

7 = sangat setuju sekali

4 = ragu-ragu

I. Kualitas pelayanan jasa hiburan Dunia Fantasi		
	Sama sekali tidak setuju	sangat setuju sekali
1. Dunia Fantasi memiliki fasilitas hiburan (wahana permainan) yang terbaru.	1 2 3 4 5 6 7	
2. Fasilitas fisik (wahana permainan, papan petunjuk arah, dll) Dunia Fantasi menarik untuk dilihat	1 2 3 4 5 6 7	
3. Karyawan Dunia Fantasi berpakaian rapi.	1 2 3 4 5 6 7	
4. Penampilan fasilitas fisik (wahana permainan, papan petunjuk arah, dll) Dunia Fantasi sesuai dengan jenis jasa yang disediakan.	1 2 3 4 5 6 7	
5. Ketika Dunia Fantasi berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu, hal tersebut dilakukan (misalkan menjanjikan diskon atau potongan harga masuk).	1 2 3 4 5 6 7	
6. Ketika Anda memiliki masalah di Dunia Fantasi, Dunia Fantasi sangat membantu.	1 2 3 4 5 6 7	
7. Dunia Fantasi dapat diandalkan	1 2 3 4 5 6 7	
8. Dunia Fantasi menyediakan jasanya pada waktu yang dijanjikan.	1 2 3 4 5 6 7	
9. Dunia Fantasi menjaga rekornya secara akurat (misalkan: Tempat kerja atau sekolah Anda mengadakan rekreasi bersama, apakah dilayani secara baik sesuai pemesanan yang telah dilakukan sebelumnya)	1 2 3 4 5 6 7	
10. Dunia Fantasi memberitahukan pada konsumennya kapan tepatnya acara akan dilakukan (seperti pertunjukan <i>cabaret show Le Belles</i> , <i>Rusian Circus</i> , dan <i>Euro Kids Circus</i> pada tahun 2007, atau launching wahana baru extreme log pada tanggal 9 maret 2008).	1 2 3 4 5 6 7	

	Sama sekali tidak setuju						sangat setuju sekali
11. Pelayanan yang diberikan karyawan Dunia Fantasi cepat.	1	2	3	4	5	6	7
12. Karyawan Dunia Fantasi selalu ingin membantu konsumen.	1	2	3	4	5	6	7
13. Karyawan Dunia Fantasi terlalu sibuk untuk merespon permintaan konsumen secara cepat.	1	2	3	4	5	6	7
14. Anda dapat mempercayai karyawan Dunia Fantasi.	1	2	3	4	5	6	7
15. Anda merasa aman dalam berinteraksi dengan karyawan Dunia Fantasi	1	2	3	4	5	6	7
16. Karyawan Dunia Fantasi sopan	1	2	3	4	5	6	7
17. Karyawan mendapat dukungan yang memadai dari Dunia Fantasi untuk melakukan pekerjaannya dengan baik (misalkan security Dunia Fantasi memiliki Handy Talky (HT) dalam menjaga keamanan dan keselamatan disekitar Dunia Fantasi).	1	2	3	4	5	6	7
18. Dunia Fantasi memberikan perhatian individual (misalkan: memberikan senyuman atau salam) pada Anda .	1	2	3	4	5	6	7
19. Karyawan Dunia Fantasi memberikan perhatian pribadi (misalkan ketika Anda kelelahan, karyawan menunjukkan tempat istirahat).	1	2	3	4	5	6	7
20. Karyawan Dunia Fantasi mengetahui kebutuhan Anda di Dunia Fantasi	1	2	3	4	5	6	7
21. Dunia Fantasi tidak mengabaikan minat Anda.	1	2	3	4	5	6	7
22. Dunia Fantasi memiliki jam operasi yang tepat untuk seluruh konsumennya.	1	2	3	4	5	6	7
23. Kualitas jasa Dunia Fantasi sangat baik.	1	2	3	4	5	6	7

II. Sensitivitas harga atas jasa hiburan Dunia Fantasi		
	Sama sekali tidak setuju	sangat setuju sekali
1. Saya bersedia membayar dengan harga yang lebih tinggi daripada mengganti Dunia Fantasi dengan taman rekreasi lain (seperti: Taman Mini Indonesia Indah, dll) untuk manfaat yang saya dapat dari Dunia Fantasi.	1	2 3 4 5 6 7
2. Saya bersedia pindah ke taman rekreasi lain yang menawarkan harga yang lebih menarik.	1	2 3 4 5 6 7
3. Jenis-jenis fasilitas hiburan yang ditawarkan Dunia Fantasi tidak mahal.	1	2 3 4 5 6 7
4. Saya membayar lebih sedikit daripada yang saya rencanakan.	1	2 3 4 5 6 7

III. Tingkat kepuasan pengunjung atas Dunia Fantasi		
	Sama sekali tidak setuju	sangat setuju sekali
1. Dunia Fantasi memiliki fasilitas (wahana permainan, papan petunjuk arah, WC, dll) dengan nilai yang tinggi	1	2 3 4 5 6 7
2. Fasilitas di Dunia Fantasi (wahana permainan, papan petunjuk arah, WC, dll) sangat efektif atau tepat guna.	1	2 3 4 5 6 7
3. Fasilitas di Dunia Fantasi (wahana permainan, papan petunjuk arah, WC, dll) sangat efisien.	1	2 3 4 5 6 7
4. Saya sangat puas dengan fasilitas Dunia Fantasi (wahana permainan, papan petunjuk arah, WC, dll).	1	2 3 4 5 6 7
5. Perasaan saya atas jasa yang diberikan Dunia Fantasi dapat secara baik digambarkan sebagai sangat puas	1	2 3 4 5 6 7

Petunjuk pengisian: pada bagian keempat dibawah ini Anda diminta untuk menyatakan kesetujuan/ketidaksetujuan Anda pada pernyataan-pernyataan berikut mengenai Dunia Fantasi dan lingkarkanlah (O) jawaban yang menurut Anda paling sesuai.

- 1 = sama sekali tidak setuju 5 = setuju
 2 = sangat tidak setuju 6 = sangat setuju
 3 = tidak setuju 7 = sangat setuju sekali
 4 = ragu-ragu

IV. Repeat Patronage	
	Sama sekali sangat setuju tidak setuju sekali
1. Dunia Fantasi adalah pilihan pertama untuk berlibur di dalam kota	1 2 3 4 5 6 7
2. Dalam jangka waktu dekat saya akan mengunjungi Dunia Fantasi lagi.	1 2 3 4 5 6 7
3. Kemungkinan besar saya akan merekomendasikan Dunia Fantasi kepada seorang teman.	1 2 3 4 5 6 7
4. Jika saya harus melakukannya lagi (rekreasi di DKI Jakarta), kemungkinan besar saya akan membuat pilihan yang sama (memilih Dunia Fantasi).	1 2 3 4 5 6 7
5. Dimasa yang akan datang, saya akan sering mengunjungi Dunia Fantasi.	1 2 3 4 5 6 7

Sekilas tentang Anda	
1. Jenis kelamin Anda	a. Laki-laki b. Wanita
2. Usia Anda saat ini:	a. kurang dari 15 tahun d. antara 36 – 45 tahun b. antara 15 – 25 tahun e. antara 46 – 55 tahun c. antara 26 – 35 tahun f. lebih dari 55 tahun
3. Pekerjaan Anda saat ini:	a. Pelajar d. Pegawai Swasta g. Lainnya, sebutkan
	b. Mahasiswa e. Ibu Rumah Tangga
	c. Pegawai Negeri f. Wirausahawan

4. Pendidikan terakhir yang ditamatkan:	
a. SD/SMP dan setara	d. S1 (sarjana)
b. SMA dan setara	e. S2/S3 (pasca sarjana)
c. Diploma dan setara	
5. Besarnya pengeluaran Anda per bulan (termasuk pengeluaran rutin, seperti listrik dan telepon)	
a. < Rp 499.000	d. Rp 2.500.000 – Rp 4.999.000
b. Rp 500.000 – Rp 999.000	e. Rp 5.000.000 – Rp 9.999.000
c. Rp 1.000.000 – Rp 2.499.000	f. > Rp 10.000.000

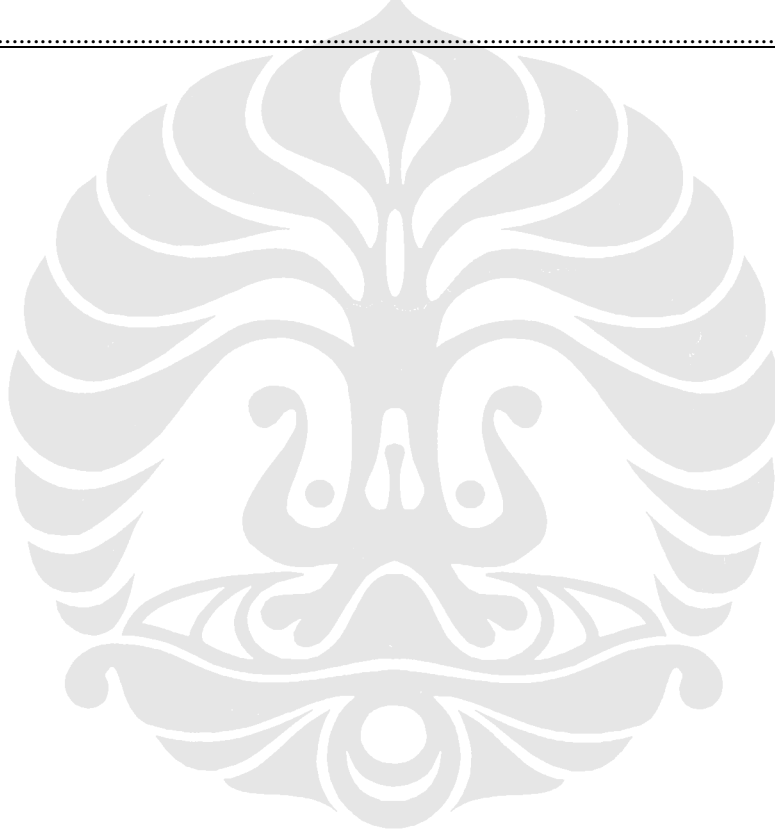
Anda dan Dunia Fantasi

1. Mengapa Anda memilih Dunia Fantasi untuk berwisata di DKI Jakarta?
.....
.....
2. Dari siapa/mana Anda mengetahui informasi mengenai Dunia Fantasi?
.....
3. Berapa kali dalam setahun Anda mengunjungi Dunia Fantasi? kali/tahun
4. Seberapa besar rata-rata Anda menghabiskan uang di Dunia Fantasi?
Rp – Rp
5. Dengan Siapa Anda biasanya pergi ke Dunia Fantasi?
.....
6. Dari sekian banyak wahana, wahana mana yang menurut Anda menghibur:
 - a.
 - b.
 - c.
 - d.

Terima kasih atas partisipasi Anda.

Kami akan sangat menghargai apabila ada pemikiran-pemikiran yang ingin Anda tambahkan sehubungan dengan saran ataupun komentar mengenai kualitas pelayanan dan fasilitas dari Dunia Fantasi

Komentar, kritik, dan saran:



Lampiran 2. (RENCANA STRATEGIS DEPARTEMEN KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA 2005 – 2009)

Tahun	Jumlah Wisnus
2005	206.000.000
2006	209.000.000
2007	212.000.000
2008	215.000.000
2009	218.000.000

Tahun	Jumlah Wisman	Devisa	Pengeluaran (USD)
2005	6.000.000	US\$ 6 Milyar	1,000
2006	7.000.000	US\$ 7 Milyar	1,000
2007	8.000.000	US\$ 8 Milyar	1,000
2008	9.000.000	US\$ 9 Milyar	1,000
2009	10.000.000	US\$ 10 Milyar	1,000

JUMLAH KUNJUNGAN WISMAN MENURUT RATA-RATA PENGELUARAN, LAMA TINGGAL DAN PENERIMAAN DEvisa, 2000-2007

TAHUN	JUMLAH WISATAWAN MANCANEGERA	RATA-RATA PENGELUARAN PER ORANG (USD)		RATA-RATA LAMA TINGGAL (HARI)	PENERIMAAN DEvisa (JUTA USD)
		PER KUNJUNGAN	PER HARI		
2000	5.064.217	1.135,18	92,59	12,26	5.748,80
2001	5.153.620	1.053,36	100,42	10,49	5.396,26
2002	5.033.400	893,26	91,29	9,79	4.305,56
2003	4.467.021	903,74	93,27	9,69	4.037,02
2004	5.321.165	901,66	95,17	9,47	4.797,88
2005	5.002.101	904,00	99,86	9,05	4.521,89
2006	4.871.351	913,09	100,48	9,09	4.447,98
2007	5.505.759	970,98	107,70	9,02	5.345,98

Sumber : P2DSJ

JUMLAH KUNJUNGAN WISNAS MENURUT RATA-RATA PENGELUARAN, LAMA TINGGAL DAN PENGELUARAN DEvisa, TAHUN 2003 - 2006

TAHUN	JUMLAH WISATAWAN NASIONAL	RATA-RATA PENGELUARAN PER ORANG (USD)		RATA-RATA LAMA TINGGAL (HARI)	PENGELUARAN DEvisa (JUTA USD)
		PER KUNJUNGAN	PER HARI		
2003	3,769,000	915.55	82.33	11.12	3,450.49
2004	4,270,000	859.81	77.88	11.04	3,671.50
2005	4,806,000	683.78	83.90	8.15	3,286.40
2006	5,040,499	777.71	100.87	7.71	3,920.05

Sumber : Pusat Penelitian dan Pengembangan Kepariwisata
Tahun 2006

**PENERIMAAN DEvisa PARIWISATA DIBANDINGKAN DENGAN KOMODITI
EKSPOR LAINNYA, 2004 - TAHUN 2007**

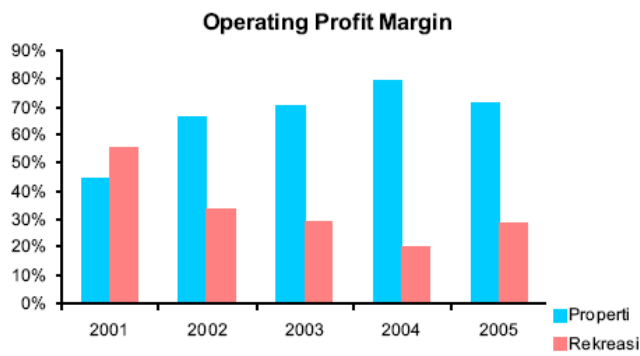
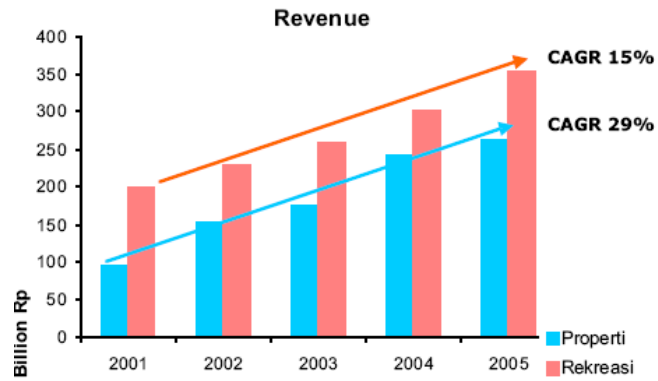
Rank	2004		2005		2006		2007*)	
	Jenis Komoditi	Nilai (Juta US \$)	Jenis Komoditi	Nilai (Juta US \$)	Jenis Komoditi	Nilai (Juta US \$)	Jenis Komoditi	Nilai (Juta US \$)
1	Minyak & Gas Bumi	15.587,50	Minyak & Gas Bumi	19.231,59	Minyak & Gas Bumi	21.209,50	Minyak & gas bumi	17.464,52
2	Pariwisata	4.797,88	Pakaian Jadi	4.966,91	Pakaian Jadi	5.608,16	Minyak kelapa sawit	5.997,75
3	Pakaian Jadi	4.271,65	Pariwisata	4.521,90	Karet Olahahan	5.465,14	Pariwisata	5.345,98
4	Alat Listrik	3.406,91	Alat Listrik	4.364,11	Minyak Kelapa sawit	4.817,64	Karet olahahan	5.008,69
5	Tekstil	3.301,55	Minyak Kelapa Sawit	3.756,28	Alat Listrik	4.448,74	Pakaian jadi	4.739,74
6	Minyak Kelapa Sawit	3.233,22	Tekstil	3.703,95	Pariwisata	4.447,97	Alat listrik	3.947,72
7	Kayu Olahahan	3.136,89	Karet Olahahan	3.545,68	Tekstil	3.908,76	Tekstil	3.474,75
8	Karet Olahahan	2.803,52	Kayu Olahahan	3.086,16	Kayu Olahahan	3.324,97	Bahan kimia	3.031,23
9	Kertas & Brg dr Kerta	2.227,83	Kertas & Brg dr Kerta	2.324,77	Kertas & Brg dr Kerta	2.859,22	Kertas & Brg dr Kerta	2.742,11
10	Bahan Kimia	1.799,56	Bahan Kimia	2.079,91	Bahan Kimia	2.697,38	Makanan olahahan	1.818,41
11	Makanan Olahahan	1.407,17	Makanan Olahahan	1.806,31	Makanan Olahahan	1.965,56	Kayu olahahan	1.157,20

Sumber : BPS
*) Data Jan-Okt 2007

**JUMLAH PENGUNJUNG / PENUMPANG DI BEBERAPA
DAYA TARIK WISATA & TERMINAL, TAHUN 2007**

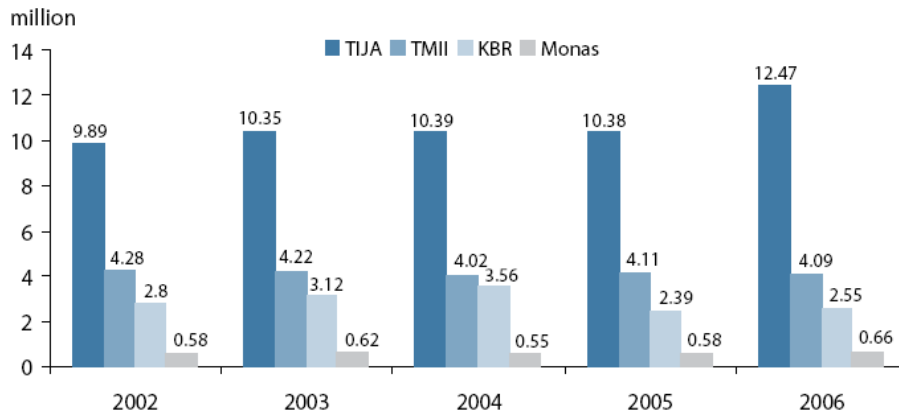
DAYA TARIK	2007						JUMLAH
	JAN	FEB	MAR	APRIL	MEI	JUNI	
DKI JAKARTA	1.710.506	599.984	1.424.200	1.398.532	1.435.085	3.637.943	10.206.250
1 Taman Impian Jaya Ancol	1.043.852	393.343	904.279	911.632	900.570	1.311.466	5.465.142
2 Kebun Binatang Ragunan	298.723	51.604	222.648	179.983	192.575	307.809	1.253.342
3 Taman Mini Indonesia Indah	270.386	106.785	225.238	211.914	259.799	451.334	1.525.456
4 Monumen Nasional	77.594	25.565	47.503	58.583	59.832	N.A	268.987
5 Museum Nasional	12.250	15.230	14.563	14.816	13.174	13.658	83.691
6 Museum Fatahillah	5.017	4.079	6.723	7.032	5.552	9.178	37.581
7 Museum Satria Mandala	2.774	3.378	3.246	14.572	3.583	6.052	33.605
8 Pekan Raya Jakarta	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	1.538.446	1.538.446
BANTEN	142.956	102.027	115.863	124.925	126.848	225.210	837.829
1 Pelabuhan penyebrang Merak	142.956	102.027	115.863	124.925	126.848	225.210	837.829
JAWA BARAT	171.380	75.217	164.289	180.990	226.033	447.338	1.265.247
1 Taman Safari Indonesia	64.450	30.791	61.441	67.802	101.452	236.086	562.022
2 Kebun Raya Bogor	57.995	23.272	53.020	67.368	75.321	98.513	375.489
3 Taman Bunga Cipanas	25.882	7.624	20.882	20.954	31.612	81.776	188.830
4 Taman Wisata Mekarsari	22.953	13.530	28.946	24.866	17.648	30.963	138.906
JAWA TENGAH	39.170	5.624	8.446	1.433	0	18.386	73.059
1 Taman Wisata Candi Borobudur	-	-	-	-	-	-	1.773.020
2 Gedung Songo	39.170	5.624	8.446	1.433	N.A	18.386	73.059
YOGYAKARTA	136.394	67.726	83.142	84.498	59.005	174.748	605.513
1 Taman Wisata Candi Prambanan	56.882	25.050	33.701	30.008	N.A	71.421	217.071
2 Kralan Yogyakarta	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	33.961	33.961
3 Pantai Parangtritis	79.512	42.667	49.441	54.490	59.005	69.366	354.481
JAWA TIMUR	181.302	95.879	117.209	113.314	128.070	123.232	759.006
1 Kebun Binatang Surabaya	118.577	39.780	57.638	52.449	63.341	70.068	401.853
2 Taman Nasional Bromo	2.224	1.097	1.796	1.629	2.329	2.834	11.909
3 Pelabuhan Penyebrang Ketapang	60.501	35.002	37.775	39.230	62.400	50.330	345.244
BALI	86.579	34.267	34.934	45.276	72.878	102.156	376.090
1 Tanah Lot	85.050	33.256	32.767	43.274	71.555	98.834	364.736
2 Museum Bali	1.529	1.011	2.167	2.002	1.323	3.322	11.354

Data Jan - Jun 2007, N.A= Data tdk tersedia



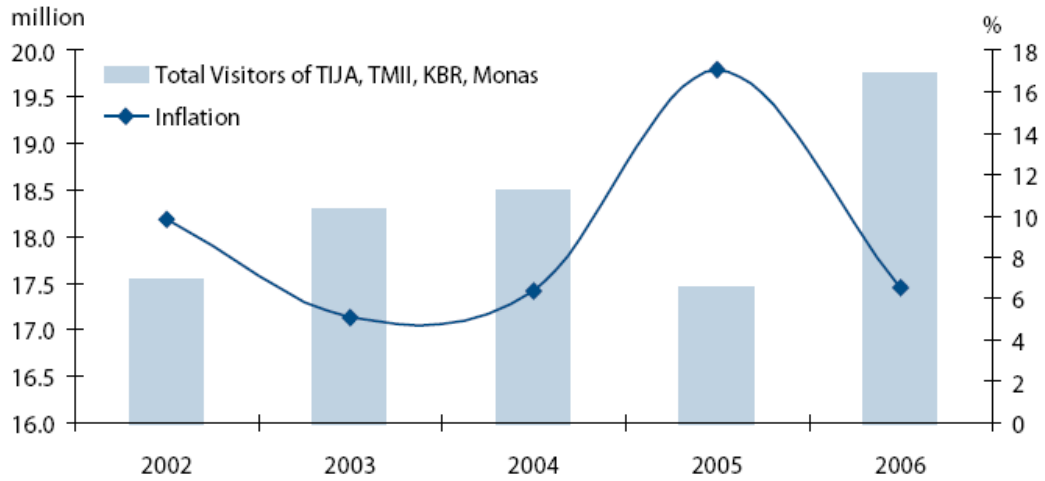
Sumber: Debt Research: A Cash Cow on the Beach

Exhibit 6. Numbers of visitors per destination



Source: PJA

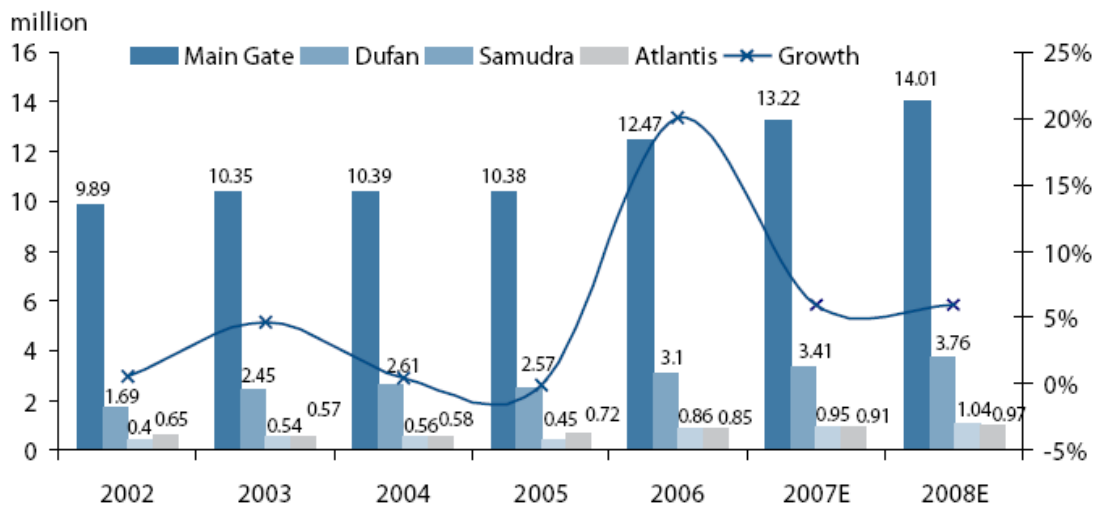
Exhibit 7. Increased inflation was followed with drop in visitors



Source: PJA & Danareksa Research Institute



Exhibit 13. Number of visitors



Source: PJA

Lampiran 3. Output SPSS

Uji Keandalan Dimensi *Tangible*

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
SQ1	14,8600	4,8326	,2792	,5759
SQ2	15,3533	4,6461	,3468	,5185
SQ3	15,3800	5,0426	,3235	,5347
SQ4	15,3067	4,4154	,5144	,3883

Reliability Coefficients

N of Cases = 150,0 N of Items = 4

Alpha = ,5784

Uji Keandalan Dimensi *Reliability*

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
SQ5	19,3733	7,9000	,4124	,6871
SQ6	20,1200	7,7036	,4881	,6533
SQ7	19,7733	8,2973	,4770	,6598
SQ8	19,8533	8,0052	,4983	,6503
SQ9	19,7067	7,8731	,4705	,6607

Reliability Coefficients

N of Cases = 150,0 N of Items = 5

Alpha = ,7102

Uji Keandalan Dimensi *Responsiveness 1*

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Corrected Variance if Item Deleted	Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
SQ10	13,2733	4,0120	,1755	,1891
SQ11	13,5467	3,3904	,3921	-,1015
SQ12	13,6600	3,4071	,3622	-,0682
SQ13	14,2400	5,8615	-,2111	,6219

Reliability Coefficients

Uji Keandalan Dimensi Empathy

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
SQ18	12,6200	6,3714	,5491	,6239
SQ19	13,1667	6,1398	,5893	,5964
SQ20	13,0467	7,3871	,4838	,6650
SQ21	12,7867	7,8871	,3970	,7108

Reliability Coefficients

N of Cases = 150,0 N of Items = 4

Alpha = ,7154

Analisis Faktor Dimensi *Tangible*

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,638
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	60,584
	df	6
	Sig.	,000

Anti-image Matrices

		SQ1	SQ2	SQ3	SQ4
Anti-image Covariance	SQ1	,903	-,100	,002	-,183
	SQ2	-,100	,862	-,057	-,210
	SQ3	,002	-,057	,836	-,274
	SQ4	-,183	-,210	-,274	,724
Anti-image Correlation	SQ1	,689 ^a	-,113	,002	-,226
	SQ2	-,113	,698 ^a	-,067	-,266
	SQ3	,002	-,067	,626 ^a	-,352
	SQ4	-,226	-,266	-,352	,600 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Matrix^a

	Component
	1
SQ1	,557
SQ2	,651
SQ3	,647
SQ4	,808

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Analisis Faktor Dimensi *Reliability*

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,749
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square df	124,047 10
	Sig.	,000

Anti-image Matrices

		SQ5	SQ6	SQ7	SQ8	SQ9
Anti-image Covariance	SQ5	,803	-,139	,033	-,160	-,170
	SQ6	-,139	,736	-,236	-,052	-,106
	SQ7	,033	-,236	,713	-,206	-,099
	SQ8	-,160	-,052	-,206	,735	-,128
	SQ9	-,170	-,106	-,099	-,128	,777
Anti-image Correlation	SQ5	,743 ^a	-,181	,044	-,209	-,215
	SQ6	-,181	,749 ^a	-,325	-,071	-,141
	SQ7	,044	-,325	,706 ^a	-,285	-,133
	SQ8	-,209	-,071	-,285	,759 ^a	-,170
	SQ9	-,215	-,141	-,133	-,170	,797 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Matrix^a

	Component
	1
SQ5	,617
SQ6	,704
SQ7	,700
SQ8	,712
SQ9	,679

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Analisis Faktor Dimensi *Responsiveness*

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,585
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square df	65,480 3
	Sig.	,000

Anti-image Matrices

		SQ10	SQ11	SQ12
Anti-image Covariance	SQ10	,904	-,163	-,073
	SQ11	-,163	,678	-,350
	SQ12	-,073	-,350	,703
Anti-image Correlation	SQ10	,734 ^a	-,208	-,092
	SQ11	-,208	,559 ^a	-,507
	SQ12	-,092	-,507	,566 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Matrix^a

	Component
	1
SQ10	,601
SQ11	,843
SQ12	,813

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Analisis Faktor Dimensi Assurance

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,695
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	102,675
	df	6
	Sig.	,000

Anti-image Matrices

		SQ14	SQ15	SQ16	SQ17
Anti-image Covariance	SQ14	,748	-,233	-,075	-,170
	SQ15	-,233	,699	-,248	-,004
	SQ16	-,075	-,248	,700	-,213
	SQ17	-,170	-,004	-,213	,805
Anti-image Correlation	SQ14	,720 ^a	-,323	-,103	-,219
	SQ15	-,323	,669 ^a	-,355	-,005
	SQ16	-,103	-,355	,689 ^a	-,284
	SQ17	-,219	-,005	-,284	,713 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Matrix^a

	Component
	1
SQ14	,729
SQ15	,751
SQ16	,766
SQ17	,652

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Analisis Faktor Dimensi Empathy 1

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,699
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	143,770
	df	10
	Sig.	,000

Anti-image Matrices

		SQ18	SQ19	SQ20	SQ21	SQ22
Anti-image Covariance	SQ18	,666	-,199	-,054	-,212	-,101
	SQ19	-,199	,600	-,301	-,059	,027
	SQ20	-,054	-,301	,687	-,015	-,035
	SQ21	-,212	-,059	-,015	,753	-,202
	SQ22	-,101	,027	-,035	-,202	,870
Anti-image Correlation	SQ18	,736 ^a	-,314	-,080	-,299	-,133
	SQ19	-,314	,657 ^a	-,468	-,087	,037
	SQ20	-,080	-,468	,678 ^a	-,021	-,046
	SQ21	-,299	-,087	-,021	,728 ^a	-,249
	SQ22	-,133	,037	-,046	-,249	,721 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Matrix^a

	Component
	1
SQ18	,769
SQ19	,764
SQ20	,681
SQ21	,660
SQ22	,474

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Analisis Faktor Dimensi Empathy 2

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,679
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	123,683
	df	6
	Sig.	,000

Anti-image Matrices

		SQ18	SQ19	SQ20	SQ21
Anti-image Covariance	SQ18	,678	-,199	-,059	-,255
	SQ19	-,199	,601	-,301	-,056
	SQ20	-,059	-,301	,689	-,025
	SQ21	-,255	-,056	-,025	,803
Anti-image Correlation	SQ18	,699 ^a	-,312	-,087	-,346
	SQ19	-,312	,654 ^a	-,467	-,081
	SQ20	-,087	-,467	,670 ^a	-,033
	SQ21	-,346	-,081	-,033	,714 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Matrix^a

	Component
	1
SQ18	,770
SQ19	,811
SQ20	,722
SQ21	,623

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Analisis Faktor Variabel KUALITAS JASA

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,799
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	243,834
	df	10
	Sig.	,000

Anti-image Matrices

		dimensi tangible	dimensi reliability	dimensi responsiveness	dimensi assurance	dimensi empathy
Anti-image Covariance	dimensi tangible	,722	-,139	-,162	-,031	-,020
	dimensi reliability	-,139	,639	-,149	-,152	,040
	dimensi responsiveness	-,162	-,149	,513	-,109	-,146
	dimensi assurance	-,031	-,152	-,109	,501	-,233
	dimensi empathy	-,020	,040	-,146	-,233	,579
Anti-image Correlation	dimensi tangible	,848 ^a	-,205	-,265	-,052	-,031
	dimensi reliability	-,205	,812 ^a	-,261	-,268	,066
	dimensi responsiveness	-,265	-,261	,812 ^a	-,215	-,268
	dimensi assurance	-,052	-,268	-,215	,778 ^a	-,433
	dimensi empathy	-,031	,066	-,268	-,433	,763 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Matrix^a

	Component
	1
dimensi tangible	,663
dimensi reliability	,727
dimensi responsiveness	,831
dimensi assurance	,817
dimensi empathy	,738

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Uji Keandalan Variabel KEPUASAN KONSUMEN

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA) Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
CS1	19,3400	13,8501	,6423	,8765
CS2	19,2667	14,0895	,7688	,8483
CS3	19,3933	13,9181	,7694	,8474
CS4	19,3067	12,6704	,8071	,8356
CS5	19,4667	13,9418	,6319	,8789

Reliability Coefficients

N of Cases = 150,0

N of Items = 5

Alpha = ,8828

Analisis Faktor Variabel Kepuasan Konsumen

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,839
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	420,103
	df	10
	Sig.	,000

Anti-image Matrices

		CS1	CS2	CS3	CS4	CS5
Anti-image Covariance	CS1	,563	-,120	,000	-,112	-,035
	CS2	-,120	,353	-,173	-,033	-,048
	CS3	,000	-,173	,326	-,131	-,011
	CS4	-,112	-,033	-,131	,334	-,164
	CS5	-,035	-,048	-,011	-,164	,564
Anti-image Correlation	CS1	,896 ^a	-,270	-,001	-,258	-,062
	CS2	-,270	,826 ^a	-,510	-,097	-,107
	CS3	-,001	-,510	,803 ^a	-,396	-,025
	CS4	-,258	-,097	-,396	,825 ^a	-,379
	CS5	-,062	-,107	-,025	-,379	,882 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Matrix^a

	Component
	1
CS1	,765
CS2	,867
CS3	,870
CS4	,887
CS5	,754

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Uji Kehandalan Variabel EVALUASI HARGA 1

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)				
Item-total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
P1	11,8600	6,7387	,3699	,3614
P2	12,1067	9,1832	,1029	,5915
P3	11,6200	7,0962	,4553	,2964
P4	11,8933	7,6127	,2941	,4372
Reliability Coefficients				
N of Cases = 150,0			N of Items = 4	
Alpha = ,5057				

Analisis Faktor Variabel Evaluasi Harga 1

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,608
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	51,100
	df	6
	Sig.	,000

Anti-image Matrices

		P1	P2	P3	P4
Anti-image Covariance	P1	,814	-,066	-,288	-,072
	P2	-,066	,987	-,042	,003
	P3	-,288	-,042	,751	-,239
	P4	-,072	,003	-,239	,868
Anti-image Correlation	P1	,613 ^a	-,074	-,368	-,085
	P2	-,074	,718 ^a	-,049	,003
	P3	-,368	-,049	,578 ^a	-,296
	P4	-,085	,003	-,296	,650 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Matrix^a

	Component
	1
P1	,735
P2	,248
P3	,811
P4	,660

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Analisis Faktor Variabel Evaluasi Harga 2

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,599
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	49,224
	df	3
	Sig.	,000

Anti-image Matrices

		P1	P3	P4
Anti-image Covariance	P1	,819	-,293	-,072
	P3	-,293	,752	-,239
	P4	-,072	-,239	,868
Anti-image Correlation	P1	,605 ^a	-,373	-,085
	P3	-,373	,570 ^a	-,296
	P4	-,085	-,296	,648 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Matrix^a

	Component
	1
P1	,736
P3	,819
P4	,677

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Uji Kehandalan Variabel REPEAT PATRONAGE

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
RP1	18,5600	17,2011	,6918	,8865
RP2	18,4667	17,7002	,7543	,8671
RP3	18,2133	19,4173	,7355	,8729
RP4	18,4067	18,5651	,7790	,8627
RP5	18,5933	18,4040	,7697	,8641

Reliability Coefficients

N of Cases = 150,0

N of Items = 5

Alpha = ,8936

Analisis Faktor Variabel Repeat Patronage

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,842
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	437,778
	df	10
	Sig.	,000

Anti-image Matrices

		RP1	RP2	RP3	RP4	RP5
Anti-image Covariance	RP1	,484	-,099	,022	-,162	-,059
	RP2	-,099	,386	-,167	,019	-,134
	RP3	,022	-,167	,403	-,136	-,039
	RP4	-,162	,019	-,136	,360	-,122
	RP5	-,059	-,134	-,039	-,122	,393
Anti-image Correlation	RP1	,865 ^a	-,229	,051	-,389	-,135
	RP2	-,229	,826 ^a	-,423	,051	-,344
	RP3	,051	-,423	,835 ^a	-,358	-,097
	RP4	-,389	,051	-,358	,819 ^a	-,324
	RP5	-,135	-,344	-,097	-,324	,873 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Matrix^a

	Component 1
RP1	,800
RP2	,851
RP3	,838
RP4	,865
RP5	,860

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.