

**KUESIONER PENELITIAN**  
**“PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DENGAN PEMASARAN**  
**RELASIONAL SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA PIZZA HUT DI**  
**BANDAR LAMPUNG”.**

---

Dengan hormat,

Nama : M. Wiryajaya Atmaja  
 NPM : 1312110269  
 Jurusan : Program Studi Manajemen  
 Perguruan Tinggi : Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya

Memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sadara/i sebagai konsumen Pizza Hut di Bandar Lampung untuk berpartisipasi menjawab kuesioner yang saya ajukan, guna penulisan skripsi sebagai tugas akhir kuliah saya di Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung.

Jawaban yang Bapak/Ibu/Sadara/i berikan tidak akan berkaitan dengan penilaian kinerja, citra diri, atau kedudukan, karena kuesioner ini ditujukan untuk keperluan ilmiah dan penyelesaian tugas akhir studi. Jawaban Bapak/Ibu/Sadara/i akan dijaga kerahasiaannya.

Atas Kesediaan dan kerjasama Bapak/Ibu/Sadara/i, saya ucapkan terimakasih.

**IDENTITAS RESPONDEN**

---

Pilihlah salah satu jawaban dengan memberikan tanda (X) pada Kotak yang disediakan

1. Jenis Kelamin :  Pria  Wanita
2. Usia : .....
3. Tingkat Pendidikan :  SMA/Sederajat  Diploma  
 S1  S2  
 S3  Lainnya.....
4. Pekerjaan :  PNS  Peg.BUMN  
 Peg.Swasta  Wiraswasta  
 Lainnya.....
5. Tingkat Penghasilan :  <Rp.5jt  Rp. 5 - Rp.10 jt  
 Per bulan  > Rp.10jt

PERNYATAAN

sesuai

Berikut ini adalah pernyataan-pernyataan untuk nilai kepuasan pelanggan Pizza Hut di Bandar Lampung, mohon untuk mengisi dari sekala sangat tidak setuju sampai sangat setuju

1. Variabel Kepuasan Pelanggan (X)

1	Produk yang dijual sudah sesuai dengan harapan pelanggan	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
2	Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan pelanggan	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
3	Saya sebagai pelanggan selalu berminat untuk membeli makanan di Pizza Hut Bandar Lampung	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
4	Sikap tanggap karyawan dalam melayani pelanggan sangat bagus.	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
5	Pelayanan yang diberikan sangat sesuai dengan harapan pelanggan.	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
6	Harga produk sudah sesuai dengan harapan pelanggan.	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju

Berikut ini adalah pernyataan-pernyataan untuk nilai pemasaran relasional Pizza Hut di Bandar Lampung, mohon untuk mengisi dari sekala sangat tidak setuju sampai sangat setuju

2. Variabel Pemasaran Relasional (M)

1	Pihak Pizza Hut Bandar Lampung berusaha menginformasikan produk barunya kepada pelanggan.	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
2	Pihak Pizza Hut Bandar Lampung berusaha menjaga hubungan melalui komunikasi/dialog/ diskusi dengan pelanggan.	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
3	Pihak Pizza Hut Bandar Lampung mengedepankan kekeluargaan dalam hubungan dengan pelanggan.	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
4	Pihak Pizza Hut Bandar Lampung sangat memahami keinginan pelanggan.	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
5	Produk dan pelayanan sudah sesuai dengan apa yang ditawarkan oleh Pizza Hut Bandar Lampung.	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
6	Pizza Hut Bandar Lampung memiliki integritas yang tinggi dalam menjaga kepuasan pelanggan.	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju

Berikut ini adalah pernyataan-pernyataan untuk nilai loyalitas pelanggan Pizza Hut di Bandar Lampung, mohon untuk mengisi dari sekala sangat tidak setuju sampai sangat setuju

3. Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

1	Saya sebagai pelanggan akan terus membeli produk Pizza Hut Bandar Lampung.	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
---	--	---------------------	--	---------------

2	Saya sebagai pelanggan senang dengan promosi yang ditawarkan Pizza Hut Bandar Lampung.	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
3	Saya tidak mudah tertarik dengan promosi produk makanan cepat saji dari merek lain.	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
4	Meskipun ada yang menawarkan harga lebih murah, saya tidak langsung tertarik	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
5	Dalam setiap kesempatan saya senang untuk bercerita tentang produk Pizza Hut Bandar Lampung	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju
6	Saya akan mengajak rekan/sahabat/relasi untuk membeli produk Pizza Hut Bandar Lampung	Sangat Tidak Setuju	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Sangat Setuju

### JAWABAN RESPONDEN TENTANG KEPUASAN PELANGGAN

No.Resp	item1	item2	item3	item4	item5	item6	Total
1	6	7	7	6	6	6	38
2	6	7	7	6	6	7	39
3	6	6	6	6	5	6	35
4	6	6	6	6	5	6	35
5	6	7	6	6	6	6	37
6	6	7	7	6	6	6	38
7	6	7	6	6	6	6	37
8	6	6	6	6	5	6	35
9	6	7	7	6	6	7	39
10	5	6	6	5	5	6	33
11	6	6	6	6	6	6	36
12	7	7	7	7	6	7	41
13	6	7	7	6	6	7	39
14	6	7	7	6	6	6	38
15	6	7	7	6	6	6	38
16	7	7	7	6	6	7	40
17	6	7	7	6	6	7	39
18	6	7	7	6	6	7	39
19	7	7	7	6	6	7	40

20	6	6	6	6	5	6	35
21	6	7	7	6	6	7	39
22	6	7	7	6	6	7	39
23	6	7	7	6	6	7	39
24	6	7	7	6	6	7	39
25	6	7	7	6	6	7	39
26	6	7	7	6	6	7	39
27	6	7	7	6	6	7	39
28	6	7	7	6	6	7	39
29	6	7	7	6	6	7	39
30	6	7	7	6	6	7	39
31	7	7	7	7	6	7	41
32	6	7	7	6	6	7	39
33	6	7	7	6	6	7	39
34	6	7	7	6	6	7	39
35	6	7	7	6	6	7	39
36	6	7	7	6	6	7	39
37	6	7	7	6	6	7	39
38	6	7	7	6	6	7	39
39	6	7	7	6	6	7	39
40	6	7	7	6	6	7	39
41	6	7	7	6	6	7	39
42	7	7	7	6	6	7	40
43	6	7	7	6	6	7	39
44	6	7	7	6	6	6	38
45	6	7	7	6	6	7	39
46	6	7	7	6	6	7	39
47	6	7	7	6	6	7	39
48	6	7	7	6	6	7	39
49	6	7	7	6	6	6	38
50	7	7	7	6	6	7	40
51	6	7	7	6	6	7	39
52	7	7	7	7	7	7	42
53	6	7	7	6	6	7	39
54	7	7	7	7	6	7	41
55	7	7	7	6	6	7	40
56	7	7	7	7	6	7	41
57	7	7	7	7	6	7	41
58	7	8	7	7	7	7	43
59	7	7	7	6	6	7	40
60	7	7	7	6	6	7	40
61	7	8	7	7	7	7	43
62	6	7	7	6	6	7	39
63	6	7	7	6	6	7	39
64	6	7	7	6	6	7	39
65	6	7	7	6	6	7	39
66	6	7	7	6	6	7	39
67	7	7	7	7	6	7	41

68	6	7	7	6	6	7	39
69	6	7	7	6	6	6	38
70	6	7	7	6	6	6	38
71	7	7	7	7	6	7	41
72	7	7	7	7	7	7	42
73	6	7	7	6	6	7	39
74	7	7	7	7	6	7	41
75	7	7	7	7	7	7	42
76	6	7	7	6	6	7	39
77	7	7	7	7	6	7	41
78	6	7	7	6	6	7	39
79	7	7	7	6	6	7	40
80	6	7	7	6	6	7	39
81	6	7	7	6	6	7	39
82	6	7	7	6	6	7	39
83	7	7	7	6	6	7	40
84	6	7	7	6	6	6	38
85	6	7	7	6	6	7	39
86	7	7	7	6	6	7	40
87	6	7	7	6	6	7	39
88	7	7	7	7	6	7	41
89	6	7	7	6	6	7	39
90	6	7	7	6	6	7	39
91	6	7	7	6	6	7	39
92	6	7	7	6	6	7	39
93	6	7	7	6	6	7	39
94	7	7	7	6	6	7	40
95	6	7	7	6	6	7	39
96	6	7	7	6	6	7	39
97	6	7	7	6	6	6	38
98	6	7	6	6	6	6	37
99	6	7	7	6	6	6	38
100	6	7	7	6	6	6	38
Jumlah	625	696	691	614	600	679	625
Rata-rata	6.25	6.96	6.91	6.14	6	6.79	6.25

### JAWABAN RESPONDEN TENTANG PEMASARAN RELASIONAL

No.Resp	item1	item2	item3	item4	item5	item6	Total
1	7	7	7	7	6	6	40
2	7	7	7	7	6	6	40
3	7	7	6	6	6	6	38
4	6	6	6	6	6	6	36
5	7	7	7	7	6	6	40
6	8	8	7	7	7	7	44
7	7	7	6	6	6	6	38

8	7	7	6	6	6	6	38
9	8	7	7	7	7	7	43
10	7	7	6	6	6	6	38
11	7	7	7	6	6	6	39
12	7	7	6	6	6	6	38
13	7	7	7	6	6	6	39
14	7	7	6	6	6	6	38
15	7	7	6	6	6	6	38
16	7	7	7	7	7	7	42
17	7	7	6	6	6	6	38
18	7	7	6	6	6	6	38
19	7	7	7	7	6	6	40
20	7	7	7	7	6	6	40
21	7	7	7	7	6	6	40
22	7	6	6	6	6	6	37
23	7	6	6	6	6	6	37
24	7	7	7	6	6	6	39
25	7	7	6	6	6	6	38
26	7	7	7	7	7	6	41
27	7	7	7	7	6	6	40
28	7	7	7	6	6	6	39
29	7	7	7	6	6	6	39
30	7	7	7	6	6	6	39
31	8	7	7	7	7	7	43
32	7	7	7	6	6	6	39
33	7	7	7	6	6	6	39
34	7	7	7	7	7	7	42
35	8	7	7	7	7	7	43
36	7	7	7	6	6	6	39
37	7	7	7	6	6	6	39
38	8	8	7	7	7	7	44
39	7	7	7	6	6	6	39
40	8	7	7	7	7	7	43
41	7	7	7	7	7	7	42
42	7	7	7	7	7	7	42
43	7	7	7	6	6	6	39
44	7	7	7	6	6	6	39
45	8	7	7	7	7	7	43
46	8	7	7	7	7	7	43
47	8	8	8	7	7	7	45
48	7	7	7	6	6	6	39
49	7	7	7	7	7	6	41
50	7	7	7	7	7	7	42
51	7	7	7	7	7	7	42
52	7	7	7	7	7	6	41
53	7	7	7	7	7	7	42
54	7	7	7	6	6	6	39
55	8	8	7	7	7	7	44

56	8	7	7	7	7	7	43
57	7	7	7	7	7	7	42
58	8	8	8	7	7	7	45
59	8	8	7	7	7	7	44
60	8	8	7	7	7	7	44
61	8	8	8	7	7	7	45
62	8	8	7	7	7	7	44
63	7	7	7	7	7	6	41
64	7	7	7	7	7	6	41
65	7	7	7	6	6	6	39
66	7	7	7	7	7	7	42
67	7	7	7	7	7	7	42
68	8	8	8	7	7	7	45
69	7	7	7	6	6	6	39
70	8	7	7	7	7	7	43
71	8	7	7	7	7	7	43
72	7	7	7	7	7	7	42
73	7	7	7	7	7	7	42
74	8	7	7	7	7	7	43
75	7	7	7	7	7	7	42
76	8	8	7	7	7	7	44
77	7	7	7	7	7	7	42
78	7	7	7	6	6	6	39
79	7	7	7	7	7	6	41
80	7	7	7	6	6	6	39
81	7	7	7	6	6	6	39
82	7	7	7	6	6	6	39
83	7	7	7	6	6	6	39
84	7	7	7	6	6	6	39
85	7	7	7	6	6	6	39
86	7	7	7	7	6	6	40
87	7	7	7	6	6	6	39
88	7	7	7	6	6	6	39
89	7	7	7	6	6	6	39
90	7	7	7	6	6	6	39
91	7	7	7	6	6	6	39
92	7	7	7	6	6	6	39
93	7	7	7	6	6	6	39
94	7	7	7	6	6	6	39
95	7	7	7	6	6	6	39
96	7	7	7	6	6	6	39
97	7	7	7	6	6	6	39
98	8	8	7	7	7	7	44
99	7	7	7	6	6	6	39
100	7	7	7	6	6	6	39
Jumlah	721	709	691	650	642	636	721
Rata-rata	7.21	7.09	6.91	6.5	6.42	6.36	7.21



## JAWABAN RESPONDEN TENTANG LOYALITAS PELANGGAN

No.Resp	item1	item2	item3	item4	item5	item6	Total
1	7	7	7	7	7	6	41
2	7	7	7	7	7	6	41
3	7	7	7	7	6	6	40
4	7	6	6	6	6	6	37
5	7	7	7	6	6	6	39
6	8	8	8	7	7	7	45
7	7	7	7	7	6	6	40
8	7	7	7	7	6	6	40
9	8	8	8	7	7	7	45
10	7	7	7	6	6	6	39
11	7	7	7	7	6	6	40
12	7	7	7	6	6	6	39
13	7	7	7	7	6	6	40
14	7	7	7	6	6	6	39
15	7	7	7	6	6	6	39
16	8	7	7	7	7	7	43
17	7	7	7	6	6	6	39
18	7	7	7	6	6	6	39
19	7	7	7	7	7	6	41
20	7	7	7	7	6	6	40
21	7	7	7	7	7	6	41
22	7	7	6	6	6	6	38
23	7	7	6	6	6	6	38
24	7	7	7	7	6	6	40
25	7	7	7	6	6	6	39
26	8	7	7	7	7	7	43
27	7	7	7	7	7	6	41
28	7	7	7	6	6	6	39
29	7	7	7	7	6	6	40
30	7	7	7	6	6	6	39
31	7	7	7	7	7	7	42
32	7	7	7	6	6	6	39
33	7	7	7	6	6	6	39
34	7	7	7	6	6	6	39
35	7	7	7	6	6	6	39
36	7	7	7	7	6	6	40
37	7	7	7	7	6	6	40
38	7	7	7	6	6	6	39
39	7	7	7	7	6	6	40
40	7	7	7	6	6	6	39
41	7	7	7	6	6	6	39
42	7	7	7	6	6	6	39
43	7	7	7	6	6	6	39

44	7	7	7	7	6	6	40
45	7	7	7	6	6	6	39
46	7	7	7	6	6	6	39
47	7	7	7	6	6	6	39
48	7	7	7	6	6	6	39
49	7	7	7	6	6	6	39
50	7	7	7	7	7	6	41
51	7	7	7	7	7	6	41
52	8	7	7	7	7	7	43
53	7	7	7	7	6	6	40
54	7	7	7	7	7	7	42
55	7	7	7	7	7	6	41
56	7	7	7	7	7	7	42
57	7	7	7	7	7	7	42
58	8	8	7	7	7	7	44
59	7	7	7	7	7	6	41
60	7	7	7	7	7	6	41
61	8	8	7	7	7	7	44
62	7	7	7	6	6	6	39
63	7	7	6	6	6	6	38
64	7	7	6	6	6	6	38
65	7	7	7	7	6	6	40
66	7	7	7	6	6	6	39
67	7	7	7	7			

92	7	7	6	6	6	6	38
93	7	7	7	7	7	7	42
94	7	7	7	7	7	6	41
95	7	7	7	7	6	6	40
96	7	7	7	6	6	6	39
97	7	7	7	7	7	6	41
98	8	7	7	7	7	7	43
99	7	7	7	7	7	7	42
100	7	7	7	6	6	6	39
Jumlah	710	703	691	653	636	621	710
Rata-rata	7.1	7.03	6.91	6.53	6.36	6.21	7.1

## HASIL OLAH DATA

### Lampiran 4 Karakteristik Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	45	44.1
Wanita	55	53.9
Jumlah	100	98.0

### Data Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
<25 tahun	33	33.0
25 - 35 tahun	26	26.0
36 - 45 tahun	21	21.0
>45 tahun	20	20.0
Jumlah	100	100.0

## Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Percentase %
SMA/Sederajat	29	29.0
Diploma	23	23.0
S1	18	18.0
S2	14	14.0
Lainnya	16	16.0
Jumlah	100	100.0

## Data Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan

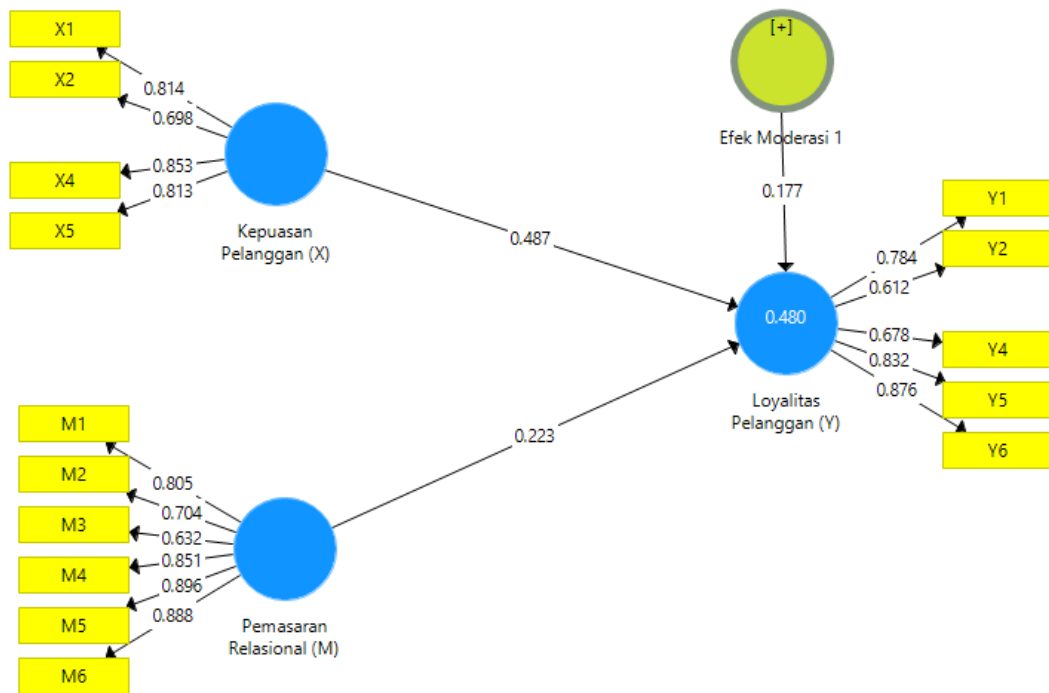
Pekerjaan	Jumlah	Persentase
PNS	20	20.0
Peg. BUMN	22	22.0
Peg.Swasta	16	16.0
Wiraswasta	14	14.0
Lainnya	28	28.0
Jumlah	100	100.0

## Data Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan

Penghasilan	Jumlah	Persentase
< Rp. 5 Juta	40	40.0
Rp 5 Juta Rp. 10 Juta	35	35.0
> Rp. 10 Juta	25	25.0
Jumlah	100	100.0

## Lampiran 4

### Model Partial Least Square (PLS)



## Lampiran 5

### Uji Evaluasi Outer Model Convergen Validity

	<b>sampel asli</b>	<b>rata-rata sampel</b>	<b>std.deviasi</b>	<b>t statistik</b>	<b>p value</b>
<b>Kepuasan Pelanggan * Pemasaran Relasional &lt;- efek Moderasi 1</b>	1.243	1.258	0.184	6.744	0,000
M1 <- Pemasaran relasional	0.805	0.796	0.058	13.947	0,000
M2 <- Pemasaran relasional	0.704	0.695	0.078	9.042	0,000
M3 <- Pemasaran relasional	0.632	0,630	0.064	9.914	0,000
M4 <- Pemasaran relasional	0.851	0,850	0.037	22.878	0,000
M5 <- Pemasaran relasional	0.896	0.894	0,030	29.687	0,000
M6 <- Pemasaran relasional	0.888	0.883	0,030	30.068	0,000
X1 <- Kepuasan Pelanggan	0.814	0.815	0.046	17.859	0,000
X2 <- Kepuasan Pelanggan	0.698	0.683	0.101	6.889	0,000
X4 <- Kepuasan Pelanggan	0.853	0.856	0.034	25.273	0,000
X5 <- Kepuasan Pelanggan	0.813	0.805	0.067	12.203	0,000
Y1 <- Loyalitas Pelanggan	0.784	0.777	0.068	11.494	0,000
Y2 <- Loyalitas Pelanggan	0.612	0.597	0.118	5.195	0,000
Y4 <- Loyalitas Pelanggan	0.678	0.678	0.055	12.219	0,000
Y5 <- Loyalitas Pelanggan	0.832	0.834	0.039	21.156	0,000
Y6 <- Loyalitas Pelanggan	0.876	0.876	0.024	36.77	0,000

## Lampiran 7

### Pengujian Discriminant Validity

	Efek moderasi 1	Kepuasan pelanggan	Loyalitas pelanggan	Pemasaran relasional
Kepuasan Pelanggan * Pemasaran Relasional	1,000	0,199	0.335	0.081
M1	0.061	0.274	0,320	0.805
M2	0.062	0.223	0,300	0.704
M3	0.024	0.416	0.338	0.632
M4	0.035	0.353	0.414	0.851
M5	0.083	0.41	0.406	0.896
M6	0.122	0.386	0.374	0.888
X1	0,190	0.814	0.546	0.365
X2	0.012	0.698	0.349	0.381
X4	0.279	0.853	0.579	0.299
X5	0,090	0.813	0.482	0.369
Y1	0.325	0.432	0.784	0.374
Y2	0.256	0.356	0.612	0.406
Y4	0.195	0.334	0.678	0.142
Y5	0.194	0.563	0.832	0.382
Y6	0.306	0.623	0.876	0.373

## Lampiran 8

### Pengujian Composite Reliability

Composite Reliability	
Efek moderasi	1,000
kepuasan pelanggan	0.873
Loyalitas Pelanggan	0.872
Pemasaran Relasional	0.914

## Lampiran 9 Pengujian Cronbach Alpha

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T statistik	P Value
Efek Moderasi 1	1,000	1,000			
Kepuasan Pelanggan	0,810	0.797	0.049	16.537	0,000
Loyalitas Pelanggan	0.816	0.809	0.035	23.417	0,000
Pemasaran Relasional	0.885	0.886	0.015	50.943	0,000

## Lampiran 10 Tabel R Square

R Square	
Y	0.480

## Lampiran 11 Uji Hipotesis

T-Values	
M-Y	2.689
X-Y	4.241
P-Values	
M-Y	0.007
X-Y	0.000