

Lampiran 1

Kuesioner

Selamat pagi/siang kepada para responden yang saya hormati, saya mohon kesediaan Saudara/Saudari agar berkenan mengisi kuesioner penelitian untuk menyelesaikan tugas akhir saya berikut ini dengan judul “PENGARUH *BRAND IMAGE*, *PRODUCT QUALITY*, *SERVICE QUALITY* DAN *PRICE* TERHADAP KEPUASAN DALAM MENCIPTAKAN LOYALITAS KONSUMEN PADA DAPUR COKELAT SURABAYA”. Daftar pertanyaan untuk penelitian ini dirancang sedemikian rupa sehingga memudahkan Anda. Jawaban yang Anda berikan hanya untuk kepentingan akademik.

Atas kesediaan dan partisipasi Saudara/Saudari dalam mengisi kuesioner ini, kami ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Devi Anggraeni Putri

I. Karakteristik Responden

- a. Jenis kelamin :
 1. Laki-laki.
 2. Perempuan.
- b. Usia :
 1. Dibawah 17 tahun.
 2. 17 tahun keatas.
- c. Domisili :
 1. Surabaya.
 2. Luar Surabaya.
- d. Apakah anda pernah mengunjungi dan mengkonsumsi produk Dapur Cokelat?
 1. Pernah.
 2. Tidak Pernah.
- e. Frekuensi pembelian produk Dapur Cokelat dalam 3 bulan terakhir :
 1. Kurang dari 3 kali.
 2. 3 kali atau lebih.

Lampiran 1 (lanjutan)

II. Isilah jawaban yang sesuai dengan anda dibawah ini dengan tanda (√).

Keterangan: STS = Sangat Tidak Setuju
 TS = Tidak Setuju
 N = Netral
 S = Setuju
 SS = Sangat Setuju

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
Brand Image (BI)						
1	Dapur Cokelat merupakan toko cokelat dan roti yang memiliki reputasi yang baik di Surabaya.					
2	Mengkonsumsi produk Dapur Cokelat mampu membuat saya merasa eksklusif.					
3	Produk yang ditawarkan Dapur Cokelat berkualitas tinggi, hal tersebut yang menjadi alasan saya dalam mengkonsumsi produk Dapur Cokelat.					
Product Quality (PQ)						
1	Rasa roti dan cokelat yang dihasilkan oleh Dapur Cokelat lezat dan higienis.					
2	Kualitas produk yang diberikan Dapur Cokelat tidak pernah membuat saya kecewa.					
3	Rasa dan desain roti dan cokelat yang ditawarkan Dapur Cokelat bervariasi.					
4	Dapur Cokelat selalu dapat menjaga konsistensi dari kualitas produknya.					
5	Produk Dapur Cokelat mampu memenuhi selera saya.					
6	Desain roti dan cokelat yang dihasilkan Dapur Cokelat menarik dan variatif.					

Lampiran 1 (lanjutan)

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
Service Quality (SQ)						
1	Karyawan Dapur Cokelat memberikan pelayanan yang ramah .					
2	Kecepatan karyawan Dapur Cokelat dalam melayani pelanggan sudah baik.					
3	Karyawan Dapur Cokelat mampu menjelaskan spesifikasi produk dengan baik.					
4	Kemampuan karyawan Dapur Cokelat dalam berkomunikasi dan menanggapi keluhan pelanggan sudah baik.					
5	Gedung Dapur Cokelat memiliki desain yang menarik, serta bersih dan rapi.					
Price (P)						
1	Harga yang ditetapkan oleh Dapur Cokelat terjangkau.					
2	Harga yang saya bayar sesuai dengan kualitas produk yang diberikan Dapur Cokelat.					
3	Potongan harga yang diberikan Dapur Cokelat menarik.					
Kepuasan (K)						
1	Secara keseluruhan kualitas produk Dapur Cokelat mampu memenuhi harapan saya.					
2	Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan Dapur Cokelat mampu memenuhi harapan saya.					
3	Secara keseluruhan kemudahan untuk mendapatkan produk Dapur Cokelat sudah mampu memenuhi harapan saya.					
Loyalitas Konsumen (L)						
1	Saya akan melakukan pembelian ulang pada Dapur Cokelat.					
2	Saya akan mencoba berbagai varian produk yang ditawarkan Dapur Cokelat.					
3	Saya akan menyatakan hal-hal positif dan merekomendasikan Dapur Cokelat kepada orang lain.					
4	Saya tidak memiliki keinginan untuk berpindah dan mencoba produk sejenis yang dihasilkan oleh perusahaan lain.					

Lampiran 2A**Identitas Responden**

No.	JK	Usia	Domisili	Pengalaman Mengkonsumsi	Fr
1	1	2	1	1	2
2	2	2	1	1	2
3	1	2	1	1	2
4	1	2	1	1	2
5	2	2	1	1	2
6	1	2	1	1	2
7	1	2	1	1	2
8	1	2	1	1	2
9	2	2	1	1	2
10	2	2	1	1	2
11	2	2	1	1	2
12	1	2	1	1	2
13	1	2	1	1	2
14	1	2	1	1	2
15	1	2	1	1	2
16	2	2	1	1	2
17	1	2	1	1	2
18	2	2	1	1	2
19	1	2	1	1	2
20	2	2	1	1	2
21	1	2	1	1	2
22	1	2	1	1	2
23	2	2	1	1	2
24	2	2	1	1	2
25	1	2	1	1	2
26	2	2	1	1	2
27	1	2	1	1	2
28	1	2	1	1	2
29	2	2	1	1	2
30	1	2	1	1	2
31	2	2	1	1	2
32	1	2	1	1	2
33	1	2	1	1	2
34	1	2	1	1	2

Lampiran 2A (lanjutan)

No.	JK	Usia	Domisili	Pengalaman Mengkonsumsi	Fr
35	1	2	1	1	2
36	2	2	1	1	2
37	2	2	1	1	2
38	1	2	1	1	2
39	1	2	1	1	2
40	1	2	1	1	2
41	2	2	1	1	2
42	1	2	1	1	2
43	2	2	1	1	2
44	1	2	1	1	2
45	1	2	1	1	2
46	2	2	1	1	2
47	2	2	1	1	2
48	1	2	1	1	2
49	1	2	1	1	2
50	2	2	1	1	2
51	1	2	1	1	2
52	2	2	1	1	2
53	2	2	1	1	2
54	2	2	1	1	2
55	2	2	1	1	2
56	2	2	1	1	2
57	1	2	1	1	2
58	1	2	1	1	2
59	2	2	1	1	2
60	2	2	1	1	2
61	2	2	1	1	2
62	1	2	1	1	2
63	2	2	1	1	2
64	1	2	1	1	2
65	2	2	1	1	2
66	1	2	1	1	2
67	2	2	1	1	2
68	2	2	1	1	2
69	1	2	1	1	2

Lampiran 2A (lanjutan)

No.	JK	Usia	Domisili	Pengalaman Mengkonsumsi	Fr
70	1	2	1	1	2
71	1	2	1	1	2
72	1	2	1	1	2
73	2	2	1	1	2
74	2	2	1	1	2
75	1	2	1	1	2
76	1	2	1	1	2
77	1	2	1	1	2
78	2	2	1	1	2
79	1	2	1	1	2
80	2	2	1	1	2
81	1	2	1	1	2
82	2	2	1	1	2
83	2	2	1	1	2
84	1	2	1	1	2
85	1	2	1	1	2
86	1	2	1	1	2
87	1	2	1	1	2
88	2	2	1	1	2
89	2	2	1	1	2
90	1	2	1	1	2
91	2	2	1	1	2
92	1	2	1	1	2
93	2	2	1	1	2
94	1	2	1	1	2
95	2	2	1	1	2
96	1	2	1	1	2
97	2	2	1	1	2
98	1	2	1	1	2
99	2	2	1	1	2
100	1	2	1	1	2
101	2	2	1	1	2
102	1	2	1	1	2
103	2	2	1	1	2

Lampiran 2A (lanjutan)

No.	JK	Usia	Domisili	Pengalaman Mengkonsumsi	Fr
104	2	2	1	1	2
105	2	2	1	1	2
106	2	2	1	1	2
107	2	2	1	1	2
108	2	2	1	1	2
109	2	2	1	1	2
110	2	2	1	1	2
111	1	2	1	1	2
112	2	2	1	1	2
113	1	2	1	1	2
114	2	2	1	1	2
115	1	2	1	1	2
116	2	2	1	1	2
117	2	2	1	1	2
118	2	2	1	1	2
119	1	2	1	1	2
120	2	2	1	1	2
121	1	2	1	1	2
122	2	2	1	1	2
123	1	2	1	1	2
124	2	2	1	1	2
125	2	2	1	1	2
126	2	2	1	1	2
127	2	2	1	1	2
128	2	2	1	1	2
129	2	2	1	1	2
130	1	2	1	1	2
131	2	2	1	1	2
132	2	2	1	1	2
133	2	2	1	1	2
134	2	2	1	1	2
135	2	2	1	1	2
136	1	2	1	1	2
137	2	2	1	1	2
138	2	2	1	1	2

Lampiran 2A (lanjutan)

No.	JK	Usia	Domisili	Pengalaman Mengkonsumsi	Fr
139	2	2	1	1	2
140	2	2	1	1	2
141	2	2	1	1	2
142	2	2	1	1	2
143	1	2	1	1	2
144	1	2	1	1	2
145	2	2	1	1	2
146	2	2	1	1	2
147	1	2	1	1	2
148	2	2	1	1	2
149	2	2	1	1	2
150	2	2	1	1	2
151	2	2	1	1	2
152	1	2	1	1	2
153	2	2	1	1	2
154	2	2	1	1	2
155	2	2	1	1	2
156	1	2	1	1	2
157	2	2	1	1	2
158	1	2	1	1	2
159	2	2	1	1	2
160	2	2	1	1	2
161	2	2	1	1	2
162	2	2	1	1	2
163	2	2	1	1	2
164	2	2	1	1	2
165	2	2	1	1	2

Lampiran 2B

Jawaban Responden untuk *Brand Image* dan *Product Quality*

No	BI			Total	BI	PQ						Total	PQ
	1	2	3			1	2	3	4	5	6		
1	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	5	4	25	4,17
2	4	4	4	12	4,00	4	4	4	5	4	5	26	4,33
3	5	5	4	14	4,67	4	4	5	5	5	4	27	4,50
4	4	5	4	13	4,33	5	5	4	4	5	4	27	4,50
5	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	4	24	4,00
6	4	5	5	14	4,67	4	4	4	4	5	5	26	4,33
7	5	5	5	15	5,00	4	5	5	5	5	5	29	4,83
8	4	5	4	13	4,33	5	5	5	4	5	4	28	4,67
9	4	4	5	13	4,33	4	4	5	4	4	5	26	4,33
10	3	4	2	9	3,00	4	4	3	4	3	4	22	3,67
11	4	5	5	14	4,67	3	4	4	4	5	5	25	4,17
12	5	4	5	14	4,67	4	4	4	5	4	5	26	4,33
13	4	4	5	13	4,33	5	4	5	4	4	5	27	4,50
14	2	3	2	7	2,33	3	4	4	2	3	3	19	3,17
15	4	4	4	12	4,00	5	4	4	4	4	5	26	4,33
16	4	3	4	11	3,67	4	4	3	4	3	4	22	3,67
17	3	4	4	11	3,67	4	4	4	3	4	4	23	3,83
18	4	4	3	11	3,67	5	5	5	4	4	3	26	4,33
19	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	4	24	4,00
20	4	4	4	12	4,00	4	4	5	4	4	4	25	4,17
21	4	4	4	12	4,00	5	5	4	4	4	4	26	4,33
22	4	3	3	10	3,33	4	4	4	4	3	5	24	4,00

Lampiran 2B (lanjutan)

No	BI			Total	BI	PQ						Total	PQ
	1	2	3			1	2	3	4	5	6		
23	4	4	4	12	4,00	4	4	5	4	4	4	25	4,17
24	3	4	4	11	3,67	4	4	4	3	4	4	23	3,83
25	4	5	4	13	4,33	4	4	4	4	5	4	25	4,17
26	5	5	4	14	4,67	4	5	5	5	5	4	28	4,67
27	4	4	2	10	3,33	4	4	1	4	4	2	19	3,17
28	2	3	2	7	2,33	4	3	4	2	3	2	18	3,00
29	2	2	2	6	2,00	4	4	4	2	2	2	18	3,00
30	2	3	2	7	2,33	4	4	4	2	3	2	19	3,17
31	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	4	24	4,00
32	4	4	3	11	3,67	4	4	4	4	4	3	23	3,83
33	4	5	4	13	4,33	4	5	5	4	5	4	27	4,50
34	3	4	4	11	3,67	5	4	4	3	4	4	24	4,00
35	5	5	3	13	4,33	4	4	4	5	5	3	25	4,17
36	4	4	4	12	4,00	5	5	4	4	4	4	26	4,33
37	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	4	24	4,00
38	2	4	3	9	3,00	4	4	4	2	4	3	21	3,50
39	4	4	4	12	4,00	4	3	4	4	4	4	23	3,83
40	4	4	4	12	4,00	3	4	4	4	4	4	23	3,83
41	3	4	4	11	3,67	4	4	4	3	4	4	23	3,83
42	2	4	4	10	3,33	4	4	4	2	4	4	22	3,67
43	4	5	4	13	4,33	5	5	4	4	5	4	27	4,50
44	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	4	24	4,00
45	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	4	24	4,00
46	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	4	24	4,00

Lampiran 2B (lanjutan)

No	BI			Total	BI	PQ						Total	PQ
	1	2	3			1	2	3	4	5	6		
47	5	4	4	13	4,33	4	4	3	5	4	4	24	4,00
48	2	2	2	6	2,00	2	2	2	2	2	2	12	2,00
49	4	5	4	13	4,33	4	4	4	4	5	4	25	4,17
50	4	4	5	13	4,33	5	5	4	4	4	5	27	4,50
51	4	3	5	12	4,00	5	4	4	4	3	5	25	4,17
52	3	3	1	7	2,33	3	2	2	3	3	1	14	2,33
53	4	4	5	13	4,33	4	4	4	4	4	5	25	4,17
54	4	3	4	11	3,67	4	4	4	4	3	4	23	3,83
55	4	3	2	9	3,00	4	4	4	4	3	2	21	3,50
56	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	4	24	4,00
57	5	4	4	13	4,33	4	5	4	5	4	4	26	4,33
58	4	4	4	12	4,00	5	5	5	4	4	4	27	4,50
59	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	4	24	4,00
60	5	5	4	14	4,67	5	5	4	5	5	4	28	4,67
61	5	5	4	14	4,67	4	5	5	5	5	4	28	4,67
62	4	5	4	13	4,33	4	4	4	4	5	4	25	4,17
63	4	5	4	13	4,33	3	2	4	4	5	4	22	3,67
64	4	4	5	13	4,33	2	4	4	4	4	5	23	3,83
65	2	4	3	9	3,00	4	4	4	2	4	3	21	3,50
66	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	4	24	4,00
67	4	4	2	10	3,33	4	4	4	4	4	2	22	3,67
68	4	3	4	11	3,67	4	4	4	4	3	4	23	3,83
69	5	4	3	12	4,00	4	4	5	5	4	3	25	4,17
70	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	4	24	4,00

Lampiran 2B (lanjutan)

No	BI			Total	BI	PQ						Total	PQ
	1	2	3			1	2	3	4	5	6		
71	2	4	3	9	3,00	4	4	3	2	4	3	20	3,33
72	4	4	3	11	3,67	4	4	4	4	4	3	23	3,83
73	2	3	2	7	2,33	4	4	4	2	3	2	19	3,17
74	4	5	4	13	4,33	5	5	5	4	5	4	28	4,67
75	4	5	4	13	4,33	4	4	4	4	5	4	25	4,17
76	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	4	24	4,00
77	5	4	3	12	4,00	4	4	4	5	4	3	24	4,00
78	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	4	24	4,00
79	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	4	24	4,00
80	5	2	4	11	3,67	5	5	5	5	2	4	26	4,33
81	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	4	24	4,00
82	5	4	4	13	4,33	4	4	4	5	4	4	25	4,17
83	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	4	24	4,00
84	4	4	3	11	3,67	2	4	2	4	4	3	19	3,17
85	3	3	5	11	3,67	4	5	5	3	3	5	25	4,17
86	2	4	5	11	3,67	4	4	4	2	4	5	23	3,83
87	5	4	4	13	4,33	5	5	5	5	4	4	28	4,67
88	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	4	24	4,00
89	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	4	24	4,00
90	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	4	24	4,00
91	2	4	5	11	3,67	3	3	4	2	4	5	21	3,50
92	5	4	4	13	4,33	4	4	4	5	4	4	25	4,17
93	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	4	24	4,00
94	5	5	4	14	4,67	5	5	4	5	5	4	28	4,67

Lampiran 2B (lanjutan)

No	BI			Total	BI	PQ						Total	PQ
	1	2	3			1	2	3	4	5	6		
95	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	4	24	4,00
96	4	2	2	8	2,67	1	1	5	4	2	2	15	2,50
97	2	3	2	7	2,33	2	2	2	2	3	2	13	2,17
98	4	2	1	7	2,33	2	2	2	4	2	1	13	2,17
99	4	4	4	12	4,00	5	4	4	4	4	4	25	4,17
100	5	5	5	15	5,00	4	4	4	5	5	5	27	4,50
101	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	4	24	4,00
102	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	4	24	4,00
103	5	5	4	14	4,67	4	4	5	5	5	4	27	4,50
104	4	5	4	13	4,33	5	5	4	4	5	4	27	4,50
105	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	4	24	4,00
106	4	5	5	14	4,67	4	4	4	4	5	5	26	4,33
107	5	5	5	15	5,00	4	5	5	5	5	5	29	4,83
108	4	5	4	13	4,33	5	5	5	4	5	4	28	4,67
109	4	4	5	13	4,33	4	4	5	4	4	5	26	4,33
110	3	4	2	9	3,00	4	4	3	3	4	2	20	3,33
111	4	5	5	14	4,67	3	4	4	4	5	5	25	4,17
112	5	4	5	14	4,67	4	4	4	5	4	5	26	4,33
113	4	4	5	13	4,33	5	4	5	4	4	5	27	4,50
114	2	3	2	7	2,33	3	4	4	2	3	2	18	3,00
115	4	4	4	12	4,00	5	4	4	4	4	4	25	4,17
116	4	3	4	11	3,67	4	4	3	4	3	4	22	3,67
117	3	4	4	11	3,67	4	4	4	3	4	4	23	3,83
118	4	4	3	11	3,67	5	5	5	4	4	3	26	4,33

Lampiran 2B (lanjutan)

No	BI			Total	BI	PQ						Total	PQ
	1	2	3			1	2	3	4	5	6		
119	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	4	24	4,00
120	4	4	4	12	4,00	4	4	5	4	4	4	25	4,17
121	4	4	4	12	4,00	5	5	4	4	4	4	26	4,33
122	4	3	3	10	3,33	4	4	4	4	3	3	22	3,67
123	4	4	4	12	4,00	4	4	5	4	4	4	25	4,17
124	3	4	4	11	3,67	4	4	4	3	4	4	23	3,83
125	4	5	4	13	4,33	4	4	4	4	5	4	25	4,17
126	5	5	4	14	4,67	4	5	5	5	5	4	28	4,67
127	4	4	2	10	3,33	4	4	1	4	4	2	19	3,17
128	2	3	2	7	2,33	4	3	4	2	3	2	18	3,00
129	2	2	2	6	2,00	4	4	4	2	2	2	18	3,00
130	2	3	2	7	2,33	4	4	4	2	3	2	19	3,17
131	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	4	24	4,00
132	4	4	3	11	3,67	4	4	4	4	4	3	23	3,83
133	4	5	4	13	4,33	4	5	5	4	5	4	27	4,50
134	3	4	4	11	3,67	5	4	4	3	4	4	24	4,00
135	5	5	3	13	4,33	4	4	4	5	5	3	25	4,17
136	4	4	4	12	4,00	5	5	4	4	4	4	26	4,33
137	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	4	24	4,00
138	2	4	3	9	3,00	4	4	4	2	4	3	21	3,50
139	4	4	4	12	4,00	4	3	4	4	4	4	23	3,83
140	4	4	4	12	4,00	3	4	4	4	4	4	23	3,83
141	3	4	4	11	3,67	4	4	4	3	4	4	23	3,83
142	2	4	4	10	3,33	4	4	4	2	4	4	22	3,67

Lampiran 2B (lanjutan)

No	BI			Total	BI	PQ						Total	PQ
	1	2	3			1	2	3	4	5	6		
143	4	5	4	13	4,33	5	5	4	4	5	4	27	4,50
144	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	4	24	4,00
145	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	4	24	4,00
146	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	4	24	4,00
147	5	4	4	13	4,33	4	4	3	5	4	4	24	4,00
148	2	2	2	6	2,00	2	2	2	2	2	2	12	2,00
149	4	5	4	13	4,33	4	4	4	4	5	4	25	4,17
150	4	4	5	13	4,33	5	5	4	4	4	5	27	4,50
151	4	3	5	12	4,00	5	4	4	4	3	5	25	4,17
152	3	3	1	7	2,33	3	2	2	3	3	1	14	2,33
153	4	4	5	13	4,33	4	4	4	4	4	5	25	4,17
154	4	3	4	11	3,67	4	4	4	4	3	4	23	3,83
155	4	3	2	9	3,00	4	4	4	4	3	2	21	3,50
156	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	4	24	4,00
157	5	4	4	13	4,33	4	5	4	5	4	4	26	4,33
158	4	4	4	12	4,00	5	5	5	4	4	4	27	4,50
159	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	4	4	24	4,00
160	5	5	4	14	4,67	5	5	4	5	5	4	28	4,67
161	5	5	4	14	4,67	4	5	5	5	5	4	28	4,67
162	4	5	4	13	4,33	4	4	4	4	5	4	25	4,17
163	4	5	4	13	4,33	3	2	4	4	5	4	22	3,67
164	4	4	5	13	4,33	2	4	4	4	4	5	23	3,83
165	2	4	3	9	3,00	4	4	4	2	4	3	21	3,50

Lampiran 2C

Jawaban Responden untuk *Service Quality* dan *Price*

No	SQ					Total	SQ	P			Total	P
	1	2	3	4	5			1	2	3		
1	5	5	5	4	4	23	4,60	4	3	4	11	3,67
2	4	4	4	5	4	21	4,20	4	4	4	12	4,00
3	5	5	4	4	5	23	4,60	4	5	4	13	4,33
4	4	5	4	5	5	23	4,60	4	5	4	13	4,33
5	4	4	4	5	4	21	4,20	4	5	4	13	4,33
6	4	5	5	5	5	24	4,80	4	4	4	12	4,00
7	5	5	5	4	5	24	4,80	4	5	4	13	4,33
8	4	5	4	4	5	22	4,40	4	5	4	13	4,33
9	4	4	5	5	4	22	4,40	4	4	5	13	4,33
10	5	4	3	5	4	21	4,20	5	4	3	12	4,00
11	4	5	4	4	4	21	4,20	2	4	3	9	3,00
12	5	4	5	4	4	22	4,40	4	5	4	13	4,33
13	4	4	5	4	4	21	4,20	3	3	4	10	3,33
14	2	3	2	3	3	13	2,60	4	5	4	13	4,33
15	4	4	4	4	4	20	4,00	4	5	4	13	4,33
16	4	3	4	5	4	20	4,00	3	4	3	10	3,33
17	3	4	4	4	4	19	3,80	3	2	4	9	3,00
18	4	5	3	4	4	20	4,00	3	4	5	12	4,00
19	4	5	4	5	4	22	4,40	3	3	3	9	3,00
20	4	4	4	5	4	21	4,20	3	3	3	9	3,00
21	4	4	4	4	4	20	4,00	2	4	5	11	3,67
22	4	3	3	4	4	18	3,60	2	4	2	8	2,67

Lampiran 2C (lanjutan)

No	SQ					Total	SQ	P			Total	P
	1	2	3	4	5			1	2	3		
23	4	4	4	4	3	19	3,80	4	3	3	10	3,33
24	3	4	4	4	5	20	4,00	4	5	5	14	4,67
25	4	5	4	4	5	22	4,40	4	5	4	13	4,33
26	5	5	4	5	5	24	4,80	2	3	5	10	3,33
27	4	4	2	2	4	16	3,20	4	4	5	13	4,33
28	2	3	2	2	3	12	2,40	4	4	5	13	4,33
29	2	2	2	3	2	11	2,20	4	4	5	13	4,33
30	2	3	2	2	3	12	2,40	3	3	3	9	3,00
31	4	4	4	3	4	19	3,80	3	4	3	10	3,33
32	4	4	3	4	4	19	3,80	3	3	4	10	3,33
33	4	5	4	4	5	22	4,40	3	5	5	13	4,33
34	3	4	4	4	4	19	3,80	4	3	4	11	3,67
35	5	5	3	3	4	20	4,00	3	4	3	10	3,33
36	4	4	4	5	4	21	4,20	4	3	4	11	3,67
37	4	4	4	4	4	20	4,00	3	3	4	10	3,33
38	2	4	3	3	4	16	3,20	3	4	3	10	3,33
39	4	4	4	4	4	20	4,00	4	3	4	11	3,67
40	4	4	4	4	4	20	4,00	4	3	3	10	3,33
41	3	4	4	4	4	19	3,80	3	4	4	11	3,67
42	2	4	4	4	4	18	3,60	2	4	2	8	2,67
43	4	5	4	4	5	22	4,40	2	3	4	9	3,00
44	4	4	4	5	4	21	4,20	2	3	5	10	3,33
45	4	4	4	4	4	20	4,00	3	2	2	7	2,33
46	4	4	4	4	4	20	4,00	3	3	3	9	3,00

Lampiran 2C (lanjutan)

No	SQ					Total	SQ	P			Total	P
	1	2	3	4	5			1	2	3		
47	5	4	4	4	4	21	4,20	4	2	2	8	2,67
48	2	2	2	3	2	11	2,20	2	1	2	5	1,67
49	4	5	4	4	4	21	4,20	4	5	4	13	4,33
50	4	4	5	5	4	22	4,40	4	4	5	13	4,33
51	4	3	5	5	4	21	4,20	4	5	5	14	4,67
52	3	3	1	1	3	11	2,20	4	4	3	11	3,67
53	4	4	5	4	4	21	4,20	4	5	4	13	4,33
54	4	3	4	4	4	19	3,80	4	3	3	10	3,33
55	4	3	2	2	3	14	2,80	4	5	4	13	4,33
56	4	4	4	4	4	20	4,00	3	4	4	11	3,67
57	5	4	4	4	4	21	4,20	4	5	4	13	4,33
58	4	4	4	4	4	20	4,00	4	3	4	11	3,67
59	4	4	4	4	4	20	4,00	4	4	4	12	4,00
60	5	5	4	4	5	23	4,60	5	5	4	14	4,67
61	5	5	4	4	4	22	4,40	4	3	5	12	4,00
62	4	5	4	4	5	22	4,40	4	4	5	13	4,33
63	4	5	4	4	4	21	4,20	4	4	4	12	4,00
64	4	4	5	4	4	21	4,20	4	5	4	13	4,33
65	2	4	3	4	4	17	3,40	4	4	5	13	4,33
66	4	4	4	4	4	20	4,00	4	4	5	13	4,33
67	4	4	2	2	4	16	3,20	4	4	4	12	4,00
68	4	3	4	4	4	19	3,80	4	4	5	13	4,33
69	5	4	3	4	4	20	4,00	4	4	4	12	4,00
70	4	4	4	4	4	20	4,00	3	5	4	12	4,00

Lampiran 2C (lanjutan)

No	SQ					Total	SQ	P			Total	P
	1	2	3	4	5			1	2	3		
71	2	4	3	3	4	16	3,20	4	4	4	12	4,00
72	4	4	3	2	3	16	3,20	5	3	5	13	4,33
73	2	3	2	3	4	14	2,80	3	4	4	11	3,67
74	4	5	4	4	5	22	4,40	4	4	4	12	4,00
75	4	5	4	4	5	22	4,40	5	4	4	13	4,33
76	4	4	4	4	4	20	4,00	5	4	4	13	4,33
77	5	4	3	4	3	19	3,80	2	3	3	8	2,67
78	4	4	4	5	4	21	4,20	3	2	2	7	2,33
79	4	4	4	4	4	20	4,00	5	4	4	13	4,33
80	5	2	4	5	4	20	4,00	5	4	5	14	4,67
81	4	4	4	4	2	18	3,60	5	4	5	14	4,67
82	5	4	4	4	4	21	4,20	4	4	3	11	3,67
83	4	4	4	4	4	20	4,00	3	3	4	10	3,33
84	4	4	3	3	4	18	3,60	4	4	4	12	4,00
85	3	3	5	4	4	19	3,80	5	4	4	13	4,33
86	2	4	5	4	4	19	3,80	4	5	4	13	4,33
87	5	4	4	4	4	21	4,20	5	4	4	13	4,33
88	4	4	4	3	4	19	3,80	4	5	4	13	4,33
89	4	4	4	3	4	19	3,80	5	5	4	14	4,67
90	4	4	4	4	4	20	4,00	5	4	5	14	4,67
91	2	4	5	4	4	19	3,80	5	4	3	12	4,00
92	5	4	4	4	4	21	4,20	4	4	5	13	4,33
93	4	4	4	4	4	20	4,00	4	5	5	14	4,67
94	5	5	4	4	4	22	4,40	5	4	4	13	4,33

Lampiran 2C (lanjutan)

No	SQ					Total	SQ	P			Total	P
	1	2	3	4	5			1	2	3		
95	4	4	4	3	4	19	3,80	4	4	5	13	4,33
96	4	2	2	4	2	14	2,80	4	5	4	13	4,33
97	2	3	2	1	3	11	2,20	4	5	4	13	4,33
98	4	2	1	3	2	12	2,40	4	4	4	12	4,00
99	4	4	4	4	4	20	4,00	4	5	4	13	4,33
100	5	5	5	4	4	23	4,60	4	4	5	13	4,33
101	4	4	4	4	4	20	4,00	5	4	3	12	4,00
102	4	4	4	4	4	20	4,00	4	4	4	12	4,00
103	5	5	4	4	5	23	4,60	4	5	4	13	4,33
104	4	5	4	4	5	22	4,40	4	5	4	13	4,33
105	4	4	4	5	4	21	4,20	4	5	4	13	4,33
106	4	5	5	5	5	24	4,80	4	4	4	12	4,00
107	5	5	5	4	5	24	4,80	4	5	4	13	4,33
108	4	5	4	4	5	22	4,40	4	5	4	13	4,33
109	4	4	5	5	4	22	4,40	4	4	5	13	4,33
110	3	4	2	5	4	18	3,60	5	4	5	14	4,67
111	4	5	5	4	4	22	4,40	5	4	5	14	4,67
112	5	4	5	4	4	22	4,40	4	5	4	13	4,33
113	4	4	5	4	4	21	4,20	3	3	4	10	3,33
114	2	3	2	2	3	12	2,40	4	5	4	13	4,33
115	4	4	4	4	4	20	4,00	4	5	4	13	4,33
116	4	3	4	5	4	20	4,00	3	4	5	12	4,00
117	3	4	4	4	4	19	3,80	4	3	2	9	3,00
118	4	4	3	4	4	19	3,80	5	4	4	13	4,33

Lampiran 2C (lanjutan)

No	SQ					Total	SQ	P			Total	P
	1	2	3	4	5			1	2	3		
119	4	4	4	5	4	21	4,20	3	5	4	12	4,00
120	4	4	4	5	4	21	4,20	3	4	3	10	3,33
121	4	4	4	4	4	20	4,00	4	3	4	11	3,67
122	4	3	3	4	4	18	3,60	5	4	5	14	4,67
123	4	4	4	4	3	19	3,80	4	2	2	8	2,67
124	3	4	4	4	5	20	4,00	4	5	5	14	4,67
125	4	5	4	4	5	22	4,40	4	5	4	13	4,33
126	5	5	4	5	5	24	4,80	3	4	3	10	3,33
127	4	4	2	2	4	16	3,20	4	4	5	13	4,33
128	2	3	2	2	3	12	2,40	4	4	5	13	4,33
129	2	2	2	3	2	11	2,20	4	4	5	13	4,33
130	2	3	2	2	3	12	2,40	2	2	2	6	2,00
131	4	4	4	3	4	19	3,80	3	4	3	10	3,33
132	4	4	3	4	4	19	3,80	3	3	4	10	3,33
133	4	5	4	4	5	22	4,40	3	3	3	9	3,00
134	3	4	4	4	4	19	3,80	4	3	3	10	3,33
135	5	5	3	3	4	20	4,00	3	4	3	10	3,33
136	4	4	4	5	4	21	4,20	4	3	4	11	3,67
137	4	4	4	4	4	20	4,00	3	3	4	10	3,33
138	2	4	3	3	4	16	3,20	3	4	3	10	3,33
139	4	4	4	4	4	20	4,00	4	3	4	11	3,67
140	4	4	4	4	4	20	4,00	4	3	3	10	3,33
141	3	4	4	4	4	19	3,80	3	4	4	11	3,67
142	2	4	4	4	4	18	3,60	5	4	5	14	4,67

Lampiran 2C (lanjutan)

No	SQ					Total	SQ	P			Total	P
	1	2	3	4	5			1	2	3		
143	4	5	4	4	5	22	4,40	5	4	4	13	4,33
144	4	4	4	5	4	21	4,20	5	4	4	13	4,33
145	4	4	4	4	4	20	4,00	4	3	3	10	3,33
146	4	4	4	4	4	20	4,00	2	4	2	8	2,67
147	5	4	4	4	4	21	4,20	3	4	4	11	3,67
148	2	2	2	3	2	11	2,20	5	4	5	14	4,67
149	4	5	4	4	4	21	4,20	4	5	4	13	4,33
150	4	4	5	5	4	22	4,40	4	5	5	14	4,67
151	4	3	5	5	4	21	4,20	4	5	5	14	4,67
152	3	3	1	1	3	11	2,20	4	5	5	14	4,67
153	4	4	5	4	4	21	4,20	4	5	4	13	4,33
154	4	3	4	4	4	19	3,80	4	2	2	8	2,67
155	4	3	2	2	3	14	2,80	4	2	2	8	2,67
156	4	4	4	4	4	20	4,00	3	3	5	11	3,67
157	5	4	4	4	4	21	4,20	4	5	4	13	4,33
158	4	4	4	4	4	20	4,00	4	3	4	11	3,67
159	4	4	4	4	4	20	4,00	4	4	4	12	4,00
160	5	5	4	4	5	23	4,60	5	5	4	14	4,67
161	5	5	4	4	4	22	4,40	4	3	3	10	3,33
162	4	5	4	4	5	22	4,40	4	4	5	13	4,33
163	4	5	4	4	4	21	4,20	4	4	4	12	4,00
164	4	4	5	4	4	21	4,20	4	5	4	13	4,33
165	2	4	3	4	4	17	3,40	5	4	4	13	4,33

Lampiran 2D

Jawaban Responden untuk Kepuasan dan Loyalitas Konsumen

No	K			Total	K	L				Total	L
	1	2	3			1	2	3	4		
1	4	5	4	13	4,33	4	4	4	4	16	4,00
2	4	4	4	12	4,00	4	4	5	4	17	4,25
3	5	5	4	14	4,67	5	5	4	4	18	4,50
4	4	5	4	13	4,33	4	5	4	4	17	4,25
5	4	4	3	11	3,67	4	4	4	5	17	4,25
6	4	5	5	14	4,67	4	5	5	5	19	4,75
7	5	5	5	15	5,00	5	5	5	4	19	4,75
8	4	5	4	13	4,33	4	3	4	4	15	3,75
9	4	4	5	13	4,33	4	4	5	5	18	4,50
10	3	4	2	9	3,00	3	4	2	5	14	3,50
11	4	5	5	14	4,67	4	5	5	4	18	4,50
12	5	4	5	14	4,67	5	4	5	4	18	4,50
13	4	4	5	13	4,33	4	4	5	4	17	4,25
14	2	3	2	7	2,33	2	3	3	2	10	2,50
15	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	16	4,00
16	4	5	4	13	4,33	4	3	4	5	16	4,00
17	3	4	4	11	3,67	3	4	4	4	15	3,75
18	4	4	3	11	3,67	4	4	3	4	15	3,75
19	4	3	4	11	3,67	4	4	4	5	17	4,25
20	4	4	4	12	4,00	5	4	4	5	18	4,50
21	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	16	4,00
22	4	5	3	12	4,00	4	3	3	4	14	3,50

Lampiran 2D (lanjutan)

No	K			Total	K	L				Total	L
	1	2	3			1	2	3	4		
23	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	16	4,00
24	3	4	4	11	3,67	3	4	4	4	15	3,75
25	4	5	4	13	4,33	4	5	4	4	17	4,25
26	5	5	4	14	4,67	5	5	4	5	19	4,75
27	4	4	2	10	3,33	4	4	2	2	12	3,00
28	2	3	2	7	2,33	2	3	2	2	9	2,25
29	2	2	2	6	2,00	2	2	5	3	12	3,00
30	2	3	3	8	2,67	4	3	2	2	11	2,75
31	4	4	4	12	4,00	4	4	4	3	15	3,75
32	4	4	3	11	3,67	4	4	3	4	15	3,75
33	4	5	4	13	4,33	4	5	4	4	17	4,25
34	3	4	4	11	3,67	3	4	4	4	15	3,75
35	5	5	3	13	4,33	5	5	3	3	16	4,00
36	4	4	4	12	4,00	3	4	4	5	16	4,00
37	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	16	4,00
38	2	4	3	9	3,00	2	4	3	3	12	3,00
39	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	16	4,00
40	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	16	4,00
41	3	4	4	11	3,67	3	4	4	4	15	3,75
42	2	4	4	10	3,33	2	4	4	4	14	3,50
43	4	5	4	13	4,33	4	5	4	4	17	4,25
44	4	4	4	12	4,00	4	4	4	5	17	4,25
45	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	16	4,00
46	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	16	4,00

Lampiran 2D (lanjutan)

No	K			Total	K	L				Total	L
	1	2	3			1	2	3	4		
47	5	4	4	13	4,33	5	4	4	4	17	4,25
48	2	2	2	6	2,00	2	2	2	3	9	2,25
49	4	5	4	13	4,33	4	5	4	4	17	4,25
50	4	4	5	13	4,33	4	4	5	5	18	4,50
51	4	3	5	12	4,00	4	3	5	5	17	4,25
52	3	3	1	7	2,33	3	3	1	1	8	2,00
53	4	4	5	13	4,33	4	4	5	4	17	4,25
54	4	3	4	11	3,67	4	3	4	4	15	3,75
55	4	3	2	9	3,00	4	3	2	2	11	2,75
56	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	16	4,00
57	5	4	4	13	4,33	5	4	4	4	17	4,25
58	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	16	4,00
59	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	16	4,00
60	5	5	4	14	4,67	5	5	4	4	18	4,50
61	5	5	4	14	4,67	5	5	4	4	18	4,50
62	4	5	4	13	4,33	4	5	4	4	17	4,25
63	4	5	4	13	4,33	4	5	4	4	17	4,25
64	4	4	5	13	4,33	4	4	5	4	17	4,25
65	2	4	3	9	3,00	2	4	3	4	13	3,25
66	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	16	4,00
67	4	4	2	10	3,33	4	4	2	2	12	3,00
68	4	3	4	11	3,67	4	3	4	4	15	3,75
69	5	4	3	12	4,00	5	4	3	4	16	4,00
70	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	16	4,00

Lampiran 2D (lanjutan)

No	K			Total	K	L				Total	L
	1	2	3			1	2	3	4		
71	2	4	3	9	3,00	2	4	3	3	12	3,00
72	4	4	3	11	3,67	4	4	3	2	13	3,25
73	2	3	2	7	2,33	2	3	2	3	10	2,50
74	4	5	4	13	4,33	4	5	4	4	17	4,25
75	4	5	4	13	4,33	4	5	4	4	17	4,25
76	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	16	4,00
77	5	4	3	12	4,00	5	4	3	4	16	4,00
78	4	4	4	12	4,00	4	4	4	5	17	4,25
79	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	16	4,00
80	5	2	4	11	3,67	5	2	4	5	16	4,00
81	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	16	4,00
82	5	4	4	13	4,33	5	4	4	4	17	4,25
83	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	16	4,00
84	4	4	3	11	3,67	4	4	3	3	14	3,50
85	3	3	5	11	3,67	3	3	5	4	15	3,75
86	2	4	5	11	3,67	2	4	5	4	15	3,75
87	5	4	4	13	4,33	5	4	4	4	17	4,25
88	4	4	4	12	4,00	4	4	4	3	15	3,75
89	4	4	4	12	4,00	4	4	4	3	15	3,75
90	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	16	4,00
91	2	4	5	11	3,67	2	4	5	4	15	3,75
92	5	4	4	13	4,33	5	4	4	4	17	4,25
93	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	16	4,00
94	5	5	4	14	4,67	5	5	4	4	18	4,50

Lampiran 2D (lanjutan)

No	K			Total	K	L				Total	L
	1	2	3			1	2	3	4		
95	4	4	4	12	4,00	4	4	4	3	15	3,75
96	4	2	2	8	2,67	4	2	2	4	12	3,00
97	2	3	2	7	2,33	2	3	2	1	8	2,00
98	4	2	1	7	2,33	4	2	1	3	10	2,50
99	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	16	4,00
100	5	5	5	15	5,00	5	5	5	4	19	4,75
101	4	4	4	12	3,00	4	4	4	4	16	4,00
102	4	4	4	12	3,00	4	4	4	4	16	4,00
103	5	5	4	14	3,50	5	5	4	4	18	4,50
104	4	5	4	13	3,25	4	5	4	4	17	4,25
105	4	4	4	12	3,00	4	4	4	5	17	4,25
106	4	5	5	14	3,50	4	5	5	5	19	4,75
107	5	5	5	15	3,75	5	5	5	4	19	4,75
108	4	5	4	13	3,25	4	5	4	4	17	4,25
109	4	4	5	13	3,25	4	4	5	5	18	4,50
110	3	4	2	9	2,25	3	4	2	5	14	3,50
111	4	5	5	14	3,50	4	5	5	4	18	4,50
112	5	4	5	14	3,50	5	4	5	4	18	4,50
113	4	4	5	13	3,25	4	4	5	4	17	4,25
114	2	3	2	7	1,75	2	3	2	2	9	2,25
115	4	4	4	12	3,00	4	4	4	4	16	4,00
116	4	3	4	11	2,75	4	3	4	5	16	4,00
117	3	4	4	11	2,75	3	4	4	4	15	3,75
118	4	4	3	11	2,75	4	4	3	4	15	3,75

Lampiran 2D (lanjutan)

No	K			Total	K	L				Total	L
	1	2	3			1	2	3	4		
119	4	4	4	12	4,00	4	4	4	5	17	4,25
120	4	4	4	12	4,00	4	4	4	5	17	4,25
121	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	16	4,00
122	4	3	3	10	3,33	4	3	3	4	14	3,50
123	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	16	4,00
124	3	4	4	11	3,67	3	4	4	4	15	3,75
125	4	5	4	13	4,33	4	5	4	4	17	4,25
126	5	5	4	14	4,67	5	5	4	5	19	4,75
127	4	4	2	10	3,33	4	4	2	2	12	3,00
128	2	3	2	7	2,33	2	3	2	2	9	2,25
129	2	2	2	6	2,00	2	2	2	3	9	2,25
130	2	3	2	7	2,33	2	3	2	2	9	2,25
131	4	4	4	12	4,00	4	4	4	3	15	3,75
132	4	4	3	11	3,67	4	4	3	4	15	3,75
133	4	5	4	13	4,33	4	5	4	4	17	4,25
134	3	4	4	11	3,67	3	4	4	4	15	3,75
135	5	5	3	13	4,33	5	5	3	3	16	4,00
136	4	4	4	12	4,00	4	4	4	5	17	4,25
137	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	16	4,00
138	2	4	3	9	3,00	2	4	3	3	12	3,00
139	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	16	4,00
140	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	16	4,00
141	3	4	4	11	3,67	3	4	4	4	15	3,75
142	2	4	4	10	3,33	2	4	4	4	14	3,50

Lampiran 2D (lanjutan)

No	K			Total	K	L				Total	L
	1	2	3			1	2	3	4		
143	4	5	4	13	4,33	4	5	4	4	17	4,25
144	4	4	4	12	4,00	4	4	4	5	17	4,25
145	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	16	4,00
146	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	16	4,00
147	5	4	4	13	4,33	5	4	4	4	17	4,25
148	2	2	2	6	2,00	2	2	2	3	9	2,25
149	4	5	4	13	4,33	4	5	4	4	17	4,25
150	4	4	5	13	4,33	4	4	5	5	18	4,50
151	4	3	5	12	4,00	4	3	5	5	17	4,25
152	3	3	1	7	2,33	3	3	1	1	8	2,00
153	4	4	5	13	4,33	4	4	5	4	17	4,25
154	4	3	4	11	3,67	4	3	4	4	15	3,75
155	3	3	2	8	2,67	4	3	2	2	11	2,75
156	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	16	4,00
157	5	4	4	13	4,33	5	4	4	4	17	4,25
158	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	16	4,00
159	4	4	4	12	4,00	4	4	4	4	16	4,00
160	5	5	4	14	4,67	5	5	4	4	18	4,50
161	5	5	4	14	4,67	5	5	4	4	18	4,50
162	4	5	4	13	4,33	4	5	4	4	17	4,25
163	4	5	4	13	4,33	4	5	4	4	17	4,25
164	4	4	5	13	4,33	4	4	5	4	17	4,25
165	2	4	3	9	3,00	2	4	3	4	13	3,25

Lampiran 3

Statistik Deskriptif

Frekuensi Identitas Responden

JENISKELAMIN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid LAKI-LAKI	70	42,4	42,4	42,4
PEREMPUAN	95	57,6	57,6	100,0
Total	165	100,0	100,0	

USIA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17 TAHUN KEATAS	165	100,0	100,0	100,0

DOMISILI

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SURABAYA	165	100,0	100,0	100,0

PENGALAMANMENGKONSUMSI

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PERNAH	165	100,0	100,0	100,0

FREKUENSI

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3 KALI ATAU LEBIH	165	100,0	100,0	100,0

Lampiran 3 (lanjutan)
Rata-rata Variabel

Statistics

		BI1	BI2	BI3	BI
N	Valid	165	165	165	165
	Missing	0	0	0	0
Mean		3,82	4,00	3,75	3,86

Statistics

		PQ1	PQ2	PQ3	PQ4	PQ5	PQ6	PQ
N	Valid	165	165	165	165	165	165	165
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4,02	4,05	4,02	3,84	4,00	3,79	3,95

Statistics

		SQ1	SQ2	SQ3	SQ4	SQ5	SQ
N	Valid	165	165	165	165	165	165
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3,84	4,02	3,75	3,87	3,98	3,89

Statistics

		P1	P2	P3	P
N	Valid	165	165	165	165
	Missing	0	0	0	0
Mean		3,81	3,94	3,93	3,89

Statistics

		K1	K2	K3	K
N	Valid	165	165	165	165
	Missing	0	0	0	0
Mean		3,82	4,02	3,75	3,86

Statistics

		L1	L2	L3	L4	L
N	Valid	165	165	165	165	165
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3,84	3,99	3,78	3,85	3,86

Lampiran 4

Uji Normalitas

Total Sample Size = 165

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
BI1	-0.533	0.594	0.208	0.835	0.327	0.849
BI2	-1.050	0.294	0.237	0.812	1.160	0.560
BI3	-1.123	0.261	0.825	0.409	1.942	0.379
PQ1	-0.786	0.432	1.928	0.054	4.335	0.114
PQ2	-0.341	0.733	2.105	0.035	4.549	0.103
PQ3	-0.526	0.599	2.281	0.023	5.481	0.065
PQ4	-0.517	0.605	0.164	0.870	0.295	0.863
PQ5	-1.087	0.277	0.046	0.963	1.184	0.553
PQ6	-1.145	0.252	0.693	0.488	1.792	0.408
SQ1	-0.524	0.600	0.030	0.976	0.276	0.871
SQ2	-1.136	0.256	-0.081	0.935	1.297	0.523
SQ3	-1.141	0.254	0.841	0.400	2.009	0.366
SQ4	-1.183	0.237	1.128	0.259	2.673	0.263
SQ5	-0.719	0.472	1.959	0.050	4.353	0.113
P1	-0.828	0.408	-0.062	0.951	0.689	0.709
P2	-1.482	0.138	-1.247	0.212	3.751	0.153
P3	-1.174	0.240	-1.486	0.137	3.587	0.166
K1	-0.549	0.583	0.118	0.906	0.316	0.854
K2	-1.124	0.261	0.003	0.998	1.263	0.532
K3	-1.141	0.254	0.771	0.440	1.896	0.387
L1	-0.582	0.561	0.132	0.895	0.356	0.837
L2	-1.036	0.300	0.260	0.795	1.140	0.565
L3	-1.148	0.251	0.724	0.469	1.842	0.398
L4	-1.176	0.240	1.321	0.186	3.128	0.209

Relative Multivariate Kurtosis = 3.169

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
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
1658.064	172.869	0.000	1977.290	26.681	0.000	30595.470	0.000

Lampiran 5

Output SEM

DATE: 01/12/2014

TIME: 17:57

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:\FIX\SKRIPSI.spl:

LOYALTY

OBSERVED VARIABLE BI1 BI2 BI3 PQ1 PQ2 PQ3 PQ4 PQ5 PQ6 SQ1 SQ2

SQ3 SQ4 SQ5 P1 P2 P3 K1 K2 K3 L1 L2 L3 L4

COVARIANCE MATRIX FROM FILE D:\FIX\SKRIPSI.SAV

SAMPLE SIZE 165

LATENT VARIABLES BI PQ SQ P K L

RELATIONSHIPS:

BI1= 1*BI

BI2-BI3= BI

PQ1= 1*PQ

PQ2-PQ6= PQ

SQ1= 1*SQ

SQ2-SQ5= SQ

P1= 1*P

P2-P3= P

K1= 1*K

K2-K3= K

L1= 1*L

L2-L4= L

K= BI PQ SQ P

L= K

OPTIONS: SS SC EF RS

PATH DIAGRAM

END OF PROGRAM

Sample Size = 165

Lampiran 5 (lanjutan)
LOYALTY

Covariance Matrix

	K1	K2	K3	L1	L2	L3
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
K1	9.50					
K2	2.23	1.87				
K3	1.26	0.64	1.14			
L1	8.43	2.07	1.16	9.04		
L2	2.11	1.43	0.64	1.96	1.66	
L3	1.16	0.57	1.07	1.03	0.57	1.21
L4	1.58	0.55	0.92	1.40	0.49	0.92
BI1	9.21	2.34	1.31	8.98	2.21	1.20
BI2	2.18	1.52	0.66	2.02	1.55	0.59
BI3	1.24	0.63	1.01	1.12	0.62	1.04
PQ1	1.05	0.47	0.37	0.95	0.40	0.36
PQ2	1.74	0.74	0.48	1.60	0.67	0.48
PQ3	1.85	0.71	0.77	1.89	0.69	0.77
PQ4	9.87	2.49	1.36	9.63	2.36	1.30
PQ5	2.13	1.48	0.65	1.97	1.51	0.59
PQ6	1.25	0.69	1.06	1.13	0.61	1.00
SQ1	9.87	2.54	1.27	9.56	2.34	1.15
SQ2	2.15	1.48	0.63	1.99	1.55	0.57
SQ3	1.27	0.65	1.04	1.15	0.62	1.07
SQ4	1.62	0.59	0.96	1.43	0.54	0.98
SQ5	2.35	1.93	1.06	2.13	1.70	0.93
P1	0.10	-0.05	0.05	0.01	0.02	0.07
P2	0.40	0.26	0.19	0.28	0.21	0.23
P3	0.03	-0.11	0.10	-0.15	-0.02	0.15

Covariance Matrix

	L4	BI1	BI2	BI3	PQ1	PQ2
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
L4	1.92					
BI1	1.62	10.80				
BI2	0.51	2.29	1.76			
BI3	0.93	1.29	0.64	1.08		
PQ1	0.67	1.12	0.47	0.36	1.53	
PQ2	0.67	1.86	0.74	0.46	1.13	1.34
PQ3	0.82	1.97	0.79	0.75	0.83	1.01
PQ4	1.82	10.52	2.44	1.34	1.18	1.97
PQ5	0.46	2.23	1.55	0.64	0.45	0.71
PQ6	1.02	1.30	0.62	1.04	0.38	0.47
SQ1	1.89	10.52	2.41	1.26	1.16	1.94

Lampiran 5 (lanjutan)

Covariance Matrix

	L4	BI1	BI2	BI3	PQ1	PQ2
SQ2	0.53	2.25	1.60	0.62	0.48	0.74
SQ3	0.98	1.32	0.64	1.01	0.39	0.48
SQ4	1.83	1.67	0.55	0.97	0.72	0.73
SQ5	1.17	2.44	1.88	1.03	1.06	1.30
P1	-0.02	0.12	0.03	0.06	0.09	0.06
P2	-0.04	0.37	0.26	0.21	0.00	0.09
P3	0.14	-0.04	-0.02	0.10	0.26	0.15

Covariance Matrix

	PQ3	PQ4	PQ5	PQ6	SQ1	SQ2
PQ3	2.60					
PQ4	2.02	12.41				
PQ5	0.78	2.33	1.66			
PQ6	0.73	1.45	0.60	1.21		
SQ1	1.87	11.28	2.29	1.38	12.41	
SQ2	0.80	2.40	1.55	0.60	2.44	1.76
SQ3	0.76	1.39	0.65	1.07	1.39	0.64
SQ4	0.86	1.95	0.50	1.09	1.93	0.57
SQ5	1.02	2.59	1.81	1.07	2.57	1.86
P1	-0.06	0.19	0.01	0.05	0.26	0.00
P2	-0.01	0.40	0.23	0.24	0.34	0.22
P3	-0.05	-0.09	0.00	0.03	-0.15	-0.01

Covariance Matrix

	SQ3	SQ4	SQ5	P1	P2	P3
SQ3	1.14					
SQ4	1.02	2.12				
SQ5	1.07	1.25	2.93			
P1	0.10	-0.01	0.03	1.31		
P2	0.20	-0.01	0.55	0.41	1.34	
P3	0.12	0.14	0.17	0.53	0.64	1.92

Lampiran 5 (lanjutan)

Uji Validitas

LOYALTY

Number of Iterations =122

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

Measurement Equations

$$K1 = 1.00 * K, \text{ Errorvar.} = 4.31, R^2 = 0.55$$

(0.47)
9.14

$$K2 = 0.48 * K, \text{ Errorvar.} = 0.66, R^2 = 0.65$$

(0.044)	(0.073)
11.02	9.09

$$K3 = 0.34 * K, \text{ Errorvar.} = 0.56, R^2 = 0.51$$

(0.035)	(0.061)
9.68	9.14

$$L1 = 1.00 * L, \text{ Errorvar.} = 5.27, R^2 = 0.42$$

(0.52)
10.04

$$L2 = 0.50 * L, \text{ Errorvar.} = 0.70, R^2 = 0.58$$

(0.050)	(0.071)
10.10	9.78

$$L3 = 0.33 * L, \text{ Errorvar.} = 0.79, R^2 = 0.34$$

(0.040)	(0.079)
8.37	10.02

$$L4 = 0.34 * L, \text{ Errorvar.} = 1.49, R^2 = 0.22$$

(0.048)	(0.15)
7.06	9.81

Lampiran 5 (lanjutan)

$$\text{BI1} = 1.00 * \text{BI}, \text{Errorvar.} = 6.19, R^2 = 0.43$$

(0.62)
9.91

$$\text{BI2} = 0.45 * \text{BI}, \text{Errorvar.} = 0.83, R^2 = 0.53$$

(0.045)	(0.086)
10.04	9.69

$$\text{BI3} = 0.32 * \text{BI}, \text{Errorvar.} = 0.61, R^2 = 0.43$$

(0.034)	(0.062)
9.40	9.90

$$\text{PQ1} = 1.00 * \text{PQ}, \text{Errorvar.} = 1.44, R^2 = 0.055$$

(0.16)
9.20

$$\text{PQ2} = 1.81 * \text{PQ}, \text{Errorvar.} = 1.06, R^2 = 0.21$$

(0.55)	(0.11)
3.27	9.58

$$\text{PQ3} = 1.87 * \text{PQ}, \text{Errorvar.} = 2.30, R^2 = 0.11$$

(0.62)	(0.25)
3.00	9.35

$$\text{PQ4} = 8.53 * \text{PQ}, \text{Errorvar.} = 6.26, R^2 = 0.50$$

(2.43)	(0.62)
3.51	10.04

$$\text{PQ5} = 3.57 * \text{PQ}, \text{Errorvar.} = 0.58, R^2 = 0.65$$

(1.00)	(0.059)
3.56	9.90

$$\text{PQ6} = 2.69 * \text{PQ}, \text{Errorvar.} = 0.60, R^2 = 0.50$$

(0.76)	(0.060)
3.52	10.05

$$\text{SQ1} = 1.00 * \text{SQ}, \text{Errorvar.} = 5.37, R^2 = 0.57$$

(0.54)
9.97

$$\text{SQ2} = 0.39 * \text{SQ}, \text{Errorvar.} = 0.70, R^2 = 0.60$$

(0.034)	(0.070)
11.45	9.97

Lampiran 5 (lanjutan)

$$\begin{array}{l} \text{SQ3} = 0.29 * \text{SQ}, \text{Errorvar.} = 0.57, R^2 = 0.50 \\ (0.028) \quad (0.057) \\ 10.38 \quad 9.92 \end{array}$$

$$\begin{array}{l} \text{SQ4} = 0.26 * \text{SQ}, \text{Errorvar.} = 1.63, R^2 = 0.23 \\ (0.038) \quad (0.17) \\ 6.91 \quad 9.47 \end{array}$$

$$\begin{array}{l} \text{SQ5} = 0.48 * \text{SQ}, \text{Errorvar.} = 1.32, R^2 = 0.55 \\ (0.044) \quad (0.13) \\ 10.90 \quad 9.96 \end{array}$$

$$\begin{array}{l} \text{P1} = 1.00 * \text{P}, \text{Errorvar.} = 0.99, R^2 = 0.25 \\ (0.14) \\ 7.21 \end{array}$$

$$\begin{array}{l} \text{P2} = 1.33 * \text{P}, \text{Errorvar.} = 0.76, R^2 = 0.43 \\ (0.34) \quad (0.16) \\ 3.90 \quad 4.62 \end{array}$$

$$\begin{array}{l} \text{P3} = 1.49 * \text{P}, \text{Errorvar.} = 1.20, R^2 = 0.38 \\ (0.37) \quad (0.22) \\ 3.98 \quad 5.40 \end{array}$$

Lampiran 5 (lanjutan)

Uji Kecocokan Model Struktural

Structural Equations

$$K = 0.17*BI + 2.96*PQ + 0.40*SQ - 0.16*P, \text{ Errorvar.} = -0.44, R^2 = 0.72$$

(0.033)	(0.88)	(0.050)	(0.11)	(0.083)
4.99	3.39	7.85	-1.49	-5.26

$$L = 0.94*K, \text{ Errorvar.} = -0.84, R^2 = 0.84$$

(0.096)	(0.16)
9.86	-5.25

Reduced Form Equations

$$K = 0.17*BI + 2.96*PQ + 0.40*SQ - 0.16*P, \text{ Errorvar.} = -0.44, R^2 = 0.72$$

(0.033)	(0.88)	(0.050)	(0.11)
4.99	3.39	7.85	-1.49

$$L = 0.16*BI + 2.79*PQ + 0.37*SQ - 0.16*P, \text{ Errorvar.} = -1.22, R^2 = 0.84$$

(0.031)	(0.83)	(0.048)	(0.10)
4.97	3.38	7.77	-1.49

Covariance Matrix of Independent Variables

	BI	PQ	SQ	P
BI	4.60 (0.94) 4.92			
PQ	0.77 (0.23) 3.29	0.08 (0.05) 1.77		
SQ	6.84 (0.97) 7.02	0.88 (0.27) 3.31	7.04 (1.21) 5.82	
P	0.22 (0.15) 1.49	0.03 (0.02) 1.27	0.28 (0.17) 1.61	0.33 (0.13) 2.58

Covariance Matrix of Latent Variables

	K	L	BI	PQ	SQ	P
K	5.19					
L	4.89	3.77				
BI	5.71	5.38	4.60			
PQ	0.72	0.68	0.77	0.08		
SQ	6.49	6.12	6.84	0.88	7.04	
P	0.17	0.16	0.22	0.03	0.28	0.33

Lampiran 5 (lanjutan)

Uji Kecocokan Keseluruhan Model

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 241

Minimum Fit Function Chi-Square = 3031.32 (P = 0.0)

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 4148.89 (P = 0.0)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 3907.89

90 Percent Confidence Interval for NCP = (3702.65 ; 4120.41)

Minimum Fit Function Value = 18.48

Population Discrepancy Function Value (F0) = 23.83

90 Percent Confidence Interval for F0 = (22.58 ; 25.12)

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.31

90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.31 ; 0.32)

P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.06

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 26.02

90 Percent Confidence Interval for ECVI = (24.77 ; 27.31)

ECVI for Saturated Model = 3.66

ECVI for Independence Model = 62.61

Chi-Square for Independence Model with 276 Degrees of Freedom = 10220.34

Independence AIC = 10268.34

Model AIC = 4266.89

Saturated AIC = 600.00

Independence CAIC = 10366.89

Model CAIC = 4509.14

Saturated CAIC = 1831.78

Normed Fit Index (NFI) = 0.70

Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.68

Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.81

Comparative Fit Index (CFI) = 0.72

Incremental Fit Index (IFI) = 0.82

Relative Fit Index (RFI) = 0.66

Critical N (CN) = 16.96

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.75

Standardized RMR = 0.17

Goodness of Fit Index (GFI) = 0.82

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.85

Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.26

Lampiran 5 (lanjutan)

LOYALTY

Fitted Covariance Matrix

	K1	K2	K3	L1	L2	L3
K1	9.50					
K2	2.50	1.87				
K3	1.74	0.84	1.14			
L1	4.89	2.36	1.64	9.04		
L2	2.47	1.19	0.83	1.90	1.66	
L3	1.63	0.78	0.54	1.25	0.63	1.21
L4	1.64	0.79	0.55	1.27	0.64	0.42
BI1	5.71	2.75	1.91	5.38	2.71	1.79
BI2	2.55	1.23	0.86	2.41	1.21	0.80
BI3	1.82	0.88	0.61	1.72	0.87	0.57
PQ1	0.72	0.35	0.24	0.68	0.34	0.23
PQ2	1.31	0.63	0.44	1.23	0.62	0.41
PQ3	1.35	0.65	0.45	1.27	0.64	0.42
PQ4	6.17	2.97	2.07	5.81	2.93	1.93
PQ5	2.58	1.25	0.87	2.43	1.23	0.81
PQ6	1.94	0.94	0.65	1.83	0.92	0.61
SQ1	6.49	3.13	2.18	6.12	3.09	2.03
SQ2	2.52	1.21	0.84	2.37	1.20	0.79
SQ3	1.85	0.89	0.62	1.75	0.88	0.58
SQ4	1.72	0.83	0.58	1.62	0.82	0.54
SQ5	3.11	1.50	1.04	2.93	1.48	0.97
P1	0.17	0.08	0.06	0.16	0.08	0.05
P2	0.22	0.11	0.07	0.21	0.11	0.07
P3	0.25	0.12	0.08	0.24	0.12	0.08

Lampiran 5 (lanjutan)

Fitted Covariance Matrix

	L4	BI1	BI2	BI3	PQ1	PQ2
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
L4	1.92					
BI1	1.81	10.80				
BI2	0.81	2.06	1.76			
BI3	0.58	1.47	0.66	1.08		
PQ1	0.23	0.77	0.34	0.25	1.53	
PQ2	0.41	1.39	0.62	0.44	0.15	1.34
PQ3	0.43	1.44	0.64	0.46	0.16	0.29
PQ4	1.95	6.56	2.93	2.09	0.72	1.30
PQ5	0.82	2.75	1.23	0.88	0.30	0.55
PQ6	0.61	2.06	0.92	0.66	0.23	0.41
SQ1	2.05	6.84	3.06	2.18	0.88	1.60
SQ2	0.80	2.65	1.19	0.85	0.34	0.62
SQ3	0.59	1.95	0.87	0.62	0.25	0.46
SQ4	0.54	1.81	0.81	0.58	0.23	0.42
SQ5	0.98	3.28	1.47	1.05	0.42	0.77
P1	0.05	0.22	0.10	0.07	0.03	0.05
P2	0.07	0.30	0.13	0.09	0.03	0.06
P3	0.08	0.33	0.15	0.11	0.04	0.07

Fitted Covariance Matrix

	PQ3	PQ4	PQ5	PQ6	SQ1	SQ2
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
PQ3	2.60					
PQ4	1.35	12.41				
PQ5	0.56	2.57	1.66			
PQ6	0.42	1.93	0.81	1.21		
SQ1	1.65	7.54	3.16	2.38	12.41	
SQ2	0.64	2.92	1.22	0.92	2.73	1.76
SQ3	0.47	2.16	0.90	0.68	2.01	0.78
SQ4	0.44	2.00	0.84	0.63	1.86	0.72
SQ5	0.79	3.61	1.51	1.14	3.37	1.31
P1	0.05	0.22	0.09	0.07	0.28	0.11
P2	0.06	0.29	0.12	0.09	0.37	0.14
P3	0.07	0.32	0.14	0.10	0.41	0.16

Lampiran 5 (lanjutan)

Fitted Covariance Matrix

	SQ3	SQ4	SQ5	P1	P2	P3
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
SQ3	1.14					
SQ4	0.53	2.12				
SQ5	0.96	0.89	2.93			
P1	0.08	0.07	0.13	1.31		
P2	0.11	0.10	0.18	0.44	1.34	
P3	0.12	0.11	0.20	0.49	0.65	1.92

Fitted Residuals

	K1	K2	K3	L1	L2	L3
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
K1	0.00					
K2	-0.27	0.00				
K3	-0.48	-0.20	0.00			
L1	3.53	-0.29	-0.48	0.00		
L2	-0.36	0.24	-0.19	0.05	0.00	
L3	-0.47	-0.21	0.52	-0.22	-0.06	0.00
L4	-0.06	-0.24	0.36	0.13	-0.15	0.50
BI1	3.50	-0.41	-0.61	3.60	-0.50	-0.59
BI2	-0.38	0.29	-0.20	-0.39	0.34	-0.21
BI3	-0.58	-0.25	0.40	-0.59	-0.24	0.47
PQ1	0.33	0.12	0.13	0.27	0.06	0.14
PQ2	0.43	0.11	0.04	0.37	0.04	0.07
PQ3	0.50	0.06	0.32	0.61	0.05	0.35
PQ4	3.70	-0.48	-0.71	3.82	-0.57	-0.63
PQ5	-0.46	0.23	-0.21	-0.46	0.28	-0.22
PQ6	-0.69	-0.25	0.41	-0.70	-0.32	0.39
SQ1	3.38	-0.59	-0.90	3.44	-0.75	-0.88
SQ2	-0.37	0.27	-0.21	-0.38	0.35	-0.22
SQ3	-0.58	-0.24	0.42	-0.60	-0.26	0.49
SQ4	-0.09	-0.23	0.38	-0.18	-0.28	0.45
SQ	-0.76	0.43	0.01	-0.80	0.22	-0.04
P1	-0.06	-0.13	0.00	-0.15	-0.06	0.02
P2	0.18	0.15	0.12	0.07	0.11	0.16
P3	-0.22	-0.23	0.01	-0.38	-0.13	0.08

Lampiran 5 (lanjutan)

Fitted Residuals

	L4	BI1	BI2	BI3	PQ1	PQ2
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
L4	0.00					
BI1	-0.18	0.00				
BI2	-0.30	0.23	0.00			
BI3	0.35	-0.18	-0.01	0.00		
PQ1	0.45	0.35	0.12	0.11	0.00	
PQ2	0.26	0.47	0.11	0.02	0.97	0.00
PQ3	0.40	0.54	0.14	0.29	0.67	0.73
PQ4	-0.13	3.96	-0.50	-0.76	0.46	0.66
PQ5	-0.36	-0.51	0.32	-0.24	0.15	0.16
PQ6	0.41	-0.77	-0.30	0.38	0.16	0.06
SQ1	-0.17	3.68	-0.65	-0.93	0.28	0.34
SQ2	-0.27	-0.40	0.41	-0.23	0.14	0.12
SQ3	0.39	-0.63	-0.23	0.38	0.14	0.02
SQ4	1.29	-0.14	-0.26	0.39	0.48	0.30
SQ5	0.19	-0.84	0.41	-0.01	0.64	0.54
P1	-0.08	-0.10	-0.07	-0.01	0.06	0.01
P2	-0.11	0.08	0.13	0.11	-0.03	0.03
P3	0.06	-0.37	-0.16	0.00	0.22	0.08

Fitted Residuals

	PQ3	PQ4	PQ5	PQ6	SQ1	SQ2
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
PQ3	0.00					
PQ4	0.68	0.00				
PQ5	0.22	-0.24	0.00			
PQ6	0.31	-0.49	-0.21	0.00		
SQ1	0.21	3.73	-0.87	-0.99	0.00	
SQ2	0.16	-0.53	0.33	-0.32	-0.28	0.00
SQ3	0.29	-0.77	-0.25	0.39	-0.63	-0.14
SQ4	0.42	-0.05	-0.34	0.46	0.07	-0.15
SQ5	0.23	-1.02	0.30	-0.07	-0.80	0.56
P1	-0.10	-0.03	-0.08	-0.02	-0.01	-0.11
P2	-0.07	0.11	0.11	0.15	-0.03	0.07
P3	-0.12	-0.41	-0.13	-0.07	-0.56	-0.17

Lampiran 5 (lanjutan)

Fitted Residuals

	SQ3	SQ4	SQ5	P1	P2	P3
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
SQ3	0.00					
SQ4	0.49	0.00				
SQ5	0.11	0.36	0.00			
P1	0.02	-0.09	-0.10	0.00		
P2	0.10	-0.10	0.37	-0.03	0.00	
P3	0.00	0.03	-0.02	0.05	0.00	0.00

Summary Statistics for Fitted Residuals

Smallest Fitted Residual = -1.02

Median Fitted Residual = 0.00

Largest Fitted Residual = 3.96

Standardized Residuals

	K1	K2	K3	L1	L2	L3
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
K1	--					
K2	-2.07	--				
K3	-3.99	-4.15	--			
L1	9.89	-2.03	-3.73	--		
L2	-3.17	5.51	-4.67	0.37	--	
L3	-3.22	-3.59	10.12	-1.36	-1.02	--
L4	-0.30	-2.81	4.86	0.57	-1.68	5.59
BI1	9.86	-2.92	-4.78	9.57	-4.08	-3.89
BI2	-3.23	6.29	-4.73	-3.00	8.35	-3.94
BI3	-5.27	-5.73	10.03	-5.06	-6.40	9.87
PQ1	1.58	1.41	1.73	1.27	0.77	1.68
PQ2	2.52	1.63	0.70	2.12	0.73	1.02
PQ3	1.92	0.60	3.43	2.34	0.50	3.42
PQ4	9.93	-3.29	-5.32	9.61	-4.48	-3.95
PQ5	-4.55	5.91	-5.88	-4.02	7.96	-4.64
PQ6	-5.99	-5.48	9.87	-5.74	-8.06	7.80
SQ1	9.98	-4.48	-7.42	9.38	-6.49	-5.88
SQ2	-3.08	5.70	-4.87	-2.89	8.66	-4.11
SQ3	-5.15	-5.52	10.20	-4.96	-6.73	9.94
SQ4	-0.45	-2.87	5.13	-0.87	-3.97	5.28
SQ5	-4.52	6.54	0.24	-4.40	3.77	-0.54
P1	-0.26	-1.27	-0.02	-0.62	-0.60	0.23
P2	0.84	1.72	1.59	0.31	1.34	1.89
P3	-0.82	-2.08	0.16	-1.45	-1.33	0.76

Lampiran 5 (lanjutan)

Standardized Residuals

	L4	BI1	BI2	BI3	PQ1	PQ2
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
L4	--					
BI1	-0.82	--				
BI2	-3.82	1.41	--			
BI3	5.12	-1.29	-0.29	--		
PQ1	3.93	1.58	1.55	1.60	--	
PQ2	2.68	2.52	1.75	0.36	9.71	--
PQ3	2.77	1.93	1.46	3.30	4.60	5.74
PQ4	-0.58	9.50	-3.54	-5.81	1.76	3.06
PQ5	-5.01	-4.31	8.30	-6.44	1.72	2.35
PQ6	5.63	-5.95	-6.89	9.45	1.91	0.90
SQ1	-0.75	9.38	-4.93	-7.57	1.25	1.88
SQ2	-3.32	-2.82	8.79	-5.19	1.75	1.90
SQ3	5.44	-4.92	-5.29	9.58	1.97	0.37
SQ4	10.80	-0.63	-3.28	5.56	4.04	2.99
SQ5	1.69	-4.30	6.28	-0.18	5.82	5.94
P1	-0.65	-0.41	-0.71	-0.12	0.56	0.13
P2	-0.98	0.34	1.52	1.62	-0.32	0.27
P3	0.44	-1.32	-1.55	-0.01	1.68	0.68

Standardized Residuals

	PQ3	PQ4	PQ5	PQ6	SQ1	SQ2
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
PQ3	--					
PQ4	2.08	--				
PQ5	2.04	-1.64	--			
PQ6	3.04	-3.19	-4.63	--		
SQ1	0.78	9.53	-8.21	-8.21	--	
SQ2	1.63	-3.77	8.69	-7.50	-1.87	--
SQ3	3.20	-5.92	-7.01	9.67	-4.49	-2.79
SQ4	2.78	-0.20	-5.04	6.43	0.29	-1.64
SQ5	1.66	-5.23	5.63	-1.18	-3.80	7.38
P1	-0.74	-0.10	-0.89	-0.24	-0.05	-1.12
P2	-0.52	0.46	1.43	2.03	-0.11	0.90
P3	-0.74	-1.37	-1.37	-0.74	-1.94	-1.62

Lampiran 5 (lanjutan)

Standardized Residuals

	SQ3	SQ4	SQ5	P1	P2	P3
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
SQ3	--					
SQ4	6.09	--				
SQ5	1.55	2.91	--			
P1	0.28	-0.71	-0.79	--		
P2	1.31	-0.88	3.33	-1.59	--	
P3	-0.01	0.24	-0.18	1.82	-0.33	--

Summary Statistics for Standardized Residuals

Smallest Standardized Residual = -8.21
Median Standardized Residual = 0.00
Largest Standardized Residual = 10.80

Standardized Residuals

LOYALTY

Standardized Solution

LAMBDA-Y

	K	L
	-----	-----
K1	2.28	--
K2	1.10	--
K3	0.76	--
L1	--	1.94
L2	--	0.98
L3	--	0.65
L4	--	0.65

LAMBDA-X

	BI	PQ	SQ	P
	-----	-----	-----	-----
BI1	2.15	--	--	--
BI2	0.96	--	--	--
BI3	0.68	--	--	--
PQ1	--	0.29	--	--
PQ2	--	0.53	--	--

Lampiran 5 (lanjutan)

LAMBDA-X

	BI	PQ	SQ	P
	-----	-----	-----	-----
PQ3	--	0.54	--	--
PQ4	--	2.48	--	--
PQ5	--	1.04	--	--
PQ6	--	0.78	--	--
SQ1	--	--	2.65	--
SQ2	--	--	1.03	--
SQ3	--	--	0.76	--
SQ4	--	--	0.70	--
SQ5	--	--	1.27	--
P1	--	--	--	0.57
P2	--	--	--	0.76
P3	--	--	--	0.85

BETA

	K	L
	-----	-----
K	--	--
L	1.11	--

GAMMA

	BI	PQ	SQ	P
	-----	-----	-----	-----
K	0.16	0.38	0.46	-0.04
L	--	--	--	--

Correlation Matrix of ETA and KSI

	K	L	BI	PQ	SQ	P
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
K	1.00					
L	1.11	1.00				
BI	1.17	1.29	1.00			
PQ	1.09	1.21	1.23	1.00		
SQ	1.07	1.19	1.20	1.15	1.00	
P	0.13	0.14	0.18	0.15	0.18	1.00
	K	L				
	-----	-----				
	-0.08	-0.22				

Lampiran 5 (lanjutan)

Uji Reliabilitas

LOYALTY
Completely Standardized Solution
LAMBDA-Y

	K	L
	-----	-----
K1	0.74	--
K2	0.80	--
K3	0.72	--
L1	--	0.65
L2	--	0.76
L3	--	0.59
L4	--	0.47

LAMBDA-X

	BI	PQ	SQ	P
	-----	-----	-----	-----
BI1	0.65	--	--	--
BI2	0.72	--	--	--
BI3	0.66	--	--	--
PQ1	--	0.24	--	--
PQ2	--	0.45	--	--
PQ3	--	0.34	--	--
PQ4	--	0.70	--	--
PQ5	--	0.81	--	--
PQ6	--	0.71	--	--
SQ1	--	--	0.75	--
SQ2	--	--	0.78	--
SQ3	--	--	0.71	--
SQ4	--	--	0.48	--
SQ5	--	--	0.74	--
P1	--	--	--	0.50
P2	--	--	--	0.66
P3	--	--	--	0.61

BETA

	K	L
	-----	-----
K	--	--
L	1.11	--

Lampiran 5 (lanjutan)

GAMMA

	BI	PQ	SQ	P
K	0.16	0.38	0.46	-0.04
L	--	--	--	--

Correlation Matrix of ETA and KSI

	K	L	BI	PQ	SQ	P
K	1.00					
L	1.11	1.00				
BI	1.17	1.29	1.00			
PQ	1.09	1.21	1.23	1.00		
SQ	1.07	1.19	1.20	1.15	1.00	
P	0.13	0.14	0.18	0.15	0.18	1.00

PSI

Note: This matrix is diagonal.

K	L
-0.08	-0.22

THETA-EPS

K1	K2	K3	L1	L2	L3
0.45	0.35	0.49	0.58	0.42	0.66

THETA-EPS

L4
0.78

THETA-DELTA

BI1	BI2	BI3	PQ1	PQ2	PQ3
0.57	0.47	0.57	0.94	0.79	0.89

Lampiran 5 (lanjutan)

THETA-DELTA

PQ4	PQ5	PQ6	SQ1	SQ2	SQ3
-----	-----	-----	-----	-----	-----
0.50	0.35	0.50	0.43	0.40	0.50

THETA-DELTA

SQ4	SQ5	P1	P2	P3
-----	-----	-----	-----	-----
0.77	0.45	0.75	0.57	0.62

Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

	BI	PQ	SQ	P
	-----	-----	-----	-----
K	0.16	0.38	0.46	-0.04
L	0.17	0.42	0.51	-0.05

LOYALTY

Total and Indirect Effects

Total Effects of KSI on ETA

	BI	PQ	SQ	P
	-----	-----	-----	-----
K	0.17	2.96	0.40	-0.16
	(0.03)	(0.88)	(0.05)	(0.11)
	4.99	3.39	7.85	-1.49
L	0.16	2.79	0.37	-0.16
	(0.03)	(0.83)	(0.05)	(0.10)
	4.97	3.38	7.77	-1.49

Indirect Effects of KSI on ETA

	BI	PQ	SQ	P
	-----	-----	-----	-----
K	--	--	--	--
L	0.16	2.79	0.37	-0.16
	(0.03)	(0.83)	(0.05)	(0.10)
	4.97	3.38	7.77	-1.49

Lampiran 5 (lanjutan)

Total Effects of ETA on ETA

	K	L
	-----	-----
K	--	--
L	0.94	--
	(0.10)	
	9.86	

Largest Eigenvalue of $B*B'$ (Stability Index) is 0.888

Total Effects of ETA on Y

	K	L
	-----	-----
K1	1.00	--
K2	0.48	--
	(0.04)	
	11.02	
K3	0.34	--
	(0.03)	
	9.68	
L1	0.94	1.00
	(0.10)	
	9.86	
L2	0.48	0.50
	(0.04)	(0.05)
	11.66	10.10
L3	0.31	0.33
	(0.03)	(0.04)
	9.00	8.37
L4	0.32	0.34
	(0.04)	(0.05)
	7.38	7.06

Lampiran 5 (lanjutan)

Indirect Effects of ETA on Y

	K	L
	-----	-----
K1	--	--
K2	--	--
K3	--	--
L1	0.94 (0.10) 9.86	--
L2	0.48 (0.04) 11.66	--
L3	0.31 (0.03) 9.00	--
L4	0.32 (0.04) 7.38	--

Total Effects of KSI on Y

	BI	PQ	SQ	P
	-----	-----	-----	-----
K1	0.17 (0.03) 4.99	2.96 (0.88) 3.39	0.40 (0.05) 7.85	-0.16 (0.11) -1.49
K2	0.08 (0.02) 5.10	1.43 (0.42) 3.42	0.19 (0.02) 8.30	-0.08 (0.05) -1.49
K3	0.06 (0.01) 4.95	0.99 (0.29) 3.37	0.13 (0.02) 7.68	-0.06 (0.04) -1.49
L1	0.16 (0.03) 4.97	2.79 (0.83) 3.38	0.37 (0.05) 7.77	-0.16 (0.10) -1.49

Lampiran 5 (lanjutan)

Total Effects of KSI on Y

	BI	PQ	SQ	P
	-----	-----	-----	-----
L2	0.08	1.41	0.19	-0.08
	(0.02)	(0.41)	(0.02)	(0.05)
	5.16	3.44	8.56	-1.49
L3	0.05	0.93	0.12	-0.05
	(0.01)	(0.28)	(0.02)	(0.03)
	4.85	3.34	7.33	-1.49
L4	0.05	0.94	0.13	-0.05
	(0.01)	(0.29)	(0.02)	(0.04)
	4.54	3.23	6.37	-1.48

LOYALTY

Standardized Total and Indirect Effects

Standardized Total Effects of KSI on ETA

	BI	PQ	SQ	P
	-----	-----	-----	-----
K	0.16	0.38	0.46	-0.04
L	0.17	0.42	0.51	-0.05

Standardized Indirect Effects of KSI on ETA

	BI	PQ	SQ	P
	-----	-----	-----	-----
K	--	--	--	--
L	0.17	0.42	0.51	-0.05

Standardized Total Effects of ETA on ETA

	K	L
	-----	-----
K	--	--
L	1.11	--

Lampiran 5 (lanjutan)

Standardized Total Effects of ETA on Y

	K	L
	-----	-----
K1	2.28	--
K2	1.10	--
K3	0.76	--
L1	2.15	1.94
L2	1.08	0.98
L3	0.71	0.65
L4	0.72	0.65

Completely Standardized Total Effects of ETA on Y

	K	L
	-----	-----
K1	0.74	--
K2	0.80	--
K3	0.72	--
L1	0.71	0.65
L2	0.84	0.76
L3	0.65	0.59
L4	0.52	0.47

Standardized Indirect Effects of ETA on Y

	K	L
	-----	-----
K1	--	--
K2	--	--
K3	--	--
L1	2.15	--
L2	1.08	--
L3	0.71	--
L4	0.72	--

Completely Standardized Indirect Effects of ETA on Y

	K	L
	-----	-----
K1	--	--
K2	--	--
K3	--	--
L1	0.71	--
L2	0.84	--
L3	0.65	--
L4	0.52	--

Lampiran 5 (lanjutan)

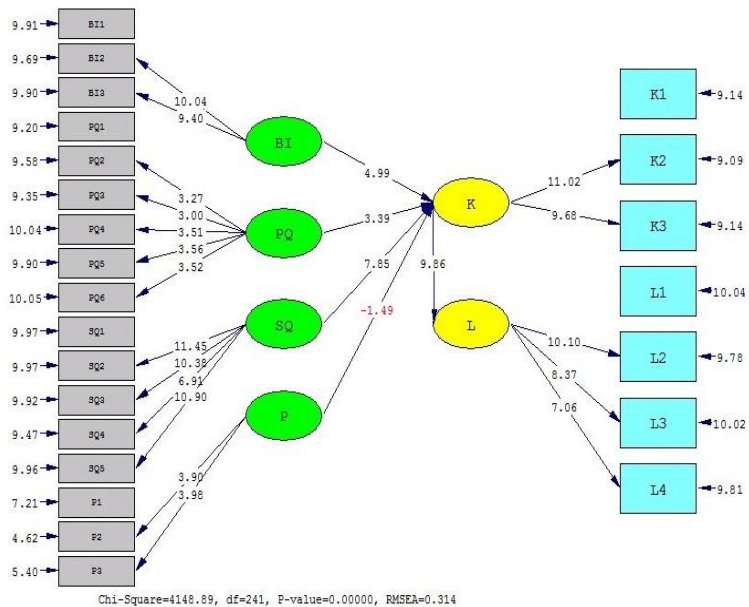
Standardized Total Effects of KSI on Y

	BI	PQ	SQ	P
	-----	-----	-----	-----
K1	0.36	0.86	1.05	-0.09
K2	0.17	0.41	0.51	-0.05
K3	0.12	0.29	0.35	-0.03
L1	0.34	0.81	0.99	-0.09
L2	0.17	0.41	0.50	-0.04
L3	0.11	0.27	0.33	-0.03
L4	0.11	0.27	0.33	-0.03

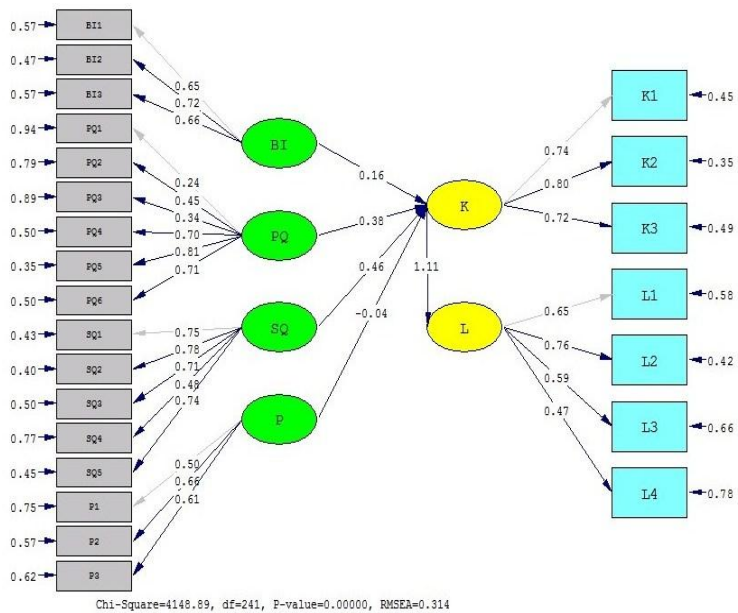
Completely Standardized Total Effects of KSI on Y

	BI	PQ	SQ	P
	-----	-----	-----	-----
K1	0.12	0.28	0.34	-0.03
K2	0.13	0.30	0.37	-0.03
K3	0.11	0.27	0.33	-0.03
L1	0.11	0.27	0.33	-0.03
L2	0.13	0.32	0.39	-0.03
L3	0.10	0.24	0.30	-0.03
L4	0.08	0.20	0.24	-0.02

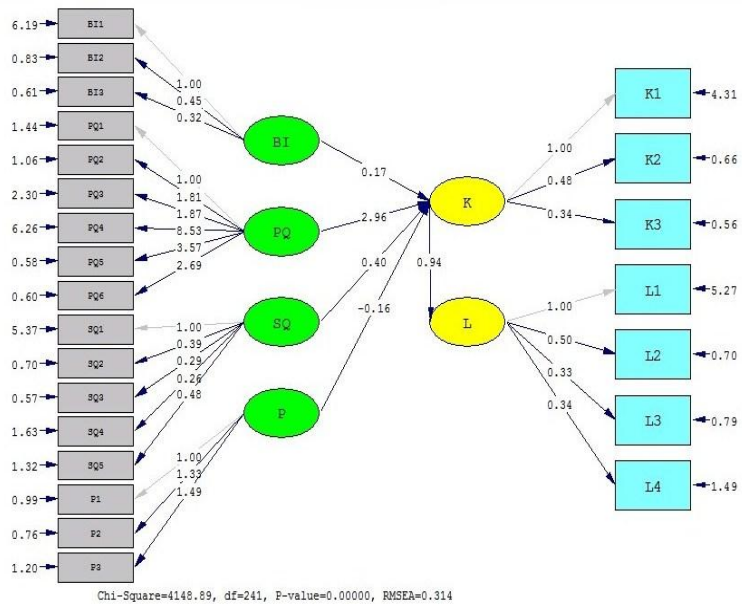
Time used: 0.499 Seconds



Gambar 1
T-value



Gambar 2
Standartdized Solution



Gambar 3
Estimates