

## **BAB 5**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Simpulan**

Dari hasil pengujian hipotesis dan pembahasan, maka kesimpulan yang dapat dijelaskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap nilai pelanggan. Kualitas layanan yang diberikan oleh pihak *retailer* berkaitan erat dengan nilai yang dirasakan oleh pelanggan. Hal ini berarti bahwa pelayanan yang baik mampu meningkatkan nilai pelanggan.
2. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti bahwa kualitas layanan yang baik mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan.
3. Kualitas layanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap perilaku pasca pembelian. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak mempengaruhi perilaku pasca pembelian pada pelanggan, karena pelanggan harus merasakan nilai lebih dan kepuasan terlebih dahulu atas pelayanan yang diberikan oleh peritel. Terlihat bahwa Circle K Indragiri menjadi salah satu tempat untuk menghabiskan waktu luang bagi kawula muda di Surabaya, dimana mereka kurang memperhatikan kualitas layanan yang diberikan, sehingga tidak bisa berdampak pada perilaku pasca pembelian mereka.
4. Nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku pasca pembelian. Hal ini berarti bahwa nilai yang dirasakan pelanggan berkaitan erat dan dapat mempengaruhi perilaku pasca

pembelian pelanggan. Semakin baik nilai yang dirasakan pelanggan maka semakin tinggi pula tindakan pasca pembeliannya.

5. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku pasca pembelian. Hal ini menyatakan bahwa kepuasan yang dirasakan pelanggan mampu meningkatkan perilaku mereka setelah melakukan pembelian, begitu pula sebaliknya.
6. Nilai pelanggan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa nilai yang dirasakan pelanggan tidak membuat pelanggan tersebut merasa puas.
7. Nilai pelanggan dan kepuasan pelanggan terbukti signifikan memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap perilaku pasca pembelian. Hal ini berarti bahwa kualitas layanan yang diterima oleh pelanggan harus membuat pelanggan tersebut merasa puas dan ada nilai lebih yang dirasakan, barulah pelanggan tersebut mampu melakukan tindakan pasca pembelian.

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Saran Akademis**

Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian sejenis dapat menambah variabel lain seperti kepercayaan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Selain itu dapat mengukur kualitas layanan melalui dimensi *tangibles*, *emphaty*, *assurance*, *reliability*, dan *responsiveness*.

### **5.2.2 Saran Praktis**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah ada, saran-saran yang dapat diberikan oleh peneliti kepada Circle K Indragiri di Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Circle K Indragiri di Surabaya hendaknya lebih meningkatkan kualitas layanan dengan cara :
  - a. Memperhatikan kebersihan fasilitas fisiknya dengan menambah petugas khusus kebersihan.
  - b. Memberi kemudahan bagi pelanggannya dengan menyediakan website, nomer telepon, maupun email yang bisa dihubungi atau diakses oleh pelanggan atau masyarakat.
  - c. Lebih meningkatkan kecepatan karyawan dalam menanggapi permintaan pelanggan dan membantu menangani kesulitan pelanggan.
2. Circle K Indragiri di Surabaya hendaknya dapat meningkatkan nilai yang pelanggan rasakan dengan cara :
  - a. Tidak mematok harga yang terlalu tinggi dari peritel yang lain, supaya pelanggan dapat menghemat biaya yang dikeluarkan.
  - b. Menyediakan fasilitas tambahan, *delivery order* misalnya supaya pelanggan dapat menghemat usaha yang dikeluarkan.
3. Circle K Indragiri di Surabaya hendaknya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara lebih memperhatikan kenyamanan ruangan yang ada dengan menambah kursi dan meja yang ada di dalam *selling area*, khusus untuk pelanggan yang tidak merokok.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Akbar, M.M., and Parvez, N., 2009, Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customers Loyalty, *ABAC Journal*, Vol. 29, No. 1, January- April : pp.24-38.
- Anthony, D., 2011, Pengaruh Internal Reference Price serta Perceived Private Label Brand Quality dalam Membangun Perceived Value dan Perceived Store Image Terhadap Purchase Intention Konsumen Hypermarket di Surabaya, *Digital Library Perpustakaan Unika Widya Mandala, Surabaya* : Program Sarjana Ekonomi UNIKA WM Surabaya.
- Aryani, D dan Rosinta F., 2010, Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan, *Bisnis & Birokrasi Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol.17 No.2, Mei-Agustus, pp: 114-126.
- Berita Bisnis, 2011, *Geliat Bisnis Convenience Store & Minimarket*, [http://beritabisnisoke.blogspot.com/2011\\_08\\_14\\_archive.html](http://beritabisnisoke.blogspot.com/2011_08_14_archive.html), diakses 31 Agustus, 2012
- Cronin,J.J., M.K.Brady, and G.T.M,Hult, 2000, Assesing the Effects of Quality, Value, and Customer Satisfactionon Consumer Behavioral Intentions in Service Environments, *Journal of Retailing*, Vol.76.No.2, pp:193-218
- Dedy, Selmi., 2007, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Nilai Pelanggan Kepuasan Pelanggan dan Perilaku Pasca Pembelian (Studi pada Pelanggan PT Matahari Putra Prima, Tbk di Jawa Timur), *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol. 5 No. 3, Desember : pp 403- 411.
- Diab, Balqis., 2009, Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Meningkatkan Retensi Pelanggan (Studi Kasus pada Gies Batik Pekalongan), *Tesis Tidak Dipublikasikan*, Semarang : Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- Durianto, Darmadi, Sugiarto, dan Tony, 2001, *Strategi Melakukan Pasar melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Fornell, C.1992. A National Customer Satisfaction Barometer , The Swedish Experience, *Journal of Marketing*, Vol. 55 No.1, Januari : pp 6-21.
- Katumbiri, 2011, *Convenience Store*, <http://katumbiri-19.blogspot.com/2011/12/convenience-store.html>, diakses 31 Agustus, 2012.
- Lukman, C.Y., 2012, Pengaruh Web Retail Service Quality Terhadap Willingness To Buy Pada E-Retail (Online Shop) Di Surabaya, *Digital Library Perpustakaan Unika Widya Mandala*, Surabaya: Program Sarjana Ekonomi UNIKA WM Surabaya.
- Manullang, I., 2008, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan, *Tesis Tidak Dipublikasikan*, Program Pasca Sarjana Universitas Sumatra Utara Medan.
- McDougall, Gordon, H.G, and Terence, L, 2000, Customer Satisfaction With Service : Putting Perceived Value Into The Equation, *Journal of Service Marketing*, Vol.14 No.5, pp: 392-410.
- Murray,D, and Garry.H, 2002, The Relationships Among Service Quality, Value, Satisfaction, and Future Intentions of Customer at an Australian Sport and Leisure Centre, *Sport Management Review*, Vol.5, pp: 25-43.
- Paramarta, A.W., 2008, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan di Pizza Hut Gatot Subroto Denpasar, *Forum Manajemen*, Vol. 6 No.2 : pp 43-55.
- Reta, L., 2009, *Pengaruh Kinerja Personil, Bukti Fisik, dan Proses Pelayanan Terhadap Perilaku Pasca Pembelian Tamu yang Mengikuti Meeting Package Puncak Pass Resort*, [http://repository.upi.edu/skripsiview.php?no\\_skripsi=9412](http://repository.upi.edu/skripsiview.php?no_skripsi=9412), diakses 28 September, 2012
- Sina, Siprianus S., 2012, *Structural Equation Modelling*, Modul Mata Kuliah Analisis Multivariate, Surabaya: Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

- Susanti, Nanis., 2009, Analisis Implikasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Perilaku Pasca Pembelian Dalam Situs Pemasaran Internet, *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, Tahun 2 No1, April : pp 1-23
- Umar, Husein., 2000, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama
- Utomo, Joko., 2009, Fungsi dan Peran Bisnis Ritel dalam Saluran Pemasaran, *Fokus Ekonomi*, Vol. 4 No.1, Juni : pp 44-55.
- Yamin, S dan Kurniawan H., 2008, *Structural Equation Modeling “Belajar Lebih Mudah Teknik Analisis Data Kuesioner dengan Lisrel-PLS”*, Jakarta: Penerbit Salemba Infotek.



5. Dalam kurun waktu satu bulan, biasanya berapa kali anda berbelanja di Circle K Indragiri Surabaya?

- a. 1- 2 kali
- b. 3 - 4 kali
- c. 5 - 6 kali
- d. 7 - 8 kali

Berilah tanda (√) pada kotak-kotak yang disediakan di bawah ini!

Dengan keterangan sebagai berikut :

STS : Sangat Tidak Setuju      N : Netral      SS : Sangat Setuju

TS : Tidak Setuju      S : Setuju

A. Kualitas Layanan :

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Fasilitas fisik di Circle K Indragiri Surabaya bersih.					
2	Penampilan karyawan di Circle K Indragiri Surabaya rapi.					
3	Sarana fisik yang dimiliki Circle K Indragiri Surabaya sudah modern dan canggih.					
4	Karyawan Circle K Indragiri Surabaya perhatian terhadap setiap pelanggannya.					
5	Circle K Indragiri Surabaya mudah diakses baik melalui nomer telpon, website, atau email.					
6	Circle K Indragiri Surabaya berusaha untuk memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan					



No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
7	Circle K Indragiri Surabaya mempunyai reputasi yang baik.					
8	Karyawan Circle K Indragiri Surabaya mampu memberikan pelayanan dengan baik.					
9	Karyawan Circle K Indragiri Surabaya ramah dalam memberikan pelayanan pada pelanggan.					
10	Karyawan Circle K Indragiri Surabaya memberikan pelayanan dengan baik pada pelanggan dari awal hingga akhir.					
11	Karyawan Circle K Indragiri Surabaya selalu memberikan struk pembelian untuk setiap transaksi.					
12	Pelayanan yang diberikan oleh Circle K Indragiri Surabaya sesuai dengan janji.					
13	Karyawan Circle K Indragiri Surabaya memberikan pelayanan dengan cepat.					
14	Karyawan Circle K Indragiri Surabaya bersedia membantu menangani kesulitan pelanggan dengan cepat.					
15	Karyawan Circle K Indragiri Surabaya menanggapi permintaan pelanggan dengan cepat.					

### B. Nilai Pelanggan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Berbelanja di Circle K Indragiri Surabaya dapat menghemat waktu saya.					
2	Berbelanja di Circle K Indragiri Surabaya dapat menghemat biaya yang saya keluarkan.					
3	Berbelanja di Circle K Indragiri Surabaya dapat menghemat usaha saya.					
4	Circle K Indragiri Surabaya memberikan nilai lebih kepada pelangganya dibanding dengan <i>mini market</i> sejenis lainnya.					

### C. Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Layanan yang diberikan oleh pihak Circle K Indragiri Surabaya K sesuai dengan harapan saya.					
2	Kualitas produk yang dijual oleh Circle K Indragiri Surabaya sesuai dengan harapan saya.					
3	Kenyamanan ruangan yang disediakan oleh pihak Circle K Indragiri Surabaya sesuai dengan harapan saya.					
4	Perilaku karyawan Circle K Indragiri Surabaya sesuai dengan harapan saya.					

#### D. Perilaku Pasca Pembelian

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain untuk berbelanja di Circle K Indragiri Surabaya.					
2	Saya akan mempertimbangkan Circle K Indragiri Surabaya sebagai tujuan pertama ketika akan berbelanja.					
3	Saya akan menceritakan hal-hal positif kepada orang lain tentang Circle K Indragiri Surabaya.					

**Terima Kasih**

Lampiran Input Responden

No	Kualitas Layanan															Nilai Pelanggan				Kepuasan Pelanggan				Perilaku Pasca Pembelian		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1	2	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	4	3	1	1	5	4	5	3	5	5	1	5
2	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	5
3	3	3	5	3	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	5	3	3	2	4	4	3	3	4	5	3	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
5	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	3	5	3	5	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3
6	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5
7	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	5	3	4	5
8	2	3	4	4	2	3	4	3	3	3	4	2	4	2	3	3	2	2	2	3	3	2	4	3	3	3
9	4	2	2	4	3	3	4	4	3	3	5	3	4	3	3	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3
10	3	4	4	2	5	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4
11	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4
12	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	1	1	4	2	4	3	3	3	3	3
13	3	1	2	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4
14	5	3	5	3	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	3	4	4	5	5
15	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4
16	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
17	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4
18	3	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	5	4	4	4	4
19	3	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
20	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	2	4	3	4	3	3
21	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	2	3	4	5	5	4	4	4	4
22	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3
23	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
24	3	5	5	5	3	5	4	2	5	1	1	1	1	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
25	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4
26	1	3	3	5	1	4	3	4	3	1	5	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	3

27	2	1	3	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	1	1	3	4	4	4	4	4	3	3
28	1	2	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	2	4	4	4	1	1	5	5	5	2	5	4	1	4
29	2	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
30	4	2	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	3	3	3	
31	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
32	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	3	3	3	5	4	5	4	3	5	5	
33	2	4	3	2	3	1	3	1	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
34	3	2	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
35	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	
36	4	3	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	5	4	4	3	3	
37	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
38	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	5	2	4	
40	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	5	
41	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	4	4	4	2	4	4	3	
42	1	3	2	1	1	1	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	1	1	2	2	3	4	3	3	1	
43	1	1	2	4	1	3	3	3	3	2	4	2	3	2	3	1	1	2	3	2	3	1	3	2	1	
44	4	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	
46	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	2	2	5	5	5	5	5	4	3	
47	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	5	4	4	3	3	4	2	3	5	3	4	3	3	5	2	
48	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	1	4	3	3	3	5	2	2	3	4	4	3	3	4	4	
49	4	4	4	4	1	3	4	4	3	4	1	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4	
50	2	4	5	3	1	3	3	4	3	4	1	3	3	4	3	3	2	2	4	5	4	5	2	4	3	
51	2	2	2	3	4	3	5	4	3	4	5	4	5	3	3	3	2	4	3	5	5	4	5	3	3	
52	4	2	4	4	3	3	3	5	3	5	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	5	5	4	2	
53	4	4	5	4	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	
54	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	4	
55	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	
56	5	4	4	3	3	4	5	3	3	4	3	4	4	4	3	4	5	3	3	5	4	4	3	4	3	
57	3	5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	3	3	5	4	4	3	4	3	

58	3	3	4	4	3	5	3	4	4	3	5	3	3	4	4	3	1	1	1	3	5	4	4	3	1	4	
59	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	5	4	4	4	4	3	2	3		
60	4	2	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5		
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	2	2	4	4	3	4		
62	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	3	
63	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	1	2	4	4	3	4	4	3	3	3	
64	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	
65	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	
66	5	3	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	5	2	3	5	5	4	5	3	4	2	
67	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
68	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
69	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3	3	4	5	3	4	5	3	5
70	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	5	3	3	
71	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	
72	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	
73	3	5	4	4	4	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	
74	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
75	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	5	4	3	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	
77	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	5	
78	4	4	3	3	2	4	3	3	4	2	4	4	3	3	4	4	2	2	4	4	4	3	3	4	4	3	
79	5	4	4	5	3	4	3	4	5	4	5	5	3	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	4	
80	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	5	
81	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
82	3	2	4	3	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	3	2	5	3	5	4	5	5	4	4	4	
83	3	3	5	5	2	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	
84	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	
85	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	
86	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	5	
87	4	3	5	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	3	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	3	3	3	4	3	3	3	5	5	5	5	4	4	5	



120	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
123	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
129	2	3	4	2	3	3	5	3	4	3	4	3	2	3	3	3	1	2	4	4	4	4	3	3	2	4	
130	2	2	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	1	3	3	4	3	2	3	4	1	3	
131	1	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
132	3	1	2	3	2	4	4	5	3	5	3	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	4	1	5	
133	3	3	3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	1	3	2	5	5	5	2	2	3	3	
134	1	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	4	4	3	3	4	2	3	4	3	4	2	3	3	4	3	
135	2	1	2	3	2	3	3	5	3	5	4	3	1	2	3	5	4	3	2	5	3	3	4	4	3	2	
136	1	2	2	3	2	2	3	5	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	5	3	3	5	4	1	4	4	
137	2	1	4	3	2	4	3	5	3	5	4	3	1	2	3	5	4	3	2	5	3	3	1	3	1	3	
138	3	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3	3	4	4	3	3	3	1	3	
139	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
140	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	2	5	3	3	4	5	3	3	3	
141	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
142	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	2	3	5	4	4	4	3	3	3	
143	3	4	4	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	2	2	4	2	4	3	1	3	2	3	
144	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	5	3	3	4	4	3	1	3	4	4	4	3	4	3	1	4	
145	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	4	4	1	4	
146	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3	
147	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	1	4	5	3	4	4	3	5	4	4	5	
148	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	2	4	2	4	3	3	3	4	3	3	
149	2	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	
150	2	3	2	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	1	4	3	4	4	3	4	2	4	



# Uji Normalitas

DATE: 11/30/2012

TIME: 14:44

P R E L I S 2.70

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by

Scientific Software International, Inc.

7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100

Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.

Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140

Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2004

Use of this program is subject to the terms specified in the  
Universal Copyright Convention.

Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file D:\coba.PR2:

!PRELIS SYNTAX: Can be edited

SY='D:\coba.PSF'

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

OU MA=CM SM=D:\coba.PSF XT

Total Sample Size = 150

## Univariate Summary Statistics for Continuous Variables

Variable	Mean	St. Dev.	T-Value	Skewness	Kurtosis	Minimum	Freq.	Maximum	Freq.
KUAL1	3.213	1.027	38.318	-0.056	-0.314	1.083	9	5.131	14
KUAL2	3.747	0.804	57.057	-0.195	0.137	1.300	1	5.158	20
KUAL3	3.627	0.807	55.024	-0.142	0.043	1.397	2	5.125	16
KUAL4	3.660	0.810	55.368	-0.091	-0.108	1.426	2	5.065	20
KUAL5	3.240	0.849	46.748	-0.044	0.077	1.283	6	5.139	7
KUAL6	3.653	0.714	62.661	-0.095	0.183	1.630	2	5.118	12
KUAL7	3.740	0.670	68.380	0.082	-0.219	1.642	1	5.032	16
KUAL8	3.840	0.686	68.537	-0.167	0.390	1.700	1	5.094	19
KUAL9	3.813	0.689	67.765	-0.052	-0.027	1.676	1	5.046	20
KUAL10	3.733	0.739	61.887	-0.156	0.241	1.649	2	5.134	16
KUAL11	4.013	0.890	55.240	-0.314	-0.408	1.776	4	5.134	45
KUAL12	3.620	0.720	61.538	-0.156	0.281	1.580	2	5.162	10
KUAL13	3.600	0.851	51.788	-0.141	-0.001	1.485	4	5.177	16
KUAL14	3.553	0.799	54.481	-0.126	0.016	1.149	1	5.118	13
KUAL15	3.547	0.747	58.139	-0.132	0.143	1.273	1	5.122	10
NILAI1	3.467	0.808	52.532	-0.047	0.012	1.244	2	5.045	13
NILAI2	2.813	1.083	31.814	0.043	-0.436	0.931	18	5.175	7
NILAI3	2.967	0.944	38.482	-0.010	-0.158	1.043	10	5.103	6
NILAI4	3.653	0.859	52.082	-0.116	-0.177	1.431	3	5.091	22
PUAS1	3.700	0.841	53.854	-0.154	-0.161	1.182	1	5.088	23
PUAS2	3.787	0.782	59.287	-0.134	-0.142	1.422	1	5.053	25
PUAS3	3.607	0.827	53.442	-0.128	-0.032	1.335	2	5.107	17
PUAS4	3.647	0.845	52.884	-0.097	-0.159	1.456	3	5.085	21

PASCA1	3.620	0.748	59.282	-0.018	-0.030	1.345	1	5.021	16
PASCA2	3.193	1.015	38.546	-0.061	-0.263	1.244	13	5.318	9
PASCA3	3.620	0.825	53.760	0.062	-0.281	1.314	2	4.986	24

Test of Univariate Normality for Continuous Variables

Variable	Skewness		Kurtosis		Skewness and Kurtosis	
	Z-Score	P-Value	Z-Score	P-Value	Chi-Square	P-Value
KUAL1	-0.291	0.771	-0.800	0.424	0.725	0.696
KUAL2	-1.003	0.316	0.508	0.612	1.264	0.532
KUAL3	-0.731	0.465	0.277	0.782	0.611	0.737
KUAL4	-0.467	0.640	-0.135	0.892	0.237	0.888
KUAL5	-0.225	0.822	0.362	0.718	0.182	0.913
KUAL6	-0.488	0.625	0.613	0.540	0.615	0.735
KUAL7	0.421	0.674	-0.478	0.633	0.406	0.816
KUAL8	-0.858	0.391	1.052	0.293	1.844	0.398
KUAL9	-0.268	0.789	0.094	0.925	0.080	0.961
KUAL10	-0.802	0.423	0.744	0.457	1.197	0.550
KUAL11	-1.591	0.112	-1.157	0.247	3.869	0.145
KUAL12	-0.805	0.421	0.831	0.406	1.338	0.512
KUAL13	-0.727	0.467	0.162	0.871	0.555	0.758
KUAL14	-0.648	0.517	0.208	0.835	0.463	0.793
KUAL15	-0.678	0.497	0.522	0.602	0.733	0.693
NILAI1	-0.242	0.809	0.197	0.843	0.097	0.952
NILAI2	0.224	0.823	-1.271	0.204	1.667	0.435
NILAI3	-0.050	0.960	-0.285	0.776	0.084	0.959
NILAI4	-0.599	0.549	-0.343	0.732	0.477	0.788
PUAS1	-0.792	0.428	-0.293	0.770	0.713	0.700
PUAS2	-0.688	0.491	-0.236	0.813	0.530	0.767
PUAS3	-0.660	0.509	0.079	0.937	0.441	0.802
PUAS4	-0.499	0.617	-0.286	0.775	0.332	0.847
PASCA1	-0.095	0.924	0.085	0.932	0.016	0.992
PASCA2	-0.313	0.754	-0.621	0.534	0.484	0.785
PASCA3	0.319	0.750	-0.686	0.493	0.572	0.751

Relative Multivariate Kurtosis = 1.139

Test of Multivariate Normality for Continuous Variables

Value	Skewness		Kurtosis		Skewness and Kurtosis	
	Z-Score	P-Value	Value	Z-Score	P-Value	Chi-Square
196.788	17.633	0.000	829.110	10.070	0.000	412.313

## Ouput Syntax

DATE: 11/30/2012

TIME: 14:48

L I S R E L 8.70

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by

Scientific Software International, Inc.

7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100

Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.

Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140

Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2004

Use of this program is subject to the terms specified in the

Universal Copyright Convention.

Website: [www.ssicentral.com](http://www.ssicentral.com)

The following lines were read from file D:\out tanpa dimensi.spl:

Raw Data from file 'D:\coba.psf'

Sample Size = 150

Latent Variables KUALITAS NILAI PUAS PASCA

KUAL1 = 1\*KUALITAS

KUAL2 = KUALITAS

KUAL3 = KUALITAS

KUAL4 = KUALITAS

KUAL5 = KUALITAS

KUAL6 = KUALITAS

KUAL7 = KUALITAS

KUAL8 = KUALITAS

KUAL9 = KUALITAS

KUAL10 = KUALITAS

KUAL11 = KUALITAS

KUAL12 = KUALITAS

KUAL13 = KUALITAS

KUAL14 = KUALITAS

KUAL15 = KUALITAS

NILAI1 = 1\*NILAI

NILAI2 = NILAI

NILAI3 = NILAI

NILAI4 = NILAI

PUAS1 = 1\*PUAS

PUAS2 = PUAS

PUAS3 = PUAS

PUAS4 = PUAS

PASCA1 = 1\*PASCA

PASCA2 = PASCA

PASCA3 = PASCA

PASCA = NILAI KUALITAS PUAS  
 PUAS = KUALITAS NILAI  
 NILAI = KUALITAS

Relationships  
 Path Diagram  
 Options SS SC EF  
 End of Problem

Sample Size = 150

Covariance Matrix

	NILAI1	NILAI2	NILAI3	NILAI4	PUAS1	PUAS2
NILAI1	0.65					
NILAI2	0.28	1.17				
NILAI3	0.30	0.66	0.89			
NILAI4	0.21	0.20	0.23	0.74		
PUAS1	0.26	0.29	0.21	0.16	0.71	
PUAS2	0.21	0.14	0.12	0.23	0.36	0.61
PUAS3	0.18	0.27	0.22	0.23	0.31	0.36
PUAS4	0.11	0.23	0.21	0.26	0.32	0.29
PASCA1	0.20	0.19	0.16	0.27	0.25	0.20
PASCA2	0.29	0.50	0.48	0.32	0.21	0.28
PASCA3	0.17	0.23	0.22	0.31	0.18	0.25
KUAL1	0.21	0.37	0.34	0.17	0.25	0.17
KUAL2	0.05	0.15	0.12	0.09	0.15	0.13
KUAL3	0.14	0.19	0.16	0.16	0.18	0.12
KUAL4	0.11	0.10	0.06	0.14	0.24	0.20
KUAL5	0.12	0.24	0.20	0.16	0.14	0.16
KUAL6	0.05	0.16	0.09	0.21	0.10	0.13
KUAL7	0.08	0.10	0.04	0.14	0.14	0.13
KUAL8	0.14	0.10	0.12	0.09	0.23	0.11
KUAL9	0.09	0.13	0.10	0.16	0.17	0.19
KUAL10	0.19	0.16	0.17	0.10	0.28	0.16
KUAL11	0.13	0.02	0.15	0.12	0.04	0.12
KUAL12	0.26	0.24	0.28	0.23	0.24	0.17
KUAL13	0.26	0.27	0.31	0.22	0.17	0.18
KUAL14	0.22	0.37	0.25	0.29	0.31	0.27
KUAL15	0.19	0.26	0.23	0.21	0.27	0.22

Covariance Matrix

	PUAS3	PUAS4	PASCA1	PASCA2	PASCA3	KUAL1
PUAS3	0.68					
PUAS4	0.30	0.71				
PASCA1	0.18	0.23	0.56			
PASCA2	0.38	0.28	0.28	1.03		
PASCA3	0.27	0.31	0.37	0.27	0.68	
KUAL1	0.28	0.20	0.12	0.33	0.18	1.05

KUAL2	0.18	0.23	0.04	0.16	0.10	0.30
KUAL3	0.13	0.11	0.13	0.15	0.13	0.19
KUAL4	0.17	0.26	0.07	0.17	0.10	0.27
KUAL5	0.15	0.25	0.17	0.24	0.24	0.29
KUAL6	0.10	0.15	0.17	0.16	0.18	0.22
KUAL7	0.14	0.15	0.08	0.16	0.12	0.16
KUAL8	0.14	0.21	0.11	0.13	0.10	0.09
KUAL9	0.17	0.25	0.16	0.29	0.15	0.12
KUAL10	0.19	0.26	0.13	0.13	0.17	0.14
KUAL11	0.04	0.11	-0.02	0.06	0.07	0.10
KUAL12	0.16	0.21	0.14	0.20	0.15	0.20
KUAL13	0.19	0.27	0.14	0.31	0.18	0.33
KUAL14	0.32	0.34	0.21	0.34	0.28	0.35
KUAL15	0.19	0.32	0.21	0.25	0.24	0.27

Covariance Matrix

	KUAL2	KUAL3	KUAL4	KUAL5	KUAL6	KUAL7
KUAL2	0.65					
KUAL3	0.23	0.65				
KUAL4	0.26	0.21	0.66			
KUAL5	0.18	0.19	0.12	0.72		
KUAL6	0.14	0.12	0.22	0.24	0.51	
KUAL7	0.15	0.16	0.13	0.13	0.14	0.45
KUAL8	0.18	0.13	0.23	0.09	0.15	0.15
KUAL9	0.23	0.12	0.28	0.19	0.22	0.18
KUAL10	0.15	0.15	0.15	0.15	0.07	0.14
KUAL11	0.08	0.15	0.13	0.15	0.11	0.16
KUAL12	0.12	0.19	0.10	0.23	0.13	0.11
KUAL13	0.20	0.21	0.17	0.22	0.08	0.19
KUAL14	0.23	0.14	0.26	0.24	0.21	0.18
KUAL15	0.18	0.18	0.22	0.18	0.14	0.12

Covariance Matrix

	KUAL8	KUAL9	KUAL10	KUAL11	KUAL12	KUAL13
KUAL8	0.47					
KUAL9	0.26	0.47				
KUAL10	0.32	0.17	0.55			
KUAL11	0.20	0.18	0.14	0.79		
KUAL12	0.16	0.18	0.24	0.25	0.52	
KUAL13	0.14	0.15	0.17	0.23	0.28	0.72
KUAL14	0.18	0.25	0.18	0.11	0.27	0.39
KUAL15	0.14	0.20	0.16	0.15	0.17	0.35

Covariance Matrix

	KUAL14	KUAL15
KUAL14	0.64	
KUAL15	0.39	0.56

Number of Iterations = 26

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

Measurement Equations

NILAI1 = 1.00\*NILAI, Errorvar.= 0.46 , R<sup>2</sup> = 0.29  
(0.060)  
7.75

NILAI2 = 1.78\*NILAI, Errorvar.= 0.57 , R<sup>2</sup> = 0.51  
(0.32) (0.091)  
5.66 6.27

NILAI3 = 1.66\*NILAI, Errorvar.= 0.37 , R<sup>2</sup> = 0.58  
(0.29) (0.068)  
5.79 5.51

NILAI4 = 0.94\*NILAI, Errorvar.= 0.57 , R<sup>2</sup> = 0.23  
(0.21) (0.071)  
4.42 8.00

PUAS1 = 1.00\*PUAS, Errorvar.= 0.38 , R<sup>2</sup> = 0.47  
(0.052)  
7.20

PUAS2 = 0.97\*PUAS, Errorvar.= 0.30 , R<sup>2</sup> = 0.51  
(0.13) (0.043)  
7.43 6.97

PUAS3 = 0.97\*PUAS, Errorvar.= 0.37 , R<sup>2</sup> = 0.46  
(0.14) (0.051)  
7.13 7.26

PUAS4 = 1.02\*PUAS, Errorvar.= 0.37 , R<sup>2</sup> = 0.48  
(0.14) (0.052)  
7.29 7.12

PASCA1 = 1.00\*PASCA, Errorvar.= 0.30 , R<sup>2</sup> = 0.46  
(0.045)  
6.67

PASCA2 = 1.23\*PASCA, Errorvar.= 0.64 , R<sup>2</sup> = 0.38  
(0.20) (0.088)  
6.23 7.27

PASCA3 = 1.12\*PASCA, Errorvar.= 0.35 , R<sup>2</sup> = 0.48  
(0.16) (0.054)  
6.83 6.50

KUAL1 = 1.00\*KUALITAS, Errorvar.= 0.79 , R<sup>2</sup> = 0.25  
(0.095)  
8.30

KUAL2 = 0.78\*KUALITAS, Errorvar.= 0.48 , R<sup>2</sup> = 0.25  
(0.17) (0.058)  
4.75 8.30

KUAL3 = 0.69\*KUALITAS, Errorvar.= 0.53 , R<sup>2</sup> = 0.19  
(0.16) (0.063)  
4.32 8.40

KUAL4 = 0.85\*KUALITAS, Errorvar.= 0.46 , R<sup>2</sup> = 0.29  
(0.17) (0.056)  
4.99 8.23

KUAL5 = 0.81\*KUALITAS, Errorvar.= 0.55 , R<sup>2</sup> = 0.24  
(0.17) (0.066)  
4.67 8.32

KUAL6 = 0.66\*KUALITAS, Errorvar.= 0.39 , R<sup>2</sup> = 0.23  
(0.14) (0.047)  
4.58 8.35

KUAL7 = 0.62\*KUALITAS, Errorvar.= 0.35 , R<sup>2</sup> = 0.23  
(0.14) (0.042)  
4.57 8.35

KUAL8 = 0.73\*KUALITAS, Errorvar.= 0.33 , R<sup>2</sup> = 0.30  
(0.15) (0.040)  
5.03 8.21

KUAL9 = 0.85\*KUALITAS, Errorvar.= 0.28 , R<sup>2</sup> = 0.41  
(0.16) (0.035)  
5.48 7.97

KUAL10 = 0.76\*KUALITAS, Errorvar.= 0.39 , R<sup>2</sup> = 0.28  
(0.15) (0.048)  
4.90 8.26

KUAL11 = 0.61\*KUALITAS, Errorvar.= 0.69 , R<sup>2</sup> = 0.13  
(0.17) (0.081)  
3.67 8.49

$$\text{KUAL12} = 0.84 * \text{KUALITAS}, \text{Errorvar.} = 0.33, R^2 = 0.36$$

(0.16)	(0.041)
5.31	8.08

$$\text{KUAL13} = 1.03 * \text{KUALITAS}, \text{Errorvar.} = 0.44, R^2 = 0.39$$

(0.19)	(0.055)
5.43	8.00

$$\text{KUAL14} = 1.20 * \text{KUALITAS}, \text{Errorvar.} = 0.25, R^2 = 0.60$$

(0.20)	(0.035)
6.05	7.15

$$\text{KUAL15} = 0.99 * \text{KUALITAS}, \text{Errorvar.} = 0.30, R^2 = 0.47$$

(0.17)	(0.038)
5.70	7.77

#### Structural Equations

$$\text{NILAI} = 0.54 * \text{KUALITAS}, \text{Errorvar.} = 0.11, R^2 = 0.41$$

(0.13)	(0.037)
4.14	2.99

$$\text{PUAS} = 0.12 * \text{NILAI} + 0.82 * \text{KUALITAS}, \text{Errorvar.} = 0.12, R^2 = 0.63$$

(0.15)	(0.18)	(0.035)
0.80	4.44	3.48

$$\text{PASCA} = 0.51 * \text{NILAI} + 0.50 * \text{PUAS} - 0.049 * \text{KUALITAS}, \text{Errorvar.} = 0.072, R^2 = 0.72$$

(0.17)	(0.17)	(0.18)	(0.030)
3.01	2.97	-0.27	2.44

#### Reduced Form Equations

$$\text{NILAI} = 0.54 * \text{KUALITAS}, \text{Errorvar.} = 0.11, R^2 = 0.41$$

(0.13)
4.14

$$\text{PUAS} = 0.88 * \text{KUALITAS}, \text{Errorvar.} = 0.12, R^2 = 0.63$$

(0.17)
5.17

$$\text{PASCA} = 0.67 * \text{KUALITAS}, \text{Errorvar.} = 0.14, R^2 = 0.46$$

(0.14)
4.71

#### Variances of Independent Variables

KUALITAS

-----

0.27

(0.09)

3.13



Covariance Matrix of Latent Variables

	NILAI	PUAS	PASCA	KUALITAS
NILAI	0.19			
PUAS	0.14	0.33		
PASCA	0.16	0.23	0.26	
KUALITAS	0.14	0.24	0.18	0.27

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 293

Minimum Fit Function Chi-Square = 637.00 (P = 0.0)

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 626.82 (P = 0.0)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 333.82

90 Percent Confidence Interval for NCP = (265.56 ; 409.83)

Minimum Fit Function Value = 4.28

Population Discrepancy Function Value (F0) = 2.24

90 Percent Confidence Interval for F0 = (1.78 ; 2.75)

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.087

90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.078 ; 0.097)

P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.00

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 4.99

90 Percent Confidence Interval for ECVI = (4.53 ; 5.50)

ECVI for Saturated Model = 4.71

ECVI for Independence Model = 31.10

Chi-Square for Independence Model with 325 Degrees of Freedom = 4582.29

Independence AIC = 4634.29

Model AIC = 742.82

Saturated AIC = 702.00

Independence CAIC = 4738.56

Model CAIC = 975.44

Saturated CAIC = 2109.73

Normed Fit Index (NFI) = 0.86

Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.91

Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.78

Comparative Fit Index (CFI) = 0.92

Incremental Fit Index (IFI) = 0.92

Relative Fit Index (RFI) = 0.85

Critical N (CN) = 83.39

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.057

Standardized RMR = 0.083

Goodness of Fit Index (GFI) = 0.76

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.71

Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.63

The Modification Indices Suggest to Add the

Path to	from	Decrease in Chi-Square	New Estimate
NILAI3	PUAS	8.7	-0.58
NILAI3	PASCA	9.4	-1.00
NILAI4	PUAS	14.1	0.64
NILAI4	PASCA	24.7	1.34
PASCA2	NILAI	24.9	1.90

The Modification Indices Suggest to Add an Error Covariance

Between	and	Decrease in Chi-Square	New Estimate
NILAI3	NILAI2	36.5	0.49
NILAI4	NILAI2	9.5	-0.19
PASCA3	PASCA1	24.8	0.22
PASCA3	PASCA2	11.4	-0.19
KUAL9	KUAL1	8.6	-0.12
KUAL9	KUAL4	9.6	0.10
KUAL9	KUAL8	15.9	0.11
KUAL10	KUAL8	37.8	0.19
KUAL12	KUAL4	8.3	-0.10
KUAL12	KUAL11	8.5	0.12
KUAL13	KUAL6	9.7	-0.11
KUAL13	KUAL9	9.6	-0.10
KUAL14	KUAL3	8.9	-0.10
KUAL14	KUAL10	8.7	-0.09
KUAL15	KUAL14	16.2	0.11

Standardized Solution  
LAMBDA-Y

	NILAI	PUAS	PASCA
NILAI1	0.43	--	--
NILAI2	0.77	--	--
NILAI3	0.72	--	--
NILAI4	0.41	--	--
PUAS1	--	0.58	--
PUAS2	--	0.56	--
PUAS3	--	0.56	--
PUAS4	--	0.59	--
PASCA1	--	--	0.51
PASCA2	--	--	0.63
PASCA3	--	--	0.57

LAMBDA-X

	KUALITAS
KUAL1	0.52
KUAL2	0.40
KUAL3	0.35
KUAL4	0.44
KUAL5	0.42

KUAL6 0.34  
 KUAL7 0.32  
 KUAL8 0.38  
 KUAL9 0.44  
 KUAL10 0.39  
 KUAL11 0.32  
 KUAL12 0.43  
 KUAL13 0.53  
 KUAL14 0.62  
 KUAL15 0.51

BETA

NILAI PUAS PASCA  
 -----  
 NILAI -- -- --  
 PUAS 0.09 -- --  
 PASCA 0.44 0.57 --

GAMMA

KUALITAS  
 -----  
 NILAI 0.64  
 PUAS 0.73  
 PASCA -0.05

Correlation Matrix of ETA and KSI

NILAI PUAS PASCA KUALITAS  
 -----  
 NILAI 1.00  
 PUAS 0.56 1.00  
 PASCA 0.73 0.77 1.00  
 KUALITAS 0.64 0.79 0.68 1.00

PSI

Note: This matrix is diagonal.

NILAI PUAS PASCA  
 -----  
 0.59 0.37 0.28

Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

KUALITAS  
 -----  
 NILAI 0.64  
 PUAS 0.79  
 PASCA 0.68

Completely Standardized Solution

LAMBDA-Y

	NILAI	PUAS	PASCA
	-----	-----	-----
NILAI1	0.54	--	--
NILAI2	0.72	--	--
NILAI3	0.76	--	--
NILAI4	0.48	--	--
PUAS1	--	0.68	--
PUAS2	--	0.71	--
PUAS3	--	0.68	--
PUAS4	--	0.69	--
PASCA1	--	--	0.68
PASCA2	--	--	0.62
PASCA3	--	--	0.70

LAMBDA-X

	KUALITAS
	-----
KUAL1	0.50
KUAL2	0.50
KUAL3	0.44
KUAL4	0.54
KUAL5	0.49
KUAL6	0.48
KUAL7	0.48
KUAL8	0.55
KUAL9	0.64
KUAL10	0.53
KUAL11	0.36
KUAL12	0.60
KUAL13	0.63
KUAL14	0.78
KUAL15	0.69

BETA

	NILAI	PUAS	PASCA
	-----	-----	-----
NILAI	--	--	--
PUAS	0.09	--	--
PASCA	0.44	0.57	--

GAMMA

	KUALITAS
	-----
NILAI	0.64
PUAS	0.73

PASCA -0.05

Correlation Matrix of ETA and KSI

	NILAI	PUAS	PASCA	KUALITAS
NILAI	1.00			
PUAS	0.56	1.00		
PASCA	0.73	0.77	1.00	
KUALITAS	0.64	0.79	0.68	1.00

PSI

Note: This matrix is diagonal.

NILAI	PUAS	PASCA
0.59	0.37	0.28

THETA-EPS

NILAI1	NILAI2	NILAI3	NILAI4	PUAS1	PUAS2
0.71	0.49	0.42	0.77	0.53	0.49

THETA-EPS

PUAS3	PUAS4	PASCA1	PASCA2	PASCA3
0.54	0.52	0.54	0.62	0.52

THETA-DELTA

KUAL1	KUAL2	KUAL3	KUAL4	KUAL5	KUAL6
0.75	0.75	0.81	0.71	0.76	0.77

THETA-DELTA

KUAL7	KUAL8	KUAL9	KUAL10	KUAL11	KUAL12
0.77	0.70	0.59	0.72	0.87	0.64

THETA-DELTA

KUAL13	KUAL14	KUAL15
0.61	0.40	0.53

Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

KUALITAS

-----  
 NILAI 0.64  
 PUAS 0.79  
 PASCA 0.68

Total and Indirect Effects

Total Effects of KSI on ETA

KUALITAS  
 -----  
 NILAI 0.54  
 (0.13)  
 4.14  
  
 PUAS 0.88  
 (0.17)  
 5.17  
  
 PASCA 0.67  
 (0.14)  
 4.71

Indirect Effects of KSI on ETA

KUALITAS  
 -----  
 NILAI --  
  
 PUAS 0.07  
 (0.08)  
 0.81  
  
 PASCA 0.72  
 (0.21)  
 3.45

Total Effects of ETA on ETA

	NILAI	PUAS	PASCA
	-----	-----	-----
NILAI	--	--	--
PUAS	0.12	--	--
	(0.15)		
	0.80		
PASCA	0.58	0.50	--
	(0.18)	(0.17)	

3.19 2.97

Largest Eigenvalue of B\*B' (Stability Index) is 0.524

Indirect Effects of ETA on ETA

	NILAI	PUAS	PASCA
NILAI	--	--	--
PUAS	--	--	--
PASCA	0.06 (0.08) 0.81	--	--

Total Effects of ETA on Y

	NILAI	PUAS	PASCA
NILAI1	1.00	--	--
NILAI2	1.78 (0.32) 5.66	--	--
NILAI3	1.66 (0.29) 5.79	--	--
NILAI4	0.94 (0.21) 4.42	--	--
PUAS1	0.12 (0.15) 0.80	1.00	--
PUAS2	0.12 (0.15) 0.80	0.97 (0.13) 7.43	--
PUAS3	0.12 (0.15) 0.80	0.97 (0.14) 7.13	--
PUAS4	0.13 (0.16) 0.80	1.02 (0.14) 7.29	--
PASCA1	0.58 (0.18) 3.19	0.50 (0.17) 2.97	1.00

PASCA2	0.71	0.62	1.23
	(0.23)	(0.21)	(0.20)
	3.13	2.92	6.23

PASCA3	0.65	0.56	1.12
	(0.20)	(0.19)	(0.16)
	3.21	2.98	6.83

Indirect Effects of ETA on Y

	NILAI	PUAS	PASCA
	-----	-----	-----
NILAI1	--	--	--
NILAI2	--	--	--
NILAI3	--	--	--
NILAI4	--	--	--
PUAS1	0.12	--	--
	(0.15)		
	0.80		
PUAS2	0.12	--	--
	(0.15)		
	0.80		
PUAS3	0.12	--	--
	(0.15)		
	0.80		
PUAS4	0.13	--	--
	(0.16)		
	0.80		
PASCA1	0.58	0.50	--
	(0.18)	(0.17)	
	3.19	2.97	
PASCA2	0.71	0.62	--
	(0.23)	(0.21)	
	3.13	2.92	
PASCA3	0.65	0.56	--
	(0.20)	(0.19)	
	3.21	2.98	



Total Effects of KSI on Y

KUALITAS

-----  
NILAI1 0.54  
(0.13)  
4.14

NILAI2 0.96  
(0.21)  
4.67

NILAI3 0.89  
(0.19)  
4.80

NILAI4 0.51  
(0.13)  
3.88

PUAS1 0.88  
(0.17)  
5.17

PUAS2 0.85  
(0.16)  
5.26

PUAS3 0.86  
(0.17)  
5.14

PUAS4 0.90  
(0.17)  
5.20

PASCA1 0.67  
(0.14)  
4.71

PASCA2 0.83  
(0.18)  
4.51

PASCA3 0.76  
(0.16)  
4.75

Standardized Total and Indirect Effects

Standardized Total Effects of KSI on ETA

KUALITAS

	-----
NILAI	0.64
PUAS	0.79
PASCA	0.68

Standardized Indirect Effects of KSI on ETA

KUALITAS

	-----
NILAI	--
PUAS	0.06
PASCA	0.73

Standardized Total Effects of ETA on ETA

	NILAI	PUAS	PASCA
	-----	-----	-----
NILAI	--	--	--
PUAS	0.09	--	--
PASCA	0.49	0.57	--

Standardized Indirect Effects of ETA on ETA

	NILAI	PUAS	PASCA
	-----	-----	-----
NILAI	--	--	--
PUAS	--	--	--
PASCA	0.05	--	--

Standardized Total Effects of ETA on Y

	NILAI	PUAS	PASCA
	-----	-----	-----
NILAI1	0.43	--	--
NILAI2	0.77	--	--
NILAI3	0.72	--	--
NILAI4	0.41	--	--
PUAS1	0.05	0.58	--
PUAS2	0.05	0.56	--
PUAS3	0.05	0.56	--
PUAS4	0.05	0.59	--
PASCA1	0.25	0.29	0.51
PASCA2	0.31	0.36	0.63
PASCA3	0.28	0.33	0.57

Completely Standardized Total Effects of ETA on Y

	NILAI	PUAS	PASCA
	-----	-----	-----
NILAI1	0.54	--	--
NILAI2	0.72	--	--

NILAI3	0.76	--	--
NILAI4	0.48	--	--
PUAS1	0.06	0.68	--
PUAS2	0.07	0.71	--
PUAS3	0.06	0.68	--
PUAS4	0.06	0.69	--
PASCA1	0.33	0.39	0.68
PASCA2	0.30	0.35	0.62
PASCA3	0.34	0.39	0.70

Standardized Indirect Effects of ETA on Y

	NILAI	PUAS	PASCA
	-----	-----	-----
NILAI1	--	--	--
NILAI2	--	--	--
NILAI3	--	--	--
NILAI4	--	--	--
PUAS1	0.05	--	--
PUAS2	0.05	--	--
PUAS3	0.05	--	--
PUAS4	0.05	--	--
PASCA1	0.25	0.29	--
PASCA2	0.31	0.36	--
PASCA3	0.28	0.33	--

Completely Standardized Indirect Effects of ETA on Y

	NILAI	PUAS	PASCA
	-----	-----	-----
NILAI1	--	--	--
NILAI2	--	--	--
NILAI3	--	--	--
NILAI4	--	--	--
PUAS1	0.06	--	--
PUAS2	0.07	--	--
PUAS3	0.06	--	--
PUAS4	0.06	--	--
PASCA1	0.33	0.39	--
PASCA2	0.30	0.35	--
PASCA3	0.34	0.39	--

Standardized Total Effects of KSI on Y

	KUALITAS
	-----
NILAI1	0.28
NILAI2	0.50
NILAI3	0.46
NILAI4	0.26
PUAS1	0.46
PUAS2	0.44

PUAS3	0.44
PUAS4	0.47
PASCA1	0.35
PASCA2	0.43
PASCA3	0.39

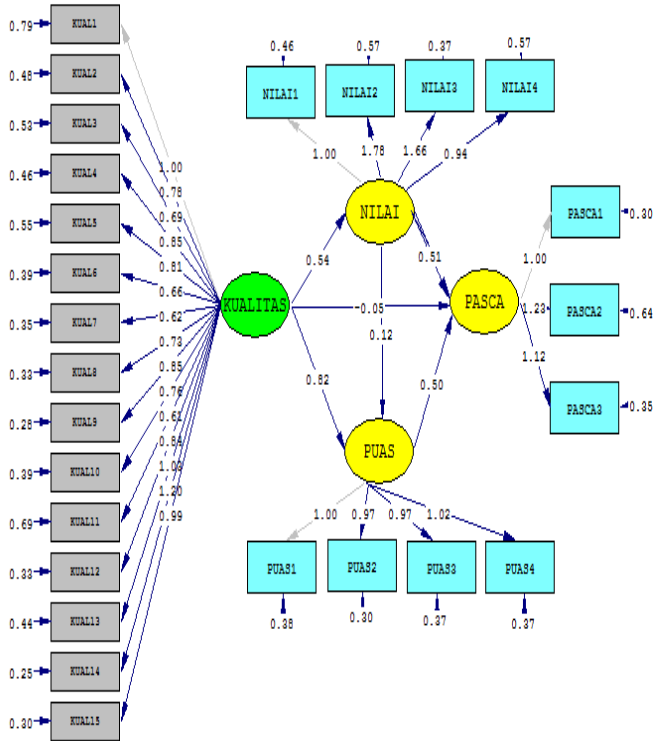
Completely Standardized Total Effects of KSI on Y

KUALITAS

NILAI1	0.34
NILAI2	0.46
NILAI3	0.49
NILAI4	0.30
PUAS1	0.54
PUAS2	0.56
PUAS3	0.54
PUAS4	0.55
PASCA1	0.46
PASCA2	0.42
PASCA3	0.47

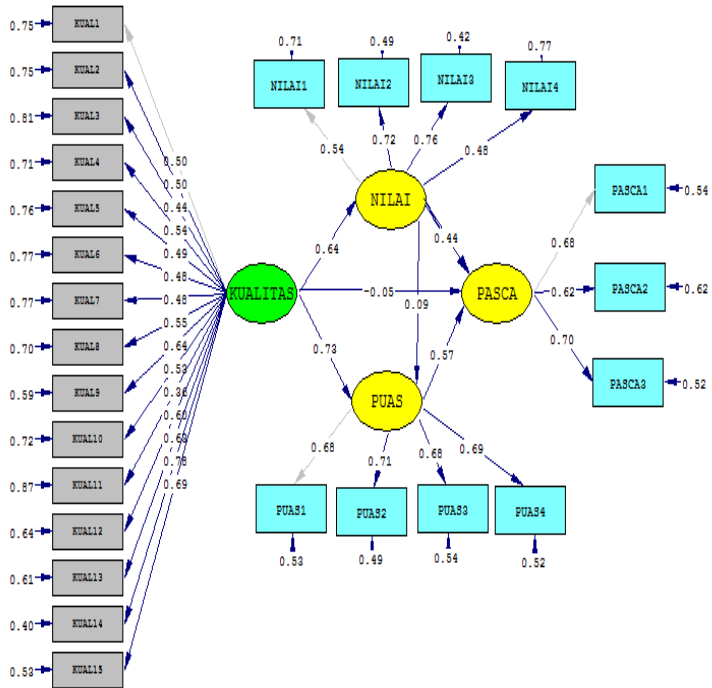
Time used: 0.234 Seconds

# ESTIMATES



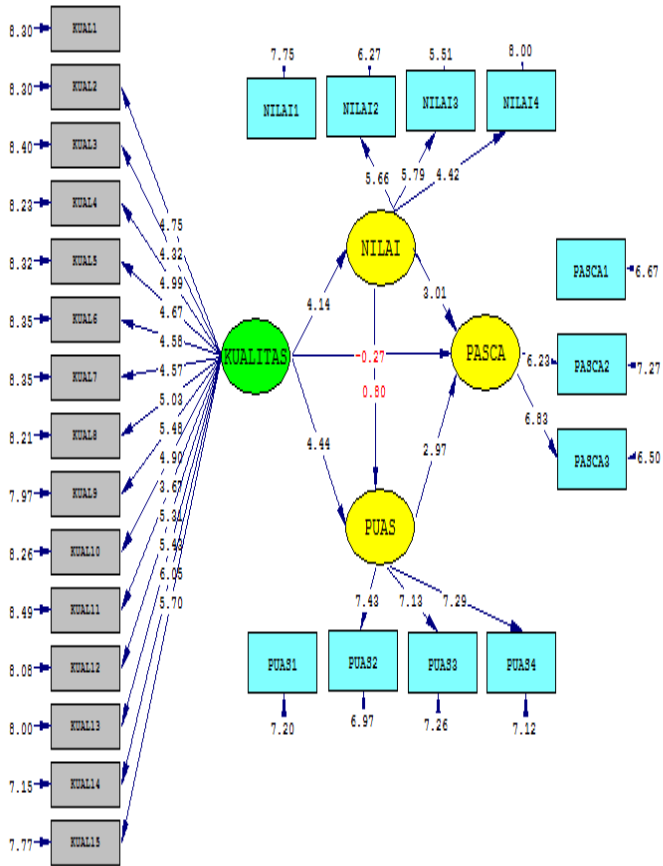
Chi-Square=626.82, df=299, P-value=0.00000, RMSEA=0.087

# STANDARDIZED



Chi-Square=626.82, df=293, P-value=0.00000, RMSEA=0.087

# T-VALUES



Chi-Square=626.82, df=299, P-value=0.00000, RMSEA=0.087