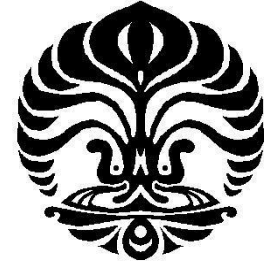


LAMPIRAN

Lampiran – 1 Kuisisioner Penelitian

Selamat pagi/siang/sore.

Perkenalkan, nama saya **Prasetyo Adi Yudhistira** mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia semester terakhir. Berikut ini adalah kuisisioner penelitian untuk skripsi/penelitian akhir yang secara umum mengenai **Perilaku Konsumen Salon terhadap performa Salon**. Mohon diisi dengan teliti dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.



Saya mengucapkan terima kasih sebelumnya untuk kesediaan Kawan/Saudari/Ibu untuk mengisi kuisisioner ini.

Pertanyaan Screening

1. Apakah jenis kelamin anda?
 - a. Perempuan
 - b. Laki-laki. *Jika jawaban Anda ini mohon berhenti sampai di sini. Terima kasih*
2. Berapakah kali anda pergi ke Salon dalam enam bulan terakhir (Januari 2009)?
 - a. Lebih atau sejumlah 2 kali
 - b. Kurang dari 2 kali. *Jika jawaban Anda ini mohon berhenti sampai di sini. Terima kasih*
3. Apakah selama enam bulan terakhir ada pergantian salon?
 - a. Tidak
 - b. Ya, apakah pergantian salon tersebut dikarenakan perpindahan tempat tinggal?
 - i. Tidak
 - ii. Ya, *Jika jawaban Anda ini mohon berhenti sampai di sini. Terima kasih*
4. Nama dan letak salon yang Anda kunjungi terakhir? ...

Selanjutnya pertanyaan-pertanyaan berikut berhubungan dengan salon ini.

Bagian 1 (Switching Intention) Mohon contreng jawaban yang paling sesuai dengan Anda.						
No	Pernyataan	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Tidak tahu	Setuju	Sangat setuju
1	Saya memutuskan untuk mengganti salon ini					
2	Saya tidak ada niat untuk pergi ke salon ini lagi					
3	Saya lebih mempercayai salon lain dari pada salon ini untuk rambut saya					
Bagian 2 (Service Quality Failure) Mohon contreng jawaban yang paling sesuai dengan Anda.						
No	Pernyataan	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Tidak tahu	Setuju	Sangat setuju
1	<i>Outcome Quality:</i> Hasil dari jasa salon ini tidak sesuai dengan harapan saya					
2	<i>Outcome Quality:</i> Ketika saya ada masalah salon ini tidak tahu solusi yang tepat					
3	<i>Outcome Quality:</i> Salon ini tidak merespon kebutuhan saya secara tepat					
4	<i>Interaction Quality:</i> Sikap dari pegawai tidak menunjukkan niat untuk membantu					
5	<i>Interaction Quality:</i> Sikap dari pegawai tidak menunjukkan kalau mereka mengerti masalah saya					
6	<i>Interaction Quality:</i> Para pegawai sangat tidak bisa dalam memenuhi kebutuhan saya					
7	<i>Physical Environment Quality:</i> Salon ini tidak modern dan lengkap					
8	<i>Physical Environment Quality:</i> Suasana dalam salon ini tidak terlihat dapat dipercaya					
9	<i>Physical Environment Quality:</i> Suasana dalam salon ini tidak nyaman untuk saya					
Bagian 3 (Unfair Price) Mohon contreng jawaban yang paling sesuai dengan Anda.						
No	Pernyataan	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Tidak tahu	Setuju	Sangat setuju
1	Harga yang saya bayarkan tidak sebanding untuk jasa yang saya terima dari salon ini					
2	Harga yang saya bayarkan tidak sesuai dengan harapan saya					

3	Harga yang saya bayarkan tidak sebanding dengan harga yang konsumen lain bayarkan untuk jasa yang sama pada salon ini atau salon lain					
Bagian 4 (Low Organization Commitment to Costumer) Mohon contrenng jawaban yang paling sesuai dengan Anda.						
No	Pernyataan	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Tidak tahu	Setuju	Sangat setuju
1	Salon ini tidak meyakinkan saya untuk kembali lagi ke Salon ini					
2	Salon tidak memberikan informasi/ide yang berguna dan lengkap mengenai jasa yang diberikan					
3	Saya berpikir bahwa salon ini tidak berkomitmen kepada saya sebagai pelanggannya					
4	Saya tidak mendapatkan keuntungan dengan menjadi pelanggan yang setia dari salon ini					
5	Salon ini tidak fleksibel dalam menghadapi kebutuhan spesifik saya					
Bagian 5 (Disappointment Incident) Mohon contrenng jawaban yang paling sesuai dengan Anda.						
No	Pernyataan	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Tidak tahu	Setuju	Sangat setuju
1	Saya pernah mempunyai pengalaman yang membuat saya kecewa dengan salon ini					
2	Saya pernah mempunyai pengalaman di mana harapan saya tidak terpenuhi oleh salon ini					
3	Saya pernah mempunyai pengalaman di mana hasil jasa yang diberikan salon ini saya anggap belum tuntas					
Bagian 6 (Consumer Involvement) Mohon contrenng jawaban yang paling sesuai dengan Anda.						
No	Pernyataan	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Tidak tahu	Setuju	Sangat setuju
1	Saya adalah seseorang yang sangat peduli terhadap pemilihan salon					
2	Saya harus mengetahui secara detil tentang salon yang saya datangi					
3	Saya harus mendapatkan salon yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan nilai-nilai dalam diri saya					

Bagian 7 (Switching Cost) Mohon contrengr jawaban yang paling sesuai dengan Anda.

No	Pernyataan	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Tidak tahu	Setuju	Sangat setuju
1	Jika saya berganti salon saya akan mengeluarkan biaya yang mungkin memberatkan saya					
2	Jika saya berganti salon saya akan kehilangan keuntungan yang selama ini saya dapatkan dari salon yang lama					
3	Jika saya berganti salon saya akan sulit untuk mendapatkan tingkat kepuasan seperti yang telah diberikan salon ini					

Bagian 8 (Alternative Attractiveness) Mohon contrengr jawaban yang paling sesuai dengan Anda.

No	Pernyataan	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Tidak tahu	Setuju	Sangat setuju
1	(Dalam satu kawasan dengan salon ini) Saya tahu kalau ada salon lain yang lebih ahli dalam memberikan jasa					
2	(Dalam satu kawasan dengan salon ini) Saya tahu kalau ada salon lain yang memberikan keuntungan yang lebih seperti apa yang saya bayarkan pada salon ini					
3	(Dalam satu kawasan dengan salon ini) Saya tahu kalau salon lain memberikan bentuk penawaran jasa yang lebih baik					

Bagian 9 (Profil Responden)

- Berapa umur Anda? ...
- Dimanakah Anda tinggal? a. Jabodetabek b. Luar Jabodetabek
- Berapa pengeluaran anda setiap kali ke salon
 - Di bawah Rp 30.000
 - Antara Rp 30.000- Rp 60.000
 - Antara Rp 60.000- Rp 100.000
 - Antara Rp 100.000- Rp 120.000
 - Di atas Rp 120.000
- Apakah pendidikan Anda?
 - SD
 - SMP
 - SMA
 - Diploma
 - S1
 - S2
 - S3
- Apakah anda telah menikah?
 - Belum
 - Sudah

Terima Kasih atas Kerja Sama Anda

Lampiran – 2 Hasil Penelitian SPSS

1. Uji Reliabilitas Pre-Test (30 Kuisisioner)

Uji reliabilitas Niat mengganti (*switching intention*)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.909	.921	3

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

Uji reliabilitas *Outcome Quality*

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.792	.792	3

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

Uji reliabilitas *Interaction Quality*

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.822	.834	3

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

Uji reliabilitas *Physical Environment Quality*

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.904	.905	3

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

Uji reliabilitas Harga yang tidak adil (*unfair price*)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.812	.801	3

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

Uji reliabilitas Komitmen rendah organisasi terhadap pelanggan (*low organization commitment to costumer*)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.908	.907	5

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

Uji reliabilitas Kejadian mengecewakan (*disappointment incident*)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.728	.719	3

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

Uji reliabilitas Tingkat partisipasi konsumen dalam pemilihan (*consumer involvement*)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.795	.797	3

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

Uji reliabilitas Tingkat biaya pergantian perusahaan (*switching cost*)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.532	.523	3

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

Uji reliabilitas Tingkat biaya pergantian perusahaan (*switching cost*) dengan menghilangkan pertanyaan pertama

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.776	.777	2

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

Uji reliabilitas Tingkat menariknya perusahaan lain (*alternative attractiveness*)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.851	.852	3

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

2. Uji Reliabilitas Penelitian (100 Kuisisioner)

Uji reliabilitas Niat mengganti (*switching intention*)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.870	.879	3

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

Uji reliabilitas *Outcome Quality*

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.819	.821	3

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

Uji reliabilitas *Interaction Quality*

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.841	.844	3

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

Uji reliabilitas *Physical Environment Quality*

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.828	.828	3

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

Uji reliabilitas Harga yang tidak adil (*unfair price*)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.765	.759	3

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

Uji reliabilitas Komitmen rendah organisasi terhadap pelanggan (*low organization commitment to costumer*)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.665	.665	5

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

Uji reliabilitas Kejadian mengecewakan (*disappointment incident*)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.709	.701	3

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

Uji reliabilitas Tingkat partisipasi konsumen dalam pemilihan (*consumer involvement*)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.759	.764	3

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

Uji reliabilitas Tingkat biaya pergantian perusahaan (*switching cost*)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.655	.655	2

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

Uji reliabilitas Tingkat menariknya perusahaan lain (*alternative attractiveness*)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.789	.790	3

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

3. Analisis Faktor

KMO and Bartlett's Test – Niat mengganti (switching intention)

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.734
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	157.335
	df
	3
	Sig.
	.000

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

KMO and Bartlett's Test – Kegagalan kualitas jasa (service quality failure)
Outcome Quality

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.719
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	103.537
	df
	3
	Sig.
	.000

Interaction Quality

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.700
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	126.626
	df
	3
	Sig.
	.000

Physical and Environment Quality

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.680
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	121.831
	df
	3
	Sig.
	.000

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

KMO and Bartlett's Test – Harga yang tidak adil (unfair price)

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.612
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	100.206
	df
	3
	Sig.
	.000

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

KMO and Bartlett's Test – Komitmen organisasi yang rendah terhadap pelanggan (low organization commitment to customer)

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.730
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	102.962
	df
	10
	Sig.
	.000

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

KMO and Bartlett's Test – Kejadian mengecewakan (disappointment incident)

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.553
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	102.365
	df
	3
	Sig.
	.000

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

KMO and Bartlett's Test – Tingkat partisipasi konsumen dalam pemilihan (consumer involvement)

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.697
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	72.909
	df
	3
	Sig.
	.000

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

KMO and Bartlett's Test – Tingkat biaya pergantian perusahaan (switching cost)

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.649
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	46.781
	df
	3
	Sig.
	.000

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

KMO and Bartlett's Test – Tingkat menariknya perusahaan lain (alternative attractiveness)

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.685
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	90.892
	df
	3
	Sig.
	.000

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

4. Pengujian dengan Regresi Berganda tanpa Efek Moderasi (Pengujian Hipotesis 1, Hipotesis 2, Hipotesis 3, dan Hipotesis 4)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.765 ^a	.585	.567	.51137	.585	33.467	4	95	.000

a. Predictors: (Constant), Disappointment Incident, Unfair Price, Low Commitment to Customer, Service Quality Failure

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	35.006	4	8.752	33.467	.000 ^a
	Residual	24.843	95	.262		
	Total	59.849	99			

a. Predictors: (Constant), Disappointment Incident, Unfair Price, Low Commitment to Customer, Service Quality Failure

b. Dependent Variable: Switching Cost

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.254	.225		-1.128	.262
	Service Quality Failure	.543	.152	.415	3.581	.001
	Unfair Price	.061	.107	.053	.566	.573
	Low Commitment to Customer	.372	.134	.306	2.772	.007
	Disappointment Incident	.080	.077	.081	1.030	.305

a. Dependent Variable: Switching Cost

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

5. Pengujian dengan Regresi Berganda dengan Efek Moderasi

a. Hipotesis 1a

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.732 ^a	.536	.526	.53517	.536	55.983	2	97	.000

a. Predictors: (Constant), Effect of CI to SQF, Service Quality Failure

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	32.068	2	16.034	55.983	.000 ^a
	Residual	27.781	97	.286		
	Total	59.849	99			

a. Predictors: (Constant), Effect of CI to SQF, Service Quality Failure

b. Dependent Variable: Switching Intention

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.110	.201		.544	.588
Service Quality Failure	1.035	.137	.791	7.530	.000
Effect of CI to SQF	-.024	.031	-.081	-.773	.441

a. Dependent Variable: Switching Intention

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

b. Hipotesis 1b

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.732 ^a	.536	.526	.53513	.536	56.000	2	97	.000

a. Predictors: (Constant), Effect of SC to SQF, Service Quality Failure

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	32.072	2	16.036	56.000	.000 ^a
	Residual	27.777	97	.286		
	Total	59.849	99			

a. Predictors: (Constant), Effect of SC to SQF, Service Quality Failure

b. Dependent Variable: Switching Intention

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.012	.231		.053	.958
Service Quality Failure	.902	.113	.689	7.949	.000
Effect of SC to SQF	.030	.039	.068	.783	.436

a. Dependent Variable: Switching Intention

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

c. Hipotesis 1c

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.756 ^a	.572	.563	.51377	.572	64.867	2	97	.000

a. Predictors: (Constant), Effect of AA to SQF, Service Quality Failure

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

ANOVA

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	34.245	2	17.122	64.867	.000 ^a
	Residual	25.604	97	.264		
	Total	59.849	99			

a. Predictors: (Constant), Effect of AA to SQF, Service Quality Failure

b. Dependent Variable: Switching Intention

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.386	.215		1.791	.076
Service Quality Failure	.456	.188	.349	2.420	.017
Effect of AA to SQF	.110	.037	.430	2.983	.004

a. Dependent Variable: Switching Intention

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

d. Hipotesis 2a

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.573 ^a	.328	.314	.64376	.328	23.707	2	97	.000

a. Predictors: (Constant), Effect of CI to UP, Unfair Price

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19.650	2	9.825	23.707	.000 ^a
	Residual	40.199	97	.414		
	Total	59.849	99			

a. Predictors: (Constant), Effect of CI to UP, Unfair Price

b. Dependent Variable: Switching Intention

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.721	.220		3.275	.001
Unfair Price	.751	.152	.656	4.948	.000
Effect of CI to UP	-.030	.035	-.113	-.850	.397

a. Dependent Variable: Switching Intention

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

e. Hipotesis 2b

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.580 ^a	.336	.323	.63991	.336	24.578	2	97	.000

a. Predictors: (Constant), Effect of SC to UP, Unfair Price

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	20.129	2	10.064	24.578	.000 ^a
	Residual	39.720	97	.409		
	Total	59.849	99			

a. Predictors: (Constant), Effect of SC to UP, Unfair Price

b. Dependent Variable: Switching Intention

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.797	.227		3.510	.001
	Unfair Price	.776	.131	.678	5.913	.000
	Effect of SC to UP	-.052	.038	-.158	-1.379	.171

a. Dependent Variable: Switching Intention

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

f. Hipotesis 2c

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.665 ^a	.442	.430	.58693	.442	38.366	2	97	.000

a. Predictors: (Constant), Effect of AA to UP, Unfair Price

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

ANOVA

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	26.433	2	13.217	38.366	.000 ^a
	Residual	33.416	97	.344		
	Total	59.849	99			

a. Predictors: (Constant), Effect of AA to UP, Unfair Price

b. Dependent Variable: Switching Intention

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.022	.212		4.826	.000
	Unfair Price	-.074	.182	-.065	-.407	.685
	Effect of AA to UP	.176	.039	.721	4.534	.000

a. Dependent Variable: Switching Intention

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

g. Hipotesis 3a

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.703 ^a	.494	.484	.55878	.494	47.339	2	97	.000

a. Predictors: (Constant), Effect of CI to LCC, Low Commitment to Customer

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	29.562	2	14.781	47.339	.000 ^a
	Residual	30.287	97	.312		
	Total	59.849	99			

a. Predictors: (Constant), Effect of CI to LCC, Low Commitment to Customer

b. Dependent Variable: Switching Intention

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.108	.219		.493	.623
Low Commitment to Customer	.870	.122	.716	7.118	.000
Effect of CI to LCC	-.005	.028	-.019	-.184	.854

a. Dependent Variable: Switching Intention

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

h. Hipotesis 3b

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.705 ^a	.496	.486	.55738	.496	47.820	2	97	.000

a. Predictors: (Constant), Effect of SC to LCC, Low Commitment to Customer

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	29.713	2	14.857	47.820	.000 ^a
	Residual	30.136	97	.311		
	Total	59.849	99			

a. Predictors: (Constant), Effect of SC to LCC, Low Commitment to Customer

b. Dependent Variable: Switching Intention

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.163	.233		.703	.484
Low Commitment to Customer	.903	.111	.743	8.159	.000
Effect of SC to LCC	-.024	.033	-.066	-.722	.472

a. Dependent Variable: Switching Intention

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

i. Hipotesis 3c

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.737 ^a	.544	.534	.53062	.544	57.781	2	97	.000

a. Predictors: (Constant), Effect of AA to LCC, Low Commitment to Customer

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	32.538	2	16.269	57.781	.000 ^a
	Residual	27.311	97	.282		
	Total	59.849	99			

a. Predictors: (Constant), Effect of AA to LCC, Low Commitment to Customer

b. Dependent Variable: Switching Intention

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.380	.223		1.700	.092
Low Commitment to Customer	.384	.167	.316	2.302	.023
Effect of AA to LCC	.107	.033	.447	3.257	.002

a. Dependent Variable: Switching Intention

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

j. Hipotesis 4a

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.471 ^a	.222	.206	.69287	.222	13.833	2	97	.000

a. Predictors: (Constant), Effect of CI to DI, Disappointment Incident

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13.282	2	6.641	13.833	.000 ^a
	Residual	46.567	97	.480		
	Total	59.849	99			

a. Predictors: (Constant), Effect of CI to DI, Disappointment Incident

b. Dependent Variable: Switching Intention

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.939	.251		3.735	.000
Disappointment Incident	.558	.133	.564	4.200	.000
Effect of CI to DI	-.031	.031	-.136	-1.015	.313

a. Dependent Variable: Switching Intention

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

k. Hipotesis 4b

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.522 ^a	.272	.257	.67011	.272	18.140	2	97	.000

a. Predictors: (Constant), Effect of SC to DI, Disappointment Incident

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16.291	2	8.146	18.140	.000 ^a
	Residual	43.557	97	.449		
	Total	59.849	99			

a. Predictors: (Constant), Effect of SC to DI, Disappointment Incident

b. Dependent Variable: Switching Intention

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.944	.242		3.907	.000
	Disappointment Incident	.729	.130	.737	5.625	.000
	Effect of SC to DI	-.089	.032	-.366	-2.793	.006

a. Dependent Variable: Switching Intention

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

1. Hipotesis 4c

Tabel 4.74 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.606 ^a	.367	.354	.62473	.367	28.172	2	97	.000

a. Predictors: (Constant), Effect of AA to DI, Disappointment Incident

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	21.990	2	10.995	28.172	.000 ^a
	Residual	37.858	97	.390		
	Total	59.849	99			

a. Predictors: (Constant), Effect of AA to DI, Disappointment Incident

b. Dependent Variable: Switching Intention

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.944	.242		3.907	.000
	Disappointment Incident	.729	.130	.737	5.625	.000
	Effect of AA to DI	-.089	.032	-.366	-2.793	.320

a. Dependent Variable: Switching Intention

Sumber: Hasil Olahan Peneliti dengan SPSS 16.0

