rawijaya **Universitas Brawijaya** Universitas Brawijaya Univers METODE PENELITIAN itas Brawijava Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universit A. Jenis Penelitian rawijaya versitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bravijaya Universitas Brawijaya Universitas penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian penjelasansitas Brawijaya (explanatory research). Menurut Singarimbun dan Effendi (2008:5), apabila Universitas untuk data yang sama peneliti menjelaskan hubungan kausal antara variabel-sit variabel melalui pengujian hipotesa, maka penelitian tersebut tidak ilagisitas Brawijaya dinamakan penelitian deskriptif melainkan penelitian pengujian hipotesa atau penelitian penjelasan (explanatory research). Dalam impelementasinya, sitas Brawijaya penelitian ini nantinya akan menjelaskan mengenai hubungan sebab akibat Universit atau kausal antara variabel, seperti pernyataan Singarimbun (2008:6) bahwa Brawijaya penelitian penjelasan (explanatory research) digunakan untuk menjelaskan Universita hubungan kausal dan pengujian hipotesa. Universitas B. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan sitas Brawijaya kuantitatif. Menurut Sugiyono (2008:13), metode penelitian kuantitatif dapat Universitas diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, sitas Brawijaya Universitas bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sitas Brawijaya Universitas Brawijs3/a Universitas Brawijaya

	0111101011010	BIGHTHALA SILVOIDIEGO BIGHTHALA SILVOIDIEGO BIGHTHALA SILVOIDIEGO BIGHTHALA
rawijaya	Universitas	Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
rawijaya	Universitas	
rawijaya	Universitas	Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijay
rawijaya	Universitas	
rawijaya	Universitas	Bra Lokasi penelitian ini dilakukan di Universitas Brawijaya Malang. Lokasisitas Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya Universitas Brawijaya
rawijaya	Universitas	Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijay
rawijaya	Universitas	pelanggan produk seluler IM3/ yakni mahasiswa saktif vyang kuliah/ disitas Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijay
rawijaya	Universitas	Universitas Brawijaya yang terdaftar di akademik fakultas masing-masing, sitas Brawijaya
rawijaya	Universitas	karena mengingat segmen terbesar pengguna Kartu Seluler IM3 adalah anak Sitas Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya Universitas Brawijay
rawijaya 		muda. Di Universitas ini juga terdiri dari mahasiswa yang terdiri dari latarsitas Brawijay
rawijaya	Universitas	helakang yang herheda sehingga danat dijadikan sehaggi ohjek nenelitian
rawijaya rawijaya	Universitas	Hotomatica Brandina
Irawijaya Irawijaya	Universitas Universita	dengan hasil yang valid.  Universitas Brawijay Universitas Brawijay
Irawijaya Irawijaya	Universit	niversitas Brawijay
rawijaya Brawijaya		Konsep, Variabel dan Definisi Operasional Variabel iversitas Brawijay
rawijaya Brawijaya	Universi	niversitas Brawijay
rawijaya	Universit	Untuk menentukan apa yang akan diteliti, data apa yang akan dibutuhkan Brawijay
	Universit	A CONTRACT CONTRACT AND A CONTRACT A
rawijaya	Universita	dan bagaimana mengukurnya, maka kegiatan penelitian ini akan dijabarkan Brawijay
rawijaya		melalui konsep, variabel, definisi operasional dan skala pengukuran. Universitas Brawijay
rawijaya	Universitas	Universitas Brawijay
rawijaya	Universitas	1. Konsep Universitas Brawijay
rawijaya	Universitas	
rawijaya	Universitas	Bra Universitas Brawijay
rawijaya	Universitas	Bradalah abstraksi mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar Brawijay
rawijaya	Universitas	Brageneralisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, kelompok, atau individusitas Brawijay
rawijaya	Universitas	
rawijaya		Bratertentu. Oleh karena sifatnya yang abstrak agar suatu fenomena dapat itas Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya diteliti maka ia harus dioperasionalkan dengan cara menjabarkannya Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
rawijaya		
rawijaya		Bramenjadi variabel variabel tertentu.ya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
rawijaya		Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijay
rawijaya		Brawij Konsep adalah abstraksi mengenai suatu fenomena yang dirumuskan Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya Universitas Brawijaya atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
rawijaya		
rawijaya		Brakelompok atau individu tertentu. Peran konsep dalam penelitian sangatsitas Brawijay
rawijaya	Universitas	
rawijaya	Universitas	Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijay

Universitas Brawijaya karena hal inilah yang menghubungkan dunia teori dan dunia Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brobservasi, antara abstraksi dan realitas, sehingga dapat dikatakan bahwasitas Brawijaya Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas konsep merupakan kata yang sifatnya abstrak, semakin dekat suatu konsep Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas rawijaya Universitas Br kepada fakta-fakta semakin mudah konsep tersebut diukur. Berdasarkan Brawijaya Universitas Brawijaya Bryang bersifat abstrak. Agar konsep tersebut dapat diteliti, maka harus Brawijaya Universitas Bradioperasionalkan dengan cara menjabarkan variabel-variabel tertentuniversitas Brawijaya Variabel menurut Hatch dan Farhady dalam Sugiyono (2008:58) Sitas Brawijaya merupakan atribut seseorang, atau objek, yang mempunyai variasi antara satu orang dengan yang lain. Sugiyono sendiri mendefinisikan variabel penelitian ini adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yangsitas Brawijaya diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Indikator yang diteliti adalah variabel Kualitas Pelayanan yang terdiri Tangible, Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance. Universitas Br Sedangkan untuk variabel Perceived Value yang terdiri dari Emotional sitas Brawijaya Value, Social Value, Quality/Performance Value, Price/Value of Money Universitas Brawijava Universitas Prawijava Universitas Brawijava Universitas Brawijava Universitas Br penelitian ini adalah Tingkat Kepuasan Pelanggan.s Brawijaya Universitas Brawijaya Variabel Bebas (dependen): Kualitas Layanan  $(X_1)$  dan Universitas Brawijaya Universitas Brawij*Perceived Value (X2)* Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Variabel Mediasi (intervening): Kepuasan Pelanggan (Y) Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya **Universitas Brawijaya** Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijss/a Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya rawijaya Universitas Brawijaya **Universitas Brawijaya** Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Variabel Terikat (independen): Loyalitas Pelanggan (Z) niversitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawij Definisi dari variabel-variabel tersebut: ersitas Brawijava Universitas Brawijaya rawijaya rawijaya UKualitas Pelayanan adalah penilaian pelanggan tentang tas Brawijaya rawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya **Universitas Brawijaya** Universitas Brawijay kehandalan dan superioritas pelayanan secara keseluruhan. Universitas Brawijaya Pelanggan akan membuat perbandingan antara yang mereka mereka Universitas Brawijay berikan dengan apa yang didapat dari Bloemer et al dalam Karsonositas Brawijaya (2007:23). Di dalam penelitian ini adalah berkenaan dengan penilaian pelanggan mengenai kepuasan yang mereka peroleh Universit terhadap kualitas pelayanan pada produk seluler IM3 hiversitas Brawijaya Perceived Value didefinisikan sebagai penilaian hidarisitas Brawijaya pelanggan produk seluler IM3 dalam melakukan transaksi dengan mengeluarkan uang (cost) dibanding dengan harapan pelanggan Brawijaya pada pelayanan seluler IM3. Kepuasan Pelanggan Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorangsitas Brawijaya yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya Universitas Brawijaya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya Universitas Brawijava Universitas Brawijava Universitas Brawijay dari Kotler (2004:42). Pendapat tersebut dapat diartikan bahwasitas Brawijaya Universitas Brawijaya rawijaya Universitas Brawijay dan harapan. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika Brawijay Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijay kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Universitas Brawijay rawijaya Universitas Brawijaya rawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya rawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya **Universitas Brawijaya** Universitas Brawijaya **Universitas Brawijaya** Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya ULoyalitas Pelanggan adalah komitmen pelanggan bertahan itas Brawijaya a Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universi secara mendalam untuk melakukan pembelian ulang produk baik a Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universi **Universitas Brawijaya** rawijaya Universitas Brawijay barang vatau jasa secara konsisten di masa yang akan datangsitas Brawijaya Universitas Brawijaya rawijaya Universitas Brawijaya Perilaku. Universitas Brawijay 3. **Definisi Operasional** Menurut Effendi dalam Singarimbun dan Effendi (2008:46) definisi Sitas Brawijaya operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimanasitas Brawijaya caranya mengukur variabel. Definisi operasional dari penelitian ini adalah: a. Kualitas Layanan (X<sub>1</sub>) rawijaya Kualitas Layanan adalah suatu hasil yang dirasakan pelanggan rawijaya atau penilaian yang dilakukan kepada pelanggan mahasiswa Brawijaya Universitas Brawijaya terhadap kinerja produk kartu seluler IM3. sitas Brawijaya Indikator-indikator yang digunakan dari kualitas layanan adalah: Universitas Brawijaya 1) Tangible (Bukti Fisik), merupakan atribut jasa yang dapat dilihatsitas Brawijaya secara fisik atau nyata, dalam penelitian ini meliputi: Kemasan produk dan logo IM3. Tomversitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawi 2) Reliability (Keandalan), merupakan kemampuan perusahaan untuksitas Brawijaya Universitas Brawijay pelanggan. Atribut Keandalan meliputi: Kekuatan Jaringan Sinyalsitas Brawijaya **Universitas Brawijaya** Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya dan Akses Internet rawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya rawijaya Universitas Brawijaya rawijaya

101111101701	011110101100		· OIIIVOIOIKAO E	10,111,0170	OTHIVOTOILGIO		011110101000	
rawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas B	Brawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas						Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya					Universitas	
rawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas B	rawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas B	rawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas B	rawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya	Responsiveness (I	Dava Tango	yan) versitas wan) merunak	an manivest	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas B	Brawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya	perusahaan dalam	segenap	daya edukung	Bdalama mer	nberikansitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas B	rawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya	pelayanan dengan	rawijaya	Universitas	dii kepada pe Brawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya	meliputi: Gerai Ind	osat dan Ke	mudahan Akse	es Portal IM3.	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas B	rawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya	Assurance (Jamir	ian), suatu	kemampuan	Buntuk mer	nberikan	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya	pelayanan terbaik	kepada pela	nggan sehingg	a dalam hal	ini dapat <sup>sitas</sup>	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya			95	Brawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijay	menanamkan rasa	keterjamina	n kepercayaar	dari para po	elanggansitas	Brawijay
rawijaya	Universitas		dari adanya resiko	dan keragu-	raguan kepada	perusahaan i	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas		03'		1/4		·····	Brawijay
rawijaya	Universitas	// .	Pengurangan saldo	pulsa sesua	ni dengan peng	gunaan dan k	cetepatansitas	Brawijay
rawijaya	Universita		waktu.	( A)	の最も		Universitas	
rawijaya	Universi		waktu.		SE	Υ,	niversitas	
rawijaya	Universi	5)	Empathy (Empati)	), merupak	an kemampua	n perusahaa	n dalam	Brawijay
rawijaya rawijaya	Universit Universit		ا ما المالية ما المالية ما مسا		Auto 1	vanada nalana	hiversitas	
rawijaya rawijaya	Universit		memberikan tindal	4 17 /2"			nivoroitoo	Drowiiov
rawijaya	Universita		memahami <b>pe</b> rmas	salahan dan	kebutuhan pe	langgan Indo	sat IM3.	Rrawijay
rawijaya	Universitas							
rawijaya	Universitas		Atribut-atribut dar	1 Empati 1	ni meliputi :	Keramahan	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas		Customer Service o	lan layanan	sistem operasi	ponsel.	Universitas	
	Universitas	BILL _	NV		M.	a	Universitas	
rawijaya	Universitas	b. Per	ceived Value $(X_2)$		4.6	ava	Universitas	
rawijaya	Universitas	Braw	Perceived value	didefinisika	an sebagai pen	ilaian dari p		
rawijaya	Universitas	Brawii				wijaya	Universitas	Brawijava
rawijaya	Universitas	Brawiprod	luk seluler IM3 d	alam melak	ukan penggun	aan produk j	asa IM3 <sub>sitas</sub>	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya	gan mengeluarkan	uang (cost)	dibandingkan	dengan manf	. Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas B	Brawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijdiha	rapkan pelanggan	pada pelaya	nan IM3. itas	Brawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya	universitas B	Brawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas B	Brawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	
rawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas B	Brawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	
rawijaya	Universitas						Universitas	
rawijaya	Universitas						Universitas	
rawijaya	Universitas						Universitas	
rawijaya	Universitas						Universitas	
rawijaya 	Universitas						Universitas	
rawijaya 	Universitas						Universitas	
rawijaya 	Universitas						Universitas	
rawijaya	Universitas	Brawijaya	u Universitas B	rawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijay

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya rawijaya Universitas Brawijaya Indikator-indikator yang digunakan dalam variabel perceived tas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijyalue iniradalahitas Brawijaya Universitas Brawijaya rawijaya Emotional Value (nilai emosional), merupakan utilitas yang berasal rawijaya Universitas Brawijay dari perasaan atau emosi positif yang ditimbulkan dari pelanggansitas Brawijay Universitas Brawijaya pengiriman SMS (pending) dan kedekatan IM3 dengan pelanggan. SMS (pending) dan kedekatan IM3 dengan pelanggan. Universitas Brawi 2) Social Value (nilai sosial), merupakan utilitas yang didapatkan darisitas Brawijaya kemampuan produk jasa seluler IM3 untuk meningkatkan konsep diri-sosial pelanggan, meliputi: Web social (blog, situs, Twitter, Universit Facebook) dan komunitas IM3. 3) Quality/Performance Value (nilai kualitas/kinerja), merupakan utilitas yang diperoleh dari persepsi terhadap kualitas dan kinerjasitas Brawijaya yang diharapkan atas produk jasa seluler IM3, meliputi: Kualitas Jaringan Telepon dan Internet dan Kualitas pengiriman SMS serta Sitas Brawijaya MMS. 4) Price/Value of Money, merupakan utilitas yang didapatkan dari produk dikarenakan reduksi biaya jangka pendek dan biaya jangkasitas Brawijaya panjang, meliputi: harga penggunaan jasa IM3 (SMS, telepon, Universitas Brawijay internet, fitur-fitur lain) dan harga telepon dan SMS antar operator. Universitas Brawijaya Variabel mediasi dalam penelitian ini adalah K Universitas Brawi Pelanggan. Kepuasan didefinisikan sebagai suatu perasaan yang sit Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawi dialami oleh Pelanggan sebagai pengguna jasa Indosat IM3 atas itas Brawijaya rawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya **Universitas Brawijaya** Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijsya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya rawijaya

			OIIITOIOITAO BIATIIATA	OTHER DIGITION	011110101010	
rawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas		Universitas Brawijaya		Universitas	
rawijaya	Universitas		Universitas Brawijaya			
rawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijavana	nn kartu seluler. Kepuasan	Pelanggan merunakan per	Languersitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijantara	harapan yang diinginkan	Pelanggan dengan kenya	taan yangsitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya	a terima. Apabila harapan y	universitas Brawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya			a akan merasa puas, sedan			
rawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya	taan akan membuat mereka	tidak puas Universitas Brawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya	Indikator yang digunakan	untuk variabel kemuasan	pelanggan	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya		as Brawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijoleh A	Angel dalam Kotler (2008:36	5) adalah : rawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	1)	Kepuasan terhadap pelaya	vijaya	Universitas	
rawijaya	Universitas	DI	Kepuasan temadap peraya	va	Universitas	
rawijaya	Universitas	2)	Kepuasan produk yang dih	asilkan	Universitas	
rawijaya	Universita	2)	Dorbon din con ontore horse	an dan kanyataan	Universitas	
rawijaya 	Universi	3)	Perbandingan antara harap	Was a state of the		Brawijay
rawijaya 	Universi		Dalam variabel tingkat ke	puasan pelanggan dapat d	liturunkan	Brawijay
rawijaya	Universit					
rawijaya	Universit	item-i	tem yang diteliti berdasar	kan indikator tanggapan		
	Universit	yaitu:		77	niversitas	
rawijaya	Universita				Iniversitas	
rawijaya rawijaya	Universitas Universitas	1)	Pelanggan merasa puas a	kan layanan yang diberika	Indosat <sup>SILAS</sup> Universitas	Proviiov
Irawijaya Irawijaya	Universitas		IM3	順	Universitas	
rawijaya	Universitas	R	177			
rawijaya Brawijaya	Universitas	2)	Jasa yang diberikan IM3 se	esuai dengan ekspektasi pel	anggan Universitas	Brawijay
rawijaya Brawijaya			pel Independen (Z)	Ajava	Universitas	
rawijaya	Universitas	Brawii	•	wijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijay	Ienurut Tjiptono (2008:56)	loyalitas pelanggan adalah	komitmen <sub>sitas</sub>	Brawijay
rawijaya	Universitas					
rawijaya	Universitas	Brawijaya	ggan terhadap suatu merek,	Universitas Brawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijyang :	sangat positif dalam pembe	lian jangka panjang. Dari <sub>l</sub>	pengertiansitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya da	pat diartikan bahwa kesetia	an ternadap merek diperol	en karena Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijadany	a kombinasi dari kepuasan	dan keluhan. Sedangkan	kepuasansitas	Brawijay
rawijaya			Universitas Brawijaya			
rawijaya	Universitas	Brawi pelang	ggan tersebut hadir dari seb	erapa besar kinerja perusah		
rawijaya	Universitas		Universitas Brawijaya		Universitas	
rawijaya	Universitas		Universitas Brawijaya		Universitas	
rawijaya	Universitas		Universitas Brawijaya			
rawijaya	Universitas		Universitas Brawij60/a			
rawijaya	Universitas		Universitas Brawijaya			
rawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas	Brawijay

	OTHER DIGITION	<u> </u>	OTHER DIGITION
rawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijay
rawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	
rawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	
rawijaya	<b>Universitas Brawijaya</b>	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijay
rawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijay
rawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijay
rawijaya	Universitas Brawijaya	mbulkan kepuasan tersebut dengan meminimalkar	Ilniversitas Brawijay
rawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	
rawijaya	Universitas Brawijsehir	ngga diperoleh pembelian jangka panjang yang dilak	
rawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijay
rawijaya	Universitas Brawijaya	nggan. Dalam variabel tingkat loyalitas pelangg	an dapat Universitas Brawijay
rawijaya		unkan item-item yang diteliti berdasarkan indikator	
rawijaya		Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	•
rawijaya	Universitas Brawijaya	nggan yaitu: Universitas Brawijaya	Universitas Brawijay
rawijaya	Universitas Brawijaya	. Repeat, yaitu apabila Pelanggan membutuhkan baran	a Imiyersitas Brawijay
rawijaya	Universitas Brawijaya	as Brawijaya	Universitas Brawijay
rawijaya	Universitas Brawijay	yang disediakan oleh penyedia jasa yang bersangkuta	
rawijaya	Universitas Brawi	TAS BALLL VIAVA	Universitas Brawijay
rawijaya	Universitas Br	. Retention, yakni apabila ia tidak terpengaruh	asa yang Universitas Brawijay
rawijaya	Universitas /	ditawarkan oleh pihak lain.	Universitas Brawijay
rawijaya	Universita		Universitas Brawijay
rawijaya	Universi	. Refferal, apabila jasa yang diterima memuask	
rawijaya	Universi	Pelanggan akan memberitahukan kepada pihak	lain dan Brawijay
rawijaya	Universit	r changgair and memocritamanan kepada pinak	hiversitas Brawijay
rawijaya	Universit	sebaliknya apabila ada ketidakpuasan atas pelay	aan Ayangsitas Brawijay
rawijaya	Universit	ditarima in tidak akan higara nada nihak lain tani i	Iniversitas Brawijay
rawijaya	Universita	diterima ia tidak akan bicara pada pihak lain, tapi j	
rawijaya	Universitas	memberitahukan pelayanan yang kurang memuaska	n tersebutsitas Brawijay
rawijaya	Universitas		Universitas Brawijay
rawijaya	Universitas I	pada pihak penyedia dana.	Universitas Brawijay
rawijaya	Universitas Bl	Loyalitas didefinisikan sebagai suatu bentuk sikap dari	Universitas Brawijay Pelanggan
rawijaya			The state of the s
rawijaya		asiswa Universitas Brawijaya yang muncul akibat ad	-
rawijaya	Universitas Brawija	terhadap kinerja ( <i>performance</i> ) dari IM3. wijaya	
rawijaya			
rawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Prawijava, Universitas Brawijaya	
rawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	
rawijaya	Universitas Brawijaya		
rawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	
rawijaya rawijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	
	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	
rawijaya rawijaya	Universitas Brawijaya		
rawijaya	Universitas Brawijaya		
rawijaya	Universitas Brawijaya		
rawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	
rawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	
rawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	
rawijaya	<b>Universitas Brawijaya</b>	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijay

rawijaya	Universitas Brawija	va Universitas Bra	wijaya Universitas Brawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas Brawija		wijaya Universitas Brawijaya	Universitas	
rawijaya	Universitas Brawija		wijaya Universitas Brawijaya	Universitas	
rawijaya	Universitas Brawija		wijaya Universitas Brawijaya	Universitas	
rawijaya	Universitas Brawija		wijaya Universitas Brawijaya	Universitas	Brawijav
rawijaya	Universitas Brawija		wijaya Universitas Brawijaya	Universitas	
rawijaya	Universitas Brawija		.1 Variabel, Indikator dan Item	Universitas	
rawijaya	Universitas Brawija	va Universitas Bra	.1 Variabei, Indikator dan Hemiliwiiava Universitas Brawiiava	<u>Univer</u> sitas	
rawijaya	Universita variabej a	ya U <b>Indikator</b> s Bra	wijaya Universit <b>rem</b> rawijaya	Universitas	
rawijaya	Universitas Brawija	va Universitas Bra	wileye Universites Prewileye	Universitas	
rawijaya	Universitas Brawija	Bukti Fisik (Tangibles)	1. Kemasan Produk		Brawijay
rawijaya	Universitas Brawija	(Tangibles)	2. Logo IM3		Brawijay
rawijaya	Universitas B⊼wija	Keandaran	Kekuatan Jaringan Sinyal     Akses Internet		Brawijay
rawijaya	Universitas Bawija	(110110101111))	1. Gerai Indosat	Universitas	
rawijaya	Universitas Bawija		2. Kemudahan akses portal IM3	Universitas	
rawijaya	Universitas Bawija	Jaminan (Assurance)	Remudahan akses portai hvis     Pengurangan Saldo Pulsa sesuai	Universitas	
rawijaya	Universitas Bawija		Penggunaan vawijaya	Universitas	
rawijaya	Universitas Bawi	- AN	2. Ketepatan waktu	Universitas	
rawijaya	Universitas Br	Empati (Empathy)	ya ya	Universitas	
rawijaya	Universitas /	18	1. Keramahan Operator Customer S	ervice sitas	Brawijay
rawijaya	Universit		2. Layanan sistem operasi ponsel	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universi	Emotional Value	1. Tidak Terjadi <i>Pending</i>	hiversitas	Brawijay
rawijaya	Universi	Social Value	2. Kedekatan IM3 dengan pelangga	n hiversitas	Brawijay
rawijaya	Universi	Social value	1. Web <i>social</i> (blog, situs, Twitter, Facebook)	hiversitas	Brawijay
rawijaya	Universit Perceived Universit Ved	TO MA	2. Komunitas IM3	hiversitas	Brawijay
rawijaya	Universita \ vea	Quality/Performance	1. Kualitas Jaringan Telepon dan In	ternet/ersitas	Brawijay
rawijaya	Universita Value	Value	2. Kualtas Pengiriman SMS, MMS		Brawijay
rawijaya	Universitas \ \\ \textit{k}	Price/Value of	1. Harga penggunaan jasa IM3 (SM	S, Jniversitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Money	telepon sesama Indosat, internet, fit	ur-fitur Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas L		lain)  2. Harga telepon dan SMS antar ope	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas Bi	Kepuasan Pelanggan	All a	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas Bra		1. Pelanggan merasa puas akan laya yang diberikan Indosat IM3	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universit Kepuasan		2. Jasa yang diberikan IM3 sesuai d	lengan/e sitas	Brawijay
rawijaya	Universit Pelanggan		ekspektasi pelanggan wijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas Brawija		3. Jasa yang diberikan IM3 tidak mengecewakan	Universitas	
rawijaya	Universit <del>as Brawija</del>	ya Universitas III		Universitas	
rawijaya	Universitas Brawija		1. <i>Repeat</i> , pelanggan membutuhkan yang disediakan IM3		Brawijay
rawijaya	Lovalitas	ya Universitas Bra	2. <i>Retention</i> , pelanggan tidak terper	Universitas	
rawijaya	Pelanggan	Loyantas Peranggan	jasa yang ditawarkan operator lain	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas Brawija		3. Referral, memberitahukan keposi	mnan i	Brawijay
rawijaya	Universitas Brawija		jasa ke orang lain tas Brawijaya	Universitas	
rawijaya	Universitas Brawija		wijaya Universitas Brawijaya	Universitas	
rawijaya	Universitas Brawija		wijaya Universitas Brawijaya	Universitas	
rawijaya	Universitas Brawija		wijaya Universitas Brawijaya	Universitas	
rawijaya	Universitas Brawija		wijaya Universitas Brawijaya	Universitas	
rawijaya	Universitas Brawija		wijaya Universitas Brawijaya	Universitas	
rawijaya	Universitas Brawija		wij62/a Universitas Brawijaya	Universitas	
rawijaya	Universitas Brawija		wijaya Universitas Brawijaya	Universitas	
rawijaya	Universitas Brawija	ya Universitas Bra	wijaya Universitas Brawijaya	Universitas	Brawijay

101111101701		DIGITIPATO SINTOIDICO DIGITIPATO SINTOIDICO DIGITIPATO SINTOIDICO DIGITIPATO
rawijaya	Universitas	Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
rawijaya	Universitas	
rawijaya	Universitas	Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
rawijaya	Universitas	Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
rawijaya	Universitas	Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
rawijaya	Universitas	Skala Pengukuran Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
rawijaya	Universitas	
rawijaya	Universitas	BravPengukuran variabel dapat dilakukan dengan memberikan nilai jawabansitas Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya responden atas item-item pada definisi operasional. Dalam penelitian Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
rawijaya	Universitas	Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijay
rawijaya	Universitas	digunakan skala Likert yang dikembangkan oleh Ransis Likert. Menurut itas Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
rawijaya	Universitas	Sugiyono (2008:107), skala likert merupakan skala yang dipakai untuk
rawijaya	Universitas	mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang/sekelompok orang tentang sitas Brawijay
rawijaya		Brawijaya Universitas Brawijay
rawijaya	Universitas	
rawijaya	Universitas	memacukkan pernyataan yang relevan realihilitas yang tinggi dan anlikatif
rawijaya rawijaya	Universitas Universitas	
rawijaya Irawijaya	Universitas	pada berbagai aplikasi. Penelitian ini mengunakan sejumlah jawaban dari Brawijay
rawijaya	Universit	pertanyaan yang berupa pernyataan (statement) dengan skala 5 yang Brawijay
rawijaya	Universit	iversitas Brawijay
rawijaya	Universit	menunjukkan setuju atau tidak setuju terhadap pernyataan tersebut.
rawijaya	Universit	1 = sangat tidak setuju hiversitas Brawijay
	Universit	niversitas Brawijay
rawijaya	Universita	2 = tidak setuju Iniversitas Brawijay
rawijaya	Universitas	3 = netral (ragu-ragu) Universitas Brawijay
rawijaya	Universitas	5 Hours (raga raga)
rawijaya	Universitas	4 = setuju Universitas Brawijay
rawijaya	Universitas	Blog = sangat setuju
rawijaya	Universitas	Bra Universitas Brawijay
rawijaya	Universitas	BravSkala ini mudah dipakai untuk penelitian yang terfokus pada respondensitas Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawija Wijaya Universitas Brawijay
rawijaya		dan obyek. Jadi peneliti dapat mempelajari bagaimana respon yang berbeda <sub>sitas</sub> Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
rawijaya	Universitas	Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijay
rawijaya	Universitas	
rawijaya	Universitas	Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijay

Universitas Brawijaya Universitas Prawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya ersitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya niversitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawi Menurut Sugiyono (2008:115), populasi adalah wilayah generalisasi Sitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bryang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diharapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian Universitas Br ditarik kesimpulan. Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwasitas Br populasi adalah keseluruhan obyek penelitian yang memiliki karakteristik sesuai dengan penelitian yang digunakan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Universitas Brawijaya pengguna kartu seluler IM3. Sampel Menurut Hakim dan Srikandi (1997:74) sampel adalah kumpulan sebagian anggota populasi yang terbentuk karena sampling. Sampel disini merupakan subset dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi. Sitas Brawijaya Subset ini diambil karena dalam banyak kasus tidak mungkin meneliti Breseluruh anggota populasi, oleh karena itu peneliti harus membentuk sebuah sitas Brawijaya perwakilan yang disebut sampel. Menurut Ferdinand (2005:65) besarnya sampel sangat dipengaruhi oleh Universitas banyak faktor antara lain tujuan penelitian. Jika penelitian bersifat deskriptif, sitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas maka umumnya membutuhkan sampel yang besar, tetapi jika penelitiannya Universitas hanya menguji hipotesis dibutuhkan sampel dalam jumlah yang lebih sedikit. Universitas Karena populasi yang mana dalam penelitian ini sangat banyak, maka diambilsit beberapa sampel untuk mewakili populasi tersebut. Sampel adalah sebagian **Universitas Brawijaya** Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya rawijaya Universitas Brawijaya **Universitas Brawijaya** Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas atau wakil populasi yang diteliti. Kemudian untuk menentukan jumlah sampel sitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas yang akan diambil digunakan rumus Machin & Champbell (1987:89) : Iniversitas Brawijaya rawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya rawijaya ƴ∎∓⊋ᡟas Brawijaya Universitas Brawijaya rawijaya aya <sup>2</sup>Uni 1+∞/ta**2(n⁄a₁)**jaya Universitas Brawijaya rawijaya Va Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya  $(z_1 \oplus x_1 \oplus z_2 \oplus z_3)^2$  Universitas Brawijaya rawijaya **Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya** Universitas Braketerangan: Universitas Brawijaya = ukuran sampel harga yang diperoleh dari tabel distribusi normal baku dengan ersitas Brawijaya Universi alpha yang telah ditentukan niversitas Brawijaya rawijaya = harga yang diperoleh dari tabel distribusi normal baku dengan alpha yang telah ditentukan rawijaya = koefisien korelasi terkecil yang diharapkan dapat dideteksi secara rawijaya signifikan Berdasarkan pertimbangan bahwa nilai r terendah yang diperkirakan akan diperoleh melalui penelitian adalah r = 0.35; kemudian  $\alpha 0.05$  ( $Z\alpha = Sitas$ ) 1,96) pada pengukuran dua arah, dan  $\beta = 0.05$  ( $Z\beta = 1.645$ ) maka diperoleh n sebanyak 100 orang. Universitas 3. raw Teknik Pengambilan Sampel Universitas Brawijaya Universitas Branding Sampling dengan Simple Random Sampling. Teknik Simple Sitas Brawijaya **Universitas Brawijaya** Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya rawijaya Universitas Br Random Sampling menurut Sugiyono (2009:120). "Teknik pengambilan sitas Brawijaya data yang paling *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel rawijaya Universitas Br dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang adasitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya rawijaya

		<b>D</b>   G   T   G   G   G   G   G   G   G   G			0111101010	o Diamijaya	OTTOOLGGE	
rawijaya	Universitas	Brawijaya U	niversitas	Brawijaya	Universita	s Brawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas					s Brawijaya		
rawijaya	Universitas					s Brawijaya		
rawijaya	Universitas	Brawijaya U	niversitas	Brawijaya	Universita	s Brawijaya		
rawijaya	Universitas		niversitas	Brawijaya	Universita	s Brawijaya		
rawijaya	Universitas	Brawijaya Uı	niversitas	Brawijaya	Universita	s Brawijaya		
rawijaya	Universitas	Br dalam popula	niversites.	Brawijaya.	haciewasita	iversites Brow	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya U	niversitas	Brawijaya	Universita	s Brawijaya	Universitas	
rawijaya	Universitas	Br menggunaka						
rawijaya								
rawijaya	Universitas	Brawijaya Uı pengambilan Brawijaya Uı	sampel	secara acal Brawijaya	c maka p Universita	engambilanny Sarawiaya	a sangat Universitas	Brawijay
rawijaya		Br sederhana, ya						
rawijaya	Universitas	Brawiiava U	niversitas	Brawijava	Universita	s Brawijava	Universitas	Brawijav
rawijaya	Universitas	fakultas masi	ng-masing s	ecara acak ya	ang menggun	nakan operator	IM3.	Brawijay
rawijaya	Universitas		niver			s Brawijaya		
rawijaya		Pengumpulan I			9	s Brawijaya		
rawijaya		Brawijay 1. Sumber Dat						
rawijaya	Universitas	<b>1. Sumber Dat</b> Braw	a	ASR		ijaya		
rawijaya	Universitas		ata Primer	70 0	RAM	ya	Universitas	
rawijaya	Universitas		-3/5				Universitas	Brawijay
rawijaya	Universita						ari sumber <sub>sitas</sub>	
rawijaya	Universi	asli (tidak	melalui med	dia nerantara	Menurut In	drianto (2002	:147) Data Versitas	Brawijay
rawijaya	Universi	asii (tiuak	merarur met	ara peramara,	, wichardt III	(2002)	niversitas	Brawijay
rawijaya	Universi	primer s	ecara khusi	us dilakuka	n oleh pen	eliti untuk	menjawabsitas	Brawijay
rawijaya	Universit	4				domostl 1	hiversitas	Brawijay
rawijaya	Universit	pertanyaa	n penelitiai	i. Data pri	mer m di	uapatkan der	ngan cara	Brawijay
rawijaya	Universita	memberik	an kuesione	r kepada resp	onden.		niversitas	
rawijaya	Universitas	\	(3)				Universitas	
rawijaya	Universitas	2 Metodo	Pengumpul	an Data			Universitas	
rawijaya	Universitas		ı engumpul	un Data			Universitas	
rawijaya	Universitas	m 1 11	111	は記憶	71. A10.	// a	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brain				menggunaka	Omvorsitas	
rawijaya	Universitas	Braw kuesioner/an	gket, vang	diberikan k	epada respo	nden vaitu N	Universitas Mahasiswa	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawija				wijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya		Universitas			-			
rawijaya		Brawijaya Ui						
rawijaya		Bresponden m						
rawijaya		Brawijaya U						
rawijaya		Brawij Instrume			_		<del>-</del>	
rawijaya	Universitas					s Brawijaya		
rawijaya	Universitas					s Brawijaya		
rawijaya	Universitas					s Brawijaya		
rawijaya	Universitas					s Brawijaya		
rawijaya	Universitas					s Brawijaya		
rawijaya	Universitas					s Brawijaya		
rawijaya	Universitas					s Brawijaya		
rawijaya	Universitas					s Brawijaya		
rawijaya	Universitas					s Brawijaya		
rawijaya	Universitas	Brawijaya Ui	niversitas	Brawijaya	universita	s Brawijaya	Universitas	Riamilar

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya rawijaya Universitas Brawijaya **Universitas Brawijaya** Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya **Universitas Brawijaya** Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya U Daftar pertanyaan tertulis terstruktur yang diberikan kepadasitas Brawijaya Universitas Brawijaya penelitianginas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya rawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijb. Panduan Wawancara Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Daftar pertanyaan yang digunakan untuk mengumpulkan Brawijaya s Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijay informasi tambahan agar wawancara berlangsung dengan baik versitas Brawijaya AS BRAW Universitas Brawijaya UniversitG. Validitas dan Reliabilitas **Universitas Brawijaya** Data mempunyai kedudukan sangat penting bagi suatu penelitian, karena data merupakan penggambaran variabel yang diteliti dan berfungsi Sitas Brawijaya sebagai alat untuk membuktikan hipotesis, kemudian data dalam suatusitas Brawijaya rawijaya penelitian dapat dikumpulkan dengan suatu instrumen. Instrumen yang rawijaya Universita dipakai dalam mengumpulkan data haruslah memenuhi dua persyaratansitas Brawijaya rawijaya penting yaitu validitas dan reliabilitas. Hasil penelitian yang valid apabila Universitas terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sitas Brawijaya Universitas sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Selanjutnya hasil penelitiansitas Brawijaya Universitas Brawija, yang reliabel, bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Universitas Brawijaya Universitas Brawijava Sugiyono (2008:267) menjelaskan, validitas merupakan derajad Brawijava Universitas Brawijaya rawijaya Universitas Brayang dapat dilaporkan oleh peneliti. Sedangkan menurut Simamorasitas Brawijaya Universitas Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universita rawijaya **Universitas Brawijaya** Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya **Universitas Brawijava** Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya rawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya rawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brayildan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen dianggap Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawalid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Dengan kata lain, sitas Brawijaya rawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya mampu memperoleh data yang tepat dari variabel yang diteliti. Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya rawijaya rawijaya rawijaya Universitas Brawijaya Menurut Arikunto (2006:170), pengujian validitas instrumen dapatsitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya rawijaya Universitas Bra menggunakan rumus korelasi yang dikemukakan oleh Pearson, yang Universitas Bravdikenal dengan rumus korelasi product moment sebagai berikut: Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Keterangan: Iniversitas Brawijaya koefisien korelasi variabel bebas dan variabel terikat = banyaknya sampel = *item* / pertanyaan = total item Dengan membandingkan indeks korelasi Product Moment Brawijaya Universitas Pearson dengan level signifikansi 5%, suatu item instrumen dapatsitas Brawijaya diketahui kevalidannya. Apabila probabilitas hasil korelasi di bawah 0,05 Universitas Brav $(p \le 0.05)$ , instrumen dinyatakan valid. Sebaliknya, bila probabilitas hasilsitas Brawijaya Universitas Braykorelasi di atas (p > 0,05), maka instrumen dinyatakan tidak valid. Universitas Brawijaya Universitas Prawijava Universitas 2. Reliabilitas Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas BrawijayaReliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yangsitas Brawijaya Universitas Brawijaya rawijaya Universitas Bra dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang, terhadap itas Brawijaya **Universitas Brawijaya** Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya **Universitas Brawijaya** Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya rawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya **Universitas Brawijaya** Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya **Universitas Brawijaya** Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya rawijaya

1011111011	Till to location Dialitique of the tolerand Dialitique of the tolerand Dialitique	-0111101011010	
rawijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas	
rawijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas	
rawijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas	
rawijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas Bra pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke wak	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas Braymerupakan definisi dari Ghozali (2001:41) rsitas Brawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas Brawijaya Uji reliabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat penguk Universitas Brawijaya	ur dalam Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas Bra mengukur suatu gejala atau kejadian. Semakin tinggi reliabili		
rawijaya	Universitas Brawijava Universitas Brawijava Universitas Brawijava	Universitas	Brawijav
rawijaya	Universitas Bra alat pengukur, semakin stabil pula alat pengukur tersebut	. Dalam	Brawijay
rawijaya	Universitas Brawii melakukan perhitungan Alpha, digunakan alat bantu program k		
rawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas Bra yaitu SPSS 17 for Windows dengan menggunakan mode		
rawijaya	Universitas Brawi	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas Braw Sedangkan dalam pengambilan keputusan reliabilitas, suatu in	nstrumen Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha lebih besar d	dari 10,6.sitas	Brawijay
rawijaya	Universita	<b>Universitas</b>	Brawijay
rawijaya	Universi Menurut Arikunto (2006:196), untuk menguji reliabilitas in	istrumen, sitas	Brawijay
rawijaya	Universi dapat digunakan rumus Alpha Cronbach yaitu :	hiversitas	Brawijay
rawijaya	Universi Universi	hiversitas	Brawijay
rawijaya	Universit $(k)(1 \sum \sigma_b^2)$	hiversitas	
rawijaya	Universit $\mathbf{r}_{11} = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma^2_t}\right)$	niversitas	Brawijay
rawijaya	Universita	niversitas	Brawijay
rawijaya	Universita: Keterangan:	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas r <sub>11</sub> = reliabilitas instrumen	Universitas	
rawijaya	Universitas $r_{11}$ = reliabilitas instrumen	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas Bl k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal	Universitas	
rawijaya	Universitas Bra	Universitas	
rawijaya	Universitas Braw $\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butir	Universitas	
rawijaya	Universitas Brawijo 2 = varians total wijaya	Universitas	
rawijaya	Universitas Brawijayt = varians total	Universitas	
rawijaya	Universitas Brawijay Malhotra (2009:31) juga menjelaskan, suatu instrumen d		
rawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas	
rawijaya			
rawijaya rawijaya	Universitas Brawijaya (α ≥ 0,6). Sebuah nilai 0,6 atau kurang secara umum mengind Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	dikasikan	Drawijay
rawijaya rawijaya			
rawijaya rawijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas	
rawijaya Irawijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Universitas	
rawijaya Irawijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas	
rawijaya Brawijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas	
rawijaya Irawijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas	
rawijaya Irawijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas	
		Universitas	
rawijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya		
rawijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas	Drawijay

rawijaya	Universitas	Brawijaya	Universit	as Brawijaya l	Jniversitas Braw	ijava Univer	sitas Brawijaya
rawijaya	Universitas				Jniversitas Braw		sitas Brawijaya
rawijaya	Universitas				Jniversitas Braw		sitas Brawijaya
rawijaya	Universitas				Jniversitas Braw		sitas Brawijaya
rawijaya	Universitas				Jniversitas Braw		sitas Brawijaya
rawijaya	Universitas				Jniversitas Braw		sitas Brawijaya
rawijaya	Universitas				Jniversitas Braw		sitas Brawijaya
rawijaya	Universitas				Jniversitas Braw		sitas Brawijaya
rawijaya					abilitas svariabel akı		sitas Brawijaya
Irawijaya							
rawijaya	Universitas	percei Braw ava	ived value, l	kepuasan pelangg	gan dan loyalitas p	elanggan dapat	sitas Brawijay
rawijaya					ni beserta penjelasa		
rawijaya					Jniversitas Braw		
rawijaya	Universitas	menu	njukkan indi	kator untuk kua	alitas layanan men	npunyai tingkat	sitas Brawijaya
rawijaya							
rawijaya	Universitas	Brawijava	D111tas 0,000	aimana nilai ters	ebut lebih kecil dar	i 0,05 (p<0,05), iiava Univer	sitas Brawijaya sitas Brawijaya
rawijaya			gga keselurul	han indikator ter	sebut dinyatakan v		
rawijaya	Universitas			AG D			sitas Brawijaya sitas Brawijaya
rawijaya	Universitas	hacil	perhitungan	reliabilitas Alpha	a Cronbach dipero	leh hasil 0,897	sitas Brawiiav
Irawijaya	Universitas		lebih besar	r dari 0.6 sehi	ingga dinyatakan	reliabel untuk	sitas Brawijaya
rawijaya	Universita	yang	leom besa	t dari 0,0 sem	iligga diliyatakali	Univers	sitas Brawijaya
rawijaya	Universi	keselu	ıruhan indika	tor.			sitas Brawijaya
rawijaya	Universi				7 4		
rawijaya	Universit		Tabel 3.2 Has	sil Uji Validitas d	lan Reliabilitas Ku	alitas Layanan Niver	sitas Brawijaya
rawijaya	Universit	No	Korelasi	Koefisien Korelasi (			itas Brawijaya
rawijaya	Universit	1	v v	0,705	0,000	Valid	itas Brawijaya
rawijaya	Universita	1.	$X_{1.1}$ - $X_1$			/ Iniver	itas Brawijaya
rawijaya	Universitas	2.	$X_{1.2}$ - $X_1$	0,597	0,000	I Valid	sitas Brawijaya
rawijaya	Universitas	3.	X <sub>1.3</sub> -X <sub>1</sub>	0,634	0,000		sitas Brawijaya
rawijaya	Universitas	4.	X <sub>1.4</sub> -X <sub>1</sub>	0,739	0,000		itas Brawijaya
rawijaya	Universitas	B 5.	X <sub>1.5</sub> -X <sub>1</sub>	0,769	0,000	Valid ver	itas Brawijaya
rawijaya	Universitas	Bra			0,000		itas Brawijaya
rawijaya	Universitas	Braw 6.	X <sub>1.6</sub> -X <sub>1</sub>	0,727		rjaya Univers	sitas Brawijaya
rawijaya	Universitas	Brawij7.	$X_{1.7}-X_1$	0,753	0,000	ijaya <sup>Valid</sup> iver	sitas Brawijaya
rawijaya	Universitas	Brawij8	$X_{1.8}-X_1$	0,748	0,000 (aw	ijaya Validver	sitas Brawijaya
rawijaya	Universitas	9.	X <sub>1.9</sub> -X <sub>1</sub>	0,753	versito,000 raw		itas Brawijaya
rawijaya	Universitas	Brawijaya		as Brawijaya L 0 791		ilaya Univer Valid	sitas Brawijaya
rawijaya	Universitas		Universit	as Brawijáya l	Jniversitas Braw		sitas Brawijaya
rawijaya	Universitas		Universit	as Brawijaya t	Alpha = 0,897	Reliabel	itas Brawijaya
rawijaya	Universitas				Jniversitas Braw	33	itas Brawijaya
rawijaya	Universitas	Brawijaya			a semua indikator	untuk <i>perceived</i>	sitas Brawijaya
rawijaya	Universitas				Jniversitas Braw		sitas Brawijaya
rawijaya					tas lebih kecil dari		
rawijaya	Universitas				Jniversitas Braw		sitas Brawijaya
rawijaya	Universitas				Jniversitas Braw		sitas Brawijaya
	Universitas	Brawijaya	Universit		Jniversitas Braw		sitas Brawijaya
rawijaya					I I II B		
rawijaya	Universitas			as Brawij <b>7</b> 0/a l			sitas Brawijaya
	Universitas Universitas Universitas	Brawijaya	Universit	as Brawijaya  l	Jniversitas Braw Jniversitas Braw Jniversitas Braw	ijaya Univer	sitas Brawijaya sitas Brawijaya sitas Brawijaya

1011110110	OTHER DIGITION	0111101010	40 BIGHTHATA	DITTOTOTION DIGITI	1010 UIIITUI	DICOLO DICHTINO
rawijaya	Universitas Brawijaya	Universit	as Brawijaya	Universitas Brawi	jaya Univers	sitas Brawija
rawijaya	Universitas Brawijaya			Universitas Brawi		sitas Brawija
rawijaya	Universitas Brawijaya	Universit	as Brawijaya 🏻	Universitas Brawi	jaya Univers	sitas Brawija
rawijaya	Universitas Brawijaya	Universit	as Brawijaya 🏻	Universitas Brawi	jaya Univers	sitas Brawija
rawijaya	Universitas Brawijaya	Universit	as Brawijaya 🏻	Universitas Brawi	jaya Univers	sitas Brawija
rawijaya	Universitas Brawijaya	Universit	as Brawijaya 🏻	Universitas Brawi	jaya Univers	sitas Brawija
rawijaya	Universitas Brawijava sehing	ga keselurul	an Braikitaya	sebut dinyatakan ya	lid Sementara	sitas Brawija
rawijaya	Universitas Brawijaya	Universit	as Brawijaya I	Jniversitas Brawi	jaya Univers	sitas Brawija
rawijaya	Universitas Brawhasila p	erhitungan	reliabilitas Alph	a Cronbach diperol	eh hasil 0,907	sitas Brawija
rawijaya	Universitas Brawijaya	Universit	as Brawijaya J	Universitas Brawi	jaya Univers	sitas Brawija
rawijaya	Universitas Brawijaya Yang Universitas Brawijaya	lebih besai	as Brawijaya	ingga dinyatakan i	reliabel untuk Jaya Univers	sitas Brawija
rawijaya	Universitas Brawkeselur					sitas Brawija
rawijaya	Universitas Brawijava	Universit	as Brawijava 🏻	Universitas Brawi	iava Univers	sitas Brawija
rawijaya	Universitas Brawijaya Ta	ibel 3.3 Has	il Uji Validitas d	lan Reliabilitas <i>Perc</i>	eived Value	sitas Brawija
rawijaya	Universitas Brawijana	Korelasi	Koefisien Korela	nsi Probabilitas	Keterangan	itas Brawija
rawijaya	Universitas Brawijaya		(r)	as Brawi		itas Brawija
rawijaya	Universitas Brawijay 1.	X <sub>2.1</sub> -X <sub>2</sub>	0,867	0,000 °aWi	aya Valid vers	itas Brawija
rawijaya	Universitas Braw 2.	X <sub>2,2</sub> -X <sub>2</sub>	0.876	0,000	aya Univers	itas Brawija
rawijaya	Universitas Br	251			va Univers	itas Brawija
rawijaya	Universitas 3.	$X_{2,3}$ - $X_2$	0,776	0,000	Valid	itas Brawija
rawijaya	Universita 4.	$X_{2.4}$ - $X_2$	0,732	0,000	Validvers	itas Brawija
rawijaya	Universi 5.	X <sub>2.5</sub> -X <sub>2</sub>	0,793	0,000	Valid Vers	itas Brawija
rawijaya	Universi					itas Brawija
rawijaya	Universit 6.	$X_{2.1}$ - $X_2$	0,752	0,000	Valid	itas Brawija
rawijaya	Universit 7.	X <sub>2.1</sub> -X <sub>2</sub>	0,734	0,000	Valid	itas Brawija
rawijaya	Universit			47		sitas Brawija
rawijaya	Universita 8.	$X_{2.1}$ - $X_2$	0,723	0,000		itas Brawija
rawijaya	Universitas \			Alpha = $0.907$	T) 1' 1 1	itas Brawija
rawijaya	Universitas			Aipiia = 0,307	Univers	sitas Brawija
rawijaya	Universitas L	The state of the s				sitas Brawija
rawijaya	Universitas Bl	l 3 4 Hasil I	Tii Validitas dan	Reliabilitas Kepua	an Dolonggon	sitas Brawija
rawijaya		1 5.4 Hasii (	Ji vanaitas dan	i Kenabintas ikepua	aya Curavers	sitas Brawija
rawijaya 	Universitas Braw No	Korelasi	Koefisien Korela	nsi Probabilitas	Keterangan	
rawijaya	Universitas Brawija	Y <sub>1</sub> -Y	(r) 0,794	0,000 awi		itas Brawija
rawijaya rawijaya	Universitas Brawijay	Universi	0,734	0,000 awi		itas Brawija
rawijaya rawijaya	Universitas Brawijaya	$Y_2$ - $Y$	0,760	0.000	Valid	itas Brawija
rawijaya rawijaya	Universitas Brawijaya			Universitas Brawi		itas Brawija
rawijaya rawijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	3	•	Universio,000 rawi Universitas Brawi		
rawijaya rawijaya	Universitas Brawijaya			Alpha = $0.688$		itas Brawija
rawijaya Irawijaya	Universitas Brawijaya			Universitas Brawi Universitas Brawi		sitas Brawija
rawijaya Brawijaya	Universitas Brawijaya			Universitas Brawi		sitas Brawija sitas Brawija
rawijaya Brawijaya	Universitas Brawijaya			Universitas Brawi		sitas Brawija sitas Brawija
rawijaya Irawijaya	Universitas Brawijaya			Universitas Brawi Universitas Brawi		sitas Brawija sitas Brawija
rawijaya Brawijaya	Universitas Brawijaya			Universitas Brawi		sitas Brawija sitas Brawija
rawijaya Srawijaya	Universitas Brawijaya			Universitas Brawi Universitas Brawi		sitas Brawija
				Universitas Brawi Universitas Brawi		
rawijaya	Universitas Brawijaya					sitas Brawija sitas Brawija
rawijaya	Universitas Brawijaya			Universitas Brawi		sitas Brawija
rawijaya	Universitas Brawijaya	Universit	as Drawijaya	Universitas Brawi	jaya Univers	sitas Brawija

	0	4 TT 1 J Ca y Ca	01111010110	0 = 0 0 11 1 1 0 1 0 1	011110101	redo Didiii,	101	016010	
rawijaya	Universitas Bra	awijaya	Universita	s Brawijaya	Universi	itas Brawij	jaya Univer	sitas	Brawijay
rawijaya	Universitas Bra	awijaya	Universita	s Brawijaya	Universi	itas Brawij	jaya Univer	sitas	Brawijay
rawijaya	Universitas Bra	awijaya	Universita	s Brawijaya	Universi	itas Brawij	jaya Univer	sitas	Brawijay
rawijaya	Universitas Bra	awijaya	Universita	s Brawijaya	Universi	itas Brawij	jaya Univer	sitas	Brawijay
rawijaya	Universitas Bra	awijaya	Universita	s Brawijaya	Universi	itas Brawij	jaya Univer	sitas	Brawijay
rawijaya	Universitas Bra	awijaya	Universita	s Brawijaya	Universi	itas Brawij	iaya Univer	sitas	Brawijay
rawijaya	Universitas Bra			nunjukkan bah					
rawijaya	Universitas Bra	16		nunjukkan bar Is Brawijaya					Brawijay
rawijaya	Universitas Bra								
rawijaya									
rawijaya	Universitas Bra Universitas Bra	lebih ke	cil dari 0,0	5 (p<0,05), sel	ningga kese	eluruhan ind	likator tersebut	eitae	Brawijay
rawijaya Brawijaya	Universitas Bra					_	_		
rawijaya Irawijaya	Universitas Bra				•	_			
rawijaya Brawijaya	Universitas Bra	Cronba	ch diperole	h hasil 0,688	yang lebil	h besar dari	0,6 sehingga	eitae	Brawijay
rawijaya Irawijaya									Brawijay
	Universitas Bra Universitas Bra		kan reliabel	untuk keseluru	han indikat	tor.s Brawij			Brawijay
Irawijaya Irawijaya	Universitas Bra		3.5 Hasil I	]ji Validitas da	an Reliahi				
	Universitas Bra		3.3 Hash C		an Kenabi	ntas Loyant	iava Univer		D
Irawijaya Irawijaya	Universitas Bra	No	Korelasi	Koefisien Kore	elasi Pro	obabilitas	Keterangan		Brawijay Brawijay
rawijaya	Universitas II		03,	<b>(r)</b>	14/	1.	Univer		Brawijay
	Universita	1.	Z <sub>1</sub> -Z	0,752	连	0,000	Valid		Brawijay
Irawijaya Irawijaya	Universit	2.	$Z_2$ - $Z$	0,782	A STATE	0,000			Brawijay
	Universi					<b>* * * *</b>		aitas eitae	Brawijay
Irawijaya Irawijaya	Universit	3.	$Z_3$ - $Z$	0,717	Mad	0,000	Valid Ver	citac	Brawijay
Irawijaya Irawijaya	Universit	4.	$Z_4$ - $Z$	0,681		0,000	Valid	<del>s</del> itas	Proviiov
	Universit				Alpha =	= 0,714	Reliabel	citas	Brawijay
Irawijaya							Iniver		
rawijaya rawijaya	Universita			SIGN					Brawijay
rawijaya rawijaya	Universitas	Та	abel 3.5 me	njelaskan bah	wa semua	a indikator ı	untuk loyalitas	Sitas	Brawijay
rawijaya rawijaya	Universitas				19 15 1 48				
rawijaya rawijaya	Universitas B	pelangg	an lanjutan	mempunyai tin	gkat proba	bilitas lebih	kecil dari 0,05	Silds	Drawijay
Irawijaya	Universitas Br	(p<0.05	) sehingga	keseluruhan	indikator t	tersebut din			Brawijay
Irawijaya	Universitas Bra						, ·		
rawijaya	Universitas Bra	Sementa	ara hasil per	hitungan reliab	ilitas <i>Alph</i> o	a Cronbach	diperoleh hasil	Sitas	Brawijay
rawijaya rawijaya	Universitas Bra					WIJ			Brawijay
Irawijaya Irawijaya	Universitas Bra	•				•			
rawijaya rawijaya	Universitas Bra Universitas Bra								Brawijay
rawijaya rawijaya						_			Brawijay
rawijaya rawijaya	Universitas Bra								Brawijay
rawijaya rawijaya	Universitas Bra Universitas Bra	alisis Data	Universite	s Provileya	Universi	itas Drawii	jaya Univer		Brawijay
rawijaya rawijaya									Brawijay
rawijaya rawijaya	Universitas Bra								
rawijaya rawijaya	Universitas Bra Universitas me			ıs Brawijaya variabel vanga					Brawijay
rawijaya									
rawijaya	Universitas Bra			s Brawijaya					Brawijay
rawijaya	Universitas Bra			s Brawijaya					Brawijay
rawijaya	Universitas Bra			s Brawijaya		-			Brawijay
rawijaya	Universitas Bra			s Brawij72/a		-			Brawijay
rawijaya	Universitas Bra			s Brawijaya		_			Brawijay
rawijaya	<b>Universitas Bra</b>	awijaya	Universita	s Brawijaya	Universi	ıtas Brawij	jaya Univer	sitas	Brawijay

101111101101	011110101400	Diamilara emitorolego Diamilara emitorolego Diamilara emitorolego Dia	1111017
rawijaya	Universitas	Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	wijay
rawijaya	Universitas		
rawijaya	Universitas		
rawijaya	Universitas		wijay
rawijaya	Universitas		
rawijaya	Universitas		
rawijaya	Universitas	yang dikumpulkan tersebut dapat bermanfaat maka harus diolah atau Bra	wijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bra	wijay
rawijaya		dianalisis terlebih dahulu sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam itas Bra	
rawijaya	Universitas	Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bra	wijay
rawijaya	Universitas	pengambilan keputusan. Analisis yang digunakan dalam penelitian adalah berawi aya Universitas Brawi aya Univer	wijay
rawijaya		Rebagai berikul niversitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bra	
rawijaya	Universitas	Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	wijay
rawijaya	Universitas	La Analisis Deskriptificas Deskriptificas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	wijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Braw	
rawijaya	Universitas	Brawij Menurut Simamora (2004:231), analisis deskriptif adalah transformasis tas Bravi	wijay
rawijaya	Universitas	Brawijay Universitas Bra	wijay
rawijaya	Universitas	data mentah ke dalam bentuk yang mudah dipahami atau diinterpretasi.  Brawijaya Universitas Bray	wijay
rawijaya	Universitas		
rawijaya	Universitas	Universitas Bra	wijay
rawijaya	Universita	variabel dalam sampel. Hasil analisis ini juga dapat dipakai sebagai bahan sitas Bra	
rawijaya	Universi	pertimbangan untuk menentukan alat analisis dalam uji hipotesis. Dalam uversitas Brai	wijay
rawijaya	Universi	pertunoungum untuk menentukan untuk untunsis danam uji mpotesis. Bulam jiversitas Bra	wijay
rawijaya	Universi	upaya membantu untuk memaparkan hasil analisis ini akan ditampilkansitas Bra	wijay
rawijaya	Universit	hiversitas Bra	wijay
rawijaya	Universit	dalam bentuk tabulasi, gambar maupun grafik yang sesuai dengan hasil Bra	wijay
rawijaya	Universita	pengamatan. Iniversitas Bray	wijay
rawijaya	Universita	Universitas Bra	
rawijaya	Universitas \	Dell In Italy	
rawijaya	Universitas	Universitas Bra	wijay
rawijaya	Universitas		
rawijaya	Universitas	dikembangkan pertama kali pada tahun 1920 an oleh seorang ahli genetika	wijay
rawijaya	Universitas	dikembangkan pertama kali pada tahun 1920-an oleh seorang ahli genetika Braw	wijay
rawijaya		Bribernama Sewall Wright dalam Kuncoro (2008:1). Bohrnstedt dalam Kuncoro	wijay
rawijaya 	Universitas		
rawijaya		Br Kusnendi (2005:1) mengartikan analisis jalur sebagai "a technique forsitas Bra	
rawijaya	Universitas	estimating the effect's a set of independent variables has on a dependent	wijay
rawijaya			
rawijaya		By variable from a set of observed correlations, given a set of hypothesized the Bra	
rawijaya	Universitas	Brawijaya Universitas	wijay
rawijaya			
rawijaya	Universitas	analisis jalur adalah "a method of measuring the direct influence along Brawlaya".	wijay
rawijaya			
rawijaya rawijaya	Universitas Universitas		
rawijaya	Universitas		
	Universitas		
rawijaya			
rawijaya	Universitas		
rawijaya	Universitas	Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	wijay

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universities Breach separate path in such a system and thus of finding the degree which Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bryariation of a given effect is determined by each particular cause." Universitas Asumsi-asumsi yang menjelaskan path analysis seperti Universitas Bradijelaskan Riduwan (2007:2) adalah sebagai berikut: Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya 1) Pada model path analysis antar variabel adalah bersifat linier, adaptif dan bersifat normal Universitas Br 2) Hanya sistem aliran kausal ke satu arah artinya tidak ada arah Brawi kausalitas yang berbalik 3) Variabel terikat (endogen) minimal dalam skala ukur interval dan ratio Menggunakan sampel probability sampling yaitu teknik pengambilan sampel untuk memberikan peluang yang sama pada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel 5) Observed variables diukur tanpa kesalahan (instrumen pengukuran valid dan reliable artinya variabel yang diteliti dapat diobservasisit secara langsung 6) Model yang dianalisis dispesifikasikan (diintifikasi) dengan benar berdasarkan teori-teori dan konsep-konsep yang relevan artinya model teori yang dikaji atau diuji dibangun berdasarkan teoritis tertentu yang mampu menjelaskan hubungan kausalitas antar variabel yang diteliti ersitas Jadi analisis jalur digunakan untuk menganalisis pola hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui hubungan langsung maupunsitas Brawijaya tidak langsung seperangkat variabel bebas (eksogen) terhadap variabel terikat (endogen). Manfaat dari model analisis jalur adalah untuk sitas menjelaskan fenomena yang diteliti, memprediksi nilai variabel terikat (Y) berdasarkan nilai variabel bebas (X), faktor determinan yaitu penentuan Universitas Bravariabel bebas (X) mana yang berpengaruh dominan terhadap variabelsitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya terikat (Y), juga dapat digunakan untuk menelusuri mekanisme (jalurjalur) pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), dan Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Br pengujian model menggunakan metode trimming. Prinsip-prinsip dasarsitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya **Universitas Brawijava** Universitas Brawijz4/a Universitas Brawijaya

rawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brayang sebaiknya dipenuhi dalam analisis jalur diantaranya ialah oleh Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas BraKuncoro (2008:2):sitas Brawijaya Universitas Brawijaya rawijaya Universitas Brab) Hanya sistem saliran kausal ke satu arah artinya tidak ada arah sitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawi kausalitas yang berbalik. Universitas Brawijaya Universitas Brayil Variabel terikat (endogen) minimal dalam skala ukur interval dan skala ukur interva Universitas Brawirasio. d) Menggunakan sampel probability sampling yaitu teknik pengambilan sampel untuk memberikan peluang yang sama pada setiap anggota Brawijaya Universit populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel Observed variable diukur tanpa kesalahan (instrumen pengukuran validitas dan reliabilitas) artinya variabel yang diteliti dapatsitas Brawijaya diobservasi secara langsung. Model yang dianalisis dispesifikasikan (diidentifikasi) dengan benar Brawijaya berdasarkan teori-teori dan konsep-konsep yang relevan artinya modelsitas Brawijaya teori yang dikaji atau diuji dibangun berdasarkan kerangka teoritis Universitas Braw tertentu yang mampu menjelaskan hubungan kausalitas antar variabelsitas Brawijaya Universitas Brawi yang diteliti. Universitas Brawijaya Universitas Brawi adalah sebagai berikut rawijaya Universitas Brawijaya Melihat hubungan antar variabel dengan didasarkan pada Universitas Brawijaya<sup>a)</sup> model apriori Universitas Brawijaya) Menerangkan mengapa variabel-variabel berkorelas dengan menggunakan suatu model yang berurutan secara temporer Versitas Brawijaya Menggambar dan menguji suatu model matematis dengan tas Brawijaya Universitas Brawijaya) menggunakan persamaan yang mendasarinya **Universitas Brawijaya** Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijasa Universitas Brawijasa Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya rawijaya

			011110101010		011110101000	2101111101701		
rawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijay
	Universitas				Universitas		Universitas	
rawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	
rawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya <sub>d</sub> )	Mengidentifik	Brawijaya,	penyebab sua	Brawijaya tu variabel	Universitas	Brawijay
	Universitas				dipengaruhin		Universitas	
rawijaya	Universitas	Brawijayæ)	Menghitung	besarnyay po	engaruh satu	variabel yin	dependensitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya	exogenous ata	au lebih terh	adap variabel	dependen en	dogenous	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya	lainnya. Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijay
							ni Ladalahsitas	
rawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas mediasi. Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	moder regre	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Br Menurut S	Sarwono (2012	41) model k	etiga dalam pa	th analysis m	erupakansitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya			195	Brawijaya	Universitas	Brawijay
9 9	Universitas						mediasi, sitas	
rawijaya	Universitas	Brawiyaitu vari	abel X berpeng	garuh terhada	p variabel Z s	ecara langsur	ng (direct stas	Brawijay
rawijaya	universitas	Br	2211		'W/	va	Universitas	Brawijay
	Universitas	effect) da	n secara tidak	langsung (	indirect effect)	) mempengai	ruhinjugasitas	
	Universita	variabel 7	Z melalui variab	el perantara `	Y		Universitas	
	Universi		68:11		95576	7,	niversitas	
, ,	Universi	Varia	bel X berfungs	i sebagai vari	abel independe	en <i>exogenous</i>	terhadapsitas	Brawijay
	Universit	variabel V	dan Z. Sedang	rkan variahel	V memnunyai	dua fungsi:	hiversitas	
	Universit	variaber i	dan Z. Sedang	Kan variaber	1 mempunyai	dua fullgst.	hiversitas	
	Universit	a) Fu	ngsi pertama	sebagai vari	abel endogeno	ous terhadap	niversitas variabel	
	Universita	\	37	SIE	4.6	/	Iniversitas	
	Universitas	\ \	cogenous X.				Universitas	D
	Universitas\	b) Fu	ngsi kedua seb	agai variabel	endogenous p	erantara untu	Universitas k melihat Universitas	Brawijay
	Universitas Universitas	D	113	A CALE III	115			
	Universitas	PC	engaruh X terha	dap Z melalı	ıi Y.	ava	Universitas Universitas	
	Universitas	, ,,	ariabel Z merup	akan variabe	l dependen <i>end</i>		Universitas	
2 2	Universitas			unun vunuot	r dependen end	wijaya	Universitas	
			aci nath analy	reie model	madiaci malal		perantarăsitas	
		-	Universitas				Universitas	
rawijaya	Universitas	dengan n	nenggunakan p	rogram SPS	S 17 menuru	t Sarwono (	(2012:69) <sub>sitas</sub>	Brawijay
			oagai berikut:				Universitas	
rawijaya	Universitas	Brawijava	Universitas	Brawijava	Universitas	Brawijaya	Universitas	
							anJrantarsitas	
							Universitas	
rawijaya	Universitas	Brawijaya va	Universitas ariabel yang dit	eliti. Brawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	
			embuat diagran				Universitas	
	Universitas		Universitas	· ·			Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas				Universitas	
rawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas				Universitas	
rawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawij <b>7</b> 6/a	Universitas	Brawijaya	Universitas	
rawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	
	Universitas	Brawijaya	Universitas				Universitas	

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya **Universitas Brawijaya** Universitas Brawijaya Membuat persamaan struktural Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawiid) Membuat desain variabel, memasukkan data dan menganalisanyasitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya dalam IBM SPSS. Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya rawijaya Universitas Brawije) Memasukkan data dengan cara mengklik pada perintah: Datasitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya View. Lalu menginputkan data sejumlah 100 Brawijaya Universitas Brawij f) Melakukan penghitungan untuk sub struktur dengan menggunakan sitas Brawijaya Universitas Brawijay IBM SPSS g) Penafsiran hasil perhitungan dengan menggunakan IBM SPSS niversitas Brawijaya Langkah-langkah menguji analisir jalur secara manual sebagai berikut dalam Kuncoro (2008:116): 1. Merumuskan hipotesis dan persamaan struktural Struktur:  $Y = \rho_{yx_1}X_1 + \cdots + \rho_{yx_k}X_k + \rho_y\varepsilon_1$ 2. Menghitung koefisien jalur yang didasarkan pada koefisien regresi Versitas Brawijaya a. Gambar diagram jalur lengkap tentukan sub-sub struktural dan rumuskan persamaan strukturalnya yang sesuai hipotesis yang Hipotesis: naik turunnya variabel endogen (Y) dipengaruhi secara signifikan oleh variabel eksogen ( $X_1$  dan  $X_2$ ). b. Menghitung koefisien regresi untuk struktur / yangUrtelahsitas Brawijaya dirumuskan. Menghitung koefisien jalur secara simultan (keseluruhan) Universitas Brawii Pengujian keseluruhan hipotesis statistik dirumuskan sebagai berikut : sitas Brawijaya Universitas Brawij Hipotesis statistik dirumuskan sebagai berikut:  $H_0$ :  $pyx_1 = pyx_2 = .... pyx_k = 0$  $H_1$ :  $pyx_1 = pyx_2 = .... pyx_k \neq 0$ a) Kaidah pengujian signifikan secara manual: menggunakan Tabel F University  $\mathbb{R}^{2}$ Iniversitas Brawijaya Universitas Brawijaya Keterangan n = jumlah sampel Vijaya Universitas Brawijaya **Universitas Brawijaya** k = jumlah variabel eksogen niversitas Brawijaya LRivxk = Rsquare rawijaya Universitas Brawijaya Dengan taraf signifikan ( $\alpha$ ) = 0.05 sitas Brawijaya Probabilitas  $F \le \alpha$  maka  $H_0$  ditolak Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya rawijaya

Universitas Brawijaya Probabilitas  $F > \alpha$  maka  $H_0$  diterima Universitas Bra4./ Menghitung koefisien jalur secara individus itas Brawijaya Universitas Brawi Hipotesis penelitian yang akan diuji dirumuskan menjadi hipotesis si statistik berikut: s Brawijaya Universitas Brawijaya Uni H<sub>0</sub>: pyx<sub>k</sub>>0rawijaya Universitas Brawijaya Uni H: pyxk=0 awijaya Universitas Brawijaya Universit rawijaya Secara individual uji statistik yang digunakan adalah uji t yang dihitung dengan rumus oleh Riduwan (2008:117) Keterangan:  $P_{xi}$  = Koefisien regresi dari variabel Xi Se<sub>pk</sub> = Standar *Error* Koefisien Regresi Va Mencari besar kontribusi bersama atau koefisien determinasi (KD)sitas Brawijaya dengan mengalikan R<sub>square</sub> dengan 100%. Meringkas dan menyimpulkan Model analisis jalur berbeda dengan model regresi. Perbedaan tersebut terletak pada pola hubungan yang ingin diungkapkan. Model regresi digunakan untuk meramalkan atau menduga nilai sebuah variabel respon Y atas dasar nilai tertentu beberapa variabel prediktor X<sub>1</sub>; X<sub>2</sub>, ..., X<sub>k</sub>, atau pola hubungan yang mengisyaratkan besarnya pengaruh variabel penyebab  $X_1; X_2, ..., X_k$ , terhadap sebuah variabel akibat Y, baik pengaruh yang sitas langsung secara individual maupun secara bersamaan. Telaah statistika menyatakan bahwa untuk peramalan/pendugaan nilai Y atas dasar nilainilai  $X_1$ ;  $X_2$ , ...,  $X_k$ , pola hubungan yang sesuai adalah pola hubungan yang sitas Bmengikuti model regresi, sedangkan untuk mengetahui hubungan sebab Universitas Brakibat, pola yang tepat adalah model struktural. Secara matematik, analisis Brawijaya jalur mengikuti pola model struktural yang dikemukakan Riduwan dkk (2008:5). Model struktural yaitu apabila setiap variabel terikat/endogen Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Br (Y) keadaannya ditentukan oleh seperangkat variabel bebas/eksogen (X). rsitas Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijza Universitas Brawijava

101111101701	011110101400	Diamijaya			OTHER DISTRICT		011110101000	
rawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas		Universitas				Universitas	
rawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya Besar	pengaruh se	Bravilaya tian jalur d	lalam model	analisis jalu	r Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Br diperoleh	dari perhitunga	n sebagai ber	rikutversitas	Brawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijaya_	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya	Beta Xi Taex	B† <b>4</b> ivi¶a <del>y</del> a <mark>.</mark>	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas		Universitas	Brawijaya	=		Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Xia= Koefisio	en regresi dari	variabel Xi	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya.	Universitas	ighal Vi	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijaya	deviasi dari va	iauel Al	ersitas	Brawijaya	Universitas	
rawijaya			deviasi dari va				Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Brawijay				rawijaya	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Braw <sup>i</sup> Nilai	Beta kemudia	n dikalikan	dengan 100%	untuk men	dapatkansitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	Br	25111		1/4/	va	Universitas	Brawijay
rawijaya	Universitas	persentase	dari besarnya	pengaruh var	riabel X.		Universitas	Brawijay
rawijaya	Universita		1.0	CA.A.	May 1		Universitas	Brawijay
rawijaya	Universi		1 E 3 V			7	hiversitas	Brawijay
rawijaya	Universi			3000		1	hiversitas	
rawijaya	Universit					y	hiversitas	
rawijaya	Universit					Y	hiversitas	
rawijaya	Universit		F	- 11			niversitas	
rawijaya	Universita	\	441	STAIL	1.3		Iniversitas	
rawijaya	Universita		12				Universitas	
rawijaya	Universitas	<b>\</b> \	rei		151		Universitas	
2 2	Universitas					//	Universitas	
	Universitas		4.4	1.4	4.5	a	Universitas	
	Universitas			AA		aya	Universitas	
	Universitas					ljaya	Universitas	
	Universitas					wijaya	Universitas	
	Universitas					<b>T</b> awijaya	Universitas	
rawijaya	Universitas		Universitas				Universitas	
	Universitas		Universitas				Universitas	
	Universitas		Universitas				Universitas	
rawijaya	Universitas		Universitas				Universitas	
rawijaya	Universitas		Universitas				Universitas	
rawijaya	Universitas		Universitas				Universitas	
rawijaya	Universitas		Universitas				Universitas	
rawijaya	Universitas		Universitas				Universitas	
	Universitas		Universitas				Universitas	
	Universitas		Universitas				Universitas	
rawijaya	Universitas		Universitas				Universitas	
rawijaya	Universitas		Universitas				Universitas	
rawijaya	Universitas		Universitas				Universitas	
rawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	<u> Brawijaya</u>	universitas	rawijaya	Universitas	Brawijay