

LAMPIRAN

Correlations

Correlations

		CO1	CO2	CO3	CO4	TOT_CO
CO1	Pearson Correlation	1	,898**	,862**	,921**	,953**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	180	180	180	180	180
CO2	Pearson Correlation	,898**	1	,916**	,931**	,970**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	180	180	180	180	180
CO3	Pearson Correlation	,862**	,916**	1	,934**	,960**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	180	180	180	180	180
CO4	Pearson Correlation	,921**	,931**	,934**	1	,980**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	180	180	180	180	180
TOT_CO	Pearson Correlation	,953**	,970**	,960**	,980**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	180	180	180	180	180

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	180	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	180	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,976	4

Correlations

Correlations

		EP1	EP2	EP3	TOT_EP
EP1	Pearson Correlation	1	,892**	,930**	,969**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	180	180	180	180
EP2	Pearson Correlation	,892**	1	,906**	,963**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	180	180	180	180
EP3	Pearson Correlation	,930**	,906**	1	,976**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	180	180	180	180
TOT_EP	Pearson Correlation	,969**	,963**	,976**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	180	180	180	180

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	180	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	180	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,967	3

Correlations

Correlations

		HC1	HC2	TOT_HC
HC1	Pearson Correlation	1	,854**	,947**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	180	180	180
HC2	Pearson Correlation	,854**	1	,943**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	180	180	180
TOT_HC	Pearson Correlation	,947**	,943**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	180	180	180

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	180	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	180	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,921	2

Correlations

Correlations

		PA1	PA2	PA3	PA4	TOT_PA
PA1	Pearson Correlation	1	,868**	,924**	,899**	,960**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	180	180	180	180	180
PA2	Pearson Correlation	,868**	1	,918**	,921**	,961**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	180	180	180	180	180
PA3	Pearson Correlation	,924**	,918**	1	,881**	,967**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	180	180	180	180	180
PA4	Pearson Correlation	,899**	,921**	,881**	1	,962**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	180	180	180	180	180
TOT_PA	Pearson Correlation	,960**	,961**	,967**	,962**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	180	180	180	180	180

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	180	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	180	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,973	4

Correlations

Correlations

		BF1	BF2	BF3	BF4	TOT_BF
BF1	Pearson Correlation	1	,932**	,822**	,719**	,940**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	180	180	180	180	180
BF2	Pearson Correlation	,932**	1	,875**	,689**	,945**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	180	180	180	180	180
BF3	Pearson Correlation	,822**	,875**	1	,889**	,959**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	180	180	180	180	180
BF4	Pearson Correlation	,719**	,689**	,889**	1	,878**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	180	180	180	180	180
TOT_BF	Pearson Correlation	,940**	,945**	,959**	,878**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	180	180	180	180	180

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	180	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	180	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,946	4

Correlations

Correlations

		Kh1	Kh2	Kh3	TOT_Kh
Kh1	Pearson Correlation	1	,919**	,781**	,642**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	180	180	180	180
Kh2	Pearson Correlation	,919**	1	,735**	,666**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	180	180	180	180
Kh3	Pearson Correlation	,781**	,735**	1	,551**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	180	180	180	180
TOT_Kh	Pearson Correlation	,642**	,666**	,551**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	180	180	180	180

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	180	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	180	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,926	3

Correlations

Correlations

		Kt1	Kt2	TOT_Kt
Kt1	Pearson Correlation	1	,904**	,213**
	Sig. (2-tailed)		,000	,004
	N	180	180	180
Kt2	Pearson Correlation	,904**	1	,319**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	180	180	180
TOT_Kt	Pearson Correlation	,213**	,319**	1
	Sig. (2-tailed)	,004	,000	
	N	180	180	180

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	180	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	180	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,943	2

Correlations

Correlations

		Jm1	Jm2	TOT_Jm
Jm1	Pearson Correlation	1	,603**	,916**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	180	180	180
Jm2	Pearson Correlation	,603**	1	,872**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	180	180	180
TOT_Jm	Pearson Correlation	,916**	,872**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	180	180	180

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	180	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	180	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,743	2

Correlations

Correlations

		Em1	Em2	TOT_Em
Em1	Pearson Correlation	1	,916**	,933**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	180	180	180
Em2	Pearson Correlation	,916**	1	,850**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	180	180	180
TOT_Em	Pearson Correlation	,933**	,850**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	180	180	180

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	180	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	180	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,956	2

Correlations

Correlations

		KHr1	KHr2	KHr3	KHr4	TOT KHr
KHr1	Pearson Correlation	1	,922**	,805**	,842**	,951**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	180	180	180	180	180
KHr2	Pearson Correlation	,922**	1	,916**	,866**	,978**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	180	180	180	180	180
KHr3	Pearson Correlation	,805**	,916**	1	,891**	,940**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	180	180	180	180	180
KHr4	Pearson Correlation	,842**	,866**	,891**	1	,932**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	180	180	180	180	180
TOT_KHr	Pearson Correlation	,951**	,978**	,940**	,932**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	180	180	180	180	180

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	180	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	180	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,949	4

Correlations

Correlations

		Kj1	Kj2	TOT_Kj
Kj1	Pearson Correlation	1	,691**	,448**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	180	180	180
Kj2	Pearson Correlation	,691**	1	,402**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	180	180	180
TOT_Kj	Pearson Correlation	,448**	,402**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	180	180	180

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	180	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	180	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,814	2

Correlations

Correlations

		PP1	PP2	TOT_PP
PP1	Pearson Correlation	1	,661**	,162*
	Sig. (2-tailed)		,000	,030
	N	180	180	180
PP2	Pearson Correlation	,661**	1	,305**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	180	180	180
TOT_PP	Pearson Correlation	,162*	,305**	1
	Sig. (2-tailed)	,030	,000	
	N	180	180	180

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	180	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	180	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,791	2

Correlations

Correlations

		TRUST1	TRUST2	TRUST3	TOT_TRUST
TRUST1	Pearson Correlation	1	,861**	,925**	,361**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	180	180	180	180
TRUST2	Pearson Correlation	,861**	1	,880**	,384**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	180	180	180	180
TRUST3	Pearson Correlation	,925**	,880**	1	,342**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	180	180	180	180
TOT_TRUST	Pearson Correlation	,361**	,384**	,342**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	180	180	180	180

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	180	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	180	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,945	3

Correlations

Correlations

		EC1	EC2	TOT_EC
EC1	Pearson Correlation	1	,415**	,149*
	Sig. (2-tailed)		,000	,046
	N	180	180	180
EC2	Pearson Correlation	,415**	1	,182*
	Sig. (2-tailed)	,000		,014
	N	180	180	180
TOT_EC	Pearson Correlation	,149*	,182*	1
	Sig. (2-tailed)	,046	,014	
	N	180	180	180

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	180	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	180	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,687	2

Correlations

Correlations

		WM1	WM2	TOT_WM
WM1	Pearson Correlation	1	,797**	,229**
	Sig. (2-tailed)		,000	,002
	N	180	180	180
WM2	Pearson Correlation	,797**	1	,212**
	Sig. (2-tailed)	,000		,004
	N	180	180	180
TOT_WM	Pearson Correlation	,229**	,212**	1
	Sig. (2-tailed)	,002	,004	
	N	180	180	180

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	180	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	180	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,881	2

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
CO1	180	1,00	6,00	4,1556	1,65392
CO2	180	1,00	6,00	4,1111	1,73652
CO3	180	1,00	6,00	3,9667	1,62006
CO4	180	1,00	6,00	4,0500	1,67223
EP1	180	1,00	6,00	4,1222	1,55228
EP2	180	1,00	6,00	4,0167	1,64257
EP3	180	1,00	6,00	4,1778	1,64828
EI	180	1,00	6,00	4,0056	1,78916
HC1	180	1,00	6,00	4,1778	1,66178
HC2	180	1,00	6,00	4,2278	1,61982
PA1	180	1,00	6,00	4,1944	1,65147
PA2	180	1,00	6,00	4,2167	1,68554
PA3	180	1,00	6,00	4,1056	1,61175
PA4	180	1,00	6,00	4,1722	1,67075
Valid N (listwise)	180				

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
BF1	180	3,00	6,00	5,2167	,91709
BF2	180	2,00	6,00	5,1333	1,08520
BF3	180	3,00	6,00	5,1111	,93885
BF4	180	4,00	6,00	5,3500	,80830
KH1	180	2,00	6,00	5,1389	1,08192
KH2	180	3,00	6,00	5,1222	,93746
KH3	180	4,00	6,00	5,3000	,79030
KT1	180	2,00	6,00	5,1222	1,09164
KT2	180	3,00	6,00	5,1167	,93519
JM1	180	2,00	6,00	5,0556	1,11727
JM2	180	3,00	6,00	5,1278	,92773
EM1	180	2,00	6,00	5,0667	,95485
EM2	180	3,00	6,00	5,3278	,76830
Valid N (listwise)	180				

Descriptives

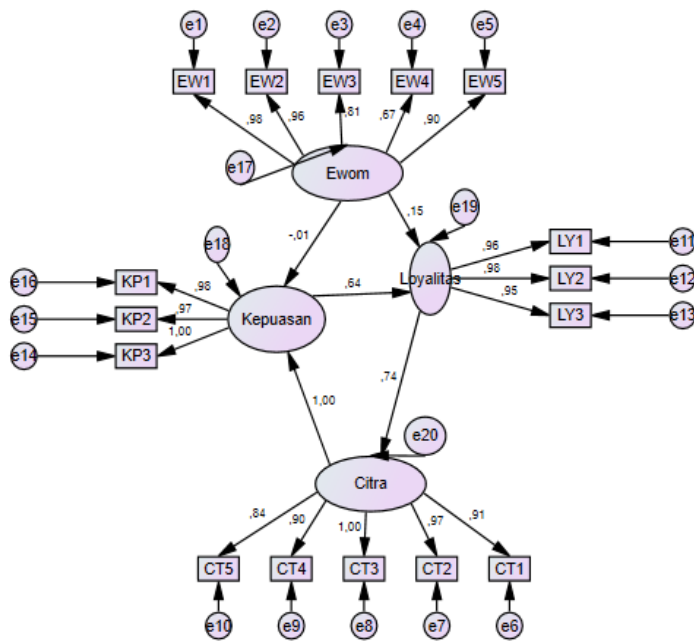
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
K1	180	1,00	6,00	5,0611	1,29961
K2	180	2,00	6,00	5,1333	1,08004
K3	180	3,00	6,00	5,1111	,93885
K4	180	3,00	6,00	5,3833	,70334
KJ1	180	3,00	6,00	5,1222	,93746
KJ2	180	3,00	6,00	5,3722	,70932
PP1	180	2,00	6,00	5,1222	1,08136
PP2	180	3,00	6,00	5,1222	,93746
Valid N (listwise)	180				

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
T1	180	2,00	6,00	5,0833	1,10294
T2	180	3,00	6,00	5,1167	,91709
T3	180	3,00	6,00	4,9944	,91234
EC1	180	2,00	6,00	5,1056	1,07536
EC2	180	3,00	6,00	5,0333	,96821
WM1	180	2,00	6,00	5,1667	1,04908
WM2	180	3,00	6,00	5,1611	,91642
Valid N (listwise)	180				



Number of variables in your model: 40
 Number of observed variables: 16
 Number of unobserved variables: 24
 Number of exogenous variables: 20
 Number of endogenous variables: 20

	Weig hts	Covarian ces	Varian ces	Mea ns	Interce pts	Tot al
Fixed	24	0	0	0	0	24
Label ed	0	0	0	0	0	0
Unlabel ed	17	0	20	0	0	37
Total	41	0	20	0	0	61

Number of distinct sample moments: 136
 Number of distinct parameters to be estimated: 37
 Degrees of freedom (136 - 37): 99

Estimates (Group number 1 - Default model)

Scalar Estimates (Group number 1 - Default model)

Maximum Likelihood Estimates

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimat e	S.E .	C.R.	P	Label
Kepuasan - Ewom	-,008	,004	-1,860	,063	
Loyalitas - Ewom	,080	,023	3,497	***	
EW1 - Ewom	1,000				
EW2 - Ewom	,950	,02	34,58	***	

			Estimate	S.E	C.R.	P	Label
	-			.7	.7		
EW3	<--	Ewom	,917	,052	17,550	***	
EW4	<--	Ewom	,669	,057	11,727	***	
EW5	<--	Ewom	,906	,036	25,062	***	
CT1	<--	Citra	1,000				
CT2	<--	Citra	1,120	,045	24,903	***	
CT3	<--	Citra	1,383	,048	28,517	***	
CT4	<--	Citra	1,209	,061	19,802	***	
CT5	<--	Citra	,933	,055	16,916	***	
LY1	<--	Loyalitas	1,000				
LY2	<--	Loyalitas	1,100	,031	35,988	***	
LY3	<--	Loyalitas	1,055	,036	29,581	***	
KP3	<--	Kepuasan	1,000				
KP2	<--	Kepuasan	,787	,015	52,577	***	
KP1	<--	Kepuasan	,956	,014	66,818	***	
Kepuasan	<--	Citra	1,380	,048	28,517	***	
Loyalitas	<--	Kepuasan	,561	,127	4,409	***	
Citra	<--	Loyalitas	,618	,10	6,125	***	

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
- s		1			

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
Kepuasan <--- Ewom	-,012
Loyalitas <--- Ewom	,148
EW1 <--- Ewom	,982
EW2 <--- Ewom	,956
EW3 <--- Ewom	,811
EW4 <--- Ewom	,670
EW5 <--- Ewom	,901
CT1 <--- Citra	,907
CT2 <--- Citra	,965
CT3 <--- Citra	,998
CT4 <--- Citra	,898
CT5 <--- Citra	,842
LY1 <--- Loyalitas	,962
LY2 <--- Loyalitas	,976
LY3 <--- Loyalitas	,946
KP3 <--- Kepuasan	,998
KP2 <--- Kepuasan	,971
KP1 <--- Kepuasan	,982
Kepuasan <--- Citra	1,002
Loyalitas <--- Kepuasan	,644
Citra <--- Loyalitas	,741

Variances: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
e17	2,490	,274	9,088	***	
e18	,000	,002	,042	,966	
e19	,136	,060	2,275	,023	
e20	,081	,026	3,112	,002	
e1	,091	,028	3,230	,001	
e2	,214	,033	6,386	***	
e3	1,092	,121	9,033	***	
e4	1,368	,147	9,285	***	
e5	,473	,056	8,423	***	
e6	,109	,012	9,384	***	
e7	,047	,005	9,231	***	
e8	,004	,001	3,346	***	
e9	,179	,019	9,392	***	
e10	,181	,019	9,421	***	
e11	,059	,009	6,827	***	
e12	,044	,008	5,329	***	
e13	,095	,012	7,710	***	
e14	,003	,001	3,160	,002	
e15	,036	,004	9,192	***	
e16	,032	,004	9,007	***	

Matrices (Group number 1 - Default model)

Total Effects (Group number 1 - Default model)

	Ewom	Kepuasan	Loyalitas	Citra
Kepuasan	,117	,918	1,637	2,647
Loyalitas	,146	1,077	,918	1,485
Citra	,090	,666	1,186	,918
KP1	,112	1,834	1,565	2,531
KP2	,092	1,509	1,287	2,082
KP3	,117	1,918	1,637	2,647

	Ewom	Kepuasan	Loyalitas	Citra
LY3	,154	1,136	2,024	1,567
LY2	,161	1,184	2,109	1,633
LY1	,146	1,077	1,918	1,485
CT5	,084	,621	1,107	1,791
CT4	,109	,805	1,434	2,319
CT3	,125	,921	1,641	2,653
CT2	,101	,746	1,329	2,149
CT1	,090	,666	1,186	1,918
EW5	,906	,000	,000	,000
EW4	,669	,000	,000	,000
EW3	,917	,000	,000	,000
EW2	,950	,000	,000	,000
EW1	1,000	,000	,000	,000

Standardized Total Effects (Group number 1 - Default model)

	Ewom	Kepuasan	Loyalitas	Citra
Kepuasan	,188	,918	1,426	1,923
Loyalitas	,270	1,236	,918	1,239
Citra	,200	,916	1,422	,918
KP1	,185	1,884	1,400	1,889
KP2	,183	1,862	1,384	1,867
KP3	,188	1,915	1,423	1,920
LY3	,255	1,169	1,815	1,172
LY2	,263	1,206	1,872	1,209
LY1	,260	1,189	1,846	1,192
CT5	,169	,772	1,198	1,616
CT4	,180	,823	1,277	1,722
CT3	,200	,914	1,419	1,914
CT2	,193	,885	1,373	1,852
CT1	,182	,831	1,290	1,740
EW5	,901	,000	,000	,000
EW4	,670	,000	,000	,000

	Ewom	Kepuasan	Loyalitas	Citra
EW3	,811	,000	,000	,000
EW2	,956	,000	,000	,000
EW1	,982	,000	,000	,000

Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	Ewom	Kepuasan	Loyalitas	Citra
Kepuasan	-,008	,000	,000	1,380
Loyalitas	,080	,561	,000	,000
Citra	,000	,000	,618	,000
KP1	,000	,956	,000	,000
KP2	,000	,787	,000	,000
KP3	,000	1,000	,000	,000
LY3	,000	,000	1,055	,000
LY2	,000	,000	1,100	,000
LY1	,000	,000	1,000	,000
CT5	,000	,000	,000	,933
CT4	,000	,000	,000	1,209
CT3	,000	,000	,000	1,383
CT2	,000	,000	,000	1,120
CT1	,000	,000	,000	1,000
EW5	,906	,000	,000	,000
EW4	,669	,000	,000	,000
EW3	,917	,000	,000	,000
EW2	,950	,000	,000	,000
EW1	1,000	,000	,000	,000

Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	Ewom	Kepuasan	Loyalitas	Citra
Kepuasan	-,012	,000	,000	1,002
Loyalitas	,148	,644	,000	,000
Citra	,000	,000	,741	,000
KP1	,000	,982	,000	,000

	Ewom	Kepuasan	Loyalitas	Citra
KP2	,000	,971	,000	,000
KP3	,000	,998	,000	,000
LY3	,000	,000	,946	,000
LY2	,000	,000	,976	,000
LY1	,000	,000	,962	,000
CT5	,000	,000	,000	,842
CT4	,000	,000	,000	,898
CT3	,000	,000	,000	,998
CT2	,000	,000	,000	,965
CT1	,000	,000	,000	,907
EW5	,901	,000	,000	,000
EW4	,670	,000	,000	,000
EW3	,811	,000	,000	,000
EW2	,956	,000	,000	,000
EW1	,982	,000	,000	,000

Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	Ewom	Kepuasan	Loyalitas	Citra
Kepuasan	,125	,918	1,637	1,267
Loyalitas	,066	,515	,918	1,485
Citra	,090	,666	,568	,918
KP1	,112	,878	1,565	2,531
KP2	,092	,722	1,287	2,082
KP3	,117	,918	1,637	2,647
LY3	,154	1,136	,969	1,567
LY2	,161	1,184	1,010	1,633
LY1	,146	1,077	,918	1,485
CT5	,084	,621	1,107	,857
CT4	,109	,805	1,434	1,110
CT3	,125	,921	1,641	1,270
CT2	,101	,746	1,329	1,029
CT1	,090	,666	1,186	,918

	Ewom	Kepuasan	Loyalitas	Citra
EW5	,000	,000	,000	,000
EW4	,000	,000	,000	,000
EW3	,000	,000	,000	,000
EW2	,000	,000	,000	,000
EW1	,000	,000	,000	,000

Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	Ewom	Kepuasan	Loyalitas	Citra
Kepuasan	,201	,918	1,426	,921
Loyalitas	,121	,592	,918	1,239
Citra	,200	,916	,681	,918
KP1	,185	,902	1,400	1,889
KP2	,183	,892	1,384	1,867
KP3	,188	,917	1,423	1,920
LY3	,255	1,169	,869	1,172
LY2	,263	1,206	,896	1,209
LY1	,260	1,189	,884	1,192
CT5	,169	,772	1,198	,774
CT4	,180	,823	1,277	,825
CT3	,200	,914	1,419	,916
CT2	,193	,885	1,373	,887
CT1	,182	,831	1,290	,833
EW5	,000	,000	,000	,000
EW4	,000	,000	,000	,000
EW3	,000	,000	,000	,000
EW2	,000	,000	,000	,000
EW1	,000	,000	,000	,000

	M.I.	Par Change
e15 <--> e17	8,579	,068
e15 <--> e16	6,991	,007
e13 <--> e17	11,676	-,138

	M.I.	Par Change
e13 <--> e18	4,375	,004
e13 <--> e14	5,661	,005
e12 <--> e17	4,528	,069
e12 <--> e18	4,863	-,004
e11 <--> e15	9,422	,012
e10 <--> e17	5,464	,119
e10 <--> e15	20,822	,028
e10 <--> e14	14,287	-,010
e9 <--> e18	10,754	-,008
e9 <--> e19	6,522	,032
e9 <--> e20	5,239	-,021
e9 <--> e14	11,985	-,009
e9 <--> e12	8,396	,025
e9 <--> e10	119,894	,148
e8 <--> e17	4,574	-,021
e8 <--> e15	5,564	-,003
e8 <--> e14	4,353	,001
e8 <--> e13	5,385	-,005
e8 <--> e12	5,813	,004
e8 <--> e11	6,520	-,004
e8 <--> e10	6,317	-,007
e7 <--> e17	8,766	,077
e7 <--> e19	8,534	,019
e7 <--> e20	9,592	-,015
e7 <--> e16	20,003	-,013
e7 <--> e15	23,445	,015
e7 <--> e12	6,314	-,011
e7 <--> e11	37,445	,028
e7 <--> e10	13,162	,025
e7 <--> e8	11,882	-,005
e6 <--> e17	15,322	,155
e6 <--> e18	21,009	-,009
e6 <--> e19	4,147	,020

	M.I.	Par Change
e6 <--> e20	7,041	-,019
e6 <--> e16	9,474	-,014
e6 <--> e15	32,101	,027
e6 <--> e14	28,432	-,011
e6 <--> e11	33,683	,040
e6 <--> e10	33,984	,062
e6 <--> e9	10,817	,035
e6 <--> e7	133,238	,063
e5 <--> e20	11,271	,054
e5 <--> e12	8,301	-,042
e5 <--> e11	6,551	,039
e5 <--> e8	4,190	-,009
e5 <--> e7	5,078	,027
e4 <--> e19	33,880	,201
e4 <--> e20	8,064	,074
e4 <--> e15	11,590	,058
e4 <--> e14	9,928	-,023
e4 <--> e11	12,336	,087
e4 <--> e10	10,409	,121
e4 <--> e7	27,235	,101
e4 <--> e6	31,998	,166
e4 <--> e5	10,655	,208
e3 <--> e18	5,863	-,016
e3 <--> e16	4,856	-,032
e3 <--> e15	4,350	,032
e3 <--> e14	4,842	-,014
e3 <--> e4	17,082	,389
e2 <--> e18	11,249	-,011
e2 <--> e19	5,573	-,036
e2 <--> e20	20,695	-,053
e2 <--> e16	19,620	-,032
e2 <--> e11	5,851	-,027
e2 <--> e10	7,161	,045

	M.I.	Par Change
e2 <--> e9	4,755	,036
e2 <--> e5	13,811	-,104
e2 <--> e4	4,745	-,101
e2 <--> e3	5,419	,097
e1 <--> e18	10,609	,009
e1 <--> e16	26,711	,034
e1 <--> e15	6,679	-,018
e1 <--> e10	8,689	-,045
e1 <--> e9	6,835	-,039
e1 <--> e7	9,897	-,024
e1 <--> e6	9,314	-,036
e1 <--> e4	5,618	-,098
e1 <--> e3	17,969	-,155

	M.I.	Par Change
--	------	------------

	M.I.	Par Change
KP2 <--- Ewom	8,579	,027
KP2 <--- CT5	6,172	,046
KP2 <--- CT1	5,794	,044
KP2 <--- EW5	7,049	,024
KP2 <--- EW4	19,765	,041
KP2 <--- EW3	12,559	,029
KP2 <--- EW2	10,520	,030
KP2 <--- EW1	6,426	,023
KP3 <--- CT5	4,187	-,016
KP3 <--- CT1	5,077	-,017
KP3 <--- EW4	8,620	-,011
KP3 <--- EW3	4,036	-,007
LY3 <--- Ewom	11,676	-,055
LY3 <--- EW5	10,722	-,052
LY3 <--- EW4	11,078	-,054
LY3 <--- EW3	5,768	-,034

	M.I.	Par Change
LY3 <--- EW2	8,058	-,046
LY3 <--- EW1	12,596	-,056
LY2 <--- Ewom	4,528	,028
LY2 <--- EW2	6,182	,032
LY2 <--- EW1	4,625	,027
LY1 <--- CT2	5,029	,057
LY1 <--- CT1	9,346	,081
LY1 <--- EW4	8,767	,039
CT5 <--- Ewom	5,464	,048
CT5 <--- CT4	23,087	,160
CT5 <--- CT1	5,969	,099
CT5 <--- EW5	4,371	,042
CT5 <--- EW4	15,387	,079
CT5 <--- EW3	4,917	,040
CT5 <--- EW2	8,422	,059
CT4 <--- CT5	34,679	,236
CT4 <--- EW4	4,552	,043
CT3 <--- Ewom	4,574	-,009
CT3 <--- EW5	7,567	-,011
CT3 <--- EW4	4,907	-,009
CT3 <--- EW1	4,615	-,008
CT2 <--- Ewom	8,766	,031
CT2 <--- LY1	8,892	,055
CT2 <--- CT1	23,404	,100
CT2 <--- EW5	12,735	,037
CT2 <--- EW4	33,656	,060
CT2 <--- EW3	8,098	,026
CT2 <--- EW2	9,001	,031
CT2 <--- EW1	6,242	,025
CT1 <--- Ewom	15,322	,062
CT1 <--- LY1	7,220	,075
CT1 <--- CT5	9,830	,098
CT1 <--- CT2	8,856	,089

	M.I.	Par Change
CT1 <--- EW5	15,365	,061
CT1 <--- EW4	45,638	,106
CT1 <--- EW3	15,758	,055
CT1 <--- EW2	16,219	,064
CT1 <--- EW1	11,805	,053
EW5 <--- Kepuasan	9,649	,171
EW5 <--- Loyalitas	6,087	,157
EW5 <--- Citra	9,596	,235
EW5 <--- KP1	8,910	,169
EW5 <--- KP2	9,231	,206
EW5 <--- KP3	10,072	,174
EW5 <--- LY3	4,610	,122
EW5 <--- LY1	8,725	,180
EW5 <--- CT5	6,848	,179
EW5 <--- CT4	6,472	,143
EW5 <--- CT3	8,873	,163
EW5 <--- CT2	12,737	,233
EW5 <--- CT1	10,534	,223
EW5 <--- EW4	5,777	,082
EW4 <--- Kepuasan	29,818	,491
EW4 <--- Loyalitas	35,266	,619
EW4 <--- Citra	29,698	,675
EW4 <--- KP1	27,083	,481
EW4 <--- KP2	37,240	,677
EW4 <--- KP3	28,287	,477
EW4 <--- LY3	26,372	,475
EW4 <--- LY2	33,340	,529
EW4 <--- LY1	42,052	,644
EW4 <--- CT5	39,964	,706
EW4 <--- CT4	33,030	,528
EW4 <--- CT3	28,887	,480
EW4 <--- CT2	43,583	,704
EW4 <--- CT1	53,438	,821

	M.I.	Par Change
EW4 <--- EW3	5,618	,117
EW3 <--- EW4	9,252	,154
EW2 <--- Kepuasan	22,303	-,190
EW2 <--- Loyalitas	16,318	-,188
EW2 <--- Citra	22,177	-,260
EW2 <--- KP1	29,671	-,224
EW2 <--- KP2	17,188	-,205
EW2 <--- KP3	22,874	-,192
EW2 <--- LY3	11,145	-,138
EW2 <--- LY2	12,907	-,147
EW2 <--- LY1	19,520	-,196
EW2 <--- CT5	6,372	-,126
EW2 <--- CT4	10,676	-,134
EW2 <--- CT3	21,399	-,184
EW2 <--- CT2	18,845	-,207
EW2 <--- CT1	13,969	-,187
EW1 <--- EW3	6,280	-,050

Iteration	Negative eigen values	Condition #	Smallest eigen value	Diameter	F	NTries	Ratio
0	e	9	-1,308	999 9,000	647 5,443	0	999 9,000
1	e	18	-,603	2,233	510 9,154	18	,532
2	e*	18	-3,017	1,299	409 8,206	4	1,048
3	e*	15	-2,087	,428	361 9,77	5	1,024

Iteration	Negative eigen values	Condition #	Smallest eigen value	Diameter	F	NTries	Ratio
4	e*	14	- 2,187	,205	8 344 8,50	5	,755
5	e	13	- 3,753	,254	319 4,59 6	5	,933
6	e*	10	- 4,647	,350	276 0,39 1	5	1,04 0
7	e*	9	- 2,062	,206	254 5,90 4	4	,965
8	e	7	- 1,308	,231	236 2,04 2	5	,708
9	e*	5	- 2,165	,321	214 0,59 9	5	,747
10	e*	3	- 1,685	,289	191 0,33 8	5	,916
11	e*	3	-,783	,357	170 2,06 2	5	1,03 1
12	e	3	- 10,51 7	,129	164 4,41 6	5	,735
13	e	3	- 142,5 08	,064	158 2,29 4	5	,982

Iteration		Negative eigen values	Condition #	Smallest eigen value	Diameter	F	NTries	Ratio
14	e	3		- 299,169	,022	153 0,183	6	,971
15	e	2		-,858	,010	150 0,078	5	,722
16	e	1		-,698	,547	132 8,302	19	,913
17	e	0	78301 ,094		,254	127 7,700	5	,930
18	e	0	92215 ,399		,179	126 9,835	1	1,094
19	e	0	86569 ,398		,073	126 9,234	1	1,073
20	e	0	12975 4,782		,022	126 9,171	1	1,118
21	e	0	14627 7,956		,012	126 9,166	1	1,060
22	e	0	14743 5,220		,001	126 9,166	1	1,009
23	e	0	14837 0,270		,000	126 9,166	1	1,000

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	37	1269,166	99	,000	12,820
Saturated model	136	,000	0		
Independence model	16	6583,715	120	,000	54,864

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,158	,591	,439	,430
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,767	,127	,011	,112

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,807	,766	,820	,781	,819
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	,825	,666	,676
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1,000	,000	,000

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	1170,166	1058,949	1288,804
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	6463,715	6201,176	6732,570

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	7,090	6,537	5,916	7,200
Saturated model	,000	,000	,000	,000
Independence model	36,781	36,110	34,643	37,612

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,257	,244	,270	,000

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Independence model	,549	,537	,560	,000

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	1343,166	1350,931	1461,305	1498,305
Saturated model	272,000	300,543	706,242	842,242
Independence model	6615,715	6619,073	6666,802	6682,802

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	7,504	6,882	8,167	7,547
Saturated model	1,520	1,520	1,520	1,679
Independence model	36,959	35,493	38,461	36,978

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	18	19
Independence model	4	5

,027

Minimization:

Miscellaneous: 1,483

Bootstrap: ,000

Total: 1,510

Citra rumah sakit																	Rata2 Total	
Bukti Fisik				ct1	Kehandalan			ct2	Ketanggapan		ct3	Jaminan		ct4	Empati		ct5	
1	2	3	4		1	2	3		1	2		1	2		1	2		
4	4	4	4	4,00	6	6	4	5,33	3	5	4,00	2	4	3,00	3	5	4,00	4,07
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	3	6	4,50	3	6	4,50	5,40
4	2	3	6	3,75	2	3	5	3,33	2	3	2,50	5	4	4,50	5	4	4,50	3,72
5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
4	5	5	4	4,50	5	5	4	4,67	5	5	5,00	5	4	4,50	5	4	4,50	4,63
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	5	6	5,50	5	6	5,50	5,80
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	5	5	6	5,50	5	5	6	5,33	5	5	5,00	6	6	6,00	6	6	6,00	5,57
6	5	5	5	5,25	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,05
4	5	5	4	4,50	5	5	4	4,67	5	5	5,00	4	4	4,00	4	4	4,00	4,43
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	3	6	4,50	3	6	4,50	5,40
4	3	3	6	4,00	3	3	5	3,67	3	3	3,00	5	4	4,50	5	4	4,50	3,93
5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
4	5	5	4	4,50	5	5	4	4,67	5	5	5,00	5	4	4,50	5	4	4,50	4,63
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00

6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	5	6	5,50	5	6	5,50	5,80
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	5	5	6	5,50	5	5	6	5,33	5	5	5,00	6	6	6,00	6	6	6,00	5,57
6	5	5	5	5,25	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,05
4	5	4	4	4,25	5	4	6	5,00	5	4	4,50	2	4	3,00	2	4	3,00	3,95
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	3	6	4,50	3	6	4,50	5,40
4	3	3	6	4,00	3	3	5	3,67	3	3	3,00	5	4	4,50	5	4	4,50	3,93
5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
4	5	5	4	4,50	5	5	4	4,67	5	5	5,00	5	4	4,50	5	4	4,50	4,63
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	5	6	5,50	5	6	5,50	5,80
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	5	5	6	5,50	5	5	6	5,33	5	5	5,00	6	6	6,00	6	6	6,00	5,57
6	5	5	5	5,25	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,05
4	5	4	4	4,25	5	4	4	4,33	5	4	4,50	4	4	4,00	4	4	4,00	4,22
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	3	6	4,50	3	6	4,50	5,40
4	2	3	6	3,75	2	3	5	3,33	2	3	2,50	5	4	4,50	5	4	4,50	3,72
5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
4	5	5	4	4,50	5	5	4	4,67	5	5	5,00	4	4	4,00	4	4	4,00	4,43
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00

6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	5	6	5,50	5	6	5,50	5,80
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	5	5	6	5,50	5	5	6	5,33	5	5	5,00	6	6	6,00	6	6	6,00	5,57
6	5	5	5	5,25	5	5	6	5,33	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,12
4	5	4	4	4,25	5	4	4	4,33	5	4	4,50	4	4	4,00	4	4	4,00	4,22
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	3	6	4,50	3	6	4,50	5,40
4	2	3	6	3,75	2	3	5	3,33	2	3	2,50	2	3	2,50	5	4	4,50	3,32
5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
4	5	5	4	4,50	5	5	4	4,67	5	5	5,00	5	5	5,00	5	4	4,50	4,73
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	5	6	5,50	5,90
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	5	5	6	5,50	5	5	6	5,33	5	5	5,00	5	5	5,00	6	6	6,00	5,37
6	5	5	5	5,25	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,05
4	5	4	4	4,25	5	4	4	4,33	5	4	4,50	5	4	4,50	4	4	4,00	4,32
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
4	4	3	6	4,25	4	3	5	4,00	4	3	3,50	4	3	3,50	5	4	4,50	3,95
5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
4	5	5	4	4,50	5	5	4	4,67	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	4,83
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00

6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
5	5	5	6	5,25	5	5	6	5,33	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,12
5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5	6	5,50	5,10
4	5	4	4	4,25	5	4	4	4,33	5	4	4,50	5	4	4,50	4	5	4,50	4,42
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
4	3	3	6	4,00	3	3	5	3,67	3	3	3,00	3	3	3,00	3	4	3,50	3,43
4	5	5	5	4,75	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	4,95
4	5	5	4	4,50	5	5	4	4,67	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	4,83
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	5	5	6	5,50	5	5	6	5,33	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,17
5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5	6	5,50	5,10
4	6	4	4	4,50	6	4	4	4,67	6	4	5,00	6	4	5,00	4	5	4,50	4,73
5	6	6	6	5,75	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	5,95
4	2	3	6	3,75	2	3	5	3,33	2	3	2,50	2	3	2,50	3	4	3,50	3,12
4	5	5	5	4,75	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	4,95
4	5	5	4	4,50	5	5	4	4,67	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	4,83
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00

6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	5	5	6	5,50	5	5	6	5,33	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,17
5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5	6	5,50	5,10
4	5	5	4	4,50	5	5	4	4,67	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	4,83
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
4	2	3	6	3,75	2	3	5	3,33	2	3	2,50	2	3	2,50	3	4	3,50	3,12
5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
4	5	5	4	4,50	5	5	4	4,67	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	4,83
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	5	5	6	5,50	5	5	6	5,33	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,17
6	5	5	5	5,25	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5	6	5,50	5,15
4	5	4	4	4,25	5	4	4	4,33	5	4	4,50	5	4	4,50	4	5	4,50	4,42
5	6	6	5	5,50	6	6	5	5,67	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	5,83
4	2	3	5	3,50	2	3	5	3,33	2	3	2,50	2	3	2,50	3	4	3,50	3,07
5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
4	5	5	4	4,50	5	5	4	4,67	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	4,83
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00

6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	5	5	6	5,50	5	5	6	5,33	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,17
6	5	5	5	5,25	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5	6	5,50	5,15
4	5	4	4	4,25	5	4	4	4,33	5	4	4,50	5	4	4,50	4	5	4,50	4,42
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
5	2	3	5	3,75	2	3	5	3,33	2	3	2,50	2	3	2,50	3	4	3,50	3,12
5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
3	5	5	4	4,25	5	5	4	4,67	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	4,78
6	6	6	5	5,75	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	5,95
5	6	6	6	5,75	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	5,95
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	5	5	6	5,50	5	5	6	5,33	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,17
6	5	5	5	5,25	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5	6	5,50	5,15
4	5	4	4	4,25	5	4	4	4,33	5	4	4,50	5	4	4,50	4	5	4,50	4,42
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
4	2	3	6	3,75	2	3	5	3,33	2	3	2,50	2	3	2,50	3	4	3,50	3,12
5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
4	5	5	4	4,50	5	5	4	4,67	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	4,83
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00

6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	5	5	6	5,50	5	5	6	5,33	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,17
5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5	6	5,50	5,10
3	5	4	4	4,00	5	4	4	4,33	5	4	4,50	5	4	4,50	4	5	4,50	4,37
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
4	2	3	6	3,75	2	3	5	3,33	2	3	2,50	2	3	2,50	3	4	3,50	3,12
5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
4	5	5	4	4,50	5	5	4	4,67	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	4,83
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	5	5	6	5,50	5	5	6	5,33	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,17
5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5	6	5,50	5,10
4	5	4	4	4,25	5	4	4	4,33	5	4	4,50	5	4	4,50	4	5	4,50	4,42
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
4	2	3	4	3,25	2	3	4	3,00	2	3	2,50	2	3	2,50	3	4	3,50	2,95
5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
4	5	5	4	4,50	5	5	4	4,67	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	4,83
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00

6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	5	5	6	5,50	5	5	6	5,33	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,17
6	5	5	5	5,25	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5	6	5,50	5,15
4	5	4	4	4,25	5	4	4	4,33	5	4	4,50	5	4	4,50	4	5	4,50	4,42
6	6	6	5	5,75	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	5,95
4	2	3	4	3,25	2	3	4	3,00	2	3	2,50	2	3	2,50	3	4	3,50	2,95
5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
4	5	5	4	4,50	5	5	4	4,67	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	4,83
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	5	5	6	5,50	5	5	6	5,33	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,17
5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5	6	5,50	5,10
4	5	4	4	4,25	5	4	4	4,33	5	4	4,50	5	4	4,50	4	5	4,50	4,42
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
4	2	3	6	3,75	2	3	5	3,33	2	3	2,50	2	3	2,50	3	4	3,50	3,12
5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
4	5	5	4	4,50	5	5	4	4,67	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	4,83
5	6	6	6	5,75	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	5,95

6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	5	5	6	5,50	5	5	6	5,33	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,17
6	5	5	5	5,25	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5	6	5,50	5,15
4	5	4	4	4,25	5	4	4	4,33	5	4	4,50	5	4	4,50	4	5	4,50	4,42
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
4	2	3	6	3,75	2	3	5	3,33	2	3	2,50	2	3	2,50	3	3	3,00	3,02
4	5	5	5	4,75	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	4,95
4	5	5	4	4,50	5	5	4	4,67	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	4,83
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	5	5	6	5,50	5	5	6	5,33	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,17
6	5	5	5	5,25	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5	6	5,50	5,15
4	5	4	4	4,25	5	4	4	4,33	5	4	4,50	5	4	4,50	4	4	4,00	4,32
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
4	2	3	6	3,75	2	3	5	3,33	2	3	2,50	2	3	2,50	3	3	3,00	3,02
5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
4	5	5	4	4,50	5	5	4	4,67	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	4,83
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00

6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	5	5	6	5,50	5	5	6	5,33	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,17
6	6	5	5	5,50	5	5	5	5,00	5	5	5,00	6	5	5,50	5	6	5,50	5,30

Kepuasan											Rata2 Total
Kesesuaian Harapan				kp1	Kinerja		kp2	Penilaian pelanggan		kp3	
1	2	3	4		1	2		1	2		
5	5	4	5	4,75	6	4	5,00	4	6	5,00	4,92
5	6	6	6	5,75	6	6	6,00	5	6	5,50	5,75
1	2	3	4	2,50	3	4	3,50	2	3	2,50	2,83
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
6	5	5	6	5,50	5	6	5,50	5	5	5,00	5,33

5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	6	6	6	5,75	6	6	6,00	6	6	6,00	5,92
3	3	3	4	3,25	3	4	3,50	3	3	3,00	3,25
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
6	5	5	6	5,50	5	6	5,50	5	5	5,00	5,33
5	5	4	5	4,75	4	5	4,50	5	4	4,50	4,58
5	6	6	6	5,75	6	6	6,00	6	6	6,00	5,92
3	3	3	4	3,25	3	4	3,50	3	3	3,00	3,25
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
6	5	5	6	5,50	5	6	5,50	5	5	5,00	5,33

5	5	4	5	4,75	4	5	4,50	5	4	4,50	4,58
5	6	6	6	5,75	6	6	6,00	6	6	6,00	5,92
1	2	3	4	2,50	3	4	3,50	2	3	2,50	2,83
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
6	5	5	6	5,50	5	6	5,50	5	5	5,00	5,33
5	5	4	5	4,75	4	5	4,50	5	4	4,50	4,58
5	6	6	6	5,75	6	6	6,00	6	6	6,00	5,92
1	2	3	4	2,50	3	4	3,50	2	3	2,50	2,83
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
6	5	5	6	5,50	5	6	5,50	5	5	5,00	5,33

5	5	4	5	4,75	4	5	4,50	5	4	4,50	4,58
5	6	6	6	5,75	6	6	6,00	6	6	6,00	5,92
4	4	3	4	3,75	3	4	3,50	4	3	3,50	3,58
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
6	5	5	6	5,50	5	6	5,50	5	5	5,00	5,33
5	5	4	5	4,75	4	5	4,50	5	4	4,50	4,58
5	6	6	6	5,75	6	6	6,00	6	6	6,00	5,92
3	3	3	4	3,25	3	4	3,50	3	3	3,00	3,25
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
6	5	5	6	5,50	5	6	5,50	5	5	5,00	5,33

6	6	4	5	5,25	4	5	4,50	6	4	5,00	4,92
5	6	6	6	5,75	6	6	6,00	6	6	6,00	5,92
2	2	3	4	2,75	3	4	3,50	2	3	2,50	2,92
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
6	5	5	6	5,50	5	6	5,50	5	5	5,00	5,33
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	6	6	6	5,75	6	6	6,00	6	6	6,00	5,92
1	2	3	4	2,50	3	4	3,50	2	3	2,50	2,83
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
6	5	5	6	5,50	5	6	5,50	5	5	5,00	5,33

5	5	4	5	4,75	4	5	4,50	5	4	4,50	4,58
5	6	6	6	5,75	6	6	6,00	6	6	6,00	5,92
1	2	3	4	2,50	3	4	3,50	2	3	2,50	2,83
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
6	5	5	6	5,50	5	6	5,50	5	5	5,00	5,33
5	5	4	5	4,75	4	5	4,50	5	4	4,50	4,58
5	6	6	6	5,75	6	6	6,00	6	6	6,00	5,92
1	2	3	4	2,50	3	4	3,50	2	3	2,50	2,83
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
6	5	5	6	5,50	5	6	5,50	5	5	5,00	5,33

5	5	4	5	4,75	4	5	4,50	5	4	4,50	4,58
5	6	6	6	5,75	6	6	6,00	6	6	6,00	5,92
1	2	3	4	2,50	3	4	3,50	2	3	2,50	2,83
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
6	5	5	6	5,50	5	6	5,50	5	5	5,00	5,33
5	5	4	5	4,75	4	5	4,50	5	4	4,50	4,58
5	6	6	6	5,75	6	6	6,00	6	6	6,00	5,92
1	2	3	4	2,50	3	4	3,50	2	3	2,50	2,83
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
6	5	5	6	5,50	5	6	5,50	5	5	5,00	5,33

5	5	4	5	4,75	4	5	4,50	5	4	4,50	4,58
5	6	6	6	5,75	6	6	6,00	6	6	6,00	5,92
1	2	3	4	2,50	3	4	3,50	2	3	2,50	2,83
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
6	5	5	6	5,50	5	6	5,50	5	5	5,00	5,33
5	5	4	5	4,75	4	5	4,50	5	4	4,50	4,58
5	6	6	6	5,75	6	6	6,00	6	6	6,00	5,92
1	2	3	4	2,50	3	4	3,50	2	3	2,50	2,83
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
6	5	5	6	5,50	5	6	5,50	5	5	5,00	5,33

5	5	4	5	4,75	4	5	4,50	5	4	4,50	4,58
5	6	6	6	5,75	6	6	6,00	6	6	6,00	5,92
1	2	3	4	2,50	3	4	3,50	2	3	2,50	2,83
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
6	5	5	6	5,50	5	6	5,50	5	5	5,00	5,33
5	5	4	5	4,75	4	5	4,50	5	4	4,50	4,58
5	6	6	6	5,75	6	6	6,00	6	6	6,00	5,92
1	2	3	3	2,25	3	3	3,00	2	3	2,50	2,58
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
6	5	5	6	5,50	5	6	5,50	5	5	5,00	5,33

5	5	4	4	4,50	4	4	4,00	5	4	4,50	4,33
5	6	6	6	5,75	6	6	6,00	6	6	6,00	5,92
1	2	3	3	2,25	3	3	3,00	2	3	2,50	2,58
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
5	5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
6	5	5	6	5,50	5	5	5,00	5	5	5,00	5,17

Loyalitas										Rata2 Total
Trust			ly1	Emotion commitment		ly2	Word of mouth		ly3	
1	2	3		1	2		1	2		
5	5	5	5,00	4	5	4,50	6	6	6,00	5,17
6	6	5	5,67	6	6	6,00	6	6	6,00	5,89
3	5	4	4,00	5	4	4,50	6	6	6,00	4,83
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00

3	4	3	3,33	3	4	3,50	5	5	5,00	3,94
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6,00	6	3	4,50	6	6	6,00	5,50
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
3	5	4	4,00	5	4	4,50	6	6	6,00	4,83
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
3	4	3	3,33	3	4	3,50	4	5	4,50	3,78
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6,00	6	3	4,50	6	6	6,00	5,50
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	5	5	5,00	4	5	4,50	6	6	6,00	5,17
6	6	5	5,67	6	6	6,00	6	6	6,00	5,89
3	5	4	4,00	5	4	4,50	6	6	6,00	4,83
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00

3	4	3	3,33	3	4	3,50	4	5	4,50	3,78
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6,00	6	3	4,50	6	6	6,00	5,50
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	4	5	4,67	5	4	4,50	5	4	4,50	4,56
6	6	5	5,67	6	6	6,00	6	6	6,00	5,89
2	3	4	3,00	2	3	2,50	2	3	2,50	2,67
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	5	3	4,33	5	5	5,00	5	5	5,00	4,78
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	4	5	4,67	5	4	4,50	5	4	4,50	4,56
6	6	5	5,67	6	6	6,00	6	6	6,00	5,89
2	3	4	3,00	2	3	2,50	2	3	2,50	2,67
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00

5	5	4	4,67	5	5	5,00	5	5	5,00	4,89
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	4	5	4,67	5	4	4,50	5	4	4,50	4,56
6	6	5	5,67	6	6	6,00	6	6	6,00	5,89
4	3	4	3,67	4	3	3,50	4	3	3,50	3,56
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	5	3	4,33	5	5	5,00	5	5	5,00	4,78
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	4	5	4,67	5	4	4,50	5	4	4,50	4,56
6	6	5	5,67	6	6	6,00	6	6	6,00	5,89
3	3	4	3,33	3	3	3,00	3	3	3,00	3,11
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00

5	5	3	4,33	5	5	5,00	5	5	5,00	4,78
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
6	4	5	5,00	6	4	5,00	6	4	5,00	5,00
6	6	5	5,67	6	6	6,00	6	6	6,00	5,89
2	3	4	3,00	2	3	2,50	2	3	2,50	2,67
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	5	3	4,33	5	5	5,00	5	5	5,00	4,78
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
6	6	5	5,67	6	6	6,00	6	6	6,00	5,89
2	3	4	3,00	2	3	2,50	2	3	2,50	2,67
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00

5	5	3	4,33	5	5	5,00	5	5	5,00	4,78
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	4	5	4,67	5	4	4,50	5	4	4,50	4,56
6	6	5	5,67	6	6	6,00	6	6	6,00	5,89
2	3	4	3,00	2	3	2,50	2	3	2,50	2,67
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	5	3	4,33	5	5	5,00	5	5	5,00	4,78
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	4	5	4,67	5	4	4,50	5	4	4,50	4,56
6	6	5	5,67	6	6	6,00	6	6	6,00	5,89
2	3	4	3,00	2	3	2,50	2	3	2,50	2,67
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00

5	5	3	4,33	5	5	5,00	5	5	5,00	4,78
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	4	5	4,67	5	4	4,50	5	4	4,50	4,56
6	6	5	5,67	6	6	6,00	6	6	6,00	5,89
2	3	4	3,00	2	3	2,50	2	3	2,50	2,67
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	5	3	4,33	5	5	5,00	5	5	5,00	4,78
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	4	5	4,67	5	4	4,50	5	4	4,50	4,56
6	6	5	5,67	6	6	6,00	6	6	6,00	5,89
2	3	4	3,00	2	3	2,50	2	3	2,50	2,67
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00

5	5	3	4,33	5	5	5,00	5	5	5,00	4,78
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	4	5	4,67	5	4	4,50	5	4	4,50	4,56
6	6	5	5,67	6	6	6,00	6	6	6,00	5,89
2	3	4	3,00	2	3	2,50	2	3	2,50	2,67
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	5	3	4,33	5	5	5,00	5	5	5,00	4,78
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	4	5	4,67	5	4	4,50	5	4	4,50	4,56
6	6	5	5,67	6	6	6,00	6	6	6,00	5,89
2	3	4	3,00	2	3	2,50	2	3	2,50	2,67
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00

5	5	3	4,33	5	5	5,00	5	5	5,00	4,78
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	4	5	4,67	5	4	4,50	5	4	4,50	4,56
6	6	5	5,67	6	6	6,00	6	6	6,00	5,89
2	3	4	3,00	2	3	2,50	2	3	2,50	2,67
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	5	3	4,33	5	5	5,00	5	5	5,00	4,78
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
4	5	5	4,67	4	5	4,50	4	5	4,50	4,56
6	6	5	5,67	6	6	6,00	6	6	6,00	5,89
3	3	3	3,00	3	3	3,00	3	3	3,00	3,00
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00

3	4	3	3,33	3	4	3,50	3	4	3,50	3,44
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	3	6	5,00	6	3	4,50	6	3	4,50	4,67
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
4	4	4	4,00	4	4	4,00	4	4	4,00	4,00
6	6	5	5,67	6	6	6,00	6	6	6,00	5,89
3	3	3	3,00	3	3	3,00	3	3	3,00	3,00
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
3	4	3	3,33	3	4	3,50	3	4	3,50	3,44
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
6	6	6	6,00	6	3	4,50	6	6	6,00	5,50
6	6	6	6,00	6	6	6,00	6	6	6,00	6,00
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00
5	5	5	5,00	5	5	5,00	5	5	5,00	5,00