

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Responden yang terhormat, dalam rangka penyusunan skripsi di Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen, Program Strata-1 di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, saya bermaksud mengadakan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Jasa Pengiriman J&T Express Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi”

Berkaitan dengan hal tersebut, dengan segala hormat dan kerendahan hati, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk meluangkan waktu 5-10 menit untuk melengkapi kuisisioner ini sehingga dapat membantu melengkapi data yang saya perlukan. Data yang Anda berikan akan dijaga kerahasiannya.

Atas perhatian dan kesediaan waktunya, saya ucapkan banyak terima kasih.

Hormat saya,

Muhammad Fuad Wicaksono

KUESIONER

Kuesioner ini ditujukan kepada responden khususnya masyarakat kota Yogyakarta yang sudah pernah menggunakan jasa pengiriman J&T Express minimal 2 kali dalam 6 bulan terakhir.

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis kelamin : L/P
3. Usia :
4. Pendidikan terakhir :
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. Sarjana/ Diploma
5. Pekerjaan :
 - a. Pelajar
 - b. Pegawai Negeri/ TNI-POLRI
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Wiraswasta
 - e. Lainnya
6. Pendapatan Perbulan :
 - a. <Rp.1.000.000,00
 - b. Rp.1.000.000,00-Rp.2.000.000,00
 - c. >Rp.2.000.000,00

B. Petunjuk Pengisian

Isilah pernyataan kuesioner berikut ini sesuai dengan jawaban yang tersedia dan diberi tanda *check list* (√) pada kolom yang tersedia. Anda dapat memilih salah satu jawaban yang menurut anda paling tepat dengan keterangan sebagai berikut:

STS = Sangat Tidak Setuju (1)

TS = Tidak Setuju (2)

N = Netral (3)

S = Setuju (4)

SS = Sangat Setuju (5)

1. Kualitas Pelayanan

No.	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1.	Prosedur pelayanan J&T Express tidak berbelit-belit.					
2.	Hasil pengiriman paket cepat dan tepat sesuai jadwal.					
3.	Pelayanan J&T Express dimulai tepat waktu.					
4.	Pegawai memberi tanggapan dan perhatian yang baik dan cepat terhadap keluhan konsumen.					
5.	J&T Express memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kinerja pegawai.					
6.	Pegawai memiliki sifat sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya.					
7.	J&T Express memberikan kemudahan pelayanan dalam akses pelayanan pengiriman paket.					
8.	Pegawai tidak membiarkan konsumen menunggu antrian terlalu lama.					
9.	J&T Express memiliki fasilitas fisik yang memadai seperti gedung, tempat parkir toilet.					

10.	J&T Express memiliki peralatan pelayanan yang memadai.					
-----	--	--	--	--	--	--

2. Kepercayaan

No.	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1.	Saya merasa bahwa J&T Express mempunyai pengalaman sehingga mampu mengirim barang tepat pada waktunya.					
2.	Saya merasa bahwa J&T Express memiliki perhatian untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggannya.					
3.	Saya merasa bahwa J&T Express akan memenuhi apa yang diharapkan oleh pelanggannya.					

3. Kepuasan Pelanggan

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1.	Saya merasa puas setelah menggunakan jasa pengiriman J&T Express.					
2.	Saya merasa puas dengan tarif harga yang di berikan oleh J&T Express.					
3.	Saya merasa puas dengan kualitas pelayanan yang di berikan oleh karyawan J&T Express.					
4.	Saya merasa puas karena barang yang dikirim melalui J&T Express tidak mendapatkan kecacatan.					
5.	Saya merasa puas karena barang yang dikirim melalui J&T Express dapat mudah di lacak keberadaannya oleh pelanggan.					

4. Loyalitas Pelanggan

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1.	Saya akan melakukan pengiriman menggunakan J&T Express di waktu yang akan datang.					
2.	Saya menggunakan jasa pengiriman J&T Express tidak hanya untuk pengiriman dalam kota, namun juga luar kota.					

3.	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan jasa pengiriman J&T Express.					
4.	Saya selalu menggunakan jasa pengiriman J&T Express meskipun terdapat kenaikan tarif.					

Lampiran 2. Deskriptif Karakteristik Responden

Jenis_Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	75	63,0	63,0	63,0
Perempuan	44	37,0	37,0	100,0
Total	119	100,0	100,0	

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 15.0	2	1,7	1,7	1,7
16.0	2	1,7	1,7	3,4
18.0	1	,8	,8	4,2
19.0	4	3,4	3,4	7,6
20.0	15	12,6	12,6	20,2
21.0	57	47,9	47,9	68,1
22.0	18	15,1	15,1	83,2
23.0	5	4,2	4,2	87,4
24.0	3	2,5	2,5	89,9
25.0	2	1,7	1,7	91,6
26.0	2	1,7	1,7	93,3
27.0	3	2,5	2,5	95,8
28.0	1	,8	,8	96,6
29.0	1	,8	,8	97,5
30.0	1	,8	,8	98,3
43.0	1	,8	,8	99,2
44.0	1	,8	,8	100,0
Total	119	100,0	100,0	

Pendidikan_Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SARJANA/DIPLOMA	30	25,2	25,2	25,2
SMA	86	72,3	72,3	97,5
SMP	3	2,5	2,5	100,0
Total	119	100,0	100,0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pegawai Negeri/TNI/POLRI	6	5,0	5,0	5,0
Pegawai Swasta	6	5,0	5,0	10,1
Pelajar/Mahasiswa	93	78,2	78,2	88,2
Wiraswasta	14	11,8	11,8	100,0
Total	119	100,0	100,0	

Pendapatan_perbulan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 1.000.000	65	54,6	54,6	54,6
> 2.000.000	24	20,2	20,2	74,8
1.000.000 - 2.000.000	30	25,2	25,2	100,0
Total	119	100,0	100,0	

Lampiran 3. Data Responden

KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	Total_KL
4	4	3	4	3	5	5	5	4	2	39
4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	36
4	5	4	4	3	4	5	3	4	5	41
3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	30
5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	39
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
4	5	3	5	5	3	4	3	3	4	39
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	35
5	5	4	5	4	5	4	3	4	3	42
4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	43
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	34
4	4	4	3	4	3	4	3	5	4	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
4	3	4	5	5	4	4	3	2	3	37
5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	40
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	35
4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	42
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
4	4	3	3	4	5	5	3	4	4	39
4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	4	4	3	4	5	5	3	4	41
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	5	4	3	4	3	5	5	4	4	41
4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	39
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
3	2	4	4	2	5	5	2	2	4	33
2	1	1	1	2	3	2	1	3	3	19
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	45
5	5	5	4	3	4	4	3	3	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	28

KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	Total_KL
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	2	2	4	3	4	4	4	4	4	34
4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	35
3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	34
4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	38
5	4	4	4	3	3	3	4	2	4	36
3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	32
4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	43
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	32
3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	37
5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	45
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	37
4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	43
3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	32
4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	42
4	4	3	3	2	4	4	3	3	4	34
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	35
4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	35
3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	32
5	5	5	5	3	5	5	4	3	4	44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	4	2	4	2	3	2	2	2	27
4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	33
3	3	3	3	4	4	5	3	5	5	38
4	4	5	4	3	4	5	3	5	4	41
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	37
4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	34
4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	36
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	30
1	1	1	1	4	2	2	2	2	4	20
5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	39

KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	Total_KL
3	3	3	4	2	3	4	3	2	4	31
4	5	3	3	2	2	3	4	4	4	34
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	5	5	3	5	5	4	3	2	5	41
4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	34
5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	46
4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	35
4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	36
5	4	5	3	3	4	5	2	3	5	39
3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	37
5	4	4	3	3	4	5	4	3	4	39
5	3	4	4	3	4	4	3	3	4	37
4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	41
4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31
4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	36
3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	33
3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	35
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29
4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	37
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29
4	4	2	2	2	3	4	3	3	4	31
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	47
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	36
3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	33
4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	35
4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	42
4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	36
5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	43
4	5	4	4	3	3	5	3	3	4	38
4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	36
1	4	4	3	3	4	4	3	4	4	34
4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	34

KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	Total_KL
3	4	3	2	3	3	3	4	2	3	30
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	35
3	2	2	3	3	2	4	2	3	3	27
4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	43
3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	31
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31
4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	34
3,82	3,75	3,75	3,56	3,50	3,80	3,98	3,51	3,42	3,82	36,92
									3,69	

KC1	KC2	KC3	Total_KC
4	5	5	14
4	4	4	12
4	4	3	11
3	3	3	9
3	4	4	11
5	5	4	14
3	4	3	10
5	5	5	15
3	4	4	11
4	5	4	13
4	5	4	13
4	5	3	12
3	4	4	11
4	4	5	13
4	4	4	12
4	4	4	12
4	5	4	13
4	5	5	14
5	5	5	15
4	4	3	11
4	5	4	13
5	4	3	12
5	5	4	14
4	4	4	12
4	4	3	11

KC1	KC2	KC3	Total_KC
4	4	4	12
4	4	4	12
3	4	4	11
3	4	3	10
3	3	3	9
5	4	5	14
2	2	1	5
5	5	4	14
4	5	5	14
4	4	4	12
4	4	4	12
3	3	3	9
4	4	4	12
5	5	5	15
3	3	3	9
5	5	5	15
3	4	4	11
3	4	3	10
4	4	4	12
4	4	4	12
3	4	4	11
3	4	4	11
3	4	5	12
4	4	4	12
4	4	4	12
3	5	5	13
4	4	4	12
3	4	4	11
5	4	4	13
4	4	3	11
4	4	4	12
3	3	3	9
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
3	3	3	9
5	5	4	14
4	4	4	12

KC1	KC2	KC3	Total_KC
2	2	2	6
4	4	4	12
4	4	4	12
3	4	4	11
4	4	4	12
4	3	4	11
3	3	3	9
4	4	4	12
1	2	3	6
4	2	2	8
3	3	3	9
3	4	4	11
4	3	3	10
3	3	3	9
5	5	5	15
3	3	3	9
5	5	5	15
3	4	4	11
3	4	4	11
5	5	5	15
3	4	4	11
4	4	4	12
3	3	3	9
4	4	4	12
5	5	5	15
3	3	4	10
4	4	4	12
3	3	3	9
3	4	4	11
3	3	3	9
4	4	3	11
4	4	4	12
3	3	3	9
3	3	3	9
4	4	3	11
4	4	4	12
5	4	4	13
4	4	5	13

KC1	KC2	KC3	Total_KC
4	4	3	11
3	4	3	10
4	4	4	12
4	5	4	13
4	4	4	12
4	4	4	12
3	4	3	10
3	3	3	9
3	4	4	11
3	4	4	11
4	4	2	10
5	5	5	15
4	3	3	10
3	2	3	8
3	4	3	10
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	4	10
3,71	3,92	3,76	11,38
		3,79	

KG1	KG2	KG3	KG4	KG5	Total_KG
5	5	4	3	4	21
4	4	4	4	4	20
5	5	4	5	5	24
2	4	4	3	4	17
4	3	4	4	5	20
4	4	4	4	4	20
5	5	4	5	4	23
5	3	5	5	5	23
4	4	3	3	4	18
5	4	4	5	5	23
5	3	4	4	4	20
4	4	4	5	5	22
3	3	3	3	4	16
4	5	4	3	4	20
4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	4	19

KG1	KG2	KG3	KG4	KG5	Total_KG
4	3	3	4	4	18
4	4	4	4	5	21
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	4	4	5	4	22
3	3	2	4	4	16
5	5	5	4	5	24
4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	4	19
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	5	4	3	5	22
4	5	4	4	4	21
3	3	3	3	3	15
2	1	5	5	5	18
2	3	2	1	1	9
4	3	3	3	3	16
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
3	1	3	1	4	12
5	4	4	4	4	21
5	5	4	4	4	22
4	4	3	3	3	17
5	5	5	5	5	25
3	2	3	3	3	14
4	3	3	4	4	18
4	4	4	4	4	20
5	5	4	3	4	21
3	5	5	4	5	22
5	5	5	5	5	25
4	4	5	5	4	22
4	3	3	5	3	18
4	4	4	4	4	20
4	3	5	5	3	20
4	4	3	4	4	19
4	4	3	4	3	18
5	4	4	5	4	22

KG1	KG2	KG3	KG4	KG5	Total_KG
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	3	3	4	4	18
4	4	4	4	4	20
4	3	4	4	4	19
4	3	4	4	4	19
3	3	3	3	4	16
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
4	3	3	4	3	17
4	4	4	2	4	18
5	5	4	3	5	22
4	5	4	4	5	22
4	3	3	3	4	17
4	2	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
4	5	1	2	3	15
2	4	1	4	5	16
4	4	4	4	5	21
4	4	4	4	4	20
3	3	2	4	4	16
3	3	3	3	3	15
5	5	5	4	5	24
4	4	3	4	4	19
5	5	5	5	5	25
4	4	3	4	3	18
4	4	4	4	4	20
4	4	5	5	4	22
4	3	4	4	4	19
4	4	3	4	4	19
3	3	3	3	3	15
4	5	4	5	5	23
5	4	5	5	5	24
3	3	4	3	4	17
4	3	4	3	4	18
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15

KG1	KG2	KG3	KG4	KG5	Total_KG
3	3	3	3	4	16
4	2	3	3	4	16
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	2	3	4	3	15
4	3	4	4	4	19
4	4	5	5	5	23
4	4	4	4	4	20
4	4	4	5	4	21
4	3	3	4	4	18
5	4	3	3	4	19
5	5	4	4	5	23
4	4	3	4	5	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	5	4	21
4	4	3	3	4	18
5	4	5	5	4	23
3	3	3	3	3	15
3	3	3	5	4	18
5	5	5	5	5	25
4	4	4	3	3	18
3	3	3	3	4	16
5	3	5	5	4	22
4	3	3	3	3	16
3	2	3	3	3	14
4	3	3	3	4	17
3,96	3,74	3,72	3,86	4,01	19,29
				3,86	

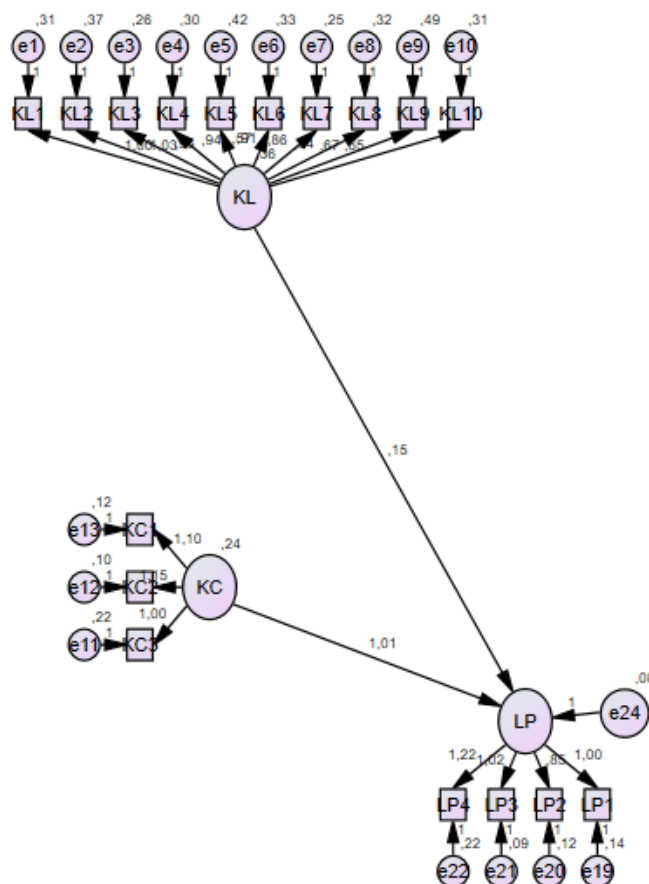
LP1	LP2	LP3	LP4	Total_LP
4	5	4	4	17
4	4	4	4	16
4	5	4	3	16
3	3	3	3	12
4	4	4	3	15
4	4	4	3	15
3	4	3	2	12

LP1	LP2	LP3	LP4	Total_LP
5	5	5	4	19
4	4	4	4	16
5	5	5	4	19
4	4	4	3	15
4	5	5	4	18
4	3	3	3	13
3	4	3	3	13
4	4	4	4	16
4	4	3	2	13
4	5	4	3	16
3	5	3	2	13
5	5	5	5	20
4	4	4	3	15
4	4	4	4	16
3	4	3	3	13
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	3	15
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	3	15
3	3	3	3	12
3	5	3	3	14
2	3	2	3	10
3	4	3	2	12
4	4	5	4	17
4	4	3	4	15
4	4	4	4	16
3	4	3	3	13
4	4	4	4	16
4	4	4	3	15
3	5	3	3	14
5	5	5	5	20
4	3	3	2	12
4	4	4	3	15
4	4	4	3	15
4	4	2	3	13

LP1	LP2	LP3	LP4	Total_LP
4	4	4	4	16
3	5	3	3	14
5	3	4	3	15
3	3	3	3	12
4	4	4	3	15
4	4	5	4	17
4	4	4	4	16
3	4	3	3	13
4	4	5	4	17
3	4	3	3	13
4	4	4	3	15
3	3	4	3	13
4	4	4	2	14
4	4	3	3	14
4	4	3	3	14
3	3	3	2	11
5	5	5	5	20
4	3	4	4	15
3	4	3	3	13
3	4	3	2	12
4	5	4	4	17
5	5	5	3	18
4	4	3	3	14
4	4	3	3	14
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	5	1	2	12
1	2	1	1	5
4	5	4	4	17
4	4	4	4	16
3	4	3	3	13
3	3	3	3	12
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	3	4	15
4	4	4	3	15
4	3	4	4	15

LP1	LP2	LP3	LP4	Total_LP
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
4	5	3	3	15
4	5	5	5	19
5	5	5	5	20
3	3	3	2	11
4	4	3	3	14
3	3	3	5	14
3	3	3	3	12
2	5	3	2	12
4	4	4	3	15
3	3	4	2	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
4	2	3	3	12
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	3	3	14
3	4	4	3	14
5	5	5	4	19
5	4	4	4	17
4	5	4	4	17
3	4	4	3	14
4	4	4	2	14
4	5	3	2	14
2	3	2	2	9
3	4	4	3	14
5	5	5	5	20
3	4	3	3	13
3	4	3	2	12
3	4	4	1	12
4	3	3	3	13
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3,75	4,01	3,66	3,31	14,73
			3,68	

Lampiran 4. Output AMOS



Gambar 1. Model Efek Langsung

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
LP <--- KC	1,008	,129	7,789	***	par_15
LP <--- KL	,147	,063	2,329	,020	par_16
KL1 <--- KL	1,000				
KL2 <--- KL	1,029	,139	7,430	***	par_1
KL3 <--- KL	,964	,124	7,802	***	par_2
KL4 <--- KL	,943	,126	7,479	***	par_3
KL5 <--- KL	,569	,118	4,804	***	par_4
KL6 <--- KL	<u>.913</u>	,128	7,141	***	par_5
KL7 <--- KL	,865	,116	7,456	***	par_6
KL8 <--- KL	,939	,128	7,325	***	par_7
KL9 <--- KL	,666	,130	5,117	***	par_8
KL10 <--- KL	,655	,110	5,954	***	par_9
KC3 <--- KC	1,000				
KC2 <--- KC	1,145	,127	9,001	***	par_10

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KC1	<---	KC	1,096	,126	8,727	***	par_11
LP1	<---	LP	1,000				
LP2	<---	LP	,848	,079	10,685	***	par_12
LP3	<---	LP	1,021	,084	12,138	***	par_13
LP4	<---	LP	1,222	,111	11,040	***	par_14

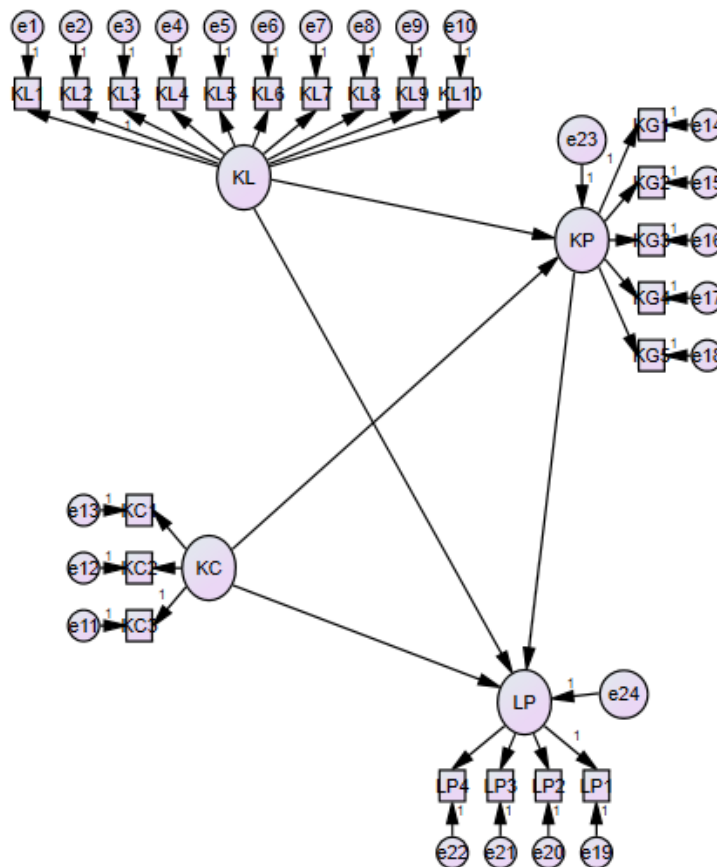
Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate
LP	<---	KC	,863
LP	<---	KL	,153
KL1	<---	KL	,729
KL2	<---	KL	,713
KL3	<---	KL	,748
KL4	<---	KL	,718
KL5	<---	KL	,464
KL6	<---	KL	,686
KL7	<---	KL	,716
KL8	<---	KL	,703
KL9	<---	KL	,494
KL10	<---	KL	,574
KC3	<---	KC	,725
KC2	<---	KC	,872
KC1	<---	KC	,841
LP1	<---	LP	,840
LP2	<---	LP	,817
LP3	<---	LP	,886
LP4	<---	LP	,834

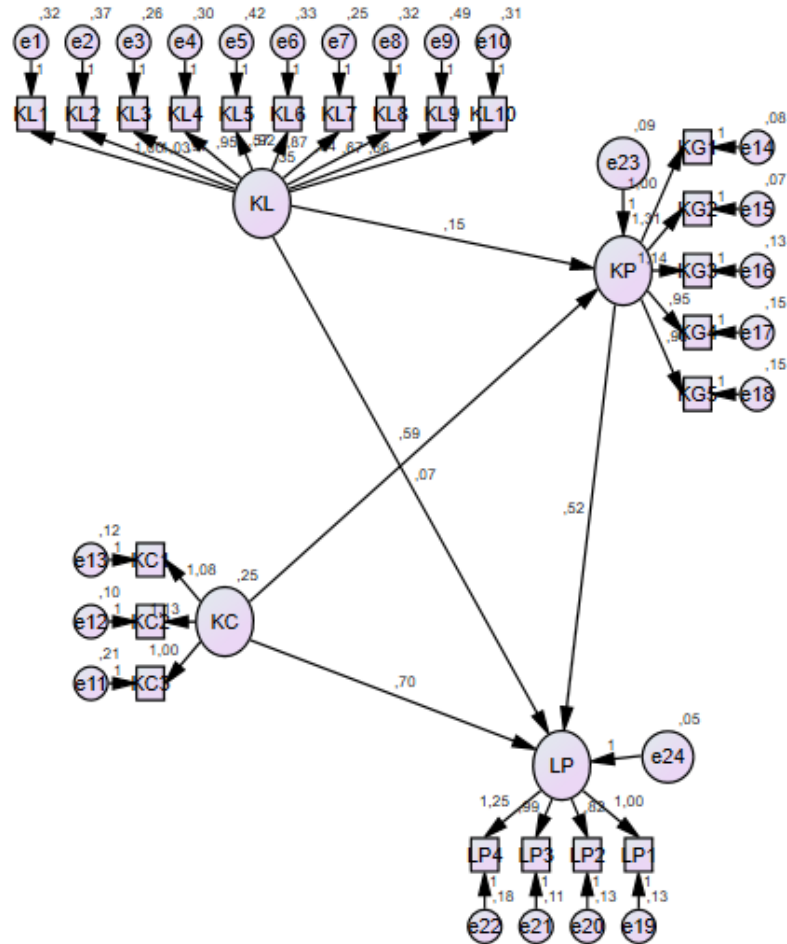
Variances: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KL	,357	,081	4,417	***	par_17
KC	,242	,055	4,391	***	par_18
e24	,077	,021	3,583	***	par_19
e1	,315	,047	6,657	***	par_20
e2	,365	,054	6,745	***	par_21
e3	,260	,040	6,528	***	par_22
e4	,298	,044	6,720	***	par_23
e5	,420	,057	7,434	***	par_24
e6	,334	,049	6,879	***	par_25

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
e7	,254	,038	6,732	***	par_26
e8	,322	,047	6,797	***	par_27
e9	,489	,066	7,390	***	par_28
e10	,312	,043	7,239	***	par_29
e11	,219	,033	6,701	***	par_30
e12	,100	,021	4,775	***	par_31
e13	,121	,022	5,468	***	par_32
e19	,138	,023	6,147	***	par_33
e20	,119	,019	6,403	***	par_34
e21	,095	,018	5,335	***	par_35
e22	,216	,035	6,218	***	par_36



Gambar 2. Model Penelitian Dengan Efek Mediasi



Gambar 3. Model Hasil Pengukuran Dengan Efek Mediasi

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KP	<--- KL	,148	,058	2,538	,011	par_19
KP	<--- KC	,595	,092	6,480	***	par_20
LP	<--- KP	,518	,127	4,085	***	par_21
LP	<--- KC	,702	,125	5,613	***	par_22
LP	<--- KL	,068	,057	1,192	,233	par_23
KL1	<--- KL	1,000				
KL2	<--- KL	1,032	,140	7,382	***	par_1
KL3	<--- KL	,967	,125	7,753	***	par_2
KL4	<--- KL	,946	,127	7,439	***	par_3
KL5	<--- KL	,570	,119	4,785	***	par_4
KL6	<--- KL	,919	,129	7,132	***	par_5
KL7	<--- KL	,872	,117	7,454	***	par_6
KL8	<--- KL	,942	,129	7,284	***	par_7

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KL9 <--- KL	,675	,131	5,153	***	par_8
KL10 <--- KL	,661	,111	5,970	***	par_9
KC3 <--- KC	1,000				
KC2 <--- KC	1,125	,124	9,094	***	par_10
KC1 <--- KC	1,085	,122	8,863	***	par_11
KG1 <--- KP	1,000				
KG2 <--- KP	1,308	,105	12,439	***	par_12
KG3 <--- KP	1,139	,110	10,383	***	par_13
KG4 <--- KP	,948	,106	8,982	***	par_14
KG5 <--- KP	,960	,107	9,001	***	par_15
LP1 <--- LP	1,000				
LP2 <--- LP	,825	,079	10,496	***	par_16
LP3 <--- LP	,993	,083	11,974	***	par_17
LP4 <--- LP	1,255	,106	11,861	***	par_18

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

	Estimate
KP <--- KL	,205
KP <--- KC	,691
LP <--- KP	,383
LP <--- KC	,603
LP <--- KL	,070
KL1 <--- KL	,726
KL2 <--- KL	,712
KL3 <--- KL	,747
KL4 <--- KL	,717
KL5 <--- KL	,463
KL6 <--- KL	,688
KL7 <--- KL	,719
KL8 <--- KL	,702
KL9 <--- KL	,499
KL10 <--- KL	,577
KC3 <--- KC	,733
KC2 <--- KC	,866
KC1 <--- KC	,841
KG1 <--- KP	,834
KG2 <--- KP	,907
KG3 <--- KP	,805
KG4 <--- KP	,728
KG5 <--- KP	,729

			Estimate
LP1	<---	LP	,844
LP2	<---	LP	,799
LP3	<---	LP	,866
LP4	<---	LP	,861

Variances: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KL	,354	,081	4,390	***	par_24
KC	,248	,056	4,457	***	par_25
e23	,088	,019	4,739	***	par_26
e24	,051	,015	3,335	***	par_27
e1	,318	,048	6,678	***	par_28
e2	,367	,054	6,756	***	par_29
e3	,261	,040	6,539	***	par_30
e4	,299	,044	6,726	***	par_31
e5	,421	,057	7,436	***	par_32
e6	,333	,048	6,872	***	par_33
e7	,252	,037	6,718	***	par_34
e8	,323	,047	6,804	***	par_35
e9	,486	,066	7,384	***	par_36
e10	,310	,043	7,233	***	par_37
e11	,213	,032	6,660	***	par_38
e12	,105	,021	4,952	***	par_39
e13	,120	,022	5,480	***	par_40
e14	,080	,013	6,240	***	par_41
e15	,068	,014	4,780	***	par_42
e16	,129	,020	6,526	***	par_43
e17	,146	,021	6,983	***	par_44
e18	,149	,021	6,978	***	par_45
e19	,135	,022	6,260	***	par_46
e20	,129	,019	6,682	***	par_47
e21	,110	,018	5,952	***	par_48
e22	,183	,030	6,029	***	par_49

Matrices (Group number 1 - Default model)**Total Effects (Group number 1 - Default model)**

	KC	KL	KP	LP
KP	,595	,148	,000	,000
LP	1,010	,144	,518	,000
LP4	1,267	,181	,650	1,255
LP3	1,003	,143	,515	,993
LP2	,833	,119	,427	,825
LP1	1,010	,144	,518	1,000
KG5	,571	,142	,960	,000
KG4	,564	,140	,948	,000
KG3	,677	,168	1,139	,000
KG2	,778	,193	1,308	,000
KG1	,595	,148	1,000	,000
KC1	1,085	,000	,000	,000
KC2	1,125	,000	,000	,000
KC3	1,000	,000	,000	,000
KL10	,000	,661	,000	,000
KL9	,000	,675	,000	,000
KL8	,000	,942	,000	,000
KL7	,000	,872	,000	,000
KL6	,000	,919	,000	,000
KL5	,000	,570	,000	,000
KL4	,000	,946	,000	,000
KL3	,000	,967	,000	,000
KL2	,000	1,032	,000	,000
KL1	,000	1,000	,000	,000

Reliabilitas

1. Kualitas Pelayanan

$$\begin{aligned}
 \text{Construct Reliability} &= \frac{(\sum \text{Std. Loading})^2}{(\sum \text{Std. Loading})^2 + \sum \epsilon_j} \\
 &= \frac{6,55}{6,55+3,45} \\
 &= \frac{6,55}{10} = 0,655
 \end{aligned}$$

2. Kepercayaan Pelanggan

$$\begin{aligned}
 \text{Construct Reliability} &= \frac{(\sum \text{Std. Loading})^2}{(\sum \text{Std. Loading})^2 + \sum \epsilon_j} \\
 &= \frac{2,44}{2,44+0,56} \\
 &= \frac{2,44}{3} = 0,813333
 \end{aligned}$$

3. Kepuasan Pelanggan

$$\begin{aligned} \text{Construct Reliability} &= \frac{(\sum \text{Std. Loading})^2}{(\sum \text{Std. Loading})^2 + \sum \epsilon_j} \\ &= \frac{4,003}{4,003+0,997} \\ &= \frac{4,003}{5} = 0,8006 \end{aligned}$$

4. Loyalitas Pelanggan

$$\begin{aligned} \text{Construct Reliability} &= \frac{(\sum \text{Std. Loading})^2}{(\sum \text{Std. Loading})^2 + \sum \epsilon_j} \\ &= \frac{3,37}{3,37+0,63} \\ &= \frac{3,37}{4} = 0,8425 \end{aligned}$$

Uji Normalitas

Assessment of normality (Group number 1)

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
LP4	1,000	5,000	-1,749	-7,791	2,712	6,039
LP3	2,000	5,000	-1,445	-6,434	1,402	3,122
LP2	2,000	5,000	-1,354	-6,029	1,891	4,210
LP1	2,000	5,000	-1,731	-7,711	2,505	5,578
KG5	3,000	5,000	-1,145	-5,101	,318	,707
KG4	3,000	5,000	-2,290	-10,199	3,971	8,843
KG3	3,000	5,000	-1,972	-8,781	2,500	5,566
KG2	2,000	5,000	-1,922	-8,561	3,198	7,121
KG1	3,000	5,000	-1,697	-7,559	1,995	4,443
KC1	3,000	5,000	-,655	-2,916	-,571	-1,272
KC2	2,000	5,000	-1,104	-4,915	,887	1,975
KC3	2,000	5,000	-,713	-3,177	,038	,085
KL10	2,000	5,000	-,082	-,363	-,261	-,580
KL9	2,000	5,000	,260	1,160	-,397	-,885
KL8	1,000	5,000	,108	,480	,030	,067
KL7	2,000	5,000	-,377	-1,681	-,001	-,003
KL6	1,000	5,000	-,528	-2,352	,539	1,201
KL5	2,000	5,000	,178	,794	-,297	-,662
KL4	1,000	5,000	-,313	-1,395	,728	1,622
KL3	1,000	5,000	-,864	-3,848	1,688	3,758
KL2	1,000	5,000	-,672	-2,991	,624	1,389
KL1	1,000	5,000	-,838	-3,733	1,747	3,890
Multivariate					146,041	24,512

Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	KC	KL	KP	LP
KP	,595	,148	,000	,000
LP	,702	,068	,518	,000
LP4	,000	,000	,000	1,255
LP3	,000	,000	,000	,993
LP2	,000	,000	,000	,825
LP1	,000	,000	,000	1,000
KG5	,000	,000	,960	,000
KG4	,000	,000	,948	,000
KG3	,000	,000	1,139	,000
KG2	,000	,000	1,308	,000
KG1	,000	,000	1,000	,000
KC1	1,085	,000	,000	,000
KC2	1,125	,000	,000	,000
KC3	1,000	,000	,000	,000
KL10	,000	,661	,000	,000
KL9	,000	,675	,000	,000
KL8	,000	,942	,000	,000
KL7	,000	,872	,000	,000
KL6	,000	,919	,000	,000
KL5	,000	,570	,000	,000
KL4	,000	,946	,000	,000
KL3	,000	,967	,000	,000
KL2	,000	1,032	,000	,000
KL1	,000	1,000	,000	,000

Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	KC	KL	KP	LP
KP	,000	,000	,000	,000
LP	,308	,076	,000	,000
LP4	1,267	,181	,650	,000
LP3	1,003	,143	,515	,000
LP2	,833	,119	,427	,000
LP1	1,010	,144	,518	,000
KG5	,571	,142	,000	,000
KG4	,564	,140	,000	,000

	KC	KL	KP	LP
KG3	,677	,168	,000	,000
KG2	,778	,193	,000	,000
KG1	,595	,148	,000	,000
KC1	,000	,000	,000	,000
KC2	,000	,000	,000	,000
KC3	,000	,000	,000	,000
KL10	,000	,000	,000	,000
KL9	,000	,000	,000	,000
KL8	,000	,000	,000	,000
KL7	,000	,000	<u>,000</u>	,000
KL6	,000	,000	,000	,000
KL5	,000	,000	,000	,000
KL4	,000	,000	,000	,000
KL3	,000	,000	,000	,000
KL2	,000	,000	,000	,000
KL1	,000	,000	,000	,000

α untuk Uji Satu Pihak (<i>one tail test</i>)						
dk	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005
	α untuk Uji Dua Pihak (<i>two tail test</i>)					
	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01
1	1,000	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657
2	0,816	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925
3	0,765	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841
4	0,741	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604
5	0,727	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032
6	0,718	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707
7	0,711	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499
8	0,706	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355
9	0,703	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250
10	0,700	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169
11	0,697	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106
12	0,695	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055
13	0,692	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012
14	0,691	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977
15	0,690	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947
16	0,689	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921
17	0,688	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898
18	0,688	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878
19	0,687	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861
20	0,687	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845
21	0,686	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831
22	0,686	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819
23	0,685	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807
24	0,685	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797
25	0,684	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787
26	0,684	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779
27	0,684	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771
28	0,683	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763
29	0,683	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756
30	0,683	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750
40	0,681	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704
60	0,679	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660
120	0,677	1,289	1,658	1,980	2,358	2,617
∞	0,674	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576

Model Fit

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	49	334,134	204	,000	1,638
Saturated model	253	,000	0		
Independence model	22	1705,804	231	,000	7,384

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,036	,802	,755	,647
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,170	,268	,198	,245

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,804	,778	,913	,900	,912
Saturated model	1,000		1,000		<u>1,000</u>
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	,883	,710	,805
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1,000	,000	,000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	130,134	83,924	184,250
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1474,804	1347,295	1609,755

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	2,832	1,103	,711	1,561
Saturated model	,000	,000	,000	,000
Independence model	14,456	12,498	11,418	13,642

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,074	,059	,087	,005
Independence model	,233	,222	,243	,000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	432,134	455,861	568,311	617,311
Saturated model	506,000	628,505	1209,118	1462,118

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Independence model	1749,804	1760,456	1810,944	1832,944

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	3,662	3,271	4,121	3,863
Saturated model	4,288	4,288	4,288	5,326
Independence model	14,829	13,748	15,973	14,919

HOELTER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	85	90
Independence model	19	20

Minimization: ,071
 Miscellaneous: 2,315
 Bootstrap: ,000
 Total: 2,386