

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Kepada,
Bapak/Ibu yang terhormat,

Dengan ini, saya Nadiva Nur Qanisak mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, memohon izin serta kesediaan pelanggan ibu Maharani untuk mengisi kuesioner sebagai data yang digunakan untuk memenuhi syarat dan tugas akhir skripsi. Informasi data yang diperoleh dari hasil jawaban pada kuesioner ini akan digunakan dan dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya serta akan dijaga seluruh informasi yang telah bapak-Ibu berikan. Adapun kuesioner yang akan dibagikan yaitu terkait dengan penyusunan skripsi saya yang berjudul : “Pengaruh *Switching Barries* Dan *Customer Trust* Terhadap Loyalitas *Customer* Melalui *Switching Intention* Pada Pelanggan Ikan Laut Ibu Maharani di Pasar Sepanjang Sidoarjo”.

Atas kesediaannya serta partisipasinya Bapak/Ibu dan pegawai dalam pengisian kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

I. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Isilah data diri Bapak/Ibu terlebih dahulu pada bagian Identitas Responden.
2. Pilihlah jawaban dengan keterangan alternatif yang tersedia :
 - a. STS = Sangat Tidak Setuju
 - b. TS = Tidak Setuju
 - c. N = Netral
 - d. S = Setuju
 - e. SS = Sangat Setuju

3. Pilihlah satu jawaban dengan memberikan tanda ceklis (√) pada kolom jawaban.

II. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : a) laki-laki
b) perempuan
3. Usia :

1. Variabel *Switching Barriers* atau Hambatan Berpindah (X1)

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	TS
a. <i>Transaction Cost</i>						
1	Jika saya beralih langganan, saya khawatir tentang kualitas yang tidak bagus.					
2	Kualitas ikan segar yang dimiliki ibu Maharani tidak mengecewakan saat dibeli.					
3	Jika beralih ke penjual ikan lain, saya akan kehilangan keuntungan seperti pelayanan yang nyaman, kualitas ikan yang segar, dan harga yang terjangkau.					
b. <i>Learning Cost</i>						

1	Saya sudah mempercayai ikan laut ibu Maharani yang terjamin kualitasnya					
2	Apabila saya membeli di penjual ikan laut lain maka saya masih harus mencari, menyeleksi dan memilih ikan-ikan laut tersebut.					
3	Menurut saya ibu Maharani dapat bersaing dan berkembang dengan penjual ikan laut lainnya.					
c. Artificial Cost						
1	Ibu Maharani menjual ikan laut segar untuk pelanggannya.					
2	Ibu Maharani memberi harga yang sesuai dengan kualitas ikan yang baik dan segar.					
3	Ikan yang di jual ibu Maharani memiliki harga yang sangat mahal.					

2. Variabel *Customer Trust* atau Kepercayaan Konsumen (X2)

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	TS
a. <i>Ability</i>						
1	Saya percaya ibu Maharani memiliki keahlian untuk melakukan penjualan ikan seperti yang saya harapkan					
2	Saya percaya ibu Maharani memiliki kemampuan untuk dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.					
3	Saya percaya ibu Maharani memiliki kenyamanan dalam hal melakukan pelayanan baik kepada pelanggan.					
b. <i>Integrity</i>						
1	Saya percaya ibu maharani akan jujur dalam melakukan penjualan produk ikan laut dengan pelanggan.					

2	Saya percaya ibu maharani akan menjual produk ikan yang sesuai dengan produk yang di tawarkan.					
3	Saya percaya ibu maharani akan menjual ikan laut segar yang sesuai dengan harga yang diberikan.					
c. Benevolence						
1	Saya percaya ibu Maharani akan bertanggung jawab atas kesalahan dalam melakukan penjualan ikan yang tidak <i>fresh</i> kepada pelanggannya.					
2	Saya percaya ibu Maharani akan mendengarkan serta mempertimbangkan saran jika ada kesalahan dari pelanggannya.					
3	Saya percaya ibu Maharani akan memberikan pelayanan yang maksimal demi kepuasan pelanggan.					

3. Variabel *Switching Intention* atau Niat Beralih (Y1)

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	TS
a. Intensitas Harapan						
1	Menurut saya ibu maharani sangat cepat dalam menangani saran pelanggan.					
2	Saya rasa ibu maharani tidak mampu dalam mengelola ikan jika harga ikan naik.					
3	Ibu maharani dapat memenuhi semua yang pelanggan butuhkan saat membeli ikan.					
b. Intensitas Keinginan						
1	Saya dapat dengan bebas melakukan penawaran harga sesuai keinginan.					
2	Ikan yang saya beli selalu rusak atau busuk saat diberikan.					
3	Saya memberikan seluruh kepercayaan terhadap kualitas ikan ibu Maharani.					
c. Intensitas Rencana						

1	Jika akan membeli ikan, saya pergi ke gerai ibu maharani dahulu.					
2	Saya tidak akan membeli ikan kepada ibu maharani, karena ikan yang dijual busuk dan rusak.					
3	Saya membeli ikan kepada ibu Maharani karena memberikan kenyamanan dalam melayani serta kualitas barang yang saya inginkan					

4. Variabel Loyalitas *Customer* (Y2)

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	TS
a. Pembelian Ulang						
1	Menurut saya kualitas ikan yang dimiliki ibu Maharani memuaskan.					
2	Menurut saya ibu maharani memberikan pelayanan yang buruk dibandingkan penjual ikan lain.					
3	Saya melakukan pembelian ulang karena kualitas ikan segar dan enak.					
b. Merekomendasikan Produk						
1	Ketika orang sedang mencari ikan yang segar, saya merekomendasikan untuk membelinya pada ibu Maharani					
2	Saya tidak ingin merekomendasikan karena harga yang terlalu mahal.					

3	Jika pelanggan bingung untuk pemilihan saat mencari ikan, saya merekomendasikan pada ibu Maharani.					
c. Daya Tarik Produk						
1	Ketika saya membutuhkan ikan yang segar dan enak, saya membeli ikan segar pada ibu Maharani					
2	Ikan yang di jual ibu Maharani memiliki rasa dan kualitas yang berbeda.					
3	Saya rasa harga ikan terjangkau dan kualitas selalu bagus.					

Lampiran 2 : Berita Acara Bimbingan Skripsi

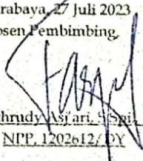
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : Nadiva Nur Qanisak
2. Nim : 191500203
3. Program Studi : Manajemen
4. Judul Skripsi : Pengaruh *Switching Barriers* dan *Customer Trust* Terhadap Loyalitas *Customer* Melalui *Switching Intention* Pada Pelanggan Penjual Ikan Laut Ibu Maharani di Pasar Sepanjang Sidoarjo
5. Dosen Pembimbing : Dr. Fachrudiy Asj'ari, S.Spi., M.M
6. Konsultasi : 17 September 2022 s/d 27 Juli 2023

NO.	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	KETERANGAN	TANDA TANGAN
1.	03/10/2022	Pengajuan Judul	Revisi	/ / /
2.	04/10/2022	Pengajuan Judul	Revisi	/ / /
3.	19/10/2022	Pengajuan Judul	Revisi	/ / /
4.	20/10/2022	Pengajuan Judul	ACC	/ / /
5.	28/11/2022	Bab I	ACC	/ / /
6.	22/12/2022	Bab II	Revisi	/ / /
7.	26/12/2022	Bab II	ACC	/ / /
8.	12/01/2023	Bab III	Revisi	/ / /
9.	16/01/2023	Bab III	Revisi	/ / /
10.	19/01/2023	Bab III	ACC	/ / /
11.	06/02/2023	Kuesioner	Revisi	/ / /
12.	16/02/2023	Kuesioner	Revisi	/ / /
13.	27/02/2023	Kuesioner	ACC	/ / /
14.	13/03/2023	UJIAN PROPOSAL		/ / /
15.	19/06/2023	Bab 4 dan 5	Revisi	/ / /
16.	20/06/2023	Bab 4 dan 5	ACC	/ / /
17.	20/07/2023	Artikel	Revisi	/ / /
18.	24/07/2023	Artikel	ACC	/ / /

7. Tanggal selesai menulis Skripsi : 27 Juli 2023

Surabaya, 27 Juli 2023
Dosen Pembimbing,


Dr. Fachrudiy Asj'ari, S.Spi., M.M
NPP. 1202612/ D.Y

Lampiran 3 : Persetujuan Ujian Proposal

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh *Switching Barriers* Dan *Customer Trust* Terhadap *Loyalitas Customer* Melalui *Switching Intention* Pada Pelanggan Penjual Ikan Laut Ibu Maharani Di Pasar Sepanjang Sidoarjo

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Nadiva Nur Qanisak
- b. Nim : 191500203
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Proposal ini telah diuji dan disetujui oleh dosen penguji :

Tanggal : 25 Juli 2023

Dosen Pembimbing



Dr. Fachrudiy Asj'ali, S.Psi., M.M.
NIP: 1202612/DY

Lampiran 4 : Berita Acara Ujian Proposal



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4, Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234
Website : <http://www.fec.unpa.abj.ac.id>

BERITA ACARA UJIAN PROPOSAL, SKRIPSI

Pada hari ini Senin tanggal 13 bulan Maret tahun 2023 bertempat bertempat di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya telah dilaksanakan Ujian Proposal Skripsi Semester Genap Tahun Akademik 2022 / 2023

Nama Mahasiswa	: Nadirva Nur Qanisak
NIM	: 191500203
Program Studi	: Manajemen
Judul Proposal	: Pengaruh <i>Switching Barriers</i> Dan <i>Customer Trust</i> Terhadap <i>Loyalitas Customer</i> Melalui <i>Switching Intention</i> Pada Pelanggan Penjual Ikan Laut Ibu Maharani Di Pasar Sepanjang Sidoarjo

Dihadiri oleh :

No.	NIM	Nama Mahasiswa	Tanda Tangan
1.	191500123	Riris Wahguni	1.
2.	191500172	Jessca Martha K	2.
3.	191500052	Reza Ayu Wulandari	3.
4.	191500060	Riir purpitari	4.
5.	191500215	Yanet Rizki Ramadhani	5.
6.	191500183	Indira Ariqon	6.
7.	191500032	Prinda Putri	7.
8.	191500061	Nur Judo Rahmawati	8.
9.	191500068	Dita Dwi Kurniawati	9.
10.	191500096	Intania Saefitri D-M	10.
11.	191500103	Hanny Chenylla Jean A	11.
12.	191500085	Vita Fatma Handayani	12.
13.			13.
14.			14.
15.			15.

Surabaya, 13 Maret 2023

Penguji : Ferry Hariawan, S.E., M.M. ()

Pembimbing : Dr. Fachrudj Asj'ari, S.pi., M.M. ()

Lampiran 5 : Catatan Ujian Proposal



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4 , Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234
Website : <http://www.fc.umposby.ac.id>

CATATAN UJIAN PROPOSAL SKRIPSI

1.	Nama	: Nadiva Nur Qanisak
2.	NIM	: 191500203
3.	Program Studi	: Manajemen
4.	Judul Proposal	: Pengaruh <i>Switching Barriers</i> Dan <i>Customer Trust</i> Terhadap Loyalitas <i>Customer</i> Melalui <i>Switching Intention</i> Pada Pelanggan Penjual Ikan Laut Ibu Maharani Di Pasar Sepanjang Sidoarjo

Bab/ Halaman	Perbaikan/Koreksi
Bab II	Menambahkan penelitian terdahulu
Bab II	Membetulkan dan menambahkan keterangan Hipotesis
Bab III	menjelaskan pendapatan sampel yang akan diteliti

Surabaya, 13 Maret 2023

Penguji,

Ferry Hariawan, S.E., M.M.

Lampiran 6 : Persetujuan Skripsi

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh *Switching Barriers* Dan
Customer Trust Terhadap Loyalitas
Customer Melalui *Switching Intention*
Pada Pelanggan Ikan Laut bu Maharani
Di Pasar Sepanjang Sidoarjo

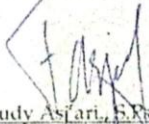
Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Nadiva Nur Qanisak
- b. Nim : 191500203
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak
untuk diuji:

Tanggal: 25 Juli 2023

Dosen Pembimbing



Dr. Fachrudiy Asfari, S.Psi., M.M.

NIP : 1202612/DY

Lampiran 7 : Surat Pengantar Plagiasi



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4 , Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234
Website : <http://www.unipasby.ac.id>

SURAT PENGANTAR PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Dosen : Dr. Fachrudy Asj'ari., S.Psi., M.M

Menerangkan bahwa artikel ilmiah atas:

Nama Mahasiswa : Nadiva Nur Qanisak

NIM : 191500203

Prodi : Manajemen

Judul : Pengaruh *Switching Barriers* Dan *Customer Trust* Terhadap Loyalitas
Customer Melalui *Switching Intention* Pada Pelanggan Penjual Ikan
Laut Ibu Maharani Di Pasar Sepanjang Sidoarjo

Telah memenuhi syarat untuk dilakukan cek plagiasi

Surabaya, 25 Juli 2023
Dosen Pembimbing

Dr. Fachrudy Asj'ari., S.Psi., M.M.
NIP: 120261210Y

Lampiran 8 : Surat Pernyataan Bebas Plagiasi



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal NH/4, Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234
Website : <http://www.unipasby.ac.id>

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M.
Jabatan : Ketua Program Studi Manajemen

Menyatakan bahwa

Nama : Nadiva Nur Qanisak
NIM : 191500203
Prodi : Manajemen

Telah melakukan uji plagiasi dengan judul "*Pengaruh Switching Barries dan Customer Trust Terhadap Loyalitas Customer Melalui Switching Intention Pada Pelanggan Penjual Ikan Laut Ibu Maharani Di Pasar Sepanjang Sidoarjo*" dengan hasil Similarity Index 20 % sehingga layak untuk mengikuti sidang skripsi.

Demikian surat pernyataan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 07 Juli 2023
Ketua Program Studi Manajemen, 

I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M.

Lampiran 9 : Berita Acara Revisi Ujian Skripsi



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA FAKULTAS EKONOMI dan BISNIS

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4, Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234
Website : <http://www.unipabdy.ac.id>

BERITA ACARA BIMBINGAN REVISI SKRIPSI

Nama : NADIVA NUR BANISAK
 NIM/Program Studi : 191570203 / Manajemen
 Judul Skripsi : Pengaruh Switching Barriers dan Customer Trust terhadap loyalitas Customer melalui Switching Intention pada pelanggan Iklan laut Ibu Maharani di pasar Sepanjang Sidoarjo
 Tanggal Ujian Skripsi : 03 Agustus 2023
 Penguji : 1. Tony Su
 2. Siti Samsiyah . S.E., M. M

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Penguji
1		penjelasan indikator loyalitas	[Signature]
2		pembekuan populasi	
3		pembekuan pembahasan hasil	
4			
5			
6			
7			
8			

Penguji I,

Surabaya, _____
Penguji II,

[Signature]

Tony Susilo Wibowo . S.E., M pd Siti Samsiyah . S.E., M.M.
M. SM



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI dan BISNIS

Kampus : Jl. DukuhMenanggal XII/4, Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234
Website : <http://www.unpasby.ac.id>

BERITA ACARA
BIMBINGAN REVISI SKRIPSI

Nama : NADIVA Nur Qanirak
NIM/Program Studi : 191508203 / manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Switching Barriers dan Customer Trust terhadap loyalitas Customer melalui Switching intention pada pelanggan Ikan Laut Ika miharani di pasar Sepanjang Sidoarjo
Tanggal Ujian Skripsi : 07 Agustus 2023
Penguji : 1. Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.Sm
2. Siti Samiyah, S.E., M.M

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Penguji
1		Bab II pendahuluan	
2		Indikator loyalitas	
3		Kompleks konseptual	
4		Bab III Populasi	
5		Definisi operasional variabel	
6			
7			
8			

Penguji I,

Surabaya,
Penguji II,

Tony Susilo Wibowo - S.E., M.Pd.
M.Sm

Siti Samiyah, S.E., M.M

Lampiran 10 : Tabulasi Data Responden

VARIABEL SWITCHING BARRIERS (X1)

INDIKATOR X1.1

RESP	X1.1	X1.2	X1.3	TOTAL
Resp 1	4	5	4	13
Resp 2	5	5	5	15
Resp 3	4	4	3	11
Resp 4	4	4	4	12
Resp 5	5	4	4	13
Resp 6	1	3	4	8
Resp 7	4	4	2	10
Resp 8	4	4	4	12
Resp 9	3	5	5	13
Resp 10	4	3	4	11
Resp 11	4	4	4	12
Resp 12	4	4	4	12
Resp 13	4	5	5	14
Resp 14	4	4	3	11
Resp 15	5	2	5	12
Resp 16	4	4	4	12
Resp 17	3	2	4	9
Resp 18	4	4	4	12
Resp 19	4	3	5	12
Resp 20	4	4	4	12
Resp 21	4	3	2	9
Resp 22	2	4	3	9
Resp 23	4	3	3	10
Resp 24	3	4	4	11

Resp 25	5	1	1	7
Resp 26	5	5	5	15
Resp 27	4	4	4	12
Resp 28	4	4	3	11
Resp 29	5	4	4	13
Resp 30	3	4	2	9
Resp 31	5	4	5	14
Resp 32	5	3	4	12
Resp 33	4	4	4	12
Resp 34	3	5	5	13
Resp 35	4	2	4	10
Resp 36	4	5	4	13
Resp 37	5	5	5	15
Resp 38	4	4	4	12
Resp 39	1	4	3	8
Resp 40	5	5	3	13
Resp 41	4	4	4	12
Resp 42	4	3	4	11
Resp 43	3	1	5	9
Resp 44	4	4	4	12
Resp 45	3	4	1	8
Resp 46	4	5	5	14
Resp 47	4	3	4	11
Resp 48	2	5	2	9
Resp 49	4	5	4	13
Resp 50	5	3	5	13
Resp 51	5	3	3	11
Resp 52	2	3	5	10
Resp 53	4	4	4	12

Resp 54	4	3	4	11
Resp 55	4	4	4	12
Resp 56	4	4	4	12
Resp 57	2	5	3	10
Resp 58	4	4	4	12
Resp 59	3	4	4	11
Resp 60	4	3	4	11
Resp 61	3	4	4	11
Resp 62	5	2	5	12
Resp 63	4	4	4	12
Resp 64	4	4	4	12
Resp 65	4	4	3	11
Resp 66	4	3	4	11
Resp 67	5	4	1	10
Resp 68	4	4	5	13
Resp 69	5	3	3	11
Resp 70	4	5	3	12
Resp 71	4	4	1	9
Resp 72	4	4	4	12
Resp 73	3	5	3	11
Resp 74	4	4	2	10
Resp 75	3	3	4	10
Resp 76	3	5	4	12
Resp 77	5	4	4	13
Resp 78	1	4	5	10
Resp 79	5	4	5	14
Resp 80	5	5	4	14
Resp 81	4	4	4	12
Resp 82	3	3	3	9

Resp 83	4	4	4	12
Resp 84	5	4	2	11
Resp 85	3	3	2	8
Resp 86	4	4	4	12
Resp 87	5	3	4	12
Resp 88	2	4	4	10
Resp 89	4	5	4	13
Resp 90	3	2	4	9
Resp 91	4	4	4	12
Resp 92	4	1	4	9
Resp 93	2	5	5	12
Resp 94	5	5	4	14
Resp 95	5	5	5	15
Resp 96	4	3	3	10
Resp 97	4	4	5	13
Resp 98	2	4	3	9
Resp 99	4	5	3	12
Resp 100	3	3	4	10
Resp 101	5	4	4	13
Resp 102	5	5	4	14
Resp 103	5	4	4	13
Resp 104	4	4	5	13
Resp 105	3	3	3	9
Resp 106	2	4	4	10
Resp 107	4	4	3	11
Resp 108	3	5	4	12

VARIABEL SWITCHING BARRIERS (X1)
INDIKATOR X1.2

RESP	X1.4	X1.5	X1.6	TOTAL
Resp 1	5	2	4	11
Resp 2	4	2	5	11
Resp 3	2	3	3	8
Resp 4	3	2	4	9
Resp 5	4	1	4	9
Resp 6	5	1	4	10
Resp 7	4	2	2	8
Resp 8	4	2	4	10
Resp 9	4	1	5	10
Resp 10	3	3	4	10
Resp 11	2	3	4	9
Resp 12	4	1	4	9
Resp 13	4	2	5	11
Resp 14	4	2	3	9
Resp 15	3	2	5	10
Resp 16	5	2	4	11
Resp 17	2	2	4	8
Resp 18	3	2	4	9
Resp 19	4	2	5	11
Resp 20	4	3	4	11
Resp 21	4	1	2	7
Resp 22	4	2	3	9
Resp 23	4	2	3	9
Resp 24	3	3	4	10
Resp 25	2	3	1	6

Resp 26	3	3	5	11
Resp 27	3	1	4	8
Resp 28	3	2	3	8
Resp 29	3	3	4	10
Resp 30	4	3	2	9
Resp 31	4	2	5	11
Resp 32	3	3	4	10
Resp 33	5	1	4	10
Resp 34	1	4	5	10
Resp 35	4	3	4	11
Resp 36	5	2	4	11
Resp 37	5	1	5	11
Resp 38	4	1	4	9
Resp 39	4	2	3	9
Resp 40	5	2	3	10
Resp 41	2	3	4	9
Resp 42	4	3	4	11
Resp 43	1	4	5	10
Resp 44	4	2	4	10
Resp 45	5	4	1	10
Resp 46	4	3	5	12
Resp 47	4	1	4	9
Resp 48	3	1	2	6
Resp 49	4	3	4	11
Resp 50	4	1	5	10
Resp 51	2	5	3	10
Resp 52	4	2	5	11
Resp 53	4	2	4	10
Resp 54	4	1	4	9

Resp 55	4	2	4	10
Resp 56	4	2	4	10
Resp 57	3	3	3	9
Resp 58	3	3	4	10
Resp 59	3	1	4	8
Resp 60	4	1	4	9
Resp 61	4	2	4	10
Resp 62	4	3	5	12
Resp 63	4	2	4	10
Resp 64	4	2	4	10
Resp 65	4	2	5	11
Resp 66	4	1	5	10
Resp 67	4	1	4	9
Resp 68	5	5	4	14
Resp 69	4	3	4	11
Resp 70	4	3	4	11
Resp 71	3	1	4	8
Resp 72	5	3	5	13
Resp 73	5	3	4	12
Resp 74	4	1	4	9
Resp 75	4	2	4	10
Resp 76	1	3	4	8
Resp 77	3	1	4	8
Resp 78	3	3	4	10
Resp 79	4	3	3	10
Resp 80	5	3	4	12
Resp 81	4	4	3	11
Resp 82	4	2	5	11
Resp 83	4	1	5	10

Resp 84	4	2	4	10
Resp 85	4	2	4	10
Resp 86	4	3	3	10
Resp 87	3	2	1	6
Resp 88	2	2	3	7
Resp 89	4	1	4	9
Resp 90	3	1	4	8
Resp 91	5	1	4	10
Resp 92	4	3	3	10
Resp 93	5	2	3	10
Resp 94	4	2	4	10
Resp 95	5	3	4	12
Resp 96	4	3	5	12
Resp 97	4	4	3	11
Resp 98	1	1	4	6
Resp 99	4	2	3	9
Resp 100	3	3	5	11
Resp 101	4	4	3	11
Resp 102	2	2	4	8
Resp 103	3	3	5	11
Resp 104	4	3	3	10
Resp 105	5	5	5	15
Resp 106	3	3	4	10
Resp 107	3	2	1	6
Resp 108	4	3	4	11

VARIABEL SWITCHING BARRIERS (X1)
INDIKATOR X1.3

RESP	X1.7	X1.8	X1.9	TOTAL
Resp 1	4	4	1	9
Resp 2	5	5	2	12
Resp 3	5	3	2	10
Resp 4	4	3	2	9
Resp 5	5	4	1	10
Resp 6	4	4	2	10
Resp 7	5	4	1	10
Resp 8	5	4	3	12
Resp 9	1	5	3	9
Resp 10	3	3	2	8
Resp 11	4	5	2	11
Resp 12	4	4	1	9
Resp 13	5	3	3	11
Resp 14	4	2	2	8
Resp 15	4	4	2	10
Resp 16	4	3	3	10
Resp 17	5	1	3	9
Resp 18	4	3	2	9
Resp 19	5	5	2	12
Resp 20	4	4	1	9
Resp 21	4	4	3	11
Resp 22	5	2	1	8
Resp 23	5	4	1	10
Resp 24	4	4	2	10
Resp 25	5	2	2	9

Resp 26	4	5	3	12
Resp 27	3	3	3	9
Resp 28	3	3	3	9
Resp 29	4	3	1	8
Resp 30	3	4	1	8
Resp 31	4	4	3	11
Resp 32	2	3	3	8
Resp 33	5	4	2	11
Resp 34	5	4	2	11
Resp 35	4	3	2	9
Resp 36	4	3	3	10
Resp 37	5	5	1	11
Resp 38	3	5	2	10
Resp 39	4	3	2	9
Resp 40	5	4	2	11
Resp 41	3	2	4	9
Resp 42	4	4	2	10
Resp 43	4	4	2	10
Resp 44	4	4	2	10
Resp 45	4	3	3	10
Resp 46	3	4	3	10
Resp 47	4	4	1	9
Resp 48	3	4	1	8
Resp 49	4	4	2	10
Resp 50	2	5	3	10
Resp 51	1	3	5	9
Resp 52	3	5	2	10
Resp 53	4	4	1	9
Resp 54	4	4	2	10

Resp 55	4	4	2	10
Resp 56	4	5	2	11
Resp 57	2	3	1	6
Resp 58	5	2	3	10
Resp 59	3	3	3	9
Resp 60	4	4	2	10
Resp 61	3	5	3	11
Resp 62	3	4	3	10
Resp 63	4	5	1	10
Resp 64	3	5	2	10
Resp 65	4	3	4	11
Resp 66	3	4	2	9
Resp 67	5	5	2	12
Resp 68	3	3	2	8
Resp 69	3	4	2	9
Resp 70	3	5	3	11
Resp 71	2	4	2	8
Resp 72	5	4	1	10
Resp 73	4	3	3	10
Resp 74	5	3	2	10
Resp 75	5	4	1	10
Resp 76	4	3	2	9
Resp 77	4	4	2	10
Resp 78	4	4	3	11
Resp 79	5	4	2	11
Resp 80	3	4	2	9
Resp 81	1	3	2	6
Resp 82	5	3	2	10
Resp 83	4	4	2	10

Resp 84	5	4	3	12
Resp 85	3	2	2	7
Resp 86	3	5	2	10
Resp 87	4	4	3	11
Resp 88	4	4	3	11
Resp 89	2	5	2	9
Resp 90	4	4	2	10
Resp 91	4	5	2	11
Resp 92	4	4	2	10
Resp 93	4	3	1	8
Resp 94	4	4	3	11
Resp 95	4	4	3	11
Resp 96	4	3	2	9
Resp 97	5	1	2	8
Resp 98	3	4	2	9
Resp 99	1	4	3	8
Resp 100	4	4	1	9
Resp 101	5	5	2	12
Resp 102	4	3	3	10
Resp 103	4	4	2	10
Resp 104	5	5	1	11
Resp 105	5	4	2	11
Resp 106	4	4	5	13
Resp 107	4	1	1	6
Resp 108	4	4	2	10

VARIABEL CUSTOMER TRUST (X2)
INDIKATOR X2.1

RESP	X2.1	X2.2	X2.3	TOTAL
Resp 1	4	5	4	12
Resp 2	5	3	3	13
Resp 3	4	3	5	11
Resp 4	4	4	4	12
Resp 5	3	5	4	12
Resp 6	4	4	3	13
Resp 7	5	4	5	13
Resp 8	4	5	3	11
Resp 9	4	5	2	12
Resp 10	4	4	4	11
Resp 11	4	3	4	11
Resp 12	4	5	4	10
Resp 13	4	3	3	12
Resp 14	5	4	4	13
Resp 15	4	3	4	10
Resp 16	4	3	1	11
Resp 17	5	5	4	12
Resp 18	4	3	4	12
Resp 19	4	5	5	13
Resp 20	5	4	3	13
Resp 21	4	5	4	14
Resp 22	4	2	4	10
Resp 23	3	5	5	12
Resp 24	4	4	5	13
Resp 25	3	4	4	11

Resp 26	3	5	3	11
Resp 27	4	3	4	10
Resp 28	3	4	4	11
Resp 29	2	4	4	10
Resp 30	4	5	4	14
Resp 31	4	2	4	10
Resp 32	4	5	2	10
Resp 33	3	5	4	13
Resp 34	4	5	3	13
Resp 35	3	5	5	10
Resp 36	3	4	2	11
Resp 37	5	4	4	14
Resp 38	2	4	5	9
Resp 39	5	3	4	13
Resp 40	1	4	5	9
Resp 41	5	3	5	12
Resp 42	5	5	4	14
Resp 43	4	5	4	13
Resp 44	3	4	4	10
Resp 45	4	4	5	12
Resp 46	5	3	4	12
Resp 47	3	5	4	12
Resp 48	4	4	4	12
Resp 49	5	4	4	14
Resp 50	2	4	4	10
Resp 51	4	5	3	13
Resp 52	3	4	4	10
Resp 53	4	5	4	13
Resp 54	4	4	3	9

Resp 55	2	3	4	10
Resp 56	5	4	4	12
Resp 57	5	4	3	12
Resp 58	4	3	4	8
Resp 59	4	3	4	11
Resp 60	4	4	3	11
Resp 61	5	1	4	8
Resp 62	5	1	5	10
Resp 63	4	5	4	13
Resp 64	4	3	5	11
Resp 65	3	4	5	12
Resp 66	4	4	4	13
Resp 67	2	5	2	11
Resp 68	2	5	4	11
Resp 69	4	5	3	12
Resp 70	4	4	5	12
Resp 71	4	4	4	10
Resp 72	4	4	5	10
Resp 73	4	4	4	12
Resp 74	4	2	3	10
Resp 75	4	2	4	10
Resp 76	5	3	3	12
Resp 77	4	4	3	12
Resp 78	5	2	5	11
Resp 79	5	5	3	14
Resp 80	5	4	3	14
Resp 81	4	5	4	13
Resp 82	4	2	4	11
Resp 83	4	5	4	12

Resp 84	4	5	4	14
Resp 85	4	5	2	12
Resp 86	5	4	4	12
Resp 87	4	4	4	12
Resp 88	2	3	4	9
Resp 89	5	3	3	12
Resp 90	5	4	4	13
Resp 91	4	4	4	13
Resp 92	4	3	2	10
Resp 93	4	5	3	13
Resp 94	5	5	4	13
Resp 95	1	4	4	9
Resp 96	4	5	1	9
Resp 97	4	4	3	8
Resp 98	5	4	5	9
Resp 99	4	2	3	6
Resp 100	1	3	4	8
Resp 101	4	4	5	12
Resp 102	4	4	4	11
Resp 103	4	4	5	13
Resp 104	4	4	2	12
Resp 105	3	3	2	10
Resp 106	4	2	4	9
Resp 107	4	5	4	14
Resp 108	4	4	5	11

VARIABEL CUSTOMER TRUST (X2)
INDIKATOR X2.2

RESP	X2.4	X2.5	X2.6	TOTAL
Resp 1	5	4	5	14
Resp 2	4	4	5	13
Resp 3	5	2	4	11
Resp 4	4	1	5	10
Resp 5	4	3	4	11
Resp 6	5	4	5	14
Resp 7	5	3	3	11
Resp 8	4	4	4	12
Resp 9	2	5	5	12
Resp 10	4	5	4	13
Resp 11	4	4	3	11
Resp 12	4	1	5	10
Resp 13	4	5	3	12
Resp 14	4	4	5	13
Resp 15	4	5	2	11
Resp 16	5	5	1	11
Resp 17	2	4	2	8
Resp 18	4	4	3	11
Resp 19	4	4	4	12
Resp 20	4	3	2	9
Resp 21	4	4	3	11
Resp 22	1	4	4	9
Resp 23	5	5	2	12
Resp 24	4	3	3	10
Resp 25	5	4	4	13

Resp 26	4	4	5	13
Resp 27	4	5	4	13
Resp 28	4	4	3	11
Resp 29	4	2	4	10
Resp 30	1	4	5	10
Resp 31	5	2	4	11
Resp 32	5	4	4	13
Resp 33	4	3	4	11
Resp 34	3	4	5	12
Resp 35	5	3	4	12
Resp 36	3	4	3	10
Resp 37	5	3	4	12
Resp 38	4	4	5	13
Resp 39	4	1	4	9
Resp 40	4	5	5	14
Resp 41	3	4	4	11
Resp 42	1	4	3	8
Resp 43	2	4	4	10
Resp 44	4	4	3	11
Resp 45	3	5	3	11
Resp 46	4	2	3	9
Resp 47	4	5	4	13
Resp 48	2	5	5	12
Resp 49	4	5	4	13
Resp 50	4	5	5	14
Resp 51	4	4	3	11
Resp 52	3	4	4	11
Resp 53	4	4	5	13
Resp 54	4	3	4	11

Resp 55	4	4	3	11
Resp 56	4	3	4	11
Resp 57	4	5	5	14
Resp 58	4	5	3	12
Resp 59	3	4	2	9
Resp 60	5	4	1	10
Resp 61	4	3	3	10
Resp 62	4	5	5	14
Resp 63	5	4	4	13
Resp 64	4	4	3	11
Resp 65	3	4	4	11
Resp 66	5	5	5	15
Resp 67	5	4	3	12
Resp 68	4	5	5	14
Resp 69	4	4	4	12
Resp 70	3	3	3	9
Resp 71	3	4	2	9
Resp 72	4	4	3	11
Resp 73	1	3	4	8
Resp 74	4	3	5	12
Resp 75	4	4	4	12
Resp 76	4	1	3	8
Resp 77	4	1	4	9
Resp 78	5	5	5	15
Resp 79	4	3	5	12
Resp 80	4	4	5	13
Resp 81	5	4	5	14
Resp 82	4	5	5	14
Resp 83	3	5	4	12

Resp 84	4	5	5	14
Resp 85	5	4	4	13
Resp 86	4	4	5	13
Resp 87	5	4	4	13
Resp 88	4	4	4	12
Resp 89	5	4	4	13
Resp 90	3	4	4	11
Resp 91	2	5	3	10
Resp 92	4	3	4	11
Resp 93	3	4	3	10
Resp 94	2	5	4	11
Resp 95	3	3	3	9
Resp 96	5	4	3	12
Resp 97	2	2	3	7
Resp 98	3	4	4	11
Resp 99	4	5	5	14
Resp 100	3	3	2	8
Resp 101	4	2	5	11
Resp 102	3	4	2	9
Resp 103	5	1	3	9
Resp 104	5	2	4	11
Resp 105	4	3	5	12
Resp 106	5	4	2	11
Resp 107	4	5	3	12
Resp 108	4	3	4	11

VARIABEL CUSTOMER TRUST (X2)
INDIKATOR X2.3

RESP	X2.4	X2.5	X2.6	TOTAL
Resp 1	5	2	4	11
Resp 2	4	2	5	11
Resp 3	2	3	3	8
Resp 4	3	2	4	9
Resp 5	4	1	4	9
Resp 6	5	1	4	10
Resp 7	4	2	2	8
Resp 8	4	2	4	10
Resp 9	4	1	5	10
Resp 10	3	3	4	10
Resp 11	2	3	4	9
Resp 12	4	1	4	9
Resp 13	4	2	5	11
Resp 14	4	2	3	9
Resp 15	3	2	5	10
Resp 16	5	2	4	11
Resp 17	2	2	4	8
Resp 18	3	2	4	9
Resp 19	4	2	5	11
Resp 20	4	3	4	11
Resp 21	4	1	2	7
Resp 22	4	2	3	9
Resp 23	4	2	3	9
Resp 24	3	3	4	10
Resp 25	2	3	1	6
Resp 26	3	3	5	11

Resp 27	3	1	4	8
Resp 28	3	2	3	8
Resp 29	3	3	4	10
Resp 30	4	3	2	9
Resp 31	4	2	5	11
Resp 32	3	3	4	10
Resp 33	5	1	4	10
Resp 34	1	4	5	10
Resp 35	4	3	4	11
Resp 36	5	2	4	11
Resp 37	5	1	5	11
Resp 38	4	1	4	9
Resp 39	4	2	3	9
Resp 40	5	2	3	10
Resp 41	2	3	4	9
Resp 42	4	3	4	11
Resp 43	1	4	5	10
Resp 44	4	2	4	10
Resp 45	5	4	1	10
Resp 46	4	3	5	12
Resp 47	4	1	4	9
Resp 48	3	1	2	6
Resp 49	4	3	4	11
Resp 50	4	1	5	10
Resp 51	2	5	3	10
Resp 52	4	2	5	11
Resp 53	4	2	4	10
Resp 54	4	1	4	9
Resp 55	4	2	4	10

Resp 56	4	2	4	10
Resp 57	3	3	3	9
Resp 58	3	3	4	10
Resp 59	3	1	4	8
Resp 60	4	1	4	9
Resp 61	4	2	4	10
Resp 62	4	3	5	12
Resp 63	4	2	4	10
Resp 64	4	2	4	10
Resp 65	4	2	5	11
Resp 66	4	1	5	10
Resp 67	4	1	4	9
Resp 68	5	5	4	14
Resp 69	4	3	4	11
Resp 70	4	3	4	11
Resp 71	3	1	4	8
Resp 72	5	3	5	13
Resp 73	5	3	4	12
Resp 74	4	1	4	9
Resp 75	4	2	4	10
Resp 76	1	3	4	8
Resp 77	3	1	4	8
Resp 78	3	3	4	10
Resp 79	4	3	3	10
Resp 80	5	3	4	12
Resp 81	4	4	3	11
Resp 82	4	2	5	11
Resp 83	4	1	5	10
Resp 84	4	2	4	10

Resp 85	4	2	4	10
Resp 86	4	3	3	10
Resp 87	3	2	1	6
Resp 88	2	2	3	7
Resp 89	4	1	4	9
Resp 90	3	1	4	8
Resp 91	5	1	4	10
Resp 92	4	3	3	10
Resp 93	5	2	3	10
Resp 94	4	2	4	10
Resp 95	5	3	4	12
Resp 96	4	3	5	12
Resp 97	4	4	3	11
Resp 98	1	1	4	6
Resp 99	4	2	3	9
Resp 100	3	3	5	11
Resp 101	4	4	3	11
Resp 102	2	2	4	8
Resp 103	3	3	5	11
Resp 104	4	3	3	10
Resp 105	5	5	5	15
Resp 106	3	3	4	10
Resp 107	3	2	1	6
Resp 108	4	3	4	11

VARIABEL SWITCHING INTENTION (Y1)
INDIKATOR Y1.1

RESP	Y1.1	Y1.2	Y1.3	TOTAL
Resp 1	2	2	2	6
Resp 2	2	2	2	6
Resp 3	2	3	3	8
Resp 4	2	2	2	6
Resp 5	2	1	2	5
Resp 6	4	1	3	8
Resp 7	3	2	3	8
Resp 8	2	2	2	6
Resp 9	1	1	2	4
Resp 10	3	3	2	8
Resp 11	4	3	3	10
Resp 12	1	1	1	3
Resp 13	2	2	2	6
Resp 14	2	2	4	8
Resp 15	3	2	2	7
Resp 16	2	2	2	6
Resp 17	2	2	2	6
Resp 18	5	2	2	9
Resp 19	3	2	3	8
Resp 20	2	3	2	7
Resp 21	2	1	3	6
Resp 22	1	2	2	5
Resp 23	2	2	1	5
Resp 24	3	3	2	8
Resp 25	2	3	5	10

Resp 26	2	3	1	6
Resp 27	3	1	2	6
Resp 28	2	2	4	8
Resp 29	2	3	3	8
Resp 30	1	3	2	6
Resp 31	2	2	2	6
Resp 32	4	3	1	8
Resp 33	2	1	3	6
Resp 34	3	4	3	10
Resp 35	2	3	3	8
Resp 36	2	2	2	6
Resp 37	2	1	3	6
Resp 38	2	1	3	6
Resp 39	1	2	1	4
Resp 40	2	2	3	7
Resp 41	1	3	4	8
Resp 42	1	3	1	5
Resp 43	4	4	2	10
Resp 44	2	2	2	6
Resp 45	1	4	3	8
Resp 46	4	3	2	9
Resp 47	2	1	2	5
Resp 48	3	1	5	9
Resp 49	1	3	2	6
Resp 50	2	1	1	4
Resp 51	3	5	1	9
Resp 52	2	2	3	7
Resp 53	4	2	2	8
Resp 54	3	1	1	5

Resp 55	1	2	2	5
Resp 56	3	2	2	7
Resp 57	2	3	3	8
Resp 58	3	3	2	8
Resp 59	3	1	2	6
Resp 60	3	1	2	6
Resp 61	2	2	2	6
Resp 62	3	3	1	7
Resp 63	2	2	2	6
Resp 64	3	3	2	8
Resp 65	2	2	3	7
Resp 66	4	1	2	7
Resp 67	2	3	2	7
Resp 68	2	2	3	7
Resp 69	1	2	2	5
Resp 70	3	2	1	6
Resp 71	1	2	2	5
Resp 72	1	2	1	4
Resp 73	2	2	1	5
Resp 74	2	2	2	6
Resp 75	5	3	4	12
Resp 76	2	5	2	9
Resp 77	3	4	1	8
Resp 78	2	4	3	9
Resp 79	2	2	2	6
Resp 80	4	2	2	8
Resp 81	3	2	2	7
Resp 82	3	2	2	7
Resp 83	3	1	1	5

Resp 84	3	1	1	5
Resp 85	2	2	2	6
Resp 86	3	2	1	6
Resp 87	3	2	3	8
Resp 88	1	4	2	7
Resp 89	2	3	1	6
Resp 90	1	2	3	6
Resp 91	3	1	2	6
Resp 92	3	2	3	8
Resp 93	3	2	1	6
Resp 94	2	2	2	6
Resp 95	3	1	2	6
Resp 96	3	2	4	9
Resp 97	2	2	1	5
Resp 98	4	5	5	14
Resp 99	2	2	2	6
Resp 100	2	3	3	8
Resp 101	3	2	2	7
Resp 102	4	3	3	10
Resp 103	4	3	2	9
Resp 104	5	2	2	9
Resp 105	2	3	3	8
Resp 106	2	4	4	10
Resp 107	3	3	4	10
Resp 108	2	2	2	6

VARIABEL SWITCHING INTENTION (Y1)
INDIKATOR Y1.2

RESP	Y1.4	Y1.5	Y1.6	TOTAL
Resp 1	1	3	2	6
Resp 2	2	2	2	6
Resp 3	2	2	2	6
Resp 4	2	1	1	4
Resp 5	1	2	1	4
Resp 6	2	3	5	10
Resp 7	1	2	3	6
Resp 8	3	2	3	8
Resp 9	3	3	1	7
Resp 10	2	2	3	7
Resp 11	2	2	3	7
Resp 12	1	1	1	3
Resp 13	3	2	2	7
Resp 14	2	4	3	9
Resp 15	2	2	1	5
Resp 16	3	3	3	9
Resp 17	3	2	3	8
Resp 18	2	2	3	7
Resp 19	2	2	4	8
Resp 20	1	2	2	5
Resp 21	3	1	1	5
Resp 22	1	2	2	5
Resp 23	1	1	2	4
Resp 24	2	1	3	6
Resp 25	2	4	2	8

Resp 26	3	2	2	7
Resp 27	3	1	1	5
Resp 28	3	4	1	8
Resp 29	1	2	1	4
Resp 30	1	3	3	7
Resp 31	3	1	2	6
Resp 32	3	2	2	7
Resp 33	2	3	3	8
Resp 34	2	2	3	7
Resp 35	2	4	4	10
Resp 36	3	3	1	7
Resp 37	1	1	2	4
Resp 38	2	3	3	8
Resp 39	2	2	4	8
Resp 40	2	3	2	7
Resp 41	4	3	3	10
Resp 42	2	3	3	8
Resp 43	2	2	5	9
Resp 44	2	3	3	8
Resp 45	3	2	2	7
Resp 46	3	3	3	9
Resp 47	1	2	1	4
Resp 48	1	4	3	8
Resp 49	2	2	3	7
Resp 50	3	2	2	7
Resp 51	5	1	2	8
Resp 52	2	3	2	7
Resp 53	1	1	3	5
Resp 54	2	1	1	4

Resp 55	2	2	2	6
Resp 56	2	2	2	6
Resp 57	1	5	2	8
Resp 58	3	2	2	7
Resp 59	3	3	2	8
Resp 60	2	2	4	8
Resp 61	3	2	3	8
Resp 62	2	2	1	5
Resp 63	2	3	2	7
Resp 64	2	2	2	6
Resp 65	2	2	2	6
Resp 66	1	1	1	3
Resp 67	3	1	2	6
Resp 68	2	4	1	7
Resp 69	2	2	3	7
Resp 70	1	3	3	7
Resp 71	2	2	2	6
Resp 72	2	2	2	6
Resp 73	1	2	1	4
Resp 74	2	3	3	8
Resp 75	3	2	2	7
Resp 76	2	2	2	6
Resp 77	2	5	3	10
Resp 78	3	2	3	8
Resp 79	2	2	2	6
Resp 80	2	3	2	7
Resp 81	2	1	1	4
Resp 82	1	2	3	6
Resp 83	2	3	1	6

Resp 84	1	2	1	4
Resp 85	2	2	2	6
Resp 86	1	3	2	6
Resp 87	1	3	3	7
Resp 88	1	2	3	6
Resp 89	3	3	3	9
Resp 90	4	2	1	7
Resp 91	3	5	1	9
Resp 92	3	2	3	8
Resp 93	3	2	3	8
Resp 94	2	3	2	7
Resp 95	3	2	2	7
Resp 96	3	2	2	7
Resp 97	2	2	3	7
Resp 98	4	3	1	8
Resp 99	2	2	2	6
Resp 100	2	3	2	7
Resp 101	3	3	2	8
Resp 102	4	3	4	11
Resp 103	4	3	2	9
Resp 104	5	2	2	9
Resp 105	2	2	2	6
Resp 106	2	3	3	8
Resp 107	3	3	3	9
Resp 108	2	2	1	5

VARIABEL SWITCHING INTENTION (Y1)
INDIKATOR Y1.3

RESP	Y1.7	Y1.8	Y1.9	TOTAL
Resp 1	2	1	4	7
Resp 2	2	2	4	8
Resp 3	2	3	4	9
Resp 4	2	5	4	11
Resp 5	1	2	4	7
Resp 6	3	1	4	8
Resp 7	2	2	5	9
Resp 8	2	2	3	7
Resp 9	1	2	4	7
Resp 10	2	1	5	8
Resp 11	2	3	4	9
Resp 12	1	3	5	9
Resp 13	2	2	5	9
Resp 14	3	3	5	11
Resp 15	2	5	5	12
Resp 16	2	2	5	9
Resp 17	3	1	4	8
Resp 18	2	1	5	8
Resp 19	2	3	4	9
Resp 20	2	2	5	9
Resp 21	1	1	4	6
Resp 22	2	2	4	8
Resp 23	1	2	4	7
Resp 24	2	3	4	9
Resp 25	1	2	3	6

Resp 26	1	2	2	5
Resp 27	1	2	3	6
Resp 28	3	2	1	6
Resp 29	4	1	2	7
Resp 30	3	3	3	9
Resp 31	3	1	4	8
Resp 32	3	5	3	11
Resp 33	2	2	4	8
Resp 34	3	2	3	8
Resp 35	3	1	4	8
Resp 36	2	2	4	8
Resp 37	4	2	3	9
Resp 38	2	3	3	8
Resp 39	2	3	2	7
Resp 40	3	1	3	7
Resp 41	4	1	2	7
Resp 42	4	2	3	9
Resp 43	5	2	2	9
Resp 44	2	3	2	7
Resp 45	2	1	2	5
Resp 46	3	3	4	10
Resp 47	2	3	5	10
Resp 48	4	2	3	9
Resp 49	2	2	4	8
Resp 50	2	2	5	9
Resp 51	2	3	4	9
Resp 52	3	1	5	9
Resp 53	3	2	3	8
Resp 54	1	2	4	7

Resp 55	1	2	4	7
Resp 56	2	2	4	8
Resp 57	3	2	4	9
Resp 58	5	4	4	13
Resp 59	2	3	4	9
Resp 60	1	1	4	6
Resp 61	2	2	5	9
Resp 62	2	3	5	10
Resp 63	2	3	4	9
Resp 64	1	1	5	7
Resp 65	3	4	4	11
Resp 66	3	2	5	10
Resp 67	2	2	5	9
Resp 68	3	1	5	9
Resp 69	1	2	5	8
Resp 70	3	2	3	8
Resp 71	2	1	4	7
Resp 72	3	5	2	10
Resp 73	3	2	3	8
Resp 74	3	2	1	6
Resp 75	2	2	4	8
Resp 76	3	1	5	9
Resp 77	2	3	3	8
Resp 78	3	3	4	10
Resp 79	2	1	3	6
Resp 80	4	1	3	8
Resp 81	2	3	3	8
Resp 82	2	2	3	7
Resp 83	1	2	4	7

Resp 84	3	3	3	9
Resp 85	1	3	4	8
Resp 86	1	4	4	9
Resp 87	2	2	5	9
Resp 88	2	4	4	10
Resp 89	5	3	5	13
Resp 90	2	1	4	7
Resp 91	3	1	4	8
Resp 92	2	3	4	9
Resp 93	2	1	4	7
Resp 94	3	2	4	9
Resp 95	2	3	3	8
Resp 96	3	3	4	10
Resp 97	2	3	5	10
Resp 98	5	3	4	12
Resp 99	2	2	5	9
Resp 100	2	2	3	7
Resp 101	3	3	4	10
Resp 102	2	3	5	10
Resp 103	2	2	4	8
Resp 104	2	2	4	8
Resp 105	1	3	4	8
Resp 106	2	4	5	11
Resp 107	3	2	5	10
Resp 108	2	1	5	8

VARIABEL LOYALITAS CUSTOMER (Y2)
INDIKATOR Y2.1

RESP	Y2.1	Y2.2	Y2.3	TOTAL
Resp 1	4	3	5	12
Resp 2	4	2	4	10
Resp 3	4	3	4	11
Resp 4	4	2	4	10
Resp 5	4	1	4	9
Resp 6	4	3	5	12
Resp 7	5	2	4	11
Resp 8	4	2	5	11
Resp 9	4	2	4	10
Resp 10	3	2	4	9
Resp 11	5	2	4	11
Resp 12	5	2	3	10
Resp 13	4	2	4	10
Resp 14	4	3	3	10
Resp 15	1	5	3	9
Resp 16	3	4	5	12
Resp 17	3	4	1	8
Resp 18	4	2	5	11
Resp 19	5	2	5	12
Resp 20	4	2	4	10
Resp 21	4	2	3	9
Resp 22	4	1	4	9
Resp 23	4	1	5	10
Resp 24	4	2	3	9
Resp 25	4	2	4	10

Resp 26	3	2	5	10
Resp 27	2	4	2	8
Resp 28	4	3	4	11
Resp 29	3	2	3	8
Resp 30	5	1	4	10
Resp 31	4	2	4	10
Resp 32	5	2	2	9
Resp 33	4	2	5	11
Resp 34	5	1	5	11
Resp 35	4	2	4	10
Resp 36	4	2	4	10
Resp 37	1	5	2	8
Resp 38	4	2	4	10
Resp 39	3	3	3	9
Resp 40	4	2	5	11
Resp 41	2	3	5	10
Resp 42	3	3	5	11
Resp 43	4	2	4	10
Resp 44	5	3	3	11
Resp 45	3	4	2	9
Resp 46	3	3	4	10
Resp 47	4	2	3	9
Resp 48	5	1	2	8
Resp 49	4	3	4	11
Resp 50	4	1	4	9
Resp 51	5	1	4	10
Resp 52	5	3	3	11
Resp 53	4	1	4	9
Resp 54	4	2	4	10

Resp 55	4	2	3	9
Resp 56	4	1	5	10
Resp 57	4	2	4	10
Resp 58	5	2	4	11
Resp 59	4	2	5	11
Resp 60	4	2	4	10
Resp 61	4	2	3	9
Resp 62	5	2	4	11
Resp 63	4	2	4	10
Resp 64	4	2	4	10
Resp 65	4	2	5	11
Resp 66	5	1	4	10
Resp 67	4	3	5	12
Resp 68	3	2	3	8
Resp 69	4	2	5	11
Resp 70	4	1	3	8
Resp 71	3	2	3	8
Resp 72	4	2	4	10
Resp 73	3	1	4	8
Resp 74	4	2	4	10
Resp 75	5	3	4	12
Resp 76	2	2	5	9
Resp 77	4	2	3	9
Resp 78	1	3	4	8
Resp 79	5	2	3	10
Resp 80	5	2	4	11
Resp 81	5	2	4	11
Resp 82	3	1	4	8
Resp 83	4	2	3	9

Resp 84	4	1	4	9
Resp 85	5	2	3	10
Resp 86	3	1	5	9
Resp 87	4	1	5	10
Resp 88	5	1	4	10
Resp 89	4	3	4	11
Resp 90	4	4	3	11
Resp 91	3	3	1	7
Resp 92	4	3	3	10
Resp 93	4	3	4	11
Resp 94	5	2	4	11
Resp 95	5	3	4	12
Resp 96	4	3	3	10
Resp 97	4	2	3	9
Resp 98	3	4	4	11
Resp 99	4	2	4	10
Resp 100	1	2	5	8
Resp 101	5	3	3	11
Resp 102	3	4	4	11
Resp 103	3	4	3	10
Resp 104	1	5	5	11
Resp 105	4	2	3	9
Resp 106	3	2	4	9
Resp 107	2	3	5	10
Resp 108	4	2	3	9

**VARIABEL LOYALITAS CUSTOMER (Y2)
INDIKATOR Y2.2**

RESP	Y2.4	Y2.5	Y2.6	TOTAL
Resp 1	5	2	5	12
Resp 2	4	2	4	10
Resp 3	5	2	4	11
Resp 4	5	2	5	12
Resp 5	4	1	4	9
Resp 6	4	2	5	11
Resp 7	4	2	4	10
Resp 8	5	2	3	10
Resp 9	3	2	4	9
Resp 10	1	4	4	9
Resp 11	5	2	3	10
Resp 12	4	2	1	7
Resp 13	5	2	4	11
Resp 14	3	2	4	9
Resp 15	3	2	4	9
Resp 16	4	2	5	11
Resp 17	4	2	3	9
Resp 18	2	3	4	9
Resp 19	4	2	5	11
Resp 20	4	2	4	10
Resp 21	4	1	4	9
Resp 22	4	3	1	8
Resp 23	4	1	4	9
Resp 24	4	2	4	10
Resp 25	4	3	5	12

Resp 26	5	2	4	11
Resp 27	3	2	4	9
Resp 28	1	4	3	8
Resp 29	4	3	4	11
Resp 30	5	1	5	11
Resp 31	4	2	4	10
Resp 32	4	3	4	11
Resp 33	5	2	4	11
Resp 34	5	2	4	11
Resp 35	4	3	4	11
Resp 36	4	2	4	10
Resp 37	4	2	5	11
Resp 38	4	2	4	10
Resp 39	5	1	4	10
Resp 40	5	2	5	12
Resp 41	3	2	4	9
Resp 42	4	2	4	10
Resp 43	5	1	5	11
Resp 44	3	2	4	9
Resp 45	4	3	4	11
Resp 46	5	2	3	10
Resp 47	4	2	4	10
Resp 48	4	3	3	10
Resp 49	3	5	3	11
Resp 50	3	4	4	11
Resp 51	4	1	3	8
Resp 52	3	2	2	7
Resp 53	4	2	4	10
Resp 54	4	3	4	11

Resp 55	4	2	4	10
Resp 56	4	3	3	10
Resp 57	3	3	4	10
Resp 58	3	2	3	8
Resp 59	4	1	3	8
Resp 60	4	2	5	11
Resp 61	2	3	2	7
Resp 62	5	2	5	12
Resp 63	4	2	4	10
Resp 64	5	2	4	11
Resp 65	5	2	5	12
Resp 66	4	1	4	9
Resp 67	4	2	5	11
Resp 68	4	2	4	10
Resp 69	5	2	3	10
Resp 70	3	2	4	9
Resp 71	1	4	4	9
Resp 72	5	2	3	10
Resp 73	4	2	1	7
Resp 74	5	2	4	11
Resp 75	3	2	4	9
Resp 76	3	2	4	9
Resp 77	4	2	5	11
Resp 78	4	2	3	9
Resp 79	2	3	4	9
Resp 80	4	2	5	11
Resp 81	4	2	4	10
Resp 82	4	1	4	9
Resp 83	4	3	1	8

Resp 84	4	1	4	9
Resp 85	4	2	4	10
Resp 86	4	3	5	12
Resp 87	5	2	4	11
Resp 88	3	2	4	9
Resp 89	1	4	3	8
Resp 90	4	3	4	11
Resp 91	5	1	5	11
Resp 92	4	2	4	10
Resp 93	4	3	4	11
Resp 94	5	2	4	11
Resp 95	5	2	4	11
Resp 96	4	3	4	11
Resp 97	4	2	4	10
Resp 98	4	2	5	11
Resp 99	4	2	4	10
Resp 100	5	1	4	10
Resp 101	5	2	5	12
Resp 102	3	2	4	9
Resp 103	4	2	4	10
Resp 104	5	1	5	11
Resp 105	3	2	4	9
Resp 106	4	3	4	11
Resp 107	5	2	3	10
Resp 108	4	2	4	10

VARIABEL LOYALITAS CUSTOMER (Y2)
INDIKATOR Y2.3

RESP	Y2.7	Y2.8	Y2.9	TOTAL
Resp 1	5	5	4	14
Resp 2	5	4	4	13
Resp 3	4	4	4	12
Resp 4	5	4	4	13
Resp 5	4	5	2	11
Resp 6	4	4	4	12
Resp 7	2	3	4	9
Resp 8	3	4	4	11
Resp 9	4	4	3	11
Resp 10	4	3	4	11
Resp 11	4	4	4	12
Resp 12	4	3	2	9
Resp 13	3	4	3	10
Resp 14	2	5	4	11
Resp 15	5	2	4	11
Resp 16	4	4	1	9
Resp 17	4	1	3	8
Resp 18	3	2	5	10
Resp 19	5	2	3	10
Resp 20	4	2	4	10
Resp 21	4	2	5	11
Resp 22	3	1	4	8
Resp 23	5	3	5	13
Resp 24	3	2	2	7
Resp 25	2	2	2	6

Resp 26	4	1	4	9
Resp 27	4	2	5	11
Resp 28	4	2	5	11
Resp 29	3	1	5	9
Resp 30	4	2	4	10
Resp 31	4	3	4	11
Resp 32	1	2	4	7
Resp 33	4	2	4	10
Resp 34	4	3	2	9
Resp 35	5	1	2	8
Resp 36	3	1	3	7
Resp 37	4	2	4	10
Resp 38	4	2	2	8
Resp 39	5	2	5	12
Resp 40	5	2	4	11
Resp 41	4	4	5	13
Resp 42	3	2	2	7
Resp 43	4	3	5	12
Resp 44	4	4	5	13
Resp 45	4	3	5	12
Resp 46	4	1	4	9
Resp 47	4	2	4	10
Resp 48	2	4	3	9
Resp 49	4	3	3	10
Resp 50	3	1	4	8
Resp 51	5	3	4	12
Resp 52	2	2	3	7
Resp 53	4	3	4	11
Resp 54	5	3	5	13

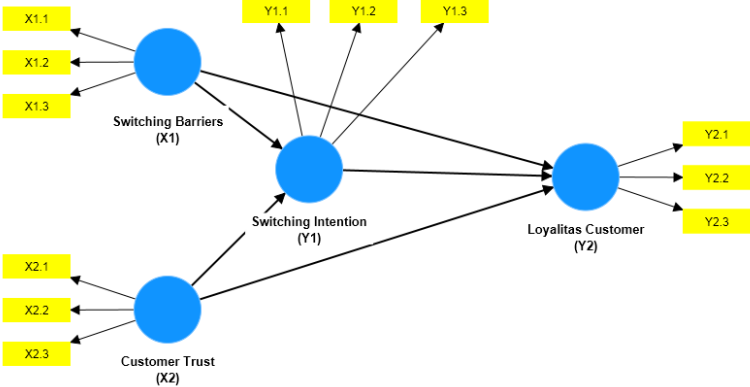
Resp 55	4	2	4	10
Resp 56	5	4	5	14
Resp 57	5	2	5	12
Resp 58	4	1	4	9
Resp 59	4	3	2	9
Resp 60	4	1	4	9
Resp 61	5	3	3	11
Resp 62	4	2	5	11
Resp 63	4	3	4	11
Resp 64	5	1	5	11
Resp 65	5	2	4	11
Resp 66	4	1	3	8
Resp 67	3	2	4	9
Resp 68	5	2	3	10
Resp 69	3	5	3	11
Resp 70	4	3	5	12
Resp 71	3	4	3	10
Resp 72	3	4	3	10
Resp 73	5	1	4	10
Resp 74	3	1	4	8
Resp 75	5	2	4	11
Resp 76	4	2	4	10
Resp 77	5	1	2	8
Resp 78	2	2	4	8
Resp 79	5	1	4	10
Resp 80	4	2	5	11
Resp 81	4	2	1	7
Resp 82	5	1	4	10
Resp 83	3	5	4	12

Resp 84	4	1	5	10
Resp 85	4	1	4	9
Resp 86	5	2	1	8
Resp 87	2	3	4	9
Resp 88	5	1	4	10
Resp 89	5	2	4	11
Resp 90	5	2	4	11
Resp 91	4	1	3	8
Resp 92	4	1	4	9
Resp 93	4	4	4	12
Resp 94	4	2	4	10
Resp 95	2	2	5	9
Resp 96	2	5	3	10
Resp 97	3	3	3	9
Resp 98	4	3	4	11
Resp 99	2	3	5	10
Resp 100	5	2	4	11
Resp 101	4	3	4	11
Resp 102	5	2	5	12
Resp 103	2	3	5	10
Resp 104	5	3	4	12
Resp 105	5	2	3	10
Resp 106	5	2	5	12
Resp 107	4	1	4	9
Resp 108	3	2	4	9

Lampiran 11 : Output Pengolahan Data SmartPLS 4

MODEL PENGUKURAN (OUTER MODEL)

Diagram jalur yang menunjukkan nilai >0,7



1. Uji Validitas

a. Convergent Validity

1. Loading Factor seluruh variabel

Variabel	Indikator	Item	Nilai loading factor	Ket.
<i>Switching Barriers</i> (X1)	<i>Transaction Cost</i>	X1.1	0.892	Valid
	<i>Learning Cost</i>	X1.2	0.907	Valid
	<i>Artificial Cost</i>	X1.3	0.810	Valid
<i>Customer Trust</i> (X2)	<i>Ability</i>	X2.1	0.806	Valid
	<i>Integrity</i>	X2.2	0.765	Valid
	<i>Benevolence</i>	X2.3	0.794	Valid
<i>Switching Intention</i> (Y1)	Intensitas Harapan	Y1.1	0.852	Valid
	Intensitas Keinginan	Y1.2	0.898	Valid
	Intensitas Rencana	Y1.3	0.875	Valid
Loyalitas <i>Customer</i> (Y2)	Pembelian Ulang	Y2.1	0.878	Valid
	Merekomendasikan Produk	Y2.2	0.889	Valid
	Daya Tarik Produk	Y2.3	0.838	Valid

2. Uji Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Cronbach's Alpha	Rho_A	Composite Reliability	AVE
<i>Switching Barriers</i> (X1)	0.843	0.875	0.904	0.758
<i>Customer Trust</i> (X2)	0.700	0.712	0.831	0.621
<i>Switching Intention</i> (Y1)	0.848	0.859	0.907	0.766
Loyalitas <i>Customer</i> (Y2)	0.837	0.837	0.902	0.755

b. Deskriminan Validity

1. Uji Fornell Larcker Criterion

Variabel	Switching Barriers (X1)	Customer Trust (X2)	Switching Intention (Y1)	Loyalitas Customer (Y2)
Switching Barriers (X1)	0.871			
Customer Trust (X2)	0.290	0.788		
Switching Intention (Y1)	0.338	0.291	0.875	
Loyalitas Customer (Y2)	0.370	0.341	0.381	0.869

2. Uji Cross Loading

Item	Indikator	Switching Barriers (X1)	Customer Trust (X2)	Switching Intention (Y1)	Loyalitas Customer (Y2)
X1.1	Transaction Cost	0.892	0.247	0.318	0.328
X1.2	Learning Cost	0.907	0.266	0.346	0.358
X1.3	Artificial Cost	0.810	0.248	0.190	0.267
X2.1	Ability	0.186	0.806	0.297	0.286
X2.2	Integrity	0.161	0.765	0.146	0.258
X2.3	Benevolence	0.340	0.794	0.221	0.259
Y1.1	Intensitas Harapan	0.291	0.138	0.852	0.298
Y1.2	Intensitas Keinginan	0.295	0.306	0.898	0.354
Y1.3	Intensitas Rencana	0.301	0.297	0.875	0.344
Y2.1	Pembelian Ulang	0.300	0.303	0.324	0.878
Y2.2	Merekomendasikan Produk	0.308	0.270	0.364	0.889
Y2.3	Daya Tarik Produk	0.354	0.314	0.306	0.838

2. Uji Reliabilitas

Uji Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Rho_A	<i>Composite Reliability</i>	AVE
<i>Switching Barriers (X1)</i>	0.843	0.875	0.904	0.758
<i>Customer Trust (X2)</i>	0.700	0.712	0.831	0.621
<i>Switching Intention (Y1)</i>	0.848	0.859	0.907	0.766
<i>Loyalitas Customer (Y2)</i>	0.837	0.837	0.902	0.755

MODEL STRUKTURAL (INNER MODEL)

1. Uji R-Square (R^2)

Variabel	<i>R-square</i>	<i>Adjusted R-square</i>
<i>Switching Intention (Y1)</i>	0.155	0.137
Loyalitas <i>Customer (Y2)</i>	0.247	0.224

2. Uji T-Statistic

Variabel	Sampel asli (O)	Rata-rata sampel (M)	Standar deviasi (STDEV)	T statistik (O/STDEV)	P values
<i>Switching Barriers (X1) - > Switching Intention (Y1)</i>	0.276	0.286	0.087	3.179	0.001
<i>Switching Barriers (X1) - > Loyalitas Customer (Y2)</i>	0.228	0.231	0.107	2.134	0.033
<i>Customer Trust (X2) -> Swithing Intention (Y1)</i>	0.211	0.215	0.103	2.050	0.040
<i>Customer Trust (X2) -> Loyalitas Customer (Y2)</i>	0.203	0.209	0.102	1.986	0.047
<i>Swithing Intention (Y1) -> Loyalitas Customer (Y2)</i>	0.245	0.250	0.111	2.210	0.027

3. Uji Koefisien Jalur (*Path Coefficient*)

Variabel	Sampel asli (O)	Rata-rata sampel (M)	Standar deviasi (STDEV)	T statistik (O/STDEV)	P values
<i>Switching Barriers (X1) - > Switching Intention (Y1)</i>	0.276	0.286	0.087	3.179	0.001
<i>Switching Barriers (X1) - > Loyalitas Customer (Y2)</i>	0.228	0.231	0.107	2.134	0.033
<i>Customer Trust (X2) -> Swithing Intention (Y1)</i>	0.211	0.215	0.103	2.050	0.040
<i>Customer Trust (X2) -> Loyalitas Customer (Y2)</i>	0.203	0.209	0.102	1.986	0.047
<i>Swithing Intention (Y1) -> Loyalitas Customer (Y2)</i>	0.245	0.250	0.111	2.210	0.027

4. Uji GoF (*Goodnes of Fit*) atau Model Fit

variabel	<i>Saturated Model</i>	<i>Esrtimated Model</i>
SRMR	0.075	0.075
d_ULS	0.440	0.440
d_G	0.209	0.209
Chi-square	133.162	133.162
NFI	0.749	0.749

5. Uji Hipotesis

Variabel	Sampel asli (O)	Rata-rata sampel (M)	Standar deviasi (STDEV)	T statistik ($ O/STDEV $)	P values
<i>Switching Barriers (X1) - > Switching Intention (Y1)</i>	0.276	0.286	0.087	3.179	0.001
<i>Switching Barriers (X1) - > Loyalitas Customer (Y2)</i>	0.228	0.231	0.107	2.134	0.033
<i>Customer Trust (X2) -> Swithing Intention (Y1)</i>	0.211	0.215	0.103	2.050	0.040
<i>Customer Trust (X2) -> Loyalitas Customer (Y2)</i>	0.203	0.209	0.102	1.986	0.047
<i>Swithing Intention (Y1) -> Loyalitas Customer (Y2)</i>	0.245	0.250	0.111	2.210	0.027