

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Tugas Bimbingan



UNIVERSITAS GALUH FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN : TERAKREDITASI "B" SK. NO. 5278/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2020
PROGRAM STUDI AKUNTANSI : TERAKREDITASI "B" SK. NO. 4682/SK/BAN-PT/Akred/S/VIII/2020
Jl. RE. Martadinata No. 150 Telp/Fax. (0265) 772060 - 778374 Ciamis 46251

SURAT TUGAS MEMBIMBING SKRIPSI

Nomor : 0146/34/ST/AK/D/I/2024

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis dengan ini memberi tugas membimbing skripsi kepada :

Nama : **Dr. Nana Darna, S.E., M.M.**
 sebagai Pembimbing I

Nama : **Mukhtar Abdul Kader, S.E., M.M.**
 sebagai Pembimbing II

Dalam penulisan/penyusunan skripsi mahasiswa untuk dan atas :

Nama : **TITIS EKO YULYANTI**
NIM : **3402200045**
Program Studi : **Manajemen**
Judul Skripsi : **PENGARUH SWITCHING COST DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Suatu Studi Pada ...)**

Surat tugas ini berlaku sampai dengan skripsi selesai paling lambat 1 (satu) tahun setelah penetapan surat tugas ini.

Demikian agar dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ciamis, 16 Januari 2024
Dekan,



Dr. Nurdiana Mulyatini, S.E., M.M.
NIK. 3112770079

Tembusan :

- Yth. Ketua Program Studi yang bersangkutan
- Yth. Mahasiswa yang bersangkutan

Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian

	UNIVERSITAS GALUH FAKULTAS EKONOMI	
	<small>PROGRAM STUDI MANAJEMEN : TERAKREDITASI "B" SK. NO. 5278/SK/BAH-PT/Akred/S/DJ/2020</small> <small>PROGRAM STUDI AKUNTANSI : TERAKREDITASI "B" SK. NO. 4682/SK/BAH-PT/Akred/S/VIII/2020</small> <small>Jl. RE. Martadinata No. 150 Telp/Fax. (0265) 772060 - 778374 Ciamis 46251</small>	
Nomor	: 1956/34/SP/AK/DI/IX/2025	08 September 2025
Lampiran	: -	
Perihal	: Ijin Penelitian Skripsi	
Kepada		
Yth.		
Manager Smesco Mart		
di		
Tempat		

Dengan Hormat,

Berdasarkan Program Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis, dalam rangka menyelesaikan studi mahasiswa diwajibkan untuk menyusun skripsi. Untuk keperluan tersebut kiranya Bapak/Ibu dapat membantu mahasiswa kami dalam melakukan penelitian dan pengumpulan data pada Perusahaan/Dinas/Instansi yang Bapak/Ibu Pimpin. Adapun mahasiswa yang dimaksud adalah :

N a m a	: Titis Eko Yulyanti
Nomor Pokok / NIM	: 3402200045
Asal Program Studi	: Manajemen
Tempat Tanggal Lahir	: Tasikmalaya, 25 April 2001
Telepon / HP	: 085741863342
Alamat	: Kp Sukasirna RT/RW 003/008 DESA CIKAWUNGADING KECAMATAN CIPATUJAH KABUPATEN TASIKMALAYA
Lamanya Penelitian	: Agustus sampai dengan September 2025 (2 bulan)
Judul Penelitian	: Pengaruh Switching Cost dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Smesco Mart

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Ciamis, 08 September 2025

a.n Dekan,

Wakil Dekan I



Elin Herlina, S.Pd., M.M.
 NIK. 3112770081

Lampiran 3 : Surat Jawaban Izin Penelitian**SURAT JAWABAN IZIN PENELITIAN**

Kepada Yth.
Pimpinan Fakultas Ekonomi
Universitas Galuh
di Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat permohonan izin penelitian atas nama Titis Eko Yulyanti (NIM: 3402200045), mahasiswa Fakultas Ekonomu Universitas Galuh bersama ini kami menyampaikan bahwa Smesco Mart Ciamis memberikan izin kepada yang bersangkutan untuk melaksanakan penelitian dengan judul:

“Pengaruh Switching Cost dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan”

Penelitian tersebut dapat dilaksanakan di lingkungan Smesco Mart Ciamis pada periode bulan September sampai Oktober 2025. Kami berharap penelitian ini dapat berjalan dengan baik dan memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun bagi Smesco Mart Ciamis.

Demikian surat jawaban izin penelitian ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Ciamis, 23 September 2025
Smesco Mart Ciamis



Cece
Manager of Store

JEN. 1511 A. 0110 YANI No. 120 CIAMIS ■ 0251-0751627

Lampiran 4 : Kuesioner Penelitian**KUESIONER PENELITIAN**

Kepada Yth,
Konsumen *Smesco Mart*
Di Tempat

Dengan Hormat,
Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Titis Eko Yulyanti
Nim : 3402200045
Prodi : Manajemen

Adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Galuh yang sedang menyusun sebuah skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi (Manajemen) S1. Bermaksud untuk melakukan penelitian ke konsumen *Smesco Mart* Ciamis sebagai responden nya. Dengan judul **“PENGARUH *SWITCHING COST* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN.”**

Oleh karena itu, peneliti memohon bantuan dan ketersediannya kepada konsumen *Smesco Mart* untuk mengisi angket yang saya sediakan. Peneliti ini semata-mata hanya untuk penelitian ilmiah saja, semua jawaban mahasiswa akan dijaga kerahasiaanya.

Atas perhatianya, bantuan, dan kesedian dalam mengisi angket/kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Titis Eko Yulyanti

Petunjuk Pengisian Kuesioner:

- 1) Bacalah Pernyataan-Pernyataan dengan seksama
- 2) Isi identitas dengan kolom yang tersedia
- 3) Pernyataan-Pernyataan dibawah ini berkaitan dengan Pengaruh *Switching cost* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
- 4) Anda dipersilahkan menjawab dan memberi tanda (\checkmark) pada salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan.

IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin : () Laki-Laki () Perempuan
2. Usia : () <20 Tahun
() 21-30 Tahun
() 31-40 Tahun
() >40 Tahun
3. Tingkat Pendidikan : () SMP
: () SMA
: () S1
: () S2
: () S3
4. Pendapatan : () < Rp. 500.000/bulan
: () Rp. 500.000-Rp. 1.000.000/bulan
: () Rp. 1.000.000- Rp. 3.000.000/bulan
: () Rp. 3.000.000- Rp. 5.000.000/bulan
: () > 5.000.000/bulan
5. Produk apa yang sering anda beli? : () Produk Perlengkapan Rumah
: () Produk Kecantikan / Kesehatan
: () Sembako
: () Produk Fashion
: () Produk Makanan / Minuman
: () Produk Lainnya

PILIHAN JAWABAN

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

R : Ragu-Ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Switching Cost (X1)

NO	PERNYATAAN	(5) SS	(4) S	(3) RR	(2) TS	(1) STS
<i>Procedural Switching cost</i>						
1	Saya memerlukan usaha tambahan untuk memahami perbedaan layanan atau produk ketika berpindah dari Smesco Mart ke toko lain.					
2	Saya kehilangan waktu karena harus menyesuaikan diri dengan sistem belanja di toko lain selain Smesco Mart.					
3	Saya merasa kesulitan menyesuaikan kebiasaan belanja ketika berpindah dari Smesco Mart ke toko lain.					
<i>Financial Switching cost</i>						
4	Saya merasa akan mengeluarkan biaya lebih besar jika berpindah berbelanja dari Smesco Mart ke toko lain.					
5	Saya mempertimbangkan biaya tambahan seperti ongkos transportasi ketika harus berbelanja di luar Smesco Mart.					
6	Saya merasa kehilangan keuntungan finansial seperti diskon atau promo jika tidak lagi berbelanja di Smesco Mart.					
<i>Relational Switching cost</i>						
7	Saya merasa nyaman dengan pelayanan karyawan di Smesco Mart sehingga sulit untuk berpindah ke toko lain.					
8	Saya memiliki kebiasaan berbelanja di Smesco Mart yang membuat saya enggan mencoba toko lain.					
9	Saya merasa memiliki kedekatan dengan Smesco Mart sehingga berpindah ke toko lain terasa kurang menyenangkan.					

Kualitas Pelayanan (X2)

NO	PERNYATAAN	(5) SS	(4) S	(3) RR	(2) TS	(1) STS
Berwujud (<i>Tangible</i>)						
1	Saya merasa fasilitas belanja yang disediakan Smesco <i>Mart</i> (seperti keranjang, troli, atau kasir) dalam kondisi baik dan memadai.					
2	Saya melihat penampilan karyawan Smesco <i>Mart</i> selalu rapi dan sopan.					
3	Saya merasa ruangan, tata letak, dan kebersihan Smesco <i>Mart</i> memberikan kenyamanan saat berbelanja.					
Empati (<i>Empathy</i>)						
4	Saya merasa karyawan Smesco <i>Mart</i> memberikan perhatian yang tulus terhadap kebutuhan saya saat berbelanja.					
5	Saya merasa karyawan Smesco <i>Mart</i> ramah dan mau mendengarkan keluhan atau pertanyaan saya.					
6	Saya merasa Smesco <i>Mart</i> memahami kebutuhan saya sebagai konsumen dan berusaha memenuhinya dengan baik.					
Keandalan (<i>Reliability</i>)						
7	Saya merasa pelayanan di Smesco <i>Mart</i> selalu sesuai dengan yang dijanjikan.					
8	Saya merasa transaksi pembelian di Smesco <i>Mart</i> dilakukan dengan tepat dan akurat.					
9	Saya merasa produk yang saya butuhkan di Smesco <i>Mart</i> umumnya tersedia sesuai kebutuhan saya.					
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
10	Saya merasa karyawan Smesco <i>Mart</i> selalu cepat dalam melayani kebutuhan saya.					
11	Saya merasa karyawan Smesco <i>Mart</i> sigap membantu ketika saya mengalami kesulitan saat berbelanja.					
12	Saya merasa pertanyaan atau keluhan saya ditanggapi dengan baik dan cepat oleh karyawan Smesco <i>Mart</i> .					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
13	Saya merasa aman dan percaya dalam melakukan transaksi di Smesco <i>Mart</i> .					
14	Saya yakin karyawan Smesco <i>Mart</i>					

NO	PERNYATAAN	(5) SS	(4) S	(3) RR	(2) TS	(1) STS
	memiliki pengetahuan yang cukup untuk membantu saya saat berbelanja.					
15	Saya merasa pelayanan di <i>Smesco Mart</i> diberikan secara profesional dan dapat dipercaya.					

Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	(5) SS	(4) S	(3) RR	(2) TS	(1) STS
Terpenuhinya Harapan Konsumen						
1	Saya merasa pengalaman berbelanja di <i>Smesco Mart</i> sesuai dengan harapan saya.					
2	Saya merasa produk dan pelayanan di <i>Smesco Mart</i> mampu memenuhi kebutuhan dan harapan saya.					
3	Saya merasa tidak ada perbedaan besar antara ekspektasi dan kenyataan dari produk ini.					
Keinginan Untuk Menggunakan Produk						
4	Saya memiliki keinginan untuk terus menggunakan produk yang tersedia di <i>Smesco Mart</i> .					
5	Saya ingin tetap menjadikan produk di <i>Smesco Mart</i> sebagai pilihan utama dalam berbelanja.					
6	Saya merasa produk ini adalah pilihan utama saya.					
Kesediaan Merekomendasikan Produk						
7	Saya bersedia merekomendasikan produk <i>Smesco Mart</i> kepada teman atau keluarga.					
8	Saya merasa puas sehingga ingin menyarankan orang lain untuk berbelanja produk di <i>Smesco Mart</i> .					
9	Saya tidak ragu untuk menyarankan produk ini kepada orang di sekitar saya.					
Kualitas Layanan						
10	Saya merasa pelayanan di <i>Smesco Mart</i> sudah sesuai dengan harapan saya.					
11	Saya menilai kualitas layanan di <i>Smesco Mart</i> lebih baik dibandingkan dengan toko lain.					
12	Saya mendapatkan pelayanan yang cepat					

NO	PERNYATAAN	(5) SS	(4) S	(3) RR	(2) TS	(1) STS
	dan tanggap.					
Loyalitas Konsumen						
13	Saya tetap memilih berbelanja di Smesco <i>Mart</i> meskipun ada banyak pilihan toko lain.					
14	Saya berencana untuk terus berbelanja di Smesco <i>Mart</i> di masa mendatang.					
15	Saya tidak mudah berpindah ke produk pesaing.					
Reputasi Pelayanan						
16	Saya menilai Smesco <i>Mart</i> memiliki reputasi pelayanan yang baik di mata konsumen.					
17	Saya percaya pada kualitas pelayanan Smesco <i>Mart</i> karena sudah terbukti memuaskan.					
18	Saya percaya perusahaan ini menjaga citra dan kepercayaannya dengan baik.					
Kenyamanan Lokasi						
19	Saya memilih berbelanja di Smesco <i>Mart</i> karena lokasinya lebih praktis dibanding toko lain.					
20	Saya merasa lokasi Smesco <i>Mart</i> strategis dan mudah ditemukan.					
21	Saya merasa nyaman saat berada di lokasi layanan.					

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Lampiran 6 : Rekap Data Jawaban Responden, Frekuensi Dan Uji Validitas Variabel X2

Res	No Pernyataan															Jm l
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	3	3	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	64
2	5	3	4	5	4	2	4	5	5	5	4	4	4	5	5	64
3	4	5	3	3	5	2	2	2	4	3	5	5	5	5	2	55
4	3	4	5	4	2	5	4	4	5	4	5	3	3	4	4	59
5	5	5	3	3	5	4	5	5	2	2	3	4	4	4	5	59
6	4	5	4	4	4	5	3	2	4	5	5	5	5	2	4	61
7	2	4	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	1	4	5	57
8	5	5	4	4	5	4	4	5	3	3	5	5	4	2	3	61
9	3	3	5	3	4	5	4	4	4	3	3	4	5	5	5	60
10	4	4	2	5	5	3	3	4	5	4	3	5	3	2	4	56
11	2	5	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	4	4	3	59
12	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	64
13	3	4	3	5	5	4	4	5	5	2	2	5	3	3	4	57
14	4	5	5	4	3	4	5	4	2	3	4	4	3	4	4	58
15	4	4	3	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	58
16	5	5	4	4	4	1	4	3	4	4	3	3	4	4	5	57
17	3	3	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	3	2	59
18	4	4	3	3	5	4	5	4	5	3	4	4	1	5	4	58
19	3	4	4	4	3	5	4	4	4	2	4	4	3	3	4	55
20	5	5	4	4	4	3	4	3	2	5	5	3	5	4	5	61
21	4	3	2	5	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	3	57
22	2	5	5	3	3	3	5	4	3	4	4	5	2	5	4	57
23	5	4	3	4	5	5	3	1	4	2	4	3	4	3	4	54
24	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	64
25	4	3	5	5	3	2	5	1	1	3	5	5	3	3	4	52
26	3	5	2	3	5	5	4	4	4	4	1	4	4	4	5	57
27	4	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	67
28	5	5	3	4	4	3	5	5	3	4	3	4	3	3	5	59
29	3	5	4	5	3	5	4	3	3	3	5	5	4	4	4	60
30	5	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	3	5	5	5	64
Jml	116	127	117	121	121	114	124	113	116	108	119	124	115	116	122	1773

FREKUENSI

RES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
5	10	13	10	9	9	9	10	9	10	5	11	10	10	8	10
4	9	11	10	13	14	11	15	11	11	12	10	14	10	13	14
3	8	6	7	8	6	6	4	6	5	9	7	6	7	6	4
2	3	0	3	0	1	3	1	2	3	4	1	0	1	3	2
1	0	0	0	0	0	1	0	2	1	0	1	0	2	0	0

JML	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Lampiran 7 : Rekap Data Jawaban Responden, Dan Frekuensi Variabel Y

Re s	No Pernyataan														Jml
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	51
2	5	5	3	4	4	5	5	3	3	3	2	3	3	4	52
3	2	3	5	5	2	5	4	5	2	2	4	4	3	5	51
4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	1	2	3	54
5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	2	5	5	5	2	57
6	4	2	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	55
7	4	5	4	4	3	4	5	5	4	3	4	3	3	1	52
8	5	4	5	4	5	4	3	4	2	5	3	4	2	3	53
9	3	3	2	5	4	5	4	5	3	2	5	4	5	5	55
10	4	5	4	3	4	3	5	1	4	3	4	2	2	2	46
11	4	4	5	4	5	5	3	4	3	5	4	4	4	3	57
12	5	5	4	5	3	4	5	4	4	4	3	3	3	4	56
13	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4	5	2	5	48
14	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	5	4	5	3	59
15	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	2	4	2	3	57
16	4	2	4	5	3	4	4	2	3	4	4	2	1	4	46
17	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	2	51
18	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	2	4	61
19	4	5	4	3	4	4	4	4	2	2	3	4	4	3	50
20	2	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	5	55
21	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	3	2	56
22	3	3	3	3	4	2	5	4	4	4	5	5	4	4	53
23	4	5	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	4	3	48
24	3	3	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	3	2	56
25	4	4	5	2	4	3	4	3	5	4	3	3	5	5	54
26	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	3	57
27	4	2	5	5	5	4	5	3	3	3	4	4	4	3	54
28	2	5	5	2	4	5	4	2	5	4	2	3	3	1	47
29	3	4	3	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	60
30	4	5	5	5	4	5	3	2	4	2	5	4	4	3	55
Jml	114	120	123	121	124	123	128	110	109	109	116	108	101	100	1606

FREKUENSI

Re s	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
5	7	12	12	10	9	11	12	7	5	7	8	4	5	6
4	13	9	11	13	17	12	14	11	13	10	13	15	9	7
3	7	6	5	5	3	6	4	8	8	8	6	7	9	10
2	3	3	2	2	1	1	0	3	4	5	3	3	6	5
1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	2

Jml	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Lampiran 8 : Tabel Interpretasi Hasil Prasurvey

Rentang Skor	Kategori
30-54	Tidak Baik
55-78	Kurang baik
79-102	Cukup Baik
103-126	Baik
127-150	Sangat Baik

Lampiran 9 : Hasil Rekap Pra-survey *Switching cost*

Hasil Rekap Pra-Survey *Switching cost* Smesco *Mart* Ciamis

No	Pernyataan	5 SS	4 S	3 RR	2 TS	1 STS	Jml Skor	Skor Tertinggi	Pen Capaian
<i>Procedural Switching cost</i>									
1	Saya memerlukan usaha tambahan untuk memahami perbedaan layanan atau produk ketika berpindah dari Smesco <i>Mart</i> ke toko lain.	7	5	8	5	5	94	150	0,63
2	Saya kehilangan waktu karena harus menyesuaikan diri dengan sistem belanja di toko lain selain Smesco <i>Mart</i> .	6	7	4	7	6	90	150	0,60
3	Saya merasa kesulitan menyesuaikan kebiasaan belanja ketika berpindah dari Smesco <i>Mart</i> ke toko lain.	5	7	5	7	6	88	150	0,59
<i>Financial Switching cost</i>									
4	Saya merasa akan mengeluarkan biaya lebih besar jika berpindah berbelanja dari Smesco <i>Mart</i> ke toko lain.	3	3	8	8	8	75	150	0,50
5	Saya mempertimbangan biaya tambahan seperti ongkos transportasi ketika harus berbelanja di luar Smesco <i>Mart</i> .	4	5	7	7	7	82	150	0,55
6	Saya merasa kehilangan	8	10	9	3	0	113	150	0,75

	keuntungan finansial seperti diskon atau promo jika tidak lagi berbelanja di Smesco <i>Mart</i> .								
Relational Switching cost									
7	Saya merasa nyaman dengan pelayanan karyawan di Smesco <i>Mart</i> sehingga sulit untuk berpindah ke toko lain.	7	9	7	6	1	105	150	0,70
8	Saya memiliki kebiasaan berbelanja di Smesco <i>Mart</i> yang membuat saya enggan mencoba toko lain.	8	9	7	6	0	109	150	0,73
9	Saya merasa memiliki kedekatan dengan Smesco <i>Mart</i> sehingga berpindah ke toko lain terasa kurang menyenangkan.	8	7	8	7	0	106	150	0,71
TOTAL							862	1.350	5,76
RATA-RATA							95,78	150	0,64

Lampiran 10 : Hasil Rekap Pra-survey Kualitas Pelayanan

Hasil Rekap Pra-Survey Kualitas Pelayanan Smesco *Mart* Ciamis

No	Pernyataan	5 SS	4 S	3 RR	2 TS	1 STS	Jml Skor	Skor Tertinggi	Penca paian
Berwujud (<i>Tangible</i>)									
1	Saya merasa fasilitas belanja yang disediakan Smesco <i>Mart</i> (seperti keranjang, troli, atau kasir) dalam kondisi baik dan memadai.	10	9	8	3	0	116	150	0,77
2	Saya melihat penampilan karyawan Smesco <i>Mart</i> selalu rapi dan sopan.	13	11	6	0	0	127	150	0,85
3	Saya merasa ruangan, tata letak, dan kebersihan Smesco <i>Mart</i> memberikan kenyamanan saat berbelanja.	10	10	7	3	0	117	150	0,78
Empati (<i>Empathy</i>)									
4	Saya merasa karyawan Smesco <i>Mart</i> memberikan perhatian yang tulus terhadap kebutuhan saya saat berbelanja.	9	13	8	0	0	121	150	0,81
5	Saya merasa karyawan Smesco <i>Mart</i> ramah dan mau mendengarkan keluhan atau pertanyaan saya.	9	14	6	1	0	121	150	0,81
6	Saya merasa Smesco <i>Mart</i> memahami kebutuhan saya sebagai konsumen dan berusaha memenuhinya	9	11	6	3	1	114	150	0,76

	dengan baik.								
Keandalan (Reliability)									
7	Saya merasa pelayanan di Smesco Mart selalu sesuai dengan yang dijanjikan.	10	15	4	1	0	124	150	0,83
8	Saya merasa transaksi pembelian di Smesco Mart dilakukan dengan tepat dan akurat.	9	11	6	2	2	113	150	0,75
9	Saya merasa produk yang saya butuhkan di Smesco Mart umumnya tersedia sesuai kebutuhan saya.	10	11	5	3	1	116	150	0,77
Daya Tanggap (Responsiveness)									
10	Saya merasa karyawan Smesco Mart selalu cepat dalam melayani kebutuhan saya.	5	12	9	4	0	108	150	0,72
11	Saya merasa karyawan Smesco Mart sigap membantu ketika saya mengalami kesulitan saat berbelanja.	11	10	7	1	1	119	150	0,79
12	Saya merasa pertanyaan atau keluhan saya ditanggapi dengan baik dan cepat oleh karyawan Smesco Mart.	10	14	6	0	0	124	150	0,83
Jaminan (Assurance)									
13	Saya merasa aman dan percaya dalam melakukan transaksi di Smesco Mart.	10	10	7	1	2	115	150	0,77
14	Saya yakin	8	13	6	3	0	116	150	0,77

	karyawan Smesco <i>Mart</i> memiliki pengetahuan yang cukup untuk membantu saya saat berbelanja.								
15	Saya merasa pelayanan di Smesco <i>Mart</i> diberikan secara profesional dan dapat dipercaya.	10	14	4	2	0	122	150	0,81
	TOTAL						1773	2250	11,82
	RATA-RATA						118, 2	150	0,79

Lampiran 11 : Hasil Rekap Pra-survey Kepuasan Pelanggan

Hasil Rekap Pra-Survey Kepuasan Konsumen Smesco *Mart* Ciamis

N O	Pernyataan	5 SS	4 S	3 RR	2 TS	1 STS	Jml Skor	Skor Tertinggi	Penca paian
Terpenuhinya harapan konsumen									
1	Saya merasa pengalaman berbelanja di Smesco <i>Mart</i> sesuai dengan harapan saya.	7	13	7	3	0	114	150	0,76
2	Saya merasa produk dan pelayanan di Smesco <i>Mart</i> mampu memenuhi kebutuhan dan harapan saya.	12	9	6	3	0	120	150	0,80
Keinginan untuk menggunakan produk									
3	Saya memiliki keinginan untuk terus menggunakan produk yang tersedia di Smesco <i>Mart</i> .	12	11	5	2	0	123	150	0,82
4	Saya ingin tetap menjadikan produk di Smesco <i>Mart</i> sebagai pilihan utama dalam berbelanja.	10	13	5	2	0	121	150	0,81
Kesediaan merekomendasikan produk									
5	Saya bersedia merekomendasikan produk Smesco <i>Mart</i> kepada teman atau keluarga.	9	17	3	1	0	124	150	0,83
6	Saya merasa puas sehingga ingin menyarankan orang lain untuk berbelanja produk di Smesco <i>Mart</i> .	11	12	6	1	0	123	150	0,82
Kualitas Layanan									
7	Saya merasa pelayanan di Smesco <i>Mart</i> sudah sesuai dengan harapan saya.	12	14	4	0	0	128	150	0,85

8	Saya menilai kualitas layanan di Smesco <i>Mart</i> lebih baik dibandingkan dengan toko lain.	7	11	8	3	1	110	150	0,73
Loyalitas konsumen									
9	Saya tetap memilih berbelanja di Smesco <i>Mart</i> meskipun ada banyak pilihan toko lain.	5	13	8	4	0	109	150	0,73
10	Saya berencana untuk terus berbelanja di Smesco <i>Mart</i> di masa mendatang.	7	10	8	5	0	109	150	0,73
Reputasi Pelayanan									
11	Saya menilai Smesco <i>Mart</i> memiliki reputasi pelayanan yang baik di mata konsumen.	8	13	6	3	0	116	150	0,77
12	Saya percaya pada kualitas pelayanan Smesco <i>Mart</i> karena sudah terbukti memuaskan.	4	15	7	3	1	108	150	0,72
Kenyamanan lokasi									
13	Saya memilih berbelanja di Smesco <i>Mart</i> karena lokasinya lebih praktis dibanding toko lain.	5	9	9	6	1	101	150	0,67
14	Saya merasa lokasi Smesco <i>Mart</i> strategis dan mudah ditemukan.	6	7	10	5	2	100	150	0,67
TOTAL							1606	2100	10,71
RATA-RATA							114,7 1	150	0,76

Lampiran 12 : Daftar Populasi dan Sampel

Karakteristik Responden Smesco Mart

No	Jenis Kelamin	Umur	Tingkat Pendidikan	Pendapatan	Produk yang Sering Dibeli
1	P	<20 Tahun	SMP	Rp 500.000-1jt	Kecantikan/Kesehatan
2	P	21-30 Tahun	S1	Rp 1jt – 3jt	Perlengkapan Rumah Tangga
3	L	<20 Tahun	SMA	Rp 500.000-1jt	Makanan/Minuman
4	L	31-40 Tahun	S2	Rp 3jt-5jt	Makanan/Minuman
5	P	<20 Tahun	SMP	Rp 500.000-1jt	Kecantikan/Kesehatan
6	L	<20 Tahun	SMA	Rp 1jt – 3jt	Sembako
7	P	<20 Tahun	SMA	Rp 500.000-1jt	Lainnya
8	P	21-30 Tahun	S1	Rp 1jt – 3jt	Lainnya
9	P	<20 Tahun	SMA	Rp 500.000-1jt	Makanan/Minuman
10	L	31-40 Tahun	S2	>Rp 5.000.000	Sembako
11	L	21-30 Tahun	S1	Rp 1jt – 3jt	Lainnya
12	P	<20 Tahun	SMP	Rp 500.000-1jt	Makanan/Minuman
13	P	<20 Tahun	SMA	Rp 3jt-5jt	Kecantikan/Kesehatan
14	L	<20 Tahun	SMA	Rp 500.000-1jt	Makanan/Minuman
15	P	21-30 Tahun	S1	Rp 3jt-5jt	Makanan/Minuman
16	P	<20 Tahun	SMP	Rp 500.000-1jt	Lainnya
17	L	>40 Tahun	S3	>Rp 5.000.000	Perlengkapan Rumah Tangga
18	L	<20 Tahun	SMP	Rp 500.000-1jt	Makanan/Minuman
19	P	<20 Tahun	SMP	Rp 500.000-1jt	Makanan/Minuman
20	P	<20 Tahun	SMA	Rp 1jt – 3jt	Sembako
21	P	21-30 Tahun	S1	Rp 3jt-5jt	Makanan/Minuman

22	P	31-40 Tahun	S1	Rp 1jt – 3jt	Kecantikan/Kesehatan
23	L	<20 Tahun	SMA	Rp 500.000-1jt	Fashion
24	L	>40 Tahun	S1	Rp 3jt-5jt	Makanan/Minuman
25	P	<20 Tahun	SMP	Rp 500.000-1jt	Makanan/Minuman
26	L	21-30 Tahun	S1	Rp 1jt – 3jt	Makanan/Minuman
27	P	<20 Tahun	SMA	Rp 500.000-1jt	Sembako
28	L	<20 Tahun	SMA	Rp 500.000-1jt	Makanan/Minuman
29	P	21-30 Tahun	S1	Rp 1jt – 3jt	Makanan/Minuman
30	P	<20 Tahun	SMA	Rp 500.000-1jt	Makanan/Minuman

Rekapitulasi Karakteristik Responden

Jenis Kelamin	
Perempuan	18
Laki-laki	12

Usia	
< 20 Tahun	18
21-30 Tahun	7
31-40 Tahun	3
>40 Tahun	2

Tingkat Pendidikan	
SMP	7
SMA	11
S1	9
S2	2
S3	1

Pendapatan	
Rp 500.000 – Rp 1.000.000	15
Rp. 1.000.000 – Rp 3.000.000	8
Rp 3.000.000 – Rp 5.000.000	5
>Rp 5.000.000	2

Produk Yang Sering Dibeli	
Perlengkapan Rumah Tangga	2
Kecantikan/Kesehatan	4
Sembako	4
Fashion	1
Makanan/Minuman	15
Lainnya	4

Lampiran 13 : Surat Keterangan Data Populasi



**JUMLAH PELANGGAN SMESCO MART
PERIODE AGUSTUS 2024-JULI 2025**

NO	BULAN	JUMLAH
1.	Agustus 2024	9.300
2.	September 2024	9.150
3.	Oktober 2024	9.734
4.	November 2024	9.889
5.	Desember 2024	9.920
6.	Januari 2024	10.075
7.	Februari 2025	9.184
8.	Maret 2025	10.230
9.	April 2025	9.990
10.	Mei 2025	10.075
11.	Juni 2025	10.200
12.	Juli 2025	10.509
TOTAL		118.256

Ciamis, 29 September 2025

Smesco Mart Ciamis

 J.N. JESU AHMAD YANI No. 100 CIAMIS 101025/2751627
 Manager of Store

Lampiran 14 : Surat Survei Penelitian**KUESIONER PENELITIAN**

Kepada Yth,
Konsumen Smesco *Mart*
Di Tempat

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Titis Eko Yulyanti

Nim : 3402200045

Prodi : Manajemen

Adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Galuh yang sedang menyusun sebuah skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi (Manajemen) S1. Bermaksud untuk melakukan penelitian ke konsumen Smesco *Mart* Ciamis sebagai responden nya. Dengan judul **“PENGARUH *SWITCHING COST* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN.”**

Oleh karena itu, peneliti memohon bantuan dan ketersediannya kepada konsumen Smesco *Mart* untuk mengisi angket yang saya sediakan. Peneliti ini semata-mata hanya untuk penelitian ilmiah saja, semua jawaban mahasiswa akan dijaga kerahasiaanya.

Atas perhatiannya, bantuan, dan kesedian dalam mengisi angket/kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Titis Eko Yulyanti

Petunjuk Pengisian Kuesioner:

- 1) Bacalah Pernyataan-Pernyataan dengan seksama
- 2) Isi identitas dengan kolom yang tersedia
- 3) Pernyataan-Pernyataan dibawah ini berkaitan dengan Pengaruh *Switching cost* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
- 4) Anda dipersilahkan menjawab dan memberi tanda (\checkmark) pada salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan.

IDENTITAS RESPONDEN

6. Jenis Kelamin : () Laki-Laki () Perempuan
7. Usia : () 16-20 Tahun () 31-35 Tahun
 () 21-25 Tahun () >35 Tahun
 () 26-30 Tahun
8. Tingkat Pendidikan : () SD
 : () SMP
 : () SMA
 : () S1
 : () S2
 : () S3
9. Pendapatan : () < Rp. 500.000/bulan
 : () Rp. 500.000-Rp. 1.000.000/bulan
 : () Rp. 1.000.000- Rp. 3.000.000/bulan
 : () Rp. 3.000.000- Rp. 5.000.000/bulan
 : () > 5.000.000/bulan
10. Produk apa yang sering anda beli? : () Produk Perlengkapan Rumah
 : () Produk Kecantikan / Kesehatan
 : () Sembako
 : () Produk Fashion
 : () Produk Makanan / Minuman
 : () Produk Lainnya

PILIHAN JAWABAN

- SS : Sangat Setuju
 S : Setuju
 R : Ragu-Ragu
 TS : Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak Setuju

Switching cost (X1)

NO	PERNYATAAN	(5) SS	(4) S	(3) RR	(2) TS	(1) STS
<i>Procedural Switching cost</i>						
1	Saya memerlukan usaha tambahan untuk memahami perbedaan layanan atau produk ketika berpindah dari Smesco <i>Mart</i> ke toko lain.					
2	Saya kehilangan waktu karena harus menyesuaikan diri dengan sistem belanja di toko lain selain Smesco <i>Mart</i> .					
3	Saya merasa kesulitan menyesuaikan kebiasaan belanja ketika berpindah dari Smesco <i>Mart</i> ke toko lain.					
<i>Financial Switching cost</i>						
4	Saya merasa akan mengeluarkan biaya lebih besar jika berpindah berbelanja dari Smesco <i>Mart</i> ke toko lain.					
5	Saya mempertimbangkan biaya tambahan seperti ongkos transportasi ketika harus berbelanja di luar Smesco <i>Mart</i> .					
6	Saya merasa kehilangan keuntungan finansial seperti diskon atau promo jika tidak lagi berbelanja di Smesco <i>Mart</i> .					
<i>Relational Switching cost</i>						
7	Saya merasa nyaman dengan pelayanan karyawan di Smesco <i>Mart</i> sehingga sulit untuk berpindah ke toko lain.					
8	Saya memiliki kebiasaan berbelanja di Smesco <i>Mart</i> yang membuat saya enggan mencoba toko lain.					
9	Saya merasa memiliki kedekatan dengan Smesco <i>Mart</i> sehingga berpindah ke toko lain terasa kurang menyenangkan.					

Kualitas Pelayanan (X2)

No	Pernyataan	(5) SS	(4) S	(3) RR	(2) TS	(1) STS
Berwujud (Tangible)						
1	Saya merasa fasilitas belanja yang disediakan Smesco Mart (seperti keranjang, troli, atau kasir) dalam kondisi baik dan memadai.					
2	Saya melihat penampilan karyawan Smesco Mart selalu rapi dan sopan.					
3	Saya merasa ruangan, tata letak, dan kebersihan Smesco Mart memberikan kenyamanan saat berbelanja.					
Empati (Empathy)						
4	Saya merasa karyawan Smesco Mart memberikan perhatian yang tulus terhadap kebutuhan saya saat berbelanja.					
5	Saya merasa karyawan Smesco Mart ramah dan mau mendengarkan keluhan atau pertanyaan saya.					
6	Saya merasa Smesco Mart memahami kebutuhan saya sebagai konsumen dan berusaha memenuhinya dengan baik.					
Keandalan (Reliability)						
7	Saya merasa pelayanan di Smesco Mart selalu sesuai dengan yang dijanjikan.					
8	Saya merasa transaksi pembelian di Smesco Mart dilakukan dengan tepat dan akurat.					
9	Saya merasa produk yang saya butuhkan di Smesco Mart umumnya tersedia sesuai kebutuhan saya.					
Daya Tanggap (Responsiveness)						
10	Saya merasa karyawan Smesco Mart selalu cepat dalam melayani kebutuhan saya.					
11	Saya merasa karyawan Smesco Mart sigap membantu ketika saya mengalami kesulitan saat berbelanja.					
12	Saya merasa pertanyaan atau keluhan saya ditanggapi dengan baik dan cepat oleh karyawan Smesco Mart.					
Jaminan (Assurance)						
13	Saya merasa aman dan percaya dalam melakukan transaksi di Smesco Mart.					
14	Saya yakin karyawan Smesco Mart memiliki pengetahuan yang cukup untuk membantu saya saat berbelanja.					
15	Saya merasa pelayanan di Smesco Mart diberikan secara profesional dan dapat dipercaya.					

Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	(5) SS	(4) S	(3) RR	(2) TS	(1) STS
Terpenuhinya harapan konsumen						
1	Saya merasa pengalaman berbelanja di Smesco Mart sesuai dengan harapan saya.					
2	Saya merasa produk dan pelayanan di Smesco Mart mampu memenuhi kebutuhan dan harapan saya.					
3	Saya merasa tidak ada perbedaan besar antara ekspektasi dan kenyataan dari produk ini.					
Keinginan untuk menggunakan produk						
4	Saya memiliki keinginan untuk terus menggunakan produk yang tersedia di Smesco Mart.					
5	Saya ingin tetap menjadikan produk di Smesco Mart sebagai pilihan utama dalam berbelanja.					
6	Saya merasa produk ini adalah pilihan utama saya.					
Kesediaan merekomendasikan produk						
7	Saya bersedia merekomendasikan produk Smesco Mart kepada teman atau keluarga.					
8	Saya merasa puas sehingga ingin menyarankan orang lain untuk berbelanja produk di Smesco Mart.					
9	Saya tidak ragu untuk menyarankan produk ini kepada orang di sekitar saya.					
Kualitas Layanan						
10	Saya merasa pelayanan di Smesco Mart sudah sesuai dengan harapan saya.					
11	Saya menilai kualitas layanan di Smesco Mart lebih baik dibandingkan dengan toko lain.					
12	Saya mendapatkan pelayanan yang cepat dan tanggap.					
Loyalitas konsumen						
13	Saya tetap memilih berbelanja di Smesco Mart meskipun ada banyak pilihan toko lain.					
14	Saya berencana untuk terus berbelanja di Smesco Mart di masa mendatang.					
15	Saya tidak mudah berpindah ke produk pesaing.					
Reputasi pelayanan						
16	Saya menilai Smesco Mart memiliki reputasi pelayanan yang baik di mata konsumen.					
17	Saya percaya pada kualitas pelayanan Smesco Mart karena sudah terbukti memuaskan.					
18	Saya percaya perusahaan ini menjaga citra dan kepercayaannya dengan baik.					

No	Pernyataan	(5) SS	(4) S	(3) RR	(2) TS	(1) STS
Kenyamanan lokasi						
19	Saya memilih berbelanja di Smesco Mart karena lokasinya lebih praktis dibanding toko lain.					
20	Saya merasa lokasi Smesco Mart strategis dan mudah ditemukan.					
21	Saya merasa nyaman saat berada di lokasi layanan.					

Lampiran 15 : Profil Perusahaan

Wardiere Inc.

2025

SMESCO MART

Jl. Ciamis - Banjar No.120, Kec. Ciamis,
Kabupaten Ciamis, Jawa Barat

Smesco (Small and Medium Enterprises and Cooperatives) Indonesia didirikan pada Maret 2007 dengan mandat untuk menjadi fasilitator utama dan meningkatkan daya saing serta akses pasar bagi UMKM di Indonesia , Smesco Mart dan Koperasi Pondok Pesantren (KOPPONTREN) Al-Hasan ciamis

Our Products & Services

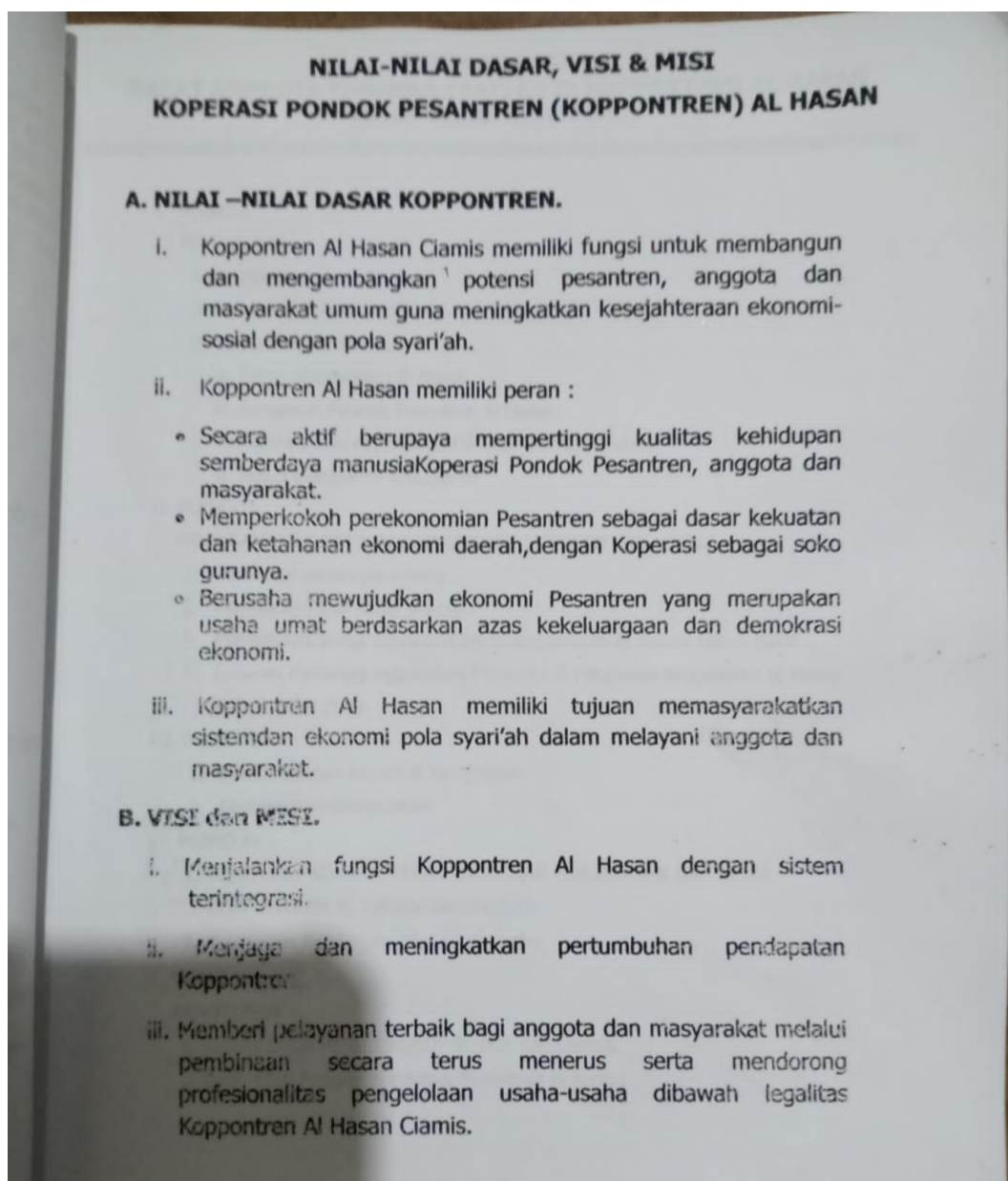
Smesco *Mart* menyediakan berbagai jenis kebutuhan seperti pakaian, makanan, perlengkapan rumah, *fashion*, dan berbagai jenis perlengkapan kesehatan dan kecantikan.



Contact

- ☎ (0265) 334-567
- ✉ smescomart.ciamis@gmail.com
- 🌐 www.smescomartciamis.co.id

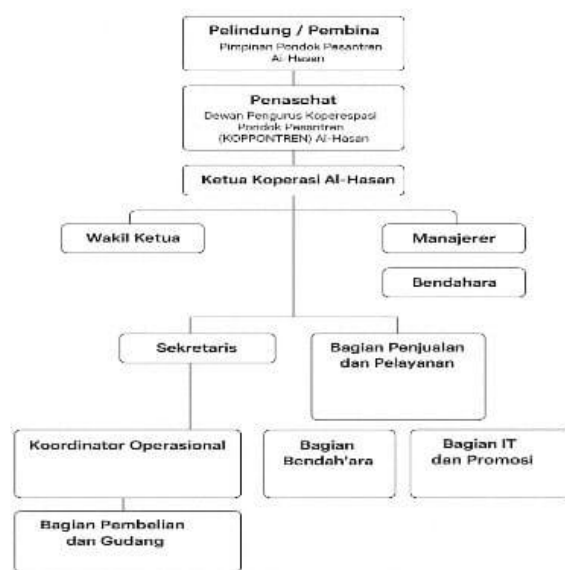


Lampiran 16 : Visi Misi Perusahaan

Lampiran 17 : Struktur Organisasi Perusahaan



STRUKTUR ORGANISASI SMESCO MART CIAMIS



Ciamis, 29 September 2025

Smesco Mart Ciamis



Cece

Manager of Store

Lampiran 18 : : Rekap Data Jawaban Responden, Frekuensi Dan Uji Validitas Variabel X1

Res	X₁ 1	X₁ 2	X₁ 3	X₁ 4	X₁ 5	X₁ 6	X₁ 7	X₁ 8	X₁ 9	JML
1	4	4	4	5	4	5	4	4	4	38
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	35
5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	38
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
7	3	3	3	2	2	4	4	3	3	27
8	4	4	5	4	4	4	4	4	3	36
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
10	3	4	4	5	4	4	5	5	4	38
11	4	5	5	5	5	4	4	5	4	41
12	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
14	5	4	5	5	4	4	4	5	4	40
15	5	4	5	5	4	5	4	5	4	41
16	5	5	4	4	5	4	5	4	4	40
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
20	4	5	5	4	5	5	5	5	5	43
21	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
23	4	4	4	4	4	4	5	4	5	38
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
25	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
26	4	4	4	4	5	4	5	4	5	39
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
28	4	3	4	4	3	3	4	4	4	33
29	5	4	5	4	5	5	5	4	4	41
30	4	4	4	4	4	5	4	5	4	38
31	4	4	5	4	5	4	5	4	4	39
32	2	3	4	3	2	2	4	3	3	26
33	3	3	3	4	4	2	3	3	3	28
34	4	4	4	4	4	5	4	4	3	36
35	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44
36	5	5	5	5	5	4	5	5	5	44
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
38	5	5	5	5	5	4	5	5	5	44
39	5	4	5	5	4	4	4	4	4	39
40	5	5	4	5	5	5	5	5	5	44

Lampiran 19 : Rekap Data Jawaban Responden, Frekuensi Dan Uji Validitas Variabel X2

Res	X2 1	X2 2	X2 3	X3 4	X2 5	X2 6	X2 7	X2 8	X2 9	X2 10	X2 11	X2 12	X2 13	X2 14	X2 15	jml
1	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	60
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	74
4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	57
5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	65
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
7	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	44
8	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	64
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
10	3	4	4	3	3	4	5	3	5	4	4	3	4	4	4	57
11	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	65
12	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	72
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
14	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	67
15	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	66
16	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	63
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	74

20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	74
21	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	74
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
23	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	60
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
25	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	3	3	4	56
26	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	65
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
28	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	55
29	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	70
30	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	4	59
31	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	70
32	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	39
33	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	51
34	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	67
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	72
37	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	69
38	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
39	5	4	4	5	4	4	2	4	5	5	3	5	4	4	5	63
40	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	74
41	4	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	65

64	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	58
65	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	74
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
67	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	72
68	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	72
69	5	3	3	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	61
70	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
71	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	72
72	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	66
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
74	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	62
75	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
76	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
77	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	72
78	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	68
79	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	64
80	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	55
81	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
82	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	67
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
84	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
85	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	66

Skor /Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
5	64	59	64	58	60	66	61	67	62	61	58	65	57	65	64	67	62	68	67	65	59
4	30	29	26	32	32	26	33	22	29	30	33	27	37	29	31	26	31	25	25	23	35
3	6	10	9	10	8	8	5	11	9	9	8	8	5	5	4	7	4	7	7	12	6
2	0	2	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	3	0	1	0	0
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jml	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Lampiran 21 : Hasil Rekap Survey *Switching Cost* (X1)

No	Pernyataan	(5) SS	(4) S	(3) RR	(2) TS	(1) STS	Jml Skor	Skor Tertinggi	Pencapaian
<i>Procedural Switching cost</i>									
1	Saya memerlukan usaha tambahan untuk memahami perbedaan layanan atau produk ketika berpindah dari Smesco <i>Mart</i> ke toko lain.	60	32	7	1	0	451	500	90,2
2	Saya kehilangan waktu karena harus menyesuaikan diri dengan sistem belanja di toko lain selain Smesco <i>Mart</i> .	61	31	7	1	0	452	500	90,4
3	Saya merasa kesulitan menyesuaikan kebiasaan belanja ketika berpindah dari Smesco <i>Mart</i> ke toko lain.	58	37	5	0	0	453	500	90,6
<i>Financial Switching cost</i>									
4	Saya merasa akan mengeluarkan biaya lebih besar jika berpindah berbelanja dari Smesco <i>Mart</i> ke toko lain.	64	28	7	1	0	455	500	91
5	Saya mempertimbangk	58	35	5	2	0	449	500	89,8

No	Pernyataan	(5) SS	(4) S	(3) RR	(2) TS	(1) STS	Jml Skor	Skor Tertinggi	Pencap aian
	an biaya tambahan seperti ongkos transportasi ketika harus berbelanja di luar Smesco <i>Mart</i> .								
6	Saya merasa kehilangan keuntungan finansial seperti diskon atau promo jika tidak lagi berbelanja di Smesco <i>Mart</i> .	64	27	7	2	0	453	500	90,6
Relational Switching cost									
7	Saya merasa nyaman dengan pelayanan karyawan di Smesco <i>Mart</i> sehingga sulit untuk berpindah ke toko lain.	59	32	9	0	0	450	500	90
8	Saya memiliki kebiasaan berbelanja di Smesco <i>Mart</i> yang membuat saya enggan mencoba toko lain.	65	27	8	0	0	457	500	91,4
9	Saya merasa memiliki kedekatan dengan Smesco <i>Mart</i> sehingga berpindah ke toko lain terasa kurang menyenangkan.	57	29	14	0	0	443	500	88,6
Total							4.063	4.500	812,6
Rata-Rata							451,4	500	90,28

Lampiran 22 : Hasil Rekap Survey Kualitas Pelayanan (X2)

No	Pernyataan	(5) SS	(4) S	(3) RR	(2) TS	(1) STS	Jml Skor	Skor Tertinggi	Pencap aian
Berwujud (<i>Tangible</i>)									
1	Saya merasa fasilitas belanja yang disediakan Smesco <i>Mart</i> (seperti keranjang, troli, atau kasir) dalam kondisi baik dan memadai.	63	29	8	0	0	455	500	91
2	Saya melihat penampilan karyawan Smesco <i>Mart</i> selalu rapi dan sopan.	59	33	7	1	0	450	500	90
3	Saya merasa ruangan, tata letak, dan kebersihan Smesco <i>Mart</i> memberikan kenyamanan saat berbelanja.	61	30	8	1	0	451	500	90,2
Empati (<i>Empathy</i>)									
4	Saya merasa karyawan Smesco <i>Mart</i> memberikan perhatian yang tulus terhadap kebutuhan saya saat berbelanja.	61	33	6	0	0	455	500	91
5	Saya merasa karyawan Smesco <i>Mart</i> ramah dan mau mendengarkan keluhan atau pertanyaan saya.	70	21	8	1	0	460	500	92
6	Saya merasa Smesco <i>Mart</i> memahami kebutuhan saya	60	32	7	1	0	451	500	90,2

No	Pernyataan	(5) SS	(4) S	(3) RR	(2) TS	(1) STS	Jml Skor	Skor Tertinggi	Pencap aian
	sebagai konsumen dan berusaha memenuhinya dengan baik.								
Keandalan (Reliability)									
7	Saya merasa pelayanan di Smesco <i>Mart</i> selalu sesuai dengan yang dijanjikan.	57	34	8	1	0	447	500	89,4
8	Saya merasa transaksi pembelian di Smesco <i>Mart</i> dilakukan dengan tepat dan akurat.	58	28	13	1	0	443	500	88,6
9	Saya merasa produk yang saya butuhkan di Smesco <i>Mart</i> umumnya tersedia sesuai kebutuhan saya.	67	23	10	0	0	457	500	91,4
Daya Tanggap (Responsiveness)									
10	Saya merasa karyawan Smesco <i>Mart</i> selalu cepat dalam melayani kebutuhan saya.	65	27	6	2	0	455	500	91
11	Saya merasa karyawan Smesco <i>Mart</i> sigap membantu ketika saya mengalami kesulitan saat berbelanja.	67	21	11	1	0	454	500	90,8
12	Saya merasa pertanyaan atau keluhan saya ditanggapi dengan baik dan cepat oleh karyawan Smesco <i>Mart</i> .	67	27	5	1	0	460	500	92

No	Pernyataan	(5) SS	(4) S	(3) RR	(2) TS	(1) STS	Jml Skor	Skor Tertinggi	Pencap aian
Jaminan (Assurance)									
13	Saya merasa aman dan percaya dalam melakukan transaksi di <i>Smesco Mart</i> .	62	26	12	0	0	450	500	90
14	Saya yakin karyawan <i>Smesco Mart</i> memiliki pengetahuan yang cukup untuk membantu saya saat berbelanja.	60	33	7	0	0	453	500	90,6
15	Saya merasa pelayanan di <i>Smesco Mart</i> diberikan secara profesional dan dapat dipercaya.	59	29	11	1	0	446	500	89,2
Total							6.78 7	7.500	1.357,4
Rata-Rata							452, 4	500	90,49

Lampiran 23 : Hasil Rekap Survey Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	(5) SS	(4) S	(3) RR	(2) TS	(1) STS	Jml Skor	Skor Tertinggi	Penca- paian
Terpenuhinya Harapan Konsumen									
1	Saya merasa pengalaman berbelanja di Smesco <i>Mart</i> sesuai dengan harapan saya.	64	30	6	0	0	458	500	91,6
2	Saya merasa produk dan pelayanan di Smesco <i>Mart</i> mampu memenuhi kebutuhan dan harapan saya.	59	29	10	2	0	445	500	89
3	Saya merasa tidak ada perbedaan besar antara ekspektasi dan kenyataan dari produk ini.	64	26	9	1	0	453	500	90,6
Keinginan Untuk Menggunakan Produk									
4	Saya memiliki keinginan untuk terus menggunakan produk yang tersedia di Smesco <i>Mart</i> .	58	32	10	0	0	448	500	89,6
5	Saya ingin tetap menjadikan produk di Smesco <i>Mart</i> sebagai pilihan utama dalam berbelanja.	60	32	8	0	0	452	500	90,4
6	Saya merasa produk ini adalah pilihan utama saya.	66	26	8	0	0	458	500	91,6
Kesediaan Merekomendasikan Produk									
7	Saya bersedia merekomendasikan produk Smesco <i>Mart</i> kepada teman atau keluarga.	61	33	5	1	0	454	500	90,8

No	Pernyataan	(5) SS	(4) S	(3) RR	(2) TS	(1) STS	Jml Skor	Skor Tertinggi	Penca- paian
8	Saya merasa puas sehingga ingin menyarankan orang lain untuk berbelanja produk di <i>Smesco Mart</i> .	67	22	11	0	0	456	500	91,2
9	Saya tidak ragu untuk menyarankan produk ini kepada orang di sekitar saya.	62	29	9	0	0	453	500	90,6
Kualitas Layanan									
10	Saya merasa pelayanan di <i>Smesco Mart</i> sudah sesuai dengan harapan saya.	61	30	9	0	0	452	500	90,4
11	Saya menilai kualitas layanan di <i>Smesco Mart</i> lebih baik dibandingkan dengan toko lain.	58	33	8	1	0	448	500	89,6
12	Saya mendapatkan pelayanan yang cepat dan tanggap.	65	27	8	0	0	457	500	91,4
Loyalitas Konsumen									
13	Saya tetap memilih berbelanja di <i>Smesco Mart</i> meskipun ada banyak pilihan toko lain.	57	37	5	1	0	450	500	90
14	Saya berencana untuk terus berbelanja di <i>Smesco Mart</i> di masa mendatang.	65	29	5	1	0	458	500	91,6
15	Saya tidak mudah berpindah ke produk pesaing.	64	31	4	1	0	458	500	91,6
Reputasi Pelayanan									
16	Saya menilai	67	26	7	0	0	460	500	92

No	Pernyataan	(5) SS	(4) S	(3) RR	(2) TS	(1) STS	Jml Skor	Skor Tertinggi	Penca- paian
	Smesco <i>Mart</i> memiliki reputasi pelayanan yang baik di mata konsumen.								
17	Saya percaya pada kualitas pelayanan Smesco <i>Mart</i> karena sudah terbukti memuaskan.	62	31	4	3	0	452	500	90,4
18	Saya percaya perusahaan ini menjaga citra dan kepercayaannya dengan baik.	68	25	7	0	0	461	500	92,2
Kenyamanan Lokasi									
19	Saya memilih berbelanja di Smesco <i>Mart</i> karena lokasinya lebih praktis dibanding toko lain.	67	25	7	1	0	458	500	91,6
20	Saya merasa lokasi Smesco <i>Mart</i> strategis dan mudah ditemukan.	65	23	12	0	0	453	500	90,6
21	Saya merasa nyaman saat berada di lokasi layanan.	59	35	6	0	0	453	500	90,6
Total							9.53 7	10.500	1.907,4
Rata-Rata							454, 1	500	90,82

Lampiran 24 : Daftar Populasi dan Sampel

No	Jenis Kelamin	Usia	Tingkat Pendidikan	Pendapatan	Produk apa yang sering anda beli?
1	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000/bulan	Makanan/Minuman
2	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	SMA	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000/bulan	Makanan/Minuman
3	Laki-Laki	< 20 Tahun	SMA	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000/bulan	Fashion
4	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000/bulan	Kecantikan/Kesehatan
5	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	S1	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000/bulan	Sembako
6	Perempuan	< 20 Tahun	SMA	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000/bulan	Makanan/Minuman
7	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000/bulan	Makanan/Minuman
8	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	S2	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000/bulan	Makanan/Minuman
9	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	S2	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000/bulan	Makanan/Minuman
10	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	S2	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000/bulan	Makanan/Minuman
11	Perempuan	31 - 40 Tahun	SMA	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000/bulan	Sembako
12	Laki-Laki	< 20 Tahun	SMP	< Rp 500.000/bulan	Makanan/Minuman
13	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000/bulan	Makanan/Minuman
14	Perempuan	< 20 Tahun	SMA	Rp 500.000 - Rp 1.000.000/bulan	Kecantikan/Kesehatan
15	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000/bulan	Makanan/Minuman
16	Laki-Laki	< 20 Tahun	SMP	< Rp 500.000/bulan	Makanan/Minuman
17	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000/bulan	Produk Lainnya
18	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000/bulan	Makanan/Minuman
19	Laki-Laki	< 20 Tahun	SMA	Rp 500.000 - Rp 1.000.000/bulan	Fashion
20	Perempuan	> 40 Tahun	S1	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000/bulan	Perlengkapan Rumah
21	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000/bulan	Makanan/Minuman
22	Perempuan	< 20 Tahun	SMA	Rp 500.000 - Rp 1.000.000/bulan	Makanan/Minuman

No	Jenis Kelamin	Usia	Tingkat Pendidikan	Pendapatan	Produk apa yang sering anda beli?
23	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000/bulan	Sembako
24	Laki-Laki	< 20 Tahun	SMA	< Rp 500.000/bulan	Makanan/Minuman
25	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	SMA	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000/bulan	Produk Lainnya
26	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	S1	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000/bulan	Makanan/Minuman
27	Perempuan	< 20 Tahun	SMP	< Rp 500.000/bulan	Makanan/Minuman
28	Perempuan	< 20 Tahun	SMA	Rp 500.000 - Rp 1.000.000/bulan	Kecantikan/Kesehatan
29	Laki-Laki	< 20 Tahun	SMP	< Rp 500.000/bulan	Makanan/Minuman
30	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	S1	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000/bulan	Makanan/Minuman
31	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000/bulan	Makanan/Minuman
32	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	SMA	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000/bulan	Sembako
33	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000/bulan	Kecantikan/Kesehatan
34	Laki-Laki	< 20 Tahun	SMP	< Rp 500.000/bulan	Makanan/Minuman
35	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA	Rp 500.000 - Rp 1.000.000/bulan	Kecantikan/Kesehatan
36	Laki-Laki	< 20 Tahun	SMP	< Rp 500.000/bulan	Makanan/Minuman
37	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	S1	Rp 500.000 - Rp 1.000.000/bulan	Kecantikan/Kesehatan
38	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1	> Rp 5.000.000/bulan	Sembako
39	Perempuan	< 20 Tahun	SMA	Rp 500.000 - Rp 1.000.000/bulan	Kecantikan/Kesehatan
40	Perempuan	31 - 40 Tahun	SMA	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000/bulan	Kecantikan/Kesehatan
41	Perempuan	21 - 30 Tahun	S2	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000/bulan	Sembako
42	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	S1	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000/bulan	Makanan/Minuman
43	Laki-Laki	< 20 Tahun	SMA	Rp 500.000 - Rp 1.000.000/bulan	Fashion
44	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	SMA	> Rp 5.000.000/bulan	Makanan/Minuman
45	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	SMA	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000/bulan	Produk Lainnya
46	Laki-Laki	< 20 Tahun	SMA	Rp 500.000 - Rp 1.000.000/bulan	Makanan/Minuman

No	Jenis Kelamin	Usia	Tingkat Pendidikan	Pendapatan	Produk apa yang sering anda beli?
47	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000/bulan	Makanan/Minuman
48	Laki-Laki	< 20 Tahun	SMA	< Rp 500.000/bulan	Fashion
49	Perempuan	< 20 Tahun	SMP	< Rp 500.000/bulan	Kecantikan/Kesehatan
50	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	S1	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000/bulan	Produk Lainnya
51	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	S1	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000/bulan	Produk Lainnya
52	Perempuan	21 - 30 Tahun	S2	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000/bulan	Sembako
53	Perempuan	31 - 40 Tahun	S1	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000/bulan	Produk Lainnya
54	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000/bulan	Sembako
55	Laki-Laki	< 20 Tahun	SMP	< Rp 500.000/bulan	Makanan/Minuman
56	Perempuan	31 - 40 Tahun	S1	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000/bulan	Sembako
57	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	S1	Rp 500.000 - Rp 1.000.000/bulan	Produk Lainnya
58	Perempuan	< 20 Tahun	SMA	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000/bulan	Kecantikan/Kesehatan
59	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	S1	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000/bulan	Makanan/Minuman
60	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000/bulan	Produk Lainnya
61	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	S1	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000/bulan	Makanan/Minuman
62	Perempuan	< 20 Tahun	SMP	Rp 500.000 - Rp 1.000.000/bulan	Fashion
63	Perempuan	< 20 Tahun	SMA	< Rp 500.000/bulan	Makanan/Minuman
64	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000/bulan	Kecantikan/Kesehatan
65	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	SMA	> Rp 5.000.000/bulan	Sembako
66	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000/bulan	Makanan/Minuman
67	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000/bulan	Produk Lainnya
68	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000/bulan	Perlengkapan Rumah
69	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA	Rp 500.000 - Rp 1.000.000/bulan	Makanan/Minuman
70	Perempuan	31 - 40	SMA	Rp 3.000.000 - Rp	Sembako

No	Jenis Kelamin	Usia	Tingkat Pendidikan	Pendapatan	Produk apa yang sering anda beli?
		Tahun		5.000.000/bulan	
71	Perempuan	< 20 Tahun	SMP	Rp 500.000 - Rp 1.000.000/bulan	Makanan/Minuman
72	Laki-Laki	< 20 Tahun	SMA	Rp 500.000 - Rp 1.000.000/bulan	Makanan/Minuman
73	Perempuan	< 20 Tahun	SMA	Rp 500.000 - Rp 1.000.000/bulan	Makanan/Minuman
74	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1	Rp 500.000 - Rp 1.000.000/bulan	Produk Lainnya
75	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	S1	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000/bulan	Produk Lainnya
76	Perempuan	31 - 40 Tahun	S1	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000/bulan	Sembako
77	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1	Rp 500.000 - Rp 1.000.000/bulan	Produk Lainnya
78	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	S1	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000/bulan	Makanan/Minuman
79	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000/bulan	Makanan/Minuman
80	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA	Rp 500.000 - Rp 1.000.000/bulan	Perlengkapan Rumah
81	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	S2	> Rp 5.000.000/bulan	Produk Lainnya
82	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000/bulan	Makanan/Minuman
83	Perempuan	31 - 40 Tahun	S2	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000/bulan	Sembako
84	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000/bulan	Makanan/Minuman
85	Perempuan	< 20 Tahun	SMP	< Rp 500.000/bulan	Makanan/Minuman
86	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000/bulan	Makanan/Minuman
87	Perempuan	< 20 Tahun	SMA	Rp 500.000 - Rp 1.000.000/bulan	Makanan/Minuman
88	Laki-Laki	< 20 Tahun	SMP	< Rp 500.000/bulan	Makanan/Minuman
89	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000/bulan	Sembako
90	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	S2	> Rp 5.000.000/bulan	Produk Lainnya
91	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000/bulan	Produk Lainnya
92	Laki-Laki	< 20 Tahun	SMA	Rp 500.000 - Rp 1.000.000/bulan	Makanan/Minuman

No	Jenis Kelamin	Usia	Tingkat Pendidikan	Pendapatan	Produk apa yang sering anda beli?
93	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000/bulan	Makanan/Minuman
94	Perempuan	< 20 Tahun	SMP	< Rp 500.000/bulan	Makanan/Minuman
95	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1	Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000/bulan	Produk Lainnya
96	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	SMA	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000/bulan	Sembako
97	Perempuan	< 20 Tahun	SMA	Rp 500.000 - Rp 1.000.000/bulan	Makanan/Minuman
98	Perempuan	< 20 Tahun	SMA	< Rp 500.000/bulan	Makanan/Minuman
99	Perempuan	< 20 Tahun	SMA	Rp 500.000 - Rp 1.000.000/bulan	Makanan/Minuman
100	Perempuan	< 20 Tahun	SMA	Rp 500.000 - Rp 1.000.000/bulan	Makanan/Minuman

Lampiran 25 : Rekapitulasi Karakteristik Responden

Jenis Kelamin	
Perempuan	61
Laki-laki	39

Usia	
< 20 Tahun	34
21-30 Tahun	47
31-40 Tahun	18
>40 Tahun	1

Tingkat Pendidikan	
SMP	13
SMA	46
S1	33
S2	8
S3	

Pendapatan	
<Rp 500.000/bulan	15
Rp 500.000 - Rp. 1.000.000 / Bulan	23
Rp 1.000.000 – Rp 3.000.000	34

Rp 3.000.000 – Rp 5.000.000	23
> Rp 5.000.000 / Bulan	5

Produk Yang Sering Dibeli	
Perlengkapan Rumah Tangga	3
Kecantikan/Kesehatan	11
Sembako	15
Fashion	5
Makanan/Minuman	50
Lainnya	16

Lampiran 26 : T Tabel

T Tabel

Df	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507

Df	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Lampiran 27 : F Tabel

F Tabel

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77

Lampiran 28 : SPSS

SPSS

X1 TERHADAP Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.948 ^a	.897	.897	3.56309

a. Predictors: (Constant), Switching_Cost

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10987.138	1	10987.138	865.427	.000 ^a
	Residual	1244.172	98	12.696		
	Total	12231.310	99			

a. Predictors: (Constant), Switching_Cost

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.352	2.946		3.175	.002
	Switching_Cost	2.113	.072	.948	28.181	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

X2 TERHADAP Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.966 ^a	.931	.932	2.89093

a. Predictors: (Constant), KUALITAS_PELAYANAN

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11412.276	1	11412.276	1.366E3	.000 ^a
	Residual	819.034	98	8.357		
	Total	12231.310	99			

a. Predictors: (Constant), KUALITAS_PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.862	2.466		1.971	.052
	Kualitas_Pelayanan	42.77	.036	.966	36.366	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

X1 DAN X2 TERHADAP Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.974 ^a	.948	.947	2.56091

a. Predictors: (Constant), KUALITAS_PELAYANAN, SWITCHING_COST

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11595.158	2	5797.579	884.010	.000 ^a
	Residual	636.152	97	6.558		
	Total	12231.310	99			

a. Predictors: (Constant), KUALITAS_PELAYANAN, SWITCHING_COST

b. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.824	2.194		1.743	.084
	SWITCHING_COST	.782	.148	.350	5.281	.000
	KUALITAS_PELAYANAN	.881	.091	.638	9.629	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN_PELANGGAN