DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Biodata Mahasiswa

Nim	24220020
Nama Lengkap	: Vriska Naya Jullistia
Tempat/Tanggal Lahir	: Depok, 29 Juni 2004
Alamat Lengkap	:Kp. Cilangkap Rt. 02, Rw 18, Kel. Cilangkap Kec. Tapos, Depok.

II. Pendidikan

a. Formal

1. SDN Sukamaju 03 , lulus tahun 2016
2. SMP SEGAR, lulus tahun 2019
3. SMK Tunas Bangsa Deces, lulus tahun 2022

III. Riwayat Pengalaman Beorganisasi/Pekerjaan

1. Anggota Divisi Penelitian Himpunan Mahasiswa Manajemen Universitas Nusa Mandiri Tahun Akademik 2023-2025

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI



Depok , 30 Juli 2026

Vriska Naya Jullistia

LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR

LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

NIM : 24220020

Nama Lengkap : Vrista Haya Julitia

Dosen Pembimbing : Hary Mulyadi SE.MM

Judul Tugas Akhir : pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Bus Gunung Harta rute Jakarta - Bali

No	Tanggal Bimbingan	Pokok Bahasan	Paraf Dosen Pembimbing
1.	10/04-26	Judul Skripsi	
2.	12/04-26	Latar Belakang Masalah.	
3.	13/04-26	Bab II Landasan teori	
4.	08/05-26	Revisi Bab II	
5.	20/05-26	Revisi Bab III	
6.	16/05-26	Bab IV	
7.	22/05-26	Olah data	
8.	27/05-26	Revisi Bab IV & V	

Catatan untuk Dosen Pembimbing.

Bimbingan Tugas Akhir

- Dimulai pada tanggal : 10 April 2026
- Diakhiri pada tanggal : 27 Mei 2026
- Jumlah pertemuan bimbingan : 8

Disetujui oleh,

Dosen Pembimbing

Hary Mulyadi SE.MM

SURAT KETERANGAN RISET

GUNUNG HARTA

Alamat: Terminal Bus, Jl. Jatijajar 1, Jatijajar, Kec. Tapos,
Kota Depok, Jawa Barat 16451
Telp: 081389932444

Surat Keterangan
No. 005/RST/GHTS/VII/2026

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Minawati

Jabatan : Koordinator Agen Bus Terminal Jatijajar

Dengan ini menerangkan bahwa, yang tersebut dibawah ini:

Nama : Vriska Naya Jullistia

NIM : 24220020

Alamat : Kp. Cilangkap Rt 02 Rw 18, Kel. Cilangkap, Kec. Tapos, Depok

Adalah benar tealah melakukan riset pada Agen PO Bus Gunung Harta Terminal Jatijajar Depok Terhitung Sejak 25 April 2026 sampai dengan 20 Juli 2026, dan yang bersangkutan telah melaksanakan tugasnya dengan baik dan penuh tanggung jawab.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan benar, untuk dapat dipergunakan sebagaiman mestinya.

Depok, 20 Juli 2026

GH JATI JAJAR
TLP : 0813 8993 2444
WA : 0819 0669 1102

Minawati
Koordinator Agen Bus Terminal Jatijajar

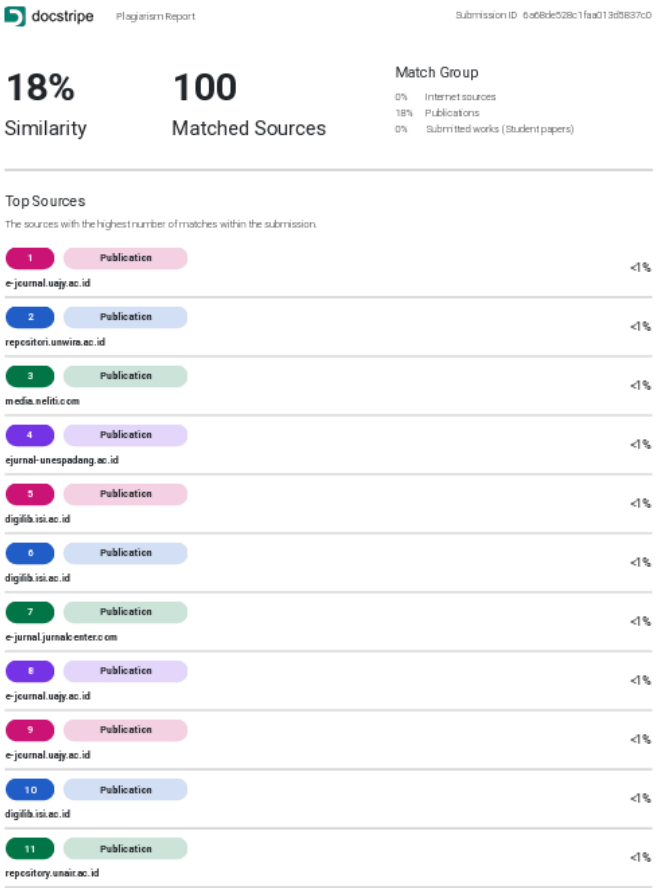
GH JATI JAJAR
TLP : 0813 8993 2444
WA : 0819 0669 1102

LAMPIRAN

Lampiran A. Bukti Hasil Pengeekan Plagiarisme

PENGECEKAN PLAGIARISME

1. BAB I



docstripe Plagiarism Report

Submission ID 6a68de528c1faa013d5837c0

18% Similarity

100 Matched Sources

Match Group

0% Internet sources
18% Publications
0% Submitted works (Student papers)

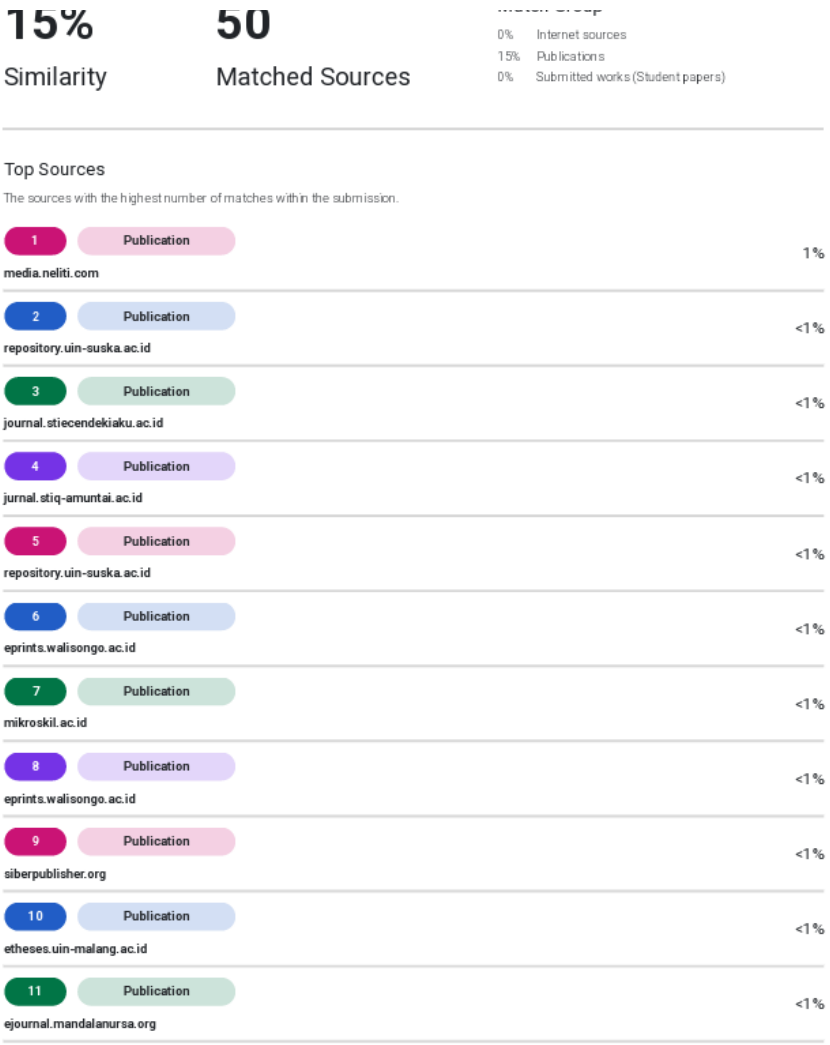
Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission.

1	Publication	e-journal.uajy.ac.id	<1%
2	Publication	repositori.unwira.ac.id	<1%
3	Publication	media.neliti.com	<1%
4	Publication	ejurnal-unespadang.ac.id	<1%
5	Publication	digilib.isi.ac.id	<1%
6	Publication	digilib.isi.ac.id	<1%
7	Publication	e-jurnal.jurnalcenter.com	<1%
8	Publication	e-journal.uajy.ac.id	<1%
9	Publication	e-journal.uajy.ac.id	<1%
10	Publication	digilib.isi.ac.id	<1%
11	Publication	repository.unair.ac.id	<1%

TAS NUSA MANDIRI

2. BAB II



15%
Similarity

50
Matched Sources

0% Internet sources
15% Publications
0% Submitted works (Student papers)

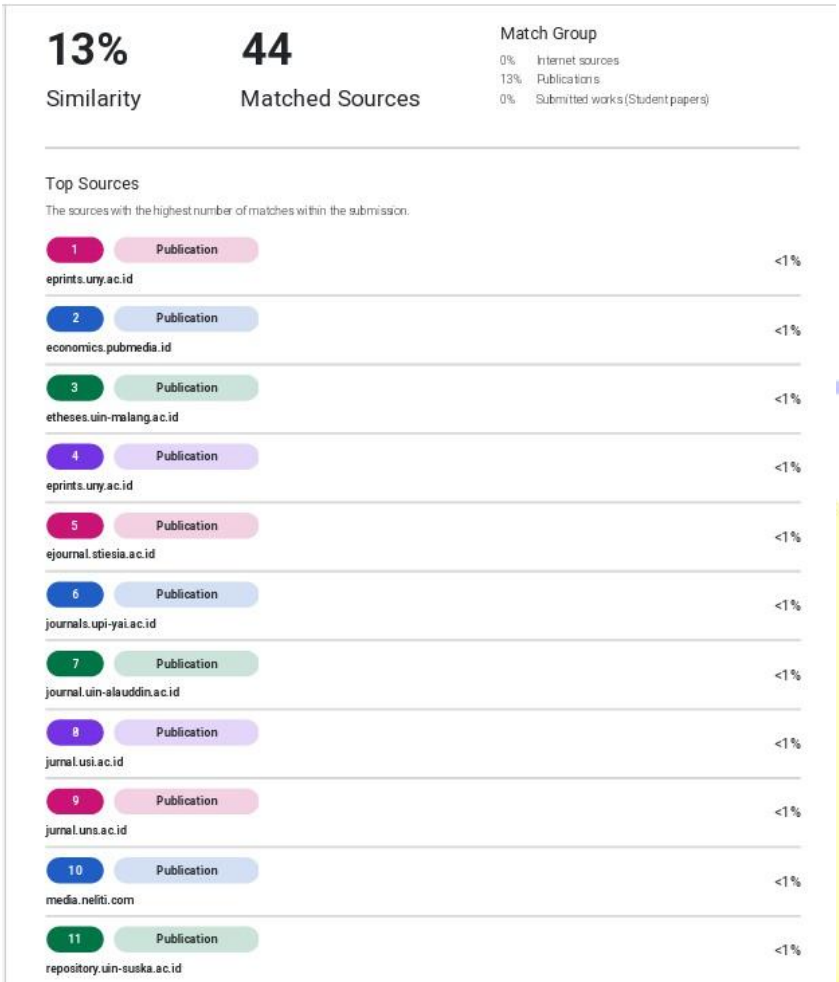
Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission.

1 Publication	media.neliti.com	1%
2 Publication	repository.uin-suska.ac.id	<1%
3 Publication	journal.stiecendekiaku.ac.id	<1%
4 Publication	jurnal.stiq-amuntai.ac.id	<1%
5 Publication	repository.uin-suska.ac.id	<1%
6 Publication	eprints.walisongo.ac.id	<1%
7 Publication	mikroskil.ac.id	<1%
8 Publication	eprints.walisongo.ac.id	<1%
9 Publication	siberpublisher.org	<1%
10 Publication	etheses.uin-malang.ac.id	<1%
11 Publication	ejournal.mandalanursa.org	<1%

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

3. BAB III



13%
Similarity

44
Matched Sources

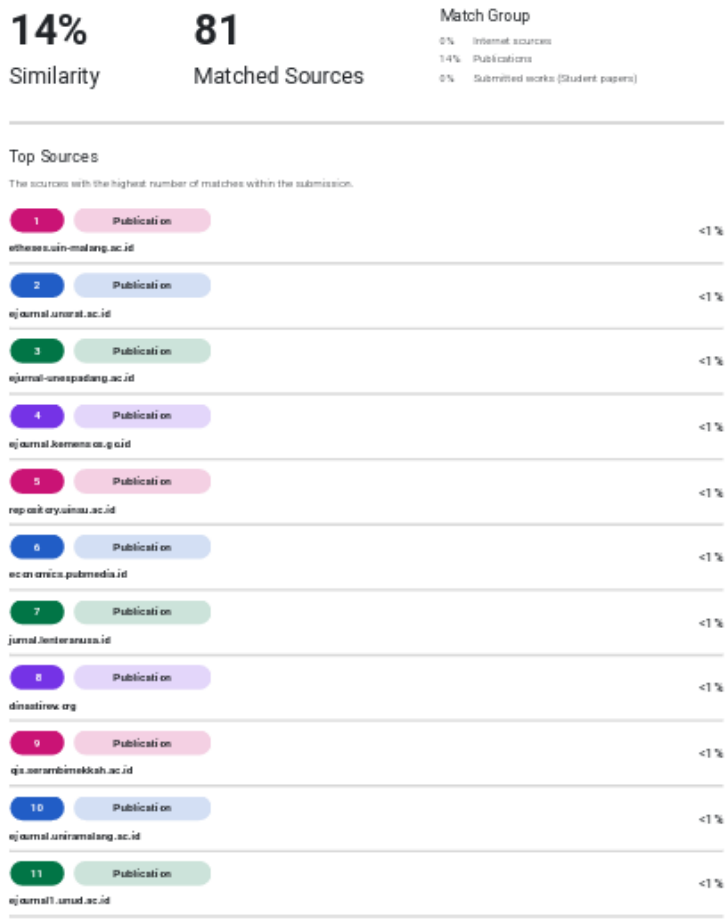
Match Group
0% Internet sources
13% Publications
0% Submitted works (Student papers)

Top Sources
The sources with the highest number of matches within the submission.

1	Publication	<1%
eprints.uny.ac.id		
2	Publication	<1%
economics.pubmedia.id		
3	Publication	<1%
etheses.uin-malang.ac.id		
4	Publication	<1%
eprints.uny.ac.id		
5	Publication	<1%
ejournal.stiesia.ac.id		
6	Publication	<1%
journals.upi-yai.ac.id		
7	Publication	<1%
journal.uin-alauddin.ac.id		
8	Publication	<1%
jurnal.usi.ac.id		
9	Publication	<1%
jurnal.uns.ac.id		
10	Publication	<1%
media.neliti.com		
11	Publication	<1%
repository.uin-suska.ac.id		

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

4. BAB IV



14%
Similarity

81
Matched Sources

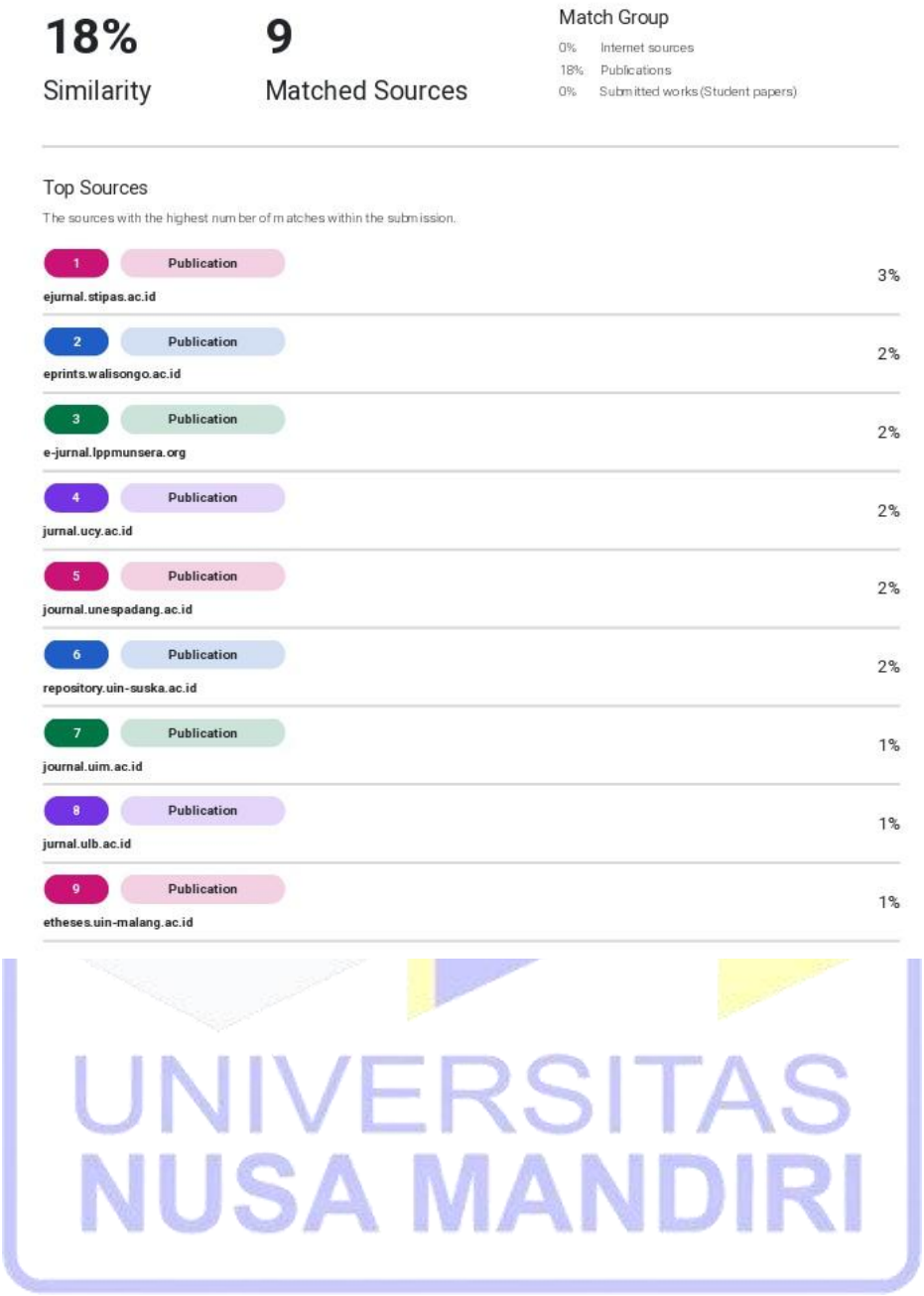
Match Group
0% Internet sources
14% Publications
0% Submitted works (Student papers)

Top Sources
The sources with the highest number of matches within the submission.

1	Publication	<1 %
2	Publication	<1 %
3	Publication	<1 %
4	Publication	<1 %
5	Publication	<1 %
6	Publication	<1 %
7	Publication	<1 %
8	Publication	<1 %
9	Publication	<1 %
10	Publication	<1 %
11	Publication	<1 %

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

5. BAB V



18%
Similarity

9
Matched Sources

Match Group
0% Internet sources
18% Publications
0% Submitted works (Student papers)

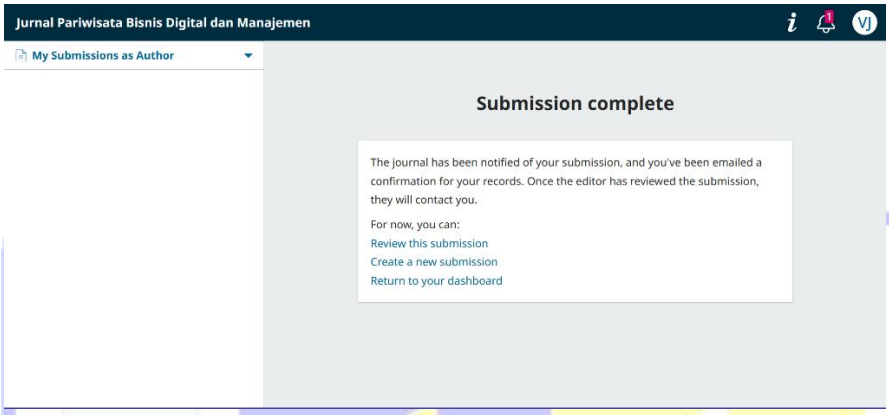
Top Sources
The sources with the highest number of matches within the submission.

1	Publication ejurnal.stipas.ac.id	3%
2	Publication eprints.walisongo.ac.id	2%
3	Publication e-jurnal.lppmunsera.org	2%
4	Publication jurnal.ucy.ac.id	2%
5	Publication journal.unespadang.ac.id	2%
6	Publication repository.uin-suska.ac.id	2%
7	Publication journal.uim.ac.id	1%
8	Publication jurnal.ulb.ac.id	1%
9	Publication etheses.uin-malang.ac.id	1%

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

Lampiran B. Bukti Submit/Publish Artikel Ilmiah

BUKTI SUBMIT ARTIKEL ILMIAH



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

Lampiran C. Form Kuesioner/Dataset

KUESIONER PENELITIAN

Assalamualaikum Wr.Wb.

Yth.

Bapak/Ibu Responden

Dengan hormat,

Perkenalkan, saya Vriska Naya Jullistia (NIM: 24220020) Universitas Nusa Mandiri, saat ini sedang melaksanakan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bus Gunung Harta Rute Jakarta-Bali." Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi Loyalitas Pelanggan Bus Gunung Harta

Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini dengan mengisi kuesioner secara jujur, objektif, dan sesuai dengan pengalaman yang dimiliki. Setiap jawaban yang diberikan akan memberikan kontribusi yang sangat berarti terhadap kelengkapan data penelitian ini.

Seluruh informasi yang diperoleh akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik.

Atas perhatian, waktu, dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini, saya menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Hormat saya,

Vriska Naya Jullistia

Wassalamualaikum Wr.Wb.

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

1. Identitas Responden

a. Nama...

b. Usia
☐ 17-25 Tahun
☐ 26–35 tahun
☐ 36–45 tahun
☐ >46 tahun

c. Jenis Kelamin
☐ Laki-Laki
☐ Perempuan

d. Pekerjaan …

e. Berapakali Anda Menggunakan Bus Gunung Harta rute Jakarta-Bali dalam 3 Bulan terakhir Periode Januari-Maret
☐ 1-2 Kali
☐ 3-5 Kali
☐ >5 Kali

2. Petunjuk Pengisian Kuesioner

a. Bacalah setiap pernyataan dengan cermat sebelum memberikan jawaban. Pilih salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat atau pengalaman Bapak/Ibu/Saudara/i pada kolom yang tersedia.

b. Seluruh pernyataan diharapkan diisi tanpa ada yang terlewat agar data yang diperoleh dapat digunakan dalam penelitian ini.

c. Penilaian dilakukan menggunakan skala Likert sebagai berikut:

1) STS = Sangat Tidak Setuju

2) TS = Tidak Setuju

3) KS = Kurang Setuju

4) S = Setuju

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

5) SS = Sangat Setuju

3. Pernyataan Kuesioner

a. Variabel Kualitas Layanan

No	Pernyataan	Skala				
		STS	TS	N	S	SS
1	Pelayanan yang saya rasakan saat menggunakan bus PO Gunung Harta rute Jakarta-Bali lebih baik dibandingkan pengalaman perjalanan saya sebelumnya.					
2	Kualitas layanan PO Gunung Harta mengalami peningkatan dibandingkan perjalanan-perjalanan saya sebelumnya.					
3	Pelayanan yang diberikan PO Gunung Harta sesuai dengan janji yang disampaikan melalui iklan atau promosi.					
4	PO Gunung Harta menepati komitmen pelayanan yang telah dijanjikan kepada pelanggan.					
5	Fasilitas dan harga tiket bus PO Gunung Harta sesuai dengan harapan saya.					
6	Tampilan dan kondisi fisik bus PO Gunung Harta sesuai dengan harapan saya.					
7	Pengalaman saya menggunakan bus PO Gunung Harta sesuai dengan rekomendasi yang saya dengar sebelumnya.					
8	Saya bersedia merekomendasikan bus PO Gunung Harta kepada orang lain berdasarkan pengalaman saya.					

b. Variabel Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	Skala				
		STS	TS	N	S	SS
1	Kualitas paket layanan (tiket, kursi, fasilitas) bus PO Gunung Harta sesuai dengan yang dijanjikan/ditawarkan.					
2	Harga tiket bus PO Gunung Harta sesuai dengan kualitas layanan yang saya terima.					
3	Saya puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan staf dan awak bus PO Gunung Harta.					
4	Saya tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan yang memberatkan selama menggunakan jasa PO Gunung Harta.					
5	Saya merasa nyaman dan bangga menggunakan jasa bus PO Gunung Harta rute Jakarta-Bali.					

c. Variabel Loyalitas Pelanggan

No	Pernyataan	Skala				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya selalu menggunakan bus PO Gunung Harta setiap melakukan perjalanan rute Jakarta-Bali.					
2	Frekuensi saya menggunakan jasa PO Gunung Harta semakin meningkat dari waktu ke waktu.					
3	Saya juga menggunakan layanan/rute lain yang ditawarkan oleh PO Gunung Harta.					
4	Saya tetap bersedia menggunakan PO Gunung Harta meskipun harga tiketnya sedikit lebih tinggi dibandingkan PO lain.					
5	Saya tidak tertarik untuk berpindah ke PO bus lain meskipun ada tawaran yang menarik.					
6	Saya bersedia merekomendasikan bus PO Gunung Harta kepada keluarga, teman, atau kerabat.					

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DATASET KUESIONER

1. Variabel Kualitas Layanan

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8
1	5	3	5	4	3	3	2	4
2	4	4	5	4	3	4	5	3
3	5	4	5	5	5	5	4	5
4	3	3	3	3	3	4	5	3
5	4	4	5	5	5	4	5	5
6	4	4	2	4	5	3	2	4
7	5	4	5	5	5	5	4	4
8	3	4	4	4	4	4	2	3
9	3	3	3	4	4	4	5	4
10	4	3	5	4	3	2	5	2
11	4	4	3	4	4	4	2	3
12	3	4	4	3	3	5	3	4
13	2	3	1	1	1	2	4	1
14	4	4	5	3	4	4	5	4
15	4	5	5	5	5	5	5	4
16	3	5	5	4	4	4	2	4
17	3	3	2	3	4	4	3	3
18	3	4	5	5	4	4	5	4
19	5	5	5	5	5	5	5	5
20	3	3	4	3	3	2	4	3
21	5	5	5	5	5	5	5	4
22	3	3	3	3	3	3	4	3
23	3	3	3	3	3	4	5	2
24	3	5	2	4	5	4	4	3
25	4	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	4	5	5	5	3	4
27	3	5	3	4	4	4	4	5
28	3	3	5	4	4	4	5	4
29	4	4	5	3	4	3	4	3
30	3	2	2	3	3	3	1	3
31	5	5	5	5	5	4	5	4
32	5	5	5	4	5	5	5	5
33	3	5	5	4	3	4	5	4
34	4	5	3	5	4	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	5	4	3	4	3	5	4
37	4	5	5	5	4	5	3	4
38	3	4	2	3	4	3	2	3
39	5	5	3	5	5	5	5	5
40	4	3	2	4	4	3	5	4
41	4	5	3	5	5	5	5	5

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8
42	3	4	4	4	3	4	2	3
43	4	3	4	4	4	4	3	4
44	5	4	2	5	4	5	3	4
45	3	4	1	2	3	3	3	4
46	5	4	2	4	4	5	5	5
47	4	4	3	4	3	3	2	3
48	4	5	5	5	4	5	5	5
49	5	5	5	5	5	5	5	5
50	4	5	4	3	4	4	5	3
51	5	4	5	4	5	4	5	4
52	5	4	5	5	5	5	5	5
53	4	3	5	4	3	3	2	3
54	2	3	4	1	2	3	1	2
55	5	4	5	4	5	4	5	5
56	4	3	4	4	4	4	4	4
57	4	4	5	5	4	4	3	5
58	5	4	5	4	5	4	4	5
59	3	4	3	4	3	4	5	4
60	3	4	5	2	4	4	2	3
61	3	3	1	3	2	3	2	2
62	5	5	5	5	5	5	5	4
63	5	5	3	5	4	5	5	5
64	3	3	5	4	5	4	2	4
65	4	4	4	4	3	3	3	4
66	3	3	1	4	4	3	3	3
67	4	5	5	4	5	3	3	4
68	5	5	5	4	5	5	5	5
69	3	2	2	2	2	2	2	2
70	3	4	3	4	3	4	5	4
71	2	2	4	4	3	3	2	4
72	5	5	5	4	5	5	5	5
73	4	5	5	4	4	5	4	4
74	5	5	4	4	5	5	4	5
75	3	4	5	4	5	4	5	5
76	4	4	5	4	4	3	5	5
77	5	4	5	5	5	5	3	5
78	3	5	3	5	3	4	5	4
79	4	3	4	4	4	4	3	3
80	3	3	3	3	4	4	1	3
81	5	4	5	5	4	5	3	4
82	4	5	4	5	5	5	5	4
83	5	5	4	5	5	5	5	5
84	5	5	5	5	5	5	5	5
85	3	4	5	4	4	5	4	5

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8
86	5	4	5	4	4	4	5	4
87	3	5	3	3	4	4	5	5
88	5	5	5	5	5	5	5	5
89	4	4	5	4	4	5	4	4
90	3	4	2	4	5	4	4	3
91	5	5	5	5	4	5	5	5
92	2	4	1	3	3	4	4	3
93	5	5	5	5	4	5	5	4
94	3	2	1	3	3	3	2	3
95	4	2	5	4	3	3	1	3
96	3	4	4	4	4	5	5	4
97	4	4	4	4	5	4	4	4
98	5	5	5	4	5	5	5	5
99	4	5	5	5	5	5	3	4
100	5	5	5	5	5	4	5	5
101	4	4	5	3	5	4	5	5
102	4	3	5	3	4	2	3	3
103	3	4	2	4	3	3	3	3
104	5	5	3	5	4	5	5	4
105	4	4	2	4	4	4	2	4

2. Variabel Kepuasan Pelanggan

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5
1	3	2	3	5	4
2	5	3	4	5	4
3	5	4	4	4	3
4	5	5	4	3	4
5	5	5	4	5	5
6	4	5	5	5	5
7	4	4	5	3	4
8	4	5	5	3	5
9	5	3	4	5	3
10	3	2	2	2	4
11	5	4	4	5	5
12	4	4	4	3	4
13	2	2	3	1	1
14	4	4	3	5	3
15	4	5	5	5	5
16	5	4	5	5	5

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5
17	4	4	3	5	4
18	4	4	3	2	5
19	4	5	5	4	4
20	3	4	4	1	3
21	5	5	5	4	5
22	2	4	2	5	2
23	2	2	1	4	1
24	4	3	5	5	3
25	5	4	5	5	5
26	5	5	5	4	5
27	4	3	4	4	4
28	3	2	3	4	2
29	4	5	4	5	3
30	4	4	5	2	4
31	5	5	5	3	4
32	5	4	5	5	5
33	5	5	3	3	4
34	5	5	5	5	5
35	5	5	5	5	5
36	3	4	5	3	3
37	5	5	5	3	4
38	4	5	4	2	5
39	5	5	4	5	5
40	4	3	4	4	5
41	4	5	4	5	4
42	4	5	3	2	4
43	3	4	4	2	5
44	5	5	4	5	5
45	2	4	3	5	2
46	3	4	3	4	4
47	5	3	4	3	3
48	5	4	5	3	5
49	4	4	5	4	4
50	3	4	4	3	4
51	5	5	5	5	5
52	4	4	5	5	5
53	2	4	4	3	3
54	3	2	1	3	1
55	5	5	5	5	4
56	4	4	4	3	3
57	4	4	5	3	4
58	5	5	5	3	5
59	5	5	3	2	3
60	2	3	1	4	2

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5
61	4	4	3	4	4
62	5	5	5	3	5
63	5	5	4	3	5
64	4	2	3	1	3
65	5	3	4	4	5
66	2	2	2	1	2
67	4	5	5	5	5
68	5	5	4	5	5
69	2	2	3	4	4
70	4	3	3	4	5
71	3	2	2	3	4
72	5	4	5	3	5
73	4	3	3	5	4
74	5	5	5	3	4
75	5	4	4	5	4
76	5	5	4	3	4
77	5	5	4	3	5
78	3	5	5	3	4
79	5	5	5	4	5
80	3	3	2	1	4
81	3	5	4	2	3
82	5	5	4	5	5
83	5	5	4	5	5
84	5	5	4	3	5
85	3	3	3	2	3
86	5	4	4	4	4
87	3	3	4	5	4
88	4	5	5	2	5
89	5	5	5	3	4
90	4	4	2	1	4
91	5	5	5	3	4
92	1	1	2	4	1
93	4	5	5	3	5
94	4	4	3	2	3
95	4	4	2	5	3
96	5	3	4	4	3
97	5	5	5	3	5
98	5	5	3	4	3
99	4	5	5	5	4
100	4	3	4	2	3
101	5	5	3	3	4
102	3	2	2	4	1
103	3	3	4	5	2
104	5	5	5	4	5

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5
105	2	3	3	5	3

3. Variabel Loyalitas Pelanggan

No	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6
1	1	2	1	1	1	2
2	2	1	1	2	2	1
3	3	1	3	4	3	2
4	3	1	1	1	1	2
5	1	2	2	2	2	2
6	2	4	3	2	4	2
7	3	1	3	3	4	3
8	4	3	5	4	5	4
9	2	1	2	1	2	2
10	1	3	1	1	3	1
11	3	2	3	2	2	3
12	3	2	1	1	3	2
13	1	1	1	1	1	1
14	4	2	3	4	3	3
15	2	1	4	3	3	4
16	3	2	3	2	4	2
17	1	1	1	1	1	1
18	2	1	3	1	4	2
19	3	5	4	3	3	4
20	2	2	1	2	2	1
21	4	5	3	5	5	3
22	1	1	1	1	1	1
23	1	3	2	2	1	1
24	2	1	2	1	2	1
25	5	3	4	4	4	4
26	2	3	2	3	4	2
27	2	1	2	1	4	2
28	1	2	2	1	3	1
29	1	1	2	2	1	2
30	1	1	1	1	1	1
31	3	5	2	3	5	2
32	5	4	5	3	5	3
33	1	1	2	2	1	1
34	4	5	3	4	2	3
35	4	3	5	4	5	3
36	4	3	3	4	1	3
37	4	2	4	4	4	5
38	3	5	3	2	4	3

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

No	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6
39	3	5	3	5	4	4
40	2	1	2	2	4	2
41	5	4	4	5	4	3
42	1	2	2	1	3	2
43	3	2	2	4	1	3
44	2	4	2	2	1	1
45	1	2	1	1	2	2
46	1	1	2	3	3	2
47	3	1	4	3	4	2
48	3	3	3	3	1	3
49	3	4	5	5	5	5
50	1	1	1	1	1	2
51	2	4	2	3	2	4
52	2	1	1	2	2	2
53	1	1	1	1	2	2
54	1	1	1	1	1	2
55	3	3	3	4	2	2
56	2	1	1	2	4	2
57	3	3	2	3	4	3
58	4	3	2	4	1	4
59	3	2	3	4	1	3
60	1	3	2	1	1	1
61	1	2	2	1	1	1
62	2	1	2	3	3	3
63	3	3	4	4	2	4
64	1	1	2	1	3	1
65	2	4	2	3	1	1
66	1	1	2	1	1	1
67	3	5	3	3	4	2
68	3	2	3	2	1	2
69	2	2	1	1	3	1
70	3	1	2	2	4	2
71	3	2	1	1	3	2
72	4	4	4	4	3	5
73	1	2	1	1	1	1
74	3	1	4	3	4	3
75	3	3	4	3	2	3
76	1	2	1	2	3	2
77	3	4	2	3	1	3
78	2	1	3	2	3	3
79	5	5	4	3	5	3
80	2	1	3	2	1	2
81	1	4	2	2	1	2
82	1	1	1	1	3	2

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

No	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6
83	2	1	2	3	4	2
84	1	1	2	1	1	1
85	2	1	1	1	3	1
86	4	1	4	4	5	3
87	3	1	2	2	1	2
88	3	2	3	3	4	2
89	2	1	3	2	4	1
90	1	1	1	1	1	2
91	1	3	3	3	4	3
92	1	1	1	1	3	1
93	3	2	1	2	3	3
94	3	4	3	3	1	3
95	2	3	2	2	2	2
96	2	1	2	1	2	1
97	3	5	2	4	2	4
98	2	2	3	3	5	2
99	2	1	3	1	2	3
100	1	1	1	1	1	1
101	3	1	2	3	3	3
102	1	1	1	1	1	1
103	2	1	3	2	1	3
104	5	5	3	3	4	4
105	3	1	2	2	1	1

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

Lampiran D. Output SmartPLS

OUTPUT SEMPLS

1. Outer Loading

Outer loadings - Matrix

	X1	X2	Y
X1_1	0.795		
X1_2	0.798		
X1_3	0.439		
X1_4	0.750		
X1_5	0.795		
X1_6	0.679		
X1_7	0.432		
X1_8	0.775		
X2_1		0.807	
X2_2		0.825	
X2_3		0.873	
X2_4		0.569	
X2_5		0.842	

Outer loadings - Matrix

	X1	X2	Y
X1_1	0.795		
X1_2	0.798		
X1_3	0.439		
X1_4	0.750		
X1_5	0.795		
X1_6	0.679		
X1_7	0.432		
X1_8	0.775		
X2_1		0.807	
X2_2		0.825	
X2_3		0.873	
X2_4		0.569	
X2_5		0.842	
Y_1			0.838
Y_2			0.611
Y_3			0.884
Y_4			0.890
Y_5			0.707
Y_6			0.839

2. *Average Variance Extracted* (AVE), *Cronbach's Alpha & Composite Reliability*

Construct reliability and validity - Overview

	Cronbach's alpha	Composite reliability (r...	Composite reliability (r...	Average variance extrac...
X1	0.902	0.902	0.925	0.671
X2	0.865	0.869	0.908	0.711
Y	0.900	0.904	0.930	0.768

3. Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)

Discriminant validity - Heterotrait-monotrait ratio (HTMT) - Matrix

	X1	X2	Y
X1			
X2	0.805		
Y	0.601	0.687	

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

4. Cross Loading

Discriminant validity - Cross loadings

	X1	X2	Y
X1_1	0.784	0.604	0.464
X1_2	0.787	0.567	0.446
X1_4	0.823	0.639	0.422
X1_5	0.841	0.583	0.444
X1_6	0.830	0.544	0.432
X1_8	0.850	0.565	0.464
X2_1	0.598	0.835	0.495
X2_2	0.592	0.844	0.511
X2_3	0.626	0.849	0.575
X2_5	0.582	0.844	0.470
Y_1	0.401	0.526	0.868
Y_3	0.468	0.485	0.856
Y_4	0.550	0.563	0.907
Y_6	0.481	0.565	0.875

5. R-Square

R-square - Overview

	R-square	R-square adjusted
Y	0.398	0.386

6. Q-Square

PLSpredict LV summary - PLS-SEM

	Q^2predict	RMSE	MAE
Y	0.372	0.806	0.670

7. Model FIT

Model fit

	Saturated model	Estimated model
SRMR	0.057	0.057
d_ULS	0.341	0.341
d_G	0.235	0.235
Chi-square	138.828	138.828
NFI	0.862	0.862

8. Path Coefficient, T-Statistic, P-Value

Path coefficients - Mean, STDEV, T values, p values | Copy to Excel/Word | Copy to R

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (ST...	T statistics (|O/STDEV|)	P values
X1 -> Y	0.257	0.259	0.052	4.931	0.000
X2 -> Y	0.380	0.383	0.044	8.633	0.000
X3 -> Y	0.445	0.443	0.048	9.273	0.000

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DOKUMENTASI

9. Dokumentasi Staff Agen PO Bus Gunung Harta





UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI