

LAMPIRAN

Lampiran 1

No. Responden:(diisi peneliti)

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui
Kepuasan Pelanggan Telkmsel GraPARI di Surabaya

Responden yang terhormat,

Perkenalkanlah saya, Maria Sudiarti Kudmas, 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 Telkomsel dan pernah datang ke jasa layanan Telkomsel GraPARI minimal 3 kali dalam 1 tahun terakhir, dan berdomisili di Surabaya, mohon kesediaan Anda untuk meluangkan waktu menjawab daftar pernyataan di bawah ini dengan jujur dan benar. Data yang saya peroleh hanya akan digunakan untuk keperluan menyusun tugas akhir skripsi. Saya mengucapkan banyak terima kasih atas partisipasi yang anda berikan.

Hormat Saya,

Maria Sudiarti Kudmas

Nrp. 3103011289

Berilah tanda (x) pada jawaban yang anda pilih.

Bagian I (Karakteristik Responden)

a. Jenis Kelamin:

1. Laki-laki
2. Perempuan

b. Usia anda saat ini:

- | | |
|----------------|----------------|
| 1. 17-25 tahun | 3. 36-45 tahun |
| 2. 26-35 tahun | 4. > 45 tahun |

c. Lama anda menggunakan layanan provider Telkomsel:

- | | |
|----------------------|--------------|
| 1. 6 bulan – 1 tahun | 3. 3-5 tahun |
| 2. 1-3 tahun | 4. > 5 tahun |

d. Frekuensi anda berkunjung ke Telkomsel GraPARI Surabaya dalam kurun waktu 1 tahun terakhir:

1. 3 kali
2. > 3 kali

e. Domisili anda saat ini:

1. Surabaya
2. Luar Surabaya

f. Telkomsel GraPARI yang sering anda kunjungi:

- | | |
|------------------|------------------|
| 1. Jl Raya Darmo | 3. Graha Pena |
| 2. Jl Pemuda | 4. Jl HR Muhamad |

Bagian II (Pernyataan yang berkaitan dengan variabel penelitian)

Keterangan:

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	Kualitas Pelayanan (X_1)					
	<i>Tangibles (bukti fisik)</i>					
1.	Area Telkomsel GraPARI Surabaya tampak bersih.					
2.	Telkomsel GraPARI Surabaya memiliki nomer antrian yang modern.					
3.	Karyawan Telkomsel GraPARI Surabaya berpenampilan rapi.					
	<i>Reliability (keandalan)</i>					
1.	Karyawan Telkomsel GraPARI Surabaya memberikan pelayanan yang baik dari awal hingga akhir.					
2.	Karyawan Telkomsel GraPARI Surabaya memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.					
3.	Penanganan administrasi Telkomsel GraPARI Surabaya dilakukan dengan benar					
	<i>Responsiveness (daya tanggap)</i>					
1.	Karyawan Telkomsel GraPARI Surabaya memberikan informasi dengan jelas.					
2.	Karyawan Telkomsel GraPARI Surabaya memberikan layanan dengan cepat.					

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
3.	Karyawan Telkomsel GraPARI Surabaya membantu kesulitan saya dengan cepat					
Assurance (jaminan)						
1.	Karyawan Telkomsel GraPARI Surabaya memiliki kompetensi dalam bidang layanan telekomunikasi.					
2.	Karyawan Telkomsel GraPARI Surabaya sopan dan ramah dalam memberikan layanan.					
3.	Karyawan Telkomsel GraPARI Surabaya dapat dipercaya dalam memberikan layanan.					
Empathy (empati)						
1.	Lokasi Telkomsel GraPARI Surabaya mudah dijangkau, berada di pusat kota.					
2.	Karyawan Telkomsel GraPARI Surabaya memperhatikan saya secara personal.					
3.	Karyawan Telkomsel GraPARI Surabaya memahami kebutuhan saya dengan sungguh-sungguh.					
Kepuasan Pelanggan (Y₁)						
1.	Saya merasa puas atas pelayanan yang diberikan Telkomsel GraPARI Surabaya.					
2.	Saya bersedia datang kembali ke Telkomsel GraPARI Surabaya karena pelayanan yang diberikan merupakan pengalaman menyenangkan.					
3.	Saya bersedia merekomendasikan pelayanan Telkomsel GraPARI Surabaya kepada orang lain.					
4.	Telkomsel GraPARI Surabaya telah memenuhi harapan saya.					

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Loyalitas Pelanggan (Y₂)						
1.	Bila Telkomsel GraPARI Surabaya mengeluarkan layanan jasa lain, saya bersedia menggunakannya.					
2.	Saya selalu menggunakan jasa layanan Telkomsel GraPARI Surabaya, karena merupakan jasa layanan terbaik.					
3.	Saya akan menjadikan Telkomsel GraPARI Surabaya sebagai jasa layanan pilihan utama dalam telekomunikasi.					
4.	Setelah merasakan jasa pelayanan Telkomsel GraPARI, saya tidak ingin berganti ke jasa layanan telekomunikasi yang lain.					

Lampiran 2 Data Karakteristik Responden

No	Sex	Usia	Menggunakan	Frek	Domisili	Kunjungan
1	1	1	1	1	1	2
2	2	1	4	1	1	3
3	2	1	2	1	1	2
4	2	1	1	1	1	2
5	2	1	1	2	1	4
6	2	1	1	1	1	2
7	2	1	4	1	1	2
8	2	1	4	1	1	1
9	2	1	4	1	1	3
10	1	1	4	1	1	3
11	1	1	2	2	1	2
12	1	2	4	2	1	2
13	2	1	4	1	1	2
14	2	1	4	2	1	2
15	2	1	1	2	1	2
16	2	1	2	2	1	1
17	1	1	1	1	1	1
18	2	2	1	1	1	2
19	1	1	1	1	1	2
20	2	1	1	1	1	1
21	1	2	1	1	1	1
22	1	3	2	1	1	1
23	2	3	2	1	1	1
24	1	2	2	1	1	3
25	1	3	3	1	1	2
26	2	2	2	1	1	3
27	2	1	4	1	1	2
28	2	1	2	1	1	2
29	1	2	4	1	1	2
30	2	2	2	2	1	2
31	2	1	1	2	1	1
32	2	1	2	2	1	4
33	2	1	1	1	1	2
34	2	1	3	1	1	2
35	2	1	2	1	1	4
36	1	2	2	1	1	1
37	1	1	1	1	1	4

Lampiran 2 (lanjutan)

No	Sex	Usia	Menggunakan	Frek	Domisili	Kunjungan
38	1	1	1	1	1	4
39	1	1	2	1	1	2
40	1	1	4	1	1	2
41	1	1	2	2	1	1
42	2	1	4	1	1	4
43	1	1	4	1	1	3
44	1	1	4	1	1	2
45	2	1	1	1	1	2
46	1	1	1	1	1	2
47	2	1	1	2	1	2
48	2	1	4	1	1	2
49	2	1	3	1	1	4
50	1	1	4	1	1	2
51	1	1	4	2	1	2
52	2	1	2	1	1	4
53	2	1	4	1	1	1
54	1	1	2	1	1	1
55	2	1	3	1	1	2
56	1	1	4	1	1	1
57	2	1	4	1	1	1
58	2	1	4	1	1	1
59	2	1	2	1	1	2
60	2	1	4	1	1	2
61	2	1	4	1	1	1
62	1	3	2	1	1	2
63	2	1	4	2	1	2
64	2	1	2	1	1	2
65	1	1	2	1	1	2
66	1	1	2	1	1	1
67	1	2	2	1	1	2
68	1	1	2	1	1	4
69	1	3	1	1	1	1
70	2	1	3	1	1	1
71	2	1	2	1	1	3
72	2	1	3	1	1	2
73	1	1	3	1	1	2
74	1	1	3	2	1	4

Lampiran 2 (lanjutan)

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

Lampiran 2 (lanjutan)

No	Sex	Usia	Menggunakan	Frek	Domisili	Kunjungan
112	2	1	2	1	1	2
113	1	1	2	2	1	2
114	1	1	1	1	1	4
115	1	2	2	2	1	2
116	1	1	3	1	1	2
117	1	1	2	1	1	1
118	2	1	1	1	1	1
119	2	2	2	1	1	2
120	2	2	1	1	1	1
121	2	2	2	1	1	1
122	2	1	1	1	1	1
123	1	1	1	1	1	1
124	1	1	1	1	1	1
125	1	3	3	2	1	2
126	2	1	1	2	1	2
127	1	1	1	2	1	2
128	1	3	1	1	1	2
129	1	2	1	1	1	2
130	2	1	1	1	1	2
131	1	1	1	1	1	2
132	1	1	1	1	1	2
133	1	1	1	1	1	2
134	1	2	2	1	1	4
135	1	2	2	1	1	2
136	1	3	3	1	1	2
137	2	1	2	1	1	2
138	2	1	2	1	1	2
139	1	1	2	1	1	2
140	1	1	3	1	1	2
141	1	1	3	1	1	2
142	1	2	3	2	1	2
143	2	1	2	1	1	2
144	1	1	3	1	1	1
145	2	1	2	1	1	2
146	1	1	2	1	1	2
147	1	2	2	1	1	2
148	1	3	1	1	1	2

Lampiran 2 (lanjutan)

No	Sex	Usia	Menggunakan	Frek	Domisili	Kunjungan
149	2	3	1	2	1	4
150	2	1	1	1	1	3

Lampiran 2a Karakteristik Responden

Sex

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	80	53.3	53.3	53.3
	Perempuan	70	46.7	46.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 Th	102	68.0	68.0	68.0
	26-35 Th	30	20.0	20.0	88.0
	36-45 Th	14	9.3	9.3	97.3
	>45 Th	4	2.7	2.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Lampiran 2a (lanjutan)

MenggunakanTelkomsel

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	6bln-1Th	48	32.0	32.0	32.0
	1-3 Th	52	34.7	34.7	66.7
	3-5Th	19	12.7	12.7	79.3
	>5Th	31	20.7	20.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Frekuensi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3Kali	123	82.0	82.0	82.0
	> 3Kali	27	18.0	18.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Domisili

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Surabaya	150	100.0	100.0	100.0

Lampiran 2a (lanjutan)

Kunjungan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Jl Raya Darmo	41	27.3	27.3	27.3
	Jl Pemuda	83	55.3	55.3	82.7
	Graha Pena	11	7.3	7.3	90.0
	Jl HR Muhamad	15	10.0	10.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Lampiran 3 Jawaban Responden tentang Variabel Penelitian

RESP	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1
1	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4.47
2	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4.53
3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4.53
4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4.53
5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4.4
6	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4.67
7	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4.53
8	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4.2
9	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4.8
10	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4.33
11	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4.6
12	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4.27
13	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4.27
14	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4.73
15	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4.13
16	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4.47
17	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4.53

Lampiran 3 (Lanjutan)

RESP	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1
18	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4.4
19	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4.53
20	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4.53
21	5	5	3	3	4	4	3	4	4	2	1	3	4	4	3	3.47
22	4	4	4	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3	4	4	3.33
23	2	2	2	4	4	4	1	4	2	5	5	4	4	3	3	3.27
24	5	3	3	4	3	2	3	4	5	5	2	4	4	4	5	3.73
25	3	2	5	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	2	5	3.4
26	3	2	2	5	5	4	2	2	4	5	5	5	4	3	3	3.6
27	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.87
28	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3.2
29	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	5	3	3	3.73
30	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4.33
31	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3.73
32	3	4	3	5	3	4	3	5	4	3	5	4	3	3	3	3.67
33	2	4	4	5	4	3	2	2	4	5	4	3	2	4	2	3.33
34	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	3.47

Lampiran 3 (Lanjutan)

RESP	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1
52	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3.6
53	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3.73
54	3	3	4	2	4	3	2	4	4	3	4	4	4	2	4	3.33
55	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	4	4	4	3	4	3.53
56	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3.53
57	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3.8
58	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3.6
59	5	3	4	3	5	3	4	4	3	3	3	5	5	4	3	3.8
60	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3.6
61	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	2	4	3	3.33
62	3	2	4	4	4	4	3	4	3	3	2	4	5	3	2	3.33
63	5	4	4	3	3	3	5	4	3	4	3	5	5	4	4	3.93
64	3	3	3	4	4	5	3	4	3	4	5	4	4	5	3	3.8
65	4	4	5	4	4	5	4	2	4	3	5	3	3	3	4	3.8
66	3	4	4	3	2	3	3	2	3	4	3	2	5	4	2	3.13
67	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	3	1.6
68	4	3	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3.6

Lampiran 3 (Lanjutan)

RESP	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1
103	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3.67
104	5	3	5	3	4	4	5	5	5	3	3	5	5	3	5	4.2
105	3	4	3	5	2	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3.4
106	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	3.93
107	5	4	5	3	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	3	4.27
108	4	3	3	4	5	5	5	5	3	3	3	5	5	3	5	4.07
109	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3.8
110	3	5	5	3	3	5	3	5	3	3	5	3	5	5	5	4.07
111	3	2	3	3	4	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	3.67
112	2	2	4	4	1	2	3	4	4	3	4	2	2	3	3	2.87
113	4	5	2	4	3	3	4	5	3	5	3	4	3	2	4	3.6
114	4	4	3	3	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3.47
115	2	5	1	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	5	5	3.53
116	1	4	5	4	3	4	5	2	2	4	3	4	3	3	3	3.33
117	4	2	3	2	2	4	3	5	5	4	4	2	4	4	4	3.47
118	4	2	4	3	2	3	4	1	3	3	4	5	5	5	5	3.53
119	1	4	2	5	3	2	5	2	2	4	3	3	4	3	4	3.13

Lampiran 3 (Lanjutan)

RESP	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1
120	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3.6
121	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	5	2	3	2	4	3.2
122	3	4	4	3	2	4	3	2	2	4	3	3	5	4	3	3.27
123	1	2	2	1	2	2	1	1	1	3	2	2	1	3	1	1.67
124	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3.8
125	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3.73
126	4	2	4	3	2	5	4	2	4	3	4	3	1	1	4	3.07
127	2	2	3	2	3	3	3	2	3	4	4	2	2	3	3	2.73
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3.87
129	3	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	3	4	4	4.07
130	2	4	4	3	3	2	3	2	4	5	4	2	2	3	2	3
131	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4.33
132	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4.27
133	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4.8
134	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4.4
135	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4.2
136	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4.67

Lampiran 3 (Lanjutan)

RESP	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1
137	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4.47
138	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4.6
139	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	2	4.33
140	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	1	4.4
141	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4.2
142	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4.67
143	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4.4
144	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4.47
145	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4.53
146	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4.6
147	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4.47
148	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4.53
149	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4.67
150	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4.27

Lampiran 3 (Lanjutan)

RESP	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1	Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4	Y2
1	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4.5
2	2	1	2	3	2	5	4	4	5	4.5
3	4	1	3	4	3	4	5	5	5	4.75
4	3	4	4	4	3.75	5	4	5	5	4.75
5	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.75
7	5	5	4	4	4.5	4	4	4	3	3.75
8	3	4	3	3	3.25	4	4	4	4	4
9	5	3	5	5	4.5	3	3	3	5	3.5
10	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4.25
11	5	5	4	4	4.5	4	5	4	4	4.25
12	3	2	3	3	2.75	4	4	3	4	3.75
13	5	3	4	4	4	4	3	4	3	3.5
14	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1.5
15	4	4	4	3	3.75	2	2	2	3	2.25
16	5	4	3	4	4	4	3	3	2	3
17	3	3	1	4	2.75	4	4	4	4	4

Lampiran 3 (Lanjutan)

RESP	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1	Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4	Y2
18	4	4	4	3	3.75	3	4	2	3	3
19	5	4	2	4	3.75	1	3	2	5	2.75
20	4	5	2	4	3.75	4	4	3	3	3.5
21	3	3	3	3	3	2	4	4	2	3
22	4	4	2	4	3.5	3	3	2	4	3
23	4	4	2	5	3.75	2	4	5	3	3.5
24	3	2	4	3	3	5	5	3	4	4.25
25	4	3	3	5	3.75	2	2	4	2	2.5
26	4	4	2	4	3.5	3	3	2	2	2.5
27	4	4	4	3	3.75	4	4	5	3	4
28	4	2	4	4	3.5	4	4	3	2	3.25
29	3	3	3	4	3.25	3	3	4	5	3.75
30	5	5	4	3	4.25	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	2	2	2	3	2.25
32	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4
33	3	3	2	3	2.75	2	4	3	5	3.5
34	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3.75

Lampiran 3 (Lanjutan)

RESP	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1	Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4	Y2
35	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3.25
36	3	2	3	4	3	4	2	2	2	2.5
37	4	3	4	3	3.5	3	2	2	2	2.25
38	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4
39	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3.5
40	3	4	3	3	3.25	3	2	2	2	2.25
41	4	2	4	4	3.5	2	4	2	2	2.5
42	2	3	2	2	2.25	2	3	3	3	2.75
43	2	2	2	3	2.25	3	2	2	4	2.75
44	3	2	3	2	2.5	4	2	5	4	3.75
45	4	5	4	4	4.25	4	3	4	3	3.5
46	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3.75
47	4	4	4	3	3.75	4	4	4	4	4
48	4	4	3	4	3.75	3	4	4	3	3.5
49	4	4	2	4	3.5	2	3	3	2	2.5
50	3	4	2	3	3	4	4	2	4	3.5
51	4	3	3	4	3.5	3	4	4	4	3.75

Lampiran 3 (Lanjutan)

RESP	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1	Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4	Y2
52	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3.5
53	3	4	4	3	3.5	4	4	3	4	3.75
54	4	4	4	2	3.5	3	2	2	2	2.25
55	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3.5
56	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3.25
57	4	4	4	3	3.75	4	4	4	4	4
58	3	4	4	4	3.75	3	3	4	2	3
59	5	3	3	4	3.75	4	2	4	3	3.25
60	3	4	4	3	3.5	2	2	3	4	2.75
61	4	5	5	4	4.5	4	3	4	4	3.75
62	4	4	3	4	3.75	3	4	4	4	3.75
63	3	3	2	3	2.75	2	2	3	4	2.75
64	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4
65	2	1	2	4	2.25	2	3	4	5	3.5
66	3	1	3	3	2.5	3	2	2	1	2
67	1	1	1	1	1	1	3	3	3	2.5
68	4	3	4	4	3.75	2	2	2	2	2

Lampiran 3 (Lanjutan)

RESP	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1	Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4	Y2
69	5	4	4	3	4	3	3	4	2	3
70	4	2	3	4	3.25	4	4	3	4	3.75
71	3	3	4	4	3.5	4	2	4	3	3.25
72	4	4	4	3	3.75	3	3	5	4	3.75
73	3	2	4	4	3.25	4	2	3	4	3.25
74	4	2	3	2	2.75	1	3	4	5	3.25
75	5	3	5	3	4	5	4	5	3	4.25
76	5	5	4	4	4.5	3	4	4	4	3.75
77	5	4	2	4	3.75	1	4	3	5	3.25
78	3	3	3	4	3.25	4	3	4	3	3.5
79	2	4	4	3	3.25	2	4	4	2	3
80	4	4	2	4	3.5	2	4	2	3	2.75
81	4	4	3	5	4	3	4	3	4	3.5
82	3	3	2	4	3	4	3	2	4	3.25
83	4	4	4	3	3.75	4	4	4	4	4
84	4	4	3	4	3.75	3	4	3	3	3.25
85	3	4	4	4	3.75	4	3	4	4	3.75

Lampiran 3 (Lanjutan)

RESP	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1	Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4	Y2
86	4	4	4	3	3.75	1	2	2	2	1.75
87	4	2	3	4	3.25	4	1	2	3	2.5
88	3	4	4	1	3	3	4	3	4	3.5
89	4	4	4	4	4	5	5	5	2	4.25
90	5	4	3	3	3.75	1	3	4	2	2.5
91	4	4	5	4	4.25	3	4	4	3	3.5
92	3	3	2	2	2.5	2	2	3	4	2.75
93	4	5	4	4	4.25	4	4	4	4	4
94	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3.5
95	5	3	4	4	4	3	4	2	2	2.75
96	3	5	4	5	4.25	4	4	3	2	3.25
97	4	4	3	4	3.75	1	3	4	2	2.5
98	2	2	2	3	2.25	5	4	2	3	3.5
99	4	3	4	5	4	3	3	3	4	3.25
100	3	2	3	2	2.5	2	4	4	4	3.5
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	5	5	5	3	4.5	3	5	5	3	4

Lampiran 3 (Lanjutan)

RESP	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1	Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4	Y2
103	4	3	4	4	3.75	4	3	3	4	3.5
104	3	5	3	5	4	5	5	5	5	5
105	2	2	4	2	2.5	4	4	3	3	3.5
106	5	5	5	3	4.5	3	3	5	5	4
107	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4.5
108	3	5	3	5	4	4	4	4	4	4
109	4	3	4	3	3.5	3	5	3	5	4
110	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3.75
111	1	2	3	4	2.5	4	2	2	3	2.75
112	3	3	2	2	2.5	3	2	3	2	2.5
113	1	4	2	3	2.5	2	3	4	4	3.25
114	4	5	4	4	4.25	4	4	4	3	3.75
115	2	4	3	4	3.25	3	2	3	4	3
116	5	3	4	4	4	5	3	2	2	3
117	3	5	4	3	3.75	4	4	4	2	3.5
118	4	4	3	4	3.75	1	4	4	3	3
119	2	2	2	4	2.5	5	3	3	4	3.75

Lampiran 3 (Lanjutan)

RESP	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1	Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4	Y2
120	3	3	4	3	3.25	3	1	5	4	3.25
121	2	1	3	2	2	4	4	3	3	3.5
122	4	1	2	4	2.75	2	3	4	4	3.25
123	1	1	4	3	2.25	4	4	4	4	4
124	3	4	4	5	4	3	4	3	3	3.25
125	5	3	3	4	3.75	4	4	4	4	4
126	4	2	4	3	3.25	5	5	5	5	5
127	3	4	4	4	3.75	4	5	5	5	4.75
128	4	3	3	4	3.5	5	4	4	5	4.5
129	5	4	4	4	4.25	4	3	5	4	4
130	5	5	2	3	3.75	5	4	5	5	4.75
131	3	4	4	4	3.75	4	4	4	4	4
132	4	4	5	4	4.25	5	5	4	4	4.5
133	5	3	4	5	4.25	4	4	5	4	4.25
134	3	5	5	4	4.25	4	5	4	5	4.5
135	5	4	5	5	4.75	2	5	4	2	3.25
136	1	1	1	4	1.75	4	4	3	5	4

Lampiran 3 (Lanjutan)

RESP	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1	Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4	Y2
137	3	5	4	4	4	3	4	4	3	3.5
138	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4.75
139	4	5	2	4	3.75	4	5	3	4	4
140	3	4	4	3	3.5	3	4	4	5	4
141	4	4	5	4	4.25	5	4	5	4	4.5
142	5	5	4	5	4.75	5	5	5	4	4.75
143	4	4	5	5	4.5	4	4	4	5	4.25
144	5	4	4	4	4.25	5	4	4	4	4.25
145	4	5	5	4	4.5	4	5	5	4	4.5
146	4	4	4	5	4.25	4	4	5	5	4.5
147	5	4	5	5	4.75	5	5	4	4	4.5
148	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.75
149	5	5	5	4	4.75	4	4	4	5	4.25
150	4	5	4	4	4.25	5	5	4	4	4.5

Lampiran 3a Statistik Deskriptif Variabel

Variabel Kualitas Pelayanan

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	150	1.00	5.00	3.6400	1.11295
X1.2	150	1.00	5.00	3.7067	.93081
X1.3	150	1.00	5.00	3.8733	.86929
X1.4	150	1.00	5.00	3.7467	.92821
X1.5	150	1.00	5.00	3.6000	.93407
X1.6	150	1.00	5.00	3.7933	.85371
X1.7	150	1.00	5.00	3.6933	1.00299
X1.8	150	1.00	5.00	3.7200	1.08139
X1.9	150	1.00	5.00	3.7200	.92046
X1.10	150	1.00	5.00	3.8733	.80516
X1.11	150	1.00	5.00	3.8000	.89742
X1.12	150	1.00	5.00	3.7467	.92095
X1.13	150	1.00	5.00	3.8533	1.01258
X1.14	150	1.00	5.00	3.7667	.92987
X1.15	150	1.00	5.00	3.8400	.94180
X1	150	1.60	4.80	3.7582	.58775
Valid N (listwise)	150				

Variabel Kepuasan Pelanggan

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y1.1	150	1.00	5.00	3.7200	1.03054
Y1.2	150	1.00	5.00	3.5667	1.13171
Y1.3	150	1.00	5.00	3.4867	1.01490
Y1.4	150	1.00	5.00	3.6933	.88193
Y1	150	1.00	5.00	3.6167	.76942
Valid N (listwise)	150				

Variabel Loyalitas Pelanggan

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y2.1	150	1.00	5.00	3.4933	1.07283
Y2.2	150	1.00	5.00	3.5467	.98025
Y2.3	150	1.00	5.00	3.6333	.99270
Y2.4	150	1.00	5.00	3.5400	.99414
Y2	150	1.50	5.00	3.5533	.72213
Valid N (listwise)	150				

Lampiran 4 Uji Normalitas

1. Uji Univariate Normality

Var.	Skewness		Kurtosis		Skewness and Kurtosis	
	Z-Score	P-Value	Z-Score	P-Value	Chi-Square	P-Value
SQ11	-3.197	0.001	-0.383	0.702	10.366	0.006
SQ12	-3.100	0.002	-0.388	0.698	9.762	0.008
SQ13	-3.501	0.000	1.608	0.108	14.839	0.001
SQ21	-2.663	0.008	0.666	0.505	7.535	0.023
SQ22	-2.333	0.020	-0.554	0.580	5.748	0.056
SQ23	-2.196	0.028	0.193	0.847	4.861	0.088
SQ31	-2.392	0.017	-0.798	0.425	6.360	0.042
SQ32	-4.560	0.000	0.576	0.565	21.127	0.000
SQ33	-2.518	0.012	0.099	0.921	6.350	0.042
SQ41	-2.325	0.020	0.913	0.361	6.238	0.044
SQ42	-3.184	0.001	1.444	0.149	12.222	0.002
SQ43	-3.432	0.001	0.703	0.482	12.272	0.002
SQ51	-3.722	0.000	0.738	0.461	14.394	0.001
SQ52	-3.464	0.001	1.125	0.260	13.263	0.001
SQ53	-3.517	0.000	1.123	0.261	13.630	0.001
Y11	-3.401	0.001	0.688	0.492	12.040	0.002
Y12	-3.275	0.001	-0.462	0.644	10.938	0.004
Y13	-2.153	0.031	-1.465	0.143	6.782	0.034
Y14	-3.178	0.001	1.436	0.151	12.162	0.002
Y21	-2.879	0.004	-0.571	0.568	8.614	0.013
Y22	-2.271	0.023	-0.989	0.323	6.134	0.047
Y23	-1.691	0.091	-2.787	0.005	10.625	0.005
Y24	-1.720	0.085	-2.220	0.026	7.886	0.019

Relative Multivariate Kurtosis = 1.104

2. Uji Multivariate Normality

Value	Skewness		Kurtosis		Skewness and Kurtosis	
	Z-Score	P-Value	Value	Z-Score	P-Value	Chi-Square P-Value
137.892	14.702	0.000	634.782	7.882	0.000	278.277 0.000

Lampiran 5 Hasil Output

DATE: 2/ 9/2015

TIME: 22:55

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
C:\Users\Windows\Documents\MARIA\9.spl:

SKRIPSI

OBSERVED VARIABLES SQ11 SQ12 SQ13 SQ21 SQ22 SQ23 SQ31

SQ32 SQ33 SQ41 SQ42 SQ43 SQ51 SQ52 SQ53 CS1 CS2 CS3 CS4 CL1

CL2 CL3 CL4

COVARIANCE MATRIX FROM FILE F:\MARIA\ATIK9.COV

LATENT VARIABLES SQ CS CL

SAMPLE SIZE 150

RELATIONSHIPS

SQ11=1*SQ

SQ12-SQ13=SQ

SQ21=1*SQ

SQ22-SQ23=SQ

SQ31=1*SQ

SQ32-SQ33=SQ

SQ41=1*SQ

SQ42-SQ43=SQ
 SQ51=1*SQ
 SQ52-SQ53=SQ
 CS1=1*CS
 CS2-CS4=CS
 CL1=1*CL
 CL2-CL4=CL
 CS=SQ
 CL=CS SQ
 OPTIONS: SC EF
 PATH DIAGRAM
 END OF PROGRAM

Sample Size = 150

SKRIPSI

Covariance Matrix

	CS1	CS2	CS3	CS4	CL1	CL2
CS1	1.06					
CS2	0.59	1.28				
CS3	0.49	0.52	1.03			
CS4	0.40	0.38	0.29	0.78		
CL1	0.12	0.14	0.33	0.23	1.15	
CL2	0.26	0.37	0.30	0.26	0.39	0.96
CL3	0.31	0.38	0.38	0.22	0.35	0.46
CL4	0.02	0.04	0.01	0.11	0.26	0.31
SQ11	0.33	0.37	0.20	0.14	0.07	0.35
SQ12	0.14	0.17	0.10	0.09	0.19	0.15
SQ13	0.35	0.24	0.22	0.18	0.20	0.20
SQ21	0.23	0.10	0.06	0.12	0.20	0.19
SQ22	0.27	0.19	0.08	0.29	0.17	0.13
SQ23	0.18	0.23	0.12	0.20	0.17	0.25
SQ31	0.14	0.20	0.20	0.18	0.34	0.24
SQ32	0.26	0.52	0.23	0.29	0.27	0.17
SQ33	0.18	0.26	0.18	0.12	0.22	0.27
SQ41	0.11	0.13	0.05	0.10	0.23	0.22
SQ42	0.29	0.25	0.17	0.15	0.14	0.21
SQ43	0.22	0.33	0.10	0.21	0.13	0.17
SQ51	0.21	0.33	0.15	0.26	0.12	0.12

SQ52	0.21	0.33	0.24	0.24	0.18	0.21
SQ53	0.25	0.26	0.25	0.21	0.16	0.16

Covariance Matrix

	CL3	CL4	SQ11	SQ12	SQ13	SQ21
CL3	0.99					
CL4	0.36	0.99				
SQ11	0.24	0.20	1.24			
SQ12	0.17	0.15	0.31	0.87		
SQ13	0.19	0.10	0.46	0.28	0.76	
SQ21	0.17	0.16	0.28	0.33	0.22	0.86
SQ22	0.11	0.16	0.43	0.32	0.28	0.33
SQ23	0.20	0.17	0.36	0.23	0.32	0.23
SQ31	0.17	0.21	0.51	0.28	0.35	0.36
SQ32	0.19	0.07	0.48	0.33	0.35	0.16
SQ33	0.17	0.14	0.51	0.29	0.34	0.28
SQ41	0.04	0.14	0.12	0.24	0.19	0.26
SQ42	0.28	0.15	0.26	0.18	0.23	0.28
SQ43	0.22	0.13	0.44	0.33	0.26	0.27
SQ51	0.15	0.03	0.46	0.32	0.30	0.30
SQ52	0.15	0.09	0.34	0.29	0.23	0.22
SQ53	0.14	0.10	0.27	0.21	0.20	0.15

Covariance Matrix

	SQ22	SQ23	SQ31	SQ32	SQ33	SQ41
SQ22	0.87					
SQ23	0.29	0.73				
SQ31	0.32	0.29	1.01			
SQ32	0.48	0.29	0.33	1.17		
SQ33	0.40	0.28	0.32	0.50	0.85	
SQ41	0.22	0.22	0.21	0.22	0.27	0.65
SQ42	0.25	0.32	0.31	0.15	0.31	0.30
SQ43	0.43	0.30	0.38	0.32	0.26	0.25
SQ51	0.40	0.30	0.50	0.46	0.30	0.21
SQ52	0.28	0.21	0.30	0.36	0.33	0.25
SQ53	0.28	0.24	0.30	0.33	0.30	0.18

Covariance Matrix

	SQ42	SQ43	SQ51	SQ52	SQ53
SQ42	0.81				
SQ43	0.27	0.85			
SQ51	0.28	0.48	1.03		
SQ52	0.30	0.33	0.53	0.86	
SQ53	0.28	0.27	0.37	0.31	0.89

SKRIPSI

Number of Iterations = 21

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

Measurement Equations

$$CS1 = 1.00 * CS, \text{ Errorvar.} = 0.52, R^2 = 0.51$$

(0.084)
6.14

$$CS2 = 1.08 * CS, \text{ Errorvar.} = 0.65, R^2 = 0.49$$

(0.16) (0.10)
6.91 6.32

$$CS3 = 0.86 * CS, \text{ Errorvar.} = 0.62, R^2 = 0.39$$

(0.14) (0.088)
6.37 7.10

$$CS4 = 0.70 * CS, \text{ Errorvar.} = 0.51, R^2 = 0.34$$

(0.12) (0.069)
5.98 7.43

$$CL1 = 1.00 * CL, \text{ Errorvar.} = 0.86, R^2 = 0.25$$

(0.11)
7.65

$$CL2 = 1.29 * CL, \text{ Errorvar.} = 0.48, R^2 = 0.50$$

(0.26) (0.085)

4.99 5.61

CL3 = 1.28*CL, Errorvar.= 0.51 , R² = 0.49

(0.26) (0.087)

4.97 5.80

CL4 = 0.82*CL, Errorvar.= 0.79 , R² = 0.20

(0.21) (0.100)

3.91 7.92

SQ11 = 1.00*SQ, Errorvar.= 0.80 , R² = 0.28

(0.096)

8.27

SQ12 = 0.91*SQ, Errorvar.= 0.61 , R² = 0.29

(0.13) (0.075)

6.85 8.20

SQ13 = 0.94*SQ, Errorvar.= 0.49 , R² = 0.36

(0.12) (0.060)

7.68 8.06

SQ21 = 1.00*SQ, Errorvar.= 0.64 , R² = 0.32

(0.078)

8.18

SQ22 = 1.10*SQ, Errorvar.= 0.50 , R² = 0.42

(0.13) (0.064)

8.59 7.87

SQ23 = 0.91*SQ, Errorvar.= 0.48 , R² = 0.34

(0.12) (0.059)

7.52 8.09

SQ31 = 1.00*SQ, Errorvar.= 0.65 , R² = 0.32

(0.079)

8.19

SQ32 = 1.15*SQ, Errorvar.= 0.77 , R² = 0.35

(0.15) (0.095)

7.54 8.09

$$\text{SQ33} = 1.09 * \text{SQ}, \text{Errorvar.} = 0.49, R^2 = 0.43$$

(0.13)	(0.062)
8.61	7.87

$$\text{SQ41} = 1.00 * \text{SQ}, \text{Errorvar.} = 0.50, R^2 = 0.38$$

(0.062)
8.05

$$\text{SQ42} = 0.88 * \text{SQ}, \text{Errorvar.} = 0.57, R^2 = 0.29$$

(0.13)	(0.069)
6.85	8.20

$$\text{SQ43} = 1.07 * \text{SQ}, \text{Errorvar.} = 0.50, R^2 = 0.41$$

(0.13)	(0.063)
8.46	7.90

$$\text{SQ51} = 1.00 * \text{SQ}, \text{Errorvar.} = 0.61, R^2 = 0.33$$

(0.075)
8.16

$$\text{SQ52} = 1.00 * \text{SQ}, \text{Errorvar.} = 0.56, R^2 = 0.35$$

(0.13)	(0.069)
7.63	8.07

$$\text{SQ53} = 0.87 * \text{SQ}, \text{Errorvar.} = 0.66, R^2 = 0.26$$

(0.14)	(0.080)
6.33	8.27

Structural Equations

$$\text{CS} = 0.74 * \text{SQ}, \text{Errorvar.} = 0.38, R^2 = 0.30$$

(0.14)	(0.092)
5.35	4.11

$$\text{CL} = 0.32 * \text{CS} + 0.26 * \text{SQ}, \text{Errorvar.} = 0.18, R^2 = 0.40$$

(0.11)	(0.12)	(0.066)
2.96	2.14	2.68

Reduced Form Equations

$$\text{CS} = 0.74 * \text{SQ}, \text{Errorvar.} = 0.38, R^2 = 0.30$$

(0.14)
5.35

$$\text{CL} = 0.50 * \text{SQ}, \text{Errorvar.} = 0.22, R^2 = 0.26$$

(0.12)
4.05

Variances of Independent Variables

SQ

0.31
(0.05)
6.25

Covariance Matrix of Latent Variables

	CS	CL	SQ
CS	0.54		
CL	0.23	0.29	
SQ	0.22	0.15	0.31

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 231
Minimum Fit Function Chi-Square = 351.00 (P = 0.00)
Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 329.93 (P = 0.00)
Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 98.93
90 Percent Confidence Interval for NCP = (54.72 ; 151.15)

Minimum Fit Function Value = 2.36
Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.66
90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.37 ; 1.01)
Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.054

90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.040 ; 0.066)
P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.32

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 2.82
90 Percent Confidence Interval for ECVI = (2.52 ; 3.17)
ECVI for Saturated Model = 3.70
ECVI for Independence Model = 21.47

Chi-Square for Independence Model with 253 Degrees of Freedom = 3152.96

Independence AIC = 3198.96
Model AIC = 419.93
Saturated AIC = 552.00
Independence CAIC = 3291.20
Model CAIC = 600.41
Saturated CAIC = 1658.94

Normed Fit Index (NFI) = 0.89
Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.95
Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.81
Comparative Fit Index (CFI) = 0.96
Incremental Fit Index (IFI) = 0.96
Relative Fit Index (RFI) = 0.88

Critical N (CN) = 121.53

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.073
Standardized RMR = 0.076
Goodness of Fit Index (GFI) = 0.84
Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.81
Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.70

The Modification Indices Suggest to Add the

Path to	from	Decrease in Chi-Square	New Estimate
CL4	CS	8.8	-0.51
SQ41	SQ	8.9	0.62

The Modification Indices Suggest to Add an Error Covariance

Between	and	Decrease in Chi-Square	New Estimate
SQ32	CS2	10.2	0.21
SQ41	SQ11	14.1	-0.21

SQ42	SQ32	9.7	-0.18
SQ52	SQ51	14.3	0.19

SKRIPSI

Standardized Solution

LAMBDA-Y

	CS	CL
CS1	0.74	--
CS2	0.79	--
CS3	0.64	--
CS4	0.51	--
CL1	--	0.54
CL2	--	0.70
CL3	--	0.69
CL4	--	0.44

LAMBDA-X

	SQ
SQ11	0.55
SQ12	0.51
SQ13	0.52
SQ21	0.55
SQ22	0.61
SQ23	0.50
SQ31	0.55
SQ32	0.64
SQ33	0.60
SQ41	0.55
SQ42	0.49
SQ43	0.59
SQ51	0.55
SQ52	0.55
SQ53	0.48

BETA

	CS	CL
CS	--	--
CL	0.44	--

GAMMA

	SQ
CS	0.55
CL	0.27

Correlation Matrix of ETA and KSI

	CS	CL	SQ
CS	1.00		
CL	0.59	1.00	
SQ	0.55	0.51	1.00

PSI

Note: This matrix is diagonal.

	CS	CL
	0.70	0.60

Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

	SQ
CS	0.55
CL	0.51

SKRIPSI

Completely Standardized Solution

LAMBDA-Y

	CS	CL

CS1	0.72	--
CS2	0.70	--
CS3	0.63	--
CS4	0.58	--
CL1	--	0.50
CL2	--	0.71
CL3	--	0.70
CL4	--	0.45

LAMBDA-X

SQ

SQ11	0.53
SQ12	0.54
SQ13	0.60
SQ21	0.57
SQ22	0.65
SQ23	0.59
SQ31	0.57
SQ32	0.59
SQ33	0.65
SQ41	0.62
SQ42	0.54
SQ43	0.64
SQ51	0.58
SQ52	0.59
SQ53	0.51

BETA

	CS	CL
	-----	-----
CS	--	--
CL	0.44	--

GAMMA

	SQ

CS	0.55
CL	0.27

Correlation Matrix of ETA and KSI

	CS	CL	SQ
CS	1.00		
CL	0.59	1.00	
SQ	0.55	0.51	1.00

PSI

Note: This matrix is diagonal.

CS	CL
0.70	0.60

THETA-EPS

CS1	CS2	CS3	CS4	CL1	CL2
0.49	0.51	0.61	0.66	0.75	0.50

THETA-EPS

CL3	CL4
0.51	0.80

THETA-DELTA

SQ11	SQ12	SQ13	SQ21	SQ22	SQ23
0.72	0.71	0.64	0.68	0.58	0.66

THETA-DELTA

SQ31	SQ32	SQ33	SQ41	SQ42	SQ43
0.68	0.65	0.57	0.62	0.71	0.59

THETA-DELTA

SQ51	SQ52	SQ53
-----	-----	-----
0.67	0.65	0.74

Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

	SQ

CS	0.55
CL	0.51

SKRIPSI

Total and Indirect Effects

Total Effects of KSI on ETA

	SQ

CS	0.74
	(0.14)
	5.35
CL	0.50
	(0.12)
	4.05

Indirect Effects of KSI on ETA

	SQ

CS	--
CL	0.24
	(0.09)
	2.74

Total Effects of ETA on ETA

CS CL

	-----	-----
CS	--	--
CL	0.32	--
	(0.11)	
	2.96	

Largest Eigenvalue of B*B' (Stability Index) is 0.105

Total Effects of ETA on Y

	CS	CL
	-----	-----
CS1	1.00	--
CS2	1.08	--
	(0.16)	
	6.91	
CS3	0.86	--
	(0.14)	
	6.37	
CS4	0.70	--
	(0.12)	
	5.98	
CL1	0.32	1.00
	(0.11)	
	2.96	
CL2	0.42	1.29
	(0.13)	(0.26)
	3.22	4.99
CL3	0.41	1.28
	(0.13)	(0.26)
	3.21	4.97
CL4	0.27	0.82
	(0.09)	(0.21)

2.84 3.91

Indirect Effects of ETA on Y

	CS	CL
	-----	-----
CS1	--	--
CS2	--	--
CS3	--	--
CS4	--	--
CL1	0.32	--
	(0.11)	
	2.96	
CL2	0.42	--
	(0.13)	
	3.22	
CL3	0.41	--
	(0.13)	
	3.21	
CL4	0.27	--
	(0.09)	
	2.84	

Total Effects of KSI on Y

	SQ

CS1	0.74
	(0.14)
	5.35
CS2	0.79
	(0.15)

5.30

CS3 0.64
(0.13)
5.00

CS4 0.51
(0.11)
4.80

CL1 0.50
(0.12)
4.05

CL2 0.64
(0.13)
4.80

CL3 0.64
(0.13)
4.76

CL4 0.41
(0.11)
3.76

SKRIPSI

Standardized Total and Indirect Effects

Standardized Total Effects of KSI on ETA

SQ

CS 0.55

CL 0.51

Standardized Indirect Effects of KSI on ETA

SQ

CS	--
CL	0.24

Standardized Total Effects of ETA on ETA

	CS	CL
	-----	-----
CS	--	--
CL	0.44	--

Standardized Total Effects of ETA on Y

	CS	CL
	-----	-----
CS1	0.74	--
CS2	0.79	--
CS3	0.64	--
CS4	0.51	--
CL1	0.24	0.54
CL2	0.31	0.70
CL3	0.31	0.69
CL4	0.20	0.44

Completely Standardized Total Effects of ETA on Y

	CS	CL
	-----	-----
CS1	0.72	--
CS2	0.70	--
CS3	0.63	--
CS4	0.58	--
CL1	0.22	0.50
CL2	0.31	0.71
CL3	0.31	0.70
CL4	0.20	0.45

Standardized Indirect Effects of ETA on Y

	CS	CL
	-----	-----
CS1	--	--
CS2	--	--

CS3	--	--
CS4	--	--
CL1	0.24	--
CL2	0.31	--
CL3	0.31	--
CL4	0.20	--

Completely Standardized Indirect Effects of ETA on Y

	CS	CL
	-----	-----
CS1	--	--
CS2	--	--
CS3	--	--
CS4	--	--
CL1	0.22	--
CL2	0.31	--
CL3	0.31	--
CL4	0.20	--

Standardized Total Effects of KSI on Y

	SQ

CS1	0.41
CS2	0.44
CS3	0.35
CS4	0.28
CL1	0.28
CL2	0.36
CL3	0.35
CL4	0.23

Completely Standardized Total Effects of KSI on Y

	SQ

CS1	0.39
CS2	0.39
CS3	0.35
CS4	0.32
CL1	0.26

CL2	0.36
CL3	0.36
CL4	0.23

Time used: 0.078 Seconds

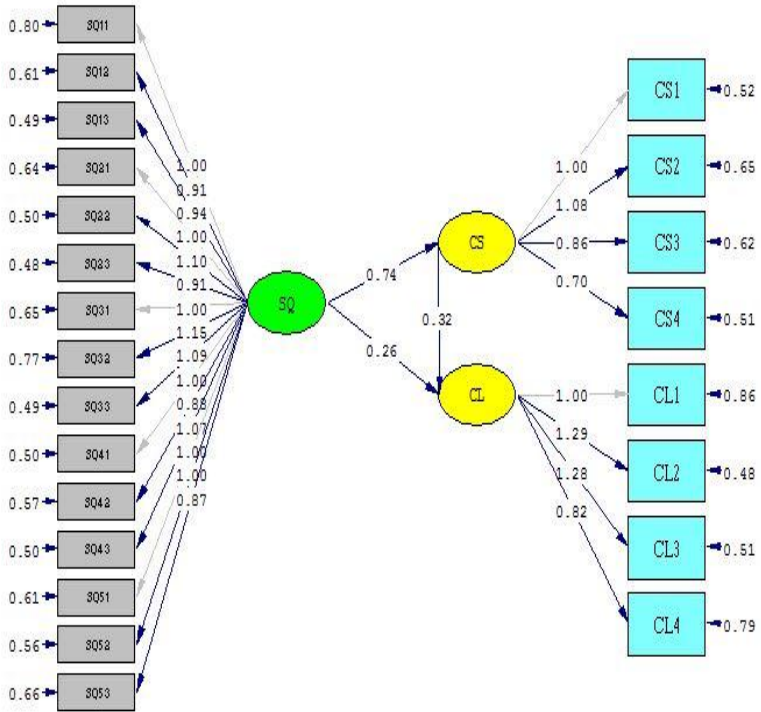
Lampiran 6 Reliabilitas

Indikator Kualitas Pelayanan	λ	λ^2	$\varepsilon = 1 - \lambda^2$
SQ11	0,53	0,29	0,71
SQ12	0,54	0,29	0,71
SQ13	0,60	0,36	0,64
SQ21	0,57	0,32	0,68
SQ22	0,65	0,42	0,58
SQ23	0,59	0,35	0,65
SQ31	0,57	0,32	0,68
SQ32	0,59	0,35	0,65
SQ33	0,65	0,42	0,58
SQ41	0,62	0,38	0,62
SQ42	0,54	0,29	0,71
SQ43	0,64	0,29	0,71
SQ51	0,58	0,34	0,66
SQ52	0,59	0,35	0,65
SQ53	0,51	0,26	0,74
$\sum\lambda$	8,77		9,97
$(\sum\lambda)^2$	76,91		
$(\sum\lambda)^2 + \sum\varepsilon$	86,88		
$CR = (\sum\lambda)^2 / [(\sum\lambda)^2 + \sum\varepsilon]$	0,89		

Indikator Kepuasan Pelanggan	λ	λ^2	$\varepsilon = 1 - \lambda^2$
CS1	0,72	0,52	0,48
CS2	0,70	0,49	0,51
CS3	0,63	0,40	0,60
CS4	0,58	0,34	0,66
$\sum\lambda$	2,63		2,25
$(\sum\lambda)^2$	6,92		
$(\sum\lambda)^2 + \sum\varepsilon$	9,17		
$CR = (\sum\lambda)^2 / [(\sum\lambda)^2 + \sum\varepsilon]$	0,75		

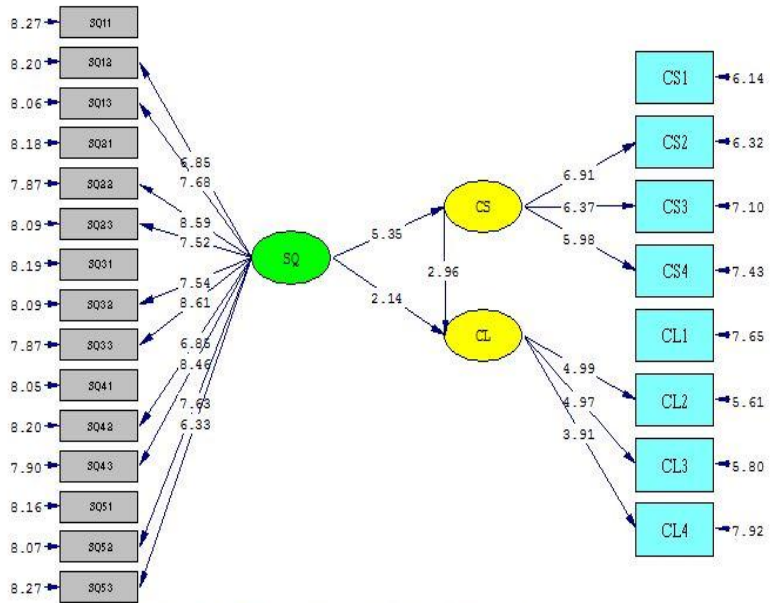
Indikator Loyalitas Pelanggan	λ	λ^2	$\varepsilon = 1 - \lambda^2$
CL1	0,51	0,25	0,75
CL2	0,71	0,50	0,50
CL3	0,70	0,49	0,51
CL4	0,45	0,20	0,80
$\sum\lambda$	2,36		2,56
$(\sum\lambda)^2$	5,57		
$(\sum\lambda)^2 + \sum\varepsilon$	8,13		
$CR = (\sum\lambda)^2 / [(\sum\lambda)^2 + \sum\varepsilon]$	0,70		

Lampiran 7 Gambar Output Estimates



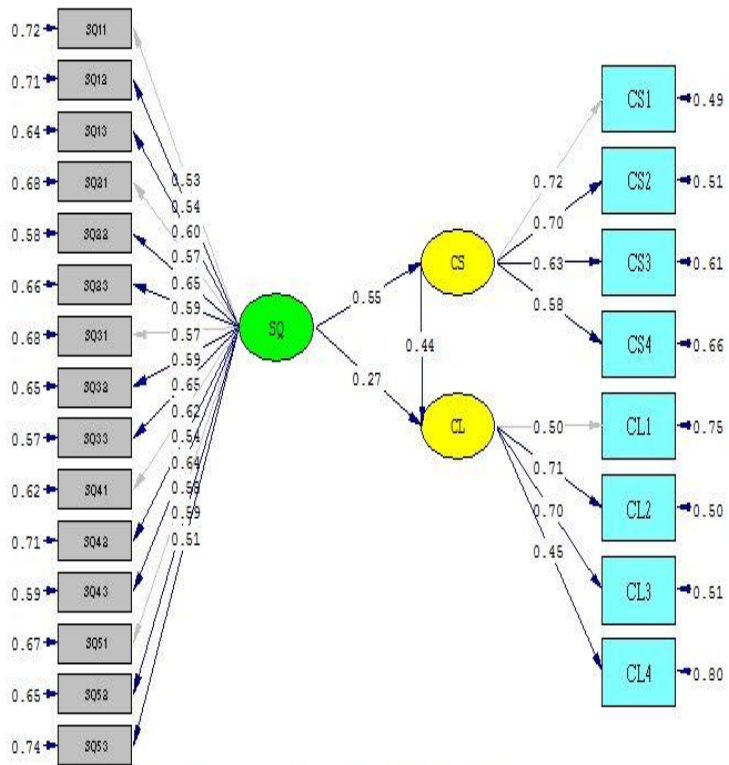
Chi-Square=329.93, df=231, P-value=0.00002, RMSEA=0.054

Lampiran 8 Gambar Output T-Value



Chi-Square=329.93, df=231, P-value=0.00002, RMSEA=0.054

Lampiran 9 Gambar Output Standardized



Chi-Square=329.93, df=231, P-value=0.00002, RMSEA=0.054