

## Lampiran 1. Kuesioner

Nomer Responden : ..... (diisi oleh peneliti)

Kepada

Yth. Bapak/Ibu responden

Dalam rangka memenuhi tugas akhir, saya Wijoyo mahasiswa Fakultas Bisnis jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Citra Merek Perusahaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas pada Pelanggan McDonald’s di Surabaya”. Untuk itu, apabila bapak/ibu responden pernah makan di McDonald’s minimal empat kali dalam 6 bulan terakhir di gerai McDonald’s manapun di Surabaya dan berusia minimal 17 tahun, maka saya mohon kesediaan anda untuk mengisi kuesioner dibawah ini dengan jujur dan benar.

Data atau informasi yang terkumpul hanya akan digunakan untuk keperluan skripsi. Atas waktu dan kesediaan Bapak/Ibu, untuk mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Wijoyo Sutejo  
NRP: 3103009114

Berikan tanda (X) tanda silang pada jawaban yang anda pilih:

## **BAGIAN I**

### **KARAKTERISTIK RESPONDEN**

1. Jenis Kelamin:
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
2. Usia:
  - a. <17 tahun
  - b.  $\geq 17$  tahun
3. Frekuensi anda makan di McDonald's di gerai manapun di Surabaya, selama 6 bulan terakhir ini:
  - a. 4 kali
  - b. >4 kali
4. Anda lebih sering makan di gerai McDonald's di :
  - a. Basuki Rachmat
  - b. Raya Darmo
  - c. Graha Family
  - d. Plaza Jembatan Merah
  - e. Mayjend Sungkono
  - f. Raya Mulyosari
  - g. Plaza Marina
  - h. Raya Manyar Kertoarjo

## **BAGIAN II**

Petunjuk:

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

N = Netral

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

PERNYATAAN		STS	TS	N	S	SS
<b>Citra Merek Perusahaan ( X )</b>						
$X_{1.1}$	McDonald's merupakan perusahaan yang dapat dipercaya dan memiliki tanggung jawab					
$X_{1.2}$	Reputasi McDonald's terjamin, karena memiliki sertifikat halal					
$X_{1.3}$	McDonald's merupakan perusahaan yang memiliki karyawan yang cepat tanggap terhadap permintaan maupun keluhan pelanggan					
$X_{1.4}$	Logo yang dimiliki oleh McDonald's sangat mudah diingat					
<b>Kepuasan Pelanggan ( Y<sub>1</sub> )</b>						
$Y_{1.1}$	Kualitas produk dan layanan yang dihasilkan McDonald's sudah sesuai dengan harga yang dibayar pelanggan					
$Y_{1.2}$	McDonald's mengganti makanan dan minuman, ketika tidak sesuai dengan pesanan					
$Y_{1.3}$	Karyawan McDonald's memberikan layanan yang baik dari awal hingga akhir					
$Y_{1.4}$	Saya mempunyai pengalaman yang menyenangkan ketika makan di McDonald's					
<b>Loyalitas Pelanggan( Y<sub>2</sub> )</b>						
$Y_{2.1}$	Saya bersedia datang kembali ke McDonald's					
$Y_{2.2}$	Ketika harga makanan dan minuman di McDonald's naik, saya akan tetap bersedia datang					

	kembali					
<b>PERNYATAAN</b>		<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
<b>Y<sub>2.3</sub></b>	Saya bersedia merekomendasikan kepada orang lain untuk makan di McDonald's					

Terima kasih atas ketersediaan Bapak/Ibu, yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk mengisi kuesioner ini.

## Lampiran 2. Karakteristik Responden

### Jenis Kelamin Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	56	46,7	46,7	46,7
	Perempuan	64	53,3	53,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

### Usia Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	> 17 tahun	120	100,0	100,0	100,0

**rekuensi anda makan di McDonald's di gerai manapun di Surabaya selama 6 bulan terakhir**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4 kali	46	38,3	38,3	38,3
	> 4 kali	74	61,7	61,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

### Gerai McDonald's yang paling sering dikunjungi untuk makan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	McDonald's Basuki Rachmat	14	11,7	11,7	11,7
	McDonald's Raya Darmo	15	12,5	12,5	24,2
	McDonald's Graha Famili	11	9,2	9,2	33,3
	McDonald's JMP	28	23,3	23,3	56,7
	McDonald's Mayjend Sungkono	17	14,2	14,2	70,8
	McDonald's Raya Mulyosari	14	11,7	11,7	82,5
	McDonald's Plaza Marina	13	10,8	10,8	93,3
	McDonald's Manyar Kertoarjo	8	6,7	6,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

### Lampiran 3 : Data Kuesioner Penelitian

Resp	X 1.1	X 1.2	X 1.3	X 1.4	Y 1.1	Y 1.2	Y 1.3	Y 1.4	Y 2.1	Y 2.2	Y 2.3
1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3
2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
5	2	3	2	2	4	4	4	4	2	2	3
6	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3
7	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3
8	3	3	3	3	5	5	4	4	3	3	3
9	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	2
10	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	4	3	3	5	5	5	4	3	4	4
12	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
13	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4
14	5	4	4	5	3	3	3	3	3	2	3
15	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
16	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3
17	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3
18	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3

Lanjutan Lampiran 3

19	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5
20	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4
21	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4
22	4	3	4	4	3	4	3	3	2	2	3
23	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
24	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
25	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5
26	4	4	3	4	4	4	3	3	3	5	4
27	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	2
28	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
29	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
30	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
32	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
33	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
34	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
35	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3
36	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
37	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3
38	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4

Lanjutan Lampiran 3

39	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4
41	2	3	2	2	4	3	4	4	4	3	4
42	5	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4
43	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
46	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4
47	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4
48	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
50	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4
51	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4
52	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4
53	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3
54	5	4	5	4	4	4	3	4	2	3	2
55	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4
56	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5
57	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4





Lanjutan Lampiran 3

79	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
80	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4
82	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
83	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4
84	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
85	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5
86	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4
88	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
90	3	3	3	2	4	3	3	3	5	4	4
91	4	5	4	5	3	3	2	3	5	4	5
92	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4
93	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
94	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	4
95	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3
96	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
97	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3
98	3	3	3	4	2	2	2	3	4	4	4

Lanjutan Lampiran 3

99	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
100	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
101	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4
102	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
103	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4
104	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
105	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3
106	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4
107	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3
108	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
109	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
110	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
111	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
112	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4
113	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	5
114	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
115	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1
116	3	3	3	3	5	4	5	4	4	5	5
117	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
118	3	3	2	3	4	5	5	4	5	4	5

Lanjutan Lampiran 3

119	3	3	3	4	5	5	5	4	5	4	5
120	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4
<b>Mean</b>	0.792	0.667	0.7676	0.826	0.7503	0.8178	0.7905	0.653	0.844	0.844	0.8054

## Lampiran 4. Output Normalitas

DATE: 12/19/2013

TIME: 23:47

L I S R E L 8.70

BY

Karl G. Jöreskog and Dag Sörbom

This program is published exclusively by  
Scientific Software International, Inc.  
7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100  
Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.

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

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

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

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

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

SY='D:\Data.PSF'

NS 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

OU MA=CM SM=Data.COV XT

Total Sample Size = 120

Lanjutan Lampiran 4

Test of Univariate Normality for Continuous Variables

Var	Skewness		Kurtosis		Skewness and Kurtosis	
	Z-Score	P-Value	Z-Score	P-Value	Chi Square	P-Value
<b>X1.1</b>	0.089	0.929	-0.387	0.699	0.158	0.924
<b>X1.2</b>	-0.658	0.511	-0.326	0.745	0.539	0.764
<b>X1.3</b>	0.179	0.858	-0.221	0.825	0.081	0.960
<b>X1.4</b>	1.424	0.154	-1.912	0.056	5.683	0.058
<b>Y1.1</b>	-0.699	0.484	0.832	0.405	1.182	0.554
<b>Y1.2</b>	-0.329	0.742	-0.405	0.686	0.272	0.873
<b>Y1.3</b>	-0.327	0.743	0.013	0.990	0.107	0.948
<b>Y1.4</b>	-0.631	0.528	0.888	0.375	1.186	0.553
<b>Y2.1</b>	-0.717	0.474	0.327	0.744	0.620	0.733
<b>Y2.2</b>	-0.460	0.645	0.132	0.895	0.229	0.892
<b>Y2.3</b>	-0.783	0.433	0.696	0.486	1.098	0.578

Relative Multivariate Kurtosis = 0.987

Skewness			Kurtosis			Skewness and Kurtosis	
Value	Z-Score	P-Value	Value	Z-Score	P-Value	Chi-Square	P-Value
13.887	-0.321	0.748	141.123	0.224	0.823	0.153	0.926

## Lampiran 5. Output SEM

DATE: 12/19/2013

TIME: 23:49

L I S R E L 8.70

BY

Karl G. Jöreskog and Dag Sörbom

This program is published exclusively by

Scientific Software International, Inc.

7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100

Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.

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

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

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

Universal Copyright Convention.

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

The following lines were read from file **D:\Data.COV.spl**:

PENGARUH CITRA MEREK PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN  
DAN LOYALITAS PELANGGAN

OBSERVED VARIABLE X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 Y1.1 Y1.2  
Y1.3 Y1.4 Y2.1 Y2.2 Y2.3

COVARIANCE MATRIX FROM FILE D:\Data.COV

SAMPLE SIZE 120

LATENT VARIABLES X1 Y1 Y2

RELATIONSHIPS:

X1.1-X1.4=X1

Y1.1-Y1.4=Y1

Lanjutan Lampiran 5

```

Y2.1-Y2.3=Y2
Y1=X1
Y2=X1 Y1
OPTIONS:SS EF
PATH DIAGRAM
END OF PROGRAM
6.6in.02in

```

Sample Size = 120

Pengaruh Citra Merek Perusahaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan

## Covariance Matrix

	<b>Y1.1</b>	<b>Y1.2</b>	<b>Y1.3</b>	<b>Y1.4</b>	<b>Y2.1</b>	<b>Y2.2</b>
<b>Y1.1</b>	0.44					
<b>Y1.2</b>	0.34	0.57				
<b>Y1.3</b>	0.31	0.37	0.53			
<b>Y1.4</b>	0.16	0.17	0.22	0.31		
<b>Y2.1</b>	0.11	0.16	0.16	0.12	0.60	
<b>Y2.2</b>	0.18	0.20	0.19	0.15	0.37	0.62
<b>Y2.3</b>	0.14	0.20	0.25	0.13	0.42	0.33
<b>X1.1</b>	0.04	0.12	0.07	0.11	0.10	0.12
<b>X1.2</b>	0.06	0.14	0.09	0.11	0.21	0.21
<b>X1.3</b>	0.06	0.09	0.07	0.11	0.13	0.16
<b>X1.4</b>	0.01	0.07	0.05	0.08	0.12	0.17

## Covariance Matrix (continued)

	<b>Y2.3</b>	<b>X1.1</b>	<b>X1.2</b>	<b>X1.3</b>	<b>X1.4</b>
<b>Y2.3</b>	0.53				
<b>X1.1</b>	0.11	0.51			



## Lanjutan Lampiran 5

<b>X1.2</b>	0.19	0.34	0.57		
<b>X1.3</b>	0.13	0.31	0.35	0.49	
<b>X1.4</b>	0.13	0.24	0.24	0.22	0.34

Number of Iterations = 8

### LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

#### Measurement Equations

$$Y1.1 = 0.52 * Y1, \text{ Errorvar.} = 0.17, R^2 = 0.61$$

(0.030)  
5.84

$$Y1.2 = 0.62 * Y1, \text{ Errorvar.} = 0.19, R^2 = 0.67$$

(0.069)                      (0.036)  
8.93                              5.21

$$Y1.3 = 0.61 * Y1, \text{ Errorvar.} = 0.16, R^2 = 0.70$$

(0.067)                      (0.033)  
9.09                              4.82

$$Y1.4 = 0.33 * Y1, \text{ Errorvar.} = 0.21, R^2 = 0.34$$

(0.053)                      (0.029)  
6.20                              7.11

$$Y2.1 = 0.65 * Y2, \text{ Errorvar.} = 0.17, R^2 = 0.71$$

(0.038)  
4.46

$$Y2.2 = 0.55 * Y2, \text{ Errorvar.} = 0.32, R^2 = 0.48$$

(0.068)                      (0.048)  
8.02                              6.63

$$Y2.3 = 0.63 * Y2, \text{ Errorvar.} = 0.13, R^2 = 0.76$$

(0.064)                      (0.033)  
9.83                              3.78

## Lanjutan Lampiran 5

$$X1.1 = 0.55 * X1, \text{ Errorvar.} = 0.22, R^2 = 0.58$$

(0.059)	(0.036)
9.21	5.96

$$X1.2 = 0.63 * X1, \text{ Errorvar.} = 0.18, R^2 = 0.68$$

(0.061)	(0.036)
10.34	4.94

$$X1.3 = 0.55 * X1, \text{ Errorvar.} = 0.19, R^2 = 0.62$$

(0.057)	(0.033)
9.66	5.61

$$X1.4 = 0.41 * X1, \text{ Errorvar.} = 0.17, R^2 = 0.49$$

(0.049)	(0.026)
8.22	6.51

### Structural Equations

$$Y1 = 0.26 * X1, \text{ Errorvar.} = 0.93, R^2 = 0.070$$

(0.11)	(0.20)
2.49	4.73

$$Y2 = 0.41 * Y1 + 0.33 * X1, \text{ Errorvar.} = 0.65, R^2 = 0.35$$

(0.10)	(0.099)	(0.13)
4.02	3.33	4.88

### Reduced Form Equations

$$Y1 = 0.26 * X1, \text{ Errorvar.} = 0.93, R^2 = 0.070$$

(0.11)
2.49

$$Y2 = 0.44 * X1, \text{ Errorvar.} = 0.81, R^2 = 0.19$$

(0.10)
4.19

## Lanjutan Lampiran 5

### Correlation Matrix of Independent Variables

X1
-----
1.00

### Covariance Matrix of Latent Variables

	Y1	Y2	X1
	-----	-----	-----
Y1	1.00		
Y2	0.50	1.00	
X1	0.26	0.44	1.00

### Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 41

Minimum Fit Function Chi-Square = 57.02 (P = 0.049)

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 53.00 (P = 0.099)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 12.00

90 Percent Confidence Interval for NCP = (0.0 ; 34.91)

Minimum Fit Function Value = 0.48

Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.10

90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.0 ; 0.29)

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.050

90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.0 ; 0.085)

P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.48

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 0.87

90 Percent Confidence Interval for ECVI = (0.76 ; 1.06)

ECVI for Saturated Model = 1.11

ECVI for Independence Model = 8.37

Chi -Square for Independence Model with 55 Degrees of Freedom = 974.26

Lanjutan Lampiran 5

Independence AIC = 996.26  
Model AIC = 103.00  
Saturated AIC = 132.00  
Independence CAIC = 1037.92  
Model CAIC = 197.69  
Saturated CAIC = 381.97

Normed Fit Index (NFI) = 0.94  
Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.98  
Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.70  
Comparative Fit Index (CFI) = 0.98  
Incremental Fit Index (IFI) = 0.98  
Relative Fit Index (RFI) = 0.92

Critical N (CN) = 136.54

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.030  
Standardized RMR = 0.064  
Goodness of Fit Index (GFI) = 0.93  
Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.88  
Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.57

The Modification Indices Suggest to Add an Error Covariance  
Between and Decrease in Chi-Square New Estimate

Y1.2	Y1.1	8.7	0.10
Y2.3	Y1.3	10.5	0.07

## Lanjutan Lampiran 5

### Pengaruh Citra Merek Perusahaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan

#### Standardized Solution

##### LAMBDA-Y

	Y1	Y2
Y1.1	0.52	--
Y1.2	0.62	--
Y1.3	0.61	--
Y1.4	0.33	--
Y2.1	--	0.65
Y2.2	--	0.55
Y2.3	--	0.63

##### LAMBDA-X

	X1
X1.1	0.55
X1.2	0.63
X1.3	0.55
X1.4	0.41

##### BETA

	Y1	Y2
Y1	--	--
Y2	0.41	--

##### GAMMA

	X1
Y1	0.26

## Lanjutan Lampiran 5

Y2 0.33

### Correlation Matrix of ETA and KSI

	Y1	Y2	X1
Y1	1.00		
Y2	0.50	1.00	
X1	0.26	0.44	1.00

### PSI

Note: This matrix is diagonal.

Y1	Y2
0.93	0.65

### Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

	X1
Y1	0.26
Y2	0.44

## Pengaruh Citra Merek Perusahaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan

### Total and Indirect Effects

#### Total Effects of KSI on ETA

	X1
Y1	0.26
	(0.11)
	2.49

## Lanjutan Lampiran 5

Y2    0.44  
       (0.10)  
       4.19

### Indirect Effects of KSI on ETA

      X1  
 -----  
 Y1    --

Y2    0.11  
       (0.05)  
       2.22

### Total Effects of ETA on ETA

      Y1    Y2  
 -----  -----  
 Y1    --    --

Y2    0.41    --  
       (0.10)  
       4.02

Largest Eigenvalue of B\*B' (Stability Index) is 0.170

### Total Effects of ETA on Y

      Y1    Y2  
 -----  -----  
 Y1.1   0.52    --

Y1.2   0.62    --  
       (0.07)  
       8.93

## Lanjutan Lampiran 5

Y1.3	0.61 (0.07) 9.09	--
Y1.4	0.33 (0.05) 6.20	--
Y2.1	0.27 (0.07) 4.02	0.65
Y2.2	0.23 (0.06) 3.84	0.55 (0.07) 8.02
Y2.3	0.26 (0.06) 4.05	0.63 (0.06) 9.83

### Indirect Effects of ETA on Y

	Y1	Y2
	-----	-----
Y1.1	--	--
Y1.2	--	--
Y1.3	--	--
Y1.4	--	--
Y2.1	0.27 (0.07) 4.02	--



## Lanjutan Lampiran 5

Y2.2    0.23    --  
          (0.06)  
          3.84

Y2.3    0.26    --  
          (0.06)  
          4.05

### Total Effects of KSI on Y

          X1  
          -----  
Y1.1    0.14  
          (0.06)  
          2.49

Y1.2    0.16  
          (0.07)  
          2.50

Y1.3    0.16  
          (0.06)  
          2.51

Y1.4    0.09  
          (0.04)  
          2.40

Y2.1    0.29  
          (0.07)

4.19

## Lanjutan Lampiran 5

Y2.2    0.24  
      (0.06)  
      3.99

Y2.3    0.28  
      (0.07)  
      4.24

## Pengaruh Citra Merek Perusahaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan

### Standardized Total and Indirect Effects

#### Standardized Total Effects of KSI on ETA

      X1  
-----  
Y1    0.26  
Y2    0.44

#### Standardized Indirect Effects of KSI on ETA

      X1  
-----  
Y1    - -  
Y2    0.11

#### Standardized Total Effects of ETA on ETA

      Y1    Y2  
-----    -----  
Y1    - -    - -  
Y2    0.41    - -

## Lanjutan Lampiran 5

### Standardized Total Effects of ETA on Y

	Y1	Y2
	-----	-----
Y1.1	0.52	--
Y1.2	0.62	--
Y1.3	0.61	--
Y1.4	0.33	--
Y2.1	0.27	0.65
Y2.2	0.23	0.55
Y2.3	0.26	0.63

### Standardized Indirect Effects of ETA on Y

	Y1	Y2
	-----	-----
Y1.1	--	--
Y1.2	--	--
Y1.3	--	--
Y1.4	--	--
Y2.1	0.27	--
Y2.2	0.23	--
Y2.3	0.26	--

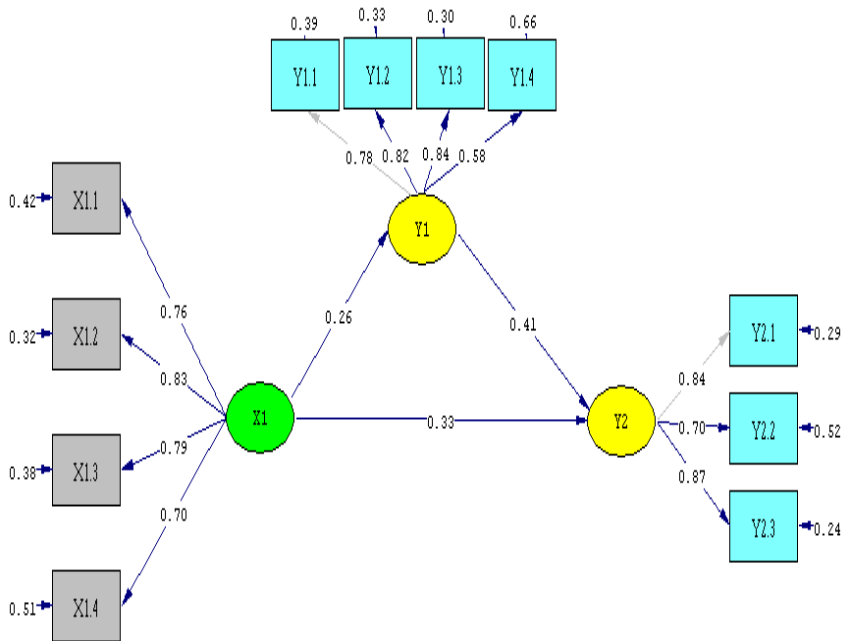
### Standardized Total Effects of KSI on Y

	X1
	-----
Y1.1	0.14
Y1.2	0.16
Y1.3	0.16
Y1.4	0.09
Y2.1	0.29
Y2.2	0.24
Y2.3	0.28

Time used: 0.031 Seconds

## Lanjutan Lampiran 5

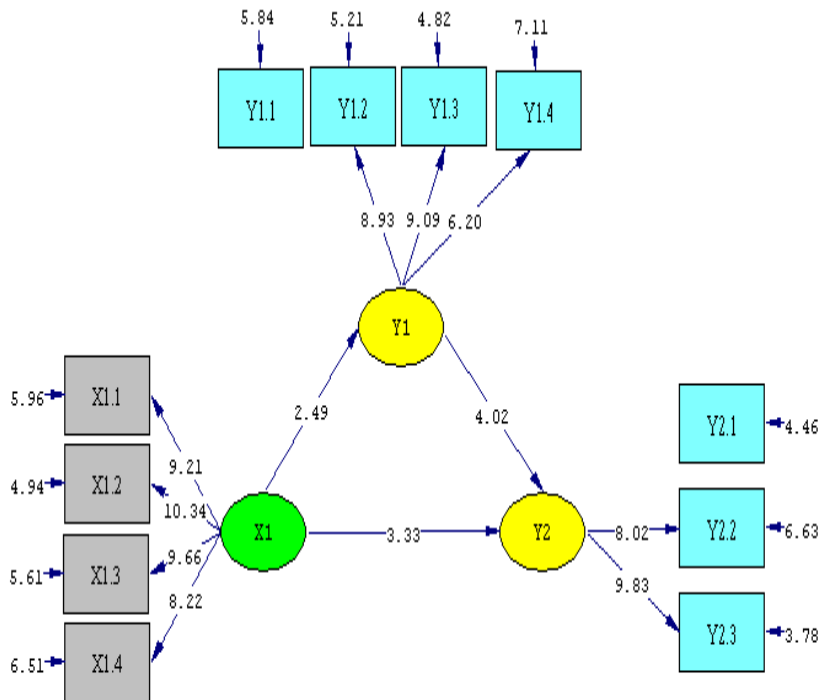
### Standardized Solution



Chi-Square=53.00, df=41, P-value=0.09908, RMSEA=0.050

## Lanjutan Lampiran 5

### T-Value



Chi-Square=53.00, df=41, P-value=0.09908, RMSEA=0.050