

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

Assessment of normality

	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
k2	1.667	4.000	-0.099	-0.405	0.902	1.851
k1	1.667	4.000	-0.176	-0.724	-0.133	-0.272
kk1	1.333	3.667	-0.861	-3.534	0.345	0.708
kk2	1.333	4.000	-0.778	-3.191	0.308	0.631
kk3	2.000	4.000	-0.251	-1.031	0.796	1.634
m1	1.000	4.000	-0.965	-3.960	0.959	1.967
m2	1.500	4.000	-0.293	-1.203	0.423	0.868
kl7	1.000	4.000	0.061	0.250	0.302	0.620
kl1	2.250	4.000	0.606	2.486	0.044	0.091
kl2	2.000	4.000	-0.383	-1.570	0.310	0.636
kl3	1.667	4.000	-0.125	-0.512	-0.052	-0.107
kl4	2.000	4.000	0.389	1.595	-0.421	-0.863
kl5	2.000	4.000	-0.502	-2.058	0.510	1.046
kl6	1.000	4.000	-0.475	-1.950	-0.535	-1.098
Multivariate					41.003	9.734

Observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance)

LAMPIRAN 2

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
42	45.321	0.000	0.004
15	38.000	0.001	0.001
40	32.023	0.004	0.008
11	30.640	0.006	0.004
67	30.190	0.007	0.001
76	29.178	0.010	0.001
95	26.109	0.025	0.014
13	24.244	0.043	0.068
10	23.961	0.046	0.045
2	23.865	0.048	0.022
94	23.688	0.050	0.012
70	23.620	0.051	0.005
86	23.362	0.055	0.003
3	22.873	0.062	0.004
63	22.712	0.065	0.002
65	22.497	0.069	0.002
58	21.155	0.098	0.018
41	20.959	0.103	0.014
80	20.666	0.110	0.014
56	20.541	0.114	0.010
85	19.833	0.136	0.029
69	19.827	0.136	0.016
66	19.390	0.151	0.026
101	18.993	0.165	0.039
89	18.506	0.185	0.071
30	18.339	0.192	0.064
59	18.110	0.202	0.068
64	17.833	0.214	0.081
79	17.765	0.218	0.062
100	17.653	0.223	0.051
43	17.496	0.231	0.048
93	17.282	0.241	0.052
12	16.662	0.275	0.145
16	16.271	0.297	0.222
75	15.998	0.313	0.269
60	15.689	0.333	0.341
74	15.356	0.354	0.437
77	15.166	0.367	0.460
18	15.104	0.371	0.414
68	14.647	0.403	0.592
78	14.637	0.403	0.517
19	14.586	0.407	0.466
7	14.560	0.409	0.401
50	14.405	0.420	0.412
35	13.972	0.452	0.589
45	13.702	0.472	0.668
54	13.669	0.475	0.612
73	13.602	0.480	0.575
47	12.746	0.547	0.910
34	12.467	0.569	0.944
17	12.452	0.570	0.922
8	12.379	0.576	0.910
61	12.303	0.582	0.897
62	12.303	0.582	0.857

1	12.225	0.588	0.840
48	12.016	0.605	0.873
72	11.947	0.611	0.854
31	11.743	0.627	0.884
29	11.743	0.627	0.840
71	11.374	0.656	0.922
99	10.942	0.691	0.975
96	10.942	0.691	0.960
92	10.942	0.691	0.939
91	10.942	0.691	0.909
90	10.942	0.691	0.870
97	10.811	0.701	0.874
32	10.009	0.762	0.991
49	9.950	0.766	0.987
52	9.900	0.769	0.983
23	9.859	0.772	0.975
98	9.691	0.784	0.980
46	9.664	0.786	0.969
81	9.557	0.794	0.967
88	8.835	0.841	0.998
57	8.199	0.879	1.000
44	8.110	0.884	1.000
27	7.922	0.893	1.000
87	7.821	0.898	1.000
37	7.433	0.917	1.000
26	7.123	0.930	1.000
39	6.922	0.938	1.000
55	6.766	0.943	1.000
33	6.766	0.943	1.000
51	6.635	0.948	1.000
4	6.058	0.965	1.000
36	5.935	0.968	1.000
28	5.743	0.973	1.000
5	5.733	0.973	1.000
38	5.469	0.978	1.000
84	5.468	0.978	1.000
83	5.184	0.983	1.000
82	4.672	0.990	1.000
14	4.434	0.992	1.000
53	4.222	0.994	1.000
6	4.025	0.995	1.000
9	3.338	0.998	1.000
25	1.338	1.000	1.000
24	1.338	1.000	1.000
22	1.338	1.000	1.000
21	1.338	1.000	1.000

Regression Weights

LAMPIRAN 3

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
kl6 <-- kualitas	1.000				
kl5 <-- kualitas	0.712	0.145	4.917	0.000	par-1
kl4 <-- kualitas	0.656	0.145	4.529	0.000	par-2
kl3 <-- kualitas	0.968	0.183	5.279	0.000	par-3
kl2 <-- kualitas	0.850	0.161	5.277	0.000	par-4
kl1 <-- kualitas	0.331	0.099	3.344	0.001	par-5
kl7 <-- kualitas	0.874	0.191	4.573	0.000	par-6
m2 <-- Motivasi	1.000				
m1 <-- Motivasi	1.678	0.254	6.615	0.000	par-7
kk3 <-- Kepuasan	1.000				
kk2 <-- Kepuasan	1.690	0.209	8.094	0.000	par-8
kk1 <-- Kepuasan	1.449	0.183	7.901	0.000	par-9
k1 <-- Kinerja	1.000				
k2 <-- Kinerja	0.654	0.111	5.864	0.000	par-10

Standardized Regression Weights

	Estimate
kl6 <-- kualitas	0.522
kl5 <-- kualitas	0.686
kl4 <-- kualitas	0.597
kl3 <-- kualitas	0.787
kl2 <-- kualitas	0.786
kl1 <-- kualitas	0.390
kl7 <-- kualitas	0.606
m2 <-- Motivasi	0.666
m1 <-- Motivasi	0.757
kk3 <-- Kepuasan	0.700
kk2 <-- Kepuasan	0.878
kk1 <-- Kepuasan	0.853
k1 <-- Kinerja	0.876
k2 <-- Kinerja	0.610

Covariances

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
kualitas <--> Motivasi	0.125	0.032	3.862	0.000	par-11
Motivasi <--> Kepuasan	0.100	0.022	4.622	0.000	par-12
Kepuasan <--> Kinerja	0.095	0.022	4.403	0.000	par-13
kualitas <--> Kepuasan	0.122	0.031	3.954	0.000	par-14
kualitas <--> Kinerja	0.166	0.039	4.213	0.000	par-15
Motivasi <--> Kinerja	0.103	0.024	4.292	0.000	par-16

Correlations

	Estimate
kualitas <--> Motivasi	0.908
Motivasi <--> Kepuasan	0.974
Kepuasan <--> Kinerja	0.683
kualitas <--> Kepuasan	0.898
kualitas <--> Kinerja	0.894

Motivasi <--> Kinerja 0.730

VariANCES

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
kualitas	0.181	0.067	2.709	0.007	par-17
Motivasi	0.104	0.030	3.483	0.000	par-18
Kepuasan	0.102	0.026	3.884	0.000	par-19
Kinerja	0.191	0.041	4.641	0.000	par-20
e6	0.483	0.071	6.852	0.000	par-21
e5	0.103	0.016	6.534	0.000	par-22
e4	0.140	0.021	6.744	0.000	par-23
e3	0.104	0.017	6.046	0.000	par-24
e2	0.081	0.013	6.050	0.000	par-25
e1	0.110	0.016	6.967	0.000	par-26
e7	0.238	0.035	6.727	0.000	par-27
e9	0.131	0.022	6.003	0.000	par-28
e8	0.219	0.045	4.887	0.000	par-29
e12	0.106	0.016	6.426	0.000	par-30
e11	0.086	0.018	4.676	0.000	par-31
e10	0.080	0.015	5.190	0.000	par-32
e13	0.058	0.024	2.387	0.017	par-33
e14	0.138	0.022	6.321	0.000	par-34

Squared Multiple Correlations

	Estimate
k2	0.372
k1	0.767
kk1	0.728
kk2	0.771
kk3	0.490
m1	0.572
m2	0.443
kl7	0.367
kl1	0.152
kl2	0.618
kl3	0.619
kl4	0.356
kl5	0.471
kl6	0.272

LAMPIRAN 4

Standardized Total Effects - Estimates

	Kinerja	Kepuasan	Motivasi	kualitas
k2	0.610	0.000	0.000	0.000
k1	0.876	0.000	0.000	0.000
kk1	0.000	0.853	0.000	0.000
kk2	0.000	0.878	0.000	0.000
kk3	0.000	0.700	0.000	0.000
m1	0.000	0.000	0.757	0.000
m2	0.000	0.000	0.666	0.000
kl7	0.000	0.000	0.000	0.606
kl1	0.000	0.000	0.000	0.390
kl2	0.000	0.000	0.000	0.786
kl3	0.000	0.000	0.000	0.787
kl4	0.000	0.000	0.000	0.597
kl5	0.000	0.000	0.000	0.686
kl6	0.000	0.000	0.000	0.522

LAMPIRAN 5

Standardized Direct Effects - Estimates

	Kinerja	Kepuasan	Motivasi	kualitas
k2	0.610	0.000	0.000	0.000
k1	0.876	0.000	0.000	0.000
kk1	0.000	0.853	0.000	0.000
kk2	0.000	0.878	0.000	0.000
kk3	0.000	0.700	0.000	0.000
m1	0.000	0.000	0.757	0.000
m2	0.000	0.000	0.666	0.000
kl7	0.000	0.000	0.000	0.606
kl1	0.000	0.000	0.000	0.390
kl2	0.000	0.000	0.000	0.786
kl3	0.000	0.000	0.000	0.787
kl4	0.000	0.000	0.000	0.597
kl5	0.000	0.000	0.000	0.686
kl6	0.000	0.000	0.000	0.522

LAMPIRAN 6

Standardized Indirect Effects - Estimates

	Kinerja	Kepuasan	Motivasi	kualitas
k2	0.000	0.000	0.000	0.000
k1	0.000	0.000	0.000	0.000
kk1	0.000	0.000	0.000	0.000
kk2	0.000	0.000	0.000	0.000
kk3	0.000	0.000	0.000	0.000
m1	0.000	0.000	0.000	0.000
m2	0.000	0.000	0.000	0.000
kl7	0.000	0.000	0.000	0.000
kl1	0.000	0.000	0.000	0.000
kl2	0.000	0.000	0.000	0.000
kl3	0.000	0.000	0.000	0.000
kl4	0.000	0.000	0.000	0.000
kl5	0.000	0.000	0.000	0.000
kl6	0.000	0.000	0.000	0.000

LAMPIRAN 7

Fit Measures

Fit Measure	Default model	Saturated	Independence	Macro
Discrepancy	161.720	0.000	825.179	CMIN
Degrees of freedom	71	0	91	DF
P	0.000		0.000	P
Number of parameters	34	105	14	NPAR
Discrepancy / df	2.278		9.068	CMINDF
RMR	0.024	0.000	0.126	RMR
GFI	0.811	1.000	0.269	GFI
Adjusted GFI	0.721		0.156	AGFI
Parsimony-adjusted GFI	0.549		0.233	PGFI
Normed fit index	0.804	1.000	0.000	NFI
Relative fit index	0.749		0.000	RFI
Incremental fit index	0.880	1.000	0.000	IFI
Tucker-Lewis index	0.842		0.000	TLI
Comparative fit index	0.876	1.000	0.000	CFI
Parsimony ratio	0.780	0.000	1.000	PRATIO
Parsimony-adjusted NFI	0.627	0.000	0.000	PNFI
Parsimony-adjusted CFI	0.684	0.000	0.000	PCFI
Noncentrality parameter estimate	90.720	0.000	734.179	NCP
NCP lower bound	57.561	0.000	646.010	NCPLO
NCP upper bound	131.604	0.000	829.802	NCPHI
FMIN	1.617	0.000	8.252	FMIN
F0	0.907	0.000	7.342	F0
F0 lower bound	0.576	0.000	6.460	F0LO
F0 upper bound	1.316	0.000	8.298	F0HI
RMSEA	0.113		0.284	RMSEA
RMSEA lower bound	0.090		0.266	RMSEALO
RMSEA upper bound	0.136		0.302	RMSEAHl
P for test of close fit	0.000		0.000	PCLOSE
Akaike information criterion (AIC)	229.720	210.000	853.179	AIC
Browne-Cudeck criterion	241.720	247.059	858.120	BCC
Bayes information criterion	408.362	761.689	926.738	BIC
Consistent AIC	352.634	589.588	903.791	CAIC
Expected cross validation index	2.297	2.100	8.532	ECVI
ECVI lower bound	1.966	2.100	7.650	ECVILO
ECVI upper bound	2.706	2.100	9.488	ECVIHI
MECVI	2.417	2.471	8.581	MECVI
Hoelter .05 index	57		14	HFIVE
Hoelter .01 index	63		16	HONE

LAMPIRAN 8

Assessment of normality

	min	max	skew	c.r kurtosis		c.r
k2	1.667	4.000	-0.099	-0.405	0.902	1.851
k1	1.667	4.000	-0.176	-0.724	-0.133	-0.272
kk1	1.333	3.667	-0.861	-3.534	0.345	0.708
kk2	1.333	4.000	-0.778	-3.194	0.308	0.631
kk3	2.000	4.000	-0.251	-1.031	0.796	1.634
m1	1.000	4.000	-0.965	-3.960	0.959	1.967
m2	1.500	4.000	-0.293	-1.203	0.423	0.868
kl7	1.000	4.000	0.061	0.250	0.302	0.620
kl1	2.250	4.000	0.606	2.486	0.044	0.091
kl2	2.000	4.000	-0.383	-1.570	0.310	0.636
kl3	1.667	4.000	-0.125	-0.512	-0.052	-0.107
kl4	2.000	4.000	0.389	1.595	-0.421	-0.863
kl5	2.000	4.000	-0.502	-2.058	0.510	1.046
kl6	1.000	4.000	-0.475	-1.950	-0.535	-1.098
Multivariate					41.003	9.734

LAMPIRAN 9

Regression Weights

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Kepuasan <-- kualitas	0.411	0.097	4.250	0.000	par-11
Kepuasan <-- Motivasi	0.549	0.128	4.294	0.000	par-12
Kinerja <-- kualitas	1.528	0.740	2.066	0.039	par-13
Kinerja <-- Motivasi	0.951	0.976	0.974	0.330	par-14
Kinerja <-- Kepuasan	-1.613	1.618	-0.997	0.319	par-15
kl6 <-- kualitas	1.000				
kl5 <-- kualitas	0.667	0.137	4.860	0.000	par-1
kl4 <-- kualitas	0.666	0.142	4.689	0.000	par-2
kl3 <-- kualitas	0.942	0.176	5.349	0.000	par-3
kl2 <-- kualitas	0.823	0.154	5.336	0.000	par-4
kl1 <-- kualitas	0.333	0.097	3.434	0.001	par-5
kl7 <-- kualitas	0.843	0.184	4.582	0.000	par-6
m2 <-- Motivasi	1.000				
m1 <-- Motivasi	1.818	0.362	5.025	0.000	par-7
kk3 <-- Kepuasan	1.000				
kk2 <-- Kepuasan	1.693	0.262	6.453	0.000	par-8
kk1 <-- Kepuasan	1.450	0.230	6.307	0.000	par-9
k1 <-- Kinerja	1.000				
k2 <-- Kinerja	0.663	0.116	5.736	0.000	par-10

Standardized Regression Weights

	Estimate
Kepuasan <-- kualitas	0.683
Kepuasan <-- Motivasi	0.647
Kinerja <-- kualitas	1.573
Kinerja <-- Motivasi	0.694
Kinerja <-- Kepuasan	-0.999
kl6 <-- kualitas	0.536
kl5 <-- kualitas	0.661
kl4 <-- kualitas	0.623
kl3 <-- kualitas	0.786
kl2 <-- kualitas	0.783
kl1 <-- kualitas	0.404
kl7 <-- kualitas	0.601
m2 <-- Motivasi	0.640
m1 <-- Motivasi	0.788
kk3 <-- Kepuasan	0.628
kk2 <-- Kepuasan	0.836
kk1 <-- Kepuasan	0.803
k1 <-- Kinerja	0.865
k2 <-- Kinerja	0.606

Variiances

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
kualitas	0.191	0.069	2.765	0.006	par-16
Motivasi	0.096	0.031	3.077	0.002	par-17
d1	0.008	0.007	1.167	0.243	par-18
d2	0.016	0.037	0.446	0.656	par-19

e6	0.473	0.070	6.758	0.000	par-20
e5	0.110	0.017	6.464	0.000	par-21
e4	0.133	0.020	6.576	0.000	par-22
e3	0.104	0.018	5.775	0.000	par-23
e2	0.082	0.014	5.809	0.000	par-24
e1	0.109	0.016	6.920	0.000	par-25
e7	0.240	0.036	6.631	0.000	par-26
e9	0.139	0.025	5.474	0.000	par-27
e8	0.194	0.060	3.254	0.001	par-28
e12	0.106	0.017	6.402	0.000	par-29
e11	0.086	0.019	4.566	0.000	par-30
e10	0.080	0.016	5.117	0.000	par-31
e13	0.060	0.024	2.511	0.012	par-32
e14	0.137	0.022	6.293	0.000	par-33

Squared Multiple Correlations

	<u>Estimate</u>
Kepuasan	0.886
Kinerja	0.909
k2	0.367
k1	0.749
kk1	0.645
kk2	0.698
kk3	0.394
m1	0.620
m2	0.409
kl7	0.361
kl1	0.163
kl2	0.612
kl3	0.618
kl4	0.388
kl5	0.437
kl6	0.287

LAMPIRAN 10

Standardized Total Effects - Estimates

	Motivasi	kualitas	Kepuasan	Kinerja
Kepuasan	0.647	0.683	0.000	0.000
Kinerja	0.048	0.890	-0.999	0.000
k2	0.029	0.539	-0.605	0.606
k1	0.041	0.770	-0.864	0.865
kk1	0.520	0.549	0.803	0.000
kk2	0.541	0.571	0.836	0.000
kk3	0.406	0.429	0.628	0.000
m1	0.788	0.000	0.000	0.000
m2	0.640	0.000	0.000	0.000
kl7	0.000	0.601	0.000	0.000
kl1	0.000	0.404	0.000	0.000
kl2	0.000	0.783	0.000	0.000
kl3	0.000	0.786	0.000	0.000
kl4	0.000	0.623	0.000	0.000
kl5	0.000	0.661	0.000	0.000
kl6	0.000	0.536	0.000	0.000

LAMPIRAN 11

Standardized Direct Effects - Estimates

	Motivasi	kualitas	Kepuasan	Kinerja
Kepuasan	0.647	0.683	0.000	0.000
Kinerja	0.094	1.573	-0.999	0.000
k2	0.000	0.000	0.000	0.606
k1	0.000	0.000	0.000	0.865
kk1	0.000	0.000	0.803	0.000
kk2	0.000	0.000	0.836	0.000
kk3	0.000	0.000	0.628	0.000
m1	0.788	0.000	0.000	0.000
m2	0.640	0.000	0.000	0.000
kl7	0.000	0.601	0.000	0.000
kl1	0.000	0.404	0.000	0.000
kl2	0.000	0.783	0.000	0.000
kl3	0.000	0.786	0.000	0.000
kl4	0.000	0.623	0.000	0.000
kl5	0.000	0.661	0.000	0.000
kl6	0.000	0.536	0.000	0.000

LAMPIRAN 12

Standardized Indirect Effects - Estimates

	Motivasi	kualitas	Kepuasan	Kinerja
Kepuasan	0.000	0.000	0.000	0.000
Kinerja	-0.646	-0.683	0.000	0.000
k2	0.029	0.539	-0.605	0.000
k1	0.041	0.770	-0.864	0.000
kk1	0.520	0.549	0.000	0.000
kk2	0.541	0.571	0.000	0.000
kk3	0.406	0.429	0.000	0.000
m1	0.000	0.000	0.000	0.000
m2	0.000	0.000	0.000	0.000
kl7	0.000	0.000	0.000	0.000
kl1	0.000	0.000	0.000	0.000
kl2	0.000	0.000	0.000	0.000
kl3	0.000	0.000	0.000	0.000
kl4	0.000	0.000	0.000	0.000
kl5	0.000	0.000	0.000	0.000
kl6	0.000	0.000	0.000	0.000

LAMPIRAN 13
Fit Measures

Fit Measure	Default model	Saturated	Independence	Macro
Discrepancy	226.334	0.000	825.179	CMIN
Degrees of freedom	72	0	91	DF
P	0.000		0.000	P
Number of parameters	33	105	14	NPAR
Discrepancy / df	3.144		9.068	CMINDF
RMR	0.067	0.000	0.126	RMR
GFI	0.776	1.000	0.269	GFI
Adjusted GFI	0.673		0.156	AGFI
Parsimony-adjusted GFI	0.532		0.233	PGFI
Normed fit index	0.726	1.000	0.000	NFI
Relative fit index	0.653		0.000	RFI
Incremental fit index	0.795	1.000	0.000	IFI
Tucker-Lewis index	0.734		0.000	TLI
Comparative fit index	0.790	1.000	0.000	CFI
Parsimony ratio	0.791	0.000	1.000	PRATIO
Parsimony-adjusted NFI	0.574	0.000	0.000	PNFI
Parsimony-adjusted CFI	0.625	0.000	0.000	PCFI
Noncentrality parameter estimate	154.334	0.000	734.179	NCP
NCP lower bound	112.704	0.000	646.010	NCPLO
NCP upper bound	203.584	0.000	829.802	NCPHI
FMIN	2.263	0.000	8.252	FMIN
F0	1.543	0.000	7.342	F0
F0 lower bound	1.127	0.000	6.460	F0LO
F0 upper bound	2.036	0.000	8.298	F0HI
RMSEA	0.146		0.284	RMSEA
RMSEA lower bound	0.125		0.266	RMSEALO
RMSEA upper bound	0.168		0.302	RMSEAHl
P for test of close fit	0.000		0.000	PCLOSE
Akaike information criterion (AIC)	292.334	210.000	853.179	AIC
Browne-Cudeck criterion	303.981	247.059	858.120	BCC
Bayes information criterion	465.722	761.689	926.738	BIC
Consistent AIC	411.633	589.588	903.791	CAIC
Expected cross validation index	2.923	2.100	8.532	ECVI
ECVI lower bound	2.507	2.100	7.650	ECVILO
ECVI upper bound	3.416	2.100	9.488	ECVIHI
MECVI	3.040	2.471	8.581	MECVI
Hoelter .05 index	42		14	HFIVE
Hoelter .01 index	46		16	HONE

LAMPIRAN 14

Assessment of normality

	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
k2	1.667	4.000	-0.099	-0.405	0.902	1.851
k1	1.667	4.000	-0.176	-0.724	-0.133	-0.272
kk1	1.333	3.667	-0.861	-3.534	0.345	0.708
kk2	1.333	4.000	-0.778	-3.194	0.308	0.631
kk3	2.000	4.000	-0.251	-1.031	0.796	1.634
m1	1.000	4.000	-0.965	-3.960	0.959	1.967
m2	1.500	4.000	-0.293	-1.203	0.423	0.868
kl7	1.000	4.000	0.061	0.250	0.302	0.620
kl1	2.250	4.000	0.606	2.486	0.044	0.091
kl2	2.000	4.000	-0.383	-1.570	0.310	0.636
kl3	1.667	4.000	-0.125	-0.512	-0.052	-0.107
kl4	2.000	4.000	0.389	1.595	-0.421	-0.863
kl5	2.000	4.000	-0.502	-2.058	0.510	1.046
kl6	1.000	4.000	-0.475	-1.950	-0.535	-1.098
Multivariate					41.003	9.734

LAMPIRAN 15
Regression Weights

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Kepuasan <-- kualitas	0.405	0.095	4.249	0.000	par-11
Kepuasan <-- Motivasi	0.546	0.128	4.279	0.000	par-12
Kinerja <-- kualitas	1.545	0.742	2.082	0.037	par-13
Kinerja <-- Motivasi	0.997	0.990	1.008	0.314	par-14
Kinerja <-- Kepuasan	-1.682	1.651	-1.019	0.308	par-15
kl6 <-- kualitas	1.000				
kl5 <-- kualitas	0.658	0.152	4.332	0.000	par-1
kl4 <-- kualitas	0.667	0.142	4.709	0.000	par-2
kl3 <-- kualitas	0.932	0.173	5.375	0.000	par-3
kl2 <-- kualitas	0.833	0.154	5.404	0.000	par-4
kl1 <-- kualitas	0.307	0.095	3.233	0.001	par-5
kl7 <-- kualitas	0.783	0.150	5.210	0.000	par-6
m2 <-- Motivasi	1.000				
m1 <-- Motivasi	1.832	0.363	5.045	0.000	par-7
kk3 <-- Kepuasan	1.000				
kk2 <-- Kepuasan	1.712	0.268	6.390	0.000	par-8
kk1 <-- Kepuasan	1.470	0.235	6.264	0.000	par-9
k1 <-- Kinerja	1.000				
k2 <-- Kinerja	0.636	0.113	5.612	0.000	par-10

Standardized Regression Weights

	Estimate
Kepuasan <-- kualitas	0.684
Kepuasan <-- Motivasi	0.646
Kinerja <-- kualitas	1.576
Kinerja <-- Motivasi	0.712
Kinerja <-- Kepuasan	-1.014
kl6 <-- kualitas	0.541
kl5 <-- kualitas	0.658
kl4 <-- kualitas	0.631
kl3 <-- kualitas	0.784
kl2 <-- kualitas	0.798
kl1 <-- kualitas	0.375
kl7 <-- kualitas	0.563
m2 <-- Motivasi	0.637
m1 <-- Motivasi	0.791
kk3 <-- Kepuasan	0.621
kk2 <-- Kepuasan	0.837
kk1 <-- Kepuasan	0.808
k1 <-- Kinerja	0.884
k2 <-- Kinerja	0.592

Covariances

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
e6 <--> e5	-0.064	0.025	-2.583	0.010	par-16
e6 <--> e7	0.099	0.039	2.564	0.010	par-17
e5 <--> e7	0.038	0.019	2.017	0.044	par-18
e4 <--> e2	-0.020	0.011	-1.787	0.074	par-19

e4 <--> e1 0.034 0.013 2.548 0.011 par-20

Correlations

	<u>Estimate</u>
e6 <--> e5	-0.283
e6 <--> e7	0.284
e5 <--> e7	0.226
e4 <--> e2	-0.202
e4 <--> e1	0.284

Variances

	<u>Estimate</u>	<u>S.E.</u>	<u>C.R.</u>	<u>P</u>	<u>Label</u>
kualitas	0.194	0.070	2.780	0.005	par-21
Motivasi	0.095	0.031	3.072	0.002	par-22
d1	0.008	0.007	1.177	0.239	par-23
d2	0.019	0.038	0.496	0.620	par-24
e6	0.470	0.070	6.724	0.000	par-25
e5	0.110	0.017	6.448	0.000	par-26
e4	0.131	0.020	6.423	0.000	par-27
e3	0.105	0.018	5.864	0.000	par-28
e2	0.077	0.014	5.557	0.000	par-29
e1	0.112	0.016	6.937	0.000	par-30
e7	0.257	0.038	6.683	0.000	par-31
e9	0.139	0.025	5.521	0.000	par-32
e8	0.192	0.059	3.222	0.001	par-33
e12	0.108	0.017	6.438	0.000	par-34
e11	0.085	0.019	4.579	0.000	par-35
e10	0.078	0.015	5.086	0.000	par-36
e13	0.052	0.024	2.143	0.032	par-37
e14	0.140	0.022	6.385	0.000	par-38

Squared Multiple Correlations

	<u>Estimate</u>
Kepuasan	0.886
Kinerja	0.898
k2	0.350
k1	0.781
kk1	0.653
kk2	0.701
kk3	0.386
m1	0.625
m2	0.406
kl7	0.317
kl1	0.141
kl2	0.637
kl3	0.615
kl4	0.398
kl5	0.433
kl6	0.292

LAMPIRAN 16

Standardized Total Effects - Estimates

	Motivasi	kualitas	Kepuasan	Kinerja
Kepuasan	0.646	0.684	0.000	0.000
Kinerja	0.057	0.882	-1.014	0.000
k2	0.034	0.522	-0.600	0.592
k1	0.050	0.779	-0.896	0.884
kk1	0.522	0.553	0.808	0.000
kk2	0.541	0.573	0.837	0.000
kk3	0.401	0.425	0.621	0.000
m1	0.791	0.000	0.000	0.000
m2	0.637	0.000	0.000	0.000
kl7	0.000	0.563	0.000	0.000
kl1	0.000	0.375	0.000	0.000
kl2	0.000	0.798	0.000	0.000
kl3	0.000	0.784	0.000	0.000
kl4	0.000	0.631	0.000	0.000
kl5	0.000	0.658	0.000	0.000
kl6	0.000	0.541	0.000	0.000

LAMPIRAN 17

Standardized Direct Effects - Estimates

	Motivasi	kualitas	Kepuasan	Kinerja
Kepuasan	0.646	0.684	0.000	0.000
Kinerja	0.712	1.576	-1.014	0.000
k2	0.000	0.000	0.000	0.592
k1	0.000	0.000	0.000	0.884
kk1	0.000	0.000	0.808	0.000
kk2	0.000	0.000	0.837	0.000
kk3	0.000	0.000	0.621	0.000
m1	0.791	0.000	0.000	0.000
m2	0.637	0.000	0.000	0.000
kl7	0.000	0.563	0.000	0.000
kl1	0.000	0.375	0.000	0.000
kl2	0.000	0.798	0.000	0.000
kl3	0.000	0.784	0.000	0.000
kl4	0.000	0.631	0.000	0.000
kl5	0.000	0.658	0.000	0.000
kl6	0.000	0.541	0.000	0.000

LAMPIRAN 18

Standardized Indirect Effects - Estimates

	Motivasi	kualitas	Kepuasan	Kinerja
Kepuasan	0.000	0.000	0.000	0.000
Kinerja	-0.655	-0.694	0.000	0.000
k2	0.034	0.522	-0.600	0.000
k1	0.050	0.779	-0.896	0.000
kk1	0.522	0.553	0.000	0.000
kk2	0.541	0.573	0.000	0.000
kk3	0.401	0.425	0.000	0.000
m1	0.000	0.000	0.000	0.000
m2	0.000	0.000	0.000	0.000
k17	0.000	0.000	0.000	0.000
k11	0.000	0.000	0.000	0.000
k12	0.000	0.000	0.000	0.000
k13	0.000	0.000	0.000	0.000
k14	0.000	0.000	0.000	0.000
k15	0.000	0.000	0.000	0.000
k16	0.000	0.000	0.000	0.000

LAMPIRAN 19
Fit Measures

Fit Measure	Default model	Saturated	Independence	Macro
Discrepancy	187.942	0.000	825.179	CMIN
Degrees of freedom	67	0	91	DF
P	0.000		0.000	P
Number of parameters	38	105	14	NPAR
Discrepancy / df	2.805		9.068	CMINDF
RMR	0.066	0.000	0.126	RMR
GFI	0.816	1.000	0.269	GFI
Adjusted GFI	0.712		0.156	AGFI
Parsimony-adjusted GFI	0.521		0.233	PGFI
Normed fit index	0.772	1.000	0.000	NFI
Relative fit index	0.691		0.000	RFI
Incremental fit index	0.840	1.000	0.000	IFI
Tucker-Lewis index	0.776		0.000	TLI
Comparative fit index	0.835	1.000	0.000	CFI
Parsimony ratio	0.736	0.000	1.000	PRATIO
Parsimony-adjusted NFI	0.569	0.000	0.000	PNFI
Parsimony-adjusted CFI	0.615	0.000	0.000	PCFI
Noncentrality parameter estimate	120.942	0.000	734.179	NCP
NCP lower bound	83.826	0.000	646.010	NCPLO
NCP upper bound	165.709	0.000	829.802	NCPHI
FMIN	1.879	0.000	8.252	FMIN
F0	1.209	0.000	7.342	F0
F0 lower bound	0.838	0.000	6.460	F0LO
F0 upper bound	1.657	0.000	8.298	F0HI
RMSEA	0.134		0.284	RMSEA
RMSEA lower bound	0.112		0.266	RMSEALO
RMSEA upper bound	0.157		0.302	RMSEAHl
P for test of close fit	0.000		0.000	PCLOSE
Akaike information criterion (AIC)	263.942	210.000	853.179	AIC
Browne-Cudeck criterion	277.353	247.059	858.120	BCC
Bayes information criterion	463.600	761.689	926.738	BIC
Consistent AIC	401.316	589.588	903.791	CAIC
Expected cross validation index	2.639	2.100	8.532	ECVI
ECVI lower bound	2.268	2.100	7.650	ECVILO
ECVI upper bound	3.087	2.100	9.488	ECVIHI
MECVI	2.774	2.471	8.581	MECVI
Hoelter .05 index	47		14	HFIVE
Hoelter .01 index	52		16	HONE

KUESIONER

LAMPIRAN 20

Dengan hormat,

Kuesioner ini ditujukan untuk penulisan tesis sebagai syarat kelulusan dalam Program Pasca Sarjana Program Manajemen Strategik Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Adapun judul tesis yang akan diangkat adalah **KUALITAS LAYANAN INTERNAL DAN MOTIVASI TERHADAP KEPUASAN KERJA DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN *ASIAN FOOD RESTAURANT* DI SURABAYA BARAT.**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur pengaruh kualitas layanan internal terhadap kepuasan kerja karyawan, mengukur pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan, mengukur pengaruh kualitas layanan internal terhadap kinerja karyawan, mengukur pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan dan mengukur pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan.

Akhir kata, penulis mengucapkan banyak terima kasih atas kesediaan bapak/ibu untuk mau meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Surabaya, April 2008

Michael Ricky Sondak, S.E.

Bagian :

Jenis Kelamin : Perempuan Laki-laki

Usia : < 25 tahun 25–40 tahun >40 tahun

Lama bekerja : <1 tahun 1-2 tahun > 2 tahun

**Berilah tanda silang (X) pada pernyataan yang tersedia sebagai berikut:
Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS),**

Variabel pertama: kualitas layanan internal

Kerjasama

Saya merasa bagian dari tim di perusahaan.

Kami saling mendukung dalam melayani pelanggan (semua terlibat).

Saya bertanggung jawab membantu menyelesaikan pekerjaan kolega saya.

Tugas yang saya kerjakan merupakan tanggung jawab tim.

STS TS S SS

STS	TS	S	SS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kesesuaian terhadap pekerjaan

Saya mampu mengerjakan pekerjaan saya dengan baik.

Perusahaan ini tepat dalam melakukan penempatan karyawannya.

Karyawan baru yang diterima sesuai dengan kompetensinya.

STS TS S SS

STS	TS	S	SS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kesesuaian terhadap teknologi

Saya mendapat peralatan dan fasilitas yang cukup mendukung pekerjaan saya.

Fasilitas dan peralatan perusahaan bekerja dengan baik.

Fasilitas kerja yang ada di tempat kerja ini aman dan nyaman.

STS TS S SS

STS	TS	S	SS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kemampuan kontrol diri

Dalam bekerja, saya bebas berinteraksi dengan kolega dan atasan saya.

Karyawan dapat mengendalikan pekerjaan meski banyak konsumen yang menuntut layanan sama.

Sebelum meninggalkan tempat kerja, saya mengontrol alat-alat yang digunakan.

STS TS S SS

STS	TS	S	SS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sistem pengontrolan pengawasan

Saat mengevaluasi kinerja, atasan mempertimbangkan perilaku saya terhadap atasan dan kolega.

Saya menerima masukan yang berguna untuk memperbaiki kinerja saya.

Pengawasan melekat dilakukan kepada masing-masing individu.

STS TS S SS

STS	TS	S	SS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Konflik peran

Sering terjadi pertentangan karena adanya perlakuan yang beda dari atasan.

Karyawan sering mengalami konflik dengan rekan kerja lain.

Sering terjadi konflik karyawan dengan atasan.

STS TS S SS

STS	TS	S	SS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ambiguitas peran

Kadang kala saya melakukan tugas yang tidak sesuai dengan keahlian saya.

Batas wewenang dan hak-hak dalam pekerjaan ditetapkan sesuai dengan *job description*.

Saya menerima tugas yang sesuai dengan latar belakang pendidikan dan pengalaman yang saya miliki.

STS TS S SS

STS	TS	S	SS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Variabel kedua: Motivasi**Kompensasi**

Pendapatan yang diperoleh telah membuat saya termotivasi.

Kompensasi yang diberikan telah mencukupi kebutuhan ekonomi.

Kompensasi diberikan secara adil.

STS	TS	S	SS

Prestasi

Hasil pekerjaan saya mendapat penghargaan dari pimpinan.

Kecakapan saya mendapat pengakuan dari teman-teman sekerja.

Saya selalu siap menerima resiko apapun atas pekerjaan.

STS	TS	S	SS

Variabel ketiga: Kepuasan Kerja**Keterlibatan perusahaan**

Saya senang sekali bekerja disini.

Saya dengan senang hati menyarankan teman atau kerabat untuk bekerja disini.

Perusahaan bersikap adil kepada setiap karyawan.

STS	TS	S	SS

Keuangan dan status kerja

Saya puas dengan gaji saya

Saya puas akan kesempatan mendapat kenaikan gaji

Perusahaan menawarkan jenjang karir yang saya inginkan.

STS	TS	S	SS

Nilai intrinsik

Saya menyenangi apa yang saya kerjakan.

Pekerjaan memberikan saya kesempatan untuk melakukan yang terbaik

Pekerjaan sangatlah penting bagi saya

STS	TS	S	SS

Variabel keempat: Kinerja**Quality**

Karyawan sering tergesa-gesa dalam melayani konsumen.

Karyawan selalu teliti dan cekatan dalam bekerja.

Karyawan sering salah dalam menangani keluhan konsumen.

STS	TS	S	SS

Timeliness

Karyawan selalu datang bekerja tepat waktu.

Karyawan cepat dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

Karyawan dapat menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

STS	TS	S	SS

--- Terima Kasih ---

Table with 24 columns labeled x1 to x22 and 30 rows of numerical data.

Table with 8 columns labeled x23 to x28 and 30 rows of numerical data.

Table with 10 columns labeled x29 to x37 and 30 rows of numerical data.

Table with 7 columns labeled x38 to x43 and 30 rows of numerical data.

