

Lampiran 1 Kuesioner

### **KUESIONER PENELITIAN**

**Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dan  
Loyalitas Konsumen pengguna XL Center di Surabaya**

No. Responden: ..... (diisi peneliti)

Responden yang terhormat,

Perkenalkanlah saya, Frandy Goldwin, mahasiswa Jurusan Manajemen Konsentrasi Pemasaran Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir skripsi saya. Apabila Anda berusia minimal 17 tahun, menggunakan produk provider XL dan pernah datang ke jasa layanan XL Center Surabaya minimal 2 kali dalam 6 bulan terakhir, dan berdomisili di Surabaya, mohon kesediaan Anda untuk meluangkan waktu mengisi/menjawab daftar pernyataan di bawah ini dengan jujur dan benar. Data yang saya peroleh hanya akan digunakan untuk keperluan menyusun tugas akhir skripsi saja. Saya mengucapkan banyak terima kasih atas partisipasi yang anda berikan.

Hormat Saya,

Frandy Goldwin  
Nrp. 310 300 9093

**Berilah tanda (x) pada jawaban yang anda pilih.**

**Bagian I (Karakteristik Responden)**

1. Jenis kelamin:
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
2. Usia anda saat ini:
  - a. 17-25 tahun
  - b. 26-35 tahun
  - c. 36-45 tahun
  - d. > 45 tahun
3. Lama anda menggunakan layanan provider XL:
  - a. 6 bulan - 1 tahun
  - b. 1-2 tahun
  - c. 2-3 tahun
  - d. > 3 tahun
4. Frekuensi Anda berkunjung ke XL Center Surabaya dalam kurun waktu 6 bulan terakhir:
  - a. 2 kali
  - b. 3 kali
  - c. > 3 kali
5. Domisili Anda saat ini:
  - a. Surabaya
  - b. Luar Surabaya

**Bagian II (Pernyataan yang berkaitan dengan variabel penelitian)**

Keterangan:

- |     |   |                     |
|-----|---|---------------------|
| STS | = | Sangat Tidak Setuju |
| TS  | = | Tidak Setuju        |
| N   | = | Netral              |
| S   | = | Setuju              |
| SS  | = | Sangat Setuju       |

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<b>Kualitas Layanan (X)</b>						
<b><i>Tangible (bukti fisik)</i></b>						
X <sub>1,1</sub>	Area XL Center Surabaya terjaga kebersihannya.					
X <sub>1,2</sub>	XL Center Surabaya memiliki nomer antrian yang modern.					
X <sub>1,3</sub>	Karyawan XL Center Surabaya berpenampilan rapi.					
<b><i>Empathy (empati)</i></b>						
X <sub>1,4</sub>	Karyawan XL Center Surabaya memberikan perhatian secara personal kepada konsumen.					
X <sub>1,5</sub>	Karyawan XL Center Surabaya memperhatikan kebutuhan konsumen dengan sungguh-sungguh.					
X <sub>1,6</sub>	Lokasi XL Center Surabaya mudah dijangkau karena berada di pusat kota.					
<b><i>Reliability (kehandalan)</i></b>						
X <sub>1,7</sub>	Karyawan XL Center Surabaya memberikan layanan yang baik dari awal hingga akhir.					
X <sub>1,8</sub>	Karyawan XL Center Surabaya memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan.					
X <sub>1,9</sub>	Penanganan administrasi (misal, ringkasan transaksi) XL Center Surabaya dilakukan dengan baik.					
<b><i>Responsiveness (daya tanggap)</i></b>						
X <sub>1,10</sub>	Karyawan XL Center Surabaya memberikan layanan dengan cepat.					
X <sub>1,11</sub>	Karyawan XL Center Surabaya bersedia membantu kesulitan konsumen dengan cepat.					
X <sub>1,12</sub>	Karyawan XL Center Surabaya bersedia menanggapi keluhan konsumen dengan cepat.					

<b>Assurance (jaminan)</b>						
X <sub>1.13</sub>	XL Center Surabaya mempunyai reputasi yang terjamin.					
X <sub>1.14</sub>	Karyawan XL Center Surabaya mempunyai kompetensi dalam bidang pelayanan jasa provider.					
X <sub>1.15</sub>	Karyawan XL Center Surabaya ramah dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.					
<b>Kepuasan Konsumen (Y<sub>1</sub>)</b>						
Y <sub>1.1</sub>	Pelayanan yang diberikan oleh karyawan XL Center Surabaya, merupakan pengalaman yang menyenangkan.					
Y <sub>1.2</sub>	Pelayanan yang diberikan oleh karyawan XL Center Surabaya, telah memenuhi harapan saya.					
Y <sub>1.3</sub>	Pelayanan yang diberikan oleh karyawan XL Center Surabaya, dapat memuaskan saya.					
<b>Loyalitas Konsumen (Y<sub>2</sub>)</b>						
Y <sub>2.1</sub>	Saya akan mengatakan hal positif ke orang lain tentang layanan yang telah diberikan XL Center Surabaya.					
Y <sub>2.2</sub>	Saya bersedia merekomendasikan XL Center Surabaya kepada orang lain untuk menggunakan layanannya.					
Y <sub>2.3</sub>	Bila XL Center Surabaya mengeluarkan jasa layanan lain, saya bersedia menggunakannya.					
Y <sub>2.4</sub>	Setelah merasakan layanan XL Center Surabaya, saya tidak ingin berganti ke jasa layanan lain.					
Y <sub>2.5</sub>	Saya akan menjadikan XL Center Surabaya sebagai jasa layanan pilihan utama dalam telekomunikasi.					
Y <sub>2.6</sub>	Saya percaya XL Center Surabaya merupakan jasa layanan terbaik.					

## Lampiran 2 Hasil Jawaban Responden

### Karakteristik Responden

No	Jenis kelamin	Usia	Lama	Frekuensi	Domisili
1	1	2	2	1	1
2	1	2	2	1	1
3	2	2	3	2	1
4	2	1	3	1	1
5	1	2	1	1	1
6	1	2	3	2	1
7	1	3	4	1	1
8	2	2	2	1	1
9	1	3	2	1	1
10	1	3	3	1	1
11	2	3	3	2	1
12	1	2	2	1	1
13	1	3	1	1	1
14	1	3	2	2	1
15	2	2	3	1	1
16	2	2	4	1	1
17	2	2	3	2	1
18	2	3	3	1	1
19	1	3	2	3	1
20	1	2	3	1	1
21	1	2	4	1	1
22	1	3	4	2	1
23	2	3	3	1	1
24	2	2	2	1	1
25	1	1	3	1	1
26	2	1	3	2	1
27	2	2	3	1	1
28	1	3	3	2	1
29	2	3	4	1	1
30	2	4	3	1	1
31	2	3	3	1	1
32	1	2	3	2	1
33	1	3	2	1	1
34	1	2	3	1	1
35	1	2	3	1	1

## Lampiran 2 (lanjutan)

No	Jenis kelamin	Usia	Lama	Frekuensi	Domisili
36	2	2	4	2	1
37	2	3	3	1	1
38	1	3	3	1	1
39	1	3	3	1	1
40	1	2	3	1	1
41	2	3	3	1	1
42	2	3	2	1	1
43	1	3	2	2	1
44	1	2	2	1	1
45	2	2	3	1	1
46	1	2	2	3	1
47	1	2	2	1	1
48	1	2	2	2	1
49	1	2	2	1	1
50	1	3	3	2	1
51	2	3	3	1	1
52	2	3	2	1	1
53	2	4	3	1	1
54	1	1	2	2	1
55	2	1	3	2	1
56	1	1	2	1	1
57	2	2	3	2	1
58	2	2	2	1	1
59	2	2	2	1	1
60	1	3	3	2	1
61	1	2	3	1	1
62	2	3	4	2	1
63	2	3	3	1	1
64	1	3	3	1	1
65	1	2	2	2	1
66	2	3	2	1	1
67	2	3	2	1	1
68	1	3	3	1	1
69	1	2	2	1	1
70	1	1	3	2	1
71	1	1	3	1	1
72	2	1	2	1	1
73	2	2	3	1	1

## Lampiran 2 (lanjutan)

No	Jenis kelamin	Usia	Lama	Frekuensi	Domisili
74	2	2	3	1	1
75	2	2	2	2	1
76	1	1	2	1	1
77	1	2	3	1	1
78	1	2	4	1	1
79	2	2	3	1	1
80	2	2	3	2	1
81	1	1	2	1	1
82	2	2	3	1	1
83	2	3	3	1	1
84	1	2	2	2	1
85	1	1	3	1	1
86	1	2	3	1	1
87	1	2	2	1	1
88	2	3	1	2	1
89	2	2	2	2	1
90	2	2	2	1	1
91	1	2	3	2	1
92	2	2	3	1	1
93	2	2	3	1	1
94	2	2	4	1	1
95	1	2	3	2	1
96	2	3	2	1	1
97	2	2	3	1	1
98	1	3	3	2	1
99	1	2	3	1	1
100	1	2	3	2	1
101	2	2	2	1	1
102	1	2	2	1	1
103	2	2	2	1	1
104	1	1	3	2	1
105	1	2	2	1	1
106	1	2	2	1	1
107	2	3	2	1	1
108	2	2	2	1	1
109	2	3	2	1	1
110	2	4	2	1	1
111	1	2	2	2	1

## Lampiran 2 (lanjutan)

No	Jenis kelamin	Usia	Lama	Frekuensi	Domisili
112	1	3	3	1	1
113	1	2	3	3	1
114	1	2	3	1	1
115	2	3	2	2	1
116	2	2	2	1	1
117	2	2	3	1	1
118	1	2	2	1	1
119	1	3	2	2	1
120	1	2	2	1	1
121	1	2	2	1	1
122	2	2	2	1	1
123	2	1	2	2	1
124	2	2	3	2	1
125	1	3	3	1	1
126	1	2	2	1	1
127	2	2	2	1	1
128	1	3	2	1	1
129	2	2	3	2	1
130	2	2	3	1	1
131	2	1	3	1	1
132	1	1	2	2	1
133	1	1	2	1	1
134	2	2	2	1	1
135	2	2	2	1	1
136	1	1	3	1	1
137	1	2	3	2	1
138	1	2	3	1	1
139	1	2	3	1	1
140	2	1	2	2	1
141	2	1	2	1	1
142	2	2	2	1	1
143	1	2	2	1	1
144	1	3	2	2	1
145	1	2	2	1	1
146	1	2	3	1	1
147	2	1	3	2	1
148	2	1	3	1	1
149	2	1	3	1	1
150	2	1	2	2	1



## Lampiran 2 (lanjutan)

Lampiran 2 Hasil Jawaban Responden

**JAWABAN RESPONDEN TENTANG VARIABEL YANG DITELITI**

	KL 1	KL 2	KL 3	KL 4	KL 5	KL 6	KL 7	KL 8	KL 9	KL 10	KL 11	KL 12	KL 13	KL 14	KL 15
1	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
3	3	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
4	3	4	3	5	4	3	4	3	3	4	3	4	2	2	4
5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3
6	2	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4
7	2	5	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3
8	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
9	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
10	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
11	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
12	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4
13	5	4	3	4	5	4	4	5	5	3	4	5	4	5	3
14	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	3	5	4
15	4	2	3	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	3	4
16	4	3	3	3	4	5	4	4	3	5	3	4	4	4	4
17	2	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4
18	3	5	3	5	4	5	4	4	3	4	3	5	5	4	3
19	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5
20	3	2	3	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5
21	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4
22	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	3
23	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4
24	2	3	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3
25	3	2	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2
26	3	3	2	3	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3
27	2	4	3	4	4	5	3	5	4	3	4	4	3	4	5
28	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4

Lampiran 2 (lanjutan)

	KL 1	KL 2	KL 3	KL 4	KL 5	KL 6	KL 7	KL 8	KL 9	KL 10	KL 11	KL 12	KL 13	KL 14	KL 15
29	4	3	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4
30	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
31	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3
32	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	5	3	3
33	4	1	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2
34	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3
35	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3
36	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4
37	3	2	2	2	2	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3
38	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4
39	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4
40	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	3	3
41	2	4	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	3	3	3
42	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
43	4	3	3	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4
44	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4
45	4	3	4	5	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4	3
46	4	3	4	4	4	4	3	4	5	3	3	3	3	3	4
47	2	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3
48	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4
49	2	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4
50	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4
51	2	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3
52	2	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3
53	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
54	2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3
55	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
56	2	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	5	3
57	2	3	4	4	4	4	5	3	4	3	5	4	3	5	3

Lampiran 2 (lanjutan)

	KL 1	KL 2	KL 3	KL 4	KL 5	KL 6	KL 7	KL 8	KL 9	KL 10	KL 11	KL 12	KL 13	KL 14	KL 15
58	2	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	3	3	4
59	2	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	3	4
60	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3
61	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3
62	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	3
63	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	3	4	5
64	3	4	3	3	4	4	4	4	3	5	3	5	5	4	5
65	3	3	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4	4	3	4
66	3	4	4	3	4	4	4	5	3	3	3	5	4	4	3
67	2	4	3	3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3
68	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4
69	3	2	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
70	4	4	3	3	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	3
71	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3
72	3	3	4	5	3	4	5	5	5	3	3	4	4	4	3
73	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3
74	4	2	3	5	5	3	3	4	3	3	5	4	5	4	3
75	2	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2
76	3	3	3	5	3	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4
77	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4
78	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	3	3	4
79	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3
80	2	3	4	4	4	4	4	5	3	5	3	4	5	3	4
81	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4
82	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	3
83	4	4	5	3	4	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5
84	2	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3
85	2	4	2	4	3	4	4	3	3	2	3	2	2	2	3
86	2	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5	5	4	3	5

Lampiran 2 (lanjutan)

	KL 1	KL 2	KL 3	KL 4	KL 5	KL 6	KL 7	KL 8	KL 9	KL 10	KL 11	KL 12	KL 13	KL 14	KL 15
87	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4	3	3
88	3	4	3	5	5	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4
89	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3
90	3	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5
91	3	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5
92	4	4	3	4	3	4	3	5	4	2	3	2	3	3	2
93	3	4	4	4	5	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3
94	2	4	5	4	4	4	5	3	3	5	5	3	4	5	4
95	2	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
96	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	5	3	4	5
97	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	5	5	4
98	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	5	3	4	4
99	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	3	5	4	4	3
100	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4
101	4	2	2	3	3	1	1	2	3	3	2	3	3	3	2
102	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
103	2	4	2	5	4	2	3	4	3	2	5	4	5	5	4
104	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4
105	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3
106	1	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	1
107	4	4	3	4	5	4	3	3	5	4	4	4	4	5	4
108	3	2	2	5	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	4
109	3	2	1	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
110	4	5	4	5	4	3	4	3	4	2	5	5	4	4	4
111	4	3	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4
112	1	3	2	4	4	3	3	3	4	2	3	2	2	2	3
113	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	5
114	4	2	2	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	3	4
115	4	4	2	4	3	3	4	2	5	4	5	4	4	4	5

Lampiran 2 (lanjutan)

	KL 1	KL 2	KL 3	KL 4	KL 5	KL 6	KL 7	KL 8	KL 9	KL 10	KL 11	KL 12	KL 13	KL 14	KL 15
116	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4
117	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2
118	4	2	3	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	3
119	3	2	2	3	3	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3
120	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4
121	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
122	3	2	2	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3
123	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3
124	1	1	1	4	4	3	4	3	2	4	2	3	2	2	3
125	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4
126	2	4	2	4	4	3	4	3	3	3	2	4	3	4	2
127	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
128	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
129	3	5	5	5	4	4	5	3	4	4	3	5	4	4	4
130	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
131	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4
132	2	1	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4
133	4	4	2	4	4	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4
134	4	4	4	4	5	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4
135	4	4	2	4	3	2	4	3	4	4	5	4	4	5	3
136	2	4	1	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5	4
137	2	3	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4
138	2	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3
139	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4
140	4	4	3	5	5	2	3	2	3	5	5	4	5	4	4
141	4	5	3	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3
142	4	3	3	4	4	3	2	3	2	4	4	4	4	4	5
143	3	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4
144	3	2	3	2	2	3	2	3	4	3	2	2	2	3	3

Lampiran 2 (lanjutan)

	KL 1	KL 2	KL 3	KL 4	KL 5	KL 6	KL 7	KL 8	KL 9	KL 10	KL 11	KL 12	KL 13	KL 14	KL 15
<b>145</b>	3	2	4	4	3	2	4	4	5	3	3	3	3	3	4
<b>146</b>	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3
<b>147</b>	4	2	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3
<b>148</b>	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5
<b>149</b>	4	4	5	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3
<b>150</b>	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
<b>MEAN</b>	3.16	3.45	3.33	3.95	3.91	3.81	3.78	3.81	3.78	3.78	3.66	3.74	3.61	3.73	3.59
<b>STD</b>	0.91	0.92	0.89	0.78	0.71	0.75	0.85	0.80	0.78	0.78	0.81	0.80	0.76	0.75	0.77

	KK 1	KK 2	KK 3	LK 1	LK 2	LK 3	LK 4	LK 5	LK 5	LK 6
<b>1</b>	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3
<b>2</b>	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
<b>3</b>	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
<b>4</b>	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
<b>5</b>	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3
<b>6</b>	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5
<b>7</b>	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
<b>8</b>	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4
<b>9</b>	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3
<b>10</b>	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
<b>11</b>	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
<b>12</b>	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4
<b>13</b>	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5
<b>14</b>	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4
<b>15</b>	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4
<b>16</b>	5	5	4	4	3	4	4	4	3	5
<b>17</b>	4	3	3	4	4	4	3	5	5	4

Lampiran 2 (lanjutan)

	KK 1	KK 2	KK 3	LK 1	LK 2	LK 3	LK 4	LK 5	LK 5	LK 6
18	3	2	4	4	4	4	5	4	4	3
19	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4
20	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4
21	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4
22	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
23	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3
24	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
25	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3
26	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
27	3	4	4	5	4	4	4	5	5	3
28	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3
29	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4
30	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
31	3	4	5	3	5	4	3	4	3	3
32	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
33	1	2	2	2	1	2	3	3	3	1
34	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
37	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2
38	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
39	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5
40	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4
41	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3
42	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4
43	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4
44	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3
45	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
46	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3



Lampiran 2 (lanjutan)

	KK 1	KK 2	KK 3	LK 1	LK 2	LK 3	LK 4	LK 5	LK 5	LK 6
47	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
48	3	4	4	4	3	4	2	3	4	3
49	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
50	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
51	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4
52	4	2	4	4	3	4	3	3	4	4
53	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4
55	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3
56	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4
57	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4
59	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
60	4	3	3	5	4	4	3	2	3	4
61	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3
62	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
63	5	3	3	3	4	4	4	4	4	5
64	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5
65	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
66	3	4	3	4	4	3	4	5	4	3
67	3	4	2	3	3	4	4	3	4	3
68	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
69	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2
70	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3
71	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5
72	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
73	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4
74	4	3	5	4	4	5	3	4	4	4
75	2	2	2	3	2	2	3	3	4	2

Lampiran 2 (lanjutan)

	KK 1	KK 2	KK 3	LK 1	LK 2	LK 3	LK 4	LK 5	LK 5	LK 6
76	4	4	5	4	3	3	4	3	2	4
77	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4
78	3	3	3	3	4	4	4	5	2	3
79	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3
80	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5
81	4	3	3	4	4	4	2	2	3	4
82	3	5	5	3	4	4	3	2	3	3
83	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
84	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4
85	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3
86	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
87	3	4	4	3	3	4	4	5	3	3
88	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
89	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2
90	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
91	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5
92	3	2	3	4	3	4	2	1	5	3
93	5	5	4	3	3	4	5	5	1	5
94	4	4	4	4	5	4	5	4	2	4
95	4	4	2	4	4	3	4	5	2	4
96	4	4	2	4	3	3	5	5	2	4
97	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4
98	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5
99	3	4	3	4	4	4	2	2	2	3
100	4	3	3	4	4	4	2	1	3	4
101	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
102	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5
103	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4
104	3	4	4	4	3	5	1	3	2	3

Lampiran 2 (lanjutan)

	KK 1	KK 2	KK 3	LK 1	LK 2	LK 3	LK 4	LK 5	LK 5	LK 6
105	3	4	3	4	4	3	2	2	3	3
106	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
107	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4
108	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4
109	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5
110	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4
111	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3
112	3	1	2	2	2	3	2	2	3	3
113	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3
114	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5
115	5	3	3	3	4	5	4	4	4	5
116	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4
117	2	1	1	2	2	2	3	4	4	2
118	3	3	3	4	4	3	1	3	3	3
119	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2
120	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
121	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4
122	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
123	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
124	3	2	2	3	3	4	4	4	5	3
125	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
126	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3
127	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
128	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5
129	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
130	3	3	4	4	5	4	4	2	5	3
131	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
132	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4
133	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4

Lampiran 2 (lanjutan)

	KK 1	KK 2	KK 3	LK 1	LK 2	LK 3	LK 4	LK 5	LK 5	LK 6
<b>134</b>	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
<b>135</b>	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4
<b>136</b>	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4
<b>137</b>	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4
<b>138</b>	3	2	3	3	2	5	5	4	1	3
<b>139</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>140</b>	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4
<b>141</b>	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3
<b>142</b>	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3
<b>143</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4
<b>144</b>	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3
<b>145</b>	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
<b>146</b>	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2
<b>147</b>	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
<b>148</b>	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4
<b>149</b>	5	3	4	4	4	5	5	5	4	5
<b>150</b>	5	4	5	4	4	4	3	3	3	5
<b>MEAN</b>	3.62	3.55	3.63	3.65	3.71	3.69	3.54	3.49	3.71	3.62
<b>STD</b>	0.82	0.92	0.83	0.73	0.73	0.67	0.89	0.92	0.89	0.82

Lampiran 3

**Statistik deskriptif**

**jenis\_kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	78	52.0	52.0	52.0
	perempuan	72	48.0	48.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**usia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25	24	16.0	16.0	16.0
	26-35	81	54.0	54.0	70.0
	36-45	42	28.0	28.0	98.0
	>45	3	2.0	2.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Lampiran 3 (lanjutan)

**lama**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 6 bulan- 1 tahun	3	2.0	2.0	2.0
1-2 tahun	66	44.0	44.0	46.0
2-3 tahun	72	48.0	48.0	94.0
>3 tahun	9	6.0	6.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

**frekuensi**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2x	105	70.0	70.0	70.0
3x	42	28.0	28.0	98.0
>3x	3	2.0	2.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Lampiran 3 (lanjutan)

**domisili**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid surabaya	150	100.0	100.0	100.0

**Kualitas Layanan**

	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8
N Valid	150	150	150	150	150	150	150	150
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	3.16	3.45	3.33	3.95	3.91	3.81	3.78	3.81
Std. Deviation	.913	.916	.895	.784	.708	.754	.850	.800

	KL9	KL10	KL11	KL12	KL13	KL14	KL15	KL
N Valid	150	150	150	150	150	150	150	150
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	3.78	3.78	3.66	3.74	3.61	3.73	3.59	3.67
Std. Deviation	.785	.785	.810	.798	.758	.750	.770	.453

Lampiran 3 (lanjutan)

Kepuasan Konsumen

**Statistics**

		KK1	KK2	KK3	KK
N	Valid	150	150	150	150
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.62	3.55	3.63	3.60
Std. Deviation		.825	.917	.831	.715

Loyalitas Konsumen

**Statistics**

		LK1	LK2	LK3	LK4	LK5	LK6	LK
N	Valid	150	150	150	150	150	150	150
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.65	3.71	3.69	3.54	3.49	3.71	3.63
Std. Deviation		.733	.727	.665	.895	.918	.892	.547



Lampiran 4

**UJI NORMALITAS**

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
KL1	-0.820	0.412	-0.622	0.534	1.060	0.589
KL2	-0.795	0.426	0.005	0.996	0.632	0.729
KL3	-0.591	0.554	-0.133	0.894	0.367	0.832
KL4	-1.072	0.284	-0.848	0.397	1.867	0.393
KL5	-0.765	0.444	0.005	0.996	0.586	0.746
KL6	-1.023	0.306	0.791	0.429	1.673	0.433
KL7	-0.923	0.356	-0.463	0.643	1.066	0.587
KL8	-0.839	0.402	-0.301	0.764	0.794	0.672
KL9	-0.334	0.738	-1.284	0.199	1.761	0.414
KL10	-0.621	0.535	-0.724	0.469	0.910	0.634
KL11	-0.358	0.721	-0.936	0.349	1.004	0.605
KL12	-0.674	0.500	-0.374	0.708	0.595	0.743
KL13	-0.182	0.856	-0.405	0.686	0.197	0.906
KL14	-0.439	0.661	-0.344	0.731	0.311	0.856
KL15	-0.177	0.859	0.071	0.943	0.037	0.982
KK1	-0.500	0.617	-0.109	0.913	0.262	0.877
KK2	-0.670	0.503	-0.448	0.654	0.651	0.722
KK3	-0.675	0.500	-0.134	0.894	0.473	0.789
LK1	-0.574	0.566	0.494	0.621	0.573	0.751
LK2	-1.325	0.185	1.427	0.154	3.792	0.150
LK3	-1.255	0.210	1.203	0.229	3.022	0.221
LK4	-0.787	0.431	-0.038	0.970	0.621	0.733
LK5	-0.696	0.487	-0.242	0.809	0.542	0.763
LK6	-0.950	0.342	-0.464	0.643	1.119	0.572

Relative Multivariate Kurtosis = 1.022

Test of Multivariate Normality for Continuous Variables

Value	Skewness		Kurtosis		Skewness and Kurtosis		
	Z-Score	P-Value	Value	Z-Score	Chi-Square	P-Value	
114.000	3.371	0.001	637.804	3.296	0.001	22.223	0.000

Lampiran 5

**OUTPUT TEKS**

LOYALITAS KONSUMEN

OBSERVED VARIABLE KL1 KL2 KL3 KL4 KL5 KL6 KL7 KL8 KL9  
KL10 KL11 KL12 KL13 KL14 KL15 KK1 KK2 KK3 LK1 LK2 LK3  
LK4 LK5 LK6

COVARIANCE MATRIX FROM FILE C:\LOYAL.COV

SAMPLE SIZE 150

LATENT VARIABLES KL KK LK

RELATIONSHIPS:

KL1 = 1\*KL

KL2 - KL15 = KL

KK1 = 1\*KK

KK2 - KK3 = KK

LK1 = 1\*LK

LK2 - LK6 = LK

KK = KL

LK = KL KK

OPTIONS:SS SC EF RS

PATH DIAGRAM

END OF PROGRAM

Sample Size = 150

LOYALITAS KONSUMEN

Covariance Matrix

	KK1	KK2	KK3	LK1	LK2	LK3
KK1	0.68					
KK2	0.40	0.84				
KK3	0.35	0.41	0.69			
LK1	0.26	0.27	0.26	0.54		
LK2	0.25	0.27	0.31	0.29	0.53	
LK3	0.27	0.23	0.24	0.17	0.19	0.44
LK4	0.33	0.31	0.25	0.21	0.18	0.19
LK5	0.29	0.33	0.17	0.16	0.17	0.18

Lampiran 5 (lanjutan)

LK6	0.23	0.19	0.26	0.18	0.19	0.11
KL1	0.16	0.18	0.12	0.14	0.11	0.07
KL2	0.16	0.15	0.16	0.20	0.24	0.14
KL3	0.15	0.23	0.08	0.15	0.25	0.07
KL4	0.21	0.11	0.24	0.18	0.19	0.15
KL5	0.19	0.23	0.18	0.17	0.17	0.14
KL6	0.20	0.24	0.13	0.13	0.16	0.13
KL7	0.23	0.08	0.12	0.13	0.24	0.15
KL8	0.14	0.19	0.06	0.12	0.17	0.08
KL9	0.11	0.12	0.10	0.07	0.15	0.12
KL10	0.29	0.26	0.22	0.18	0.23	0.21
KL11	0.27	0.30	0.27	0.20	0.24	0.22
KL12	0.27	0.26	0.23	0.21	0.21	0.16
KL13	0.20	0.22	0.24	0.18	0.24	0.17
KL14	0.27	0.29	0.25	0.22	0.24	0.18
KL15	0.32	0.38	0.25	0.21	0.19	0.19

Covariance Matrix

	LK4	LK5	LK6	KL1	KL2	KL3
LK4	0.80					
LK5	0.47	0.84				
LK6	0.26	0.25	0.80			
KL1	0.04	0.00	0.10	0.83		
KL2	0.16	0.14	0.13	0.12	0.84	
KL3	0.13	0.21	-0.02	0.21	0.36	0.80
KL4	0.21	0.15	0.17	0.17	0.27	0.21
KL5	0.14	0.22	0.15	0.15	0.26	0.22
KL6	0.11	0.14	0.06	0.06	0.15	0.19
KL7	0.21	0.18	0.12	0.09	0.18	0.26
KL8	0.06	0.14	0.14	0.02	0.14	0.17
KL9	0.06	0.01	0.01	0.11	0.12	0.11
KL10	0.23	0.25	0.09	0.14	0.12	0.15
KL11	0.22	0.24	0.19	0.19	0.21	0.19
KL12	0.24	0.30	0.21	0.18	0.29	0.18
KL13	0.19	0.18	0.12	0.19	0.18	0.18
KL14	0.27	0.16	0.14	0.26	0.25	0.14
KL15	0.26	0.26	0.23	0.12	0.15	0.13

Lampiran 5 (lanjutan)

Covariance Matrix

	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9
KL4	0.61					
KL5	0.24	0.50				
KL6	0.03	0.13	0.57			
KL7	0.15	0.11	0.28	0.72		
KL8	0.07	0.09	0.27	0.20	0.64	
KL9	0.09	0.08	0.14	0.25	0.16	0.62
KL10	0.16	0.17	0.16	0.18	0.09	0.03
KL11	0.23	0.20	0.12	0.14	0.05	0.16
KL12	0.21	0.24	0.15	0.20	0.15	0.14
KL13	0.16	0.17	0.07	0.10	0.08	0.10
KL14	0.19	0.17	0.07	0.13	0.05	0.13
KL15	0.17	0.17	0.19	0.12	0.13	0.14

Covariance Matrix

	KL10	KL11	KL12	KL13	KL14	KL15
KL10	0.62					
KL11	0.20	0.66				
KL12	0.25	0.29	0.64			
KL13	0.19	0.26	0.23	0.57		
KL14	0.24	0.31	0.30	0.25	0.56	
KL15	0.20	0.23	0.24	0.14	0.16	0.59

LOYALITAS KONSUMEN

Number of Iterations = 23

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

Measurement Equations

Lampiran 5 (lanjutan)

$$\text{KK1} = 1.00 * \text{KK}, \text{Errorvar.} = 0.29, R^2 = 0.57$$

(0.045)  
6.49

$$\text{KK2} = 1.04 * \text{KK}, \text{Errorvar.} = 0.42, R^2 = 0.50$$

(0.13)            (0.059)  
8.20                7.07

$$\text{KK3} = 0.94 * \text{KK}, \text{Errorvar.} = 0.35, R^2 = 0.50$$

(0.11)            (0.049)  
8.18                7.10

$$\text{LK1} = 1.00 * \text{LK}, \text{Errorvar.} = 0.33, R^2 = 0.39$$

(0.041)  
7.91

$$\text{LK2} = 1.08 * \text{LK}, \text{Errorvar.} = 0.28, R^2 = 0.46$$

(0.16)            (0.037)  
6.91                7.63

$$\text{LK3} = 0.87 * \text{LK}, \text{Errorvar.} = 0.28, R^2 = 0.36$$

(0.14)            (0.035)  
6.27                8.00

$$\text{LK4} = 1.10 * \text{LK}, \text{Errorvar.} = 0.55, R^2 = 0.31$$

(0.19)            (0.067)  
5.93                8.13

$$\text{LK5} = 1.04 * \text{LK}, \text{Errorvar.} = 0.62, R^2 = 0.27$$

(0.19)            (0.075)  
5.55                8.24

$$\text{LK6} = 0.83 * \text{LK}, \text{Errorvar.} = 0.65, R^2 = 0.18$$

(0.18)            (0.078)  
4.64                8.41

$$\text{KL1} = 1.00 * \text{KL}, \text{Errorvar.} = 0.73, R^2 = 0.13$$

(0.086)  
8.47

## Lampiran 5 (lanjutan)

$$\begin{array}{l} \text{KL2} = 1.41 * \text{KL}, \text{ Errorvar.} = 0.62, R^2 = 0.26 \\ (0.38) \quad (0.075) \\ 3.71 \quad 8.27 \end{array}$$

$$\begin{array}{l} \text{KL3} = 1.23 * \text{KL}, \text{ Errorvar.} = 0.64, R^2 = 0.20 \\ (0.35) \quad (0.076) \\ 3.53 \quad 8.36 \end{array}$$

$$\begin{array}{l} \text{KL4} = 1.26 * \text{KL}, \text{ Errorvar.} = 0.44, R^2 = 0.28 \\ (0.33) \quad (0.054) \\ 3.78 \quad 8.22 \end{array}$$

$$\begin{array}{l} \text{KL5} = 1.24 * \text{KL}, \text{ Errorvar.} = 0.33, R^2 = 0.33 \\ (0.32) \quad (0.041) \\ 3.89 \quad 8.11 \end{array}$$

$$\begin{array}{l} \text{KL6} = 0.95 * \text{KL}, \text{ Errorvar.} = 0.47, R^2 = 0.17 \\ (0.28) \quad (0.056) \\ 3.39 \quad 8.41 \end{array}$$

$$\begin{array}{l} \text{KL7} = 1.14 * \text{KL}, \text{ Errorvar.} = 0.58, R^2 = 0.20 \\ (0.33) \quad (0.069) \\ 3.50 \quad 8.38 \end{array}$$

$$\begin{array}{l} \text{KL8} = 0.78 * \text{KL}, \text{ Errorvar.} = 0.57, R^2 = 0.10 \\ (0.27) \quad (0.067) \\ 2.94 \quad 8.51 \end{array}$$

$$\begin{array}{l} \text{KL9} = 0.80 * \text{KL}, \text{ Errorvar.} = 0.55, R^2 = 0.11 \\ (0.27) \quad (0.064) \\ 3.00 \quad 8.50 \end{array}$$

$$\begin{array}{l} \text{KL10} = 1.34 * \text{KL}, \text{ Errorvar.} = 0.42, R^2 = 0.31 \\ (0.35) \quad (0.052) \\ 3.85 \quad 8.15 \end{array}$$

$$\begin{array}{l} \text{KL11} = 1.59 * \text{KL}, \text{ Errorvar.} = 0.38, R^2 = 0.42 \\ (0.39) \quad (0.049) \\ 4.03 \quad 7.88 \end{array}$$

## Lampiran 5 (lanjutan)

$$\begin{array}{l} \text{KL12} = 1.64 * \text{KL}, \text{ Errorvar.} = 0.34, R^2 = 0.46 \\ (0.40) \quad (0.045) \\ 4.09 \quad 7.73 \end{array}$$

$$\begin{array}{l} \text{KL13} = 1.29 * \text{KL}, \text{ Errorvar.} = 0.40, R^2 = 0.31 \\ (0.33) \quad (0.048) \\ 3.85 \quad 8.15 \end{array}$$

$$\begin{array}{l} \text{KL14} = 1.49 * \text{KL}, \text{ Errorvar.} = 0.32, R^2 = 0.43 \\ (0.37) \quad (0.041) \\ 4.05 \quad 7.84 \end{array}$$

$$\begin{array}{l} \text{KL15} = 1.34 * \text{KL}, \text{ Errorvar.} = 0.40, R^2 = 0.33 \\ (0.35) \quad (0.049) \\ 3.89 \quad 8.11 \end{array}$$

### Structural Equations

$$\begin{array}{l} \text{KK} = 1.56 * \text{KL}, \text{ Errorvar.} = 0.13, R^2 = 0.67 \\ (0.39) \quad (0.038) \\ 4.02 \quad 3.32 \end{array}$$

$$\begin{array}{l} \text{LK} = 0.41 * \text{KK} + 0.64 * \text{KL}, \text{ Errorvar.} = 0.0095, R^2 = 0.95 \\ (0.13) \quad (0.26) \quad (0.013) \\ 3.25 \quad 2.43 \quad 0.73 \end{array}$$

### Reduced Form Equations

$$\begin{array}{l} \text{KK} = 1.56 * \text{KL}, \text{ Errorvar.} = 0.13, R^2 = 0.67 \\ (0.39) \\ 4.02 \end{array}$$

$$\begin{array}{l} \text{LK} = 1.28 * \text{KL}, \text{ Errorvar.} = 0.031, R^2 = 0.85 \\ (0.33) \\ 3.93 \end{array}$$

## Lampiran 5 (lanjutan)

### Variances of Independent Variables

KL  
-----  
0.11  
(0.05)  
2.15

### Covariance Matrix of Latent Variables

	KK	LK	KL
-----	-----	-----	-----
KK	0.39		
LK	0.27	0.21	
KL	0.17	0.14	0.11

### Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 249  
Minimum Fit Function Chi-Square = 429.23 (P = 0.00)  
Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 422.66 (P = 0.00)  
Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 173.66  
90 Percent Confidence Interval for NCP = (120.76 ; 234.44)

Minimum Fit Function Value = 2.88  
Population Discrepancy Function Value (F0) = 1.17  
90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.81 ; 1.57)  
Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.068  
90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.057 ; 0.079)  
P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.0048

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 3.52  
90 Percent Confidence Interval for ECVI = (3.17 ; 3.93)  
ECVI for Saturated Model = 4.03  
ECVI for Independence Model = 25.61



## Lampiran 5 (lanjutan)

Chi-Square for Independence Model with 276 Degrees of Freedom =  
3768.62

Independence AIC = 3816.62

Model AIC = 524.66

Saturated AIC = 600.00

Independence CAIC = 3912.88

Model CAIC = 729.20

Saturated CAIC = 1803.19

Normed Fit Index (NFI) = 0.89

Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.94

Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.80

Comparative Fit Index (CFI) = 0.95

Incremental Fit Index (IFI) = 0.95

Relative Fit Index (RFI) = 0.87

Critical N (CN) = 106.47

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.050

Standardized RMR = 0.072

Goodness of Fit Index (GFI) = 0.81

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.77

Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.67

## LOYALITAS KONSUMEN

### Standardized Solution

#### LAMBDA-Y

	KK	LK
KK1	0.62	--
KK2	0.65	--
KK3	0.59	--
LK1	--	0.46
LK2	--	0.49
LK3	--	0.40

## Lampiran 5 (lanjutan)

LK4	--	0.50
LK5	--	0.48
LK6	--	0.38

### LAMBDA-X

	KL
	-----
KL1	0.33
KL2	0.46
KL3	0.41
KL4	0.42
KL5	0.41
KL6	0.31
KL7	0.38
KL8	0.26
KL9	0.26
KL10	0.44
KL11	0.52
KL12	0.54
KL13	0.42
KL14	0.49
KL15	0.44

### BETA

	KK	LK
	-----	-----
KK	--	--
LK	0.56	--

### GAMMA

	KL
	-----
KK	0.82
LK	0.46

Correlation Matrix of ETA and KSI

## Lampiran 5 (lanjutan)

	KK	LK	KL
KK	1.00		
LK	0.94	1.00	
KL	0.82	0.92	1.00

PSI

Note: This matrix is diagonal.

KK	LK
0.33	0.05

Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

	KL
KK	0.82
LK	0.92

## LOYALITAS KONSUMEN

Completely Standardized Solution

LAMBDA-Y

	KK	LK
KK1	0.76	--
KK2	0.71	--
KK3	0.71	--
LK1	--	0.62
LK2	--	0.68
LK3	--	0.60
LK4	--	0.56
LK5	--	0.52
LK6	--	0.42

Lampiran 5 (lanjutan)

LAMBDA-X

KL

	KL
KL1	0.36
KL2	0.51
KL3	0.45
KL4	0.53
KL5	0.58
KL6	0.41
KL7	0.44
KL8	0.32
KL9	0.33
KL10	0.56
KL11	0.65
KL12	0.68
KL13	0.56
KL14	0.66
KL15	0.57

BETA

	KK	LK
KK	--	--
LK	0.56	--

GAMMA

	KL
KK	0.82
LK	0.46

Correlation Matrix of ETA and KSI

	KK	LK	KL
KK	1.00		
LK	0.94	1.00	
KL	0.82	0.92	1.00

Lampiran 5 (lanjutan)

PSI

Note: This matrix is diagonal.

KK	LK
0.33	0.05

THETA-EPS

KK1	KK2	KK3	LK1	LK2	LK3
0.43	0.50	0.50	0.61	0.54	0.64

THETA-EPS

LK4	LK5	LK6
0.69	0.73	0.82

THETA-DELTA

KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6
0.87	0.74	0.80	0.72	0.67	0.83

THETA-DELTA

KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12
0.80	0.90	0.89	0.69	0.58	0.54

THETA-DELTA

KL13	KL14	KL15
0.69	0.57	0.67

Lampiran 5 (lanjutan)

Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

	KL
KK	0.82
LK	0.92

LOYALITAS KONSUMEN

Total and Indirect Effects

Total Effects of KSI on ETA

	KL
KK	1.56 (0.39) 4.02
LK	1.28 (0.33) 3.93

Indirect Effects of KSI on ETA

	KL
KK	--
LK	0.64 (0.24) 2.63

Total Effects of ETA on ETA

	KK	LK
KK	--	--

Lampiran 5 (lanjutan)

LK 0.41 --  
 (0.13)  
 3.25

Largest Eigenvalue of  $B \cdot B'$  (Stability Index) is 0.171

Total Effects of ETA on Y

	KK	LK
	-----	-----
KK1	1.00	--
KK2	1.04 (0.13) 8.20	--
KK3	0.94 (0.11) 8.18	--
LK1	0.41 (0.13) 3.25	1.00
LK2	0.45 (0.13) 3.30	1.08 (0.16) 6.91
LK3	0.36 (0.11) 3.23	0.87 (0.14) 6.27
LK4	0.45 (0.14) 3.18	1.10 (0.19) 5.93
LK5	0.43 (0.14) 3.11	1.04 (0.19) 5.55

Lampiran 5 (lanjutan)

LK6	0.34	0.83
	(0.12)	(0.18)
	2.92	4.64

Indirect Effects of ETA on Y

	KK	LK
	-----	-----
KK1	--	--
KK2	--	--
KK3	--	--
LK1	0.41	--
	(0.13)	
	3.25	
LK2	0.45	--
	(0.13)	
	3.30	
LK3	0.36	--
	(0.11)	
	3.23	
LK4	0.45	--
	(0.14)	
	3.18	
LK5	0.43	--
	(0.14)	
	3.11	
LK6	0.34	--
	(0.12)	
	2.92	



## Lampiran 5 (lanjutan)

### Total Effects of KSI on Y

KL

-----  
KK1    1.56  
      (0.39)  
      4.02

KK2    1.62  
      (0.41)  
      3.95

KK3    1.46  
      (0.37)  
      3.95

LK1    1.28  
      (0.33)  
      3.93

LK2    1.38  
      (0.34)  
      4.02

LK3    1.12  
      (0.29)  
      3.88

LK4    1.41  
      (0.37)  
      3.80

LK5    1.33  
      (0.36)  
      3.69

LK6    1.06  
      (0.31)  
      3.38

## Lampiran 5 (lanjutan)

### LOYALITAS KONSUMEN

#### Standardized Total and Indirect Effects

##### Standardized Total Effects of KSI on ETA

	KL
KK	0.82
LK	0.92

##### Standardized Indirect Effects of KSI on ETA

	KL
KK	--
LK	0.46

##### Standardized Total Effects of ETA on ETA

	KK	LK
KK	--	--
LK	0.56	--

##### Standardized Total Effects of ETA on Y

	KK	LK
KK1	0.62	--
KK2	0.65	--
KK3	0.59	--
LK1	0.26	0.46
LK2	0.28	0.49
LK3	0.23	0.40
LK4	0.28	0.50
LK5	0.27	0.48
LK6	0.21	0.38

Lampiran 5 (lanjutan)

Completely Standardized Total Effects of ETA on Y

	KK	LK
	-----	-----
KK1	0.76	--
KK2	0.71	--
KK3	0.71	--
LK1	0.35	0.62
LK2	0.38	0.68
LK3	0.34	0.60
LK4	0.32	0.56
LK5	0.29	0.52
LK6	0.24	0.42

Standardized Indirect Effects of ETA on Y

	KK	LK
	-----	-----
KK1	--	--
KK2	--	--
KK3	--	--
LK1	0.26	--
LK2	0.28	--
LK3	0.23	--
LK4	0.28	--
LK5	0.27	--
LK6	0.21	--

Completely Standardized Indirect Effects of ETA on Y

	KK	LK
	-----	-----
KK1	--	--
KK2	--	--
KK3	--	--
LK1	0.35	--
LK2	0.38	--
LK3	0.34	--
LK4	0.32	--
LK5	0.29	--
LK6	0.24	--

Lampiran 5 (lanjutan)

Standardized Total Effects of KSI on Y

KL	
-----	
KK1	0.51
KK2	0.53
KK3	0.48
LK1	0.42
LK2	0.45
LK3	0.37
LK4	0.46
LK5	0.44
LK6	0.35

Completely Standardized Total Effects of KSI on Y

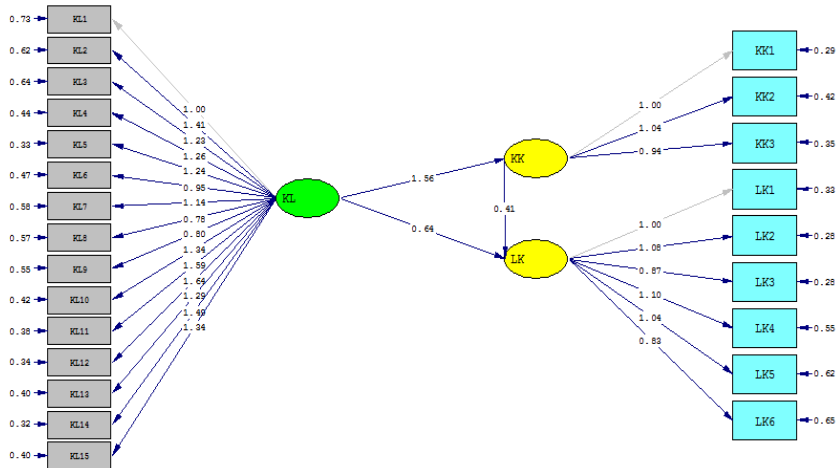
KL	
-----	
KK1	0.62
KK2	0.58
KK3	0.58
LK1	0.58
LK2	0.63
LK3	0.55
LK4	0.52
LK5	0.48
LK6	0.39

Time used: 0.156 Seconds

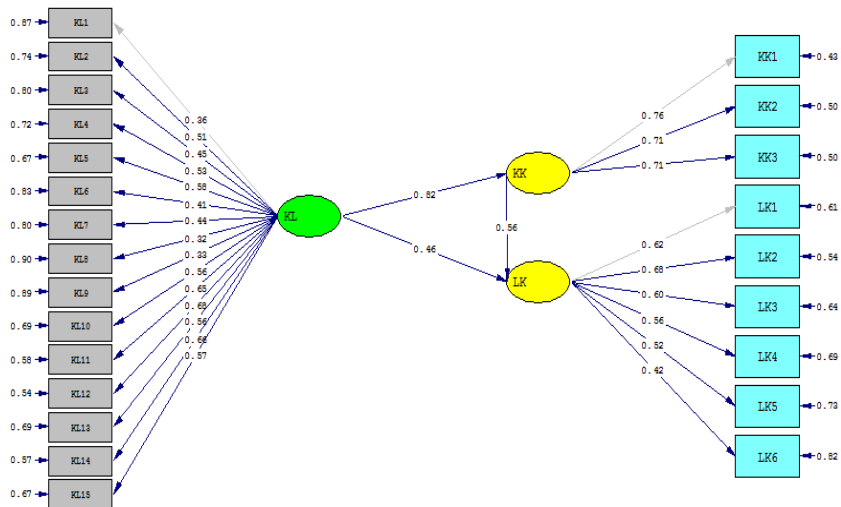
# Lampiran 6

## PATH DIAGRAM

### Estimates



### Standardized Solution



# Lampiran 6 (lanjutan)

*T-value*

