

Lampiran 1

No. Responden:

Kuesioner

Dengan hormat,

Saya, Christian Sentoso Jap NRP 3103009072, mahasiswa Fakultas Bisnis, jurusan Manajemen, Konsentrasi Ritel, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Dalam rangka memenuhi persyaratan tugas akhir (skripsi), saya melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Hypermart Ciputra World Surabaya**. Untuk itu, apabila anda pernah berbelanja di Hypermart Ciputra World Surabaya, minimum 3 kali dalam 6 bulan terakhir, mohon kesediaan Bapak/Ibu serta Saudara/i sekalian untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini. Atas kesediaan dan waktunya saya ucapkan terima kasih.

Berikan tanda (X) pada jawaban yang sesuai dengan pilihan Anda.

A. Identitas Responden

1. Frekuensi anda berbelanja dalam 6 bulan terakhir di *Hypermart* Ciputra World Surabaya
 - a. 3-5 kali
 - b. > 5 kali
2. Jenis kelamin anda:
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Usia anda:
 - a. 17 < 25 Tahun
 - b. 25 < 35 Tahun
 - c. 35 < 45 Tahun
 - d. > 45 tahun

B. Petunjuk

1. **STS** : Sangat Tidak Setuju
2. **TS** : Tidak Setuju
3. **N** : Netral
4. **S** : Setuju
5. **SS** : Sangat Setuju

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1. KUALITAS PELAYANAN (X)						
X₁: Reliabilitas (<i>Reliability</i>)						
X _{1.1}	<i>Hypermart</i> Ciputra World Surabaya memberikan pelayanan yang baik dari awal hingga akhir					
X _{1.2}	Penanganan atau pengadministrasian catatan / dokumen (misal: struk pembelian) <i>Hypermart</i> Ciputra World Surabaya dilakukan dengan baik					
X _{1.3}	Pelayanan yang diberikan <i>Hypermart</i> Ciputra World Surabaya sesuai dengan yang dijanjikan					
X₂: Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
X _{2.1}	Karyawan <i>Hypermart</i> Ciputra World Surabaya memberikan pelayanan dengan cepat					
X _{2.2}	Karyawan <i>Hypermart</i> Ciputra World Surabaya bersedia membantu kesulitan pelanggan dengan cepat					
X _{2.3}	Karyawan <i>Hypermart</i> Ciputra World Surabaya memberikan waktu luang untuk menanggapi					

	kebutuhan pelanggan dengan cepat					
X₃: Jaminan (Assurance)						
X _{3.1}	<i>Hypermart</i> Ciputra World Surabaya mempunyai reputasi yang terjamin					
X _{3.2}	Karyawan <i>Hypermart</i> Ciputra World Surabaya mempunyai kompetensi dalam bidang pelayanan ritel					
X _{3.3}	Karyawan <i>Hypermart</i> Ciputra World Surabaya ramah dalam memberikan pelayanan					
X₄: Empati (Empathy)						
X _{4.1}	Karyawan <i>Hypermart</i> Ciputra World Surabaya memberikan perhatian secara personal kepada pelanggan					
X _{4.2}	<i>Hypermart</i> Ciputra World Surabaya memperhatikan kebutuhan pelanggan dengan sungguh-sungguh					
X _{4.3}	Lokasi <i>Hypermart</i> Ciputra World Surabaya mudah dijangkau					
X₅: Bukti Fisik (Tangible)						
X _{5.1}	Area <i>Hypermart</i> Ciputra World Surabaya nampak bersih					
X _{5.2}	Penampilan karyawan <i>Hypermart</i> Ciputra World Surabaya rapi					
X _{5.3}	<i>Hypermart</i> Ciputra World Surabaya memiliki alarm anti pencurian untuk pengendalian persediaan barang					

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
2. Kepuasan Pelanggan (Y₁)						
Y _{1.1}	Pelanggan percaya berbelanja di <i>Hypermart</i> Ciputra World Surabaya merupakan pengalaman yang menyenangkan					
Y _{1.2}	Pelanggan percaya berbelanja di <i>Hypermart</i> Ciputra World Surabaya dapat memuaskan hati pelanggan					
Y _{1.3}	Berbelanja di <i>Hypermart</i> Ciputra World Surabaya dapat menyenangkan hati pelanggan					
Y _{1.4}	Berbelanja <i>Hypermart</i> Ciputra World Surabaya telah memenuhi harapan pelanggan					
3. Loyalitas Pelanggan (Y₂)						
Y _{2.1}	Saya akan mengatakan hal positif ke orang lain tentang <i>Hypermart</i> Ciputra World Surabaya					
Y _{2.2}	Saya akan merekomendasikan <i>Hypermart</i> Ciputra World Surabaya kepada orang lain untuk berbelanja					
Y _{2.3}	Saya akan datang dan berbelanja kembali di <i>Hypermart</i> Ciputra World Surabaya					
Y _{2.4}	Setelah berbelanja di <i>Hypermart</i> Ciputra World Surabaya saya tidak akan pindah ke <i>Hypermart</i> lain					
Y _{2.5}	Saya akan menjadikan <i>Hypermart</i> Ciputra World Surabaya sebagai pilihan utama dalam berbelanja					

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
Y _{2.6}	Saya percaya bahwa <i>Hypermart</i> Ciputra World Surabaya adalah yang terbaik					

TERIMA KASIH

Lampiran 2: Karakteristik Responden

Data Descriptive Statistic

Frequency Table

Frekuensi responden berbelanja dalam 6 bulan terakhir di Hypermart Ciputra World Surabaya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3-5 kali	76	50,7	50,7	50,7
	> 5 kali	74	49,3	49,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Jenis Kelamin Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	70	46,7	46,7	46,7
	Perempuan	80	53,3	53,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Usia Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 s.d. < 25 tahun	46	30,7	30,7	30,7
	25 s.d. < 35 tahun	68	45,3	45,3	76,0
	35 s.d. < 45 tahun	25	16,7	16,7	92,7
	> 45 tahun	11	7,3	7,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Lampiran 2: Karakteristik Responden

Resp	Frekuensi	Jenis Kelamin	Usia
1	3-5 kali	Laki-Laki	17 s.d. < 25 tahun
2	> 5 kali	Perempuan	25 s.d. < 35 tahun
3	3-5 kali	Laki-Laki	17 s.d. < 25 tahun
4	> 5 kali	Perempuan	35 s.d. < 45 tahun
5	> 5 kali	Perempuan	> 45 tahun
6	3-5 kali	Laki-Laki	25 s.d. < 35 tahun
7	> 5 kali	Perempuan	17 s.d. < 25 tahun
8	> 5 kali	Laki-Laki	25 s.d. < 35 tahun
9	3-5 kali	Perempuan	17 s.d. < 25 tahun
10	3-5 kali	Perempuan	25 s.d. < 35 tahun
11	> 5 kali	Perempuan	25 s.d. < 35 tahun
12	3-5 kali	Laki-Laki	> 45 tahun
13	> 5 kali	Laki-Laki	35 s.d. < 45 tahun
14	> 5 kali	Perempuan	25 s.d. < 35 tahun
15	3-5 kali	Laki-Laki	17 s.d. < 25 tahun
16	3-5 kali	Laki-Laki	> 45 tahun
17	> 5 kali	Perempuan	17 s.d. < 25 tahun
18	3-5 kali	Perempuan	25 s.d. < 35 tahun

19	> 5 kali	Laki-Laki	35 s.d. < 45 tahun
20	3-5 kali	Perempuan	17 s.d. < 25 tahun
21	> 5 kali	Laki-Laki	25 s.d. < 35 tahun
22	3-5 kali	Perempuan	> 45 tahun
23	3-5 kali	Perempuan	17 s.d. < 25 tahun
24	3-5 kali	Laki-Laki	35 s.d. < 45 tahun
25	> 5 kali	Perempuan	25 s.d. < 35 tahun
26	3-5 kali	Laki-Laki	17 s.d. < 25 tahun
27	> 5 kali	Perempuan	25 s.d. < 35 tahun
28	> 5 kali	Perempuan	25 s.d. < 35 tahun
29	3-5 kali	Laki-Laki	25 s.d. < 35 tahun
30	3-5 kali	Laki-Laki	35 s.d. < 45 tahun
31	3-5 kali	Perempuan	25 s.d. < 35 tahun
32	3-5 kali	Laki-Laki	17 s.d. < 25 tahun
33	> 5 kali	Laki-Laki	17 s.d. < 25 tahun
34	3-5 kali	Perempuan	17 s.d. < 25 tahun
35	> 5 kali	Laki-Laki	17 s.d. < 25 tahun
36	3-5 kali	Laki-Laki	> 45 tahun
37	> 5 kali	Perempuan	25 s.d. < 35 tahun
38	> 5 kali	Perempuan	35 s.d. < 45 tahun
39	3-5 kali	Laki-Laki	25 s.d. < 35 tahun

40	3-5 kali	Laki-Laki	> 45 tahun
41	> 5 kali	Perempuan	17 s.d. < 25 tahun
42	3-5 kali	Perempuan	35 s.d. < 45 tahun
43	> 5 kali	Laki-Laki	25 s.d. < 35 tahun
44	3-5 kali	Perempuan	17 s.d. < 25 tahun
45	> 5 kali	Perempuan	25 s.d. < 35 tahun
46	3-5 kali	Laki-Laki	17 s.d. < 25 tahun
47	3-5 kali	Perempuan	25 s.d. < 35 tahun
48	> 5 kali	Perempuan	35 s.d. < 45 tahun
49	> 5 kali	Laki-Laki	35 s.d. < 45 tahun
50	3-5 kali	Perempuan	25 s.d. < 35 tahun
51	3-5 kali	Laki-Laki	17 s.d. < 25 tahun
52	> 5 kali	Perempuan	25 s.d. < 35 tahun
53	> 5 kali	Laki-Laki	17 s.d. < 25 tahun
54	3-5 kali	Perempuan	25 s.d. < 35 tahun
55	3-5 kali	Perempuan	17 s.d. < 25 tahun
56	> 5 kali	Laki-Laki	25 s.d. < 35 tahun
57	> 5 kali	Laki-Laki	17 s.d. < 25 tahun
58	3-5 kali	Perempuan	25 s.d. < 35 tahun
59	3-5 kali	Laki-Laki	25 s.d. < 35 tahun
60	> 5 kali	Perempuan	25 s.d. < 35 tahun

61	> 5 kali	Perempuan	25 s.d. < 35 tahun
62	3-5 kali	Laki-Laki	25 s.d. < 35 tahun
63	> 5 kali	Laki-Laki	35 s.d. < 45 tahun
64	> 5 kali	Perempuan	25 s.d. < 35 tahun
65	3-5 kali	Laki-Laki	17 s.d. < 25 tahun
66	3-5 kali	Perempuan	> 45 tahun
67	> 5 kali	Laki-Laki	25 s.d. < 35 tahun
68	> 5 kali	Laki-Laki	35 s.d. < 45 tahun
69	3-5 kali	Perempuan	25 s.d. < 35 tahun
70	3-5 kali	Laki-Laki	17 s.d. < 25 tahun
71	> 5 kali	Laki-Laki	25 s.d. < 35 tahun
72	3-5 kali	Perempuan	35 s.d. < 45 tahun
73	> 5 kali	Laki-Laki	25 s.d. < 35 tahun
74	> 5 kali	Laki-Laki	17 s.d. < 25 tahun
75	3-5 kali	Perempuan	25 s.d. < 35 tahun
76	> 5 kali	Laki-Laki	17 s.d. < 25 tahun
77	3-5 kali	Laki-Laki	25 s.d. < 35 tahun
78	> 5 kali	Perempuan	17 s.d. < 25 tahun
79	> 5 kali	Laki-Laki	25 s.d. < 35 tahun
80	3-5 kali	Laki-Laki	25 s.d. < 35 tahun
81	3-5 kali	Perempuan	25 s.d. < 35 tahun

82	> 5 kali	Laki-Laki	35 s.d. < 45 tahun
83	> 5 kali	Perempuan	25 s.d. < 35 tahun
84	3-5 kali	Perempuan	17 s.d. < 25 tahun
85	> 5 kali	Perempuan	35 s.d. < 45 tahun
86	> 5 kali	Perempuan	35 s.d. < 45 tahun
87	3-5 kali	Perempuan	25 s.d. < 35 tahun
88	3-5 kali	Perempuan	17 s.d. < 25 tahun
89	> 5 kali	Laki-Laki	25 s.d. < 35 tahun
90	3-5 kali	Laki-Laki	17 s.d. < 25 tahun
91	3-5 kali	Perempuan	35 s.d. < 45 tahun
92	> 5 kali	Perempuan	25 s.d. < 35 tahun
93	3-5 kali	Perempuan	17 s.d. < 25 tahun
94	> 5 kali	Perempuan	35 s.d. < 45 tahun
95	3-5 kali	Laki-Laki	25 s.d. < 35 tahun
96	> 5 kali	Perempuan	> 45 tahun
97	> 5 kali	Laki-Laki	17 s.d. < 25 tahun
98	> 5 kali	Perempuan	25 s.d. < 35 tahun
99	3-5 kali	Perempuan	35 s.d. < 45 tahun
100	3-5 kali	Laki-Laki	25 s.d. < 35 tahun
101	> 5 kali	Perempuan	17 s.d. < 25 tahun
102	> 5 kali	Perempuan	> 45 tahun

103	> 5 kali	Laki-Laki	25 s.d. < 35 tahun
104	3-5 kali	Laki-Laki	25 s.d. < 35 tahun
105	> 5 kali	Perempuan	25 s.d. < 35 tahun
106	3-5 kali	Perempuan	25 s.d. < 35 tahun
107	> 5 kali	Perempuan	17 s.d. < 25 tahun
108	> 5 kali	Laki-Laki	25 s.d. < 35 tahun
109	> 5 kali	Laki-Laki	17 s.d. < 25 tahun
110	> 5 kali	Perempuan	35 s.d. < 45 tahun
111	3-5 kali	Laki-Laki	35 s.d. < 45 tahun
112	3-5 kali	Laki-Laki	25 s.d. < 35 tahun
113	3-5 kali	Perempuan	17 s.d. < 25 tahun
114	3-5 kali	Laki-Laki	35 s.d. < 45 tahun
115	> 5 kali	Perempuan	25 s.d. < 35 tahun
116	3-5 kali	Perempuan	17 s.d. < 25 tahun
117	> 5 kali	Perempuan	> 45 tahun
118	3-5 kali	Laki-Laki	17 s.d. < 25 tahun
119	> 5 kali	Laki-Laki	25 s.d. < 35 tahun
120	> 5 kali	Perempuan	25 s.d. < 35 tahun
121	3-5 kali	Laki-Laki	25 s.d. < 35 tahun
122	3-5 kali	Laki-Laki	17 s.d. < 25 tahun
123	> 5 kali	Perempuan	25 s.d. < 35 tahun

124	3-5 kali	Perempuan	17 s.d. < 25 tahun
125	> 5 kali	Perempuan	25 s.d. < 35 tahun
126	> 5 kali	Laki-Laki	25 s.d. < 35 tahun
127	3-5 kali	Perempuan	25 s.d. < 35 tahun
128	3-5 kali	Laki-Laki	17 s.d. < 25 tahun
129	> 5 kali	Perempuan	25 s.d. < 35 tahun
130	> 5 kali	Perempuan	> 45 tahun
131	3-5 kali	Laki-Laki	17 s.d. < 25 tahun
132	3-5 kali	Laki-Laki	25 s.d. < 35 tahun
133	> 5 kali	Perempuan	17 s.d. < 25 tahun
134	3-5 kali	Perempuan	35 s.d. < 45 tahun
135	> 5 kali	Laki-Laki	25 s.d. < 35 tahun
136	> 5 kali	Perempuan	17 s.d. < 25 tahun
137	3-5 kali	Perempuan	25 s.d. < 35 tahun
138	3-5 kali	Perempuan	35 s.d. < 45 tahun
139	3-5 kali	Perempuan	25 s.d. < 35 tahun
140	> 5 kali	Laki-Laki	17 s.d. < 25 tahun
141	3-5 kali	Laki-Laki	17 s.d. < 25 tahun
142	> 5 kali	Perempuan	25 s.d. < 35 tahun
143	> 5 kali	Laki-Laki	35 s.d. < 45 tahun
144	> 5 kali	Perempuan	25 s.d. < 35 tahun

145	3-5 kali	Laki-Laki	17 s.d. < 25 tahun
146	3-5 kali	Laki-Laki	25 s.d. < 35 tahun
147	3-5 kali	Perempuan	25 s.d. < 35 tahun
148	> 5 kali	Laki-Laki	35 s.d. < 45 tahun
149	3-5 kali	Laki-Laki	25 s.d. < 35 tahun
150	3-5 kali	Perempuan	17 s.d. < 25 tahun

Lampiran 3: Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Resp	x1.1	x1.2	x1.3	x2.1	x2.2	x2.3	x3.1	x3.2	x3.3	x4.1	x4.2	x4.3	x5.1	x5.2	x5.3	y1.1	y1.2	y1.3	y1.4	y2.1	y2.2	y2.3	y2.4	y2.5	y2.6
1	4	4	5	4	5	5	4	4	3	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
2	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	2	5	4	2	5
3	4	3	3	4	5	5	2	3	2	3	5	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3
4	4	4	5	4	5	5	3	2	2	3	5	5	5	3	4	4	5	4	3	3	3	2	4	2	5
5	3	3	3	3	3	4	2	1	2	2	3	2	5	2	5	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
6	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	5	5	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
7	5	4	3	5	4	2	5	5	4	3	1	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
8	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4
9	3	3	4	2	3	3	5	4	5	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	5	5	2	4	4	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
11	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3
12	4	3	4	5	2	5	1	5	4	5	2	4	2	3	2	3	3	3	4	4	5	5	4	4	2
13	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	5	5	3	5	5	5	4	1
14	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
15	3	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
16	4	3	3	2	4	3	2	1	5	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	1	3	3	2
17	4	3	3	3	3	3	2	1	5	5	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4
18	3	3	3	3	3	4	2	4	4	5	4	4	4	3	2	4	3	3	4	3	4	5	4	3	3
19	4	4	4	5	2	3	4	4	4	5	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
20	4	3	3	4	4	3	5	2	4	5	3	4	3	3	2	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5

21	4	4	4	3	3	5	3	4	2	5	3	3	3	4	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5
22	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4
23	4	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	2	4	3	4	5	4	3	3	2	2	2	4	3
24	4	3	3	5	5	5	4	4	3	5	5	5	2	3	4	4	5	4	3	5	4	5	5	5	3
25	2	2	1	3	2	2	4	4	4	5	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	4	5	4
26	4	3	4	3	5	4	4	4	4	5	3	4	3	2	3	4	3	3	4	2	3	5	3	4	2
27	3	2	3	1	3	3	1	2	2	5	1	2	4	3	5	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4
28	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	2	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4
29	4	3	4	3	4	4	2	4	3	5	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3
30	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	3
31	5	4	5	5	5	5	2	4	3	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
32	2	2	4	5	3	4	1	5	1	5	4	4	2	3	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
33	4	3	4	4	4	5	2	4	3	5	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3
34	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	2	3	1	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	5	4	3	5	3	2	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	5	3	2	2	4
36	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
37	3	3	2	5	4	5	4	2	3	5	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	4	3	4	3	2	3	4	4	3	5	1	3	4	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	5	2
39	4	4	4	4	4	3	2	2	2	5	2	2	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	5	2
40	4	3	4	5	4	5	4	2	3	5	4	3	3	3	2	2	4	2	3	3	4	5	2	4	3
41	4	3	4	3	3	2	4	2	3	5	4	2	2	5	4	2	3	3	3	3	4	5	4	3	3
42	2	4	4	3	3	2	2	2	2	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
43	3	3	4	2	4	4	2	2	2	5	4	4	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5

[illegible]

67	5	5	4	4	3	4	3	2	2	5	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3
68	5	3	3	2	2	2	4	2	3	5	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	5
69	4	4	4	4	3	4	4	4	2	5	3	4	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
70	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	2	2	2	3	4	3	5	4	2	2	3	5	2
71	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2
72	4	4	4	3	2	3	2	2	2	5	4	4	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2
73	5	4	3	4	4	1	4	4	5	5	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3
74	4	3	4	3	3	3	2	3	3	5	4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	2	5	4	2	2
75	5	4	3	4	4	3	2	2	2	5	4	4	3	3	2	3	3	4	4	2	3	2	2	3	3
76	4	4	4	3	3	3	2	2	3	5	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3
77	4	3	4	4	4	3	3	3	3	5	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	2	4	3	2
78	4	3	4	3	3	3	2	2	2	5	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	2	3	5
79	4	3	4	4	4	3	2	3	3	5	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
80	4	4	4	3	4	3	3	2	2	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
81	4	3	4	3	3	4	3	2	3	5	4	4	3	3	2	3	4	3	4	4	2	3	2	4	3
82	4	4	4	4	4	3	2	3	2	5	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	4	2
83	4	3	4	3	3	3	2	2	2	5	4	4	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2
84	3	3	4	3	3	4	3	3	2	5	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	2	3	2	2
85	4	3	4	4	4	4	2	2	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	2	2
86	4	4	4	3	4	4	2	3	2	5	4	4	3	3	2	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3
87	4	4	4	4	4	3	2	2	2	5	4	4	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
88	4	4	4	4	3	3	2	3	3	5	4	4	3	3	2	3	3	4	4	2	3	3	4	3	2
89	4	4	5	4	4	4	1	1	2	5	4	4	3	3	2	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2

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

113	4	4	4	4	4	4	2	1	2	5	4	3	3	2	5	3	3	4	4	2	2	2	3	2	3
114	4	4	5	2	3	4	1	2	2	5	4	4	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3
115	4	4	4	4	4	3	2	2	2	5	3	3	2	5	4	3	3	3	3	5	4	2	4	5	2
116	4	4	5	4	3	3	1	1	2	5	3	5	3	3	2	4	3	3	4	3	4	5	3	4	5
117	4	5	5	4	4	3	1	3	3	5	3	3	4	5	4	4	3	3	4	2	3	4	4	3	4
118	4	4	4	3	3	3	3	2	3	5	4	3	5	3	5	4	4	3	4	3	2	4	2	4	4
119	3	4	4	3	3	3	2	1	3	5	3	4	3	5	5	3	3	3	3	2	3	2	4	3	4
120	4	3	3	3	3	2	2	3	3	5	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4	4	2
121	4	4	4	3	4	2	2	2	1	5	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	2	4	2	4	2
122	4	4	4	3	3	4	2	1	1	5	3	4	4	4	3	2	4	2	3	4	3	2	4	2	2
123	4	3	3	2	2	3	2	2	1	5	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3
124	3	5	3	4	3	4	3	1	3	5	3	4	3	2	4	2	3	4	3	4	4	4	4	3	5
125	3	4	4	3	3	3	4	3	4	5	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4
126	3	3	3	3	2	2	4	4	3	5	1	1	4	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3
127	4	5	5	5	5	5	4	2	4	5	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
128	4	4	5	3	4	3	3	2	2	5	4	4	4	5	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
129	4	5	4	3	3	3	3	1	1	5	3	3	5	5	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3
130	4	4	4	3	3	3	2	2	2	5	5	3	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
131	4	4	4	3	2	2	2	2	2	5	4	4	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
132	3	4	4	3	3	3	1	1	3	5	3	3	3	4	3	3	4	2	2	4	3	2	4	2	3
133	3	4	4	3	2	2	3	1	1	5	3	3	4	4	3	4	3	3	2	4	2	3	2	3	3
134	5	5	3	3	3	3	2	2	2	5	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4
135	4	5	4	4	4	4	3	3	3	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	2	2	3

136	4	4	5	3	3	2	2	2	2	5	3	3	5	5	5	2	3	3	3	4	2	2	4	2	3
137	4	4	4	5	4	4	3	3	2	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	2
138	3	3	4	3	2	3	3	2	3	5	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2
139	4	4	5	3	4	4	3	3	2	5	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2
140	4	4	4	2	2	3	3	2	2	5	3	4	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
141	3	3	3	4	3	3	2	3	1	5	4	4	5	4	3	4	3	2	4	3	2	2	2	3	2
142	2	3	1	4	4	2	3	3	2	5	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2
143	5	5	4	4	4	5	1	2	2	5	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3
144	3	3	3	2	4	4	3	2	2	5	5	5	2	2	2	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3
145	1	2	3	4	4	3	3	3	3	5	4	4	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3
146	2	2	2	4	4	2	3	3	1	5	4	4	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2
147	2	3	3	3	3	2	2	1	2	5	3	1	2	3	2	2	3	2	4	2	3	4	4	2	2
148	2	2	2	5	5	5	3	2	2	5	4	4	3	2	2	3	3	2	3	2	4	2	4	2	4
149	2	2	3	3	2	2	2	2	2	5	4	4	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5
150	4	4	4	2	3	3	1	2	2	5	4	4	3	2	2	2	3	3	2	4	2	2	4	3	5

Lampiran 4: Output Normalitas

DATE: 08/18/2013

TIME: 15:33

P R E L I S 2.70

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by

Scientific Software International, Inc.

7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100

Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.

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

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

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

Universal Copyright Convention.

Website: www.ssicentral.com

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

!PRELIS SYNTAX: Can be edited

SY='D:\Data.PSF'

NS 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25

OU MA=CM SM=d:\data.cov XT

Total Sample Size = 150

Univariate Summary Statistics for Continuous Variables

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

X1.1	3.753	0.768	59.859	-0.234	0.498	1.367	1	5.223
------	-------	-------	--------	--------	-------	-------	---	-------

16

X1.2	3.627	0.710	62.567	-0.123	0.058	2.078	9	5.106
------	-------	-------	--------	--------	-------	-------	---	-------

11

22	X1.3	3.827	0.757	61.872	-0.180	0.195	1.693	2	5.129
26	X2.1	3.507	0.981	43.764	-0.115	-0.435	0.857	2	5.033
19	X2.2	3.493	0.865	49.460	0.008	-0.503	1.958	18	5.004
25	X2.3	3.400	0.997	41.782	-0.089	-0.376	0.858	3	4.974
6	X3.1	2.767	1.071	31.645	0.060	-0.320	0.750	14	5.197
7	X3.2	2.687	1.063	30.963	0.099	-0.330	0.764	16	5.019
9	X3.3	2.687	0.970	33.913	0.075	-0.192	0.783	12	4.720
21	X4.1	3.633	0.855	52.067	-0.127	-0.152	1.296	2	5.081
18	X4.2	3.640	0.877	50.842	-0.158	-0.021	1.540	5	5.212
19	X4.3	3.653	0.875	51.159	-0.172	-0.019	1.482	4	5.193
20	X5.1	3.347	0.905	45.302	0.078	-0.568	1.875	24	4.909
17	X5.2	3.360	0.869	47.346	0.077	-0.483	1.905	22	4.934
15	X5.3	2.827	1.002	34.562	0.289	-0.360	0.028	2	4.741
3	Y1.1	3.107	0.706	53.884	0.117	-0.165	1.978	27	4.981
9	Y1.2	3.340	0.684	59.827	0.216	0.311	1.821	9	4.859
5	Y1.3	3.267	0.702	57.029	0.079	-0.022	1.963	17	4.980
9	Y1.4	3.313	0.761	53.329	0.090	-0.164	1.940	18	4.948
9	Y2.1	3.300	0.817	49.458	0.070	-0.425	1.987	25	5.039
7	Y2.2	3.180	0.812	47.989	0.133	-0.466	1.975	31	5.005
15	Y2.3	3.207	0.922	42.608	0.058	-0.349	0.472	1	4.921

9	Y2.4	3.407	0.820	50.880	-0.021	-0.391	2.043	23	5.161
13	Y2.5	3.307	0.843	48.039	0.097	-0.438	1.935	24	4.950
18	Y2.6	3.293	0.973	41.450	0.026	-0.496	0.419	1	5.005

Test of Univariate Normality for Continuous Variables

	Skewness		Kurtosis		Skewness and Kurtosis	
Variable	Z-Score	P-Value	Z-Score	P-Value	Chi-Square	P-Value
X1.1	-1.194	0.232	1.256	0.209	3.004	0.223
X1.2	-0.632	0.527	0.314	0.753	0.499	0.779
X1.3	-0.927	0.354	0.642	0.521	1.272	0.529
X2.1	-0.593	0.553	-1.266	0.206	1.954	0.376
X2.2	0.039	0.969	-1.560	0.119	2.436	0.296
X2.3	-0.462	0.644	-1.031	0.303	1.275	0.529
X3.1	0.311	0.756	-0.823	0.411	0.773	0.679
X3.2	0.512	0.609	-0.860	0.390	1.001	0.606
X3.3	0.389	0.697	-0.390	0.697	0.303	0.859
X4.1	-0.652	0.514	-0.268	0.789	0.497	0.780
X4.2	-0.813	0.416	0.109	0.913	0.673	0.714
X4.3	-0.883	0.377	0.115	0.909	0.793	0.673
X5.1	0.405	0.685	-1.864	0.062	3.639	0.162
X5.2	0.399	0.690	-1.471	0.141	2.324	0.313
X5.3	1.472	0.141	-0.971	0.331	3.109	0.211
Y1.1	0.601	0.548	-0.305	0.760	0.455	0.797
Y1.2	1.105	0.269	0.892	0.372	2.016	0.365
Y1.3	0.406	0.685	0.106	0.916	0.176	0.916
Y1.4	0.464	0.642	-0.304	0.761	0.308	0.857
Y2.1	0.359	0.720	-1.226	0.220	1.633	0.442
Y2.2	0.688	0.492	-1.398	0.162	2.428	0.297
Y2.3	0.299	0.765	-0.930	0.352	0.954	0.621
Y2.4	-0.107	0.915	-1.090	0.276	1.199	0.549
Y2.5	0.501	0.616	-1.277	0.202	1.882	0.390
Y2.6	0.135	0.893	-1.529	0.126	2.356	0.308

Relative Multivariate Kurtosis = 1.050

Test of Multivariate Normality for Continuous Variables

Skewness			Kurtosis		Skewness and Kurtosis		
Value	Z-Score	P-Value	Value	Z-Score	P-Value	Chi-Square	P-Value
146.695	8.993	0.000	708.553	5.398	0.000	110.015	0.000

Histograms for Continuous Variables

X1.1

[illegible]

X1.2

[illegible]

X1.3

Frequency Percentage Lower Class Limit

X2.2			
Frequency	Percentage	Lower Class Limit	
18	12.0	1.958	□□□□□□□□□□
0	0.0	2.262	
0	0.0	2.567	
59	39.3	2.872	
□□□□□□□□□□			□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□
0	0.0	3.176	
0	0.0	3.481	
54	36.0	3.786	
□□□□□□□□□□			□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□
0	0.0	4.090	
0	0.0	4.395	
19	12.7	4.700	□□□□□□□□□□□□

Frequency Percentage Lower Class Limit

X3.1

X3.2

[illegible]

□ □ □ □

Frequency Percentage Lower Class Limit

□ □ □ □ □ □ □

0	0.0	1.571
---	-----	-------

[illegible]

58	38.7	2.752
----	------	-------

0	0.0	3.145
---	-----	-------

0	0.0	3.539
---	-----	-------

--	--	--	--	--	--	--	--	--

□ □ □ □ □

Frequency Percentage Lower Class Limit

1

10	6.7	2.053
----	-----	-------

□ □ □ □ □

50	33.3	2.81
----	------	------

0 0.0 3.189

0	0.0	3.567
---	-----	-------

□ □ □ □ □ □ □ □ □ □

21	140	4 703	
----	-----	-------	----------------------

11 115 117 9

Frequency Percentage Lower Class Limit

11

□□□

43	28.7	2.64
----	------	------

[illegible]

0	0.0	3.376
---	-----	-------

90	60.0	2.732	
☐	☐	☐	☐
0	0.0	3.036	
0	0.0	3.340	
0	0.0	3.644	
42	28.0	3.948	☐
0	0.0	4.251	
9	6.0	4.555	☐

Y1.3

Frequency Percentage Lower Class Limit

17	11.3	1.963	☐
0	0.0	2.265	
0	0.0	2.566	
81	54.0	2.868	
☐	☐	☐	☐
0	0.0	3.170	
0	0.0	3.471	
47	31.3	3.773	☐
0	0.0	4.075	
0	0.0	4.376	
5	3.3	4.678	☐

Y1.4

Frequency Percentage Lower Class Limit

18	12.0	1.940	☐
0	0.0	2.241	
0	0.0	2.542	
76	50.7	2.843	
☐	☐	☐	☐
0	0.0	3.144	
0	0.0	3.444	
47	31.3	3.745	☐
0	0.0	4.046	
0	0.0	4.347	
9	6.0	4.648	☐

Y2.1

Frequency Percentage Lower Class Limit

25	16.7	1.987	☐
0	0.0	2.292	

0	0.0	2.597	
64	42.7	2.902	
0	0.0	3.208	
0	0.0	3.513	
52	34.7	3.818	
0	0.0	4.124	
0	0.0	4.429	
9	6.0	4.734	

1	9	8	
23	15.3	2.043	

0	0.0	2.355
---	-----	-------

0	0.0	2.667
---	-----	-------

52	34.7	2.979
----	------	-------

[illegible]

0	0.0	3.290
---	-----	-------

0	0.0	3.602
---	-----	-------

66	44.0	3.914
----	------	-------

00 110 51517

0	0.0	4.226
---	-----	-------

0	0.0	4.537
---	-----	-------

9	6.0	4.849	
---	-----	-------	----------------------

Frequency Percentage Lower Class Limit

24	16.0	1.935	
----	------	-------	----------------------

0	0.0	2.237
---	-----	-------

0	0.0	2.538
---	-----	-------

69	46.0	2.840
----	------	-------

0	0.0	3.141
---	-----	-------

0	0.0	3.442
---	-----	-------

44	29.3	3.744
----	------	-------

[illegible]

0	0.0	4.045
---	-----	-------

0	0.0	4.347
---	-----	-------

13	8.7	4.648	
----	-----	-------	----------------------

Frequency Percentage Lower Class Limit

1	0.7	0.419
---	-----	-------

0	0.0	0.877
---	-----	-------

0	0.0	1.336
---	-----	-------

34	22.7	1.795
----	------	-------

[illegible]

0	0.0	2.253
---	-----	-------

53	35.3	2.712
----	------	-------

[illegible]

0	0.0	3.170
---	-----	-------

X3.1	1.147					
X3.2	0.491	1.129				
X3.3	0.491	0.480	0.941			
X4.1	-0.259	-0.109	-0.133	0.730		
X4.2	-0.012	0.086	-0.098	0.236	0.769	
X4.3	-0.160	0.063	-0.116	0.224	0.494	0.765
X5.1	0.070	-0.101	0.031	-0.052	0.053	-0.012
X5.2	0.040	0.003	-0.010	-0.012	0.007	-0.033
X5.3	0.154	-0.124	0.052	-0.099	-0.030	-0.106
Y1.1	0.082	0.192	0.049	0.060	0.120	0.150
Y1.2	0.121	0.157	0.128	0.046	0.206	0.155
Y1.3	0.040	0.166	0.057	0.109	0.188	0.181
Y1.4	0.005	0.089	0.069	0.018	0.125	0.118
Y2.1	0.094	0.133	0.113	-0.006	0.049	0.020
Y2.2	0.090	0.144	0.146	-0.071	0.046	-0.021
Y2.3	0.094	0.229	0.189	-0.108	0.032	-0.024
Y2.4	0.007	0.135	0.196	-0.051	-0.016	-0.084
Y2.5	0.084	0.270	0.148	-0.004	0.024	-0.011
Y2.6	0.049	0.004	0.043	0.021	0.092	0.064

Covariance Matrix

	X5.1	X5.2	X5.3	Y1.1	Y1.2	Y1.3
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
X5.1	0.819					
X5.2	0.308	0.755				
X5.3	0.476	0.442	1.003			
Y1.1	0.098	0.083	0.116	0.499		
Y1.2	0.102	0.077	0.174	0.210	0.468	
Y1.3	0.109	0.098	0.164	0.226	0.230	0.492
Y1.4	0.088	0.105	0.141	0.154	0.099	0.225
Y2.1	0.050	0.120	0.123	0.110	0.158	0.113
Y2.2	0.017	0.135	0.046	0.100	0.079	0.082
Y2.3	0.028	0.037	0.088	0.186	0.102	0.130
Y2.4	0.016	0.022	0.111	0.077	0.046	0.074
Y2.5	-0.037	0.004	-0.008	0.080	0.065	0.068
Y2.6	-0.011	-0.065	0.056	0.021	0.033	0.057

Covariance Matrix

Y1.4 Y2.1 Y2.2 Y2.3 Y2.4 Y2.5

Y1.4	0.579					
Y2.1	0.007	0.668				
Y2.2	0.058	0.323	0.659			
Y2.3	0.079	0.236	0.345	0.850		
Y2.4	0.035	0.302	0.326	0.286	0.672	
Y2.5	0.055	0.302	0.266	0.271	0.224	0.711
Y2.6	-0.067	0.315	0.249	0.288	0.229	0.153

Covariance Matrix

Y2.6
Y2.6
0.947

Means

X1.1	X1.2	X1.3	X2.1	X2.2	X2.3
3.753	3.627	3.827	3.507	3.493	3.400

Means

X3.1	X3.2	X3.3	X4.1	X4.2	X4.3
2.767	2.687	2.687	3.633	3.640	3.653

Means

X5.1	X5.2	X5.3	Y1.1	Y1.2	Y1.3
3.347	3.360	2.827	3.107	3.340	3.267

Means

Y1.4	Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4	Y2.5
3.313	3.300	3.180	3.207	3.407	3.307

Means

Y2.6

3.293

Standard Deviations

X1.1	X1.2	X1.3	X2.1	X2.2	X2.3
-----	-----	-----	-----	-----	-----
0.768	0.710	0.757	0.981	0.865	0.997

Standard Deviations

X3.1	X3.2	X3.3	X4.1	X4.2	X4.3
-----	-----	-----	-----	-----	-----
1.071	1.063	0.970	0.855	0.877	0.875

Standard Deviations

X5.1	X5.2	X5.3	Y1.1	Y1.2	Y1.3
-----	-----	-----	-----	-----	-----
0.905	0.869	1.002	0.706	0.684	0.702

Standard Deviations

Y1.4	Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4	Y2.5
-----	-----	-----	-----	-----	-----
0.761	0.817	0.812	0.922	0.820	0.843

Standard Deviations

Y2.6

0.973

The Problem used 58144 Bytes (= 0.1% of available workspace)

Lampiran 5: Ouput SEM

DATE: 8/18/2013

TIME: 15:38

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 D:\data.spl:

KUALITAS PELAYANAN

OBSERVED VARIABLE X1.1 X1.2 X1.3 X2.1 X2.2 X2.3 X3.1 X3.2

X3.3 X4.1 X4.2 X4.3 X5.1 X5.2 X5.3 Y1.1 Y1.2 Y1.3 Y1.4 Y2.1 Y2.2

Y2.3 Y2.4 Y2.5 Y2.6

Covariance matrix from file d:\data.cov

Sample Size = 150

Latent Variables X1 X2 X3 X4 X5 Y1 Y2

Relationships

X1.1 - X1.3 = X1

X2.1 - X2.3 = X2

X3.1 - X3.3 = X3

X4.1 - X4.3 = X4

X5.1 - X5.3 = X5

Y1.1 - Y1.4 = Y1

Y2.1 - Y2.6 = Y2

$X1.1 = 1 * X1$
 $X2.1 = 1 * X2$
 $X3.1 = 1 * X3$
 $X4.1 = 1 * X4$
 $X5.1 = 1 * X5$
 $Y1.1 = 1 * Y1$
 $Y2.1 = 1 * Y2$
 $Y1 = X1 \ X2 \ X3 \ X4 \ X5$
 $Y2 = Y1$

Path Diagram
 Iterations = 250
 Method of Estimation: Maximum Likelihood
 End of Problem

Sample Size = 150

KUALITAS PELAYANAN

Covariance Matrix

	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y2.1	Y2.2
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
Y1.1	0.50					
Y1.2	0.21	0.47				
Y1.3	0.23	0.23	0.49			
Y1.4	0.15	0.10	0.23	0.58		
Y2.1	0.11	0.16	0.11	0.01	0.67	
Y2.2	0.10	0.08	0.08	0.06	0.32	0.66
Y2.3	0.19	0.10	0.13	0.08	0.24	0.34
Y2.4	0.08	0.05	0.07	0.03	0.30	0.33
Y2.5	0.08	0.07	0.07	0.06	0.30	0.27
Y2.6	0.02	0.03	0.06	-0.07	0.31	0.25
X1.1	0.19	0.14	0.20	0.15	0.04	0.00
X1.2	0.16	0.09	0.16	0.13	0.01	-0.05
X1.3	0.16	0.11	0.13	0.12	0.06	-0.01
X2.1	0.12	0.23	0.17	0.10	0.17	0.17
X2.2	0.18	0.21	0.16	0.09	0.15	0.19
X2.3	0.24	0.22	0.21	0.06	0.16	0.19
X3.1	0.08	0.12	0.04	0.01	0.09	0.09
X3.2	0.19	0.16	0.17	0.09	0.13	0.14

X3.3	0.05	0.13	0.06	0.07	0.11	0.15
X4.1	0.06	0.05	0.11	0.02	-0.01	-0.07
X4.2	0.12	0.21	0.19	0.12	0.05	0.05
X4.3	0.15	0.15	0.18	0.12	0.02	-0.02
X5.1	0.10	0.10	0.11	0.09	0.05	0.02
X5.2	0.08	0.08	0.10	0.10	0.12	0.13
X5.3	0.12	0.17	0.16	0.14	0.12	0.05

Covariance Matrix

	Y2.3	Y2.4	Y2.5	Y2.6	X1.1	X1.2
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
Y2.3	0.85					
Y2.4	0.29	0.67				
Y2.5	0.27	0.22	0.71			
Y2.6	0.29	0.23	0.15	0.95		
X1.1	0.06	0.00	0.08	0.01	0.59	
X1.2	0.00	-0.03	-0.02	0.03	0.30	0.50
X1.3	0.06	0.03	0.04	0.05	0.20	0.26
X2.1	0.17	0.09	0.16	0.06	0.08	0.09
X2.2	0.11	0.10	0.09	0.10	0.08	0.07
X2.3	0.23	0.13	0.13	0.11	0.13	0.10
X3.1	0.09	0.01	0.08	0.05	0.00	-0.02
X3.2	0.23	0.14	0.27	0.00	0.10	-0.02
X3.3	0.19	0.20	0.15	0.04	0.09	0.04
X4.1	-0.11	-0.05	0.00	0.02	0.13	0.16
X4.2	0.03	-0.02	0.02	0.09	0.05	0.01
X4.3	-0.02	-0.08	-0.01	0.06	0.13	0.10
X5.1	0.03	0.02	-0.04	-0.01	0.03	0.12
X5.2	0.04	0.02	0.00	-0.06	0.05	0.17
X5.3	0.09	0.11	-0.01	0.06	0.11	0.21

Covariance Matrix

	X1.3	X2.1	X2.2	X2.3	X3.1	X3.2
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
X1.3	0.57					
X2.1	0.09	0.96				
X2.2	0.11	0.50	0.75			
X2.3	0.22	0.42	0.41	0.99		
X3.1	-0.10	0.16	0.11	0.04	1.15	

X3.2	0.06	0.34	0.20	0.23	0.49	1.13
X3.3	0.00	0.11	0.11	0.11	0.49	0.48
X4.1	0.09	0.00	0.05	-0.04	-0.26	-0.11
X4.2	0.13	0.20	0.27	0.23	-0.01	0.09
X4.3	0.13	0.19	0.22	0.25	-0.16	0.06
X5.1	0.09	-0.02	0.07	0.13	0.07	-0.10
X5.2	0.16	0.12	0.10	0.02	0.04	0.00
X5.3	0.13	0.06	0.13	0.12	0.15	-0.12

Covariance Matrix

	X3.3	X4.1	X4.2	X4.3	X5.1	X5.2
X3.3	0.94					
X4.1	-0.13	0.73				
X4.2	-0.10	0.24	0.77			
X4.3	-0.12	0.22	0.49	0.76		
X5.1	0.03	-0.05	0.05	-0.01	0.82	
X5.2	-0.01	-0.01	0.01	-0.03	0.31	0.76
X5.3	0.05	-0.10	-0.03	-0.11	0.48	0.44

Covariance Matrix

X5.3	
X5.3	1.00

KUALITAS PELAYANAN

Number of Iterations = 23

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

Measurement Equations

$$Y1.1 = 1.00 * Y1, \text{Errorvar.} = 0.29, R^2 = 0.42$$

(0.041)
7.16

$$Y1.2 = 1.00 * Y1, \text{ Errorvar.} = 0.26, R^2 = 0.44$$

(0.16)	(0.037)
6.40	6.99

$$Y1.3 = 1.12 * Y1, \text{ Errorvar.} = 0.23, R^2 = 0.53$$

(0.16)	(0.037)
6.79	6.29

$$Y1.4 = 0.75 * Y1, \text{ Errorvar.} = 0.46, R^2 = 0.20$$

(0.16)	(0.057)
4.63	8.12

$$Y2.1 = 1.00 * Y2, \text{ Errorvar.} = 0.35, R^2 = 0.48$$

(0.052)
6.61

$$Y2.2 = 1.04 * Y2, \text{ Errorvar.} = 0.31, R^2 = 0.53$$

(0.15)	(0.050)
7.13	6.21

$$Y2.3 = 0.96 * Y2, \text{ Errorvar.} = 0.56, R^2 = 0.35$$

(0.16)	(0.074)
6.05	7.50

$$Y2.4 = 0.92 * Y2, \text{ Errorvar.} = 0.40, R^2 = 0.41$$

(0.14)	(0.056)
6.49	7.14

$$Y2.5 = 0.82 * Y2, \text{ Errorvar.} = 0.49, R^2 = 0.30$$

(0.14)	(0.064)
5.73	7.69

$$Y2.6 = 0.81 * Y2, \text{ Errorvar.} = 0.74, R^2 = 0.22$$

(0.16)	(0.092)
4.95	8.03

$$X1.1 = 1.00 * X1, \text{ Errorvar.} = 0.33, R^2 = 0.45$$

(0.051)
6.39

$X1.2 = 1.12 * X1$, Errorvar.= 0.18 , $R^2 = 0.65$
(0.17) (0.045)
6.44 3.89

$X1.3 = 0.87 * X1$, Errorvar.= 0.38 , $R^2 = 0.35$
(0.15) (0.052)
5.76 7.24

$X2.1 = 1.00 * X2$, Errorvar.= 0.48 , $R^2 = 0.50$
(0.077)
6.25

$X2.2 = 1.00 * X2$, Errorvar.= 0.27 , $R^2 = 0.64$
(0.14) (0.059)
7.27 4.47

$X2.3 = 0.89 * X2$, Errorvar.= 0.61 , $R^2 = 0.38$
(0.14) (0.085)
6.36 7.20

$X3.1 = 1.00 * X3$, Errorvar.= 0.69 , $R^2 = 0.40$
(0.11)
6.47

$X3.2 = 1.10 * X3$, Errorvar.= 0.58 , $R^2 = 0.49$
(0.19) (0.11)
5.67 5.47

$X3.3 = 0.99 * X3$, Errorvar.= 0.49 , $R^2 = 0.48$
(0.17) (0.087)
5.66 5.64

$X4.1 = 1.00 * X4$, Errorvar.= 0.62 , $R^2 = 0.15$
(0.075)
8.27

$$X4.2 = 2.01 * X4, \text{Errorvar.} = 0.31, R^2 = 0.59$$

(0.46)	(0.062)
4.33	5.03

$$X4.3 = 2.16 * X4, \text{Errorvar.} = 0.24, R^2 = 0.69$$

(0.50)	(0.064)
4.33	3.71

$$X5.1 = 1.00 * X5, \text{Errorvar.} = 0.52, R^2 = 0.37$$

(0.073)
7.07

$$X5.2 = 0.95 * X5, \text{Errorvar.} = 0.48, R^2 = 0.36$$

(0.17)	(0.068)
5.71	7.11

$$X5.3 = 1.57 * X5, \text{Errorvar.} = 0.26, R^2 = 0.74$$

(0.26)	(0.100)
5.98	2.63

Structural Equations

$$Y1 = 0.28 * X1 + 0.11 * X2 + 0.21 * X3 + 0.52 * X4 + 0.22 * X5, \text{Errorvar.} = 0.067, R^2 = 0.68$$

(0.099)	(0.085)	(0.079)	(0.20)	(0.091)	(0.024)
2.78	1.29	2.66	2.56	2.44	2.83

$$Y2 = 0.43 * Y1, \text{Errorvar.} = 0.28, R^2 = 0.12$$

(0.14)	(0.067)
3.14	4.24

Reduced Form Equations

$$Y1 = 0.28 * X1 + 0.11 * X2 + 0.21 * X3 + 0.52 * X4 + 0.22 * X5, \text{Errorvar.} = 0.067, R^2 = 0.68$$

(0.099)	(0.085)	(0.079)	(0.20)	(0.091)
2.78	1.29	2.66	2.56	2.44

$Y2 = 0.12 \cdot X1 + 0.047 \cdot X2 + 0.090 \cdot X3 + 0.22 \cdot X4 + 0.095 \cdot X5$,
 Errorvar.= 0.30, $R^2 = 0.079$
 (0.053) (0.039) (0.042) (0.11) (0.047)
 2.21 1.22 2.14 2.09 2.02

Covariance Matrix of Independent Variables

	X1	X2	X3	X4	X5
-----	-----	-----	-----	-----	-----
X1	0.26 (0.07) 3.95				
X2	0.09 (0.04) 2.26	0.48 (0.11) 4.35			
X3	0.02 (0.04) 0.42	0.16 (0.06) 2.73	0.46 (0.13) 3.60		
X4	0.04 (0.02) 2.08	0.11 (0.04) 3.00	-0.03 (0.03) -1.00	0.11 (0.05) 2.26	
X5	0.11 (0.04) 2.96	0.07 (0.04) 1.72	0.01 (0.04) 0.20	-0.02 (0.02) -0.92	0.30 (0.08) 3.56

Covariance Matrix of Latent Variables

	Y1	Y2	X1	X2	X3	X4
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
Y1	0.21					
Y2	0.09	0.32				
X1	0.13	0.06	0.26			
X2	0.18	0.08	0.09	0.48		

X3	0.11	0.05	0.02	0.16	0.46	
X4	0.07	0.03	0.04	0.11	-0.03	0.11
X5	0.10	0.04	0.11	0.07	0.01	-0.02

Covariance Matrix of Latent Variables

	X5

X5	0.30

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 259

Minimum Fit Function Chi-Square = 319.95 (P = 0.0058)

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 292.11 (P = 0.077)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 33.11

90 Percent Confidence Interval for NCP = (0.0 ; 79.25)

Minimum Fit Function Value = 2.15

Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.22

90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.0 ; 0.53)

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.029

90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.0 ; 0.045)

P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.99

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 2.85

90 Percent Confidence Interval for ECVI = (2.62 ; 3.16)

ECVI for Saturated Model = 4.36

ECVI for Independence Model = 13.64

Chi-Square for Independence Model with 300 Degrees of Freedom = 1982.77

Independence AIC = 2032.77

Model AIC = 424.11

Saturated AIC = 650.00

Independence CAIC = 2133.04

Model CAIC = 688.81

Saturated CAIC = 1953.46

Normed Fit Index (NFI) = 0.84
 Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.96
 Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.72
 Comparative Fit Index (CFI) = 0.96
 Incremental Fit Index (IFI) = 0.96
 Relative Fit Index (RFI) = 0.81

Critical N (CN) = 147.63

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.058
 Standardized RMR = 0.074
 Goodness of Fit Index (GFI) = 0.86
 Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.83
 Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.69

The Modification Indices Suggest to Add the

Path to	from	Decrease in Chi-Square	New Estimate
X3.2	X4	11.6	0.89

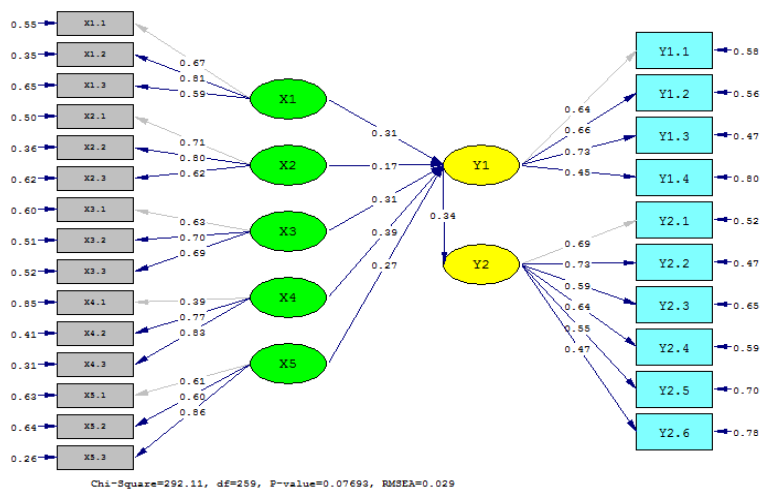
The Modification Indices Suggest to Add an Error Covariance

Between	and	Decrease in Chi-Square	New Estimate
X4.1	X1.2	8.2	0.10
X5.2	Y2.2	8.0	0.11

Time used: 0.203 Seconds

Lampiran 6: Output Gambar

Standardized Solution



T-Value

