

BAB V

PENUTUP

Pada Bab 5 ini, peneliti akan memaparkan kesimpulan berdasarkan hasil yang telah dilakukan pada bab sebelumnya. Implikasi manajerial atas penelitian yang telah dilakukan, lalu ditutup dengan penjelasan keterbatasan penelitian dan saran yang sebaiknya dilakukan oleh peneliti selanjutnya.

5.1. Kesimpulan

Pertama, peneliti akan memberikan kesimpulan berdasarkan pertanyaan *filter* dan demografi responden terhadap Batik air Indonesia. Berdasarkan data melalui *google form* maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini, reponden yang melakukan pembelian tiket pesawat Batik Air Indonesia minimal 1 kali dalam 2 tahun terakhir adalah sebanyak 154 orang
2. Pada penelitian ini, reponden yang melakukan *check-in* dan terbang menggunakan pesawat Batik Air Indonesia minimal 1 kali dalam 1 tahun terakhir adalah sebanyak 141 orang
3. Pada penelitian ini, jenis kelamin responden yang turut berpartisipasi didominasi oleh perempuan dengan jumlah sebanyak 71 responden atau dengan persentase 50,4% dari total responden.
4. Pada penelitian ini, usia responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini didominasi pada rentang usia 17 – 25 tahun dengan jumlah sebanyak 86 reponden atau setara dengan 61% dari total reponden.
5. Pada penelitian ini, pekerjaan responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini didominasi oleh pelajar / mahasiswa dengan jumlah sebanyak 86 reponden atau setara dengan 61% dari total reponden.
6. Pada penelitian ini, pendapatan / uang saku per bulan responden didominasi berkisar antara Rp 2.000.0001 – 4.000.000 dengan jumlah responden sebanyak 44 orang atau 31.2%.

7. Pada penelitian ini, tujuan reponden menggunakan jasa penerbangan Batik Air Indonesia didominasi atas tujuan liburan dengan jumlah responden sebanyak 70 orang atau 49.6%.
8. Pada penelitian ini, reponden dalam 1 tahun terakhir terbang bersama Batik Air Indonesia didominasi sebanyak 2 kali oleh 59 responden atau setara dengan 41.8%.

Berdasarkan hasil olah data yang telah dilakukan peneliti dalam penelitian serta penjelasan hasil yang telah dijelaskan pada bab IV. Maka, dapat ditarik kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengalaman pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Batik Air Indonesia.
2. Pengalaman pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Batik Air Indonesia.
3. Persepsi harga tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Batik Air Indonesia.
4. Persepsi harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Batik Air Indonesia.
5. Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Batik Air Indonesia.
6. Kesimpulan dari hasil uji mediasi adalah kepuasan pelanggan mampu memediasi pengaruh pengalaman pelanggan terhadap loyalitas pelanggan secara signifikan dengan jenis mediasi *complementary mediation*. Namun, kepuasan pelanggan tidak mampu mediasi pengaruh persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan, dengan jenis tanpa mediasi berupa *direct-only nonmediation*.

5.2. Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, maka didapatkan implikasi manajerial yang diberikan oleh peneliti adalah bahwa ada beberapa hal yang perlu diperhatikan:

1. Pengalaman pelanggan yang baik dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Dalam konteks ini, perusahaan harus berupaya menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Batik Air perlu memastikan bahwa setiap titik kontak dengan pelanggan, mulai dari penjualan hingga layanan lainnya yang mampu memberikan pengalaman memuaskan. Dalam hal ini Batik Air dapat meningkatkan tahapan kesan pelayanan pelanggan secara ramah saat pemesanan tiket, proses *check-in*, dan selama penerbangan. Dengan memastikan pengalaman pelanggan yang positif di setiap tahapan, Batik Air dapat membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan dan meningkatkan loyalitas mereka dan merekomendasikan Batik Air kepada relasi dan orang terdekat.
2. Pada hasil analisis deskriptif variabel, persepsi harga memiliki nilai yang lebih rendah dibandingkan dengan hal yang terkait dengan pengalaman pelanggan dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan khususnya Batik Air dalam menjaga keseimbangan antara nilai yang diberikan dan harga yang ditawarkan. Perusahaan dapat menggunakan strategi pemasaran yang melibatkan penawaran khusus, diskon, atau program loyalitas untuk meningkatkan persepsi nilai pelanggan terhadap harga.
3. Dari hasil temuan pada penelitian ini didapatkan bahwa variabel kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Batik Air mempunyai nilai yang lebih tinggi dibandingkan dengan hal yang terkait dengan persepsi harga. Maka, dari itu penting bagi Batik Air untuk terus memperhatikan kenyamanan konsumen agar konsumen dapat terus percaya dan puas terhadap layanan yang diberikan oleh Batik Air seperti pelayanan mulai dari (fasilitas, kenyamanan kursi, suasana pesawat, makanan, dll). Hal ini dapat Batik Air pertahankan dengan cara memberikan pelayanan maksimal dan poin *reward* yang bisa ditukarkan dengan *merchandise* dari Batik Air. Sehingga mampu membuat

kesan menarik bagi konsumen agar tetap setia menggunakan jasa penerbangan Batik Air.

5.3. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini akan difokuskan pada pengaruh *customer experience* (pengalaman pelanggan), *perceived price* (persepsi harga) terhadap *customer loyalty* (loyalitas pelanggan) dengan variabel mediasi *customer satisfaction* (kepuasan pelanggan) studi pada Batik Air. Namun, terdapat beberapa batasan yang perlu diperhatikan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Pada penelitian ini ditemukan bahwa nilai R-Square dari kepuasan pelanggan adalah sebesar 0.446 dimana berarti bahwa variabel-variabel independen yang diteliti dalam penelitian ini tidak dapat memprediksi semuanya model dari kepuasan pelanggan. Sehingga diperlukan variabel-variabel lain juga yang perlu diteliti untuk bisa meningkatkan prediksi pada model kepuasan pelanggan.
2. Faktor-faktor lain yang mempengaruhi loyalitas pelanggan. Penelitian ini hanya mempertimbangkan tiga faktor yaitu *customer experience* (pengalaman pelanggan), *perceived price* (persepsi harga), dan *customer satisfaction* (kepuasan pelanggan). Terdapat faktor lain seperti kualitas layanan, citra merek, dan promosi yang juga dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan. Namun, faktor-faktor ini tidak dipertimbangkan dalam penelitian ini.
3. Metode penelitian yang digunakan. Penelitian menggunakan metode kuesioner untuk mengumpulkan data dari responden. Metode ini memiliki kelebihan dalam mengumpulkan data yang representatif, namun tidak memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi lebih dalam mengenai pengalaman pelanggan, persepsi harga, dan kepuasan pelanggan. Sehingga hasil penelitian mungkin kurang mendalam.

5.4. Saran Penelitian Kedepan

Berdasarkan kelemahan yang terdapat dalam penelitian ini, maka saran yang dapat diberikan peneliti untuk penelitian kedepannya adalah:

1. Pada penelitian selanjutnya, dapat meneliti mengenai variabel yg bisa mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti citra merek, niat beli, dan lain-lain.
2. Pada penelitian selanjutnya selain survei kuesioner, sebaiknya peneliti dapat menggali pendapat konsumen melalui interview ataupun observasi untuk memperhatikan setiap pernyataan pada tiap-tiap variabel agar meminimalisir item pernyataan yang tidak valid. Selain itu, peneliti kedepannya juga dapat melakukan analisis perbandingan dengan maskapai lain untuk memberikan konteks yang lebih luas.
3. Pada penelitian selanjutnya, sebaiknya peneliti dapat melibatkan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan seperti kepuasan pelanggan secara khusus. misalnya dengan melakukan survei kepuasan pelanggan untuk mendapatkan informasi responden yang lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnyana, D., & Suprapti, N. W. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Gojek di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7.
- Azhari, M., Fanani, D., & Mawardi, K. (2015). Pengaruh Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Kfc Kawi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 28.
- Bali, A. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi*, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.56248/Jamane.V1i1.7>
- Ban, H. J., & Kim, H. S. (2019). Understanding Customer Experience and Satisfaction Through Airline Passengers' Online Review. *Sustainability (Switzerland)*, 11(15). <https://doi.org/10.3390/Su11154066>
- Bougie, R., & Sekaran, U. (2020). *Research Methods for Business, A Skill Building Approach* (8th Ed.). Wiley.
- Budi Setiawan, E., Valdhavessa, D., Bambang, H., Marina, S., Desa Fitri Ratu Bilqis, L., Agusinta, L., Arif Hernawan, M., & Sidjabat, S. (2021). How To Build Customer Loyalty: Through Customer Experience, Perceived Price, And Customer Satisfaction. In *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education* (Vol. 12, Issue 4).
- Cardia, D. I. N. R., Santika, I. W., & Respati, N. N. R. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(11), 6762. <https://doi.org/10.24843/Ejmunud.2019.V08.I11.P19>
- Chopra, K., & Chandra, R. (2019). Customer Experience Management in Airline Industry. *Sixteenth Aims International Conference on Management*.
- Creswell, J. W., & Cresswell, J. D. (2018). *Research Design, Qualitative, Quantitative, And Mixed Methods Approaches* (5th Ed.). Sage Publications, Inc.
- Desmi Ristia, N., & Marlien, R. (2022). Yume: Journal of Management Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Nilai Pelanggan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Albania

- Coffee Boja). *Yume: Journal of Management*, 5(3), 1–16.
<https://doi.org/10.2568/Yum.V5i2.1751>
- Desy, P. A., Darmawan, T., & Ekawati, N. W. (2017). *Pengaruh Kepuasan Konsumen Memediasi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Berbelanja Pada Florist Online di Denpasar*. 6(4), 2076–2104.
- Dewi, I., & Hasibuan, M. (2016). Pengaruh Pengalaman Pelanggan (Customer Experience) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Kuliner Jawa Rantauprapat. *Jurnal Ecobisma*.
- Dewi, P. S. A., & Suprpti, N. W. S. (2018). Membangun Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Yang Dipengaruhi Oleh Kualitas Produk, Persepsi Harga Dan Citra Merek (Studi Pada Produk Smartphone Merek Oppo). *Matrik: Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 87.
<https://doi.org/10.24843/Matrik:Jmbk.2018.V12.I02.P01>
- Dihni, V. (2022, June 23). *7 Maskapai Penerbangan Paling Tepat Waktu di Indonesia (Mei 2022)*. Databoks.
- Firatmadi. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pt. Pelita Air Service). *Journal Of Business Studies*.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik, Dan Aplikasi Menggunakan Program Smartpls 3.0* (2nd Ed.). Universitas Diponegoro Semarang.
- Grewal, D., & Roggeveen, A. L. (2020). Understanding Retail Experiences and Customer Journey Management. *Journal Of Retailing*, 96(1), 3–8.
<https://doi.org/10.1016/J.Jretai.2020.02.002>
- Hair Jr, J., Black, W., Babin, B., & Anderson, R. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th Ed.). Pearson Prentice Hall.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis Eighth Edition*. www.Cengage.Com/Highered
- Harjati, L., & Venesia, Y. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala. *Journal Widya Ekonomika*, 64.
- Hartawan, T. (2022, July 25). *Semester I 2022, Penjualan Tiket Pesawat Tembus Rp 1,7 T*. Tempo.Co.
- Hasfar, Militina, T., & Achmad, G. (2020). Effect Of Customer Value and Customer Experience on Customer Satisfaction and Loyalty Pt Meratus

- Samarinda. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (Ijebar)*, 4(1).
- Imbug, N., Ambad, S. N. A., & Bujang, I. (2018). The Influence of Customer Experience on Customer Loyalty in Telecommunication Industry. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(3). <https://doi.org/10.6007/Ijarbss/V8-I3/3909>
- Iqbal, M., Dahlan, A., & Kholid Mawardi, F. M. (2015). Pengaruh Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Kfc Kawi Malang). In *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)/Vol* (Vol. 28, Issue 1).
- Keni, K., & Sandra, K. K. (2021). Prediksi Customer Experience Dan Service Quality Terhadap Customer Loyalty: Customer Satisfaction Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 5(1), 191. <https://doi.org/10.24912/Jmieb.V5i1.11196>
- Kurhayadi, *Kurhayadi, Rosadi, B., Yusuf, M., Saepudin, A., & Asmala, T. (2022). The Effect of Company Reputation and Customer Experience on Customer Loyal Behavior Citylink Indonesia. *Riwayat: Educational Journal of History and Humanities*, 5(2), 416–420. <https://doi.org/10.24815/Jr.V5i2.28848>
- Majra, H., Saxena, R., Jha, S., & Jagannathan, S. (2016). Structuring Technology Applications for Enhanced Customer Experience: Evidence from Indian Air Travellers. *Global Business Review*, 17(2), 351–374. <https://doi.org/10.1177/0972150915619813>
- Mandira, D., Suliyanto, & Nawarini, A. (2018). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Layanan, Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (Ijebar)*, 1, 16–21.
- Militina, T., & Noorlitaria Achmad, G. (2020). Effect Of Customer Value and Customer Experience on Customer Satisfaction and Loyalty Pt Meratus Samarinda. *Business And Accounting Research (Ijebar) Peer Reviewed-International Journal*, 4. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/ijebar>
- Palupi, G. (2022, November 21). *5 Maskapai Penerbangan Pilihan Masyarakat Indonesia*. Goodstats.
- Parthady, M. I. S., & Rahyuda, I. K. (2019). Peran Kepuasan Pelanggan Memediasi Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Dengan Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(5), 2669. <https://doi.org/10.24843/Ejmunud.2019.V08.I05.P03>

- Prasada, I. P., & Ekawati, N. W. (2018). Peran Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7.
- Putra, R. (2021). *Determinasi Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Kualitas Produk, Citra Merek Dan Persepsi Harga (Literature Review Manajemen Pemasaran)*. 2(4). <https://doi.org/10.31933/Jemsi.V2i4>
- Retno, D. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Studio Fotografi Calista Yogyakarta*. 6(1), 53.
- Ronal. (2022, October 18). *Sepanjang Tahun 2022, Jumlah Penumpang Pesawat Alami Kenaikan 115,30 Persen*. Pasardana.Id.
- Santoso, J. B., Kunci, K., Produk, K., Pelayanan, K., Harga, K., Konsumen, D., & Loyalitas, K. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Geprek Bensu Rawamangun)* (Vol. 16, Issue 01).
- Sharma, D. R., Girija, S., & Merugu, P. (2022). Mediating Role of Perceived Health Risk on Customer Experience and Customer Satisfaction: Evidence from The Airline Industry in India During Covid-19. *International Journal of Global Business and Competitiveness*, 17(S1), 31–45. <https://doi.org/10.1007/S42943-022-00067-7>
- Sidiq, U., & Choiri, Moh. M. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Bidang Pendidikan* (A. Mujahidin, Ed.). Cv. Nata Karya.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta Bandung.
- Sugiyono. (2019). *Statistika Untuk Penelitian* (Sugiyono, Ed.). Alfabeta Bandung.
- Syahputra, D. (2019). Management Analysis Journal Building Customer Engagement Through Customer Experience, Customer Trust, And Customer Satisfaction in Kaligung Train Customers Article Information. In *Management Analysis Journal* (Vol. 8, Issue 4). [Http://Maj.Unnes.Ac.Id](http://Maj.Unnes.Ac.Id)
- Thungasal, C. E., & Siagian, I. H. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Kasuari* (Vol. 7, Issue 1).
- Widi, S. (2023, February 2). *Jumlah Penumpang Pesawat Di Indonesia Melonjak 84,96% Pada 2022*. DataIndonesia.Id.

- Wijaya, F., & Sujana, D. (N.D.). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Word of Mouth (Studi Kasus Pada the Jungle Waterpark Bogor)*.
- Zhao, X., Lynch, J. G., & Chen, Q. (2010). Reconsidering Baron and Kenny: Myths and Truths About Mediation Analysis. *Journal Of Consumer Research*, 37(2), 197–206. <https://doi.org/10.1086/651257>
- Zuhro, R. (2019). *Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Pesawat Maskapai Lion Air (Studi Pada Pengguna Lion Air Di Yogyakarta)*.



LAMPIRAN I

Draft Kuesioner

Lampiran berikut ini berisikan kuesioner saya yang berjudul “Pengaruh Pengalaman Konsumen dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Konsumen dengan Variabel Mediasi Kepuasan Konsumen (Studi pada Batik Air).

A. Pertanyaan *Filter*

1. Apakah Anda pernah melakukan pembelian tiket pesawat Batik Air Indonesia minimal 1 kali dalam 2 tahun terakhir? Ya/Tidak
2. Apakah Anda pernah melakukan *check-in* dan terbang menggunakan pesawat Batik Air Indonesia minimal 1 kali dalam kurun waktu 1 tahun terakhir? Ya/Tidak

B. Identitas Responden (Pertanyaan Demografi)

1. Jenis Kelamin:
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Usia:
 - a. 17 – 25 th
 - b. 26 – 35 th
 - c. 36 – 45 th
 - d. 46 – 55 th
 - e. 56 – 65 th
 - f. > 65 th
3. Pekerjaan:
 - a. Pelajar / Mahasiswa

- b. Guru / Dosen
 - c. Pegawai Negeri Sipil (PNS)
 - d. Wiraswasta
 - e. Lain-Lain
4. Pendapatan / uang saku perbulan:
- a. \leq Rp1.000.000
 - b. Rp1.000.001 – Rp2.000.000
 - c. Rp2.000.001 – Rp3.000.000
 - d. Rp3.000.001 – Rp4.000.000
 - e. Rp4.000.001 – Rp5.000.000
 - f. \geq Rp5.000.001
5. Tujuan menggunakan jasa penerbangan Batik Air Indonesia:
- a. Keperluan Kuliah
 - b. Pulang Kampung
 - c. Liburan
 - d. Lainnya
6. Berapa kali terbang dalam 1 tahun terakhir:
- a. 1 kali
 - b. 2 kali
 - c. 3 kali
 - d. Lebih dari 3 kali

C. Pertanyaan Penelitian (Kuesioner)

No	Pertanyaan	Skala				
		STS	TS	N	S	SS
A	Pengalaman Pelanggan					
1	Pegawai maskapai Batik Air Indonesia (meliputi: staff <i>check-in</i> , staff bagasi hingga pramugara/i) berpenampilan rapi dan menarik.					
2	Proses <i>check-in</i> Batik Air Indonesia secara keseluruhan lancar.					
3	Kenyamanan kursi dan ruang kaki Batik Air Indonesia membuat saya nyaman.					
4	Suasana penerbangan Batik Air membuat saya rileks dan menikmati perjalanan.					
5	Saya sangat senang terbang dengan Batik Air Indonesia.					
6.	Saya menggali informasi lebih dalam tentang maskapai Batik Air Indonesia.					
7	Menggunakan Batik Air Indonesia sesuai dengan gaya hidup saya.					
8	Saya mempromosikan maskapai penerbangan Batik Air Indonesia kepada orang lain.					
B	Persepsi Harga					

1	Harga tiket maskapai Batik Air Indonesia lebih mahal daripada maskapai <i>Low-Cost Carrier</i> (tarif rendah) lainnya*.					
2	Membeli tiket penerbangan Batik Air Indonesia dapat menghemat uang saya.					
3	Maskapai Batik Air Indonesia memberikan potongan harga.					
C	Kepuasan Pelanggan					
1	Layanan yang ditawarkan Batik Air Indonesia memenuhi standar.					
2	Pelayanan yang diberikan maskapai Batik Air Indonesia sesuai dengan harapan saya.					
3	Saya puas dengan Batik Air Indonesia.					
D	Loyalitas Pelanggan					
1	Saya membeli ulang tiket pesawat Batik Air Indonesia.					
2	Saya merekomendasikan Batik Air Indonesia kepada orang lain.					
3	Saya tetap membeli tiket Batik Air Indonesia meskipun relasi atau teman-teman saya merekomendasikan maskapai lain.					

Surat Pengantar Kuesioner

Halo responden yang terhormat,

Perkenalkan saya Anggita Wahyuning Pramesty (190325216) mahasiswi prodi Manajemen FBE UAJY. Saat ini sedang menempuh tugas akhir (skripsi) dengan judul “Pengaruh Pengalaman Konsumen dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Konsumen dengan Variabel Mediasi Kepuasan Konsumen (Studi pada Batik Air)”.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Saudara/i untuk mengisi kuesioner pada link di bawah ini:

<https://forms.gle/ru16zpYuEzSZwHTQ8>

Adapun kriteria responden yang dapat mengisi kuesioner ini adalah sebagai berikut:

- 1) Responden pernah melakukan pembelian tiket pesawat Batik Air Indonesia minimal 1 kali dalam 2 tahun terakhir.
- 2) Responden pernah melakukan *check-in* dan terbang menggunakan pesawat Batik Air Indonesia minimal 1 kali dalam kurun waktu 1 tahun terakhir.

Kesediaan Saudara/i dalam menjawab kuesioner merupakan bantuan yang sangat berarti bagi penelitian saya. Atas kesediaannya, saya ucapkan terima kasih, berkah dalem.

LAMPIRAN II

Kuesioner Online



Bagian 1 dari 9

Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Persepsi Harga, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan: Maskapai Batik Air Indonesia

Halo responden yang terhormat,

Perkenalkan saya Anggita Wahyuning Pramesty (190325216) mahasiswi prodi Manajemen FBE UAJY. Saat ini sedang menempuh tugas akhir (skripsi) dengan judul "**Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Persepsi Harga, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan: Maskapai Batik Air Indonesia**".

Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Saudara/i untuk mengisi kuesioner di bawah ini. Adapun kriteria responden yang dapat mengisi kuesioner ini adalah sebagai berikut:

1. Responden pernah melakukan pembelian tiket pesawat Batik Air Indonesia minimal 1 kali dalam 2 tahun terakhir.
2. Responden pernah melakukan check-in dan terbang menggunakan pesawat Batik Air Indonesia minimal 1 kali dalam kurun waktu 1 tahun terakhir.

Kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam menjawab kuesioner merupakan bantuan yang sangat berarti bagi penelitian saya. Atas kesediaannya, saya ucapkan terima kasih, berkah dalam.

Bagian 2 dari 9

Pertanyaan Filter



Deskripsi (opsional)

Apakah Anda pernah melakukan pembelian tiket pesawat Batik Air Indonesia minimal 1 kali dalam 2 tahun terakhir? *

- Ya
- Tidak

Bagian 3 dari 9

Pertanyaan Filter



Deskripsi (opsional)

Apakah Anda pernah melakukan *check-in* dan terbang menggunakan pesawat Batik Air minimal 1 kali dalam kurun waktu 1 tahun terakhir? *

- Ya
- Tidak



Identitas Responden (Pertanyaan Demografi)



Deskripsi (opsional)

Jenis Kelamin *

- Laki-laki
- Perempuan

Usia *

- 17 - 25 th
- 26 - 35 th
- 36 - 45 th
- 46 - 55 th
- 56 - 65 th
- > 65 th



Pekerjaan *

- Pelajar / Mahasiswa
- Guru / Dosen
- Pegawai Negeri Sipil (PNS)
- Wiraswasta
- Lainnya...

Pendapatan / uang saku perbulan *

- ≤ Rp1.000.000
- Rp1.000.001 – Rp2.000.000
- Rp2.000.001 – Rp4.000.000
- Rp4.000.001 – Rp6.000.000
- > Rp6.000.000



Tujuan menggunakan jasa penerbangan Batik Air Indonesia *

- Keperluan Kuliah
- Pulang Kampung
- Liburan
- Lainnya...

Berapa kali terbang bersama Batik Air Indonesia dalam 1 tahun terakhir *

- 1 kali
- 2 kali
- 3 kali
- Lebih dari 3 kali



Customer Experience (Pengalaman Pelanggan)

Petunjuk Pengisian

Responden dimohon untuk menjawab pertanyaan di bawah ini dengan memilih salah satu jawaban yang menurut Anda paling sesuai.

Adapun pilihan jawaban akan dijabarkan sebagai berikut:

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

Pegawai maskapai Batik Air Indonesia (meliputi: staff check- in, staff bagasi hingga pramugara/i) berpenampilan rapi dan menarik *

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

Proses *check-in* Batik Air Indonesia secara keseluruhan lancar *

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

Kursi dan ruang kaki Batik Air Indonesia membuat saya nyaman *

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

Suasana penerbangan Batik Air Indonesia membuat saya rileks dan menikmati perjalanan *

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

Saya sangat senang terbang dengan Batik Air Indonesia *

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

Saya menggali informasi lebih dalam tentang maskapai Batik Air Indonesia *

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

Menggunakan Batik Air Indonesia sesuai dengan gaya hidup saya *

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

Saya mempromosikan maskapai penerbangan Batik Air Indonesia kepada orang lain *

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

Perceived Price (Persepsi Harga)



Petunjuk Pengisian

Responden dimohon untuk menjawab pertanyaan di bawah ini dengan memilih salah satu jawaban yang menurut Anda paling sesuai.

Adapun pilihan jawaban akan dijabarkan sebagai berikut:

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

Harga tiket maskapai Batik Air Indonesia lebih mahal daripada maskapai *Low-Cost Carrier* (tarif rendah) lainnya *

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

Membeli tiket penerbangan Batik Air Indonesia dapat menghemat uang saya *

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

Maskapai Batik Air Indonesia memberikan potongan harga *

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

Customer Satisfaction (Kepuasan Pelanggan)



Petunjuk Pengisian

Responden dimohon untuk menjawab pertanyaan di bawah ini dengan memilih salah satu jawaban yang menurut Anda paling sesuai.

Adapun pilihan jawaban akan dijabarkan sebagai berikut:

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

Layanan yang ditawarkan Batik Air Indonesia memenuhi standar *

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

Pelayanan yang diberikan maskapai Batik Air Indonesia sesuai dengan harapan saya *

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

Saya puas dengan Batik Air Indonesia *

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

Customer Loyalty (Loyalitas Pelanggan)



Petunjuk Pengisian

Responden dimohon untuk menjawab pertanyaan di bawah ini dengan memilih salah satu jawaban yang menurut Anda paling sesuai.

Adapun pilihan jawaban akan dijabarkan sebagai berikut:

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

Saya membeli ulang tiket pesawat Batik Air Indonesia

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

Saya merekomendasikan Batik Air Indonesia kepada orang lain *

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

Saya tetap membeli tiket Batik Air Indonesia meskipun relasi atau teman-teman saya merekomendasikan maskapai lain *

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

Terima kasih atas kesediaan waktu yang telah diberikan.



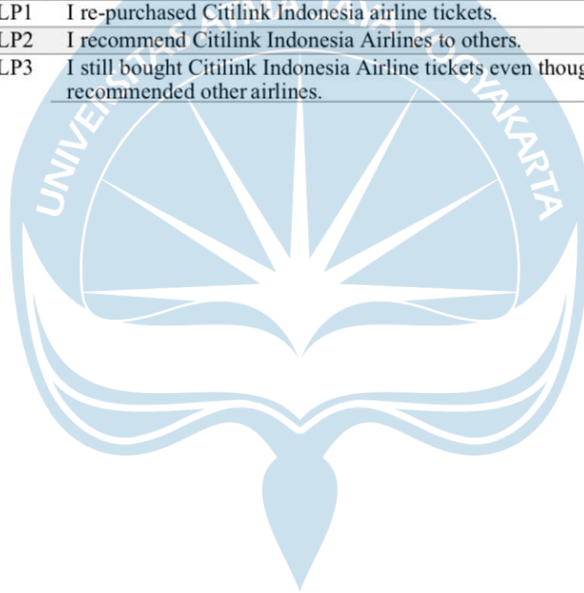
Jawaban dari Bapak/Ibu/Saudara/i sangat berarti bagi saya dan membantu jalannya penelitian yang sedang saya jalani. Silakan menuju ke lembar berikutnya untuk mensubmit jawaban Anda!

LAMPIRAN III

Kuesioner Jurnal Utama

Table 2. Measurement Indicators

Variable	Information	
Customer Experience	CE1	Citilink Indonesia airline employees are neat and attractive.
	CE2	I am happy to use Citilink Indonesia airline.
	CE3	I am looking for information about the Citilink Indonesia airline.
	CE4	Using Citilink Indonesia airline suits my lifestyle.
	CE5	I promote Citilink Indonesia airline to others.
Perceived Price	PP1	Citilink Indonesia airline ticket prices may be more expensive than other Low-Cost Carrier airlines.
	PP2	Buying Citilink Indonesia airline tickets might save my expenses.
	PP3	Citilink Indonesia airline provides discounted prices.
Customer satisfaction	KP1	Services offered by Citilink Indonesia are by the standards
	KP2	The services provided by Citilink Indonesia airlines match my expectations.
	KP3	I am satisfied using Citilink Indonesia airline.
Customer loyalty	LP1	I re-purchased Citilink Indonesia airline tickets.
	LP2	I recommend Citilink Indonesia Airlines to others.
	LP3	I still bought Citilink Indonesia Airline tickets even though my relatives recommended other airlines.



LAMPIRAN IV

Data Responden dan Jawaban Pertanyaan

Timestamp	Apakah Anda pernah melakukan pembelian tiket pesawat Batik Air Indonesia minimal 1 kali dalam 2 tahun terakhir?	Apakah Anda pernah melakukan check-in dan terbang menggunakan pesawat Batik Air minimal 1 kali dalam kurun waktu 1 tahun terakhir?	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendapatan / uang saku perbulan	Tujuan menggunakan jasa penerbangan Batik Air Indonesia	Berapa kali terbang bersama Batik Air Indonesia dalam 1 tahun terakhir
5/4/2023 20:20:51	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.001 – Rp2.000.000	Liburan	1 kali
5/4/2023 20:39:03	Ya	Ya	Laki-laki	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp1.000.000	Keperluan Kuliah	1 kali

5/4/2023 22:06:06	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp2.000.001 – Rp4.000.000	Pulang Kampung	1 kali
5/4/2023 23:15:00	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp2.000.001 – Rp4.000.000	Keperluan Kuliah, Pulang Kampung, Liburan	2 kali
5/5/2023 1:49:25	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.001 – Rp2.000.000	Keperluan Kuliah	2 kali
5/5/2023 10:43:52	Ya	Ya	Laki-laki	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.001 – Rp2.000.000	Liburan	2 kali
5/5/2023 11:13:04	Ya	Ya	Laki-laki	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.001 – Rp2.000.000	Keperluan Kuliah	2 kali
5/5/2023 11:18:36	Ya	Ya	Laki-laki	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.001 – Rp2.000.000	Keperluan Kuliah	1 kali
5/5/2023 11:24:17	Ya	Ya	Laki-laki	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp2.000.001 – Rp4.000.000	Keperluan Kuliah, Pulang Kampung, Liburan	2 kali
5/5/2023 12:38:10	Ya	Ya	Laki-laki	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp2.000.001 – Rp4.000.000	Pulang Kampung	1 kali

5/5/2023 13:53:15	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.001 – Rp2.000.000	Pulang Kampung, Liburan	1 kali
5/5/2023 17:28:25	Ya	Ya	Laki-laki	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.001 – Rp2.000.000	Liburan	1 kali
5/5/2023 18:48:01	Ya	Ya	Laki-laki	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.001 – Rp2.000.000	Liburan	1 kali
5/5/2023 20:42:37	Ya	Ya	Laki-laki	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.001 – Rp2.000.000	Pulang Kampung, Liburan	2 kali
5/5/2023 23:36:00	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.001 – Rp2.000.000	Liburan	1 kali
5/6/2023 11:01:39	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.001 – Rp2.000.000	Pulang Kampung	Lebih dari 3 kali
5/6/2023 14:33:45	Ya	Ya	Laki-laki	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.001 – Rp2.000.000	Liburan	2 kali
5/7/2023 19:33:27	Ya	Ya	Laki-laki	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.001 – Rp2.000.000	Keperluan Kuliah, Pulang Kampung	2 kali
5/7/2023 19:38:25	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.001 – Rp2.000.000	Liburan	1 kali

5/7/2023 19:48:49	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp4.000.001 – Rp6.000.000	Liburan	Lebih dari 3 kali
5/7/2023 20:20:36	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.001 – Rp2.000.000	Liburan	2 kali
5/7/2023 20:53:56	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp2.000.001 – Rp4.000.000	Keperluan Kuliah, Pulang Kampung	Lebih dari 3 kali
5/8/2023 12:31:29	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp1.000.000	Liburan	1 kali
5/8/2023 12:54:49	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp2.000.001 – Rp4.000.000	Pulang Kampung	1 kali
5/8/2023 13:44:30	Ya	Ya	Laki-laki	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.001 – Rp2.000.000	Perjalanan dinas	2 kali
5/9/2023 9:02:10	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp1.000.000	Keperluan Kuliah	1 kali
5/10/2023 6:14:48	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.001 – Rp2.000.000	Liburan	1 kali
5/10/2023 10:07:34	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	> Rp6.000.000	Keperluan Kuliah	1 kali

5/10/2023 10:16:28	Ya	Ya	Laki-laki	17 – 25 th	Wiraswasta	Rp4.000.001 – Rp6.000.000	Liburan	1 kali
5/10/2023 10:39:30	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp2.000.001 – Rp4.000.000	Pulang Kampung	1 kali
5/10/2023 10:54:33	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp1.000.000	Keperluan Kuliah	1 kali
5/10/2023 11:56:10	Ya	Ya	Laki-laki	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp2.000.001 – Rp4.000.000	Liburan	2 kali
5/10/2023 12:22:42	Ya	Ya	Laki-laki	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp4.000.001 – Rp6.000.000	Keperluan Kuliah	2 kali
5/10/2023 14:34:22	Ya	Ya	Laki-laki	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp1.000.000	Liburan	1 kali
5/10/2023 15:06:13	Ya	Ya	Perempuan	36 – 45 th	Wiraswasta	> Rp6.000.000	Liburan	Lebih dari 3 kali
5/10/2023 15:08:31	Ya	Ya	Laki-laki	26 – 35 th	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	Rp2.000.001 – Rp4.000.000	Liburan	2 kali

5/10/2023 15:10:47	Ya	Ya	Laki-laki	46 – 55 th	Wiraswasta	Rp4.000.001 – Rp6.000.000	Liburan	3 kali
5/10/2023 15:11:37	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.001 – Rp2.000.000	Pulang Kampung, Liburan	2 kali
5/10/2023 15:15:29	Ya	Ya	Laki-laki	26 – 35 th	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	Rp2.000.001 – Rp4.000.000	Pulang Kampung	2 kali
5/10/2023 15:17:04	Ya	Ya	Laki-laki	46 – 55 th	Wiraswasta	Rp4.000.001 – Rp6.000.000	Liburan	2 kali
5/10/2023 16:11:33	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.001 – Rp2.000.000	Pulang Kampung, Liburan	2 kali
5/10/2023 16:13:11	Ya	Ya	Laki-laki	36 – 45 th	Guru / Dosen	Rp2.000.001 – Rp4.000.000	Liburan	2 kali
5/10/2023 16:25:06	Ya	Ya	Perempuan	26 – 35 th	Guru / Dosen	Rp2.000.001 – Rp4.000.000	Pulang Kampung, Liburan	1 kali
5/11/2023 11:36:46	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp1.000.000	Pulang Kampung, Liburan	1 kali

5/13/2023 17:13:35	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp1.000.000	Keperluan pekerjaan	1 kali
5/13/2023 17:24:09	Ya	Ya	Laki-laki	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.001 – Rp2.000.000	Pulang Kampung	2 kali
5/13/2023 18:09:29	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp2.000.001 – Rp4.000.000	Pulang Kampung	1 kali
5/13/2023 18:21:56	Ya	Ya	Laki-laki	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp1.000.000	Pulang Kampung	1 kali
5/13/2023 18:40:48	Ya	Ya	Laki-laki	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp1.000.000	Pulang Kampung	2 kali
5/14/2023 9:25:25	Ya	Ya	Laki-laki	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp1.000.000	Liburan	1 kali
5/14/2023 11:08:31	Ya	Ya	Laki-laki	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.001 – Rp2.000.000	Keperluan Kuliah	1 kali
5/15/2023 12:35:01	Ya	Ya	Laki-laki	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.001 – Rp2.000.000	Keperluan Kuliah	1 kali
5/20/2023 16:41:48	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp2.000.001 – Rp4.000.000	Pulang Kampung	2 kali

5/22/2023 11:20:30	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.001 – Rp2.000.000	Pulang Kampung	2 kali
5/22/2023 13:14:19	Ya	Ya	Laki-laki	26 – 35 th	Karyawan Swasta	Rp4.000.001 – Rp6.000.000	Pulang Kampung, Liburan	3 kali
5/22/2023 13:16:15	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.001 – Rp2.000.000	Keperluan Kuliah, Pulang Kampung	2 kali
5/22/2023 15:21:40	Ya	Ya	Laki-laki	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.001 – Rp2.000.000	Keperluan Kuliah, Pulang Kampung	1 kali
5/22/2023 18:27:53	Ya	Ya	Perempuan	46 – 55 th	Ibu rumah tangga	Rp2.000.001 – Rp4.000.000	Liburan	1 kali
5/22/2023 18:30:56	Ya	Ya	Laki-laki	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp1.000.000	Keperluan Kuliah	2 kali
5/22/2023 18:37:53	Ya	Ya	Laki-laki	46 – 55 th	Wiraswasta	> Rp6.000.000	Pekerjaan	Lebih dari 3 kali
5/23/2023 19:40:19	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.001 – Rp2.000.000	Pulang Kampung	1 kali
5/25/2023 12:09:07	Ya	Ya	Laki-laki	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp2.000.001 – Rp4.000.000	Keperluan Kuliah, Liburan	2 kali

5/28/2023 15:22:07	Ya	Ya	Laki-laki	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp1.000.000	Lomba	1 kali
5/28/2023 15:24:08	Ya	Ya	Perempuan	46 – 55 th	Guru / Dosen	Rp4.000.001 – Rp6.000.000	Pulang Kampung, Liburan	2 kali
5/28/2023 15:27:20	Ya	Ya	Laki-laki	56 – 65 th	Wiraswasta	Rp4.000.001 – Rp6.000.000	Pulang Kampung, Liburan	2 kali
5/28/2023 15:30:58	Ya	Ya	Perempuan	36 – 45 th	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	Rp2.000.001 – Rp4.000.000	Liburan	1 kali
5/28/2023 15:33:05	Ya	Ya	Perempuan	26 – 35 th	Wiraswasta	Rp4.000.001 – Rp6.000.000	Pekerjaan	3 kali
5/28/2023 15:34:00	Ya	Ya	Laki-laki	36 – 45 th	Guru / Dosen	Rp1.000.001 – Rp2.000.000	Pulang Kampung, Liburan	2 kali
5/28/2023 15:37:29	Ya	Ya	Perempuan	56 – 65 th	Wiraswasta	> Rp6.000.000	Liburan, Pekerjaan	Lebih dari 3 kali
5/28/2023 15:39:38	Ya	Ya	Laki-laki	26 – 35 th	Guru / Dosen	Rp4.000.001 – Rp6.000.000	Liburan	2 kali

5/28/2023 15:40:56	Ya	Ya	Laki-laki	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.001 – Rp2.000.000	Keperluan Kuliah, Liburan	1 kali
5/28/2023 15:44:15	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.001 – Rp2.000.000	Pulang Kampung	2 kali
5/28/2023 15:45:26	Ya	Ya	Perempuan	26 – 35 th	Karyawan Swasta	Rp2.000.001 – Rp4.000.000	Pekerjaan	2 kali
5/28/2023 15:48:24	Ya	Ya	Perempuan	46 – 55 th	Wiraswasta	> Rp6.000.000	tugas kerja	Lebih dari 3 kali
5/28/2023 15:50:28	Ya	Ya	Laki-laki	56 – 65 th	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	> Rp6.000.000	Pulang Kampung	1 kali
5/28/2023 15:50:53	Ya	Ya	Laki-laki	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp2.000.001 – Rp4.000.000	Keperluan Kuliah	3 kali
5/28/2023 15:54:26	Ya	Ya	Laki-laki	26 – 35 th	Guru / Dosen	Rp4.000.001 – Rp6.000.000	Pulang Kampung	2 kali
5/28/2023 15:56:49	Ya	Ya	Laki-laki	46 – 55 th	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	Rp4.000.001 – Rp6.000.000	Liburan	3 kali

5/28/2023 15:58:59	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp2.000.001 – Rp4.000.000	Liburan	1 kali
5/28/2023 16:00:13	Ya	Ya	Perempuan	26 – 35 th	Wiraswasta	Rp4.000.001 – Rp6.000.000	Pekerjaan	Lebih dari 3 kali
5/28/2023 16:01:25	Ya	Ya	Laki-laki	36 – 45 th	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	> Rp6.000.000	Liburan	2 kali
5/28/2023 16:05:25	Ya	Ya	Perempuan	26 – 35 th	pegawai swasta	> Rp6.000.000	Pulang Kampung	1 kali
5/28/2023 16:06:30	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.001 – Rp2.000.000	Lomba	1 kali
5/28/2023 16:09:43	Ya	Ya	Laki-laki	36 – 45 th	pegawai swasta	> Rp6.000.000	Pulang Kampung	3 kali
5/28/2023 16:11:53	Ya	Ya	Laki-laki	36 – 45 th	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	Rp4.000.001 – Rp6.000.000	Dinas	2 kali
5/28/2023 16:12:15	Ya	Ya	Perempuan	26 – 35 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp2.000.001 – Rp4.000.000	Keperluan Kuliah	1 kali

5/28/2023 16:14:13	Ya	Ya	Laki-laki	46 – 55 th	Wiraswasta	> Rp6.000.000	tugas kerja	Lebih dari 3 kali
5/28/2023 16:15:27	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp2.000.001 – Rp4.000.000	Keperluan Kuliah, Pulang Kampung, Liburan	2 kali
5/28/2023 16:31:49	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.001 – Rp2.000.000	Keperluan Kuliah	2 kali
5/28/2023 16:33:45	Ya	Ya	Perempuan	26 – 35 th	Guru / Dosen	Rp2.000.001 – Rp4.000.000	Liburan	1 kali
5/28/2023 16:37:21	Ya	Ya	Laki-laki	26 – 35 th	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	Rp4.000.001 – Rp6.000.000	Keperluan Kerja	2 kali
5/28/2023 17:10:38	Ya	Ya	Laki-laki	26 – 35 th	Karyawan	Rp2.000.001 – Rp4.000.000	Pulang Kampung	1 kali
5/28/2023 17:12:20	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.001 – Rp2.000.000	Pulang Kampung, Liburan	1 kali
5/28/2023 17:17:12	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp2.000.001 – Rp4.000.000	Keperluan Kuliah, Liburan	3 kali

5/28/2023 17:19:28	Ya	Ya	Perempuan	26 – 35 th	Guru / Dosen	Rp4.000.001 – Rp6.000.000	Studi	2 kali
5/28/2023 17:34:34	Ya	Ya	Perempuan	36 – 45 th	Guru / Dosen	Rp4.000.001 – Rp6.000.000	Liburan, Keperluan Sekolah	2 kali
5/28/2023 17:38:29	Ya	Ya	Laki-laki	46 – 55 th	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	Rp4.000.001 – Rp6.000.000	Dinas	3 kali
5/28/2023 17:40:59	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp2.000.001 – Rp4.000.000	Keperluan Kuliah, Pulang Kampung, Liburan	1 kali
5/28/2023 17:42:41	Ya	Ya	Laki-laki	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.001 – Rp2.000.000	Keperluan Kuliah	2 kali
5/28/2023 17:45:27	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp2.000.001 – Rp4.000.000	Keperluan Kuliah, Pulang Kampung, Liburan	2 kali
5/28/2023 17:49:19	Ya	Ya	Laki-laki	36 – 45 th	Karyawan Swasta	Rp2.000.001 – Rp4.000.000	Keperluan Kantor	2 kali

5/29/2023 8:48:56	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp2.000.001 – Rp4.000.000	Keperluan Kuliah, Pulang Kampung, Liburan	1 kali
5/29/2023 8:52:08	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp2.000.001 – Rp4.000.000	Liburan	2 kali
5/29/2023 8:56:24	Ya	Ya	Laki-laki	26 – 35 th	Wiraswasta	Rp4.000.001 – Rp6.000.000	Keperluan Pekerjaan	3 kali
5/29/2023 8:59:37	Ya	Ya	Perempuan	26 – 35 th	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	Rp4.000.001 – Rp6.000.000	Dinas	Lebih dari 3 kali
5/29/2023 9:03:26	Ya	Ya	Perempuan	36 – 45 th	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	> Rp6.000.000	Perjalanan dinas	Lebih dari 3 kali
5/29/2023 9:05:08	Ya	Ya	Laki-laki	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp2.000.001 – Rp4.000.000	Pulang Kampung, Liburan	2 kali
5/29/2023 9:11:08	Ya	Ya	Laki-laki	36 – 45 th	Wirausaha	> Rp6.000.000	Liburan, Urusan Pekerjaan	Lebih dari 3 kali

5/29/2023 9:16:08	Ya	Ya	Perempuan	26 – 35 th	Wiraswasta	Rp2.000.001 – Rp4.000.000	Pulang Kampung	1 kali
5/29/2023 9:18:04	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.001 – Rp2.000.000	Pulang Kampung	2 kali
5/29/2023 9:21:13	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp2.000.001 – Rp4.000.000	Pulang Kampung	2 kali
5/29/2023 9:22:35	Ya	Ya	Laki-laki	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp4.000.001 – Rp6.000.000	Keperluan Kuliah, Pulang Kampung	3 kali
5/29/2023 9:24:02	Ya	Ya	Perempuan	36 – 45 th	Guru / Dosen	Rp4.000.001 – Rp6.000.000	Liburan	2 kali
5/29/2023 9:33:07	Ya	Ya	Laki-laki	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.001 – Rp2.000.000	Liburan	1 kali
5/29/2023 9:36:04	Ya	Ya	Laki-laki	26 – 35 th	Wiraswasta	Rp2.000.001 – Rp4.000.000	Pulang Kampung	2 kali
5/29/2023 9:57:04	Ya	Ya	Laki-laki	26 – 35 th	pegawai swasta	Rp4.000.001 – Rp6.000.000	Pulang Kampung	2 kali
5/29/2023 9:59:26	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp2.000.001 – Rp4.000.000	Liburan	1 kali

5/29/2023 10:01:52	Ya	Ya	Laki-laki	46 – 55 th	Wiraswasta	> Rp6.000.000	Liburan, kerja	Lebih dari 3 kali
5/29/2023 10:06:37	Ya	Ya	Laki-laki	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp2.000.001 – Rp4.000.000	Keperluan Kuliah, Pulang Kampung	2 kali
5/29/2023 10:09:12	Ya	Ya	Laki-laki	26 – 35 th	pegawai swasta	Rp4.000.001 – Rp6.000.000	Pulang Kampung, Liburan	3 kali
5/29/2023 10:13:15	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp1.000.000	Pulang Kampung, Liburan	1 kali
5/29/2023 10:18:23	Ya	Ya	Perempuan	26 – 35 th	Guru / Dosen	Rp1.000.001 – Rp2.000.000	Liburan	2 kali
5/29/2023 10:23:28	Ya	Ya	Laki-laki	26 – 35 th	Wiraswasta	Rp2.000.001 – Rp4.000.000	Liburan	3 kali
5/29/2023 10:25:30	Ya	Ya	Laki-laki	26 – 35 th	Guru / Dosen	Rp2.000.001 – Rp4.000.000	Liburan	Lebih dari 3 kali
5/29/2023 11:06:20	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp2.000.001 – Rp4.000.000	Keperluan Kuliah, Pulang Kampung	2 kali
5/29/2023 11:34:39	Ya	Ya	Laki-laki	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp4.000.001 – Rp6.000.000	Keperluan Kuliah	1 kali

5/29/2023 11:37:36	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp2.000.001 – Rp4.000.000	Pulang Kampung	2 kali
5/29/2023 11:44:30	Ya	Ya	Laki-laki	36 – 45 th	Guru / Dosen	> Rp6.000.000	Liburan	1 kali
5/30/2023 9:35:55	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.001 – Rp2.000.000	Pulang Kampung	2 kali
5/30/2023 15:50:27	Ya	Ya	Laki-laki	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp1.000.001 – Rp2.000.000	Keperluan Kuliah, Pulang Kampung, Liburan	2 kali
5/30/2023 15:51:38	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp2.000.001 – Rp4.000.000	Keperluan Kuliah, Liburan	1 kali
5/30/2023 15:52:42	Ya	Ya	Perempuan	26 – 35 th	Wiraswasta	> Rp6.000.000	Liburan	3 kali
5/30/2023 15:53:39	Ya	Ya	Laki-laki	26 – 35 th	Guru / Dosen	Rp4.000.001 – Rp6.000.000	Pulang Kampung, Liburan	3 kali
5/30/2023 15:54:44	Ya	Ya	Laki-laki	26 – 35 th	Pegawai Swasta	Rp4.000.001 – Rp6.000.000	Liburan	2 kali

5/30/2023 16:03:14	Ya	Ya	Laki-laki	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp2.000.001 – Rp4.000.000	Keperluan Kuliah, Pulang Kampung, Liburan	2 kali
5/30/2023 16:04:06	Ya	Ya	Laki-laki	26 – 35 th	Guru / Dosen	Rp4.000.001 – Rp6.000.000	Keperluan Kuliah, Liburan	3 kali
5/30/2023 16:05:01	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp2.000.001 – Rp4.000.000	Pulang Kampung	2 kali
5/30/2023 16:05:55	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	Rp2.000.001 – Rp4.000.000	Pulang Kampung	2 kali
5/30/2023 16:19:59	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp1.000.000	Keperluan Kuliah, Pulang Kampung	1 kali
5/30/2023 17:27:35	Ya	Ya	Perempuan	17 – 25 th	Pelajar / Mahasiswa	≤ Rp1.000.000	Pulang Kampung, Liburan	1 kali
5/30/2023 18:13:36	Ya	Ya	Laki-laki	26 – 35 th	Guru / Dosen	Rp4.000.001 – Rp6.000.000	Keperluan Kuliah	1 kali

PP1	PP2	PP3	PP4	PP5	PP6	PP7	PP8	PH1	PH2	PH3	KP1	KP2	KP3	LP1	LP2	LP3
5	5	4	4	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	4	4	4	1	5	4	4	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4
5	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2
5	5	5	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4
4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	5	4	4	5
4	4	5	4	4	3	4	5	1	4	4	5	4	5	4	5	5
5	5	5	5	5	2	2	2	1	3	2	4	5	5	3	3	2
5	4	4	5	4	4	5	5	1	4	5	4	5	4	4	4	4
4	5	4	4	4	5	4	4	2	4	5	4	4	5	4	4	4
5	4	5	4	5	4	5	4	2	4	5	5	5	5	4	4	5
4	5	5	4	4	5	5	5	1	1	5	5	4	4	2	5	2
4	4	4	4	5	4	4	4	2	5	5	4	4	5	4	4	4
5	5	5	5	5	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4
5	5	5	5	4	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	4	2	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	3

5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	4	5	5	5
5	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
5	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	4	4	4	3	4	1
4	5	4	5	4	4	4	4	1	5	4	5	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2	4	4	4	5	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	2	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	2
5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
5	4	4	5	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
5	4	5	5	4	5	4	5	2	5	5	4	5	5	5	5	4
4	5	4	5	3	4	4	5	2	5	4	3	4	4	3	4	5
4	5	4	4	5	3	4	4	1	4	4	4	4	5	3	4	5

4	5	3	4	4	5	4	4	2	3	4	5	4	3	4	5	4
4	4	4	5	4	3	4	5	2	4	3	5	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	4	4	5	2	4	4	5	4	4	4	5	4
5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
5	4	5	5	5	4	5	5	4	2	5	5	4	5	5	5	4
4	5	4	5	5	4	4	4	2	4	5	5	4	5	5	4	5
4	4	3	3	4	2	3	2	4	4	2	4	4	4	2	3	3
5	5	5	5	5	4	4	4	1	3	4	5	5	5	4	4	3
4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5
4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
5	5	2	5	5	3	5	5	1	3	5	5	5	5	3	3	5
4	5	4	5	5	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2
4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	5	4	2	4	3
3	4	4	4	4	3	1	4	2	3	3	4	4	4	1	5	5

4	4	4	3	4	2	3	3	2	3	3	4	4	5	4	3	3
5	5	4	4	4	3	4	3	2	3	2	4	4	4	4	3	4
4	4	3	3	4	2	4	3	2	2	2	4	3	3	4	3	2
4	3	2	4	4	4	3	2	1	2	2	5	5	5	3	4	3
5	4	5	5	5	4	5	4	1	2	4	5	5	5	5	5	4
4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5
4	4	4	4	4	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3
4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	5	4	4	4	5	4	4
4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4
4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
5	4	4	5	5	2	4	4	2	4	4	5	4	5	5	5	4
4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	5	4
4	4	4	4	5	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4
5	5	4	5	4	5	4	4	2	3	4	5	5	5	4	4	4
5	5	4	4	5	1	2	3	4	4	4	5	4	5	5	2	4
5	4	4	5	5	2	2	4	5	1	2	4	4	4	4	5	2
4	4	5	5	4	4	5	4	2	4	4	4	5	4	4	5	4

5	5	5	5	5	1	2	2	1	2	4	4	4	4	4	2	2
5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4
4	5	2	5	4	1	1	4	5	1	2	4	4	5	2	4	4
5	5	4	4	5	1	2	4	2	2	4	5	4	5	4	2	4
5	4	4	5	4	2	1	4	1	1	4	5	4	4	4	4	4
5	4	4	2	4	2	1	2	1	1	2	5	4	4	4	2	1
5	4	4	5	5	2	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4
5	4	4	4	5	4	2	4	5	2	2	5	4	4	4	4	2
5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4
5	4	4	5	5	2	4	4	4	2	4	4	4	5	4	5	4
4	4	4	2	2	1	1	2	1	1	2	4	2	2	2	2	1
5	5	5	4	4	1	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4
5	4	4	4	5	4	2	4	2	2	4	4	4	5	5	4	5
4	4	5	5	5	4	4	4	2	2	3	4	5	5	4	4	4
5	4	4	4	4	1	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	1
5	4	5	5	4	2	2	4	2	4	4	5	4	5	5	4	4
5	5	5	4	4	4	5	5	2	4	4	5	5	5	4	5	4
4	5	5	4	5	2	4	4	2	4	5	5	5	4	5	4	4

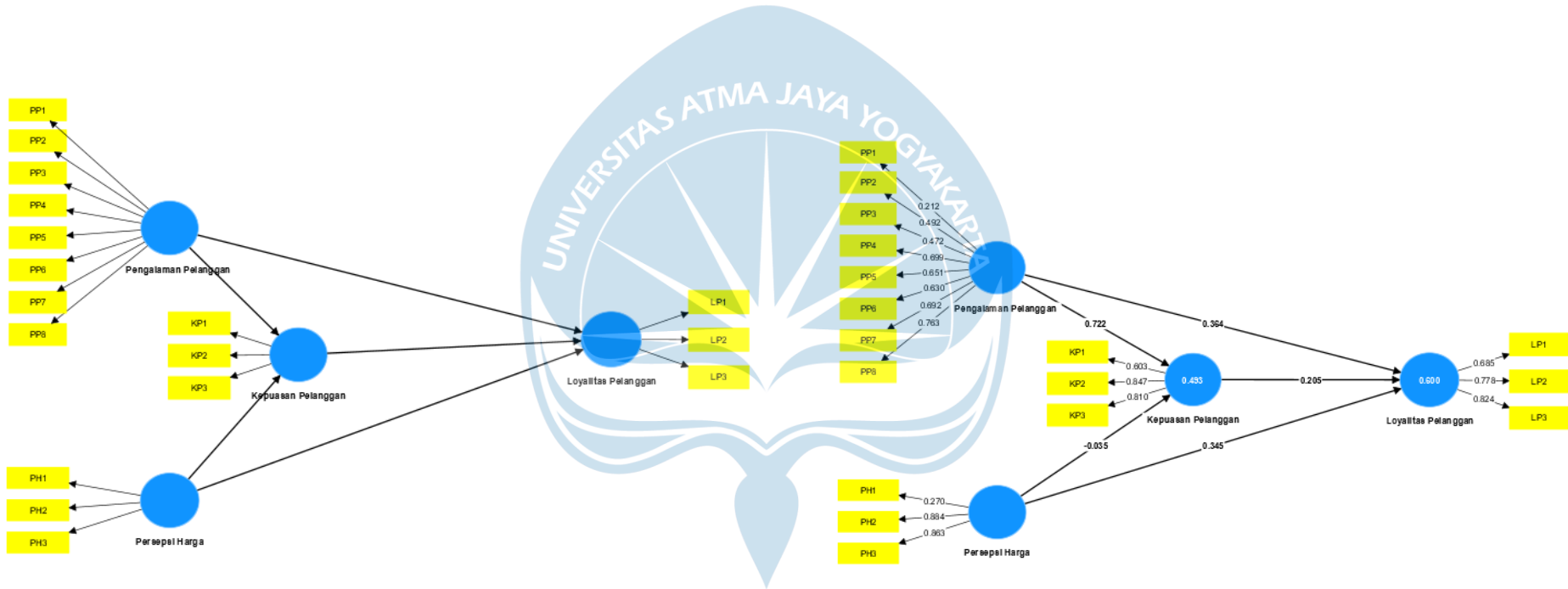
5	5	5	5	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	3	4	3
4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	2
4	4	5	5	5	2	4	5	1	2	2	4	4	5	4	4	2
5	5	4	4	5	4	5	5	2	4	4	5	5	4	3	4	3
4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4
4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
4	4	5	4	5	2	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4
4	4	4	5	5	4	5	4	2	2	2	5	5	5	4	5	3
5	4	5	5	5	2	3	4	3	4	4	5	4	5	3	4	3
5	4	4	5	4	2	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4
4	4	4	5	5	4	4	5	2	5	5	5	5	4	4	5	4
4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4
5	4	4	5	4	2	4	4	2	2	2	5	5	4	4	4	3
5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4
5	4	5	4	5	2	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
4	5	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	4

5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	5	5	4	5	4	5	5	2	4	4	4	5	4	4	4	4
4	4	4	5	5	4	2	4	4	2	2	5	4	5	4	4	2
4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5
5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4
4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	4	4	5	2	2	4	4	5	5	4	4	4
5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4
5	4	4	4	4	2	2	4	1	1	2	5	4	4	4	4	2
4	5	4	4	5	2	1	5	4	4	4	5	4	5	4	5	2
4	4	2	4	4	2	5	4	2	1	2	5	4	5	5	4	4
5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	2	5	4	5	4	4	4
5	4	4	4	5	4	2	4	2	2	4	5	4	4	4	4	4
5	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	4	3
4	3	3	4	5	3	3	3	1	1	3	4	3	4	3	3	3
5	5	5	5	4	3	3	3	1	2	3	3	3	5	3	4	3
5	5	5	5	5	4	4	4	2	2	3	4	4	4	3	3	3
5	4	4	4	4	2	2	4	2	2	4	5	4	4	4	4	2

5	4	2	2	2	1	1	2	1	1	2	4	2	2	2	2	1
4	4	5	4	4	2	2	4	2	1	4	2	2	4	4	4	2
5	4	4	4	4	2	2	5	2	2	4	5	4	4	4	5	4
5	5	5	5	5	3	5	5	1	3	3	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	5	5	4	1	5	5	4	5	5	5	5	5
4	5	2	4	3	5	4	4	2	2	4	4	5	4	4	4	5
4	4	3	2	5	4	4	4	2	5	4	5	4	4	5	4	4
4	4	1	5	4	4	5	4	2	5	4	5	4	4	4	5	5
4	5	4	5	4	5	4	4	2	5	4	4	5	4	4	5	5
4	5	2	4	5	4	4	5	2	5	4	4	5	4	4	4	5
4	5	3	4	5	4	4	5	1	4	4	5	4	4	5	4	4
4	5	4	5	4	4	5	4	2	5	4	4	4	5	4	5	5
4	4	4	5	4	4	5	5	2	5	5	5	4	4	4	5	5
4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3
5	4	4	5	4	2	1	4	1	2	2	5	4	5	4	4	2

LAMPIRAN V

Hasil Olah Data PLS

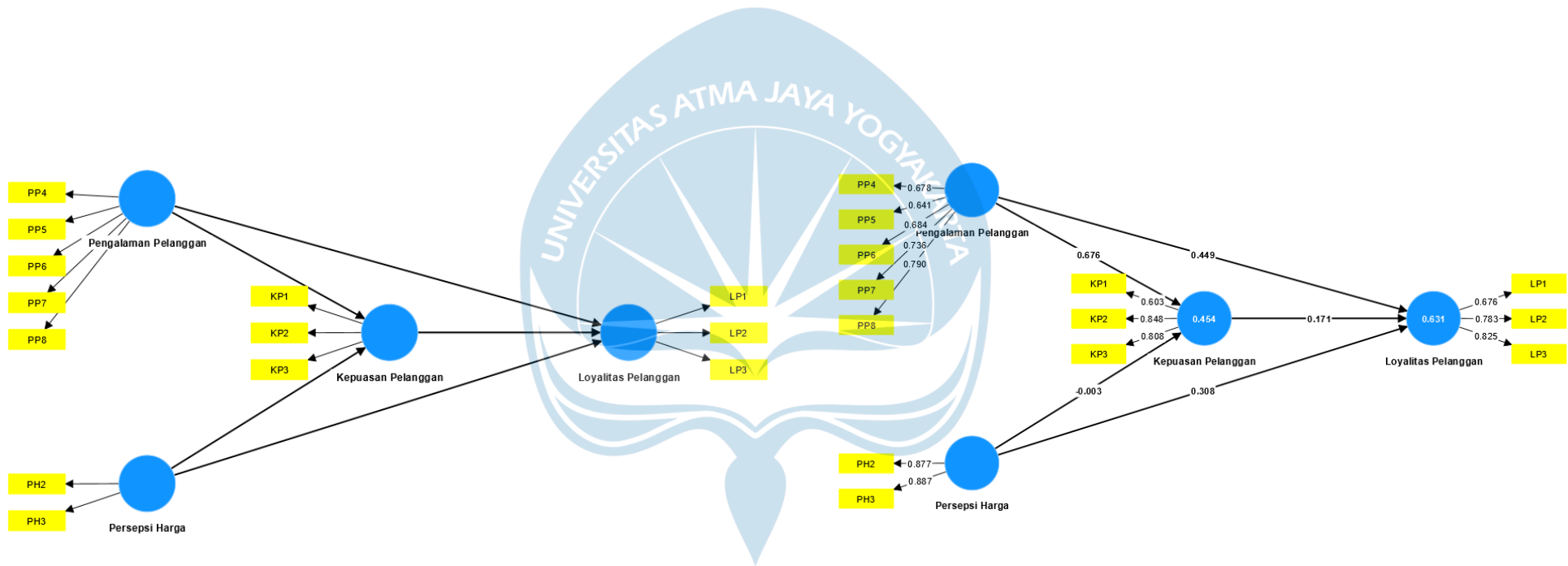


Model *Framework* awal

Outer Loading I

Outer loadings - Matrix Zoom (100%)

	Kepuasan Pelanggan	Loyalitas Pelanggan	Pengalaman Pelanggan	Persepsi Harga
KP1	0.603			
KP2	0.847			
KP3	0.810			
LP1		0.685		
LP2		0.778		
LP3		0.824		
PH1				0.270
PH2				0.884
PH3				0.863
PP1			0.212	
PP2			0.492	
PP3			0.472	
PP4			0.699	
PP5			0.651	
PP6			0.630	
PP7			0.692	
PP8			0.763	



Framework setelah di outer loading II

Outer Loading II

Outer loadings - Matrix Zoom (102%)

	Kepuasan Pelanggan	Loyalitas Pelanggan	Pengalaman Pelanggan	Persepsi Harga
KP1	0.603			
KP2	0.848			
KP3	0.808			
LP1		0.676		
LP2		0.783		
LP3		0.825		
PH2				0.877
PH3				0.887
PP4			0.678	
PP5			0.641	
PP6			0.684	
PP7			0.736	
PP8			0.790	

Discriminant validity – Cross loadings

Discriminant validity - Cross loadings Zoom (102%)

	Kepuasan Pelanggan	Loyalitas Pelanggan	Pengalaman Pelanggan	Persepsi Harga
KP1	0.603	0.287	0.337	0.155
KP2	0.848	0.498	0.621	0.396
KP3	0.808	0.527	0.532	0.292
LP1	0.444	0.676	0.453	0.382
LP2	0.488	0.783	0.657	0.432
LP3	0.434	0.825	0.577	0.624
PH2	0.337	0.550	0.464	0.877
PH3	0.350	0.570	0.558	0.887
PP4	0.538	0.434	0.678	0.298
PP5	0.561	0.406	0.641	0.271
PP6	0.353	0.508	0.684	0.480
PP7	0.414	0.599	0.736	0.572
PP8	0.511	0.658	0.790	0.432

Construct reliability and validity

Construct reliability and validity - Overview [Zoom \(102%\)](#) [Copy to Excel](#) [Copy to R](#)

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Kepuasan Pelanggan	0.638	0.687	0.801	0.579
Loyalitas Pelanggan	0.642	0.659	0.807	0.584
Pengalaman Pelanggan	0.749	0.757	0.833	0.501
Persepsi Harga	0.715	0.715	0.875	0.778

R-Square

R-square - Overview

	R-square	R-square adjusted
Kepuasan Pelanggan	0.454	0.446
Loyalitas Pelanggan	0.631	0.623

LV prediction summary (Q-Square)

LV prediction summary - PLS-SEM			
	Q ² predict	RMSE	MAE
Kepuasan Pelanggan	0.430	0.775	0.603
Loyalitas Pelanggan	0.604	0.642	0.507

Path coefficients – Mean, STDEV, T values, p values

Path coefficients - Mean, STDEV, T values, p values						
	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values	
Kepuasan Pelanggan → Loyalitas Pelanggan	0.171	0.169	0.067	2.548	0.011	
Pengalaman Pelanggan → Kepuasan Pelanggan	0.676	0.672	0.079	8.596	0.000	
Pengalaman Pelanggan → Loyalitas Pelanggan	0.449	0.448	0.086	5.221	0.000	
Persepsi Harga → Kepuasan Pelanggan	-0.003	-0.000	0.078	0.040	0.968	
Persepsi Harga → Loyalitas Pelanggan	0.308	0.310	0.062	4.949	0.000	

Specific indirect effects – Mean, STDEV, T values, p values

Specific indirect effects - Mean, STDEV, T values, p values [Zoom \(92%\)](#)

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Persepsi Harga -> Kepuasan Pelanggan -> Loyalitas Pelanggan	-0.001	-0.001	0.014	0.039	0.969
Pengalaman Pelanggan -> Kepuasan Pelanggan -> Loyalitas Pelanggan	0.116	0.115	0.051	2.248	0.025

