

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian**STEI Indonesia****Program Studi Manajemen**

STEI – SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
Jl. Kayu Jati Raya No.11A, RT.8/RW.3, Rawamangun, Pulo Gadung,
Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13220

Kepada Yth.

Bapak/ Ibu/Saudara

Di

Tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka penelitian guna penyusunan skripsi pada Program Studi S1 Manajemen STEI Indonesia dengan judul PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS YANG DIMEDIASI KEPUASAN PENUMPANG (Studi Kasus Penumpang Transportasi Transjakarta di Halte Busway Flyover Radin Inten Koridor XI), bersama ini saya mohon kesediaan Bapak/ Ibu/Saudara untuk dapat mengisi kuesioner ini dengan sejujurnya.

Kuesioner ini bersifat ilmiah dan diharapkan akan bermanfaat bagi perbaikan dan pengembangan penelitian yang akan datang.

Atas kesediaan Bapak/ Ibu/Saudara memberikan jawaban, saya mengucapkan banyak terima kasih

Jakarta, 2021

Peneliti

Yusuf Setiawan

(Lanjutan Lampiran 1)

Identitas Responden

1. Jenis Kelamin :

☐ Laki-laki☐ Perempuan

2. Usia Penumpang Transportasi Transjakarta di Halte Busway Flyover Radin Inten Koridor XI

☐ 20-23 tahun☐ 31-40 tahun☐ 24-30 tahun☐ > 40 tahun

3. Menjadi Penumpang Transportasi Transjakarta di Halte Busway Flyover Radin Inten Koridor XI sejak:

☐ 1-2 tahun☐ 2-3 tahun☐ > 3 tahun

4. Selain menjadi Penumpang Transportasi Transjakarta di Halte Busway Flyover Radin Inten Koridor XI apakah anda menggunakan jasa lainnya :

☐ Ya☐ Tidak☐ Mungkin

Kepada seluruh responden, saya sebagai peneliti mengharapkan :

1. Saudara dapat membaca teliti serta menjawab setiap pertanyaan dengan sejujur-jujurnya
2. Pilihlah jawaban dengan member tanda (✓) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Saudara.

Penilaian dapat dilakukan berdasarkan skala berikut :

Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)

Jawaban Tidak Setuju (TS)

Jawaban Kurang Setuju (KS)

Jawaban Setuju (S)

Jawaban Sangat Setuju (SS)

(Lanjutan Lampiran 1)

Daftar Pernyataan**1. Kualitas Pelayanan (Variabel X₁)**

No.	Pernyataan	STS 1	TS 2	KS 3	S 4	SS 5
1.	Petugas Transjakarta rasa aman bagi penumpang					
2.	Petugas Transjakarta membantu penumpang dalam memasuki Busway.					
3.	Petugas Transjakarta memberikan layanan tepat waktu.					
4.	Ketepatan waktu berangkat dan kedatangan bus					
5.	Petugas Transjakarta mempunyai pengetahuan yang baik dan Transjakarta menerima menyediakan layanan pengaduan yang tersedia.					

2. Persepsi harga (Variabel X₂)

No.	Pernyataan	STS 1	TS 2	KS 3	S 4	SS 5
1.	Menurut saya, harga tarif transportasi Transjakarta terjangkau masyarakat					
2.	Menurut saya, pada saat menggunakan jasa transportasi Transjakarta tarif yang ditetapkan sesuai dengan layanan yang diberikan.					
3.	Harga tarif transportasi Transjakarta sesuai dengan manfaat yang saya harapkan pada saat menggunakannya.					

(Lanjutan Lampiran 1)

3. Loyalitas Penumpang (Variabel Y)

No.	Pernyataan	STS 1	TS 2	KS 3	S 4	SS 5
1.	Penumpang selalu kembali menggunakan Transportasi Transjakarta di Halte Busway Flyover Radin Inten Koridor XI					
2.	Penumpang tidak berkeinginan pindah ke transportasi yang lain selain Transportasi Transjakarta di Halte Busway Flyover Radin Inten Koridor XI.					
3.	Penumpang tidak akan beralih ke produk jasa lain selain Transportasi Transjakarta					
4.	Penumpang merekomendasikan jasa transportasi Transjakarta					

4. Kepuasan penumpang (Variabel Z)

No.	Pernyataan	STS 1	TS 2	KS 3	S 4	SS 5
1.	Adanya kepercayaan penumpang terhadap transportasi Transjakarta di Halte Busway Flyover Radin Inten Koridor XI yang telah memenuhi kebutuhan penumpangnya					
2.	Saya puas terhadap pelayanan transportasi Transjakarta saat menggunakan jasa transportasinya					
3.	Saya berminat untuk menggunakan kembali jasa transportasi Transjakarta					

Lampiran 2. Rekapitulasi Data Variabel Kualitas pelayanan (X_1)

Responden	No Pernyataan					Total ($\sum X_1$)
	1	2	3	4	5	
1	4	5	5	5	5	24
2	4	5	4	5	4	22
3	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	4	4	20
6	5	5	5	5	5	25
7	5	5	5	5	5	25
8	4	4	5	4	5	22
9	5	5	5	5	4	24
10	3	4	3	4	4	18
11	3	3	3	3	3	15
12	4	5	4	5	5	23
13	4	5	4	5	5	23
14	4	5	4	5	5	23
15	4	5	5	5	5	24
16	4	5	5	5	5	24
17	3	2	3	3	3	14
18	4	5	4	5	5	23
19	5	4	5	5	5	24
20	4	5	5	5	5	24
21	4	4	4	4	4	20
22	4	5	4	5	5	23
23	4	5	5	5	4	23
24	5	5	5	5	5	25
25	4	5	5	5	5	24
26	3	4	3	4	4	18
27	4	4	4	4	3	19
28	4	5	4	5	4	22
29	4	5	4	5	5	23
30	4	5	4	5	4	22
31	4	3	4	4	4	19
32	5	4	5	4	5	23
33	4	4	5	5	5	23
34	5	5	5	4	5	24
35	5	5	5	4	5	24
36	4	5	4	5	5	23
37	4	5	4	5	4	22
38	5	5	4	5	5	24
39	5	5	5	5	5	25
40	4	4	4	4	4	20
41	4	4	4	4	4	20
42	4	5	5	4	4	22
43	5	5	5	5	5	25
44	4	5	5	4	5	23
45	4	4	5	4	4	21
46	4	4	4	4	5	21

Responden	No Pernyataan					Total
	1	2	3	4	5	(X1)
47	5	5	5	4	4	23
48	3	3	3	2	2	13
49	4	4	4	4	4	20
50	5	4	5	5	5	24
51	4	5	4	5	5	23
52	5	4	5	5	5	24
53	4	5	4	5	5	23
54	4	5	4	5	4	22
55	4	5	4	5	5	23
56	4	5	4	5	5	23
57	5	4	5	4	5	23
58	4	3	4	3	4	18
59	4	3	3	4	3	17
60	4	5	5	5	4	23
61	4	3	4	3	3	17
62	4	5	4	5	4	22
63	4	3	4	3	3	17
64	4	5	5	4	5	23
65	4	5	4	5	5	23
66	4	5	4	5	4	22
67	3	2	3	3	3	14
68	3	3	3	3	3	15
69	4	5	4	5	4	22
70	4	5	4	5	4	22
71	3	4	4	4	4	19
72	4	4	4	4	4	20
73	5	4	5	4	5	23
74	4	5	4	5	4	22
75	5	4	4	5	4	22
76	5	4	5	4	4	22
77	4	5	4	5	4	22
78	4	5	4	5	5	23
79	4	5	5	5	5	24
80	5	4	5	4	5	23
81	5	4	5	4	5	23
82	4	4	3	3	4	18
83	3	4	3	4	4	18
84	4	5	5	4	5	23
85	4	5	4	5	5	23
86	4	5	4	5	5	23
87	5	4	5	4	5	23
88	4	5	4	5	4	22
89	4	5	4	5	4	22
90	4	5	4	5	4	22
91	3	4	3	4	3	17
92	4	3	4	4	3	18
93	3	3	3	3	2	14
94	3	3	4	4	4	18

Responden	No Pernyataan					Total
	1	2	3	4	5	(X1)
95	5	5	5	5	5	25
96	4	5	4	5	5	23
97	4	5	4	5	4	22
98	4	5	5	5	5	24
99	4	5	4	5	4	22
100	4	4	4	4	4	20
Total	410	441	424	443	433	2151

Lampiran 3. Rekapitulasi Data Variabel Persepsi harga (X₂)

Responden	No Pernyataan			Total (X ₂)
	1	2	3	
1	5	5	4	14
2	5	4	5	14
3	4	4	4	12
4	5	5	5	15
5	4	3	4	11
6	4	4	5	13
7	5	4	5	14
8	5	5	5	15
9	4	5	4	13
10	3	3	4	10
11	3	3	3	9
12	5	4	5	14
13	5	4	4	13
14	5	4	5	14
15	4	4	4	12
16	5	4	4	13
17	3	3	3	9
18	5	5	5	15
19	5	4	4	13
20	5	5	5	15
21	5	4	5	14
22	5	4	4	13
23	5	5	5	15
24	5	5	5	15
25	4	5	5	14
26	4	4	3	11
27	3	4	3	10
28	5	5	5	15
29	5	5	4	14
30	5	5	5	15
31	3	3	3	9
32	4	5	5	14
33	4	5	4	13
34	5	4	4	13
35	5	5	4	14
36	5	5	5	15
37	5	5	5	15
38	4	5	5	14
39	5	4	4	13
40	4	4	3	11
41	4	4	4	12
42	5	4	4	13
43	5	5	5	15
44	5	4	4	13
45	5	5	4	14
46	5	5	5	15

Responden	No Pernyataan			Total (X2)
	1	2	3	
47	5	4	4	13
48	3	3	3	9
49	4	4	4	12
50	5	5	5	15
51	4	5	5	14
52	4	5	5	14
53	5	5	5	15
54	5	4	5	14
55	4	5	4	13
56	4	4	4	12
57	5	4	4	13
58	3	3	4	10
59	4	3	4	11
60	4	4	5	13
61	3	3	4	10
62	5	5	4	14
63	4	4	4	12
64	4	4	5	13
65	5	5	4	14
66	5	5	5	15
67	2	2	2	6
68	3	3	3	9
69	5	5	4	14
70	5	4	5	14
71	3	4	4	11
72	4	3	3	10
73	5	5	4	14
74	5	4	5	14
75	4	5	4	13
76	4	4	4	12
77	4	5	5	14
78	5	5	5	15
79	5	5	4	14
80	5	5	5	15
81	5	5	5	15
82	3	4	3	10
83	3	3	4	10
84	5	5	5	15
85	5	5	4	14
86	4	5	5	14
87	4	4	4	12
88	4	4	4	12
89	5	4	4	13
90	4	4	4	12
91	4	4	4	12
92	4	3	3	10
93	2	2	3	7
94	4	3	4	11

Responden	No Pernyataan			Total
	1	2	3	(X2)
95	4	4	5	13
96	5	5	4	14
97	4	4	4	12
98	5	5	4	14
99	5	4	5	14
100	4	4	4	12
Total	435	424	425	1284

Lampiran 4. Rekapitulasi Data Variabel Loyalitas penumpang (Y)

Responden	No Pernyataan				Total
	1	2	3	4	(Y)
1	5	5	4	5	19
2	5	5	5	5	20
3	4	4	4	4	16
4	5	5	5	4	19
5	3	3	4	4	14
6	5	5	5	5	20
7	4	4	5	5	18
8	4	4	4	4	16
9	5	5	5	4	19
10	3	4	3	4	14
11	3	3	3	3	12
12	5	5	5	5	20
13	5	5	4	4	18
14	5	5	4	5	19
15	5	4	5	5	19
16	5	5	5	5	20
17	3	2	3	2	10
18	5	4	5	4	18
19	4	5	4	5	18
20	4	5	5	5	19
21	4	5	5	5	19
22	5	4	4	5	18
23	5	4	5	5	19
24	5	4	5	5	19
25	4	5	5	5	19
26	4	4	3	4	15
27	3	4	4	4	15
28	5	4	5	5	19
29	4	5	5	5	19
30	5	5	4	5	19
31	3	3	3	3	12
32	5	5	5	5	20
33	5	5	5	5	20
34	5	5	4	4	18
35	5	5	5	5	20
36	5	5	4	4	18
37	4	5	5	5	19
38	5	5	5	5	20
39	4	4	4	4	16
40	4	4	4	4	16
41	4	4	3	4	15
42	5	5	5	5	20
43	4	4	4	4	16
44	4	4	4	5	17
45	5	5	5	5	20
46	4	5	5	5	19

Responden	No Pernyataan				Total
	1	2	3	4	(Y)
47	5	4	5	5	19
48	3	3	3	3	12
49	4	4	4	4	16
50	5	5	4	5	19
51	5	5	4	5	19
52	5	5	5	5	20
53	4	4	5	4	17
54	5	5	5	4	19
55	5	5	5	5	20
56	4	4	5	4	17
57	4	4	4	4	16
58	4	4	4	4	16
59	4	3	3	4	14
60	5	5	5	5	20
61	3	3	3	3	12
62	4	5	5	4	18
63	3	3	3	3	12
64	4	4	5	4	17
65	5	5	5	4	19
66	5	5	5	5	20
67	2	2	3	3	10
68	3	3	3	3	12
69	5	5	5	4	19
70	5	5	5	4	19
71	3	3	4	3	13
72	4	4	4	4	16
73	5	5	5	5	20
74	4	4	5	5	18
75	5	4	5	5	19
76	4	5	5	4	18
77	5	4	5	5	19
78	4	5	4	5	18
79	4	4	4	4	16
80	4	5	5	5	19
81	5	4	5	4	18
82	3	3	3	3	12
83	4	4	3	4	15
84	5	5	4	5	19
85	5	5	5	5	20
86	5	5	5	5	20
87	5	4	5	5	19
88	4	4	5	4	17
89	4	5	4	4	17
90	5	4	5	4	18
91	3	3	4	4	14
92	4	3	4	3	14
93	2	3	3	3	11
94	4	4	3	4	15

Responden	No Pernyataan				Total
	1	2	3	4	(Y)
95	4	5	5	5	19
96	4	4	4	4	16
97	4	5	4	4	17
98	5	5	5	4	19
99	4	5	4	5	18
100	4	4	4	4	16
Total	428	431	435	433	1727

Lampiran 5. Rekapitulasi Data Variabel Kepuasan penumpang (Z)

Responden	No Pernyataan			Total
	1	2	3	(Z)
1	5	5	5	15
2	5	5	5	15
3	4	4	5	13
4	5	5	5	15
5	3	4	4	11
6	5	5	5	15
7	4	5	5	14
8	4	4	5	13
9	5	5	4	14
10	3	3	4	10
11	3	3	3	9
12	5	5	5	15
13	5	4	4	13
14	4	4	5	13
15	4	5	4	13
16	4	5	4	13
17	3	3	3	9
18	4	5	5	14
19	4	4	5	13
20	5	5	5	15
21	5	5	5	15
22	5	4	5	14
23	4	5	5	14
24	4	5	5	14
25	5	5	5	15
26	3	3	3	9
27	3	4	4	11
28	5	5	5	15
29	5	5	5	15
30	4	4	4	12
31	4	3	4	11
32	4	5	4	13
33	4	5	5	14
34	5	4	4	13
35	5	5	5	15
36	4	4	4	12
37	5	5	5	15
38	4	5	4	13
39	4	4	4	12
40	4	4	4	12
41	4	3	3	10
42	5	5	5	15
43	4	4	4	12
44	4	4	4	12
45	4	5	4	13
46	5	5	4	14
47	5	5	5	15

Responden	No Pernyataan			Total
	1	2	3	(Z)
48	3	3	3	9
49	3	4	4	11
50	4	4	5	13
51	5	4	5	14
52	5	5	5	15
53	5	5	5	15
54	5	5	5	15
55	4	5	5	14
56	5	5	5	15
57	4	4	4	12
58	3	4	3	10
59	3	3	3	9
60	5	5	5	15
61	3	3	3	9
62	4	5	4	13
63	3	3	3	9
64	5	5	5	15
65	5	5	5	15
66	5	5	5	15
67	2	3	3	8
68	3	3	3	9
69	5	5	4	14
70	5	5	4	14
71	4	4	4	12
72	4	4	4	12
73	5	5	5	15
74	4	5	5	14
75	5	5	5	15
76	5	5	5	15
77	5	5	5	15
78	4	4	4	12
79	5	4	5	14
80	5	5	5	15
81	4	5	5	14
82	3	3	4	10
83	3	3	3	9
84	4	4	4	12
85	5	5	5	15
86	4	5	4	13
87	4	5	4	13
88	5	5	5	15
89	5	4	4	13
90	5	5	5	15
91	4	4	3	11
92	4	4	4	12
93	3	3	3	9
94	3	3	3	9
95	4	5	5	14

Responden	No Pernyataan			Total
	1	2	3	(Z)
96	4	4	4	12
97	5	4	4	13
98	5	5	4	14
99	5	4	5	14
100	4	4	4	12
Total	424	436	433	1293

Lampiran 6. Rekapitulasi Data Variabel Berpasangan

n	X1	X2	Y	Z
1	24	14	19	15
2	22	14	20	15
3	20	12	16	13
4	20	15	19	15
5	20	11	14	11
6	25	13	20	15
7	25	14	18	14
8	22	15	16	13
9	24	13	19	14
10	18	10	14	10
11	15	9	12	9
12	23	14	20	15
13	23	13	18	13
14	23	14	19	13
15	24	12	19	13
16	24	13	20	13
17	14	9	10	9
18	23	15	18	14
19	24	13	18	13
20	24	15	19	15
21	20	14	19	15
22	23	13	18	14
23	23	15	19	14
24	25	15	19	14
25	24	14	19	15
26	18	11	15	9
27	19	10	15	11
28	22	15	19	15
29	23	14	19	15
30	22	15	19	12
31	19	9	12	11
32	23	14	20	13
33	23	13	20	14
34	24	13	18	13
35	24	14	20	15
36	23	15	18	12
37	22	15	19	15
38	24	14	20	13
39	25	13	16	12
40	20	11	16	12
41	20	12	15	10
42	22	13	20	15
43	25	15	16	12
44	23	13	17	12
45	21	14	20	13
46	21	15	19	14
47	23	13	19	15

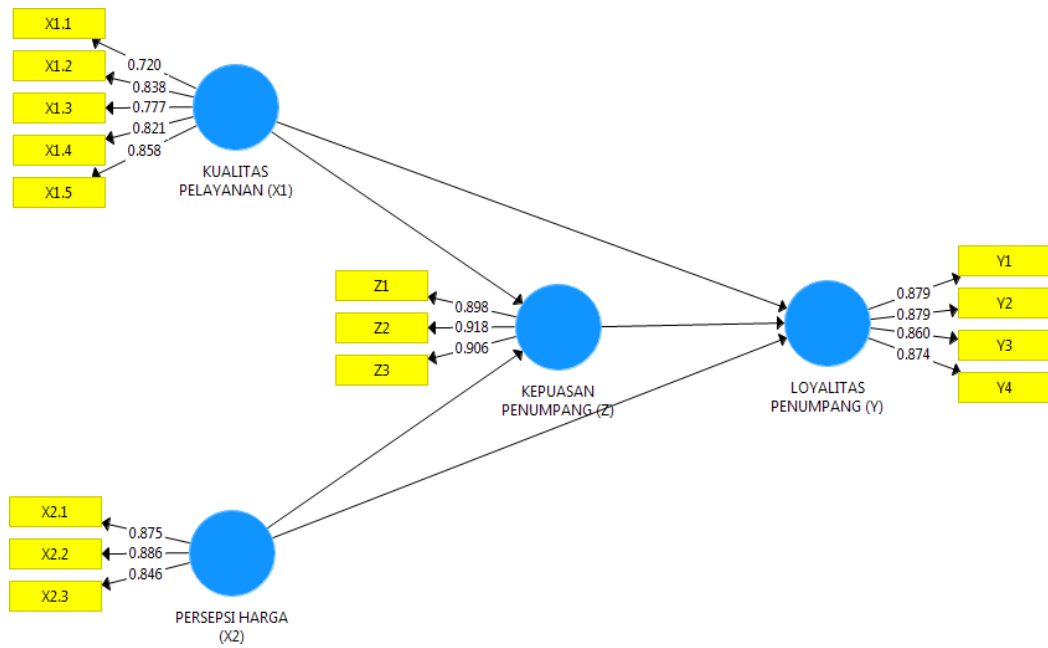
n	X1	X2	Y	Z
48	13	9	12	9
49	20	12	16	11
50	24	15	19	13
51	23	14	19	14
52	24	14	20	15
53	23	15	17	15
54	22	14	19	15
55	23	13	20	14
56	23	12	17	15
57	23	13	16	12
58	18	10	16	10
59	17	11	14	9
60	23	13	20	15
61	17	10	12	9
62	22	14	18	13
63	17	12	12	9
64	23	13	17	15
65	23	14	19	15
66	22	15	20	15
67	14	6	10	8
68	15	9	12	9
69	22	14	19	14
70	22	14	19	14
71	19	11	13	12
72	20	10	16	12
73	23	14	20	15
74	22	14	18	14
75	22	13	19	15
76	22	12	18	15
77	22	14	19	15
78	23	15	18	12
79	24	14	16	14
80	23	15	19	15
81	23	15	18	14
82	18	10	12	10
83	18	10	15	9
84	23	15	19	12
85	23	14	20	15
86	23	14	20	13
87	23	12	19	13
88	22	12	17	15
89	22	13	17	13
90	22	12	18	15
91	17	12	14	11
92	18	10	14	12
93	14	7	11	9
94	18	11	15	9
95	25	13	19	14
96	23	14	16	12

n	X1	X2	Y	Z
97	22	12	17	13
98	24	14	19	14
99	22	14	18	14
100	20	12	16	12
	2151	1284	1727	1293

Lampiran 7. Deskripsi Data

Descriptives

Descriptive Statistics							
	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
X1_1	100	2,00	3,00	5,00	410,00	4,1000	,57735
X1_2	100	3,00	2,00	5,00	441,00	4,4100	,76667
X1_3	100	2,00	3,00	5,00	424,00	4,2400	,65320
X1_4	100	3,00	2,00	5,00	443,00	4,4300	,70000
X1_5	100	3,00	2,00	5,00	433,00	4,3300	,73930
X2_1	100	3,00	2,00	5,00	435,00	4,3500	,77035
X2_2	100	3,00	2,00	5,00	424,00	4,2400	,76700
X2_3	100	3,00	2,00	5,00	425,00	4,2500	,70173
Y_1	100	3,00	2,00	5,00	428,00	4,2800	,76647
Y_2	100	3,00	2,00	5,00	431,00	4,3100	,77453
Y_3	100	2,00	3,00	5,00	435,00	4,3500	,74366
Y_4	100	3,00	2,00	5,00	433,00	4,3300	,71145
Z_1	100	3,00	2,00	5,00	424,00	4,2400	,76700
Z_2	100	2,00	3,00	5,00	436,00	4,3600	,74563
Z_3	100	2,00	3,00	5,00	433,00	4,3300	,72551
Valid N (listwise)	100						

Lampiran 8. Hasil Uji Validitas**A. VALIDITAS****VALIDITAS KONVERGEN****1. Calculate 1**

Lampiran 8. Hasil Uji Validitas (Lanjutan)

Outer Loadings

	KUALITAS PELAYANAN (X1)	PERSEPSI HARGA (X2)	LOYALITAS PENUMPANG (Y)	KEPUASAN PENUMPANG (Z)
X1.1	0,720			
X1.2	0,838			
X1.3	0,777			
X1.4	0,821			
X1.5	0,858			
X2.1		0,875		
X2.2		0,886		
X2.3		0,846		
Y1			0,879	
Y2			0,879	
Y3			0,860	
Y4			0,874	
Z1				0,898
Z2				0,918
Z3				0,906

Hasil Calculate 1 sudah menunjukkan semua valid.

Lampiran 9. Hasil Uji Validity Diskriminan

VALIDITAS DISKRIMINAN

Cross Loadings

	KUALITAS PELAYANAN (X1)	PERSEPSI HARGA (X2)	LOYALITAS PENUMPANG (Y)	KEPUASAN PENUMPANG (Z)
X1.1	0,720	0,517	0,566	0,534
X1.2	0,838	0,734	0,750	0,725
X1.3	0,777	0,570	0,620	0,587
X1.4	0,821	0,696	0,725	0,696
X1.5	0,858	0,689	0,672	0,582
X2.1	0,729	0,875	0,702	0,647
X2.2	0,720	0,886	0,733	0,674
X2.3	0,646	0,846	0,684	0,609
Y1	0,732	0,720	0,879	0,689
Y2	0,731	0,730	0,879	0,687
Y3	0,723	0,689	0,860	0,907
Y4	0,728	0,702	0,874	0,670
Z1	0,682	0,661	0,730	0,898
Z2	0,734	0,695	0,866	0,918
Z3	0,715	0,660	0,714	0,906

Lampiran 10. Hasil Uji Reliabilitas

RELIABILITAS

Construct Reliability and Validity

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
KUALITAS PELAYANAN (X1)	0,864	0,871	0,901	0,647
PERSEPSI HARGA (X2)	0,838	0,840	0,903	0,755
LOYALITAS PENUMPANG (Y)	0,896	0,898	0,928	0,762
KEPUASAN PENUMPANG (Z)	0,893	0,898	0,933	0,824

	Cronbach's Alpha	Composite Reability	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,864	0,901	Reliable
Persepsi harga (X2)	0,838	0,903	Reliable
Loyalitas Penumpang (Y)	0,896	0,928	Reliable
Kepuasan Penumpang (Z)	0,893	0,933	Reliable

Cronbach's Alpha > 0.7; Composite Reability > 0.6

Lampiran 11. Hasil Model Fit

MODEL FIT

Model_Fit

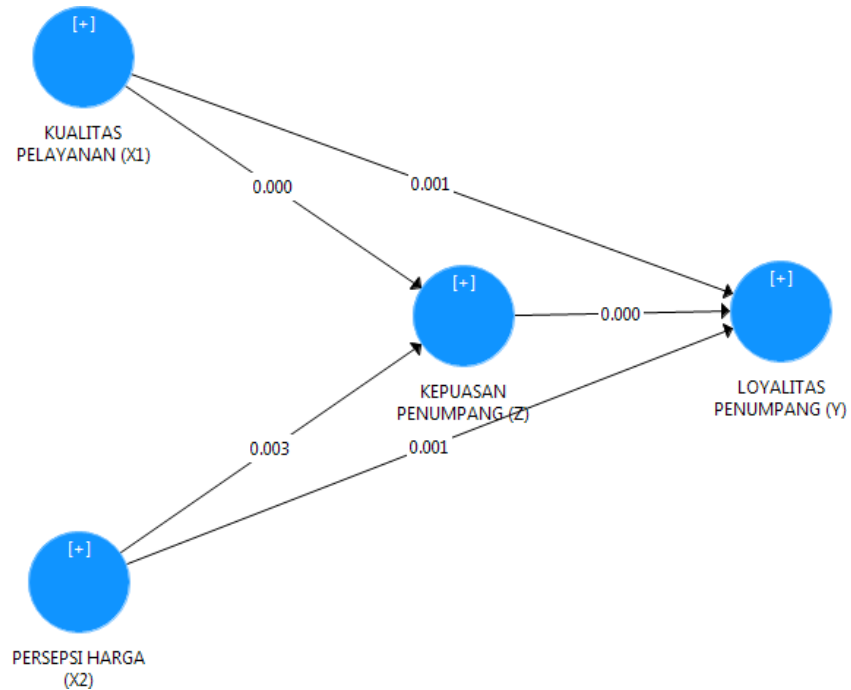
Fit
Summary

	Saturated Model	Estimated Model
SRMR	0,077	0,077
d_ULS	0,712	0,712
d_G	1,715	1,715
Chi-Square	537,549	537,549
NFI	0,658	0,658

NFI 0.658 → fit

Lampiran 12. Hasil Uji Hipotesis Secara Langsung

UJI HIPOTESIS LANGSUNG



T statistic > 1.96 atau P values < 0.005

Path Coefficients

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
KUALITAS PELAYANAN (X1) -> KEPUASAN PENUMPANG (Z)	0,531	0,539	0,099	5,388	0,000
PERSEPSI HARGA (X2) -> KEPUASAN PENUMPANG (Z)	0,313	0,304	0,105	2,983	0,003
KUALITAS PELAYANAN (X1) -> LOYALITAS PENUMPANG (Y)	0,279	0,281	0,085	3,298	0,001
PERSEPSI HARGA (X2) -> LOYALITAS PENUMPANG (Y)	0,264	0,268	0,083	3,195	0,001
KEPUASAN PENUMPANG (Z) -> LOYALITAS PENUMPANG (Y)	0,438	0,433	0,077	5,693	0,000

Lampiran 12. Hasil Uji Hipotesis Secara Langsung (Lanjutan)

Pengaruh Langsung (Direct Effect)	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Sig.
KUALITAS PELAYANAN (X1) -> KEPUASAN PENUMPANG (Z)	0,531	0,539	0,099	5,388	0,000	Signifikan dan berpengaruh langsung
PERSEPSI HARGA (X2) -> KEPUASAN PENUMPANG (Z)	0,313	0,304	0,105	2,983	0,003	Signifikan dan berpengaruh langsung
KUALITAS PELAYANAN (X1) -> LOYALITAS PENUMPANG (Y)	0,279	0,281	0,085	3,298	0,001	Signifikan dan berpengaruh langsung
PERSEPSI HARGA (X2) -> LOYALITAS PENUMPANG (Y)	0,264	0,268	0,083	3,195	0,001	Signifikan dan berpengaruh langsung
KEPUASAN PENUMPANG (Z) -> LOYALITAS PENUMPANG (Y)	0,438	0,433	0,077	5,693	0,000	Signifikan dan berpengaruh langsung

Lampiran 13. Hasil Uji Hipotesis Secara Tidak Langsung

UJI HIPOTESIS TIDAK LANGSUNG

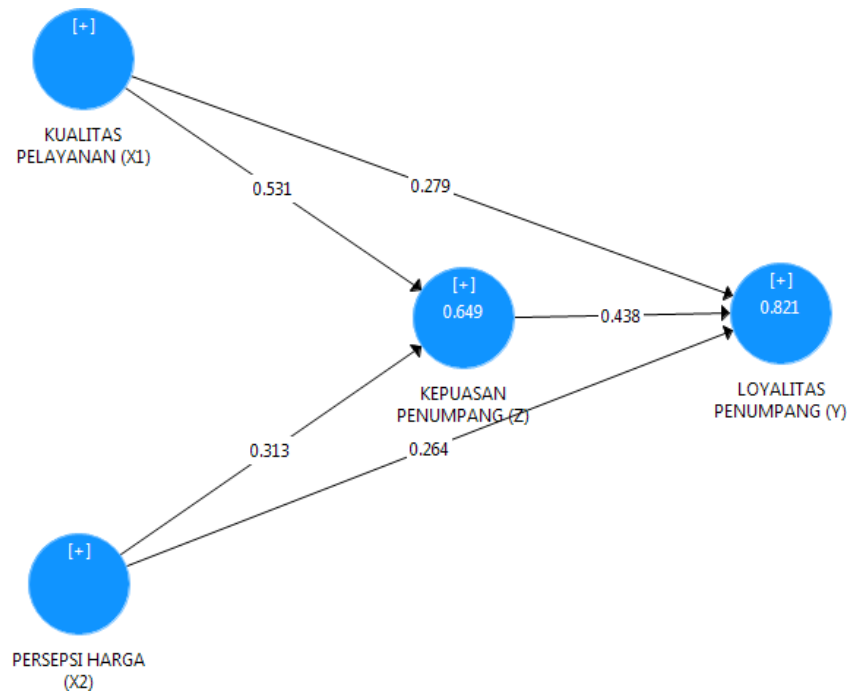
Specific Indirect Effects

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
KUALITAS PELAYANAN (X1) -> KEPUASAN PENUMPANG (Z) -> LOYALITAS PENUMPANG (Y)	0,233	0,231	0,051	4,591	0,000
PERSEPSI HARGA (X2) -> KEPUASAN PENUMPANG (Z) -> LOYALITAS PENUMPANG (Y)	0,137	0,133	0,056	2,459	0,014

Total Pengaruh Tidak Langsung (Total Indirect Effect)	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Sig.
KUALITAS PELAYANAN (X1) -> KEPUASAN PENUMPANG (Z) -> LOYALITAS PENUMPANG (Y)	0,233	0,231	0,051	4,591	0,000	Signifikan dan tidak berpengaruh langsung
PERSEPSI HARGA (X2) -> KEPUASAN PENUMPANG (Z) -> LOYALITAS	0,137	0,133	0,056	2,459	0,014	Signifikan dan tidak berpengaruh langsung

PENUMPANG (Y)						
--------------------------	--	--	--	--	--	--

Lampiran 14. Hasil Koefisien

Path Coefficients

	KUALITAS PELAYANAN (X1)	PERSEPSI HARGA (X2)	LOYALITAS PENUMPANG (Y)	KEPUASAN PENUMPANG (Z)
KUALITAS PELAYANAN (X1)			0,279	0,531
PERSEPSI HARGA (X2)			0,264	0,313
LOYALITAS PENUMPANG (Y)				
KEPUASAN PENUMPANG (Z)			0,438	

Indirect Effects

Total Indirect Effects

	KUALITAS PELAYANAN (X1)	PERSEPSI HARGA (X2)	LOYALITAS PENUMPANG (Y)	KEPUASAN PENUMPANG (Z)
KUALITAS PELAYANAN (X1)			0,233	
PERSEPSI HARGA (X2)			0,137	
LOYALITAS PENUMPANG (Y)				
KEPUASAN PENUMPANG (Z)				

Specific Indirect Effects

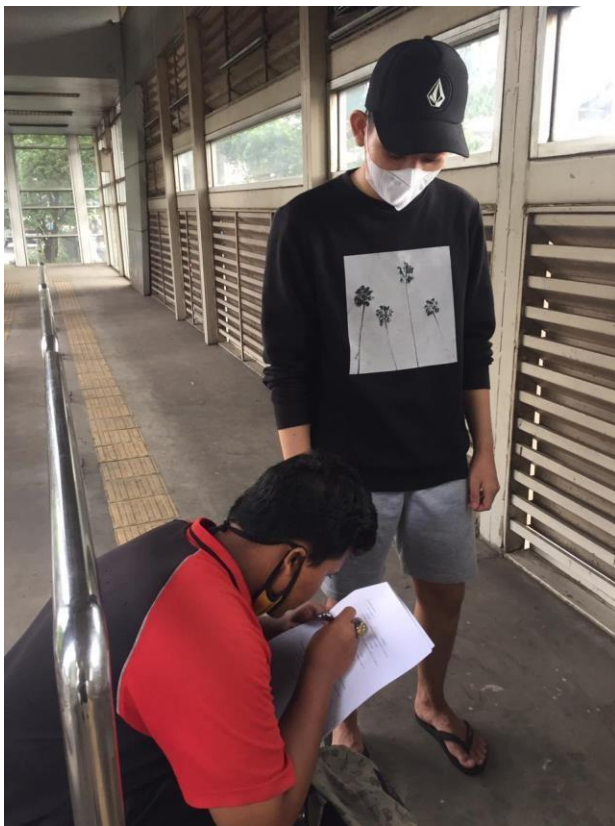
	Specific Indirect Effects
KUALITAS PELAYANAN (X1) -> KEPUASAN PENUMPANG (Z) -> LOYALITAS PENUMPANG (Y)	0,233
PERSEPSI HARGA (X2) -> KEPUASAN PENUMPANG (Z) -> LOYALITAS PENUMPANG (Y)	0,137

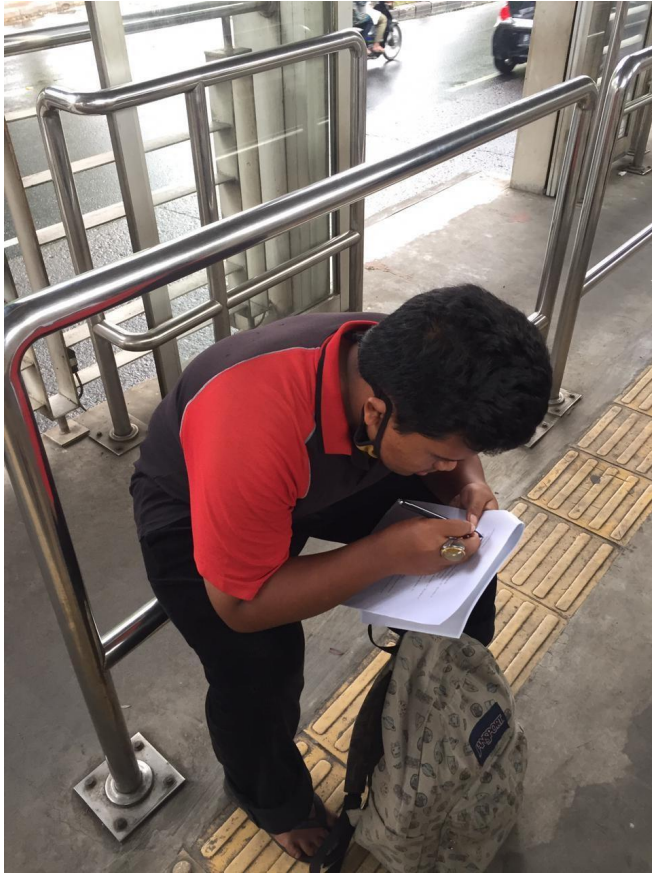
Total Effects

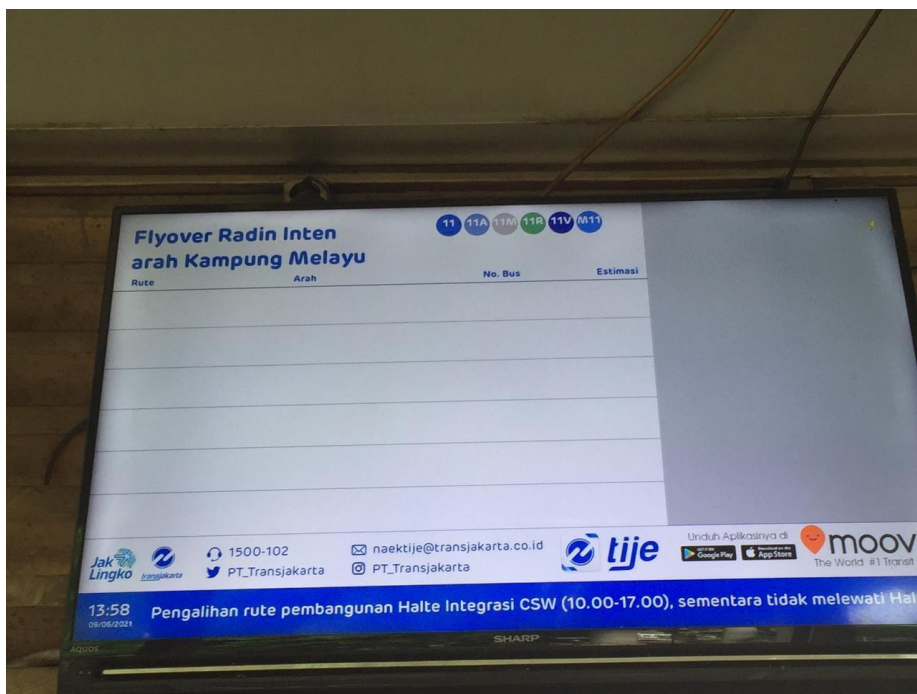
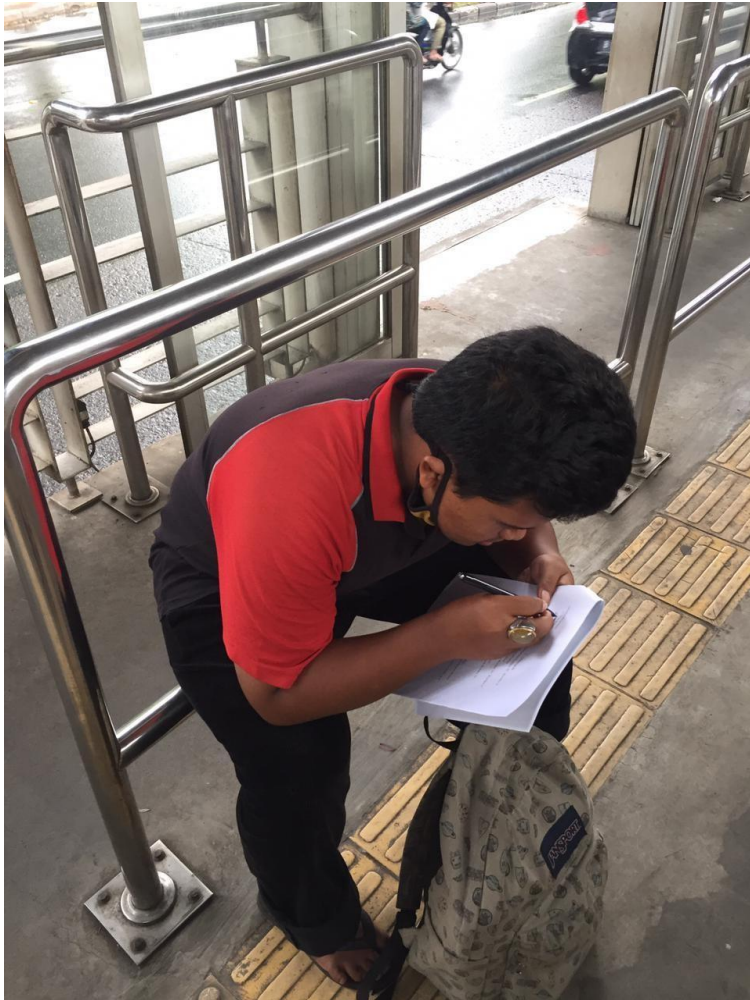
	KUALITAS PELAYANAN (X1)	PERSEPSI HARGA (X2)	LOYALITAS PENUMPANG (Y)	KEPUASAN PENUMPANG (Z)
KUALITAS PELAYANAN (X1)			0,512	0,531
PERSEPSI HARGA (X2)			0,401	0,313
LOYALITAS PENUMPANG (Y)				
KEPUASAN PENUMPANG (Z)			0,438	

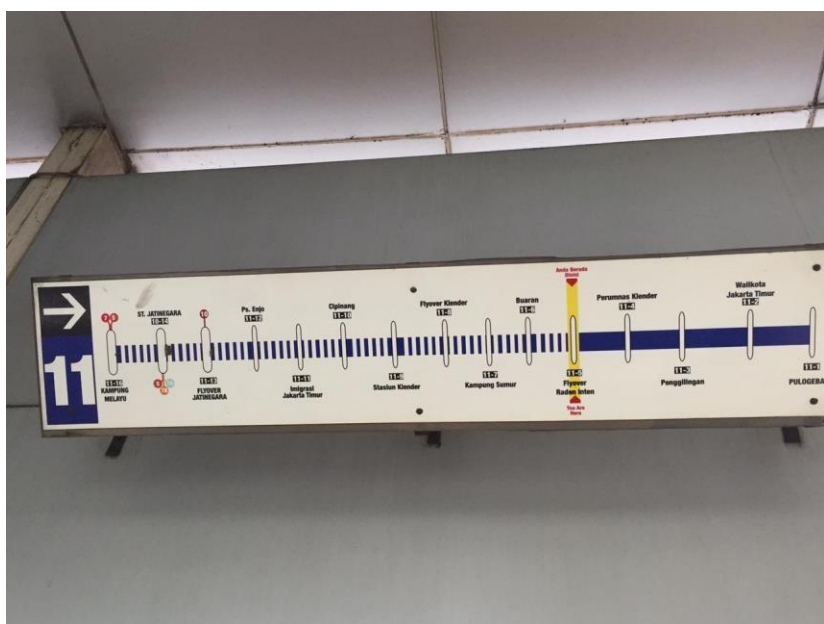
Lampiran 15. Hasil RSquare**R Square**

	R Square	R Square Adjusted
KEPUASAN PENUMPANG (Z)	0,649	0,641
LOYALITAS PENUMPANG (Y)	0,821	0,815

Lampiran 16. Foto Dokumentasi















Lampiran 17. Surat Pengantar Riset dan Surat Riset

 <p>1969 STEI</p>	<p>SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (INDONESIA COLLEGE OF ECONOMICS)</p>	<p>TERAKREDITASI A S-1 Akuntansi S-1 Manajemen D-3 Akuntansi D-3 Manajemen Perdagangan</p> <p>TERAKREDITASI B S-2 Akuntansi S-2 Manajemen INSTITUSI Perguruan Tinggi</p>												
<p>Nomor : 243/BAA-AD/STEI/VI/2021 Lampiran : Proposal Penelitian Perihal : <u>Permohonan Izin Riset Bagi Mahasiswa</u> <u>Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia</u></p>														
<p>Kepada Yth: PT Transportasi Jakarta Jl. Mayjen Sutoyo No.1, RT.5/RW.5, Kelurahan Pala, Kecamatan Makasar, Kota Jakarta Timur, DKI Jakarta, 13650.</p>														
<p>Dengan Hormat,</p> <p>Sesuai dengan ketentuan yang berlaku, setiap mahasiswa diwajibkan untuk menyusun Karya Tulis Akhir (Skripsi) dan mempertahankan dihadapan suatu panitia penguji sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.</p> <p>Sehubungan dengan hal tersebut, mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) :</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;">Nama</td> <td colspan="2">: Yusuf Setiawan</td> </tr> <tr> <td>NPK</td> <td>: 21150000032</td> <td>No. HP : 085803077565</td> </tr> <tr> <td>Program Studi</td> <td colspan="2">: S1 – Manajemen</td> </tr> <tr> <td>Judul KTA</td> <td colspan="2">: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS YANG DIMEDIASI KEPUASAN PENUMPANG (Studi Kasus Penumpang Transportasi Transjakarta di Halte Busway Flyover Radin Inten Koridor XI).</td> </tr> </table> <p>Bermaksud untuk mengadakan riset dalam bidang manajemen dengan topik yang ingin dibahas seperti yang dimuat dalam proposal penelitian terlampir pada Instansi yang Bapak pimpin. Perlu kami tambahkan bahwa kode etik Perguruan Tinggi menjamin kerahasiaan data dan informasi yang diperoleh.</p> <p>Sebagai bukti pelaksanaan riset, maka satu set laporan hasil penelitian (Skripsi) nantinya akan diserahkan kepada Manajemen Instansi oleh mahasiswa yang bersangkutan.</p> <p>Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, Mengucapkan terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya.</p>			Nama	: Yusuf Setiawan		NPK	: 21150000032	No. HP : 085803077565	Program Studi	: S1 – Manajemen		Judul KTA	: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS YANG DIMEDIASI KEPUASAN PENUMPANG (Studi Kasus Penumpang Transportasi Transjakarta di Halte Busway Flyover Radin Inten Koridor XI).	
Nama	: Yusuf Setiawan													
NPK	: 21150000032	No. HP : 085803077565												
Program Studi	: S1 – Manajemen													
Judul KTA	: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS YANG DIMEDIASI KEPUASAN PENUMPANG (Studi Kasus Penumpang Transportasi Transjakarta di Halte Busway Flyover Radin Inten Koridor XI).													
<p>Jakarta, 7 Juni 2021 SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA Wakil Ketua I,</p> <div style="text-align: center;">  Dr. Lies Zulfati, SE., M.Si., Ak., CA NIK. 010999089 </div>														



Jakarta, 12 Juni 2021

Kepada Yth.
Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia
Jl. Kayu Jati Raya No. 11A Rawamangun
Jakarta Timur 13220

Dengan hormat,

Terkait dengan Permohonan Izin Riset di PT. Transjakarta yang diajukan pada bulan Juni 2021, dengan data Mahasiswa/i sebagai berikut :

Nama : Yusuf Setiawan
NPK : 21150000032
Program Studi : S1 Manajemen

Maka kami sampaikan bahwa pada prinsipnya kami menyetujui pelaksanaan kegiatan penelitian skripsi tersebut.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Kemal Pradana

HRD

Lampiran 17. Daftar Riwayat Hidup**DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI****Data Pibadi**

Nama	: Yusuf Setiawan
NPM	21150000032
Tempat dan Tanggal Lahir	: Temanggung 26 Mei 1997
Agama	: Islam
Kewarganegaraan	: Indonesia
Alamat	: Jl. Cempaka Warna No. 36 Rt/Rw 003/004 Kelurahan Cempaka Putih Timur Kecamatan Cempaka Putih Jakarta Pusat
Telepon	085803077565
Email	: yusufsetiawan258@yahoo.com

Pendidikan Formal

SDN 02 Kebumen	: Lulus Tahun 2008
SMPN 01 Pringsurat	: Lulus Tahun 2011
SMKN 01 Magelang	: Lulus Tahun 2014
STIE Indonesia, Jakarta	: Tahun 2015 - Sekarang