

Lampiran 1.

Kuesioner

Responden yang terhormat,

Saya, Mahasiswa jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala yang sedang menyusun penelitian dengan judul: “Pengaruh *Relationship Oriented Promotion* Terhadap *Satisfaction, Trust, Commitment, dan Customer Loyalty* pada Maskapai Penerbangan Citilink di Surabaya”. Penelitian ini untuk kepentingan pengembangan ilmu pengetahuan, sehingga Saya memohon kesediaan Anda untuk menjadi responden penelitian ini. Atas kerjasamanya, Saya mengucapkan banyak terima kasih.

Hormat Saya,

St. Handica Yoga S.
NRP: 3103007182

A. Persyaratan menjadi Responden

Sebagai syarat menjadi responden penelitian ini, mohon diisi sejujurnya pernyataan berikut:

- a. Apakah Anda berusia 20 tahun keatas?
 1. Ya
 2. Tidak
- b. Apakah Anda berdomisili di Surabaya?
 1. Ya
 2. Tidak
- c. Apakah Anda pernah menggunakan layanan Citilink minimal 2 (dua) kali dalam waktu 6 (enam) bulan terakhir?
 1. Ya
 2. Tidak

(Jika tidak, mohon tidak melanjutkan pengisian kuesioner)

B. Demografis Responden

Pertunjuk Pengisian: Untuk data demografis, diharapkan responden memberikan jawaban dengan memberikan tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang tersedia.

- a. Jenis kelamin responden:
 1. Pria
 2. Wanita
- b. Usia responden:
 1. 20 – 30 tahun
 2. 30 – 40 tahun
 3. 40 – 50 tahun
 4. 50 tahun ke atas

Lampiran 1. (Lanjutan)

c. Pekerjaan responden:

- | | | |
|-------------------|---------------|-----------------------------|
| 1. Mahasiswa | 3. PNS | 5. Lain-lain.....(sebutkan) |
| 2. Pekerja swasta | 4. Wiraswasta | |

C. Variabel Penelitian

Petunjuk pengisian: Silahkan pilih salah satu jawaban yang tersedia dengan memberikan tanda silang (X) pada kolom jawaban yang disediakan dengan kriteria jawaban sebagai berikut:

STS = Sangat tidak setuju N = Netral SS = Sangat Setuju
 TS = Tidak setuju S = Setuju

No.	Pernyataan	Pendapat				
		STS	TS	N	S	SS
Relationship Oriented Promotion (ROP)						
1	Dengan menunjukkan <i>boarding pass</i> Citilink, dapat menikmati berbagai diskon di berbagai <i>merchant</i> Citilink di kota tujuan					
2	Citilink mengadakan undian berhadiah untuk pembelian asuransi "Citilink <i>Shield</i> "					
3	Citilink memberikan promosi terbang dengan cicilan 0% (periode cicilan 3 dan 6 bulan) bagi nasabah pengguna kartu kredit Bank tertentu					
4	Citilink memberikan promosi tiket murah untuk seluruh rute penerbangan.					
5	Citilink memberikan potongan diskon 10% untuk seluruh rute penerbangan					
Satisfaction (S)						
1	Saya puas dengan promosi yang ditawarkan oleh Maskapai Citilink					
2	Saya puas dengan pengalaman Saya menggunakan layanan Maskapai Citilink					
3	Secara keseluruhan layanan Maskapai Citilink sesuai harapan Saya					
4	Saya merasa layanan Maskapai Citilink lebih memuaskan dibandingkan dengan Maskapai lainnya					

Lampiran 1. (Lanjutan)

No.	Pernyataan	Pendapat				
		STS	TS	N	S	SS
<i>Trust (T)</i>						
1	Saya merasa layanan Maskapai Citilink dapat dipercaya					
2	Saya percaya bahwa semua program promosi Maskapai Citilink dilaksanakan sesuai yang dijanjikan					
3	Saya percaya bahwa Maskapai Citilink akan mempertahankan komitmennya dalam melayani penumpang					
4	Saya percaya bahwa Maskapai Citilink mengutamakan kepentingan pelanggan					
<i>Commitment (C)</i>						
1	Saya bangga menjadi pelanggan Maskapai Citilink					
2	Saya berkeinginan untuk tetap menggunakan layanan Maskapai Citilink					
3	Saya tidak ingin beralih dari Maskapai Citilink					
<i>Customer Loyalty (CL)</i>						
1	Saya akan menggunakan layanan Maskapai Citilink lagi					
2	Saya akan merekomendasikan Maskapai Citilink kepada orang lain					
3	Saya akan mempertimbangkan menggunakan layanan lain yang ditawarkan oleh Maskapai Citilink					
4	Saya tidak akan beralih dari Maskapai Citilink, meskipun terdapat Maskapai lain yang menjual tiket dengan harga lebih murah					

Terima Kasih

Lampiran 2.

Jawaban Persyaratan dan Karakteristik Responden

Resp.	Persyaratan Menjadi Responden			Karakteristik Responden		
	Usia > 20 thn	Domisili Surabaya	Frek. Penggunaan	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
1	1	1	1	2	2	2
2	1	1	1	1	4	4
3	1	1	1	2	3	2
4	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	2	2	2
6	1	1	1	1	4	2
7	1	1	1	1	3	4
8	1	1	1	1	2	2
9	1	1	1	2	1	1
10	1	1	1	1	2	2
11	1	1	1	2	3	3
12	1	1	1	2	3	2
13	1	1	1	2	3	4
14	1	1	1	1	2	2
15	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	2	2
17	1	1	1	2	4	2
18	1	1	1	1	1	2
19	1	1	1	2	2	4
20	1	1	1	1	1	1
21	1	1	1	2	3	4
22	1	1	1	2	2	3
23	1	1	1	2	1	4
24	1	1	1	1	4	2
25	1	1	1	1	2	4
26	1	1	1	1	1	2
27	1	1	1	1	2	2
28	1	1	1	2	1	1
29	1	1	1	1	2	2
30	1	1	1	2	3	2
31	1	1	1	1	3	4
32	1	1	1	2	3	2
33	1	1	1	1	3	4
34	1	1	1	1	2	2
35	1	1	1	2	4	2
36	1	1	1	1	2	2
37	1	1	1	1	1	1
38	1	1	1	1	2	2

Lampiran 2. (Lanjutan)

Resp.	Persyaratan Menjadi Responden			Karakteristik Responden		
	Usia > 20 thn	Domisili Surabaya	Frek. Penggunaan	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
39	1	1	1	1	3	2
40	1	1	1	2	2	4
41	1	1	1	2	1	2
42	1	1	1	2	2	5
43	1	1	1	2	4	5
44	1	1	1	1	1	2
45	1	1	1	1	2	3
46	1	1	1	1	3	2
47	1	1	1	2	2	5
48	1	1	1	1	1	1
49	1	1	1	1	3	2
50	1	1	1	2	2	2
51	1	1	1	1	1	2
52	1	1	1	1	2	2
53	1	1	1	1	1	2
54	1	1	1	2	2	4
55	1	1	1	2	2	2
56	1	1	1	2	2	4
57	1	1	1	1	1	1
58	1	1	1	1	4	2
59	1	1	1	1	2	2
60	1	1	1	2	3	2
61	1	1	1	2	2	2
62	1	1	1	2	1	2
63	1	1	1	1	4	4
64	1	1	1	1	2	2
65	1	1	1	1	3	2
66	1	1	1	1	2	3
67	1	1	1	1	1	1
68	1	1	1	2	4	2
69	1	1	1	1	2	4
70	1	1	1	2	1	2
71	1	1	1	1	3	2
72	1	1	1	2	2	2
73	1	1	1	2	1	2
74	1	1	1	2	4	2
75	1	1	1	2	2	2
76	1	1	1	1	3	2
77	1	1	1	1	3	2

Lampiran 2. (Lanjutan)

Resp.	Persyaratan Menjadi Responden			Karakteristik Responden		
	Usia > 20 thn	Domisili Surabaya	Frek. Penggunaan	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
78	1	1	1	1	2	2
79	1	1	1	1	2	2
80	1	1	1	1	2	4
81	1	1	1	2	2	2
82	1	1	1	2	1	1
83	1	1	1	2	4	2
84	1	1	1	1	1	4
85	1	1	1	1	2	1
86	1	1	1	2	1	2
87	1	1	1	1	1	2
88	1	1	1	1	1	4
89	1	1	1	2	1	2
90	1	1	1	1	1	1
91	1	1	1	2	2	2
92	1	1	1	2	4	3
93	1	1	1	1	1	2
94	1	1	1	1	2	2
95	1	1	1	1	3	4
96	1	1	1	2	2	2
97	1	1	1	2	1	4
98	1	1	1	2	4	2
99	1	1	1	2	2	2
100	1	1	1	1	1	1
101	1	1	1	1	1	2
102	1	1	1	1	1	2
103	1	1	1	1	1	1
104	1	1	1	2	2	2
105	1	1	1	1	3	2
106	1	1	1	2	3	2
107	1	1	1	1	3	2
108	1	1	1	2	3	2
109	1	1	1	2	2	4
110	1	1	1	2	1	2
111	1	1	1	1	2	2
112	1	1	1	1	3	3
113	1	1	1	1	2	2
114	1	1	1	1	1	4
115	1	1	1	2	4	4
116	1	1	1	2	2	2

Lampiran 2. (Lanjutan)

Resp.	Persyaratan Menjadi Responden			Karakteristik Responden		
	Usia > 20 thn	Domisili Surabaya	Frek. Penggunaan	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
117	1	1	1	2	3	4
118	1	1	1	1	2	2
119	1	1	1	1	1	2
120	1	1	1	2	3	2
121	1	1	1	1	2	4
122	1	1	1	2	2	2
123	1	1	1	1	2	2
124	1	1	1	2	2	2
125	1	1	1	1	3	2
126	1	1	1	2	2	2
127	1	1	1	2	1	2
128	1	1	1	2	2	2
129	1	1	1	1	3	2
130	1	1	1	1	2	2
131	1	1	1	1	4	2
132	1	1	1	1	1	4
133	1	1	1	2	2	3
134	1	1	1	1	3	4
135	1	1	1	2	2	2
136	1	1	1	1	1	2
137	1	1	1	2	2	2
138	1	1	1	2	3	2
139	1	1	1	2	2	3
140	1	1	1	1	1	4
141	1	1	1	1	3	4
142	1	1	1	1	2	3
143	1	1	1	2	4	2
144	1	1	1	1	1	2
145	1	1	1	2	3	2
146	1	1	1	2	2	2
147	1	1	1	1	1	4
148	1	1	1	2	4	2
149	1	1	1	2	2	2
150	1	1	1	1	1	2

Lampiran 3.

Jawaban Responden
Variabel *Relationship Oriented Promotion* dan *Satisfaction*

Resp	<i>Relationship Oriented Promotion</i>						<i>Satisfaction</i>				
	ROP 1	ROP 2	ROP 3	ROP 4	ROP 5	ROP	S 1	S 2	S 3	S 4	S
1	5	4	4	4	4	4,20	4	4	4	4	4,00
2	5	5	5	4	4	4,60	3	3	3	4	3,25
3	3	3	4	4	4	3,60	4	4	3	4	3,75
4	3	3	3	4	4	3,40	3	4	3	4	3,50
5	3	4	3	4	4	3,60	4	4	4	4	4,00
6	3	3	3	4	3	3,20	3	4	4	4	3,75
7	4	4	4	4	4	4,00	3	4	4	4	3,75
8	4	3	4	4	3	3,60	4	4	4	4	4,00
9	4	4	4	4	3	3,80	4	4	4	4	4,00
10	3	4	4	4	4	3,80	3	3	4	4	3,50
11	3	3	3	4	4	3,40	5	5	4	4	4,50
12	3	3	3	3	3	3,00	3	4	3	4	3,50
13	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
14	4	4	4	4	4	4,00	4	3	3	4	3,50
15	4	3	4	4	4	3,80	5	4	4	4	4,25
16	3	3	3	4	3	3,20	3	3	3	4	3,25
17	3	3	3	3	3	3,00	3	3	4	4	3,50
18	2	2	2	3	2	2,20	3	2	2	2	2,25
19	3	2	2	2	2	2,20	4	4	4	5	4,25
20	2	2	2	2	2	2,00	4	3	4	4	3,75
21	2	2	2	2	3	2,20	4	4	4	4	4,00
22	3	3	3	3	3	3,00	2	2	2	2	2,00
23	4	4	3	3	3	3,40	2	3	3	2	2,50
24	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
25	5	5	4	4	4	4,40	4	4	4	5	4,25
26	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
27	3	4	4	3	4	3,60	4	4	4	4	4,00
28	4	4	4	4	3	3,80	5	4	4	4	4,25
29	3	3	3	3	4	3,20	4	4	4	4	4,00
30	3	3	3	2	2	2,60	3	3	2	2	2,50
31	3	4	3	3	3	3,20	3	4	3	3	3,25
32	4	3	4	4	4	3,80	4	4	4	4	4,00
33	4	4	3	3	4	3,60	4	5	5	5	4,75
34	4	3	3	3	3	3,20	4	4	4	4	4,00
35	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
36	4	4	3	4	3	3,60	4	5	5	5	4,75
37	3	4	4	4	4	3,80	3	4	3	3	3,25

Lampiran 3. (Lanjutan)

Resp	<i>Relationship Oriented Promotion</i>						<i>Satisfaction</i>				
	ROP 1	ROP 2	ROP 3	ROP 4	ROP 5	ROP	S 1	S 2	S 3	S 4	S
38	4	4	4	4	3	3,80	3	3	3	4	3,25
39	3	3	4	4	4	3,60	3	4	3	3	3,25
40	3	3	3	2	2	2,60	3	4	3	3	3,25
41	3	3	3	4	4	3,40	4	3	3	3	3,25
42	3	4	3	3	3	3,20	4	4	4	3	3,75
43	3	3	3	3	3	3,00	3	4	4	3	3,50
44	3	4	4	4	4	3,80	4	4	4	3	3,75
45	5	5	4	5	4	4,60	3	3	4	3	3,25
46	4	3	3	4	3	3,40	3	3	3	4	3,25
47	4	4	3	4	4	3,80	3	3	3	3	3,00
48	3	3	3	3	3	3,00	2	3	3	2	2,50
49	3	3	3	4	3	3,20	4	3	3	4	3,50
50	3	4	4	4	4	3,80	4	3	3	3	3,25
51	3	2	3	3	3	2,80	4	4	4	4	4,00
52	2	3	3	3	3	2,80	4	4	4	4	4,00
53	3	3	3	3	4	3,20	3	4	3	3	3,25
54	3	3	3	3	4	3,20	3	4	4	4	3,75
55	3	3	3	4	3	3,20	3	4	4	3	3,50
56	4	4	4	4	4	4,00	3	3	4	3	3,25
57	4	3	3	4	4	3,60	4	4	3	3	3,50
58	3	3	4	4	3	3,40	4	4	4	4	4,00
59	5	5	4	4	4	4,40	5	5	5	4	4,75
60	3	4	4	4	4	3,80	4	5	4	4	4,25
61	4	4	3	4	4	3,80	4	3	3	4	3,50
62	4	4	4	5	4	4,20	4	5	4	4	4,25
63	5	4	4	4	4	4,20	3	4	3	4	3,50
64	3	3	3	4	3	3,20	3	4	3	3	3,25
65	5	4	5	4	4	4,40	4	3	3	4	3,50
66	4	4	4	4	4	4,00	3	4	3	3	3,25
67	4	3	4	4	4	3,80	3	3	3	2	2,75
68	4	4	4	4	4	4,00	4	5	4	5	4,50
69	3	4	4	4	4	3,80	5	4	5	4	4,50
70	4	3	4	4	4	3,80	4	4	4	5	4,25
71	4	4	4	5	4	4,20	4	5	4	5	4,50
72	5	4	4	4	5	4,40	4	3	4	3	3,50
73	4	3	4	4	4	3,80	4	5	4	4	4,25
74	4	3	3	3	4	3,40	4	4	3	4	3,75
75	3	3	3	3	3	3,00	4	4	4	4	4,00
76	4	3	4	4	3	3,60	3	3	4	3	3,25

Lampiran 3. (Lanjutan)

Resp	<i>Relationship Oriented Promotion</i>						<i>Satisfaction</i>				
	ROP 1	ROP 2	ROP 3	ROP 4	ROP 5	ROP	S 1	S 2	S 3	S 4	S
77	4	3	3	3	4	3,40	4	5	4	5	4,50
78	3	4	3	3	4	3,40	3	3	4	3	3,25
79	3	3	3	3	3	3,00	4	3	4	4	3,75
80	3	3	4	3	4	3,40	4	3	4	3	3,50
81	3	3	4	4	4	3,60	4	4	5	5	4,50
82	3	4	3	4	4	3,60	4	4	4	3	3,75
83	4	3	3	4	4	3,60	5	4	5	4	4,50
84	4	4	4	5	4	4,20	3	4	3	4	3,50
85	3	3	3	3	4	3,20	3	3	3	4	3,25
86	4	4	3	4	4	3,80	5	4	4	4	4,25
87	4	4	4	3	3	3,60	3	4	3	4	3,50
88	5	5	4	5	5	4,80	4	5	5	5	4,75
89	4	4	4	4	4	4,00	5	4	4	5	4,50
90	5	5	4	4	4	4,40	4	3	3	3	3,25
91	4	4	4	4	4	4,00	5	4	4	5	4,50
92	4	4	4	5	5	4,40	5	5	4	5	4,75
93	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
94	4	4	4	5	4	4,20	4	5	5	5	4,75
95	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
96	4	4	4	4	4	4,00	4	4	5	4	4,25
97	5	4	4	4	4	4,20	4	4	3	3	3,50
98	4	3	4	4	4	3,80	3	3	3	3	3,00
99	4	4	4	4	5	4,20	3	3	4	4	3,50
100	3	3	3	3	3	3,00	4	4	4	4	4,00
101	3	3	3	4	4	3,40	4	4	4	4	4,00
102	3	4	4	4	4	3,80	4	4	4	4	4,00
103	4	4	4	4	3	3,80	4	4	4	4	4,00
104	3	3	3	3	3	3,00	4	3	3	4	3,50
105	3	3	3	4	3	3,20	3	3	3	3	3,00
106	4	3	3	4	4	3,60	4	4	3	3	3,50
107	3	3	4	4	3	3,40	3	3	3	3	3,00
108	5	5	4	4	4	4,40	3	3	3	3	3,00
109	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00
110	4	3	4	4	3	3,60	3	4	3	4	3,50
111	4	3	3	3	4	3,40	4	5	4	5	4,50
112	4	3	3	4	3	3,40	4	4	4	4	4,00
113	4	4	3	3	3	3,40	3	4	4	4	3,75
114	4	4	4	4	3	3,80	4	3	4	4	3,75
115	3	3	4	4	3	3,40	3	3	3	4	3,25

Lampiran 3. (Lanjutan)

Resp	<i>Relationship Oriented Promotion</i>						<i>Satisfaction</i>				
	ROP 1	ROP 2	ROP 3	ROP 4	ROP 5	ROP	S 1	S 2	S 3	S 4	S
116	4	4	4	4	4	4,00	3	3	3	4	3,25
117	3	4	4	4	4	3,80	3	3	3	3	3,00
118	4	3	3	4	3	3,40	4	4	4	4	4,00
119	4	3	4	4	4	3,80	3	3	3	3	3,00
120	4	4	3	4	4	3,80	4	4	4	3	3,75
121	3	3	3	4	3	3,20	4	4	5	4	4,25
122	3	2	3	3	3	2,80	3	4	3	3	3,25
123	4	3	3	3	3	3,20	4	4	3	3	3,50
124	3	3	3	3	3	3,00	3	4	3	3	3,25
125	4	3	4	3	3	3,40	3	3	3	4	3,25
126	3	3	4	3	3	3,20	3	3	3	3	3,00
127	3	3	3	4	3	3,20	3	3	3	3	3,00
128	3	4	4	4	4	3,80	4	4	3	4	3,75
129	3	3	3	3	4	3,20	4	4	3	4	3,75
130	2	2	2	3	3	2,40	3	3	3	4	3,25
131	2	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00
132	2	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00
133	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00
134	3	4	3	3	3	3,20	3	3	3	3	3,00
135	3	3	3	3	2	2,80	3	3	2	3	2,75
136	2	2	2	2	2	2,00	3	4	3	3	3,25
137	3	3	3	4	4	3,40	4	4	4	4	4,00
138	3	3	3	4	3	3,20	3	3	4	4	3,50
139	4	4	4	4	4	4,00	3	4	4	3	3,50
140	2	2	2	2	2	2,00	4	4	4	4	4,00
141	3	3	3	2	2	2,60	3	4	4	3	3,50
142	3	4	3	4	3	3,40	3	4	4	4	3,75
143	5	5	4	4	4	4,40	4	5	4	5	4,50
144	3	3	3	3	4	3,20	4	4	4	4	4,00
145	2	2	2	2	2	2,00	3	3	3	3	3,00
146	4	4	5	4	4	4,20	4	4	4	4	4,00
147	2	2	2	2	2	2,00	4	4	3	4	3,75
148	3	3	3	4	4	3,40	4	4	4	5	4,25
149	3	3	3	3	3	3,00	3	4	4	4	3,75
150	4	3	3	4	3	3,40	3	3	3	3	3,00

Lampiran 4.

Jawaban Responden
Variabel Trust, Commitment, dan Customer Loyalty

Resp	Trust					Commitment				Customer Loyalty				
	T 1	T 2	T 3	T 4	T	C 1	C 2	C 3	C	CL 1	CL 2	CL 3	CL 4	CL
1	3	3	4	3	3,25	4	4	4	4,00	4	3	3	3	3,25
2	3	3	3	3	3,00	4	5	4	4,33	3	4	4	3	3,50
3	3	4	3	3	3,25	3	2	3	2,67	2	2	2	3	2,25
4	3	4	4	3	3,50	2	3	2	2,33	3	3	3	3	3,00
5	3	3	3	3	3,00	4	4	4	4,00	3	4	4	4	3,75
6	2	2	2	2	2,00	3	3	3	3,00	2	2	2	2	2,00
7	3	4	3	3	3,25	4	4	5	4,33	4	4	4	4	4,00
8	4	5	4	4	4,25	4	4	4	4,00	5	4	5	4	4,50
9	3	4	3	3	3,25	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00
10	3	4	3	4	3,50	4	4	4	4,00	5	4	4	4	4,25
11	3	4	3	3	3,25	5	4	4	4,33	4	5	4	4	4,25
12	3	3	4	3	3,25	4	4	3	3,67	3	3	3	3	3,00
13	4	4	5	4	4,25	4	5	4	4,33	4	5	4	4	4,25
14	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
15	4	4	4	5	4,25	4	4	4	4,00	5	5	4	4	4,50
16	3	3	3	3	3,00	4	4	4	4,00	4	4	4	5	4,25
17	3	3	3	3	3,00	4	4	5	4,33	5	5	4	4	4,50
18	3	3	3	3	3,00	2	2	2	2,00	2	3	3	3	2,75
19	4	4	4	4	4,00	3	3	3	3,00	4	4	3	4	3,75
20	3	3	3	3	3,00	4	4	4	4,00	4	4	4	3	3,75
21	3	3	3	4	3,25	4	4	5	4,33	4	5	4	4	4,25
22	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	2	2	3	3	2,50
23	4	3	3	4	3,50	2	3	3	2,67	3	3	4	4	3,50
24	4	5	5	4	4,50	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
25	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
26	3	3	3	3	3,00	3	4	4	3,67	3	3	3	3	3,00
27	3	3	4	3	3,25	4	5	4	4,33	4	4	4	4	4,00
28	4	3	3	4	3,50	4	4	5	4,33	5	4	5	4	4,50
29	4	3	4	3	3,50	3	3	3	3,00	4	4	4	3	3,75
30	3	3	2	3	2,75	2	3	3	2,67	3	4	3	3	3,25
31	3	3	3	4	3,25	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00
32	3	4	3	3	3,25	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
33	5	4	5	5	4,75	4	5	5	4,67	4	5	5	5	4,75
34	3	4	3	4	3,50	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
35	3	3	3	3	3,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
36	3	3	4	3	3,25	4	4	5	4,33	4	4	4	4	4,00
37	3	3	3	3	3,00	4	4	4	4,00	4	4	5	5	4,50

Lampiran 4. (Lanjutan)

Resp	<i>Trust</i>					<i>Commitment</i>				<i>Customer Loyalty</i>				
	T 1	T 2	T 3	T 4	T	C 1	C 2	C 3	C	CL 1	CL 2	CL 3	CL 4	CL
38	3	3	4	3	3,25	4	3	4	3,67	4	3	4	4	3,75
39	3	3	3	3	3,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
40	3	3	4	3	3,25	3	3	3	3,00	4	3	3	3	3,25
41	3	3	3	3	3,00	3	3	2	2,67	3	3	3	3	3,00
42	3	3	3	3	3,00	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00
43	3	3	4	3	3,25	4	4	4	4,00	5	4	4	4	4,25
44	4	4	4	4	4,00	4	5	4	4,33	4	4	4	4	4,00
45	4	5	5	4	4,50	4	5	5	4,67	5	4	4	4	4,25
46	3	4	3	3	3,25	4	3	4	3,67	3	4	4	4	3,75
47	3	3	3	3	3,00	4	4	4	4,00	3	3	3	3	3,00
48	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00
49	3	4	3	3	3,25	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00
50	4	3	4	4	3,75	4	4	3	3,67	3	3	3	3	3,00
51	3	4	4	3	3,50	2	2	3	2,33	3	4	4	3	3,50
52	3	3	3	3	3,00	2	3	3	2,67	3	3	4	3	3,25
53	3	4	4	4	3,75	2	2	2	2,00	3	3	3	3	3,00
54	3	3	4	3	3,25	3	4	4	3,67	3	3	3	3	3,00
55	3	3	3	3	3,00	4	4	4	4,00	4	4	3	4	3,75
56	3	4	3	3	3,25	3	3	3	3,00	4	4	3	4	3,75
57	3	3	4	3	3,25	3	3	3	3,00	3	3	3	4	3,25
58	4	4	4	4	4,00	4	4	5	4,33	4	5	4	4	4,25
59	4	5	5	5	4,75	4	4	4	4,00	4	5	5	4	4,50
60	3	3	3	3	3,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
61	3	3	3	3	3,00	2	2	2	2,00	3	3	3	3	3,00
62	4	5	4	4	4,25	5	5	5	5,00	5	5	5	4	4,75
63	4	3	3	4	3,50	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00
64	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	5	4	4,25
65	3	4	4	4	3,75	3	2	3	2,67	4	4	4	3	3,75
66	3	4	4	3	3,50	3	3	3	3,00	3	3	4	3	3,25
67	4	3	3	4	3,50	3	3	3	3,00	3	3	3	4	3,25
68	4	4	5	5	4,50	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
69	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
70	4	4	5	4	4,25	4	4	4	4,00	3	3	3	4	3,25
71	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	3	3	3	4	3,25
72	4	4	5	4	4,25	4	4	5	4,33	4	4	4	5	4,25
73	3	4	3	3	3,25	4	3	3	3,33	3	4	4	4	3,75
74	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	3	4	3,75
75	3	3	2	3	2,75	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00
76	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	4	4	4	3	3,75

Lampiran 4. (Lanjutan)

Resp	<i>Trust</i>					<i>Commitment</i>				<i>Customer Loyalty</i>				
	T 1	T 2	T 3	T 4	T	C 1	C 2	C 3	C	CL 1	CL 2	CL 3	CL 4	CL
77	4	3	3	4	3,50	3	3	4	3,33	3	3	3	4	3,25
78	3	4	4	3	3,50	4	3	3	3,33	3	4	3	3	3,25
79	4	4	4	4	4,00	4	3	3	3,33	3	3	3	4	3,25
80	4	4	3	4	3,75	4	4	4	4,00	3	3	3	4	3,25
81	4	3	4	4	3,75	3	4	3	3,33	4	3	3	3	3,25
82	3	4	4	3	3,50	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00
83	4	3	3	4	3,50	4	4	4	4,00	3	3	3	3	3,00
84	4	4	4	4	4,00	4	3	4	3,67	4	4	4	4	4,00
85	4	4	4	3	3,75	3	3	3	3,00	3	4	3	3	3,25
86	4	5	5	4	4,50	4	5	5	4,67	3	3	4	4	3,50
87	4	5	4	4	4,25	3	3	3	3,00	4	4	4	4	4,00
88	3	4	4	3	3,50	4	5	4	4,33	3	4	3	4	3,50
89	4	4	3	4	3,75	4	5	4	4,33	4	3	4	4	3,75
90	3	4	4	3	3,50	4	3	4	3,67	4	3	4	4	3,75
91	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	5	4	4	4,25
92	4	4	4	4	4,00	4	5	5	4,67	4	3	3	4	3,50
93	4	4	5	5	4,50	4	4	5	4,33	4	4	4	4	4,00
94	4	4	4	4	4,00	4	3	3	3,33	4	4	4	4	4,00
95	4	5	4	4	4,25	4	3	4	3,67	4	4	4	4	4,00
96	4	4	3	4	3,75	3	3	3	3,00	4	4	4	4	4,00
97	3	4	4	4	3,75	4	5	5	4,67	4	3	3	3	3,25
98	3	4	3	3	3,25	4	3	3	3,33	3	3	4	3	3,25
99	4	3	3	4	3,50	5	5	4	4,67	3	3	3	4	3,25
100	3	4	4	3	3,50	2	2	2	2,00	4	4	4	4	4,00
101	3	4	4	3	3,50	3	2	2	2,33	4	4	4	4	4,00
102	4	3	4	4	3,75	4	3	4	3,67	4	4	4	4	4,00
103	4	3	3	4	3,50	4	5	4	4,33	4	3	4	4	3,75
104	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00
105	3	3	4	3	3,25	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00
106	3	3	3	3	3,00	3	3	2	2,67	4	3	3	4	3,50
107	4	4	3	4	3,75	5	5	4	4,67	3	3	3	4	3,25
108	3	3	3	3	3,00	4	4	4	4,00	3	3	3	4	3,25
109	3	3	2	3	2,75	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00
110	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	4	4	3	4	3,75
111	4	4	4	4	4,00	4	4	5	4,33	4	4	4	4	4,00
112	3	4	4	3	3,50	4	4	5	4,33	5	4	4	4	4,25
113	4	4	3	4	3,75	5	5	4	4,67	4	4	4	4	4,00
114	4	4	4	3	3,75	4	4	5	4,33	4	4	4	5	4,25
115	3	4	3	4	3,50	4	4	4	4,00	3	3	3	4	3,25

Lampiran 4. (Lanjutan)

Resp	<i>Trust</i>					<i>Commitment</i>				<i>Customer Loyalty</i>				
	T 1	T 2	T 3	T 4	T	C 1	C 2	C 3	C	CL 1	CL 2	CL 3	CL 4	CL
116	3	3	3	3	3,00	4	4	4	4,00	3	3	2	3	2,75
117	4	4	4	3	3,75	4	4	4	4,00	3	3	3	4	3,25
118	4	4	3	4	3,75	4	4	4	4,00	4	4	5	4	4,25
119	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	3	3	3	3	3,00
120	3	4	3	3	3,25	2	2	3	2,33	4	4	4	4	4,00
121	3	3	2	3	2,75	4	4	4	4,00	4	3	3	3	3,25
122	2	3	3	3	2,75	2	2	2	2,00	3	3	4	3	3,25
123	3	3	3	3	3,00	2	2	2	2,00	3	3	3	3	3,00
124	4	4	4	4	4,00	3	3	3	3,00	3	3	2	3	2,75
125	3	4	4	4	3,75	3	3	3	3,00	3	2	3	3	2,75
126	4	4	3	3	3,50	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00
127	4	4	3	4	3,75	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00
128	3	4	4	3	3,50	3	3	3	3,00	3	3	3	2	2,75
129	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2,00	3	3	3	3	3,00
130	2	2	3	2	2,25	2	2	2	2,00	3	3	3	3	3,00
131	3	3	4	3	3,25	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00
132	3	3	4	3	3,25	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00
133	2	2	3	3	2,50	2	2	2	2,00	3	3	3	3	3,00
134	3	3	3	3	3,00	2	2	2	2,00	3	3	3	3	3,00
135	2	3	3	3	2,75	2	2	2	2,00	2	3	2	2	2,25
136	3	3	3	4	3,25	3	2	3	2,67	3	3	4	3	3,25
137	4	4	3	4	3,75	4	4	4	4,00	4	4	3	4	3,75
138	4	3	3	3	3,25	3	3	3	3,00	3	4	3	3	3,25
139	5	4	5	4	4,50	3	3	4	3,33	4	4	4	4	4,00
140	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00	4	4	4	4	4,00
141	4	4	4	4	4,00	3	3	2	2,67	4	3	3	4	3,50
142	3	4	4	3	3,50	2	2	2	2,00	3	3	3	3	3,00
143	4	5	5	4	4,50	2	2	2	2,00	5	5	4	4	4,50
144	4	4	4	4	4,00	2	2	2	2,00	4	3	3	4	3,50
145	3	3	3	3	3,00	2	2	2	2,00	3	3	4	3	3,25
146	3	3	4	4	3,50	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
147	4	4	3	4	3,75	3	2	3	2,67	4	4	4	4	4,00
148	3	4	4	3	3,50	4	5	5	4,67	4	4	5	4	4,25
149	4	4	4	4	4,00	3	3	2	2,67	4	4	3	4	3,75
150	4	3	3	4	3,50	3	3	2	2,67	4	3	4	3	3,50

Lampiran 5.

Frekuensi Berdasarkan Persyaratan Menjadi Responden

Apakah Anda berusia 20 tahun ke atas?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ya	150	100,0	100,0	100,0

Apakah Anda berdomisili di Surabaya?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ya	150	100,0	100,0	100,0

Apakah Anda pernah menggunakan layanan Citilink minimal 2 (dua) kali dalam waktu 6 (enam) bulan terakhir?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ya	150	100,0	100,0	100,0

Lampiran 6.

Frekuensi Karakteristik Responden

Jenis Kelamin Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Pria	81	54,0	54,0	54,0
Wanita	69	46,0	46,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Usia Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
20-30 tahun	42	28,0	28,0	28,0
30-40 tahun	59	39,3	39,3	67,3
40-50 tahun	32	21,3	21,3	88,7
50 tahun ke atas	17	11,3	11,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Pekerjaan Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Mahasiswa	14	9,3	9,3	9,3
Pekerja Swasta	95	63,3	63,3	72,7
PNS	9	6,0	6,0	78,7
Wiraswasta	29	19,3	19,3	98,0
Lain-Lain	3	2,0	2,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Lampiran 7.

Statistik Deskriptif Variabel

Relationship Oriented Promotion

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ROP1	150	2,00	5,00	3,5000	,75751
ROP2	150	2,00	5,00	3,4133	,72526
ROP3	150	2,00	5,00	3,4200	,65814
ROP4	150	2,00	5,00	3,6067	,70375
ROP5	150	2,00	5,00	3,4933	,69269
ROP	150	2,00	4,80	3,4867	,59727
Valid N (listwise)	150				

Satisfaction

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
S1	150	2,00	5,00	3,5933	,66652
S2	150	2,00	5,00	3,7200	,67675
S3	150	2,00	5,00	3,5933	,67652
S4	150	2,00	5,00	3,7000	,73958
S	150	2,00	4,75	3,6517	,57703
Valid N (listwise)	150				

Trust

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
T1	150	2,00	5,00	3,4000	,59076
T2	150	2,00	5,00	3,5733	,64866
T3	150	2,00	5,00	3,5333	,70155
T4	150	2,00	5,00	3,4733	,59862
T	150	2,00	4,75	3,4950	,51932
Valid N (listwise)	150				

Lampiran 7. (Lanjutan)

Commitment

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
C1	150	2,00	5,00	3,4067	,79509
C2	150	2,00	5,00	3,4267	,90001
C3	150	2,00	5,00	3,4667	,90980
C	150	2,00	5,00	3,4333	,81515
Valid N (listwise)	150				

Customer Loyalty

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
CL1	150	2,00	5,00	3,5400	,70120
CL2	150	2,00	5,00	3,5267	,70184
CL3	150	2,00	5,00	3,5133	,69259
CL4	150	2,00	5,00	3,5733	,62763
CL	150	2,00	4,75	3,5383	,58986
Valid N (listwise)	150				

Lampiran 8.

Output Normalitas

PRELIS 2.70

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

The following lines were read from file **E:\Myg\Myg.PR2:**

```
SY='E:$Myg$Myg.PSF'  
NS 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20  
OU MA=CM SM=Myg.Cov XT
```

Univariate Summary Statistics for Continuous Variables

Variable	Mean	St. Dev.	T-Value	Skewness	Kurtosis	Min. Freq.	Max. Freq.		
ROP1	3.500	0.758	56.588	0.026	-0.181	1.946	11	4.992	13
ROP2	3.413	0.725	57.641	0.022	-0.102	1.975	13	5.020	8
ROP3	3.420	0.658	63.643	-0.133	-0.069	2.027	11	5.197	3
ROP4	3.607	0.704	62.768	-0.248	0.234	2.141	12	5.256	7
ROP5	3.493	0.693	61.765	-0.231	-0.026	2.086	13	5.281	4
S1	3.593	0.667	66.028	-0.005	0.024	1.950	5	5.024	10
S2	3.720	0.677	67.323	-0.060	0.029	1.992	4	5.031	15
S3	3.593	0.677	65.053	-0.037	0.031	1.985	6	5.041	10
S4	3.700	0.740	61.272	-0.099	-0.081	2.062	8	5.064	17
T1	3.400	0.591	70.488	-0.011	0.044	1.944	6	5.134	2
T2	3.573	0.649	67.469	0.045	0.022	1.901	4	5.009	9

T3	3.533	0.702	61.684	0.088	-0.060	1.873	6	4.966	12
T4	3.473	0.599	71.063	0.171	0.073	1.817	3	4.997	5
C1	3.407	0.795	52.476	-0.133	-0.333	2.077	24	5.353	5
C2	3.427	0.900	46.630	0.036	-0.617	1.992	25	5.049	17
C3	3.467	0.910	46.667	0.016	-0.633	2.016	25	5.080	18
CL1	3.540	0.701	61.831	-0.012	-0.035	1.977	8	5.029	10
CL2	3.527	0.702	61.542	0.050	-0.049	1.918	7	4.986	11
CL3	3.513	0.693	62.128	0.004	-0.017	1.966	8	5.023	9
CL4	3.573	0.628	69.730	-0.179	0.179	2.046	6	5.152	5

Test of Univariate Normality for Continuous Variables

Variable	Skewness		Kurtosis		Skewness and Kurtosis	
	Z-Score	P-Value	Z-Score	P-Value	Chi-Square	P-Value
ROP1	0.133	0.894	-0.357	0.721	0.145	0.930
ROP2	0.115	0.909	-0.117	0.907	0.027	0.987
ROP3	-0.683	0.495	-0.023	0.981	0.467	0.792
ROP4	-1.266	0.205	0.728	0.467	2.133	0.344
ROP5	-1.183	0.237	0.096	0.923	1.408	0.495
S1	-0.026	0.979	0.228	0.820	0.053	0.974
S2	-0.308	0.758	0.241	0.809	0.153	0.926
S3	-0.193	0.847	0.247	0.805	0.098	0.952
S4	-0.511	0.609	-0.057	0.955	0.264	0.876
T1	-0.054	0.957	0.280	0.780	0.081	0.960
T2	0.233	0.816	0.222	0.824	0.103	0.950
T3	0.452	0.651	0.001	0.999	0.205	0.903
T4	0.881	0.378	0.352	0.725	0.899	0.638
C1	-0.687	0.492	-0.870	0.385	1.228	0.541
C2	0.187	0.852	-2.112	0.035	4.496	0.106
C3	0.082	0.935	-2.192	0.028	4.812	0.090
CL1	-0.064	0.949	0.070	0.945	0.009	0.996
CL2	0.259	0.796	0.032	0.974	0.068	0.967
CL3	0.021	0.983	0.119	0.905	0.015	0.993
CL4	-0.918	0.359	0.605	0.545	1.208	0.547

Relative Multivariate Kurtosis = 1.006

Test of Multivariate Normality for Continuous Variables

Value	Skewness		Kurtosis		Skewness and Kurtosis		
	Z-Score	P-Value	Value	Z-Score	P-Value	Chi-Square	P-Value
65.301	1.647	0.100	442.682	1.671	0.095	5.504	0.064

Lampiran 9.

Output Lisrel

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:\Myg\Myg.Cov.sp1:

Analisis Struktural Equation Model
OBSERVED VARIABLE ROP1 ROP2 ROP3 ROP4 ROP5 S1 S2 S3 S4
T1 T2 T3 T4 C1 C2 C3 CL1 CL2 CL3 CL4
COVARIANCE MATRIX FROM FILE E:\Myg\Myg.COV
SAMPLE SIZE 150
LATENT VARIABLES ROP S T C CL
RELATIONSHIPS:
ROP1 = 1*ROP
ROP2-ROP5 = ROP
S1 = 1*S
S2-S4 = S
T1 = 1*T
T2-T4 = T
C1 = 1*C
C2-C3 = C
CL1 = 1*CL
CL2-CL4 = CL
S = ROP
T = ROP
C = S T

CL = S T C
 OPTIONS: SS SC EF RS AD=OFF
 PATH DIAGRAM
 END OF PROGRAM

Sample Size = 150
 Analisis Struktural Equation Model

Covariance Matrix

	S1	S2	S3	S4	T1	T2
S1	0.44					
S2	0.25	0.46				
S3	0.27	0.28	0.46			
S4	0.29	0.31	0.31	0.55		
T1	0.10	0.09	0.14	0.11	0.35	
T2	0.13	0.12	0.12	0.12	0.21	0.42
T3	0.10	0.12	0.11	0.13	0.20	0.26
T4	0.12	0.11	0.12	0.11	0.27	0.21
C1	0.16	0.12	0.20	0.19	0.17	0.16
C2	0.17	0.15	0.25	0.21	0.20	0.13
C3	0.20	0.17	0.26	0.24	0.19	0.17
CL1	0.17	0.18	0.23	0.19	0.15	0.17
CL2	0.17	0.19	0.22	0.20	0.13	0.17
CL3	0.15	0.16	0.18	0.14	0.12	0.15
CL4	0.13	0.14	0.18	0.16	0.17	0.16
ROP1	0.12	0.12	0.12	0.15	0.13	0.18
ROP2	0.10	0.11	0.14	0.11	0.11	0.15
ROP3	0.09	0.07	0.09	0.10	0.10	0.14
ROP4	0.13	0.13	0.14	0.15	0.09	0.14
ROP5	0.17	0.15	0.16	0.16	0.10	0.12

Covariance Matrix

	T3	T4	C1	C2	C3	CL1
T3	0.49					
T4	0.20	0.36				
C1	0.10	0.17	0.63			
C2	0.13	0.19	0.59	0.81		
C3	0.16	0.19	0.57	0.66	0.83	

CL1	0.15	0.16	0.24	0.25	0.31	0.49
CL2	0.14	0.13	0.23	0.22	0.30	0.36
CL3	0.12	0.13	0.22	0.22	0.30	0.33
CL4	0.13	0.15	0.27	0.27	0.32	0.28
ROP1	0.16	0.14	0.21	0.24	0.26	0.16
ROP2	0.16	0.10	0.20	0.26	0.23	0.12
ROP3	0.12	0.12	0.22	0.25	0.22	0.13
ROP4	0.10	0.06	0.25	0.27	0.25	0.13
ROP5	0.15	0.09	0.21	0.25	0.22	0.08

Covariance Matrix

	CL2	CL3	CL4	ROP1	ROP2	ROP3
CL2	0.49					
CL3	0.34	0.48				
CL4	0.27	0.27	0.39			
ROP1	0.11	0.12	0.15	0.57		
ROP2	0.10	0.11	0.13	0.39	0.53	
ROP3	0.09	0.10	0.11	0.33	0.33	0.43
ROP4	0.09	0.10	0.13	0.32	0.31	0.30
ROP5	0.09	0.06	0.14	0.30	0.30	0.27

Covariance Matrix

	ROP4	ROP5
ROP4	0.50	
ROP5	0.32	0.48

Analisis Struktural Equation Model

Number of Iterations = 9

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

Measurement Equations

$$S1 = 1.00 * S, \text{ Errorvar.} = 0.20, R^2 = 0.55$$

(0.029)
6.97

$$S2 = 1.04 * S, \text{ Errorvar.} = 0.19, R^2 = 0.58$$

(0.12) (0.028)
8.81 6.75

$$S3 = 1.11*S, \text{ Errorvar.} = 0.16, R^2 = 0.65$$

(0.12)	(0.026)
9.30	6.06

$$S4 = 1.16*S, \text{ Errorvar.} = 0.22, R^2 = 0.60$$

(0.13)	(0.033)
8.95	6.59

$$T1 = 1.00*T, \text{ Errorvar.} = 0.090, R^2 = 0.74$$

(0.018)	
4.91	

$$T2 = 0.85*T, \text{ Errorvar.} = 0.23, R^2 = 0.45$$

(0.098)	(0.030)
8.74	7.66

$$T3 = 0.84*T, \text{ Errorvar.} = 0.31, R^2 = 0.37$$

(0.11)	(0.039)
7.79	7.93

$$T4 = 1.00*T, \text{ Errorvar.} = 0.097, R^2 = 0.73$$

(0.086)	(0.019)
11.63	5.11

$$C1 = 1.00*C, \text{ Errorvar.} = 0.12, R^2 = 0.80$$

(0.022)	
5.64	

$$C2 = 1.15*C, \text{ Errorvar.} = 0.14, R^2 = 0.82$$

(0.072)	(0.027)
15.99	5.18

$$C3 = 1.13*C, \text{ Errorvar.} = 0.18, R^2 = 0.78$$

(0.074)	(0.030)
15.24	6.05

$$CL1 = 1.00*CL, \text{ Errorvar.} = 0.13, R^2 = 0.72$$

(0.022)	
6.01	

$$CL2 = 0.99*CL, \text{ Errorvar.} = 0.14, R^2 = 0.70$$

(0.083)	(0.023)
11.94	6.25

$$\text{CL3} = 0.93 \cdot \text{CL}, \text{Errorvar.} = 0.17, R^2 = 0.63$$

(0.083)	(0.025)
11.12	6.90

$$\text{CL4} = 0.80 \cdot \text{CL}, \text{Errorvar.} = 0.16, R^2 = 0.57$$

(0.077)	(0.022)
10.43	7.26

$$\text{ROP1} = 1.00 \cdot \text{ROP}, \text{Errorvar.} = 0.20, R^2 = 0.66$$

(0.029)
6.80

$$\text{ROP2} = 0.98 \cdot \text{ROP}, \text{Errorvar.} = 0.17, R^2 = 0.69$$

(0.086)	(0.025)
11.31	6.55

$$\text{ROP3} = 0.88 \cdot \text{ROP}, \text{Errorvar.} = 0.14, R^2 = 0.67$$

(0.079)	(0.021)
11.19	6.66

$$\text{ROP4} = 0.88 \cdot \text{ROP}, \text{Errorvar.} = 0.20, R^2 = 0.59$$

(0.086)	(0.028)
10.31	7.24

$$\text{ROP5} = 0.84 \cdot \text{ROP}, \text{Errorvar.} = 0.21, R^2 = 0.56$$

(0.085)	(0.028)
9.91	7.43

Structural Equations

$$S = 0.35 \cdot \text{ROP}, \text{Errorvar.} = 0.20, R^2 = 0.19$$

(0.077)	(0.041)
4.58	4.88

$$T = 0.36 \cdot \text{ROP}, \text{Errorvar.} = 0.21, R^2 = 0.19$$

(0.075)	(0.035)
4.77	5.97

$$C = 0.51 \cdot S + 0.46 \cdot T, \text{Errorvar.} = 0.35, R^2 = 0.29$$

(0.12)	(0.12)	(0.054)
4.13	4.01	6.47

$$CL = 0.43*S + 0.28*T + 0.26*C, \text{ Errorvar.} = 0.17, R^2 = 0.49$$

(0.10)	(0.094)	(0.074)	(0.032)
4.11	3.02	3.53	5.51

Reduced Form Equations

$$S = 0.35*ROP, \text{ Errorvar.} = 0.20, R^2 = 0.19$$

(0.077)
4.58

$$T = 0.36*ROP, \text{ Errorvar.} = 0.21, R^2 = 0.19$$

(0.075)
4.77

$$C = 0.35*ROP, \text{ Errorvar.} = 0.44, R^2 = 0.092$$

(0.072)
4.78

$$CL = 0.34*ROP, \text{ Errorvar.} = 0.29, R^2 = 0.13$$

(0.066)
5.15

Variances of Independent Variables

ROP

0.38
(0.06)
5.82

Covariance Matrix of Latent Variables

	S	T	C	CL	ROP
S	0.25				
T	0.05	0.26			
C	0.15	0.14	0.49		
CL	0.16	0.13	0.23	0.34	
ROP	0.13	0.14	0.13	0.13	0.38

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 163

Minimum Fit Function Chi-Square = 220.24 (P = 0.0019)

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 214.19 (P = 0.0044)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 51.19

90 Percent Confidence Interval for NCP = (17.30 ; 93.18)

Minimum Fit Function Value = 1.48

Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.34

90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.12 ; 0.63)

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.046

90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.027 ; 0.062)

P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.64

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 2.07

90 Percent Confidence Interval for ECVI = (1.84 ; 2.35)

ECVI for Saturated Model = 2.82

ECVI for Independence Model = 29.54

Chi-Square for Independence Model with 190 Degrees of Freedom = 4360.79

Independence AIC = 4400.79

Model AIC = 308.19

Saturated AIC = 420.00

Independence CAIC = 4481.00

Model CAIC = 496.69

Saturated CAIC = 1262.23

Normed Fit Index (NFI) = 0.95

Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.98

Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.81

Comparative Fit Index (CFI) = 0.99

Incremental Fit Index (IFI) = 0.99

Relative Fit Index (RFI) = 0.94

Critical N (CN) = 141.67

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.044

Standardized RMR = 0.087

Goodness of Fit Index (GFI) = 0.87

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.84

Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.68

Analisis Struktural Equation Model

Fitted Covariance Matrix

	S1	S2	S3	S4	T1	T2
S1	0.44					
S2	0.26	0.46				
S3	0.27	0.28	0.46			
S4	0.28	0.30	0.31	0.55		
T1	0.05	0.05	0.05	0.06	0.35	
T2	0.04	0.04	0.04	0.05	0.22	0.42
T3	0.04	0.04	0.04	0.05	0.22	0.19
T4	0.05	0.05	0.05	0.06	0.26	0.22
C1	0.15	0.15	0.16	0.17	0.14	0.12
C2	0.17	0.18	0.19	0.20	0.17	0.14
C3	0.17	0.17	0.18	0.19	0.16	0.14
CL1	0.16	0.16	0.17	0.18	0.13	0.11
CL2	0.15	0.16	0.17	0.18	0.13	0.11
CL3	0.15	0.15	0.16	0.17	0.12	0.10
CL4	0.13	0.13	0.14	0.15	0.11	0.09
ROP1	0.13	0.14	0.15	0.15	0.14	0.12
ROP2	0.13	0.14	0.14	0.15	0.13	0.11
ROP3	0.12	0.12	0.13	0.13	0.12	0.10
ROP4	0.12	0.12	0.13	0.14	0.12	0.10
ROP5	0.11	0.12	0.12	0.13	0.11	0.10

Fitted Covariance Matrix

	T3	T4	C1	C2	C3	CL1
T3	0.49					
T4	0.22	0.36				
C1	0.12	0.15	0.61			
C2	0.14	0.17	0.56	0.78		
C3	0.14	0.16	0.55	0.63	0.80	
CL1	0.11	0.13	0.23	0.27	0.26	0.47
CL2	0.11	0.13	0.23	0.26	0.26	0.33
CL3	0.10	0.12	0.21	0.25	0.24	0.31
CL4	0.09	0.11	0.19	0.21	0.21	0.27
ROP1	0.11	0.14	0.13	0.15	0.15	0.13
ROP2	0.11	0.13	0.13	0.15	0.14	0.13
ROP3	0.10	0.12	0.11	0.13	0.13	0.11
ROP4	0.10	0.12	0.12	0.13	0.13	0.11
ROP5	0.10	0.11	0.11	0.13	0.12	0.11

Fitted Covariance Matrix

	CL2	CL3	CL4	ROP1	ROP2	ROP3
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
CL2	0.47					
CL3	0.31	0.46				
CL4	0.27	0.25	0.38			
ROP1	0.13	0.12	0.10	0.57		
ROP2	0.12	0.12	0.10	0.37	0.53	
ROP3	0.11	0.11	0.09	0.33	0.32	0.43
ROP4	0.11	0.11	0.09	0.33	0.33	0.29
ROP5	0.11	0.10	0.09	0.32	0.31	0.28

Fitted Covariance Matrix

	ROP4	ROP5
	-----	-----
ROP4	0.50	
ROP5	0.28	0.48

Fitted Residuals

	S1	S2	S3	S4	T1	T2
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
S1	0.00					
S2	0.00	0.00				
S3	0.00	0.00	0.00			
S4	0.01	0.01	-0.01	0.00		
T1	0.05	0.04	0.09	0.05	0.00	
T2	0.09	0.08	0.07	0.08	-0.01	0.00
T3	0.06	0.08	0.07	0.08	-0.02	0.08
T4	0.07	0.06	0.07	0.05	0.01	-0.01
C1	0.01	-0.03	0.04	0.02	0.02	0.03
C2	0.00	-0.03	0.06	0.02	0.03	-0.01
C3	0.04	-0.01	0.07	0.05	0.03	0.03
CL1	0.02	0.02	0.06	0.01	0.01	0.05
CL2	0.02	0.03	0.05	0.02	0.00	0.06
CL3	0.01	0.01	0.02	-0.03	0.00	0.05
CL4	0.01	0.01	0.04	0.01	0.07	0.07
ROP1	-0.01	-0.01	-0.03	-0.01	-0.01	0.06
ROP2	-0.03	-0.02	0.00	-0.04	-0.02	0.03
ROP3	-0.03	-0.05	-0.04	-0.03	-0.02	0.04
ROP4	0.02	0.00	0.01	0.02	-0.03	0.04
ROP5	0.06	0.04	0.04	0.03	-0.01	0.02

Fitted Residuals

	T3	T4	C1	C2	C3	CL1
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
T3	0.00					
T4	-0.01	0.00				
C1	-0.02	0.02	0.02			
C2	-0.01	0.02	0.03	0.03		
C3	0.02	0.02	0.02	0.03	0.03	
CL1	0.04	0.03	0.01	-0.01	0.05	0.02
CL2	0.03	0.00	0.01	-0.04	0.04	0.02
CL3	0.02	0.01	0.00	-0.03	0.05	0.02
CL4	0.04	0.05	0.08	0.05	0.11	0.01
ROP1	0.05	0.01	0.07	0.09	0.11	0.04
ROP2	0.05	-0.03	0.07	0.12	0.09	0.00
ROP3	0.02	0.00	0.11	0.11	0.09	0.01
ROP4	0.00	-0.06	0.14	0.13	0.12	0.01
ROP5	0.06	-0.03	0.10	0.13	0.10	-0.02

Fitted Residuals

	CL2	CL3	CL4	ROP1	ROP2	ROP3
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
CL2	0.02					
CL3	0.03	0.02				
CL4	0.00	0.02	0.01			
ROP1	-0.02	0.00	0.05	0.00		
ROP2	-0.02	-0.01	0.03	0.02	0.00	
ROP3	-0.02	-0.01	0.02	0.00	0.00	0.00
ROP4	-0.02	0.00	0.04	-0.02	-0.02	0.01
ROP5	-0.01	-0.04	0.05	-0.02	-0.01	-0.01

Fitted Residuals

	ROP4	ROP5
	-----	-----
ROP4	0.00	
ROP5	0.04	0.00

Summary Statistics for Fitted Residuals

Smallest Fitted Residual = -0.06
 Median Fitted Residual = 0.02
 Largest Fitted Residual = 0.14

Standardized Residuals

	S1	S2	S3	S4	T1	T2
S1	--					
S2	-0.09	--				
S3	-0.16	-0.04	--			
S4	0.66	1.04	-0.88	--		
T1	1.88	1.28	2.95	1.70	--	
T2	2.61	2.36	2.24	2.10	-1.97	--
T3	1.52	2.18	1.94	2.08	-1.75	3.99
T4	2.44	2.10	2.28	1.66	5.04	-1.96
C1	0.36	-1.17	1.57	0.59	1.26	1.13
C2	0.14	-0.98	2.18	0.59	1.60	-0.23
C3	1.23	-0.22	2.52	1.41	1.13	0.91
CL1	0.77	0.94	2.81	0.21	0.73	2.04
CL2	0.71	1.27	2.31	0.72	0.14	2.31
CL3	0.22	0.31	0.69	-1.09	-0.16	1.86
CL4	0.23	0.61	1.75	0.45	3.37	2.58
ROP1	-0.29	-0.52	-1.06	-0.27	-0.39	2.06
ROP2	-1.04	-0.90	0.00	-1.40	-1.20	1.18
ROP3	-1.07	-2.23	-1.83	-1.22	-0.99	1.40
ROP4	0.67	0.18	0.59	0.61	-1.56	1.50
ROP5	2.34	1.33	1.50	1.11	-0.49	0.86

Standardized Residuals

	T3	T4	C1	C2	C3	CL1
T3	--					
T4	-1.54	--				
C1	-0.70	1.12	3.15			
C2	-0.18	0.92	3.75	3.15		
C3	0.62	0.99	1.84	2.89	3.15	
CL1	1.40	1.41	0.57	-0.47	2.02	3.15
CL2	0.99	0.19	0.27	-1.73	1.50	2.86
CL3	0.62	0.53	0.16	-1.19	1.98	1.88
CL4	1.45	2.42	3.73	2.15	4.16	0.91
ROP1	1.38	0.38	1.93	2.17	2.49	1.09
ROP2	1.50	-1.75	1.88	2.79	2.04	-0.04
ROP3	0.53	-0.26	3.16	3.04	2.42	0.45
ROP4	0.07	-2.68	3.76	3.23	2.88	0.36
ROP5	1.78	-1.31	2.76	3.10	2.30	-0.78

Standardized Residuals

	CL2	CL3	CL4	ROP1	ROP2	ROP3
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
CL2	3.15					
CL3	2.92	3.15				
CL4	0.35	1.33	3.15			
ROP1	-0.47	0.09	1.57	--		
ROP2	-0.65	-0.30	0.97	2.51	--	
ROP3	-0.86	-0.22	0.89	0.21	0.40	--
ROP4	-0.64	-0.06	1.39	-1.44	-1.60	0.89
ROP5	-0.46	-1.20	1.72	-1.78	-0.77	-0.65

Standardized Residuals

	ROP4	ROP5
	-----	-----
ROP4	--	
ROP5	2.66	--

Summary Statistics for Standardized Residuals

Smallest Standardized Residual = -2.68

Median Standardized Residual = 0.75

Largest Standardized Residual = 5.04

Analisis Struktural Equation Model

Standardized Solution

LAMBDA-Y

	S	T	C	CL
	-----	-----	-----	-----
S1	0.50	--	--	--
S2	0.52	--	--	--
S3	0.55	--	--	--
S4	0.57	--	--	--
T1	--	0.51	--	--
T2	--	0.43	--	--
T3	--	0.43	--	--
T4	--	0.51	--	--
C1	--	--	0.70	--
C2	--	--	0.80	--
C3	--	--	0.79	--

CL1	--	--	--	0.58
CL2	--	--	--	0.57
CL3	--	--	--	0.54
CL4	--	--	--	0.47

LAMBDA-X

	ROP

ROP1	0.61
ROP2	0.60
ROP3	0.54
ROP4	0.54
ROP5	0.52

BETA

	S	T	C	CL
	-----	-----	-----	-----
S	--	--	--	--
T	--	--	--	--
C	0.36	0.34	--	--
CL	0.36	0.25	0.31	--

GAMMA

	ROP

S	0.44
T	0.43
C	--
CL	--

Correlation Matrix of ETA and KSI

	S	T	C	CL	ROP
	-----	-----	-----	-----	-----
S	1.00				
T	0.19	1.00			
C	0.43	0.41	1.00		
CL	0.54	0.44	0.57	1.00	
ROP	0.44	0.43	0.30	0.36	1.00

PSI

Note: This matrix is diagonal.

S	T	C	CL
0.81	0.81	0.71	0.51

Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

	ROP
S	0.44
T	0.43
C	0.30
CL	0.36

Analisis Struktural Equation Model

Completely Standardized Solution

LAMBDA-Y

	S	T	C	CL
S1	0.74	--	--	--
S2	0.76	--	--	--
S3	0.81	--	--	--
S4	0.77	--	--	--
T1	--	0.86	--	--
T2	--	0.67	--	--
T3	--	0.61	--	--
T4	--	0.85	--	--
C1	--	--	0.89	--
C2	--	--	0.91	--
C3	--	--	0.88	--
CL1	--	--	--	0.85
CL2	--	--	--	0.83
CL3	--	--	--	0.79
CL4	--	--	--	0.76

LAMBDA-X

	ROP
ROP1	0.81
ROP2	0.83
ROP3	0.82
ROP4	0.77
ROP5	0.75

BETA

	S	T	C	CL
	-----	-----	-----	-----
S	--	--	--	--
T	--	--	--	--
C	0.36	0.34	--	--
CL	0.36	0.25	0.31	--

GAMMA

	ROP

S	0.44
T	0.43
C	--
CL	--

Correlation Matrix of ETA and KSI

	S	T	C	CL	ROP
	-----	-----	-----	-----	-----
S	1.00				
T	0.19	1.00			
C	0.43	0.41	1.00		
CL	0.54	0.44	0.57	1.00	
ROP	0.44	0.43	0.30	0.36	1.00

PSI

Note: This matrix is diagonal.

S	T	C	CL
-----	-----	-----	-----
0.81	0.81	0.71	0.51

THETA-EPS

S1	S2	S3	S4	T1	T2
-----	-----	-----	-----	-----	-----
0.45	0.42	0.35	0.40	0.26	0.55

THETA-EPS

T3	T4	C1	C2	C3	CL1
-----	-----	-----	-----	-----	-----
0.63	0.27	0.20	0.18	0.22	0.28

THETA-EPS

CL2	CL3	CL4
-----	-----	-----
0.30	0.37	0.43

THETA-DELTA

ROP1	ROP2	ROP3	ROP4	ROP5
-----	-----	-----	-----	-----
0.34	0.31	0.33	0.41	0.44

Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

	ROP

S	0.44
T	0.43
C	0.30
CL	0.36

Analisis Struktural Equation Model

Total and Indirect Effects

Total Effects of KSI on ETA

	ROP

S	0.35 (0.08) 4.58
T	0.36 (0.08) 4.77
C	0.35 (0.07) 4.78

CL 0.34
 (0.07)
 5.15

Indirect Effects of KSI on ETA

ROP

 S --
 T --
 C 0.35
 (0.07)
 4.78
 CL 0.34
 (0.07)
 5.15

Total Effects of ETA on ETA

	S	T	C	CL
	-----	-----	-----	-----
S	--	--	--	--
T	--	--	--	--
C	0.51 (0.12) 4.13	0.46 (0.12) 4.01	--	--
CL	0.56 (0.11) 5.31	0.40 (0.09) 4.31	0.26 (0.07) 3.53	--

Largest Eigenvalue of B*B' (Stability Index) is 0.760

Indirect Effects of ETA on ETA

	S	T	C	CL
S	--	--	--	--
T	--	--	--	--
C	--	--	--	--
CL	0.13 (0.05) 2.79	0.12 (0.04) 2.71	--	--

Total Effects of ETA on Y

	S	T	C	CL
S1	1.00	--	--	--
S2	1.04 (0.12) 8.81	--	--	--
S3	1.11 (0.12) 9.30	--	--	--
S4	1.16 (0.13) 8.95	--	--	--
T1	--	1.00	--	--
T2	--	0.85 (0.10) 8.74	--	--
T3	--	0.84 (0.11) 7.79	--	--
T4	--	1.00 (0.09) 11.63	--	--

C1	0.51 (0.12) 4.13	0.46 (0.12) 4.01	1.00	--
C2	0.59 (0.14) 4.14	0.53 (0.13) 4.02	1.15 (0.07)	-- 15.99
C3	0.58 (0.14) 4.12	0.52 (0.13) 4.00	1.13 (0.07)	-- 15.24
CL1	0.56 (0.11) 5.31	0.40 (0.09) 4.31	0.26 (0.07) 3.53	1.00
CL2	0.55 (0.10) 5.29	0.40 (0.09) 4.30	0.26 (0.07) 3.52	0.99 (0.08) 11.94
CL3	0.52 (0.10) 5.20	0.37 (0.09) 4.25	0.24 (0.07) 3.50	0.93 (0.08) 11.12
CL4	0.45 (0.09) 5.13	0.32 (0.08) 4.21	0.21 (0.06) 3.47	0.80 (0.08) 10.43

Indirect Effects of ETA on Y

	S	T	C	CL
	-----	-----	-----	-----
S1	--	--	--	--
S2	--	--	--	--
S3	--	--	--	--
S4	--	--	--	--
T1	--	--	--	--
T2	--	--	--	--

T3	--	--	--	--
T4	--	--	--	--
C1	0.51 (0.12) 4.13	0.46 (0.12) 4.01	--	--
C2	0.59 (0.14) 4.14	0.53 (0.13) 4.02	--	--
C3	0.58 (0.14) 4.12	0.52 (0.13) 4.00	--	--
CL1	0.56 (0.11) 5.31	0.40 (0.09) 4.31	0.26 (0.07) 3.53	--
CL2	0.55 (0.10) 5.29	0.40 (0.09) 4.30	0.26 (0.07) 3.52	--
CL3	0.52 (0.10) 5.20	0.37 (0.09) 4.25	0.24 (0.07) 3.50	--
CL4	0.45 (0.09) 5.13	0.32 (0.08) 4.21	0.21 (0.06) 3.47	--

Total Effects of KSI on Y

	ROP

S1	0.35 (0.08) 4.58
S2	0.37 (0.08) 4.61
S3	0.39

	(0.08)	
	4.69	
S4	0.41	
	(0.09)	
	4.64	
T1	0.36	
	(0.08)	
	4.77	
T2	0.31	
	(0.07)	
	4.45	
T3	0.30	
	(0.07)	
	4.30	
T4	0.36	
	(0.08)	
	4.76	
C1	0.35	
	(0.07)	
	4.78	
C2	0.40	
	(0.08)	
	4.79	
C3	0.39	
	(0.08)	
	4.76	
CL1	0.34	
	(0.07)	
	5.15	
CL2	0.34	
	(0.07)	
	5.13	
CL3	0.32	
	(0.06)	
	5.05	

CL4 0.27
 (0.06)
 4.98

Analisis Struktural Equation Model

Standardized Total and Indirect Effects

Standardized Total Effects of KSI on ETA

	ROP
S	0.44
T	0.43
C	0.30
CL	0.36

Standardized Indirect Effects of KSI on ETA

	ROP
S	--
T	--
C	0.30
CL	0.36

Standardized Total Effects of ETA on ETA

	S	T	C	CL
S	--	--	--	--
T	--	--	--	--
C	0.36	0.34	--	--
CL	0.48	0.35	0.31	--

Standardized Indirect Effects of ETA on ETA

	S	T	C	CL
S	--	--	--	--
T	--	--	--	--
C	--	--	--	--
CL	0.11	0.11	--	--

Standardized Total Effects of ETA on Y

	S	T	C	CL
	-----	-----	-----	-----
S1	0.50	--	--	--
S2	0.52	--	--	--
S3	0.55	--	--	--
S4	0.57	--	--	--
T1	--	0.51	--	--
T2	--	0.43	--	--
T3	--	0.43	--	--
T4	--	0.51	--	--
C1	0.25	0.24	0.70	--
C2	0.29	0.27	0.80	--
C3	0.29	0.27	0.79	--
CL1	0.28	0.21	0.18	0.58
CL2	0.27	0.20	0.18	0.57
CL3	0.26	0.19	0.17	0.54
CL4	0.22	0.16	0.15	0.47

Completely Standardized Total Effects of ETA on Y

	S	T	C	CL
	-----	-----	-----	-----
S1	0.74	--	--	--
S2	0.76	--	--	--
S3	0.81	--	--	--
S4	0.77	--	--	--
T1	--	0.86	--	--
T2	--	0.67	--	--
T3	--	0.61	--	--
T4	--	0.85	--	--
C1	0.32	0.30	0.89	--
C2	0.33	0.31	0.91	--
C3	0.32	0.30	0.88	--
CL1	0.40	0.30	0.27	0.85
CL2	0.40	0.29	0.26	0.83
CL3	0.38	0.28	0.25	0.79
CL4	0.36	0.27	0.24	0.76

Standardized Indirect Effects of ETA on Y

	S	T	C	CL
	-----	-----	-----	-----
S1	--	--	--	--
S2	--	--	--	--

S3	--	--	--	--
S4	--	--	--	--
T1	--	--	--	--
T2	--	--	--	--
T3	--	--	--	--
T4	--	--	--	--
C1	0.25	0.24	--	--
C2	0.29	0.27	--	--
C3	0.29	0.27	--	--
CL1	0.28	0.21	0.18	--
CL2	0.27	0.20	0.18	--
CL3	0.26	0.19	0.17	--
CL4	0.22	0.16	0.15	--

Completely Standardized Indirect Effects of ETA on Y

	S	T	C	CL
	-----	-----	-----	-----
S1	--	--	--	--
S2	--	--	--	--
S3	--	--	--	--
S4	--	--	--	--
T1	--	--	--	--
T2	--	--	--	--
T3	--	--	--	--
T4	--	--	--	--
C1	0.32	0.30	--	--
C2	0.33	0.31	--	--
C3	0.32	0.30	--	--
CL1	0.40	0.30	0.27	--
CL2	0.40	0.29	0.26	--
CL3	0.38	0.28	0.25	--
CL4	0.36	0.27	0.24	--

Standardized Total Effects of KSI on Y

	ROP

S1	0.22
S2	0.22
S3	0.24
S4	0.25
T1	0.22
T2	0.19
T3	0.19
T4	0.22

C1	0.21
C2	0.24
C3	0.24
CL1	0.21
CL2	0.21
CL3	0.19
CL4	0.17

Completely Standardized Total Effects of KSI on Y

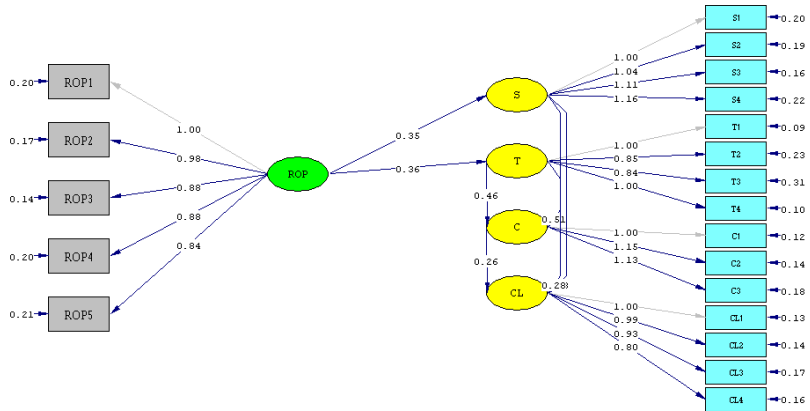
	ROP
S1	0.32
S2	0.33
S3	0.35
S4	0.34
T1	0.37
T2	0.29
T3	0.26
T4	0.37
C1	0.27
C2	0.28
C3	0.27
CL1	0.31
CL2	0.30
CL3	0.29
CL4	0.27

Time used: 0.203 Seconds

Lampiran 10.

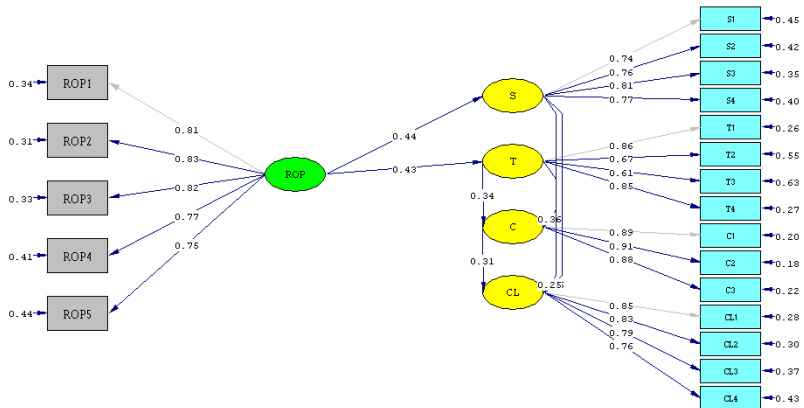
Path Diagram

Estimates



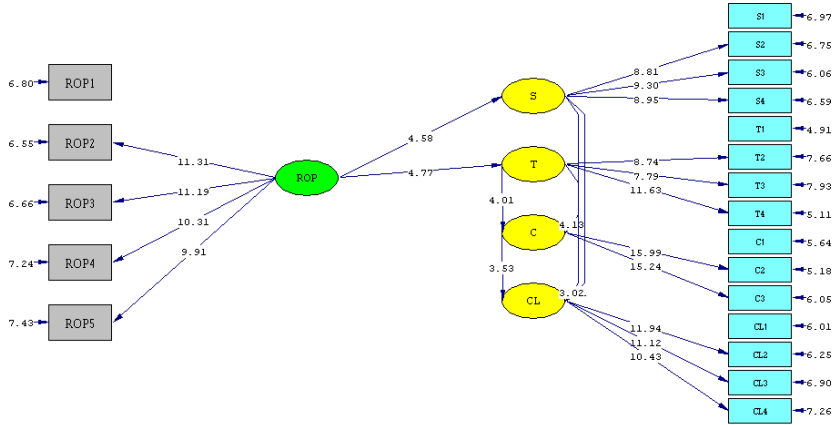
Chi-Square=214.19, df=163, P-value=0.00441, RMSEA=0.046

Standardized Solution



Chi-Square=214.19, df=163, P-value=0.00441, RMSEA=0.046

T-Value



Chi-Square=214.19, df=163, P-value=0.00441, RMSEA=0.046