

PENGARUH *CORPORATE IMAGE* DAN *CUSTOMER PERCEIVED VALUE* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PENGGUNA JASA PENERBANGAN GARUDA INDONESIA AIRWAYS DI SURABAYA



OLEH:
STEVENT EDUARD MANUPUTTY
3103011071

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2016

PENGARUH CORPORATE IMAGE DAN *CUSTOMER PERCEIVED VALUE* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PENGGUNA JASA PENERBANGAN GARUDA INDONESIA AIRWAYS DI SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen

OLEH:
STEVENT EDUARD MANUPUTTY
3103011071

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2015

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH *CORPORATE IMAGE* DAN *CUSTOMER PERCEIVED VALUE* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PENGGUNA JASA PENERBANGAN GARUDA INDONESIA AIRWAYS DI SURABAYA


OLEH:

STEVENT EDUARD MANUPUTTY

3103011071

Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing,




Dr. Christina Esti Susanti, MM., CPM (AP)

Tanggal: 24 .11. 2015

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh : Stevent Eduard Manuputty NRP 3103011071
Telah diuji pada tanggal 29 Januari 2016 dan dinyatakan lulus oleh
Tim Penguji.

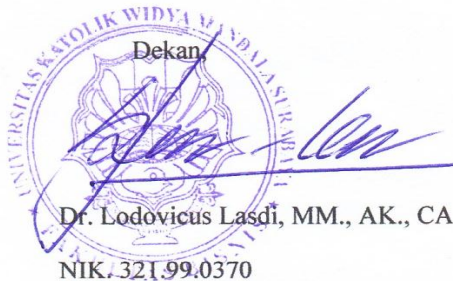
Ketua Tim Penguji :



Dr. Christina Esti Susanti, MM., CPM (AP)

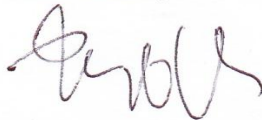
NIK: .311.89.0163

Mengetahui



Dekan
Dr. Lodovicus Lasdi, MM., AK., CA
NIK. 321.99.0370

Ketua Jurusan,



Elisabeth Supriharyanti, SE., M.SI.

NIK. 311.99.0369

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala bantuan, kasih, dan bimbingan selama tugas akhir skripsi ini. Laporan Tugas Akhir Skripsi ini disusun sebagai syarat kelulusan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Penyusunan Laporan Tugas Akhir Skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, M.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
2. Ibu Elisabeth Supriharyanti, M.Si., SE., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Ibu Dr. Christina Esti Susanti, MM., CPM (AP). selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran serta memberikan banyak saran dan nasehat untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Orang tua saya Bapak Bobby M dan Ibu Ester Y.S, serta seluruh keluarga besar atas dukungan yang telah diberikan.
5. Temen saya Johan krisianto, Adrian Papa, ko Wendy dkk yang selalu memberikan semangat dalam menyusun skripsi ini.

6. Teman – teman grup As Always Fc futsal dan grup pemasa yang telah memberikan dukungan.
7. Sahabat – sahabat dari Lusoria Interior Contractor (Kevin P.H, Aldior, Yogi, Bayu, Reddy, Richard) yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi saya.
8. Semua sahabat di kampus, terima kasih atas setiap kontribusi yang kalian berikan. Baik berupa motivasi, kritik, dan dukungan yang membantu penulis dalam menyelesaikan karya ini.
9. Pihak-pihak yang berkepentingan yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu, terima kasih atas doa dan dukungannya.

Penulis menyadari bahwa dalam tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan, maka dari itu kritik maupun saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi pembacanya.

Surabaya, November 2015

Peneliti,

Stevent Eduard Manuputty

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori.....	9
a. <i>Corporate image</i>	9
b. <i>Customer Perceived Value</i>	12
c. <i>Customer Satisfaction</i>	14
d. <i>customer loyalty</i>	17
2.3 Pengaruh Antar Variabel.....	20
1. Pengaruh <i>Corporate Image</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	20
2. Pengaruh <i>Customer Perceived Value</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	20
3. Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	21
4. Pengaruh <i>Coporate Image</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i> Melalui <i>Customer Satisfaction</i>	21
5. Pengaruh <i>Customer Perceived Value</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i> melalui <i>Customer Satisfaction</i>	21
2.4 Model Penelitian.....	22
2.5 Hipotesis.....	23

BAB 3 METODE PENELITIAN	24
3.1 Desain Penelitian	24
3.2 Identifikasi Variabel.....	24
3.3 Definisi Operasional Variabel	24
1. <i>Corporate Image</i>	25
2. <i>Customer Perceived Value</i>	25
3. <i>Customer Satisfaction</i>	26
4. <i>Customer Loyalty</i>	26
3.4 Jenis Data dan Sumber Data	27
3.5 Pengukuran Data	27
3.6 Alat dan Metode Pengumpulan Data	28
3.7 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	28
3.8 Teknik Analisis Data.....	30
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Karakteristik Responden	34
1. Menggunakan Jasa Penerbangan Garuda Indonesia	34
2. Usia	35
3. Domisili	35
4.2 Analisis Statistik Deskripsi Variabel Penelitian	36
4.3 Uji Kecocokan Model Pengukuran	42
1. Uji Normalitas Data	43
2. Uji Validitas dan Reliabilitas	44
4.4 <i>Structural Model</i>	49
4.5 Pengujian Hipotesis	50
4.6 Uji Keseluruhan Model	51
4.7 Pembahasan	52
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	61
5.1 Simpulan	61
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sekarang dan Penelitian Terdahulu 8
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Penggunaan Jasa Penerbangan Garuda Indonesia ... 34
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Usia 35
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Domisili 35
Tabel 4.4	Interval Rata-Rata Skor 36
Tabel 4.5	Statistik Deskriptif Variabel <i>Corporate Image</i> 37
Tabel 4.6	Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Perceived Value</i> 39
Tabel 4.7	Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i> 41
Tabel 4.8	Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Loyalty</i> 42
Tabel 4.9	Pengujian Normalitas Multivariat 43
Tabel 4.10	Uji Normalitas Univariat 44
Tabel 4.11	Validitas 45
Tabel 4.12	Uji Reabilitas <i>Corporate Image</i> 46
Tabel 4.13	Uji Reabilitas <i>Customer Perceived Value</i> 47
Tabel 4.14	Uji Reabilitas <i>Customer Satisfaction</i> 48
Tabel 4.15	Uji Reabilitas <i>loyalty</i> 48

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian	22
Gambar 4.1 Persamaan Struktual.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2: Data Karakteristik
- Lampiran 3: Statistik Deskriptif Variabel dan Identitas Responden
- Lampiran 4: Uji Normalitas
- Lampiran 5: Model SEM
- Lampiran 6: Validitas dan Reliabel
- Lampiran 7: Diagram Estimate
- Lampiran 8: Diagram T-Value
- Lampiran 9: Diagram Standardized Solution

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi berkembangnya ilmu pengetahuan, saya yang tertanda tangan di bawah ini:

Nama : Stevent Eduard Manuputty

NRP : 3103011071

Judul : *PENGARUH CORPORATE IMAGE DAN CUSTOMER PERCEIVED VALUE TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI CUSTOMER SATISFACTION PADA PENGGUNA JASA PENERBANGAN GARUDA INDONESIA AIRWAYS DI SURABAYA.*

Menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah ASLI karya saya, dan apabila jika terbukti saya melakukan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya menyetujui pula karya tulis ini dipublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta. Demikian pernyataan dan persetujuan publikasi karya ilmiah saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya,

Yang menyatakan



Stevent Eduard Manuputty

Lampiran

Lampiran 1: Responden

Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y2.1	Y2.2	Y2.3
1	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2
2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	4	4	3
3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3
4	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5
6	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4
7	4	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	4	5
8	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2
9	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3
10	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	5
11	4	5	5	4	4	3	2	4	3	2	5	5	5
12	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	5	4	3
13	4	4	4	3	4	3	2	1	3	2	1	1	2
14	3	4	4	5	4	4	2	2	2	4	4	4	3
15	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
16	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3
17	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5
18	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
19	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3
20	3	3	2	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3
21	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3
22	2	2	3	5	5	5	2	4	2	2	4	5	3
23	3	4	4	4	5	5	2	2	2	4	4	5	3
24	4	3	4	5	4	5	3	3	3	4	4	4	3
25	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
26	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3
27	2	3	2	4	4	5	3	3	3	5	4	4	4

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

57	2	2	1	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3
58	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3
59	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3
60	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3
61	2	2	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
62	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	3	3	3
63	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
64	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4
65	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3
66	2	1	1	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3
67	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5
68	3	2	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3
69	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3
70	4	5	5	3	3	4	3	3	2	4	4	4	3
71	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
72	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3
73	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3
74	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5
75	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
77	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3
78	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3
79	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
80	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
81	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
82	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
83	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5
84	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5
85	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5

86	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
87	3	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5
88	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
89	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
90	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3
91	3	3	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5
92	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4
93	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5
94	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5
95	3	5	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5
96	4	5	5	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5
97	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
98	5	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	5	3
99	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	5	4	3
100	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3
101	4	5	4	3	4	3	3	3	3	4	5	5	3
102	4	5	4	5	5	5	2	2	2	4	4	5	4
103	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4
104	4	4	4	5	4	5	3	3	3	4	4	4	5
105	4	4	4	3	3	4	2	2	2	4	4	4	3
106	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3
107	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3
109	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
110	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	2	1	1	4	4	3	2	2	2	4	3	4	3
112	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3
113	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3
114	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3

115	4	3	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4
116	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3
117	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
118	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
119	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
120	4	4	4	4	5	4	2	3	3	4	4	4	3
121	3	3	2	4	4	5	3	4	3	4	3	3	3
122	3	2	2	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3
123	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3
124	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
125	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3
126	4	3	2	4	3	3	2	2	2	3	4	4	3
127	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
128	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
129	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3
131	3	3	2	4	4	4	2	3	3	1	1	1	2
132	1	1	1	2	2	2	4	4	4	1	1	1	2
133	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	.
134	2	1	1	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3
135	3	2	3	3	2	3	2	2	2	4	5	5	3
136	4	3	4	3	3	3	2	2	2	5	4	5	5
137	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3
138	3	3	4	4	4	4	2	3	3	5	4	5	4
139	1	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3
140	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4
141	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3
142	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
143	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3

144	2	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3
145	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3
146	2	2	1	2	3	2	1	1	1	3	3	2	2
147	2	3	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	2
148	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
149	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
150	2	1	1	4	4	3	2	2	2	4	3	4	3

Lampiran 2: karakteristik

Responden	Jenis Kelamin	Usia	domisili
1	1	1	1
2	1	4	1
3	1	1	1
4	1	1	1
5	1	1	1
6	2	3	1
7	2	3	1
8	1	4	1
9	1	4	1
10	1	3	1
11	2	3	1
12	2	4	1
13	2	4	1
14	1	3	1
15	1	3	1
16	2	1	1
17	2	1	1
18	2	1	1

19	2	1	1
20	2	1	1
21	1	2	1
22	1	2	1
23	2	2	1
24	1	2	1
25	1	2	1
26	2	1	1
27	1	1	1
28	2	2	1
29	2	1	1
30	2	1	1
31	2	1	1
32	2	2	1
33	2	2	1
34	2	2	1
35	2	1	1
36	1	1	1
37	1	1	1
38	1	1	1
39	1	1	1
40	1	2	1
41	2	5	1
42	2	5	1
43	1	5	1
44	1	5	1
45	1	5	1
46	1	2	1
47	1	2	1

48	2	2	1
49	2	2	1
50	2	2	1
51	1	3	1
52	1	3	1
53	1	3	1
54	1	3	1
55	1	3	1
56	1	4	1
57	1	4	1
58	1	4	1
59	1	3	1
60	1	3	1
61	2	3	1
62	2	3	1
63	2	3	1
64	2	4	1
65	2	5	1
66	2	5	1
67	2	5	1
68	2	5	1
69	1	5	1
70	2	1	1
71	2	1	1
72	2	1	1
73	2	1	1
74	2	1	1
75	2	1	1
76	2	5	1

77	2	5	1
78	2	5	1
79	2	5	1
80	2	4	1
81	2	5	1
82	1	2	1
83	1	2	1
84	1	2	1
85	1	2	1
86	1	2	1
87	1	4	1
88	1	4	1
89	2	4	1
90	2	4	1
91	2	1	1
92	2	1	1
93	2	1	1
94	1	1	1
95	1	1	1
96	2	1	1
97	2	1	1
98	2	1	1
99	2	1	1
100	2	1	1
101	1	2	2
102	1	2	2
103	1	2	2
104	1	2	2
105	1	2	2

106	1	1	2
107	1	1	2
108	1	1	2
109	1	1	2
110	1	1	2
111	2	1	2
112	1	1	2
113	2	1	2
114	2	1	2
115	2	1	2
116	1	2	2
117	1	2	2
118	1	2	2
119	1	2	2
120	1	2	2
121	1	1	1
122	1	1	1
123	1	1	1
124	1	1	1
125	1	1	1
126	1	1	1
127	1	1	1
128	1	1	1
129	1	1	1
130	1	1	1
131	1	1	1
132	1	1	1
133	1	1	1
134	1	1	1
135	1	1	1

136	1	1	1
137	1	1	1
138	1	1	1
139	1	1	1
140	1	1	1
141	1	1	2
142	1	1	2
143	1	2	2
144	1	1	2
145	1	1	2
146	1	1	2
147	1	1	2
148	1	1	2
149	1	1	2
150	1	1	2

No	Menggunakan jasa penerbangan dalam 1 tahun	Jumlah	Persentase (%)
1.	1 – 2 kali	75	50
2.	3 - 4 kali	30	20
3.	4 – 5 kali	15	10
4.	6 – 7 kali	15	10
5.	> 7 kali	15	10
Total		150	100

No.	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1.	Berusia < 21thn	60	40
2.	Berusia > 21thn	90	60
Total		150	100

No.	Domisili	Jumlah	Persentase (%)
1.	Berdomisili di Surabaya	120	80
2.	Berdomisili di luar Surabaya	30	20
Total		150	100

Lampiran 3:
Variabel corporate Image

No.	Indikator / Sub indikator	<i>Mean</i>	<i>Standard Deviasi</i>	Ket
1.	Menurut saya, perusahaan penerbangan Garuda Indonesia merupakan perusahaan yang mempunyai citra dan reputasi yang baik. Misalnya, penerbangan Garuda Indonesia dikenal mempunyai pelayanan yang baik.	3.44	0.84	Setuju
2.	Menurut saya, perusahaan penerbangan Garuda Indonesia merupakan perusahaan yang mempunyai jadwal penerbangan yang akurat dalam bidang jasa transportasi. Misalnya, ketepatan waktu dalam keberangkatan dan kedatangan.	3.48	0.98	Setuju
3.	Menurut saya, perusahaan penerbangan Garuda Indonesia merupakan perusahaan yang mempunyai keamanan dalam bidang jasa transportasi. Misalnya, hampir tidak pernah ada informasi tentang adanya kecelakaan yang dialami oleh Garuda Indonesia.	3.44	1.08	Setuju

	Total	3.45	0.97	Setuju

Variabel Customer Perceived Value

No.	Indikator / Sub indikator	Mean	Standard Deviasi	Ket
1.	Menurut saya, harga tiket yang saya bayar sesuai dengan pelayanan yang saya terima. Misalnya, harga tiket Garuda Indonesia yang cukup mahal tetapi sesuai dengan pelayanan yang diberikan.	3.59	0.78	setuju
2.	Menurut saya, sayaharga tiket yang harus saya bayar mempunyai tujuan untuk membayar semua jenis pelayanan yang saya nikmati baik di pelayanan darat maupun pelayanan udara yang diberikan oleh Garuda Indonesia. Misal, harga tiket penerbangan Garuda Indonesia yang relatif mahal tetapi sudah termasuk biaya boarding dan pajak bandara.	3.58	0.77	setuju
3.	Menurut saya, semua pelayanan yang saya peroleh dari Garuda Indonesia, memberikan nilai yang baik dan selaras dengan uang yang saya bayarkan.	3.54	0.72	setuju
4.	Saya memahami bahwa harga tiket penerbangan Garuda Indonesia memenuhi kebutuhan saya terhadap	3.21	0.84	Netral

	harga yang wajar. Misal, harga tiket yang tinggi merupakan akumulasi dari semua jenis pelayanan yang saya terima.			
	Total	3.48	0.78	Setuju

Customer Satisfaction

No.	Indikator / Sub indikator	Mean	Standard Deviasi	Ket
1.	Saya puas terhadap performa secara keseluruhan dari penerbangan Garuda Indonesia. Misal, ketepatan waktu penerbangan dan kedatangan, harga, serta pelayanan.	3.54	0.91	Setuju
2.	Saya puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pramugari darat dan pramugari udara penerbangan Garuda Indonesia. Misal, pramugari darat dan pramugari udara yang ramah dan tanggap.	3.44	0.93	Setuju
3.	Saya puas dengan fasilitas Garuda Indonesia. Misalnya, tempat duduk yang disediakan oleh penerbangan Garuda Indonesia memberikan kenyamanan selama perjalanan	3.65	0.79	Setuju
	Total	3.54	0.88	Setuju

Customer Loyalty

No.	Indikator / Sub indikator	Mean	Standard Deviasi	Ket
1.	Di masa depan, saya akan	3.76	0.77	Setuju

	menggunakan kembali jasa penerbangan Garuda Indonesia.			
2.	Di masa depan, saya akan merekomendasikan jasa penerbangan Garuda Indonesia kepada saudara dan teman saya	3.75	0.80	Setuju
3.	Di masa depan, saya akan semakin sering menggunakan jasa penerbangan Garuda Indonesia.	3.49	0.86	Setuju
	Total	3.67	0.81	Setuju

Lampiran 4: Uji Normalitas

DATE: 09/10/2015

TIME: 13:05

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
E:\data11.PR2:

!PRELIS SYNTAX: Can be edited

SY='E:\data11.PSF'

OU MA=CM XT

Total Sample Size = 150

Univariate Summary Statistics for Continuous Variables

Variable	Mean	St. Dev.	T-Value	Skewness	
Kurtosis	Minimum	Freq.	Maximum	Freq.	

-----	-----	-----	-----	-----	---
X1.1	3.440	0.842	48.577	-0.167	-
0.120	1.000	2	5.000	10	
X1.2	3.487	0.988	41.963	-0.208	-
0.282	1.000	5	5.000	20	
X1.3	3.440	1.085	36.578	-0.332	-
0.384	1.000	12	5.000	17	
X2.1	3.593	0.787	55.948	0.022	-
0.434	2.000	10	5.000	18	

X2.2	3.580	0.771	56.879	-0.094	-
0.331	2.000	11	5.000 15		
X2.3	3.540	0.729	59.445	0.228	-
0.307	2.000	7	5.000 14		
X2.4	3.213	0.840	46.843	-0.422	-
0.785	1.000	2	5.000 2		
Y1.1	3.540	0.910	43.611	-0.171	-
0.503	1.000	3	5.000 9		
Y1.2	3.440	0.932	42.588	-0.044	-
0.486	1.000	3	5.000 12		
Y1.3	3.653	0.794	56.341	-0.598	
0.821	1.000	2	5.000 16		
Y2.1	3.760	0.766	60.141	-0.743	
1.944	1.000	3	5.000 20		
Y2.2	3.753	0.802	57.307	-0.788	
1.570	1.000	3	5.000 21		
Y2.3	3.487	0.857	49.819	0.755	-
0.563	2.000	7	5.000 29		

Test of Univariate Normality for Continuous Variables

Skewness Kurtosis Skewness and Kurtosis

Variable	Z-Score	P-Value	Z-Score	P-Value	Chi-Square	P-Value
X1.1	-0.859	0.390	-0.172	0.864	0.768	0.681
X1.2	-1.066	0.286	-0.687	0.492	1.609	0.447
X1.3	-1.680	0.093	-1.063	0.288	3.950	0.139
X2.1	0.113	0.910	-1.262	0.207	1.605	0.448
X2.2	-0.485	0.628	-0.862	0.389	0.978	0.613
X2.3	1.164	0.244	-0.777	0.437	1.959	0.375
X2.4	-2.106	0.035	-3.111	0.002	14.115	0.001
Y1.1	-0.877	0.381	-1.557	0.119	3.193	0.203
Y1.2	-0.227	0.821	-1.484	0.138	2.253	0.324
Y1.3	-2.895	0.004	1.790	0.073	11.587	0.003
Y2.1	-3.494	0.000	3.081	0.002	21.700	0.000

Y2.2	-3.671	0.000	2.722	0.006	20.883
0.000					
Y2.3	3.541	0.000	-1.840	0.066	15.922
0.000					

Relative Multivariate Kurtosis = 1.041


Test of Multivariate Normality for Continuous Variables

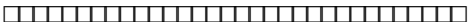
Skewness	Kurtosis
Skewness and Kurtosis	

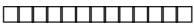
Value	Z-Score	P-Value	Value	Z-Score	P-Value
Chi-Square					
-----	-----	-----	-----	-----	-----
-----	-----				
23.348	3.939	0.000	203.015	2.847	0.004
23.627	0.000				

Histograms for Continuous Variables

X1.1


0	0.0	2.600	
57	38.0	3.000	

0	0.0	3.400	
48	32.0	3.800	

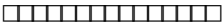
0	0.0	4.200	
20	13.3	4.600	

X1.3

Frequency Percentage Lower Class Limit

12	8.0	1.000	
----	-----	-------	---

0	0.0	1.400	
---	-----	-------	--

21	14.0	1.800	
----	------	-------	---

0	0.0	2.200	
---	-----	-------	--

53	35.3	2.600	
----	------	-------	---

0	0.0	3.000	
---	-----	-------	--

0	0.0	3.400	
---	-----	-------	--

47	31.3	3.800	
----	------	-------	---

0	0.0	4.200	
17	11.3	4.600	████████████████

X2.1

Frequency Percentage Lower Class Limit

10	6.7	2.000	██████
----	-----	-------	--------

0	0.0	2.300	
---	-----	-------	--

0	0.0	2.600	
---	-----	-------	--

59	39.3	2.900	██
----	------	-------	--

0	0.0	3.200	
---	-----	-------	--

0	0.0	3.500	
---	-----	-------	--

63	42.0	3.800	██
----	------	-------	--



0	0.0	4.100	
---	-----	-------	--

0	0.0	4.400	
---	-----	-------	--

18	12.0	4.700	████████████████
----	------	-------	------------------





X2.2

Frequency Percentage Lower Class Limit

0	0.0	3.200	
0	0.0	3.500	
60	40.0	3.800	
0	0.0	4.100	
0	0.0	4.400	
14	9.3	4.700	

X2.4

Frequency Percentage Lower Class Limit

2	1.3	1.000	
0	0.0	1.400	
32	21.3	1.800	
0	0.0	2.200	
0	0.0	2.600	
50	33.3	3.000	
0	0.0	3.400	
64	42.7	3.800	

Frequency Percentage Lower Class Limit

3 2.0 1.000 

0 0.0 1.400

30 20.0 1.800


0 0.0 2.200


57 38.0 2.600


0 0.0 3.000

0 0.0 3.400

48 32.0 3.800


0 0.0 4.200

12 8.0 4.600 

Y1.3

Frequency Percentage Lower Class Limit

2 1.3 1.000

0 0.0 1.400

8 5.3 1.800 

0 0.0 2.200

0 0.0 2.600

46 30.7 3.000



0 0.0 3.400

78 52.0 3.800



0 0.0 4.200

16 10.7 4.600



Y2.1

Frequency Percentage Lower Class Limit

3 2.0 1.000 □

0 0.0 1.400

1 0.7 1.800

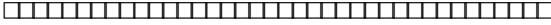
0 0.0 2.200

45 30.0 2.600

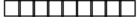


0 0.0 3.000

0 0.0 3.400

81	54.0	3.800	
----	------	-------	---

0	0.0	4.200	
---	-----	-------	--

20	13.3	4.600	
----	------	-------	---

Y2.2

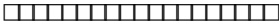
Frequency	Percentage	Lower Class Limit	
-----------	------------	-------------------	--

3	2.0	1.000	
---	-----	-------	---

0	0.0	1.400	
---	-----	-------	--

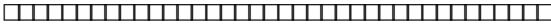
4	2.7	1.800	
---	-----	-------	---

0	0.0	2.200	
---	-----	-------	--

41	27.3	2.600	
----	------	-------	---

0	0.0	3.000	
---	-----	-------	--

0	0.0	3.400	
---	-----	-------	--

81	54.0	3.800	
----	------	-------	---

0	0.0	4.200	
---	-----	-------	--

21	14.0	4.600	
----	------	-------	---

X1.1	0.709			
X1.2	0.619	0.977		
X1.3	0.670	0.839	1.177	
X2.1	0.233	0.219	0.279	0.619
X2.2	0.244	0.278	0.343	0.392
0.594				
X2.3	0.204	0.280	0.306	0.362
0.363	0.532			
X2.4	0.182	0.232	0.257	0.054
0.104	0.106			
Y1.1	0.153	0.229	0.271	0.132
0.169	0.185			
Y1.2	0.186	0.222	0.237	0.105
0.175	0.158			
Y1.3	0.233	0.289	0.366	0.147
0.176	0.202			
Y2.1	0.263	0.322	0.387	0.163
0.174	0.157			
Y2.2	0.199	0.224	0.355	0.208
0.218	0.221			
Y2.3	0.317	0.321	0.426	0.193
0.233	0.212			

Covariance Matrix

X2.4 Y2.2	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y2.1
----- -	----- -----	-----	-----	-----
X2.4	0.706			
Y1.1	0.559	0.828		
Y1.2	0.633	0.660	0.868	
Y1.3	0.215	0.178	0.184	0.631
Y2.1 0.586	0.159	0.179	0.139	0.393
Y2.2 0.437	0.087 0.643	0.154	0.073	0.364
Y2.3 0.312	0.177 0.362	0.265	0.265	0.297

Covariance Matrix

Y2.3	

Y2.3	0.735

Means

X1.1 X2.3	X1.2	X1.3	X2.1	X2.2
----- - -----	-----	-----	-----	-----
3.340 3.540	3.387	3.240	3.593	3.580

Means

X2.4 Y2.2	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y2.1
----- - -----	-----	-----	-----	-----
3.213 3.753	3.240	3.240	3.653	3.760

Means

Y2.3

3.487

Standard Deviations

X1.1 X2.3	X1.2	X1.3	X2.1	X2.2
----- -----	----- -----	----- -----	----- -----	----- -----
0.842 0.729	0.988	1.085	0.787	0.771

Standard Deviations

X2.4 Y2.2	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y2.1
----- -----	----- -----	----- -----	----- -----	----- -----
0.840 0.802	0.910	0.932	0.794	0.766

Standard Deviations

Y2.3

0.857

The Problem used 20872 Bytes (= 0.0% of
available workspace)

Lampiran 5: output lisrel

DATE: 9/10/2015

TIME: 16:27

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

The following lines were read from file E:\hasil
datall.spl:

LATIHAN SEM

OBSERVED VARIABLES X1.1 X1.2 X1.3 X2.1 X2.2 X2.3
X2.4 Y1.1 Y1.2 Y1.3 Y2.1 Y2.2 Y2.3

COVARIANCE MATRIX FROM FILE E:\data11.cov

ASYMPTOTIC COVARIANCE MATRIX FROM FILE
E:\data11.acm

LATENT VARIABLES CI CPV CS CL

SAMPLE SIZE 150

RELATIONSHIPS

$X1.1 = 1 * CI$

$X1.2 - X1.3 = CI$

$X2.1 = 1 * CPV$

$X2.2 - X2.4 = CPV$

$Y1.1 = CS$

$Y1.2 - Y1.3 = CS$

$Y2.1 = CL$

$Y2.1 - Y2.3 = CL$

$CS = CI \quad CPV$

$CL = CS$

OPTIONS:SC EF

PATH DIAGRAM

END OF PROGRAM

Sample Size = 150

LATIHAN SEM

Covariance Matrix

Y1.1 Y2.3	Y1.2	Y1.3	Y2.1	Y2.2
----- -	----- -----	-----	-----	-----
Y1.1	0.83			
Y1.2	0.66	0.87		
Y1.3	0.18	0.19	0.63	
Y2.1	0.18	0.14	0.39	0.59
Y2.2	0.16	0.08	0.36	0.44
0.64				

Y2.3	0.27	0.27	0.30	0.31
0.36	0.74			
X1.1	0.16	0.19	0.23	0.26
0.20	0.32			
X1.2	0.23	0.23	0.29	0.32
0.22	0.32			
X1.3	0.27	0.24	0.37	0.39
0.36	0.43			
X2.1	0.14	0.11	0.15	0.16
0.21	0.19			
X2.2	0.17	0.18	0.17	0.17
0.22	0.23			
X2.3	0.19	0.16	0.20	0.16
0.22	0.21			
X2.4	0.56	0.63	0.22	0.16
0.09	0.18			

Covariance Matrix

X1.1	X1.2	X1.3	X2.1	X2.2
X2.3				
-----	-----	-----	-----	-----
-	-----			
X1.1	0.71			
X1.2	0.62	0.98		

X1.3	0.67	0.84	1.18	
X2.1	0.23	0.22	0.28	0.62
X2.2	0.24	0.28	0.34	0.39
0.60				
X2.3	0.20	0.28	0.31	0.36
0.36	0.53			
X2.4	0.19	0.24	0.26	0.06
0.11	0.11			

Covariance Matrix

X2.4

X2.4 0.71

LATIHAN SEM

Number of Iterations = 16

LISREL Estimates (Robust Maximum Likelihood)

Measurement Equations

$$Y1.1 = 0.82*CS, \text{ Errorvar.} = 0.16, R^2 = 0.80$$

(0.078)

2.10

$$Y1.2 = 0.79*CS, \text{ Errorvar.} = 0.24, R^2 = 0.72$$

(0.11)

(0.080)

7.33

3.02

$$Y1.3 = 0.27*CS, \text{ Errorvar.} = 0.56, R^2 = 0.12$$

(0.063)

(0.084)

4.35

6.64

$$Y2.1 = 0.63*CL, \text{ Errorvar.} = 0.19, R^2 = 0.68$$

(0.040)

4.62

$Y2.2 = 0.68*CL$, Errorvar.= 0.18 , $R^2 = 0.72$

(0.076)

(0.046)

9.01

3.96

$Y2.3 = 0.53*CL$, Errorvar.= 0.46 , $R^2 = 0.38$

(0.075)

(0.055)

7.00

8.41

$X1.1 = 1.00*CI$, Errorvar.= 0.22 , $R^2 = 0.70$

(0.034)

6.38

$X1.2 = 1.25*CI$, Errorvar.= 0.21 , $R^2 = 0.78$

(0.10)

(0.037)

12.35

5.67

X1.3 = 1.36*CI, Errorvar.= 0.26 , R² = 0.78

(0.098) (0.056)

13.92 4.63

X2.1 = 1.00*CPV, Errorvar.= 0.26 , R² = 0.59

(0.041)

6.33

X2.2 = 1.04*CPV, Errorvar.= 0.20 , R² = 0.67

(0.11) (0.032)

9.68 6.14

X2.3 = 0.97*CPV, Errorvar.= 0.19 , R² = 0.64

(0.089) (0.031)

10.90 6.09

X2.4 = 0.35*CPV, Errorvar.= 0.66 , R² = 0.064

(0.13) (0.062)

(0.15) (0.18)

1.98 2.76

CL = 0.11*CI + 0.19*CPV, Errorvar.= 0.97, R² =
0.028

(0.065) (0.086)

1.72 2.17

Covariance Matrix of Independent Variables

CI CPV

----- -----

CI 0.50

(0.08)

6.14

CPV 0.22 0.36

(0.05) (0.07)

4.30

5.51

Covariance Matrix of Latent Variables

CS	CL	CI	CPV	
-----	-----	-----	-----	
CS	1.00			
CL	0.38	1.00		
CI	0.26	0.10	0.50	
CPV	0.24	0.09	0.22	0.36

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 61

Minimum Fit Function Chi-Square = 363.05 (P = 0.0)

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

Satorra-Bentler Scaled Chi-Square = 276.60 (P = 0.0)

Chi-Square Corrected for Non-Normality = 215.10 (P = 0.0)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 215.60

90 Percent Confidence Interval for NCP = (167.71 ; 271.03)

Minimum Fit Function Value = 2.44

Population Discrepancy Function Value (F0) = 1.45

90 Percent Confidence Interval for F0 = (1.13 ; 1.82)

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.15

90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.14 ; 0.17)

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

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 2.26

90 Percent Confidence Interval for ECVI = (1.94 ; 2.63)

ECVI for Saturated Model = 1.22

ECVI for Independence Model = 12.78

Chi-Square for Independence Model with 78 Degrees
of Freedom = 1878.42

Independence AIC = 1904.42

Model AIC = 336.60

Saturated AIC = 182.00

Independence CAIC = 1956.55

Model CAIC = 456.92

Saturated CAIC = 546.97

Normed Fit Index (NFI) = 0.91

Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.85

Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.78

Comparative Fit Index (CFI) = 0.94

Incremental Fit Index (IFI) = 0.91

Relative Fit Index (RFI) = 0.91

Critical N (CN) = 49.26

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.15

Standardized RMR = 0.20

Goodness of Fit Index (GFI) = 0.89

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.86

Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.83

The Modification Indices Suggest to Add the

Path to Estimate	from	Decrease in Chi-Square	New
Y1.2 0.31	CL	15.5	-
Y1.3 0.55	CL	56.7	
Y2.3 0.23	CS	10.6	
X2.4 0.40	CI	9.5	
CS 0.79	CL	20.2	-
CL 0.72	CI	27.3	

CL	CPV	21.1
0.79		

The Modification Indices Suggest to Add an Error Covariance

Between Estimate	and	Decrease in Chi-Square	New
CL 0.83	CS	25.0	-
Y1.3 0.14	Y1.1	9.4	-
Y2.1 0.12	Y1.3	14.6	
Y2.2 0.09	Y1.2	10.1	-
X2.4 0.20	Y1.2	25.7	
X2.4 0.11	Y2.2	8.3	-

LATIHAN SEM

Standardized Solution

LAMBDA-Y

CS	CL	
-----	-----	
Y1.1	0.82	- -
Y1.2	0.79	- -
Y1.3	0.27	- -
Y2.1	- -	0.63
Y2.2	- -	0.68
Y2.3	- -	0.53

LAMBDA-X

CI	CPV	
-----	-----	
X1.1	0.70	- -
X1.2	0.88	- -
X1.3	0.96	- -
X2.1	- -	0.60

X2.2	- -	0.63
X2.3	- -	0.59
X2.4	- -	0.21

BETA

CS	CL	
-----	-----	
CS	- -	- -
CL	0.38	- -

GAMMA

CI	CPV	
-----	-----	
CS	0.21	0.30
CL	- -	- -

Correlation Matrix of ETA and KSI

CS	CL	CI	CPV	
-----	-----	-----	-----	
CS	1.00			
CL	0.38	1.00		
CI	0.36	0.14	1.00	
CPV	0.41	0.15	0.53	1.00

PSI

Note: This matrix is diagonal.

CS	CL
-----	-----
0.81	0.85

Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

CI	CPV
-----	-----

CS	0.21	0.30
----	------	------

CL	0.08	0.11
----	------	------

LATIHAN SEM

Completely Standardized Solution

LAMBDA-Y

CS	CL	
-----	-----	
Y1.1	0.90	- -
Y1.2	0.85	- -
Y1.3	0.34	- -
Y2.1	- -	0.83
Y2.2	- -	0.85
Y2.3	- -	0.61

LAMBDA-X

CI	CPV		
-----	-----		
X1.1	0.83	-	-
X1.2	0.89	-	-
X1.3	0.88	-	-
X2.1	-	-	0.77
X2.2	-	-	0.82
X2.3	-	-	0.80
X2.4	-	-	0.25

BETA

CS	CL		
-----	-----		
CS	-	-	-
CL	0.38	-	-

GAMMA

CI	CPV	
-----	-----	
CS	0.21	0.30
CL	- -	- -

Correlation Matrix of ETA and KSI

CS	CL	CI	CPV	
-----	-----	-----	-----	
CS	1.00			
CL	0.38	1.00		
CI	0.36	0.14	1.00	
CPV	0.41	0.15	0.53	1.00

PSI

Note: This matrix is diagonal.

CS CL

0.81 0.85

THETA-EPS

Y1.1 Y1.2 Y1.3 Y2.1 Y2.2
Y2.3

0.20 0.28 0.88 0.32 0.28
0.62

THETA-DELTA

X1.1 X1.2 X1.3 X2.1 X2.2
X2.3

0.30 0.22 0.22 0.41 0.33
0.36

THETA-DELTA

X2.4

0.94

Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

CI	CPV	
-----	-----	
CS	0.21	0.30
CL	0.08	0.11

LATIHAN SEM

Total and Indirect Effects

Total Effects of KSI on ETA

CI	CPV
----	-----

	-----	-----	
CS	0.29	0.49	
	(0.15)	(0.18)	
	1.98	2.76	

CL	0.39	0.38	
	(0.06)	(0.09)	
	2.02	2.17	

Indirect Effects of KSI on ETA

CI	CPV		
	-----	-----	
CS	- -	- -	
CL	0.39	0.38	
	(0.06)	(0.09)	
	2.02	2.17	

Total Effects of ETA on ETA

CS	CL	
-----	-----	
CS	- -	- -
CL	0.38	- -
(0.09)		
4.07		

Largest Eigenvalue of $B \cdot B'$ (Stability Index) is
0.145

Total Effects of ETA on Y

CS	CL
----	----

-----	-----	
Y1.1	0.82	- -
Y1.2	0.79	- -
(0.11)		
7.33		
Y1.3	0.27	- -
(0.06)		
4.35		
Y2.1	0.24	0.63
(0.06)		
4.07		
Y2.2	0.26	0.68
(0.06)	(0.08)	
4.08	9.01	

Y2.3	0.20	0.53
(0.05)	(0.08)	
3.76	7.00	

Indirect Effects of ETA on Y

CS	CL	
-----	-----	
Y1.1	- -	- -
Y1.2	- -	- -
Y1.3	- -	- -
Y2.1	0.24	- -
(0.06)		
4.07		

Y2.2 0.26 - -

(0.06)

4.08

Y2.3 0.20 - -

(0.05)

3.76

Total Effects of KSI on Y

CI

CPV

Y1.1 0.24 0.40

(0.12)

(0.15)

1.98

2.76

Y1.2 0.23 0.39

(0.12)

(0.14)

1.93 2.75

Y1.3 0.08 0.13

(0.05) (0.06)

1.76 2.32

Y2.1 0.07 0.12

(0.04) (0.05)

1.72 2.17

Y2.2 0.08 0.13

(0.04) (0.06)

1.76 2.12

Y2.3 0.06 0.10

(0.04) (0.05)

1.64 2.06

LATIHAN SEM

Standardized Total and Indirect Effects

Standardized Total Effects of KSI on ETA

CI	CPV	
-----	-----	-----
CS	0.21	0.30
CL	0.18	0.20

Standardized Indirect Effects of KSI on ETA

CI	CPV	
-----	-----	-----
CS	- -	- -
CL	0.18	0.20

Standardized Total Effects of ETA on ETA

CS	CL	
-----	-----	
CS	- -	- -
CL	0.38	- -

Standardized Total Effects of ETA on Y

CS	CL	
-----	-----	
Y1.1	0.82	- -
Y1.2	0.79	- -
Y1.3	0.27	- -
Y2.1	0.24	0.63
Y2.2	0.26	0.68
Y2.3	0.20	0.53

Completely Standardized Total Effects of ETA on Y

CS	CL	
-----	-----	
Y1.1	0.90	- -
Y1.2	0.85	- -
Y1.3	0.34	- -
Y2.1	0.31	0.83
Y2.2	0.32	0.85
Y2.3	0.23	0.61

Standardized Indirect Effects of ETA on Y

CS	CL	
-----	-----	
Y1.1	- -	- -
Y1.2	- -	- -
Y1.3	- -	- -
Y2.1	0.24	- -
Y2.2	0.26	- -
Y2.3	0.20	- -

Completely Standardized Indirect Effects of ETA on Y

CS	CL	
-----	-----	
Y1.1	- -	- -
Y1.2	- -	- -
Y1.3	- -	- -
Y2.1	0.31	- -
Y2.2	0.32	- -
Y2.3	0.23	- -

Standardized Total Effects of KSI on Y

CI	CPV	
-----	-----	
Y1.1	0.17	0.24
Y1.2	0.16	0.24

Y1.3	0.06	0.08
Y2.1	0.05	0.07
Y2.2	0.05	0.08
Y2.3	0.04	0.06

Completely Standardized Total Effects of KSI on Y

CI	CPV	
-----	-----	
Y1.1	0.18	0.27
Y1.2	0.18	0.25
Y1.3	0.07	0.10
Y2.1	0.06	0.09
Y2.2	0.07	0.10
Y2.3	0.05	0.07

Time used: 0.078 Seconds

**Lampiran 6: reliabilitas
Corporate Image**

Indikator	Standard	λ^2	Measurement	CR	Ket
-----------	----------	-------------	-------------	----	-----

	<i>Loading</i> (λ)		<i>Error (1-λ^2)</i>		
X _{1,1}	0.83	0.69	0.30	0.90	Reliabel
X _{1,2}	0.89	0.79	0.22		
X _{1,3}	0.88	0.77	0.22		
Total	2.60		0.74		

Customer Perceived Value

Indikator	<i>Standard Loading</i> (λ)	λ^2	<i>Measurement Error (1-λ^2)</i>	CR	Ket
X _{2,1}	0.77	0.59	0.41	0.74	Reliabel
X _{2,2}	0.82	0.67	0.33		
X _{2,3}	0.80	0.64	0.36		
X _{2,4}	0.25	0.06	0.94		
Total	2.64		2.04		

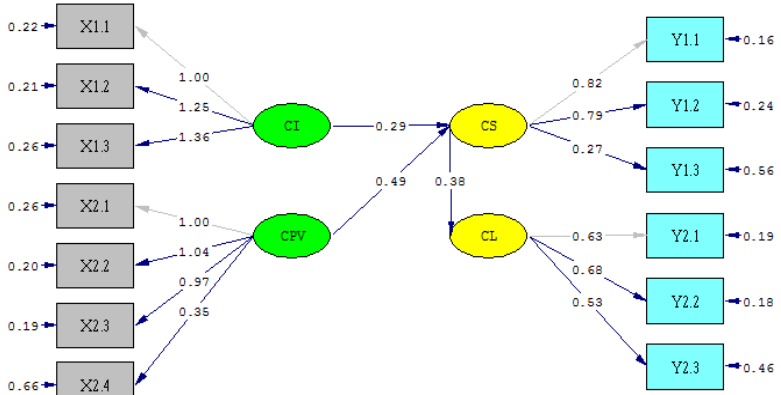
Customer Satisfaction

Indikator	<i>Standard Loading</i> (λ)	λ^2	<i>Measurement Error (1-λ^2)</i>	CR	Ket
X _{3,1}	0.90	0.81	0.20	0.77	Reliabel
X _{3,2}	0.85	0.73	0.28		
X _{3,3}	0.34	0.12	0.88		
Total	2.09		1.36		

Customer Loyalty

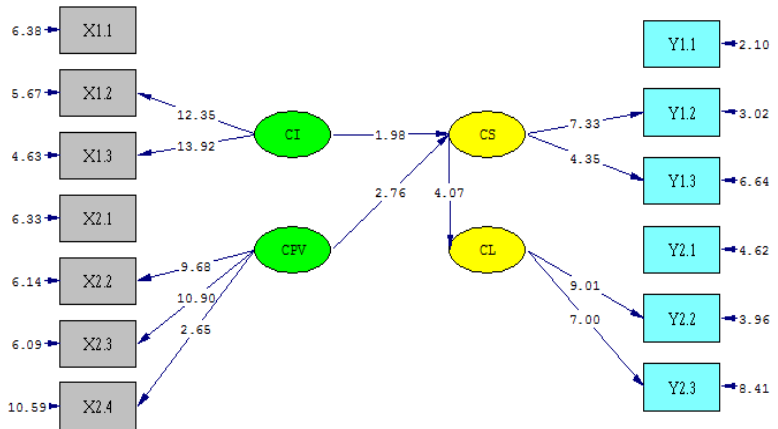
Indikator	<i>Standard Loading</i> (λ)	λ^2	<i>Measurement Error (1-λ^2)</i>	CR	Ket
Y _{1,1}	0.83	0.69	0.32	0.83	Reliabel
Y _{1,2}	0.85	0.73	0.28		
Y _{1,3}	0.61	0.38	0.62		
Total	2.29		1.22		

Lampiran 7: Output Estimate



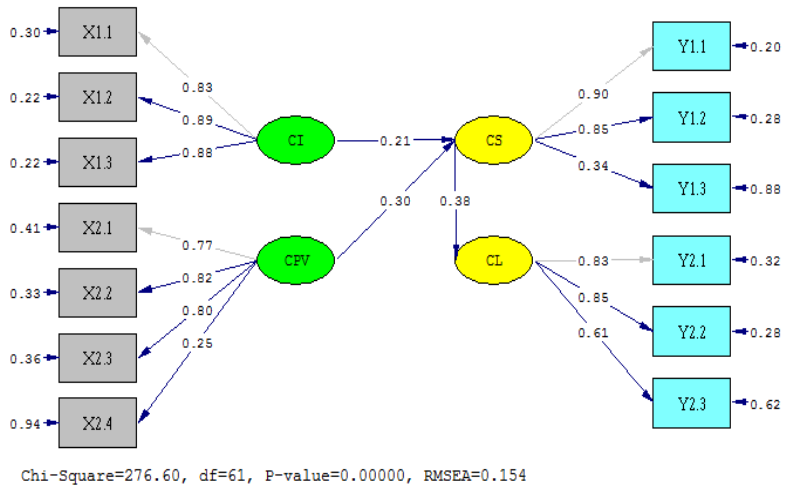
Chi-Square=276.60, df=61, P-value=0.00000, RMSEA=0.154

Lampiran 8: Output T-Value



Chi-Square=276.60, df=61, P-value=0.00000, RMSEA=0.154

Lampiran 9: output standardized solution



ABSTRACT

The purpose of this research is effectrelationship between corporate image and customer perceived value to the customer loyalty through customer satisfaction on service users Garuda Indonesia airways flight in Surabaya.

The samples of this research is people in Surabaya where users service flight Garuda Indonesia airways and consisted of one hundred fifty respondents. Structural Equation Modeling (SEM) was run by an LISREL software for data analysis.

The result of the analysis showed that effectrelationship between corporate image and customer perceived value to the customer loyalty through customer satisfaction on service users Garuda Indonesia airways flight in Surabaya directly gave positive.

Keywords: Corporate Image, Customer Perceived Value, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.

ABSTRAK

Penelitian ini ditujukan untuk menguji pengaruh hubungan antara *corporate image* dan *customer perceived value* terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction* pada pengguna jasa Garuda Indonesia *Airways* di Surabaya.

Sampel dari penelitian ini adalah orang-orang di Surabaya di mana pengguna jasa penerbangan Garuda Indonesia *Airways* dan terdiri dari 150 responden. Structural Equation Modeling (SEM) yang dijalankan dengan perangkat lunak LISREL untuk analisis data.

Hasil analisis menunjukkan bahwa berpengaruh positif hubungan antara *corporate image* dan *customer perceived value* terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction* pada pengguna jasa Garuda Indonesia *Airways* di Surabaya.

Kata Kunci: *Corporate Image, Customer Perceived Value, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.*