

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Pada bab lima ini penulis mengambil kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Selanjutnya merumuskan saran bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Kesimpulan dan saran tersebut adalah sebagai berikut:

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan pada bab empat di depan, penulis mengambil kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Hasil analisis persentase diketahui bahwa mayoritas responden penelitian laki-laki (66,9%) dengan usia antara 20 sampai 34 tahun (63,2%), menggunakan sepatu basket merek Nike (46,6%) dan telah membeli ulang sebanyak 2 kali (54,9%).
2. Kepuasan konsumen memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap biaya berpindah. Hasil analisis ini menunjukkan semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen akan berdampak pada semakin tinggi keyakinan konsumen bahwa ia harus menanggung biaya perpindahan yang besar.
3. Kepercayaan konsumen memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap biaya berpindah. Hasil analisis ini menunjukkan semakin tinggi tingkat kepercayaan konsumen akan berdampak pada semakin tinggi keyakinan konsumen bahwa ia harus menanggung biaya perpindahan yang besar.

4. Kepuasan konsumen memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Hasil analisis ini menunjukkan semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen akan berdampak pada semakin tinggi loyalitas konsumen.
5. Kepercayaan konsumen memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Hasil analisis ini menunjukkan semakin tinggi tingkat kepercayaan konsumen akan berdampak pada semakin tinggi loyalitas konsumen.
6. Biaya berpindah memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Hasil analisis ini menunjukkan semakin tinggi biaya yang harus dikeluarkan konsumen untuk melakukan perpindahan akan berdampak pada semakin tinggi loyalitas konsumen.
7. Biaya berpindah memediasi sebagian hubungan kausal antara kepuasan dan kepercayaan konsumen dengan loyalitas konsumen. Pengaruh kepuasan dan kepercayaan konsumen terhadap loyalitas konsumen lebih kuat secara langsung dibandingkan melalui biaya berpindah.

## **B. Saran**

Hasil penelitian diketahui bahwa kepuasan, kepercayaan konsumen dan biaya berpindah memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Menilik arti penting loyalitas konsumen bagi perusahaan maka penting bagi pihak manajemen perusahaan produsen sepatu basket untuk mampu menciptakan rintangan pengalihan, menciptakan kepuasan dan kepercayaan konsumen. Cara-cara yang dapat dilakukan antara lain adalah:

1. Meningkatkan kepuasan konsumen atas konsumsi atau penggunaan produk atau merek sepatu perusahaan. Cara yang dapat dilakukan antara lain adalah dengan menciptakan produk dengan kualitas yang lebih baik yang diaplikasikan melalui pengembangan produk (desain produk) yang lebih ergonomis (nyaman untuk digunakan), dan menggunakan bahan baku yang berkualitas.
2. Meningkatkan kepercayaan konsumen pada produk atau merek perusahaan. Cara yang dapat dilakukan antara lain adalah dengan meningkatkan kehandalan (konsistensi) kualitas produk yang dihasilkan. Untuk meningkatkan kehandalan atau konsistensi kualitas produk dapat dilakukan melalui kontrol kualitas yang baik dalam setiap proses produksi sepatu basket. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk menjaga kualitas produk sepatu basket agar selalu baik hingga mampu menciptakan kepercayaan konsumen pada perusahaan. Konsumen dibangun untuk memiliki persepsi yang baik pada perusahaan, bahwa perusahaan adalah organisasi yang memiliki kompetensi tinggi dalam industri sepatu olah raga khususnya sepatu basket.
3. Memberikan rintangan pengalihan bagi konsumen pengguna produk atau merek perusahaan. Cara yang dapat dilakukan antara lain adalah dengan memberikan *voucher* atau potongan harga pada pembelian berikutnya. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar konsumen bersedia menggunakan *voucher* potongan harga untuk membeli produk sepatu basket dari merek yang sama di kemudian hari. Cara ini juga dilakukan agar konsumen merasa rugi jika tidak menggunakan *voucher* potongan harga tersebut. Selain itu, pihak manajemen

juga dapat melakukannya dengan menggunakan program pembelian dengan memberikan potongan harga bagi konsumen yang menukarkan produk (sepatu basket lama mereka dengan merek yang sama) dengan sepatu basket yang baru.



**DAFTAR PUSTAKA**

- Aaker, D., (2007), *Manajemen Ekuitas Merek, Manfaat Nilai Suatu Merek*, Penerbit: Mitra Utama, Jakarta.
- Baron, R.M., dan Kenny, D.A. (1986), The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 51, No. 6.
- Cooper, D.R., dan William C.E., (1997), *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit: Erlangga, Jakarta.
- Dajan, A., (2000), *Pengantar Metode Statistik*, Penerbit: LP3ES, Jakarta.
- Dharmmesta, B.S., (1999), Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 14, No. 3.
- Ferdinand, A., (2004), *Structural Equation Modelling Dalam Penelitian Manajemen*, Penerbit: Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ferrinadewi, E., (2005), Pengaruh Tipe Keterlibatan Konsumen Terhadap Kepercayaan Merek dan Dampaknya Pada Keputusan Pembelian, *Modus*, Vol. 17, No. 1.
- Hadi, S., (2000), *Analisis Butir Untuk Instrumen*, Penerbit: Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM, Yogyakarta.
- Hair Jr., J.F. R.E. Anderson, R.L, Tatham, and W.C. Black., (2004), *Multivariate Data Analysis: With Readings*, 5<sup>th</sup> ed, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Ishak, A., dan Luthfi, Z., (2011), Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Mediasi Switching Costs, *Jurnal Siasat Bisnis*, Vol. 15, No. 1.
- Novianti., Suryoko, S., dan Nugraha, H.S., (2013), Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Hambatan Berpindah Terhadap Retensi Pelanggan Kartu Prabayar SimPATI di Wilayah Semarang, *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 2, No. 2.
- Siregar, R.S., (2009), Analisis Pengaruh Biaya Peralihan (switching cost) terhadap Loyalitas Pelanggan Operator Seluler dari GSM (Global System for Mobile Communications) ke CDMA (Code Division Multiple Access) di Kota Medan, *Tesis S2*, Sekolah Pasca Sarjana, Universitas Sumatera Utara, Medan.

Santoso, S., dan Tjiptono, T., (2001), *Riset Pemasaran*, Penerbit: Elexmedia Komputindo, Jakarta.

Sugiyono., (2000), *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit: CV Alfabeta, Bandung.

Tjiptono, F., (2002), *Strategi Pemasaran*, Penerbit: Andi Offset, Yogyakarta.





**LAMPIRAN I**

## **KUESIONER**

### **PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN SWITCHING COST SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

---

Kepada Yth: Konsumen pengguna sepatu basket  
di tempat.

Dengan hormat,  
perkenalkan saya adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya  
Yogyakarta yang sedang melakukan penelitian untuk menyelesaikan tugas  
akhir/skripsi.

**Nama** : Dewi Nur Setiyaningsih  
**NPM** : 09 03 18057  
**Program Studi** : Ekonomi Manajemen  
**Fakultas** : Ekonomi  
**Universitas** : Atma Jaya Yogyakarta

Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk menyelesaikan skripsi. Saya  
membutuhkan data penelitian yang sekiranya Bapak/Ibu/Sdr/I dapat  
membantunya. Atas kesediaannya saya ucapkan banyak terimakasih.

Hormat saya:

**Dewi Nur Setiyaningsih**

## **KUESIONER BAGIAN I: KARAKTERISTIK DEMOGRAFI RESPONDEN**

1. Jenis kelamin
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
  
2. Usia Anda saat ini:
  - a. Kurang dari 20 tahun
  - b. 20 sampai 34 tahun
  - c. 35 sampai 49 tahun
  - d. Lebih dari 49 tahun
  
3. Merek sepatu basket yang biasa Anda gunakan:.....
  
4. Berapa kali Anda telah melakukan pembelian pada merek sepatu basket yang biasa Anda gunakan:.....kali

## **KUESIONER PENELITIAN**

Dibawah ini adalah pertanyaan mengenai: **Kepuasan, Kepercayaan, Switching Cost dan Loyalitas**. Bapak/Ibu/Sdr/I dipersilahkan untuk memilih salah satu dari beberapa alternatif jawaban yang telah disediakan. Bapak/Ibu/Sdr/I dapat memilihnya dengan memberi tanda silang (X) atau cek list (√) pada salah satu jawaban.

### **Keterangan:**

\*Merek ini adalah merek sepatu basket yang biasa digunakan

SS = Sangat Setuju; S = Setuju; N = Netral; TS = Tidak Setuju; STS = Sangat Tidak Setuju

## **BAGIAN KEDUA: KEPUASAN**

No	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Merek sepatu basket yang saya gunakan saat ini mampu bersaing dengan merek sepatu basket yang lainnya.					
2	Saya puas dengan merek sepatu basket yang saya pakai saat ini.					
3	Merek sepatu basket yang saya pakai saat ini sudah memenuhi harapan saya.					

**BAGIAN KETIGA: KEPERCAYAAN**

No	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Saya percaya dengan merek sepatu yang saya pakai saat ini.					
2	Saya dapat mengandalkan merek sepatu basket yang saya pakai saat ini untuk memenuhi kebutuhan saya.					
3	Saya percaya pada kesesuaian harga dengan kualitas dari merek sepatu basket yang saya gunakan saat ini.					
4	Saya percaya bahwa merek sepatu basket yang saya gunakan saat ini tidak akan menipu (berkualitas baik).					
5	Saya percaya bahwa merek sepatu basket yang saya gunakan saat ini bisa diandalkan.					

**BAGIAN KEEMPAT: SWITCHING COST**

No	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Ketika saya hendak beralih ke merek sepatu basket yang lain, akan menyebabkan timbulnya biaya tambahan yang harus saya bayarkan.					
2	Jika beralih ke merek sepatu basket yang lain, kualitas sepatu basket merek lain belum tentu lebih baik dari merek sepatu basket saya terdahulu (saat ini yang saya gunakan).					
3	Saya tidak yakin harga sepatu merek basket lain lebih murah dibandingkan harga sepatu basket yang saya gunakan saat ini.					
4	Membandingkan merek sepatu basket yang saya gunakan saat ini dengan sepatu basket merek yang lain membutuhkan banyak tenaga/waktu/usaha.					
5	Jika saya beralih ke merek sepatu basket lain, belum tentu nyaman untuk digunakan					
6	Saya khawatir kehilangan nilai prestise dari sepatu basket yang saya gunakan saat ini jika menggunakan sepatu basket merek lainnya.					

**BAGIAN KELIMA: LOYALITAS KONSUMEN**

No	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Saya akan terus menggunakan merek sepatu basket yang saat ini saya gunakan.					
2	Jika saya ingin membeli sepatu basket, saya akan lebih memilih sepatu basket merek lama yang dipakai saat ini.					
3	Saya merekomendasikan merek sepatu basket yang saya gunakan saat ini kepada orang lain.					
4	Saya mendorong teman-teman yang berencana membeli sepatu basket ke merek sepatu basket yang saya gunakan saat ini.					
5	Sekalipun merek sepatu basket lain menawarkan harga yang lebih rendah, saya akan tetap menggunakan merek sepatu basket yang dipakai saat ini.					



## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	133	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	133	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	N of Items	
.824	3	

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PS.1	7.56	1.960	.644	.795
PS.2	7.71	1.872	.735	.701
PS.3	7.86	2.042	.664	.774

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11.57	4.050	2.012	3

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	133	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	133	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.808	5

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP.1	15.47	3.781	.637	.758
KP.2	15.53	3.872	.638	.756
KP.3	15.49	3.949	.690	.740
KP.4	15.49	4.555	.468	.806
KP.5	15.61	4.573	.553	.784

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
19.40	6.181	2.486	5

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	133	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	133	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.778	6

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SC.1	19.07	5.351	.528	.744
SC.2	19.26	5.192	.574	.733
SC.3	19.20	5.466	.469	.759
SC.4	19.30	5.318	.622	.724
SC.5	19.39	5.028	.556	.737
SC.6	19.50	5.631	.417	.771

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
23.14	7.351	2.711	6

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	133	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	133	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.815	5

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LK.1	15.69	7.109	.549	.797
LK.2	15.66	6.726	.601	.782
LK.3	15.53	5.478	.685	.753
LK.4	15.40	5.257	.736	.735
LK.5	15.25	6.567	.496	.810

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
19.38	9.299	3.049	5



**LAMPIRAN III**

## Frequencies

### Frequency Table

		Jenis kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	89	66.9	66.9	66.9
	Perempuan	44	33.1	33.1	100.0
	Total	133	100.0	100.0	

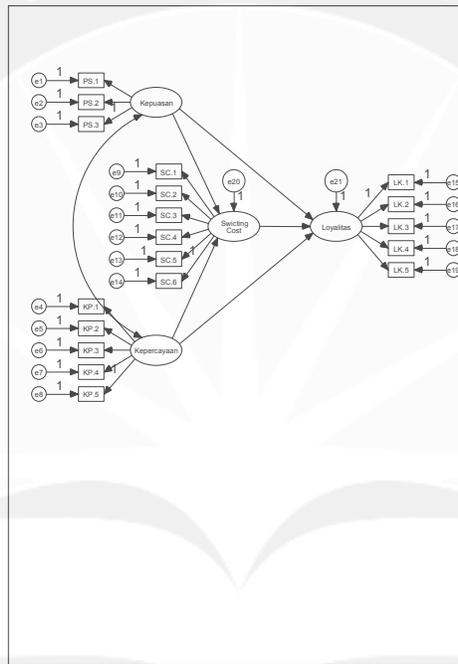
		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang dari 20 tahun	24	18.0	18.0	18.0
	20 - 34 tahun	84	63.2	63.2	81.2
	35 - 49 tahun	20	15.0	15.0	96.2
	Lebih dari 49 tahun	5	3.8	3.8	100.0
	Total	133	100.0	100.0	

		Merek sepatu basket yang biasa digunakan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nike	62	46.6	46.6	46.6
	Addidas	34	25.6	25.6	72.2
	Reebok	19	14.3	14.3	86.5
	Air Jordan	10	7.5	7.5	94.0
	Leauge	8	6.0	6.0	100.0
	Total	133	100.0	100.0	

		Frekuensi pembelian ulang			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 kali	18	13.5	13.5	13.5
	2 kali	73	54.9	54.9	68.4
	3 kali	34	25.6	25.6	94.0
	Lebih dari 3 kali	8	6.0	6.0	100.0
	Total	133	100.0	100.0	



**LAMPIRAN IV**



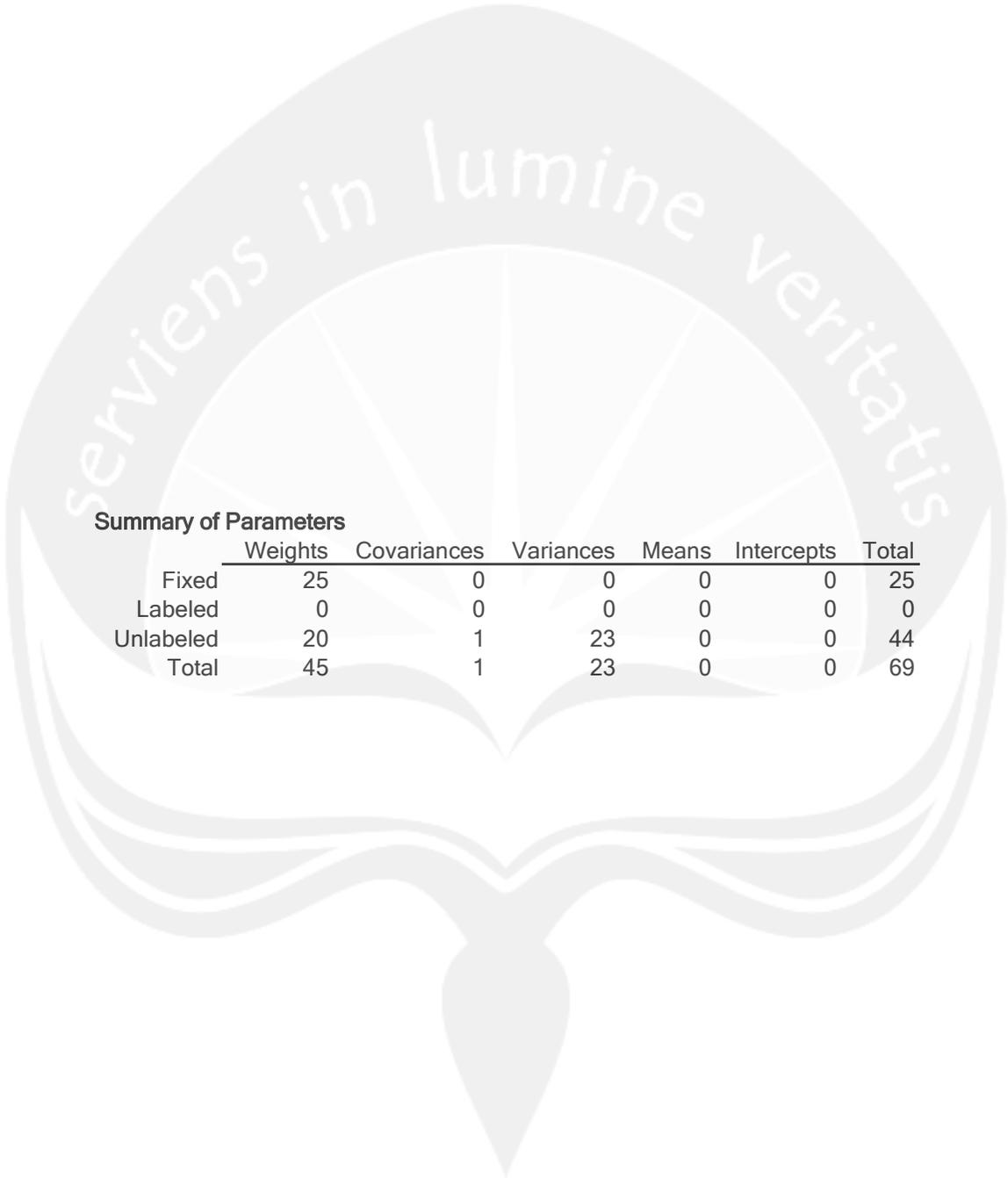
Title

dewi nur: Friday, May 30, 2014 04:07 AM

**Your model contains the following variables**

PS.3	observed	endogenous
PS.2	observed	endogenous
PS.1	observed	endogenous
KP.5	observed	endogenous
KP.4	observed	endogenous
KP.3	observed	endogenous
KP.2	observed	endogenous
KP.1	observed	endogenous
SC.6	observed	endogenous
SC.5	observed	endogenous
SC.4	observed	endogenous
SC.3	observed	endogenous
SC.2	observed	endogenous
SC.1	observed	endogenous
LK.1	observed	endogenous
LK.2	observed	endogenous
LK.3	observed	endogenous
LK.4	observed	endogenous
LK.5	observed	endogenous
Swicting_Cost	unobserved	endogenous
Loyalitas	unobserved	endogenous
Kepuasan	unobserved	exogenous
e3	unobserved	exogenous
e2	unobserved	exogenous
e1	unobserved	exogenous
Kepercayaan	unobserved	exogenous
e8	unobserved	exogenous
e7	unobserved	exogenous
e6	unobserved	exogenous
e5	unobserved	exogenous
e4	unobserved	exogenous
e14	unobserved	exogenous
e13	unobserved	exogenous
e12	unobserved	exogenous
e11	unobserved	exogenous
e10	unobserved	exogenous
e9	unobserved	exogenous
e15	unobserved	exogenous
e16	unobserved	exogenous
e17	unobserved	exogenous
e18	unobserved	exogenous
e19	unobserved	exogenous
e20	unobserved	exogenous
e21	unobserved	exogenous

Number of variables in your model:	44
Number of observed variables:	19
Number of unobserved variables:	25
Number of exogenous variables:	23
Number of endogenous variables:	21



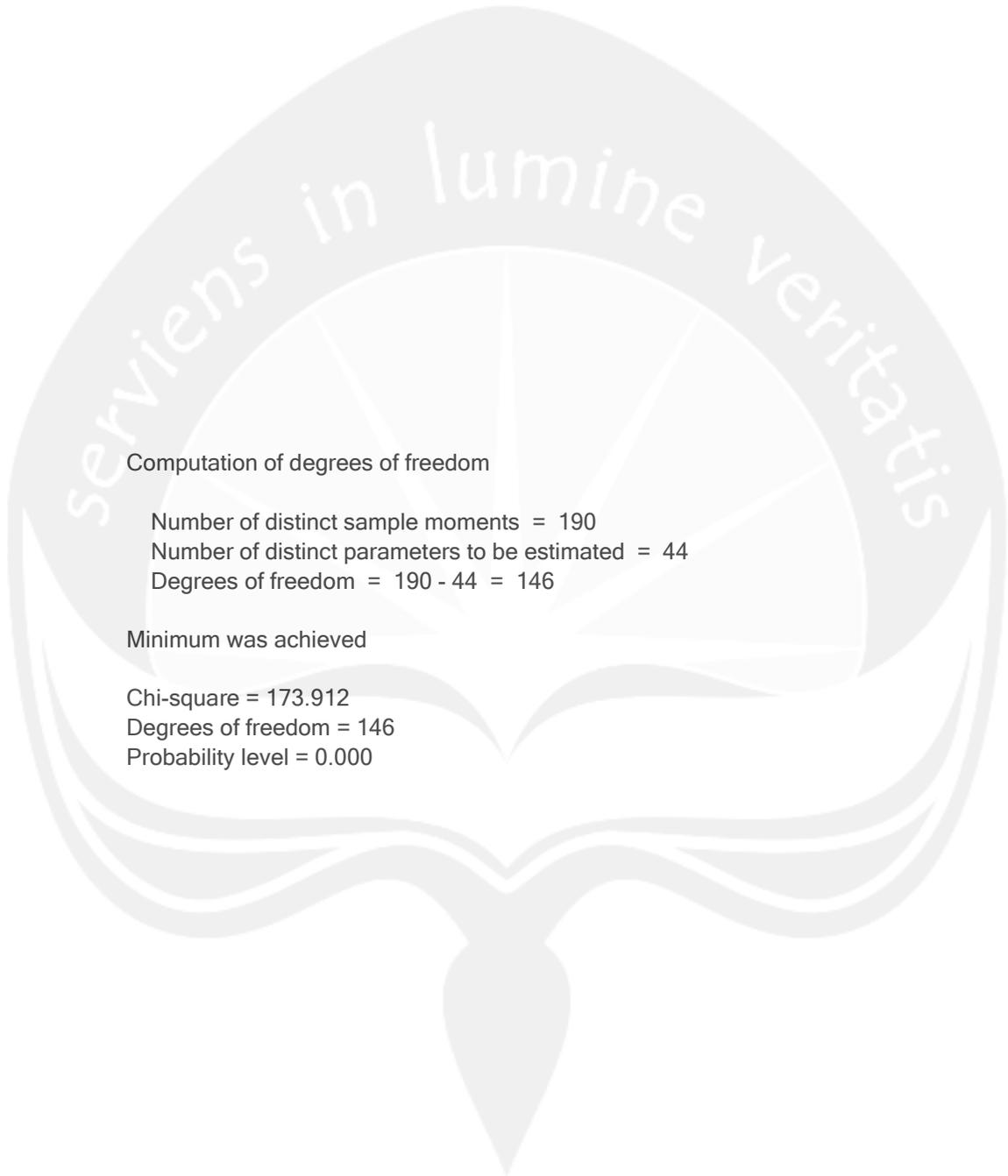
**Summary of Parameters**

	<u>Weights</u>	<u>Covariances</u>	<u>Variances</u>	<u>Means</u>	<u>Intercepts</u>	<u>Total</u>
Fixed	25	0	0	0	0	25
Labeled	0	0	0	0	0	0
Unlabeled	20	1	23	0	0	44
Total	45	1	23	0	0	69



The model is recursive.

Sample size = 133



Computation of degrees of freedom

Number of distinct sample moments = 190  
Number of distinct parameters to be estimated = 44  
Degrees of freedom =  $190 - 44 = 146$

Minimum was achieved

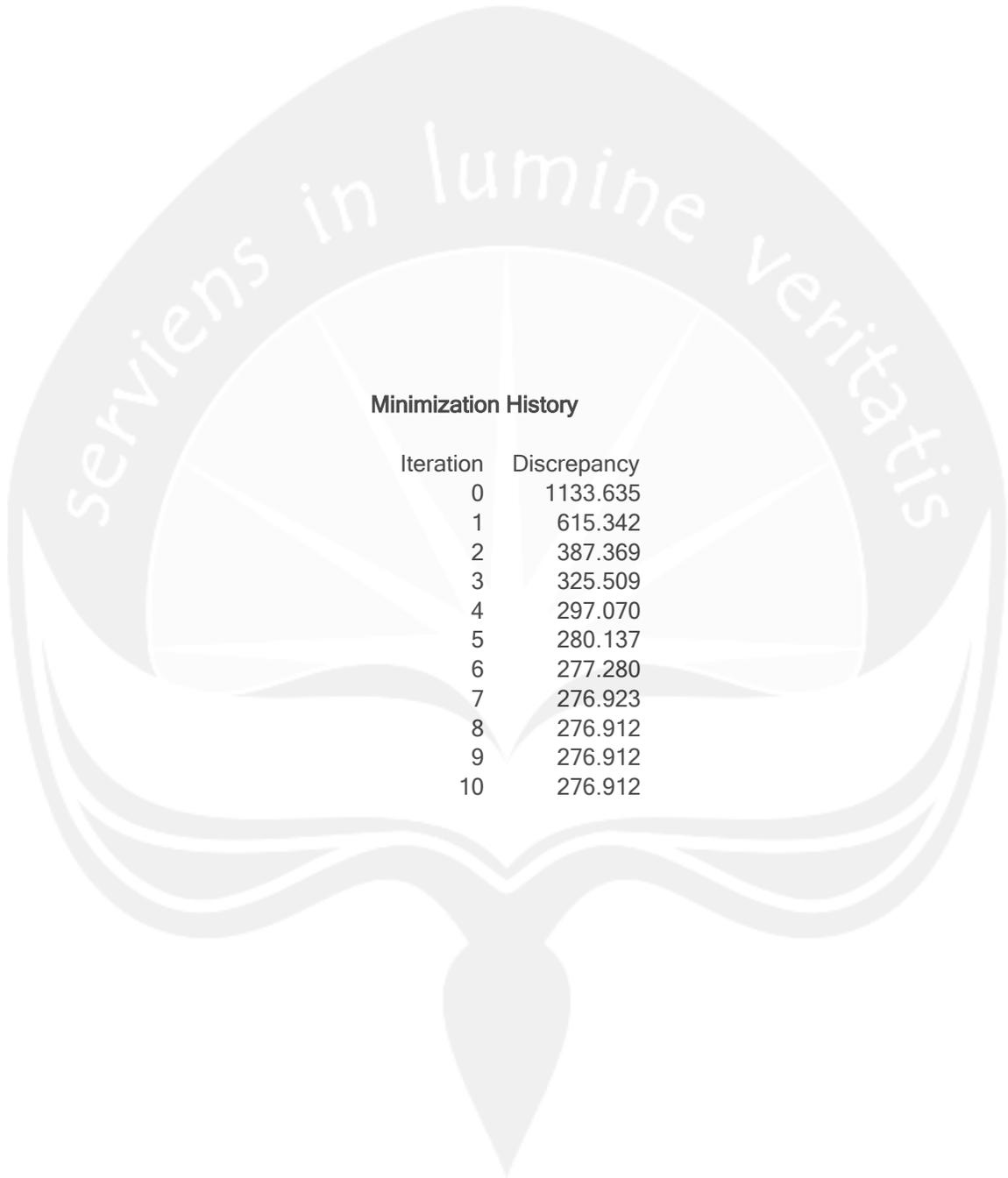
Chi-square = 173.912  
Degrees of freedom = 146  
Probability level = 0.000

**Assessment of normality**

	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
LK.5	2.000	5.000	-0.589	-1.375	-0.381	-0.896
LK.4	1.000	5.000	-0.967	-1.355	0.694	1.634
LK.3	2.000	5.000	-0.447	-1.105	-0.619	-1.457
LK.2	1.000	5.000	-1.499	-1.057	2.544	1.488
LK.1	2.000	5.000	-0.082	-0.384	-0.170	-0.400
SC.1	2.000	5.000	-0.408	-1.920	0.594	1.399
SC.2	2.000	5.000	-0.038	-0.178	-0.329	-0.774
SC.3	3.000	5.000	0.064	0.300	-0.695	-1.637
SC.4	2.000	5.000	-0.181	-0.850	0.252	0.593
SC.5	2.000	5.000	0.167	0.785	-0.661	-1.556
SC.6	2.000	5.000	0.018	0.084	-0.256	-0.604
KP.1	2.000	5.000	-0.210	-0.989	-0.420	-0.989
KP.2	2.000	5.000	-0.296	-1.392	-0.004	-0.010
KP.3	2.000	5.000	-0.550	-1.492	0.934	1.198
KP.4	2.000	5.000	-0.321	-1.412	0.583	1.373
KP.5	2.000	5.000	-0.337	-1.488	0.375	0.883
PS.1	2.000	5.000	-0.543	-1.458	-0.089	-0.211
PS.2	2.000	5.000	-0.132	-0.619	-0.598	-1.407
PS.3	2.000	5.000	-0.407	-1.216	-0.022	-0.052
Multivariate					8.106	1.463

Observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance)

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
110	40.601	0.053	0.304
65	36.237	0.053	0.378
79	36.092	0.053	0.158
19	35.573	0.053	0.075
93	32.033	0.053	0.395
56	31.116	0.054	0.422
111	29.838	0.054	0.580
84	28.965	0.067	0.666
76	28.629	0.072	0.626
81	28.565	0.073	0.511
38	28.546	0.073	0.387
1	27.847	0.086	0.482
75	27.510	0.093	0.473
96	26.601	0.114	0.668
53	26.566	0.115	0.575
30	26.303	0.122	0.563
59	25.997	0.130	0.572
20	25.862	0.134	0.521
33	25.594	0.142	0.525
10	25.367	0.149	0.517
16	25.270	0.152	0.460
6	25.190	0.154	0.398
13	25.149	0.156	0.326
106	24.941	0.163	0.321
77	24.598	0.174	0.372
3	24.571	0.175	0.301
117	24.292	0.185	0.331
49	24.262	0.186	0.267
121	23.916	0.199	0.327
5	23.882	0.201	0.268
128	23.865	0.201	0.209
11	23.366	0.222	0.330
37	23.298	0.224	0.287
32	22.942	0.240	0.367
105	22.637	0.254	0.434
2	22.559	0.257	0.394
14	22.342	0.268	0.423
131	21.953	0.287	0.542
15	21.938	0.287	0.473
114	21.887	0.290	0.424
57	21.714	0.299	0.437
115	21.657	0.302	0.393
40	21.638	0.303	0.332
87	21.460	0.312	0.349
63	21.419	0.314	0.303
60	21.374	0.317	0.261
34	21.339	0.318	0.218
103	21.322	0.319	0.174
133	21.261	0.323	0.150
94	21.197	0.326	0.129
112	21.058	0.334	0.130
92	20.799	0.348	0.171
104	20.778	0.349	0.136
39	20.744	0.351	0.109
107	20.579	0.361	0.119
124	20.409	0.370	0.131
120	20.289	0.377	0.130
86	20.039	0.392	0.172
25	19.959	0.397	0.157
108	19.876	0.402	0.143
91	19.863	0.403	0.111
109	19.687	0.414	0.127
7	19.657	0.416	0.102
122	19.396	0.432	0.144
31	19.368	0.433	0.116
12	19.188	0.445	0.134
36	19.130	0.449	0.116
80	18.923	0.462	0.145
69	18.907	0.463	0.114
85	18.535	0.487	0.206
29	18.050	0.519	0.400
119	17.805	0.536	0.482
88	17.389	0.564	0.667
78	17.208	0.576	0.707
52	17.099	0.583	0.706
74	17.057	0.586	0.668
17	16.730	0.608	0.782
83	16.363	0.633	0.885
82	16.309	0.637	0.866
132	16.141	0.648	0.886
127	16.043	0.654	0.883
130	15.871	0.666	0.902
58	15.677	0.679	0.924
28	15.648	0.681	0.903
123	15.490	0.691	0.916
118	15.348	0.700	0.924
48	15.322	0.702	0.902
102	15.299	0.703	0.874
35	15.278	0.705	0.840
125	15.262	0.706	0.798
24	15.250	0.707	0.748
27	15.050	0.719	0.792
41	14.999	0.723	0.760
70	14.946	0.726	0.727
8	14.925	0.727	0.673
9	14.832	0.733	0.658
22	14.765	0.737	0.627
50	14.740	0.739	0.567
23	14.640	0.745	0.555
44	14.602	0.748	0.500



**Minimization History**

Iteration	Discrepancy
0	1133.635
1	615.342
2	387.369
3	325.509
4	297.070
5	280.137
6	277.280
7	276.923
8	276.912
9	276.912
10	276.912

**Regression Weights**

	<u>Estimate</u>	<u>S.E.</u>	<u>C.R.</u>	<u>P</u>	<u>Label</u>
Swicting_Cost <-- Kepuasan	0.231	0.070	3.276	0.001	
Swicting_Cost <-- Kepercayaan	0.304	0.119	2.552	0.011	
Loyalitas <-- Swicting_Cost	0.486	0.146	3.340	0.001	
Loyalitas <-- Kepuasan	0.149	0.059	2.536	0.011	
Loyalitas <-- Kepercayaan	0.377	0.118	3.200	0.001	
PS.3 <-- Kepuasan	1.000				
PS.2 <-- Kepuasan	1.163	0.134	8.663	0.000	
PS.1 <-- Kepuasan	1.015	0.130	7.816	0.000	
KP.5 <-- Kepercayaan	1.000				
KP.4 <-- Kepercayaan	0.956	0.204	4.686	0.000	
KP.3 <-- Kepercayaan	1.707	0.274	6.218	0.000	
KP.2 <-- Kepercayaan	1.708	0.280	6.103	0.000	
KP.1 <-- Kepercayaan	1.702	0.284	5.999	0.000	
SC.6 <-- Swicting_Cost	1.000				
SC.5 <-- Swicting_Cost	1.519	0.298	5.105	0.000	
SC.4 <-- Swicting_Cost	1.411	0.266	5.306	0.000	
SC.3 <-- Swicting_Cost	1.051	0.267	3.943	0.000	
SC.2 <-- Swicting_Cost	1.163	0.272	4.282	0.000	
SC.1 <-- Swicting_Cost	1.147	0.257	4.462	0.000	
LK.1 <-- Loyalitas	1.000				
LK.2 <-- Loyalitas	1.483	0.248	5.971	0.000	
LK.3 <-- Loyalitas	2.006	0.329	6.093	0.000	
LK.4 <-- Loyalitas	2.243	0.348	6.447	0.000	
LK.5 <-- Loyalitas	1.326	0.262	5.062	0.000	

**Standardized Regression Weights**

	<u>Estimate</u>
Swicting_Cost <-- Kepuasan	0.409
Swicting_Cost <-- Kepercayaan	0.296
Loyalitas <-- Swicting_Cost	0.459
Loyalitas <-- Kepuasan	0.250
Loyalitas <-- Kepercayaan	0.346
PS.3 <-- Kepuasan	0.762
PS.2 <-- Kepuasan	0.860
PS.1 <-- Kepuasan	0.730
KP.5 <-- Kepercayaan	0.574
KP.4 <-- Kepercayaan	0.487
KP.3 <-- Kepercayaan	0.823
KP.2 <-- Kepercayaan	0.756
KP.1 <-- Kepercayaan	0.723
SC.6 <-- Swicting_Cost	0.498
SC.5 <-- Swicting_Cost	0.685
SC.4 <-- Swicting_Cost	0.782
SC.3 <-- Swicting_Cost	0.519
SC.2 <-- Swicting_Cost	0.575
SC.1 <-- Swicting_Cost	0.578
LK.1 <-- Loyalitas	0.558
LK.2 <-- Loyalitas	0.754
LK.3 <-- Loyalitas	0.747
LK.4 <-- Loyalitas	0.825
LK.5 <-- Loyalitas	0.561



**Covariances**

	<u>Estimate</u>	<u>S.E.</u>	<u>C.R.</u>	<u>P</u>	<u>Label</u>
Kepuasan <--> Kepercayaan	0.005	0.019	0.269	0.788	



**Correlations**

	<u>Estimate</u>
Kepuasan <--> Kepercayaan	0.028

**Variances**

	<u>Estimate</u>	<u>S.E.</u>	<u>C.R.</u>	<u>P</u>	<u>Label</u>
Kepuasan	0.330	0.070	4.746	0.000	
Kepercayaan	0.099	0.030	3.311	0.001	
e20	0.078	0.029	2.679	0.007	
e21	0.048	0.017	2.787	0.005	
e3	0.238	0.041	5.830	0.000	
e2	0.157	0.042	3.756	0.000	
e1	0.299	0.048	6.278	0.000	
e8	0.202	0.028	7.320	0.000	
e7	0.292	0.038	7.612	0.000	
e6	0.138	0.028	4.947	0.000	
e5	0.218	0.036	6.130	0.000	
e4	0.263	0.041	6.423	0.000	
e14	0.319	0.042	7.515	0.000	
e13	0.274	0.044	6.211	0.000	
e12	0.134	0.028	4.855	0.000	
e11	0.316	0.045	7.011	0.000	
e10	0.289	0.043	6.723	0.000	
e9	0.277	0.039	7.070	0.000	
e15	0.261	0.035	7.532	0.000	
e16	0.197	0.031	6.269	0.000	
e17	0.375	0.058	6.425	0.000	
e18	0.279	0.053	5.223	0.000	
e19	0.451	0.060	7.462	0.000	

**Total Effects - Estimates**

	Kepercayaan	Kepuasan	Swicting_Cost	Loyalitas
Swicting_Cost	0.304	0.231	0.000	0.000
Loyalitas	0.525	0.262	0.486	0.000
LK.5	0.696	0.347	0.644	1.326
LK.4	1.178	0.587	1.090	2.243
LK.3	1.053	0.525	0.975	2.006
LK.2	0.779	0.388	0.721	1.483
LK.1	0.525	0.262	0.486	1.000
SC.1	0.349	0.265	1.147	0.000
SC.2	0.354	0.268	1.163	0.000
SC.3	0.320	0.243	1.051	0.000
SC.4	0.429	0.326	1.411	0.000
SC.5	0.462	0.351	1.519	0.000
SC.6	0.304	0.231	1.000	0.000
KP.1	1.702	0.000	0.000	0.000
KP.2	1.708	0.000	0.000	0.000
KP.3	1.707	0.000	0.000	0.000
KP.4	0.956	0.000	0.000	0.000
KP.5	1.000	0.000	0.000	0.000
PS.1	0.000	1.015	0.000	0.000
PS.2	0.000	1.163	0.000	0.000
PS.3	0.000	1.000	0.000	0.000

**Standardized Total Effects - Estimates**

	Kepercayaan	Kepuasan	Swicting_Cost	Loyalitas
Swicting_Cost	0.296	0.409	0.000	0.000
Loyalitas	0.482	0.438	0.459	0.000
LK.5	0.271	0.246	0.258	0.561
LK.4	0.398	0.361	0.379	0.825
LK.3	0.360	0.327	0.343	0.747
LK.2	0.363	0.330	0.346	0.754
LK.1	0.269	0.244	0.256	0.558
SC.1	0.171	0.236	0.578	0.000
SC.2	0.170	0.235	0.575	0.000
SC.3	0.153	0.212	0.519	0.000
SC.4	0.231	0.320	0.782	0.000
SC.5	0.203	0.280	0.685	0.000
SC.6	0.147	0.204	0.498	0.000
KP.1	0.723	0.000	0.000	0.000
KP.2	0.756	0.000	0.000	0.000
KP.3	0.823	0.000	0.000	0.000
KP.4	0.487	0.000	0.000	0.000
KP.5	0.574	0.000	0.000	0.000
PS.1	0.000	0.730	0.000	0.000
PS.2	0.000	0.860	0.000	0.000
PS.3	0.000	0.762	0.000	0.000

**Direct Effects - Estimates**

	Kepercayaan	Kepuasan	Swicting_Cost	Loyalitas
Swicting_Cost	0.304	0.231	0.000	0.000
Loyalitas	0.377	0.149	0.486	0.000
LK.5	0.000	0.000	0.000	1.326
LK.4	0.000	0.000	0.000	2.243
LK.3	0.000	0.000	0.000	2.006
LK.2	0.000	0.000	0.000	1.483
LK.1	0.000	0.000	0.000	1.000
SC.1	0.000	0.000	1.147	0.000
SC.2	0.000	0.000	1.163	0.000
SC.3	0.000	0.000	1.051	0.000
SC.4	0.000	0.000	1.411	0.000
SC.5	0.000	0.000	1.519	0.000
SC.6	0.000	0.000	1.000	0.000
KP.1	1.702	0.000	0.000	0.000
KP.2	1.708	0.000	0.000	0.000
KP.3	1.707	0.000	0.000	0.000
KP.4	0.956	0.000	0.000	0.000
KP.5	1.000	0.000	0.000	0.000
PS.1	0.000	1.015	0.000	0.000
PS.2	0.000	1.163	0.000	0.000
PS.3	0.000	1.000	0.000	0.000

**Standardized Direct Effects - Estimates**

	Kepercayaan	Kepuasan	Swicting_Cost	Loyalitas
Swicting_Cost	0.296	0.409	0.000	0.000
Loyalitas	0.346	0.250	0.459	0.000
LK.5	0.000	0.000	0.000	0.561
LK.4	0.000	0.000	0.000	0.825
LK.3	0.000	0.000	0.000	0.747
LK.2	0.000	0.000	0.000	0.754
LK.1	0.000	0.000	0.000	0.558
SC.1	0.000	0.000	0.578	0.000
SC.2	0.000	0.000	0.575	0.000
SC.3	0.000	0.000	0.519	0.000
SC.4	0.000	0.000	0.782	0.000
SC.5	0.000	0.000	0.685	0.000
SC.6	0.000	0.000	0.498	0.000
KP.1	0.723	0.000	0.000	0.000
KP.2	0.756	0.000	0.000	0.000
KP.3	0.823	0.000	0.000	0.000
KP.4	0.487	0.000	0.000	0.000
KP.5	0.574	0.000	0.000	0.000
PS.1	0.000	0.730	0.000	0.000
PS.2	0.000	0.860	0.000	0.000
PS.3	0.000	0.762	0.000	0.000

**Indirect Effects - Estimates**

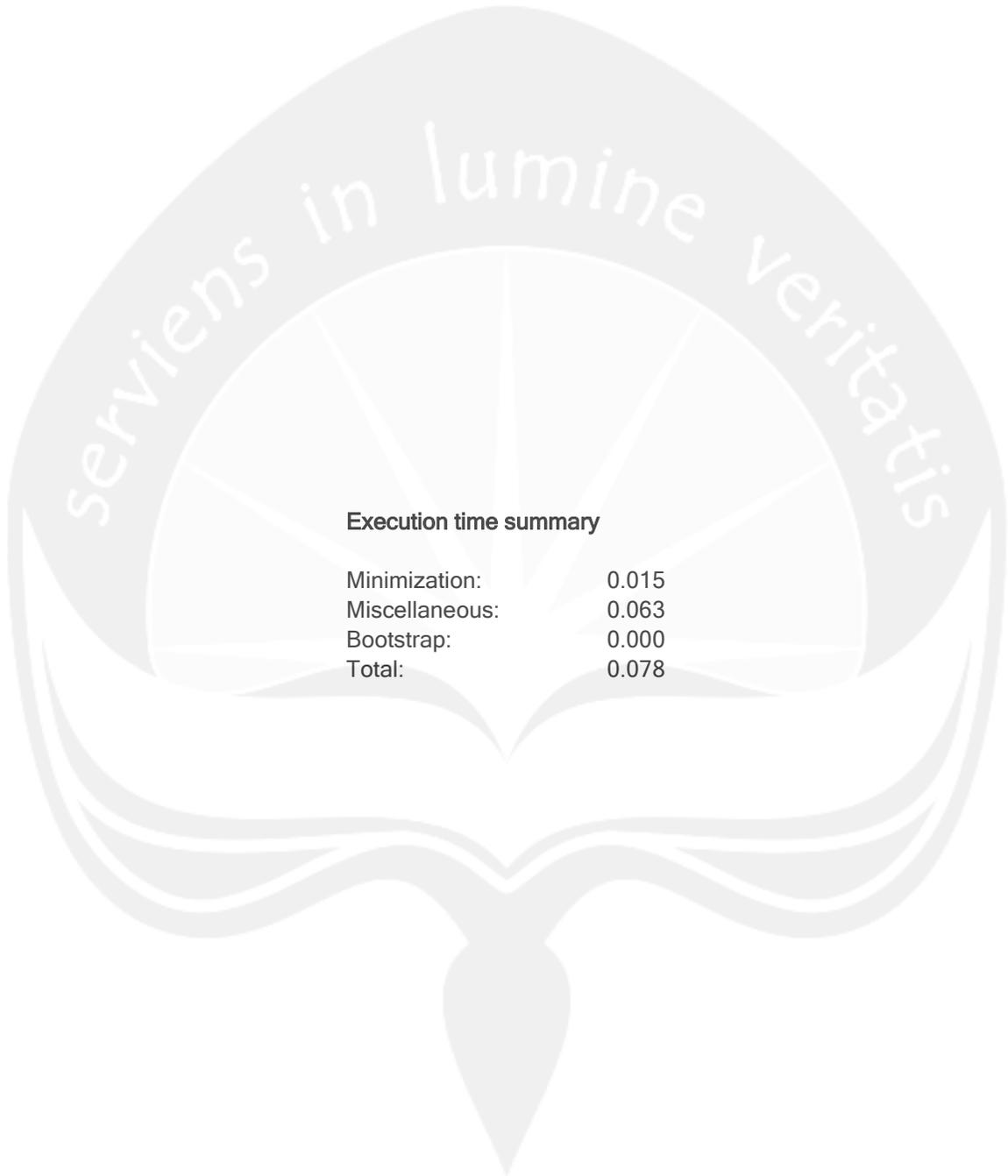
	Kepercayaan	Kepuasan	Swicting_Cost	Loyalitas
Swicting_Cost	0.000	0.000	0.000	0.000
Loyalitas	0.148	0.112	0.000	0.000
LK.5	0.696	0.347	0.644	0.000
LK.4	1.178	0.587	1.090	0.000
LK.3	1.053	0.525	0.975	0.000
LK.2	0.779	0.388	0.721	0.000
LK.1	0.525	0.262	0.486	0.000
SC.1	0.349	0.265	0.000	0.000
SC.2	0.354	0.268	0.000	0.000
SC.3	0.320	0.243	0.000	0.000
SC.4	0.429	0.326	0.000	0.000
SC.5	0.462	0.351	0.000	0.000
SC.6	0.304	0.231	0.000	0.000
KP.1	0.000	0.000	0.000	0.000
KP.2	0.000	0.000	0.000	0.000
KP.3	0.000	0.000	0.000	0.000
KP.4	0.000	0.000	0.000	0.000
KP.5	0.000	0.000	0.000	0.000
PS.1	0.000	0.000	0.000	0.000
PS.2	0.000	0.000	0.000	0.000
PS.3	0.000	0.000	0.000	0.000

**Standardized Indirect Effects - Estimates**

	Kepercayaan	Kepuasan	Swicting_Cost	Loyalitas
Swicting_Cost	0.000	0.000	0.000	0.000
Loyalitas	0.136	0.188	0.000	0.000
LK.5	0.271	0.246	0.258	0.000
LK.4	0.398	0.361	0.379	0.000
LK.3	0.360	0.327	0.343	0.000
LK.2	0.363	0.330	0.346	0.000
LK.1	0.269	0.244	0.256	0.000
SC.1	0.171	0.236	0.000	0.000
SC.2	0.170	0.235	0.000	0.000
SC.3	0.153	0.212	0.000	0.000
SC.4	0.231	0.320	0.000	0.000
SC.5	0.203	0.280	0.000	0.000
SC.6	0.147	0.204	0.000	0.000
KP.1	0.000	0.000	0.000	0.000
KP.2	0.000	0.000	0.000	0.000
KP.3	0.000	0.000	0.000	0.000
KP.4	0.000	0.000	0.000	0.000
KP.5	0.000	0.000	0.000	0.000
PS.1	0.000	0.000	0.000	0.000
PS.2	0.000	0.000	0.000	0.000
PS.3	0.000	0.000	0.000	0.000

**Fit Measures**

Fit Measure	Default model	Saturated	Independence	Macro
Discrepancy	173.912	0.000	1128.130	CMIN
Degrees of freedom	146	0	171	DF
P	0.053		0.000	P
Number of parameters	44	190	19	NPAR
Discrepancy / df	1.191		6.597	CMINDF
RMR	0.043	0.000	0.152	RMR
GFI	0.916	1.000	0.381	GFI
Adjusted GFI	0.860		0.312	AGFI
Parsimony-adjusted GFI	0.727		0.343	PGFI
Normed fit index	0.855	1.000	0.000	NFI
Relative fit index	0.813		0.000	RFI
Incremental fit index	0.867	1.000	0.000	IFI
Tucker-Lewis index	0.840		0.000	TLI
Comparative fit index	0.863	1.000	0.000	CFI
Parsimony ratio	0.854	0.000	1.000	PRATIO
Parsimony-adjusted NFI	0.644	0.000	0.000	PNFI
Parsimony-adjusted CFI	0.737	0.000	0.000	PCFI
Noncentrality parameter estimate	130.912	0.000	957.130	NCP
NCP lower bound	87.795	0.000	854.606	NCPLO
NCP upper bound	181.841	0.000	1067.128	NCPHI
FMIN	2.098	0.000	8.546	FMIN
F0	0.992	0.000	7.251	F0
F0 lower bound	0.665	0.000	6.474	F0LO
F0 upper bound	1.378	0.000	8.084	F0HI
RMSEA	0.072		0.206	RMSEA
RMSEA lower bound	0.067		0.195	RMSEALO
RMSEA upper bound	0.077		0.217	RMSEHI
P for test of close fit	0.000		0.000	PCLOSE
Akaike information criterion (AIC)	364.912	380.000	1166.130	AIC
Browne-Cudeck criterion	380.626	447.857	1172.916	BCC
Bayes information criterion	621.643	1488.610	1276.991	BIC
Consistent AIC	536.087	1119.166	1240.047	CAIC
Expected cross validation index	2.764	2.879	8.834	ECVI
ECVI lower bound	2.438	2.879	8.058	ECVILO
ECVI upper bound	3.150	2.879	9.668	ECVIHI
MECVI	2.884	3.393	8.886	MECVI
Hoelter .05 index	84		24	HFIVE
Hoelter .01 index	90		26	HONE



## Regression

### Variables Entered/Removed<sup>b</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan <sub>a</sub> konsumen	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Loyalitas

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.471 <sup>a</sup>	.222	.216	.53991

a. Predictors: (Constant), Kepuasan konsumen

### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10.911	1	10.911	37.429	.000 <sup>a</sup>
	Residual	38.187	131	.292		
	Total	49.098	132			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan konsumen

b. Dependent Variable: Loyalitas

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	2.224	.274		8.108	.000
	Kepuasan konsumen	.429	.070	.471	6.118	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas

## Regression

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan konsumen <sup>a</sup>	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Switching cost

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.386 <sup>a</sup>	.149	.143	.41840

a. Predictors: (Constant), Kepuasan konsumen

### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.020	1	4.020	22.964	.000 <sup>a</sup>
	Residual	22.932	131	.175		
	Total	26.952	132			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan konsumen

b. Dependent Variable: Switching cost

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	2.854	.213		13.428	.000
	Kepuasan konsumen	.260	.054	.386	4.792	.000

a. Dependent Variable: Switching cost

## Regression

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Switching cost, Kepuasan konsumen	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Loyalitas

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.536 <sup>a</sup>	.287	.276	.51877

a. Predictors: (Constant), Switching cost, Kepuasan konsumen

### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14.112	2	7.056	26.218	.000 <sup>a</sup>
	Residual	34.986	130	.269		
	Total	49.098	132			

a. Predictors: (Constant), Switching cost, Kepuasan konsumen

b. Dependent Variable: Loyalitas

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	1.157	.406		2.849	.005
	Kepuasan konsumen	.331	.073	.365	4.541	.000
	Switching cost	.374	.108	.277	3.449	.001

a. Dependent Variable: Loyalitas

## Regression

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepercayaan konsumen	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Switching cost

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.552 <sup>a</sup>	.305	.300	.37812

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan konsumen

### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.222	1	8.222	57.507	.000 <sup>a</sup>
	Residual	18.730	131	.143		
	Total	26.952	132			

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan konsumen

b. Dependent Variable: Switching cost

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.910	.259			7.377	.000
	Kepercayaan konsumen	.502	.066	.552		7.583	.000

a. Dependent Variable: Switching cost

## Regression

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepercayaan konsumen	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Loyalitas

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.379 <sup>a</sup>	.144	.137	.56643

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan konsumen

### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.067	1	7.067	22.028	.000 <sup>a</sup>
	Residual	42.030	131	.321		
	Total	49.098	132			

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan konsumen

b. Dependent Variable: Loyalitas

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2.071	.388			5.341	.000
	Kepercayaan konsumen	.465	.099	.379		4.693	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas

## Regression

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Switching cost, Kepercayaan konsumen	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Loyalitas

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.454 <sup>a</sup>	.206	.194	.54753

a. Predictors: (Constant), Switching cost, Kepercayaan konsumen

### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10.125	2	5.062	16.887	.000 <sup>a</sup>
	Residual	38.973	130	.300		
	Total	49.098	132			

a. Predictors: (Constant), Switching cost, Kepercayaan konsumen

b. Dependent Variable: Loyalitas

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.300	.446			2.914	.004
	Kepercayaan konsumen	.263	.115	.214		2.284	.024
	Switching cost	.404	.127	.299		3.194	.002

a. Dependent Variable: Loyalitas

## Regression

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Switching cost	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Loyalitas

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.418 <sup>a</sup>	.174	.168	.55627

a. Predictors: (Constant), Switching cost

### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.561	1	8.561	27.668	.000 <sup>a</sup>
	Residual	40.536	131	.309		
	Total	49.098	132			

a. Predictors: (Constant), Switching cost

b. Dependent Variable: Loyalitas

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.703	.416		4.092	.000
	Switching cost	.564	.107	.418	5.260	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas



## Case Summaries

	Jenis kelamin	Usia	Merek sepatu basket yang digunakan	Frekuensi pembelian ulang	PS.1	PS.2	PS.3	KP.1	KP.2
1	1	2	1	1	5	4	4	4	4
2	1	3	1	2	4	3	3	5	4
3	1	2	4	3	3	4	4	4	3
4	1	2	4	2	2	3	2	4	4
5	2	2	1	2	3	2	2	3	4
6	1	1	1	2	3	3	3	3	3
7	1	2	3	3	4	5	4	5	4
8	1	2	1	2	4	4	4	4	4
9	1	2	3	2	4	4	3	3	3
10	2	1	1	1	4	4	5	3	4
11	1	1	1	2	5	5	4	5	4
12	2	3	3	2	5	4	4	4	4
13	1	2	1	3	4	4	3	4	4
14	1	2	1	2	4	4	4	3	4
15	1	2	3	3	4	4	5	3	2
16	1	2	1	2	3	3	4	3	3
17	2	1	2	1	5	5	5	4	3
18	1	2	2	2	4	4	4	4	4
19	1	1	2	1	4	3	3	4	5
20	1	3	1	2	3	3	3	4	4
21	2	4	1	3	3	3	3	4	4
22	1	2	1	2	5	4	4	2	2
23	2	2	2	2	4	3	3	4	5
24	1	2	1	3	5	4	4	5	4
25	1	2	2	3	4	3	3	4	3
26	1	2	5	2	3	4	4	4	4
27	1	3	1	2	2	3	2	4	5
28	1	3	1	2	5	5	4	4	4
29	2	2	3	2	5	4	4	5	5
30	1	3	1	3	4	5	4	3	4
31	1	2	3	2	4	3	3	4	4
32	2	3	3	3	5	4	4	4	5
33	1	2	2	2	4	3	4	4	3
34	2	2	1	2	4	3	3	3	4
35	2	2	2	2	3	4	4	4	4
36	1	1	2	3	4	5	5	5	5
37	1	2	1	2	2	3	2	3	3
38	2	2	2	2	5	5	4	4	4
39	1	2	1	4	4	4	4	3	3
40	1	1	5	2	3	3	3	5	4
41	2	1	2	2	4	5	4	3	4
42	2	2	3	2	4	4	4	4	5
43	1	2	1	3	4	4	3	4	4
44	1	2	4	4	4	4	4	4	4
45	1	2	1	3	5	5	4	4	3
46	1	2	2	1	5	5	5	3	5
47	1	1	1	1	5	4	4	3	2
48	1	2	5	3	5	5	4	5	5
49	1	1	4	1	4	4	3	3	4
50	1	3	3	1	4	4	4	3	3

## Case Summaries

	Jenis kelamin	Usia	Merek sepatu basket yang digunakan	Frekuensi pembelian ulang	PS.1	PS.2	PS.3	KP.1	KP.2
51	2	2	2	3	5	5	5	4	3
52	1	2	2	2	4	4	5	4	4
53	2	2	1	4	3	3	4	4	5
54	1	2	3	3	3	2	3	4	4
55	1	2	2	3	4	3	3	3	4
56	1	2	1	1	4	4	4	2	3
57	1	3	3	2	3	3	3	5	4
58	1	2	1	2	4	3	3	4	3
59	2	2	2	2	5	4	4	4	4
60	1	2	2	4	4	3	3	5	4
61	1	1	2	2	3	4	4	4	3
62	2	2	1	2	2	3	2	4	3
63	2	2	1	2	3	2	2	3	4
64	2	2	1	2	3	3	3	3	3
65	2	1	3	2	4	5	4	5	4
66	2	1	1	2	4	4	4	4	4
67	2	2	1	2	4	4	3	3	3
68	1	2	2	3	4	4	5	3	4
69	1	2	4	2	5	5	4	5	4
70	1	2	2	3	5	4	4	4	4
71	1	2	3	1	4	4	3	4	4
72	1	1	1	1	4	4	4	3	3
73	1	2	1	2	4	4	5	3	2
74	1	1	1	2	3	3	4	3	3
75	1	3	3	1	5	5	5	4	3
76	1	4	1	3	4	4	4	4	4
77	1	2	1	2	4	3	3	4	5
78	1	2	2	2	3	3	3	4	4
79	2	2	1	3	3	3	3	4	4
80	1	2	4	3	5	4	4	2	3
81	1	2	3	2	4	3	3	4	4
82	1	3	1	2	5	4	4	4	4
83	2	2	2	2	4	3	3	4	4
84	2	2	2	2	3	4	4	4	4
85	2	3	2	4	2	3	2	4	5
86	2	2	1	1	5	5	4	4	4
87	2	3	1	2	5	4	4	5	5
88	1	2	1	2	4	5	4	3	4
89	2	2	1	2	4	4	4	3	3
90	1	2	2	2	4	4	3	5	4
91	1	1	1	2	5	5	4	3	4
92	1	2	4	3	5	4	4	5	4
93	1	2	1	2	5	5	4	4	4
94	2	2	1	3	4	4	3	4	4
95	1	1	1	2	4	4	4	5	5
96	2	1	1	2	4	4	5	4	5
97	2	2	2	3	3	3	4	3	4
98	1	2	2	3	5	5	5	4	4
99	2	2	5	2	4	3	4	4	4
100	1	2	1	3	3	3	3	4	5

## Case Summaries

	Jenis kelamin	Usia	Merek sepatu basket yang digunakan	Frekuensi pembelian ulang	PS.1	PS.2	PS.3	KP.1	KP.2
101	2	2	2	1	4	4	4	5	4
102	1	1	1	1	5	4	4	5	5
103	1	2	5	2	4	4	4	5	4
104	2	1	2	1	5	4	4	4	3
105	1	3	5	1	4	3	4	5	4
106	1	4	1	3	3	4	4	4	4
107	1	2	4	2	4	5	5	4	3
108	1	2	2	2	5	5	4	5	5
109	2	2	1	3	5	4	4	5	5
110	1	2	1	3	4	5	4	3	3
111	1	2	1	2	4	4	3	4	3
112	1	3	3	2	4	4	4	5	4
113	1	2	1	2	5	5	5	3	3
114	2	2	2	2	5	4	4	5	4
115	1	4	1	3	5	5	4	4	4
116	1	2	2	1	4	4	4	4	4
117	1	3	2	2	4	4	4	5	4
118	2	3	1	2	3	3	4	5	4
119	2	2	1	2	4	4	4	3	4
120	2	2	2	4	4	3	3	4	3
121	1	1	3	2	4	4	4	4	4
122	1	3	3	4	3	2	3	4	4
123	2	3	2	3	4	3	3	5	5
124	2	3	4	3	5	4	4	5	5
125	2	1	1	2	4	3	4	4	3
126	1	1	5	2	4	3	3	4	4
127	1	2	3	2	4	5	5	4	4
128	1	4	1	3	2	3	2	4	3
129	1	2	4	2	5	4	2	4	4
130	1	2	1	3	4	5	4	5	5
131	1	2	5	4	4	4	3	4	4
132	2	1	1	2	4	4	4	3	3
133	1	2	1	2	5	5	4	3	4

Case Summaries

	KP.3	KP.4	KP.5	SC.1	SC.2	SC.3	SC.4	SC.5	SC.6	LK.1	LK.2
1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
2	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	2
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4
5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2
6	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2
7	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
8	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
9	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
10	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
12	4	4	4	3	3	3	5	5	5	3	4
13	3	4	4	3	5	5	4	4	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2
15	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
16	3	3	3	4	4	3	3	3	3	5	4
17	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
19	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5
20	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
21	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4
22	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4
27	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
28	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
29	5	5	5	3	3	3	2	2	2	4	3
30	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
31	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2
32	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4
33	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
35	4	3	4	4	3	3	4	5	5	3	2
36	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
38	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
39	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	4
40	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
41	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4
42	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4
43	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
44	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2
45	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
46	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
47	3	3	2	5	5	3	5	5	5	3	3
48	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
49	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
50	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4



Case Summaries

	KP.3	KP.4	KP.5	SC.1	SC.2	SC.3	SC.4	SC.5	SC.6	LK.1	LK.2
101	4	4	4	5	3	5	4	4	3	3	4
102	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3
104	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4
106	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
107	4	4	3	5	3	4	5	3	4	3	4
108	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4
109	5	4	5	4	3	4	4	3	3	5	3
110	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
111	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
112	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5
113	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
114	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
115	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
116	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
118	4	5	5	4	4	4	3	2	3	5	4
119	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
121	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3
122	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
123	5	3	3	4	4	5	4	4	2	4	4
124	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4
125	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
126	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
127	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
129	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
130	5	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3
131	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
132	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2
133	4	2	3	5	4	4	4	4	3	3	4

Case Summaries

---

---

	LK.3	LK.4	LK.5
1	5	5	5
2	3	2	2
3	4	5	5
4	5	4	5
5	2	3	3
6	2	2	3
7	5	5	5
8	4	4	4
9	3	4	4
10	4	4	4
11	3	3	3
12	3	4	4
13	2	3	4
14	2	2	3
15	2	2	3
16	4	4	4
17	2	2	3
18	4	4	4
19	5	5	5
20	3	4	4
21	4	4	4
22	4	4	4
23	4	4	5
24	3	2	4
25	5	4	5
26	4	5	3
27	5	5	5
28	4	4	4
29	5	4	5
30	4	4	4
31	2	2	5
32	4	3	5
33	5	5	3
34	3	5	5
35	3	2	4
36	5	4	5
37	3	3	3
38	4	4	4
39	4	4	5
40	5	5	5
41	3	4	4
42	5	5	5
43	4	4	4
44	2	3	4
45	4	3	4
46	4	4	5
47	2	3	3
48	4	5	5
49	4	5	5
50	4	5	3

---

---

Case Summaries

---

---

	LK.3	LK.4	LK.5
51	2	4	3
52	4	4	3
53	4	4	5
54	3	4	4
55	5	5	4
56	5	5	5
57	5	5	4
58	4	5	4
59	4	4	5
60	3	2	4
61	4	5	5
62	5	4	5
63	5	5	3
64	3	3	3
65	5	4	5
66	4	4	4
67	3	3	5
68	4	4	4
69	5	5	3
70	3	4	4
71	4	3	4
72	4	5	3
73	4	5	3
74	2	1	2
75	4	4	3
76	4	4	4
77	4	4	5
78	3	4	4
79	5	5	4
80	5	5	4
81	4	4	5
82	3	4	4
83	5	4	5
84	4	5	3
85	2	3	5
86	3	4	4
87	5	4	5
88	4	4	4
89	3	2	3
90	5	5	5
91	3	4	4
92	5	5	5
93	3	4	4
94	4	3	4
95	5	5	3
96	4	5	5
97	4	5	5
98	4	4	3
99	4	4	5
100	4	4	5

---

---

Case Summaries

---

---

	LK.3	LK.4	LK.5
101	4	3	4
102	5	5	4
103	4	5	4
104	4	4	5
105	3	4	4
106	5	4	5
107	4	3	4
108	3	5	5
109	5	4	5
110	2	3	2
111	4	4	4
112	5	5	5
113	3	4	4
114	5	5	5
115	4	4	4
116	4	3	4
117	4	4	5
118	4	5	5
119	4	5	5
120	4	4	3
121	4	4	5
122	3	4	4
123	5	5	5
124	5	5	4
125	4	5	4
126	3	4	4
127	5	4	5
128	5	5	4
129	3	4	4
130	5	4	5
131	4	4	4
132	3	1	2
133	3	4	4

---

---



**LAMPIRAN VI**

**TABEL DISTRIBUSI R**

<b>Df</b>	<b>5%</b>	<b>DF</b>	<b>5%</b>	<b>DF</b>	<b>5%</b>	<b>DF</b>	<b>5%</b>
1	0.997	51	0.271	101	0.194	151	0.159
2	0.950	52	0.268	102	0.193	152	0.158
3	0.878	53	0.266	103	0.192	153	0.158
4	0.811	54	0.263	104	0.191	154	0.157
5	0.754	55	0.261	105	0.190	155	0.157
6	0.707	56	0.259	106	0.189	156	0.156
7	0.666	57	0.256	107	0.188	157	0.156
8	0.632	58	0.254	108	0.187	158	0.155
9	0.602	59	0.252	109	0.187	159	0.155
10	0.576	60	0.250	110	0.186	160	0.154
11	0.553	61	0.248	111	0.185	161	0.154
12	0.532	62	0.246	112	0.184	162	0.153
13	0.514	63	0.244	113	0.183	163	0.153
14	0.497	64	0.242	114	0.182	164	0.152
15	0.482	65	0.240	115	0.182	165	0.152
16	0.468	66	0.239	116	0.181	166	0.151
17	0.456	67	0.237	117	0.180	167	0.151
18	0.444	68	0.235	118	0.179	168	0.151
19	0.433	69	0.234	119	0.179	169	0.150
20	0.423	70	0.232	120	0.178	170	0.150
21	0.413	71	0.230	121	0.177	171	0.149
22	0.404	72	0.229	122	0.176	172	0.149
23	0.396	73	0.227	123	0.176	173	0.148
24	0.388	74	0.226	124	0.175	174	0.148
25	0.381	75	0.224	125	0.174	175	0.148
26	0.374	76	0.223	126	0.174	176	0.147
27	0.367	77	0.221	127	0.173	177	0.147
28	0.361	78	0.220	128	0.172	178	0.146
29	0.355	79	0.219	129	0.172	179	0.146
30	0.349	80	0.217	130	0.171	180	0.146
31	0.344	81	0.216	131	0.170	181	0.145
32	0.339	82	0.215	132	0.170	182	0.145
33	0.334	83	0.213	133	0.169	183	0.144
34	0.329	84	0.212	134	0.168	184	0.144
35	0.325	85	0.211	135	0.168	185	0.144
36	0.320	86	0.210	136	0.167	186	0.143
37	0.316	87	0.208	137	0.167	187	0.143
38	0.312	88	0.207	138	0.166	188	0.142
39	0.308	89	0.206	139	0.165	189	0.142
40	0.304	90	0.205	140	0.165	190	0.142
41	0.301	91	0.204	141	0.164	191	0.141
42	0.297	92	0.203	142	0.164	192	0.141
43	0.294	93	0.202	143	0.163	193	0.141
44	0.291	94	0.201	144	0.163	194	0.140
45	0.288	95	0.200	145	0.162	195	0.140
46	0.285	96	0.199	146	0.161	196	0.139
47	0.282	97	0.198	147	0.161	197	0.139
48	0.279	98	0.197	148	0.160	198	0.139
49	0.276	99	0.196	149	0.160	199	0.138
50	0.273	100	0.195	150	0.159	200	0.138