

# LAMPIRAN

## Lampiran 1. Kuisioner Penelitian

### **KUISIONER PENELITIAN**

Sehubungan dengan penelitian yang saya lakukan untuk proses penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga, dan Kemudahan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan”, saya Muhammad Fickrul Arif selaku mahasiswa prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta bermaksud untuk meminta kontribusi dari saudara/i untuk mengisi kuisioner penelitian yang saya lakukan. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk melengkapi data-data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi. Saya mohon ketersediaan waktuya untuk membantu mengisi kuisioner yang telah disediakan. Saudara/i diharapkan membaca dengan cermat dan teliti setiap pertanyaan sebelum mengisi kuisioner. Atas segala perhatian dan kontribusinya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Muhammad Fickrul Arif

**A. IDENTITAS RESPONDEN**

Petunjuk Pengisian :

Pilihlah jawaban yang sesuai dengan anda dengan memberikan tanda (x)

pada pilihan jawaban yang tersedia.

1. No. Responden : .....
2. Nama : .....
3. Usia : ..... Tahun
4. Jenis Kelamin :
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
5. Pekerjaan :
  - a. Pelajar/ Mahasiswa e. Wiraswasta
  - b. Ibu Rumah Tangga f. Polisi/ TNI
  - c. PNS
  - d. Pegawai Swasta
6. Pendidikan terakhir :
  - a. SD e. S1
  - b. SMP f. S2
  - c. SMA g. S3
  - d. D3

7. Berapa kali memesan transportasi online Go-Car dalam periode waktu 1 bulan terakhir :
- 1-3 kali
  - 4-6 kali
  - Lebih dari 6 kali
8. Jumlah penghasilan perbulan :
- Rp. 1.000.000 – Rp. 2.000.000
  - Rp. 2.000.000 – Rp 4.000.000
  - Rp 4.000.000 – Rp 6.000.000
  - Rp. 6.000.000 – Rp. 8.000.000
  - Rp. 8.000.000 – Rp. 10.000.000
  - > Rp 10.000.000

## B. KETERANGAN

Jawablah pertanyaan berikut dengan memberikan tanda (✓) pada setiap pernyataan yang ada.

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

Untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi nilai 1, Tidak Setuju (TS) diberi nilai 2, Netral (N) diberi nilai 3, Setuju (S) diberi nilai 4, Sangat Setuju (SS) diberi nilai 5

## C. DAFTAR PERTANYAAN

### 1. Kualitas Layanan

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
	<b>Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>					
1.	Driver Go-Car selalu menjemput dengan tepat waktu.					
2.	Go-Car memiliki kendaraan yang nyaman.					
3.	Go-Car selalu dapat dipesan kapanpun.					
	<b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>					
4.	Driver Go-Car selalu memiliki waktu untuk menanggapi permintaan pelanggan.					
5.	Driver Go-Car tanggap dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan.					
6.	Driver Go-Car selalu menyanggupi permintaan pelanggan.					
	<b>Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>)</b>					
7.	Gojek (Go-Car) selalu menjaga reputasinya dimata pelanggan.					
8.	Gojek (Go-Car) memberikan jaminan keamanan bagi pelanggannya.					
9.	Gojek (Go-Car) memberikan jaminan apabila terjadi kecelakaan.					
	<b>Empati (<i>Emphaty</i>)</b>					
10.	Driver Go-Car memberikan perhatian yang baik terhadap pelanggan.					
11.	Driver Go-Car memberikan pelayanan dengan sopan.					
12.	Gojek (Go-Car) sangat peduli terhadap kebutuhan pelanggan.					
	<b>Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)</b>					
13.	Kendaraan Go-Car selalu dalam keadaan bersih.					

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
.14.	Driver Go-Car berpenampilan rapi.					
15.	Kendaraan Go-Car selalu menggunakan pewangi.					

## 2. Persepsi Harga

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Tarif Go-Car dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.					
2.	Tarif Go-Car murah.					
3.	Tarif yang diberikan oleh Go-Car sesuai dengan pelayanannya.					
4.	Tarif yang diberikan oleh Go-Car sesuai dengan manfaat yang saya harapkan.					
5.	Tarif Go-Car sesuai dengan kemampuan saya.					

## 3. Kemudahan

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Situs layanan aplikasi Gojek (Go-Car) sangat mudah untuk diakses.					
2.	Gojek (Go-Car) memberikan kemudahan dalam menentukan lokasi tujuan.					
3.	Informasi yang ada di aplikasi Gojek (Go-Car) mudah untuk dipahami.					
4.	Aplikasi Gojek (Go-Car) memberikan kemudahan dalam menilai pelayanan yang telah diberikan.					
5.	Aplikasi Gojek (Go-Car) mudah untuk digunakan.					

#### 4. Kepuasan Pelanggan

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasa puas dengan kinerja pelayanan Go-Car yang saya terima.					
2.	Saya merasa puas dengan Driver Go-Car yang selalu memberikan pelayanan terbaik.					
3.	Saya merasa puas dengan pelayanan Go-Car yang melebihi harapan saya					
4.	Menurut saya kinerja pelayanan Go-Car lebih baik dari transportasi taksi online lainnya.					
5.	Saya merasa puas dengan pengalaman saya menggunakan Go-Car selama ini.					

#### 5. Loyalitas Pelanggan

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya lebih memilih Go-Car daripada aplikasi taksi online lainnya.					
2.	Bagi saya, harga bukan masalah utama untuk memakai Go-Car.					
3.	Saya akan selalu menggunakan Go-Car kembali apabila saya membutuhkan layanan transportasi taksi online.					
4.	Saya selalu mendorong orang lain untuk menggunakan Go-Car.					
5.	Saya akan mengatakan hal-hal yang baik atau positif terkait Go-Car.					
6.	Saya akan menempatkan Go-Car sebagai pilihan utama, jika saya akan memesan taksi online kembali.					
7.	Saya selalu menyarankan orang lain untuk menggunakan taksi online Go-Car daripada taksi online lainnya.					

## Lampiran 2. Uji Validitas

### **Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan**

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

	Estimate
k11 <--- K.Layanan	,700
k12 <--- K.Layanan	,658
k13 <--- K.Layanan	,417
k14 <--- K.Layanan	,675
k15 <--- K.Layanan	,767
k16 <--- K.Layanan	,678
k17 <--- K.Layanan	,835
k18 <--- K.Layanan	,661
k19 <--- K.Layanan	,432
k110 <--- K.Layanan	,846
k111 <--- K.Layanan	,850
k112 <--- K.Layanan	,779
k113 <--- K.Layanan	,682
k114 <--- K.Layanan	,639
k115 <--- K.Layanan	,541

#### Pengolahan Kedua

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

	Estimate
k11 <--- K.Layanan	,699
k12 <--- K.Layanan	,656
k14 <--- K.Layanan	,661
k15 <--- K.Layanan	,760
k16 <--- K.Layanan	,675
k17 <--- K.Layanan	,840
k18 <--- K.Layanan	,655
k110 <--- K.Layanan	,850
k111 <--- K.Layanan	,854
k112 <--- K.Layanan	,781
k113 <--- K.Layanan	,687
k114 <--- K.Layanan	,640
k115 <--- K.Layanan	,541

### **Uji Validitas Variabel Persepsi Harga**

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

	Estimate
ph1 <--- P.Harga	,824
ph2 <--- P.Harga	,878
ph3 <--- P.Harga	,768
ph4 <--- P.Harga	,835
ph5 <--- P.Harga	,809

### **Uji Validitas Variabel Kemudahan**

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

	Estimate
k1 <--- Kemudahan	,747
k2 <--- Kemudahan	,829
k3 <--- Kemudahan	,920
k4 <--- Kemudahan	,833
k5 <--- Kemudahan	,875

### **Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan**

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

	Estimate
kp1 <--- Kepuasan_pelanggan	,936
kp2 <--- Kepuasan_pelanggan	,778
kp3 <--- Kepuasan_pelanggan	,738
kp4 <--- Kepuasan_pelanggan	,714
kp5 <--- Kepuasan_pelanggan	,831

### **Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan**

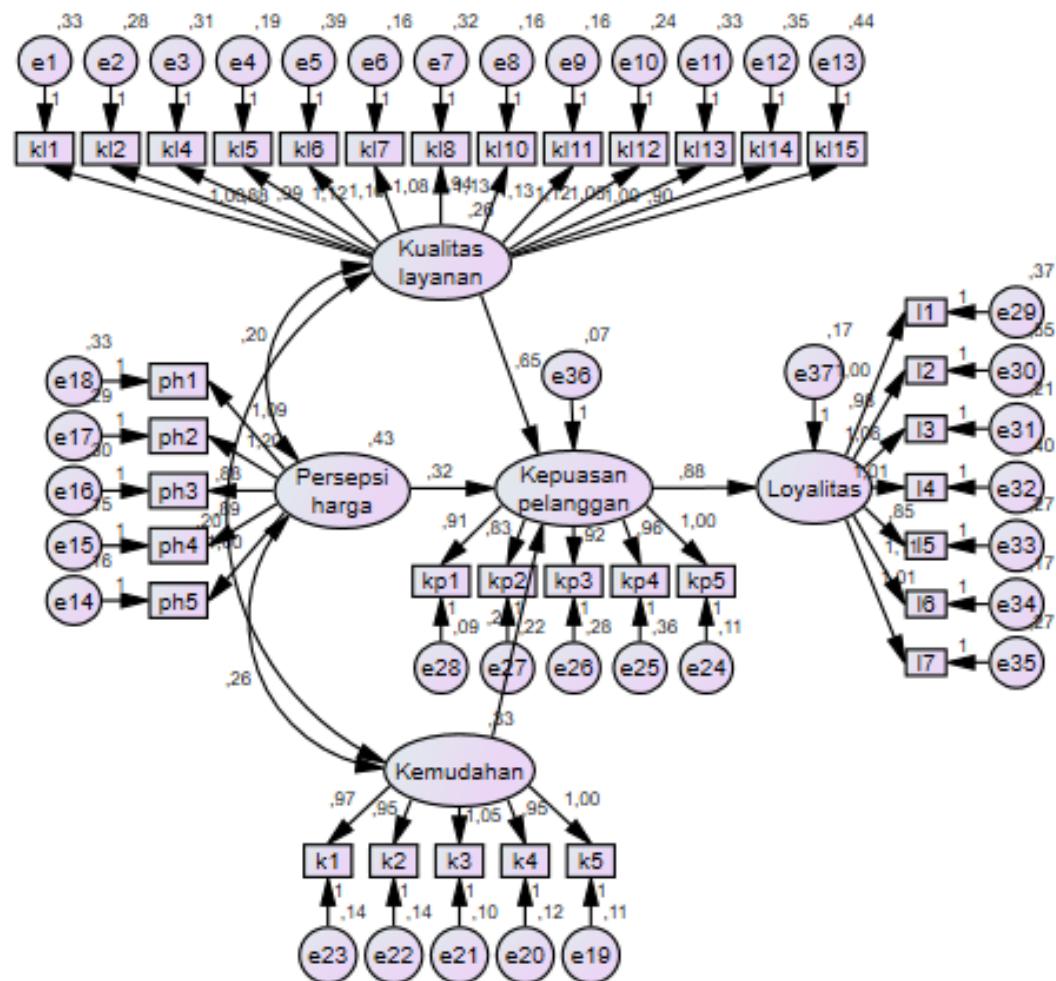
**Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)**

	Estimate
l1 <--- Loyalitas_pelanggan	,767
l2 <--- Loyalitas_pelanggan	,695
l3 <--- Loyalitas_pelanggan	,869
l4 <--- Loyalitas_pelanggan	,737
l5 <--- Loyalitas_pelanggan	,758
l6 <--- Loyalitas_pelanggan	,883
l7 <--- Loyalitas_pelanggan	,804

Lampiran 3. Uji Reliabilitas

Variabel	Indikator	Standar d Loading	Standar d Loading <sup>2</sup>	1- Standar d Loading	Construct Reliabilit y
Kualitas Layanan	kl1	0,699	0,488	0,511	0,932692
	kl2	0,656	0,430	0,569	
	kl4	0,661	0,436	0,563	
	kl5	0,760	0,577	0,422	
	kl6	0,675	0,455	0,544	
	kl7	0,840	0,705	0,294	
	kl8	0,655	0,429	0,570	
	kl10	0,850	0,722	0,277	
	kl11	0,854	0,729	0,270	
	kl12	0,781	0,609	0,390	
	kl13	0,687	0,471	0,528	
	kl14	0,640	0,409	0,590	
	kl15	0,541	0,292	0,707	
Persepsi Harga	ph1	0,824	0,678	0,321	0,913206
	ph2	0,878	0,770	0,229	
	ph3	0,768	0,589	0,410	
	ph4	0,835	0,697	0,302	
	ph5	0,809	0,654	0,345	
Kemudahan	k1	0,747	0,558	0,441	0,924234
	k2	0,829	0,687	0,312	
	k3	0,920	0,846	0,153	
	k4	0,833	0,693	0,306	
	k5	0,875	0,765	0,234	
Kepuasan pelanggan	kp1	0,936	0,876	0,123	0,900076
	kp2	0,778	0,605	0,394	
	kp3	0,738	0,544	0,455	
	kp4	0,714	0,509796	0,490204	
	kp5	0,831	0,690561	0,309439	
Loyalitas pelanggan	l1	0,767	0,588289	0,411711	0,920368
	l2	0,695	0,483025	0,516975	
	l3	0,869	0,755161	0,244839	
	l4	0,737	0,543169	0,456831	
	l5	0,758	0,574564	0,425436	
	l6	0,883	0,779689	0,220311	
	l7	0,804	0,646416	0,353584	

Lampiran 4 Output Model SEM



## Lampiran 5 . Perhitungan Degrees of Freedom

### **Computation of degrees of freedom (Default model)**

Number of distinct sample moments:	630
Number of distinct parameters to be estimated:	77
Degrees of freedom (630 - 77):	553

Lampiran 6. Hasil Uji Outlier

**Observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance) (Group number 1)**

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
116	96,926 ,000	,000	,000
91	81,777 ,000	,000	,000
149	77,355 ,000	,000	,000
3	71,657 ,000	,000	,000
111	71,635 ,000	,000	,000
16	71,325 ,000	,000	,000
44	70,292 ,000	,000	,000
20	63,942 ,002	,002	,000
66	63,902 ,002	,002	,000
65	63,748 ,002	,002	,000
33	63,031 ,003	,003	,000
69	62,201 ,003	,003	,000
46	60,327 ,005	,005	,000
141	60,071 ,005	,005	,000
137	58,811 ,007	,007	,000
47	58,792 ,007	,007	,000
80	57,665 ,009	,009	,000
77	56,784 ,011	,011	,000
152	55,262 ,016	,016	,000
4	55,031 ,017	,017	,000
70	54,804 ,018	,018	,000
131	54,513 ,019	,019	,000
60	52,375 ,030	,030	,000
15	51,130 ,038	,038	,000
52	50,847 ,041	,041	,000

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
125	50,456	,044	,000
56	49,767	,050	,000
140	49,447	,054	,000
43	49,340	,055	,000
144	49,274	,055	,000
30	49,161	,057	,000
23	48,592	,063	,000
103	48,292	,067	,000
94	48,070	,070	,000
148	48,029	,070	,000
64	47,911	,072	,000
83	47,902	,072	,000
104	47,355	,079	,000
123	46,965	,085	,000
82	46,794	,088	,000
35	46,145	,099	,000
5	44,493	,131	,000
97	44,378	,133	,000
134	44,228	,136	,000
118	43,440	,155	,000
57	43,400	,156	,000
8	43,328	,158	,000
2	42,998	,166	,000
106	42,324	,184	,000
132	41,407	,211	,001
93	41,223	,217	,001

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
27	41,159	,219	,001
39	41,089	,221	,000
34	40,506	,240	,002
40	40,506	,240	,001
145	40,103	,254	,002
127	39,730	,267	,004
138	39,621	,271	,003
100	39,588	,273	,002
86	39,587	,273	,001
38	39,000	,295	,005
115	38,987	,295	,003
142	38,986	,295	,002
92	38,901	,298	,002
130	38,766	,304	,001
13	38,044	,333	,010
85	37,708	,346	,016
71	37,535	,354	,018
95	37,262	,365	,025
41	36,145	,415	,198
151	36,110	,416	,166
29	35,966	,423	,168
67	35,696	,436	,209
6	35,357	,451	,283
121	35,274	,455	,262
136	35,241	,457	,224
49	34,875	,474	,314

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
128	34,682	,483	,339
117	34,575	,488	,327
155	34,435	,495	,330
102	33,738	,529	,595
37	33,420	,544	,680
24	33,062	,562	,772
98	31,914	,618	,978
59	31,688	,629	,984
48	31,293	,648	,993
68	31,184	,653	,993
75	30,734	,674	,998
154	30,419	,689	,999
79	29,633	,725	1,000
105	29,273	,741	1,000
135	29,152	,746	1,000
50	28,980	,753	1,000
7	28,585	,770	1,000
153	28,580	,770	1,000
108	28,516	,773	1,000
133	27,774	,802	1,000
9	27,459	,814	1,000
122	26,955	,833	1,000
61	26,534	,848	1,000

### Data Setelah Eliminasi

Observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance) (Group number 1)

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
30	65,264	,001	,187
63	63,496	,002	,043
132	62,300	,003	,010
128	60,158	,005	,007
116	59,796	,006	,001
74	59,563	,006	,000
43	58,786	,007	,000
42	58,751	,007	,000
71	58,611	,007	,000
3	58,398	,008	,000
56	57,040	,011	,000
64	56,410	,012	,000
142	55,599	,015	,000
114	55,084	,017	,000
122	54,970	,017	,000
52	54,661	,018	,000
60	54,193	,020	,000
131	53,414	,024	,000
40	53,206	,025	,000
87	52,600	,028	,000
27	51,835	,033	,000
32	51,781	,034	,000
135	51,445	,036	,000
48	51,020	,039	,000

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
77	50,789	,041	,000
139	50,788	,041	,000
20	50,534	,043	,000
14	50,407	,044	,000
96	50,380	,045	,000
4	50,351	,045	,000
97	50,324	,045	,000
7	49,737	,051	,000
109	49,348	,055	,000
99	47,121	,083	,000
79	47,023	,084	,000
90	46,138	,099	,000
2	46,029	,101	,000
53	45,936	,102	,000
125	45,411	,112	,000
24	45,349	,113	,000
76	45,208	,116	,000
80	44,917	,122	,000
118	44,159	,138	,000
129	43,851	,145	,000
36	43,711	,148	,000
95	43,394	,156	,000
93	43,234	,160	,000
86	42,495	,179	,000
123	42,384	,183	,000
136	42,368	,183	,000

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
107	41,920	,196	,000
133	41,692	,203	,000
85	41,404	,211	,000
35	41,217	,217	,000
12	41,213	,217	,000
38	40,763	,232	,000
31	40,618	,237	,000
37	40,618	,237	,000
5	40,428	,243	,000
119	40,042	,256	,000
98	38,664	,308	,003
65	38,663	,308	,002
88	38,393	,318	,002
112	38,150	,328	,003
121	38,059	,332	,002
141	38,031	,333	,001
127	37,855	,340	,002
26	37,785	,343	,001
45	37,682	,348	,001
69	37,606	,351	,001
145	37,599	,351	,000
61	37,016	,376	,002
21	36,766	,387	,003
34	36,065	,419	,016
144	35,470	,446	,051
108	35,108	,463	,082

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
55	33,825	,525	,473
8	32,210	,604	,954
73	32,207	,604	,937
101	32,005	,613	,946
124	31,923	,617	,938
62	31,897	,619	,919
44	31,877	,620	,895
91	31,685	,629	,906
143	31,614	,632	,892
57	31,395	,643	,909
140	30,261	,696	,995
6	30,023	,707	,996
120	29,604	,726	,999
126	29,603	,726	,998
46	28,758	,763	1,000
113	28,520	,773	1,000
134	28,368	,779	1,000
18	27,764	,803	1,000
115	27,683	,806	1,000
78	27,608	,809	1,000
16	27,443	,815	1,000
10	27,331	,819	1,000
130	27,086	,828	1,000
102	26,763	,840	1,000

## Lampiran 7. Hasil Uji Goodness of Fit

### **Model Fit Summary**

#### **CMIN**

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	77	1102,447	553	,000	1,994
Saturated model	630	,000	0		
Independence model	35	4627,595	595	,000	7,777

#### **RMR, GFI**

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,040	,693	,651	,609
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,277	,118	,066	,111

#### **Baseline Comparisons**

Model	NFI	RFI	IFI	TLI	CFI
	Delta1	rho1	Delta2	rho2	
Default model	,762	,744	,865	,853	,864
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

#### **Parsimony-Adjusted Measures**

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	,929	,708	,803
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1,000	,000	,000

#### **NCP**

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	549,447	458,757	647,908
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	4032,595	3819,701	4252,814

**FMIN**

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	7,656	3,816	3,186	4,499
Saturated model	,000	,000	,000	,000
Independence model	32,136	28,004	26,526	29,533

**RMSEA**

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,083	,076	,090	,000
Independence model	,217	,211	,223	,000

**AIC**

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	1256,447	1307,780	1485,656	1562,656
Saturated model	1260,000	1680,000	3135,342	3765,342
Independence model	4697,595	4720,928	4801,780	4836,780

**ECVI**

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	8,725	8,096	9,409	9,082
Saturated model	8,750	8,750	8,750	11,667
Independence model	32,622	31,144	34,151	32,784

**HOELTER**

Model	HOELTER	HOELTER
	.05	.01
Default model	80	83
Independence model	21	22

## Lampiran 8. Hasil Uji Hipotesis

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

			Estima te	S.E	C.R.	P	Label
Kepuasan_pelang gan	<-- -	Kualitas_layanan	,649	,10 8	6,022	***	par_3 1
Kepuasan_pelang gan	<-- -	Persepsi_harga	,319	,07 2	4,409	***	par_3 2
Kepuasan_pelang gan	<-- -	Kemudahan	,255	,08 7	2,913	,00 4	par_3 3
Loyalitas	<-- -	Kepuasan_pelang gan	,876	,09 4	9,285	***	par_3 4
kl1	<-- -	Kualitas_layanan	1,000				
kl2	<-- -	Kualitas_layanan	,877	,12 3	7,141	***	par_1
kl4	<-- -	Kualitas_layanan	,985	,13 4	7,373	***	par_2
kl5	<-- -	Kualitas_layanan	1,118	,13 2	8,500	***	par_3
kl6	<-- -	Kualitas_layanan	1,156	,15 4	7,526	***	par_4
kl7	<-- -	Kualitas_layanan	1,076	,12 5	8,635	***	par_5
kl8	<-- -	Kualitas_layanan	,937	,13 2	7,113	***	par_6
kl10	<-- -	Kualitas_layanan	1,128	,12 9	8,760	***	par_7
kl11	<-- -	Kualitas_layanan	1,134	,13 0	8,752	***	par_8
kl12	<-- -	Kualitas_layanan	1,122	,13 7	8,212	***	par_9

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
k113	<-- -	Kualitas_layanan	1,055	,14 1	7,482	***	par_1 0
k114	<-- -	Kualitas_layanan	,999	,14 0	7,156	***	par_1 1
k115	<-- -	Kualitas_layanan	,900	,14 2	6,327	***	par_1 2
ph5	<-- -	Persepsi_harga	1,000				
ph4	<-- -	Persepsi_harga	,892	,07 2	12,38 7	***	par_1 3
ph3	<-- -	Persepsi_harga	,877	,08 8	10,01 3	***	par_1 4
ph2	<-- -	Persepsi_harga	1,204	,09 8	12,24 1	***	par_1 5
ph1	<-- -	Persepsi_harga	1,088	,09 8	11,12 3	***	par_1 6
k5	<-- -	Kemudahan	1,000				
k4	<-- -	Kemudahan	,951	,07 1	13,36 7	***	par_1 7
k3	<-- -	Kemudahan	1,054	,07 3	14,49 5	***	par_1 8
k2	<-- -	Kemudahan	,945	,07 4	12,76 9	***	par_1 9
k1	<-- -	Kemudahan	,971	,07 6	12,77 4	***	par_2 0
kp5	<-- -	Kepuasan_pelanggan	1,000				
kp4	<-- -	Kepuasan_pelanggan	,964	,08 9	10,85 3	***	par_2 1
kp3	<-- -	Kepuasan_pelanggan	,918	,08 1	11,39 5	***	par_2 2

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
kp2	<-- - Kepuasan_pelang gan	,829	,07 2	11,51 9	***	par_2 3	
kp1	<-- - Kepuasan_pelang gan	,912	,05 6	16,17 9	***	par_2 4	
11	<-- - Loyalitas	1,000					
12	<-- - Loyalitas	,984	,11 6	8,474	***	par_2 5	
13	<-- - Loyalitas	1,059	,09 7	10,90 3	***	par_2 6	
14	<-- - Loyalitas	1,012	,10 8	9,409	***	par_2 7	
15	<-- - Loyalitas	,850	,08 9	9,510	***	par_2 8	
16	<-- - Loyalitas	1,111	,09 7	11,42 8	***	par_2 9	
17	<-- - Loyalitas	1,008	,09 9	10,22 1	***	par_3 0	

#### Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	Kemudahan	Persepsi_harga	Kualitas_layan	Kepuasan_pelanggan	Loyalitas
Kepuasan_pelanggan	,220	,317	,501	,000	,000
Loyalitas	,000	,000	,000	,814	,000
17	,000	,000	,000	,000	,808
16	,000	,000	,000	,000	,887
15	,000	,000	,000	,000	,759
14	,000	,000	,000	,000	,752
13	,000	,000	,000	,000	,853
12	,000	,000	,000	,000	,686
11	,000	,000	,000	,000	,759
kp1	,000	,000	,000	,900	,000

	Kemud ahan	Persepsi_ harga	Kualitas_la yanan	Kepuasan_pel anggan	Loyal itas
kp2	,000	,000	,000	,757	,000
kp3	,000	,000	,000	,752	,000
kp4	,000	,000	,000	,730	,000
kp5	,000	,000	,000	,890	,000
k1	,826	,000	,000	,000	,000
k2	,826	,000	,000	,000	,000
k3	,886	,000	,000	,000	,000
k4	,848	,000	,000	,000	,000
k5	,865	,000	,000	,000	,000
ph1	,000	,778	,000	,000	,000
ph2	,000	,827	,000	,000	,000
ph3	,000	,725	,000	,000	,000
ph4	,000	,834	,000	,000	,000
ph5	,000	,855	,000	,000	,000
kl15	,000	,000	,567	,000	,000
kl14	,000	,000	,650	,000	,000
kl13	,000	,000	,684	,000	,000
kl12	,000	,000	,762	,000	,000
kl11	,000	,000	,822	,000	,000
kl10	,000	,000	,823	,000	,000
kl8	,000	,000	,646	,000	,000
kl7	,000	,000	,808	,000	,000
kl6	,000	,000	,689	,000	,000
kl5	,000	,000	,793	,000	,000
kl4	,000	,000	,673	,000	,000
kl2	,000	,000	,649	,000	,000
kl1	,000	,000	,662	,000	,000

**Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)**

	Kemudahan	Persepsi_harga	Kualitas_layanan	Kepuasan_pelanggan	Loyalitas
Kepuasan_pelanggan	,000	,000	,000	,000	,000
Loyalitas	,180	,258	,408	,000	,000
l7	,145	,208	,330	,658	,000
l6	,159	,229	,362	,723	,000
l5	,136	,196	,310	,618	,000
l4	,135	,194	,307	,613	,000
l3	,153	,220	,348	,695	,000
l2	,123	,177	,280	,559	,000
l1	,136	,196	,310	,618	,000
kp1	,198	,285	,451	,000	,000
kp2	,167	,240	,379	,000	,000
kp3	,166	,238	,377	,000	,000
kp4	,161	,231	,366	,000	,000
kp5	,196	,282	,446	,000	,000
k1	,000	,000	,000	,000	,000
k2	,000	,000	,000	,000	,000
k3	,000	,000	,000	,000	,000
k4	,000	,000	,000	,000	,000
k5	,000	,000	,000	,000	,000
ph1	,000	,000	,000	,000	,000
ph2	,000	,000	,000	,000	,000
ph3	,000	,000	,000	,000	,000
ph4	,000	,000	,000	,000	,000
ph5	,000	,000	,000	,000	,000
kl15	,000	,000	,000	,000	,000
kl14	,000	,000	,000	,000	,000
kl13	,000	,000	,000	,000	,000
kl12	,000	,000	,000	,000	,000
kl11	,000	,000	,000	,000	,000
kl10	,000	,000	,000	,000	,000
kl8	,000	,000	,000	,000	,000
kl7	,000	,000	,000	,000	,000
kl6	,000	,000	,000	,000	,000
kl5	,000	,000	,000	,000	,000
kl4	,000	,000	,000	,000	,000
kl2	,000	,000	,000	,000	,000