

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

Dengan hormat,

Saya Ade Selvia Fitri Lugiastin mahasiswa S1 Semester 8 Jurusan Manajemen Perusahaan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Ponorogo sedang mengerjakan penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH *CUSTOMER TRUST* DAN *PERCEIVED VALUE* TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*PADA KONSUMEN YANG BERKUNJUNG DI PANDA SPA&SALON PONOROGO”**. Saya mengharaokan saudara/i untuk meluangkan waktu menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut ini.

Keberhasilan saya dalam melakukan penelitian ini tidak lepas dari partisipasi semua. Jawaban yang saudara/i akan saya jamin kerahasiaannya, karena semata-mata untuk kepentingan akademik.

Atas kesedian dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Peneliti

Ade Selvia Fitri L

Nim. 16414096

I. Data Umum Responden

Nama :

Alamat :

1. Umur : >20tahun 40 tahun

20-30 tahun <40 tahun

2. Jenis kelamin : laki-laki perempuan

3. Frekuensi kedatangan : 1 bulan 1x 4 bulan 2x
 2 bulan 1x 1 tahun 1x

4. Pekerjaan : Pelajar/mahasiswa

Wiraswasta

PNS

Ibu rumah tangga

Lainnya...

II. Memberikan Jawaban Dari Pertanyaan Yang Tersedia

Pertanyaan-pertanyaan berikut ini saudara/i dipersilahkan untuk memberikan jawaban dengan mengisi tanda centang (✓) pada skala 1-5 dalam kolom jawaban yang sudah tersedia dengan pilihan sebagai berikut :

1. Sangat Tidak Setuju (STS)

4. Setuju (S)

2. Tidak Setuju (TS)

5. Sangat Setuju (SS)

3. Netral (N)

A. Variabel-variabel yang mempengaruhi (X)

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Customer trust (X1)						
1.	Panda Salon&Spa dapat dipercaya setiap waktu dalam menjalin hubungan dengan konsumen.					
2.	Panda Salon&Spa dapat diandalkan untuk melakukan apa yang diinginkan konsumen.					
3.	Panda Salon&Spa memiliki integritas yang tinggi dalam menjalin hubungan dengan konsumen.					
4.	Saya percaya Panda Salon&Spa bertanggung jawab terhadap setiap layanan yang disediakan.					

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Perceived value (X2)						
1.	Saya merasa puas dengan produk/jasa yang diberikan Panda Salon&Spa.					
2.	Panda Salon&Spa selalu memberikan					

	kualitas yang konsisten.					
3.	Panda Salon&Spa memberikan keuntungan bagi diri saya.					
4.	Panda Salon&Spa dapa meningkatkan penilaia atas diri saya dari orag lain.					

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Kepuasan konsumen (Z)						
1.	Saya akan melakukan pembelian kembali.					
2.	Saya akan menyampaikan hal-hal baik kepada teman.					
3.	Saya puas dengan produk dan layanan Panda Salon & Spa.					
4.	Panda Salon & Spa sesuai apa yang saya harapan.					

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Loyalitas konsumen (Y)						
1.	Saya akan menggunakan produk atau jasaPanda Salon & Spa secara terus menerus.					

2.	Saya akan tetap menggunakan produk atau jasa dari Panda Salon & Spa walaupun harganya mahal.					
3.	Saya akan merekomendasikan produk atau jasa Panda Salon & Spa kepada orang lain.					
4.	Saya akan merekomendasikan produk yang sekiranya belum ada di Panda Salon & Spa.					



Lampiran 2

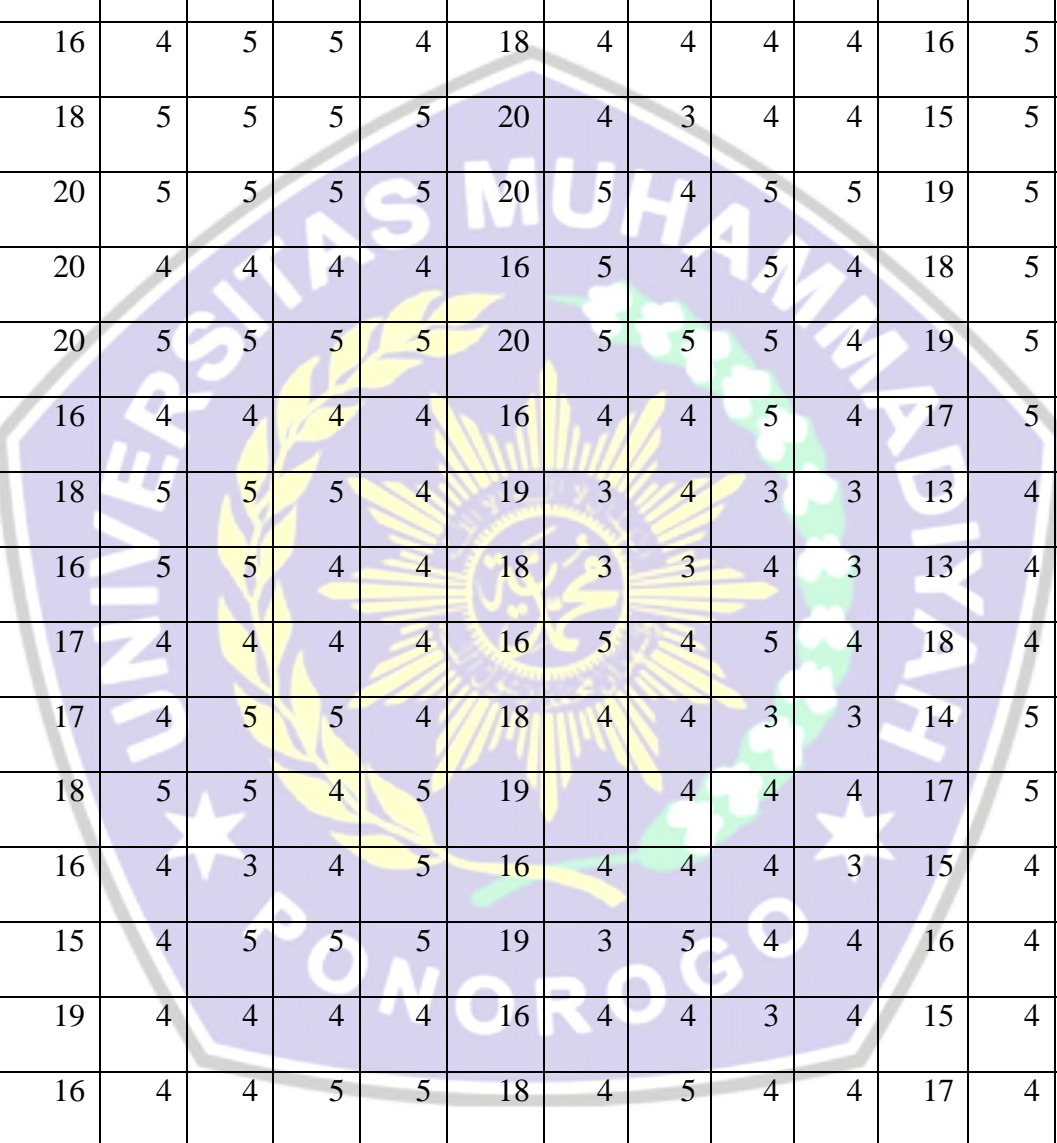
TABULASI DATA PENELITIAN

X1.	X1.	X1.	X1.	Total	X2.	X2.	X2.	X2.	Total	Z1.	Z1.	Z1.	Z1.	Tota	Y1.	Y1.	Y1.	Y1.	Tota
1	2	3	4	X1	1	2	3	4	X2	1	2	3	4	1Z	1	2	3	4	1Y
4	4	4	3	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
4	4	3	4	15	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19
2	2	3	3	10	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19
2	4	4	3	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15
5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	3	3	3	13	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	4	3	3	5	15
4	4	3	3	14	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	4	4	5	18
2	2	3	3	10	4	5	5	4	18	4	4	5	5	18	5	4	4	3	16
2	2	3	4	11	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16

2	2	3	3	10	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	5	4	4	4	17
5	4	4	4	17	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19
4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19
4	3	4	4	15	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	3	4	5	5	17
3	4	4	4	15	5	4	5	5	19	4	5	4	4	17	5	4	4	4	17
4	3	4	3	14	5	5	3	4	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20
3	3	3	3	12	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
5	4	4	3	16	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19
5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	5	4	5	3	17	4	4	5	5	18	5	4	4	4	17
4	3	4	4	15	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	4	5	4	4	17

3	2	3	4	12	5	5	4	4	18	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16
5	2	3	3	13	3	4	3	4	14	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
3	3	3	4	13	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	3	3	14	4	5	4	3	16
4	3	3	3	13	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
3	3	2	4	12	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16
4	4	3	3	14	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
4	5	4	3	16	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18
4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18
4	4	4	3	15	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
3	3	3	3	12	4	4	3	4	15	5	5	5	5	20	4	4	5	3	16
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	5	16
3	3	3	3	12	4	4	3	4	15	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16
3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13

3	3	3	4	13	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20
2	3	3	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
3	2	3	3	11	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12
3	2	4	3	12	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	4	4	3	3	14
4	4	3	4	15	4	5	4	5	18	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20
4	5	4	4	17	4	3	3	3	13	3	3	4	3	13	4	4	4	3	15
4	2	2	2	10	4	3	4	4	15	5	5	5	5	20	4	4	4	3	15
4	3	3	4	14	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	3	4	4	15
3	3	5	4	15	4	3	4	3	14	5	5	5	5	20	4	4	3	4	15
5	5	5	3	18	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15
4	3	4	3	14	5	4	4	5	18	5	4	4	5	18	4	4	3	4	15
3	4	3	4	14	4	5	4	5	18	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16
4	3	3	4	14	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18	4	3	4	4	15
5	4	5	4	18	5	5	5	4	19	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16
3	2	2	3	10	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16
4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20



4	5	3	5	17	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
4	3	4	5	16	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18
4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	4	3	4	4	15	5	5	4	4	18
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20
5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	5	5	5	4	19
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	4	4	18
4	3	5	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	5	5	5	5	20
4	4	5	5	18	5	5	5	4	19	3	4	3	3	13	4	4	4	5	17
4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16
4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16
4	4	4	5	17	4	5	5	4	18	4	4	3	3	14	5	5	5	4	19
4	5	4	5	18	5	5	4	5	19	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20
4	4	3	5	16	4	3	4	5	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16
4	3	4	4	15	4	5	5	5	19	3	5	4	4	16	4	4	4	4	16
4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16
4	4	5	3	16	4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	4	4	4	3	15

4	5	3	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15
5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	2	3	4	4	13	4	3	4	4	15
2	5	3	4	14	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15
4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15
2	4	5	3	14	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	3	4	15
5	3	4	4	16	4	4	5	4	17	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
4	4	3	4	15	3	4	4	3	14	4	5	5	4	18	4	3	4	4	15



Lampiran 3

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

JK

	Frequency	Percent
Valid LAKI-LAKI	17	20,5
PEREMPUAN	66	79,5
Total	83	100,0

2. Berdasarkan Pekerjaan

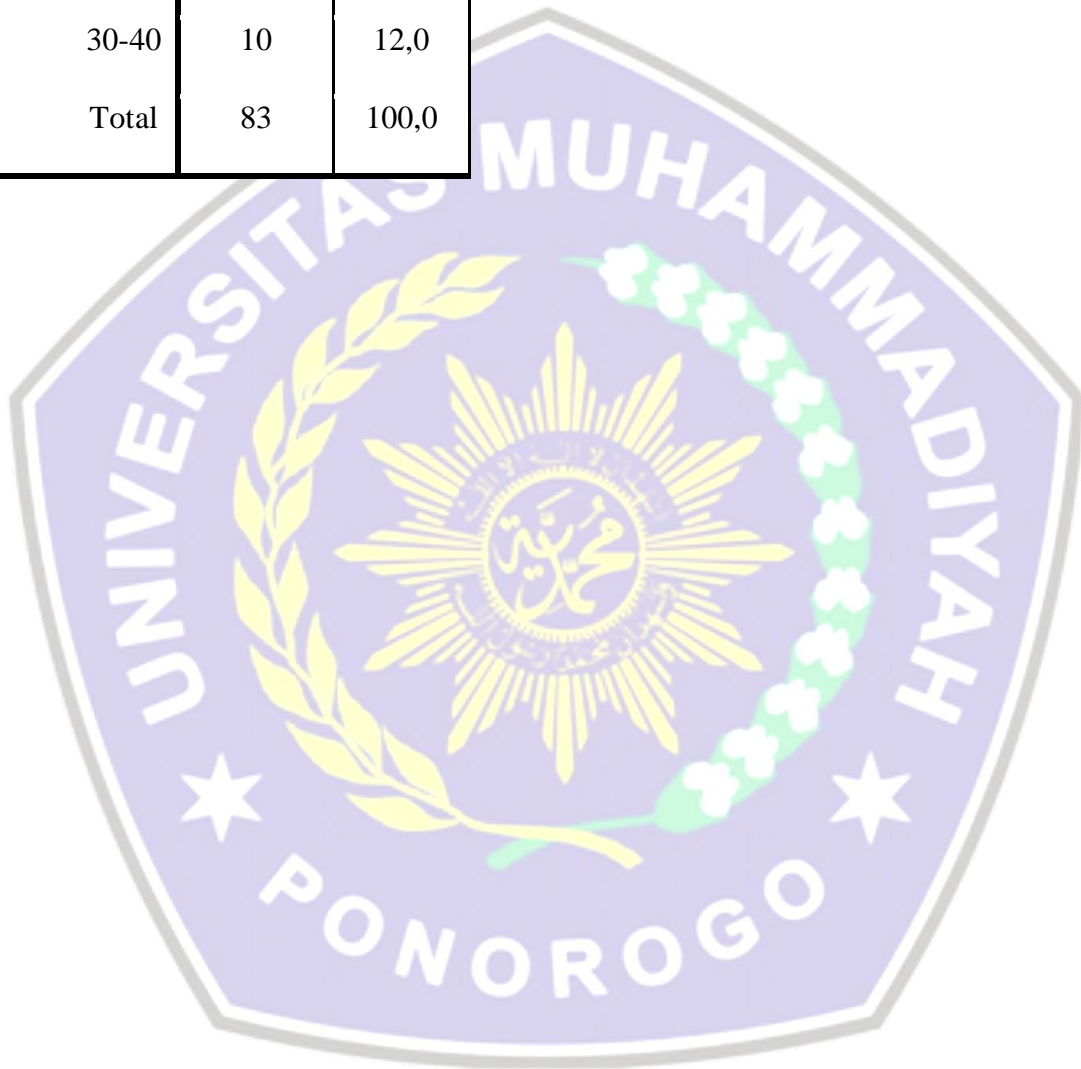
PEKERJAAN

	Frequency	Percent
Valid IBU RUMAH TANGGA	4	4,8
PLJR/MAHASISWA	66	79,5
PNS	2	2,4
WIRUSAHA	11	13,3
Total	83	100,0

3. Berdasarkan Usia

USIA

	Frequency	Percent
Valid <20	4	4,8
20-30	69	83,1
30-40	10	12,0
Total	83	100,0



Lampiran 4

Uji Validitas dan Uji Reliabelitas

1. Variabel Customer Trust(X1)

Correlations

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1
X1.1 Pearson					
Correlation	1	,541**	,460**	,378**	,770**
Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
N	83	83	83	83	83
X1.2 Pearson					
Correlation	,541**	1	,554**	,500**	,849**
Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
N	83	83	83	83	83
X1.3 Pearson					
Correlation	,460**	,554**	1	,428**	,777**
Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
N	83	83	83	83	83
X1.4 Pearson					
Correlation	,378**	,500**	,428**	1	,720**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
N	83	83	83	83	83

X1	Pearson					
	Correlation	,770**	,849**	,777**	,720**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	83	83	83	83	83

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,785	,785	4

2. Variabel Perceived Value(X2)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1
X1.1	Pearson					
	Correlation	1	,541**	,460**	,378**	,770**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	83	83	83	83	83

X1.2	Pearson					
	Correlation	,541**	1	,554**	,500**	,849**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	83	83	83	83	83
X1.3	Pearson					
	Correlation	,460**	,554**	1	,428**	,777**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	83	83	83	83	83
X1.4	Pearson					
	Correlation	,378**	,500**	,428**	1	,720**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	83	83	83	83	83
X1	Pearson					
	Correlation	,770**	,849**	,777**	,720**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	83	83	83	83	83

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,832	,832	4

3. Variabel Kepuasan Konsumen(Z)

Correlations

	Z1.1	Z1.2	Z1.3	Z1.4	Z
Z1.1 Pearson Correlation	1	,624**	,574**	,649**	,849**
Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
N	83	83	83	83	83
Z1.2 Pearson Correlation	,624**	1	,550**	,575**	,810**
Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
N	83	83	83	83	83
Z1.3 Pearson Correlation	,574**	,550**	1	,707**	,839**

	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	83	83	83	83	83
Z1.4	Pearson Correlation	,649**	,575**	,707**	1	,872**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	83	83	83	83	83
Z	Pearson Correlation	,849**	,810**	,839**	,872**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	83	83	83	83	83

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,864	,864	4

4. Variabel Loyalitas Konsumen(Y)

Correlations

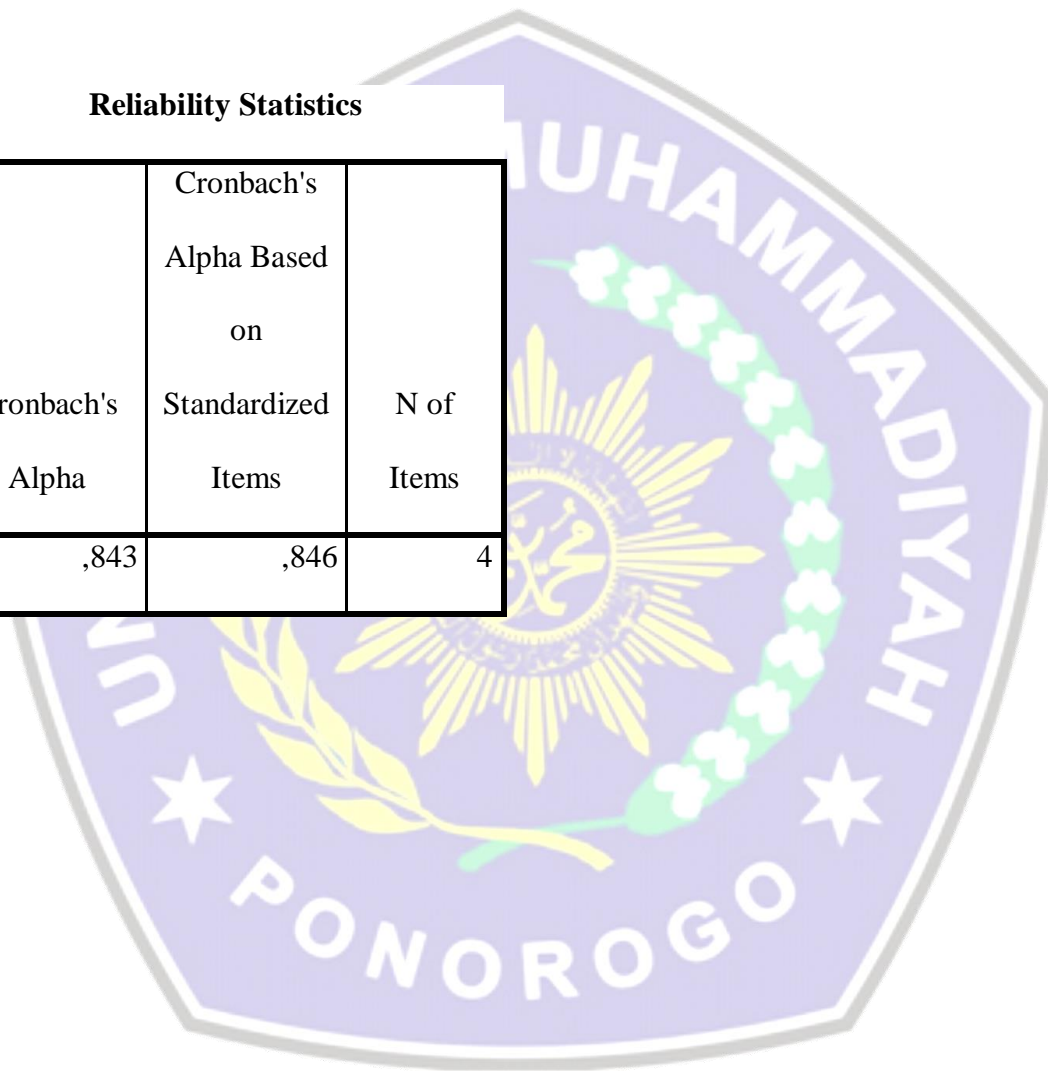
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y
Y1.1 Pearson Correlation	1	,682**	,654**	,461**	,836**
Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
N	83	83	83	83	83
Y1.2 Pearson Correlation	,682**	1	,645**	,450**	,842**
Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
N	83	83	83	83	83
Y1.3 Pearson Correlation	,654**	,645**	1	,577**	,869**
Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
N	83	83	83	83	83
Y1.4 Pearson Correlation	,461**	,450**	,577**	1	,760**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
N	83	83	83	83	83
Y Pearson Correlation	,836**	,842**	,869**	,760**	1

Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
N	83	83	83	83	83

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,843	,846	4



Lampiran 5.

Analisis Jalur Path, Uji T dan Analisis Determinasi

1. Model Jalur I

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,563	2,208		6,143	,000
	X1	-,223	,087	-,263	-2,556	,012
	X2	,413	,113	,377	3,660	,000

a. Dependent Variable: Z

2. Model Jalur II

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,908	2,305		,828	,410
	X1	,192	,078	,233	2,460	,016
	X2	,364	,105	,343	3,477	,001
	Z	,332	,096	,342	3,449	,001

a. Dependent Variable: Y

Analisis Determinasi

1. Model Jalur I

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,421 ^a	,177	,156	1,9680

a. Predictors: (Constant), X2, X1

2. Model Jalur II

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,602 ^a	,362	,338	1,6935

a. Predictors: (Constant), Z, X1, X2

3.

Lampiran 6.

Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	128,669	3	42,890	14,955	,000 ^b
	Residual	226,560	79	2,868		
	Total	355,229	82			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), Z, X1, X2



Lampiran 7.

Berita Acara Bimbingan



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO FAKULTAS EKONOMI

Jl. Budi Utomo No. 10 Ponorogo 63471 Jawa Timur Indonesia
Telp (0352) 481124, Fax. (0352) 461796, e-mail : akademik@umpo.ac.id Website : www.umpo.ac.id
Akreditasi Institusi oleh BAN-PT = B
(SK Nomor 169/SK/Akred/PT/IV/2015)

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : ADE SELVIA FITRI LUGIASTIN
2. NIM : 16414096
3. Jurusan : Manajemen
4. Bidang : Pemasaran
5. Alamat : Desa Jabung RT 03/RW 03, Kecamatan Mlarak, Kabupaten Ponorogo
6. Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Trust* dan *Percived Value* terhadap Loyalitas Konsumen melalui Variabel Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Konsumen yang berkunjung di Panda Salon & Spa)
7. Masa Pembimbingan : September 2019 s/d Agustus 2020
8. Tanggal Mengajukan Skripsi :
9. Konsultasi :

Tanggal Disetujui	BAB	Paraf Pembimbing
4/4-20	Revisi proposal	[Signature]
20/5-20	ACC proposal	[Signature]
1/6-2020	Revisi Proposal	[Signature]
15/7-2020	Acc Proposal	[Signature]
7/8-20	Revisi BAB I II III	[Signature]
10/8-20	Revisi BAB I II III	[Signature]
12/8-20	Revisi BAB I II III	[Signature]
13/8-20	ACC BAB I II III Revisi Bab I, II, III	[Signature]
	ACC Bab 1,2,3	[Signature]
14-9-20	Revisi Bab V + VI	[Signature]
15-9-20	Revisi BAB IV & V	[Signature]

10. Tanggal Selesai Penulisan Skripsi : _____
11. Keterangan Bimbingan Telah selesai : _____
12. Telah Di Evaluasi/Di Uji Dengan Nilai : _____ (angka)
_____ (huruf)

Pembimbing,

SITI CHAMIDAH, SE, MM
NIDN. 0019057101

Ponorogo, 18 Mei 2020
Dekan,

TITIRAPINI, SE, MM
NIP. 19630505 199003 2 003



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI

Jl. Budi Utomo No. 10 Ponorogo 63471 Jawa Timur Indonesia
Telp (0352) 481124, Fax. (0352) 461796, e-mail : akademik@umpo.ac.id Website : www.umpo.ac.id
Akreditasi Institusi B oleh BAN-PT
(SK Nomor : 77/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/PT/IV/2020)

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : **ADE SELVIA FITRI LUGIASTIN**
2. NIM : 16414096
3. Jurusan : Manajemen
4. Bidang : Pemasaran
5. Alamat : Jabung, 03/03, Mlarak, Ponorogo
6. Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Trust* dan *Pceived Value* terhadap Loyalitas Konsumen melalui Variabel Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Konsumen yang berkunjung di Panda Salon & SPA)
7. Masa Pembimbingan : September 2020 s/d Agustus 2021
8. Tanggal Mengajukan Skripsi :
9. Konsultasi :

Tanggal Disetujui	BAB	Paraf Pembimbing
21-9-20	ACC BAB I & V	[Signature]
29-9-20	Revisi Bab IV & V	[Signature]
30-9-20	Acc. Bab IV & V	[Signature]

10. Tanggal Selesai Penulisan Skripsi : _____
11. Keterangan Bimbingan Telah selesai : _____
12. Telah Di Evaluasi/Di Uji Dengan Nilai : _____ (angka)
_____ (huruf)

Pembimbing,

SITI CHAMIDAH, SE, M.Si
NIDK. 0019057101

Ponorogo, 15 September 2020

Dr. HADI SUMARSONO, M.Si
NIP. 19760508 200501 1 002