

## Lampiran 1. Kuesioner

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu/Sdr Nasabah Bank BNI  
Di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Saya adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhamadiyah Yogyakarta yang sedang menyelesaikan tugas akhir, dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Negara Indonesia Yang Dimediasi Oleh Kepuasan”**

Sehubungan dengan hal tersebut maka saya sangat mengharapkan bantuan partisipasi dari Bapak/Ibu untuk berkenan meluangkan waktu mengisi kuisisioner dalam lembar kuisisioner yang terlampir pada halaman berikut ini. Saya mengharapkan jawaban yang Ibu/Bapak/Sdr berikan nantinya adalah jawaban obyektif agar diperoleh hasil maksimal.

Bapak/Ibu/Sdr tidak perlu khawatir karena jawaban dari kuisisioner ini bersifat rahasia dan hanya dipergunakan sebatas keperluan penelitian, dan tidak dipengaruhi untuk kepentingan lainnya.

Akhir kata, terima kasih atas bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr sekalian.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Hormat saya,

Penulis

Urip Hanantoseno

NIM: 20130410146

**IDENTITAS RESPONDEN**

Untuk kelengkapan data penelitian, kami mohon Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk mengisi data dibawah ini dengan cara diberi tanda centang ✓

1. Jenis Kelamin :
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
  
2. Usia :
  - a. < 20 tahun
  - b. 21 tahun – 30 tahun
  - c. 31 tahun – 40 tahun
  - d. > 40 tahun
  
3. Pendidikan Terakhir :
  - a. SMP
  - b. SMA
  - c. Diploma (D1/D2/D3)
  - d. Sarjana (S1)
  - e. Pascasarjana (S2)
  - f. Doktor (S3)

**PETUNJUK PENGISIAN**

Berilah tanda ✓ (centang) pada kolom penilaian yang sesuai dengan pilihan anda.

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (ST)

### Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
<b>Reliability</b>						
1	Saya merasa dihormati dan dilayani dengan baik oleh karyawan					
<b>Responsiveness</b>						
2	Karyawan bank menyapa nasabah dengan ramah dan senyuman					
<b>Kompetensi</b>						
3	Saya mendapatkan jawaban dan solusi atas pertanyaan saya meliputi produk perbankan					
<b>Access</b>						
4	Layanan dapat saya lakukan secara online dengan aplikasi dan telepon					
<b>Courtesy</b>						
5	Karyawan sangat sopan dan ramah dalam melayani pelanggan					
<b>Komunikasi</b>						
6	Informasi yang diberikan karyawan detail dan dapat saya pahami					
<b>Kredibilitas</b>						
7	Saya mendapatkan informasi data bank yang jujur dan tertulis secara rinci					
<b>Keamanan</b>						
8	Saya percaya data nasabah terjamin aman dan rahasia					
<b>Memahami</b>						
9	Karyawan memahami kebutuhan nasabah, dan memberikan solusi yang tepat pada permasalahan					
<b>Tangible</b>						
10	Ruang tunggu antrian dingin, wangi dan nyaman					

### Promosi

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
<b>Advertising</b>						
1	Saya tertarik meningkatkan saldo tabungan agar mendapatkan hadiah seperti pada iklan dalam televisi					
<b>Sales promotion</b>						
2	Banyak program penawaran yang menarik dan ingin saya manfaatkan					
<b>Direct marketing</b>						
3	Saya mendapat penawaran produk perbankan secara rinci dan saya tertarik menggunakannya					
<b>Personal Selling</b>						
4	Penampilan karyawan baik serta informasi yang jelas dalam menyampaikan produk perbankan					
<b>Public Relation</b>						
5	Saya puas dengan pelayanan karyawan Bank BNI					

### Kepuasan

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
<b>Re-purchase</b>						
1	Saya tertarik mengambil program lainnya yang ditawarkan oleh perbankan					
<b>Word Of mounth</b>						
2	Saya berbicara pada rekan mengenai kebaikan program Bank Negara Indonesia					
<b>Citra Merek</b>						
3	Saya tidak mencari tahu program Bank lain					
<b>Keputusan Pembelian</b>						
4	Saya mengambil dan memanfaatkan beberapa program yang ditawarkan Bank Negara Indonesia					

## Loyalitas

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
<b>Interaksi dengan pelanggan</b>						
1	Kata-kata saya didengarkan dengan baik dan diberikan solusi					
<b>Mengembangkan program loyalitas</b>						
2	Hadiah undian merupakan penghargaan yang dapat saya terima jika beruntung					
<b>Mempersonalisaikan pemasaran</b>						
3	Sebelum program kredit saya selesai BNI memberikan penawaran perpanjangan kredit					
<b>Menciptakan ikatan institusional</b>						
4	Aplikasi mobile banking sangat praktis untuk saya gunakan pada setiap transaksi					

**Terimakasih Atas Jawabannya**

**Lampiran 2. Data Jawaban Responden**

N o	K P1	K P2	K P3	K P4	K P5	K P6	K P7	K P8	K P9	KP 10	P R 1	P R 2	P R 3	P R 4	P R 5	KE P1	KE P2	KE P3	KE P4	LO Y1	LO Y2	LO Y3	LO Y4
1	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
2	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4
3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5
6	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4
7	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3
8	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5
9	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
10	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
11	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4
12	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
13	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	5	4	5	4	4	5	5	4
14	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
15	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5

No	K P1	K P2	K P3	K P4	K P5	K P6	K P7	K P8	K P9	K P10	P R 1	P R 2	P R 3	P R 4	P R 5	KE P1	KE P2	KE P3	KE P4	LO Y1	LO Y2	LO Y3	LO Y4
16	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
17	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	3	3	3	4
18	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5
19	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4
20	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	3	3	4	3	5	4	5	4	3	4	3	3
21	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3
22	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	2	3	2	3	2	2	3	4	4	4	4
23	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	4
24	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3
25	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	3	4	3
26	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
28	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3

No	K P1	K P2	K P3	K P4	K P5	K P6	K P7	K P8	K P9	K P10	P R 1	P R 2	P R 3	P R 4	P R 5	KE P1	KE P2	KE P3	KE P4	LO Y1	LO Y2	LO Y3	LO Y4
8																							
29	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
30	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
31	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
32	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
33	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
34	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
35	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4
36	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
37	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5
38	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
39	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
40	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4



No	K P1	K P2	K P3	K P4	K P5	K P6	K P7	K P8	K P9	K P10	P R 1	P R 2	P R 3	P R 4	P R 5	KE P1	KE P2	KE P3	KE P4	LO Y1	LO Y2	LO Y3	LO Y4
41	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
42	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4
43	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
44	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5
45	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5
46	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4
47	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	4	4
48	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4
49	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	5	5	5	4	5	4	5	4
50	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5
51	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
52	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
53	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4

No	K P1	K P2	K P3	K P4	K P5	K P6	K P7	K P8	K P9	K P10	P R 1	P R 2	P R 3	P R 4	P R 5	KE P1	KE P2	KE P3	KE P4	LO Y1	LO Y2	LO Y3	LO Y4
3																							
54	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
55	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
56	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4
57	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
58	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4
59	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5
60	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
61	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
62	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
63	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4
64	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5
65	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3

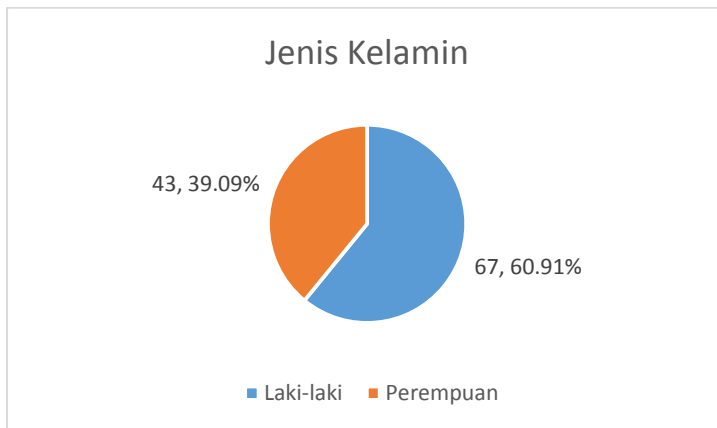
No	K P1	K P2	K P3	K P4	K P5	K P6	K P7	K P8	K P9	K P10	P R 1	P R 2	P R 3	P R 4	P R 5	KE P1	KE P2	KE P3	KE P4	LO Y1	LO Y2	LO Y3	LO Y4
66	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5
67	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
68	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3
69	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3
70	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4
71	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3
72	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5
73	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
74	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
75	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
76	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5
77	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3
77	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5

No	K P1	K P2	K P3	K P4	K P5	K P6	K P7	K P8	K P9	K P10	P R 1	P R 2	P R 3	P R 4	P R 5	KE P1	KE P2	KE P3	KE P4	LO Y1	LO Y2	LO Y3	LO Y4
8																							
79	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3
80	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2
81	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5
82	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5
83	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
84	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
86	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
87	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
88	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3
89	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4
90	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3

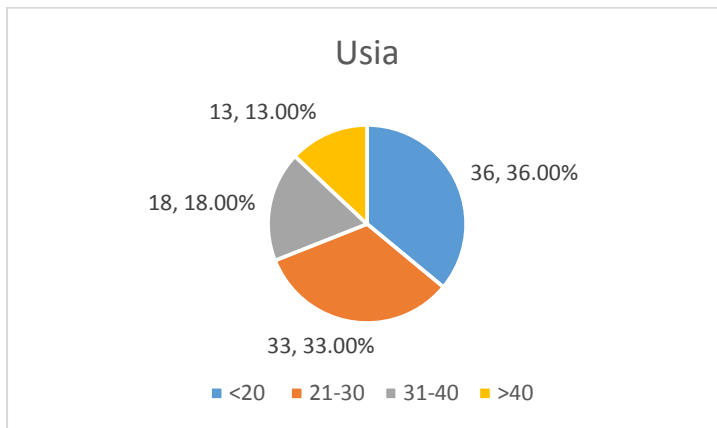
No	K P1	K P2	K P3	K P4	K P5	K P6	K P7	K P8	K P9	K P10	P R 1	P R 2	P R 3	P R 4	P R 5	KE P1	KE P2	KE P3	KE P4	LO Y1	LO Y2	LO Y3	LO Y4
91	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
92	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5
94	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4
95	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5
96	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
97	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3
98	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4
99	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
100	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5

### Lampiran 3. Karakteristik Reponden

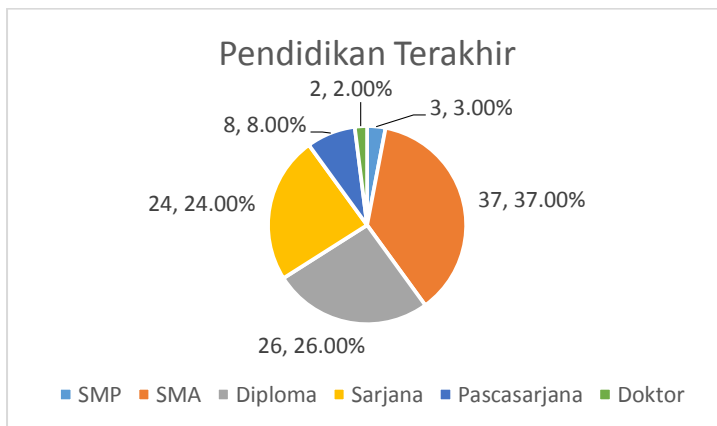
#### Jenis Kelamin



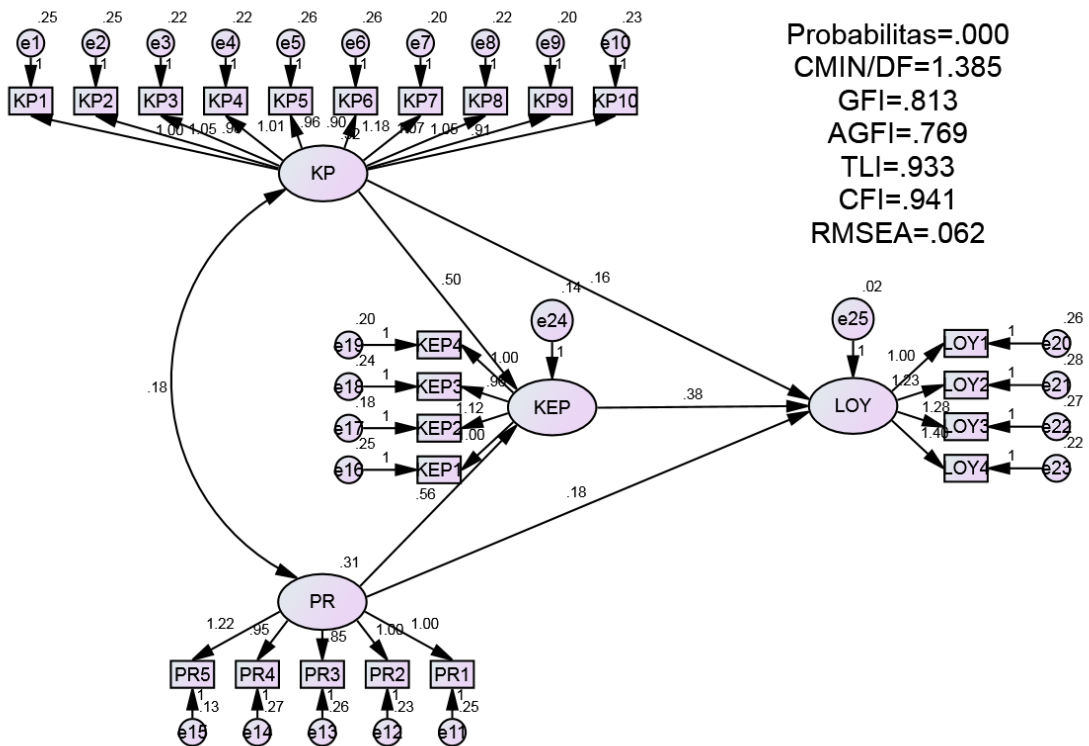
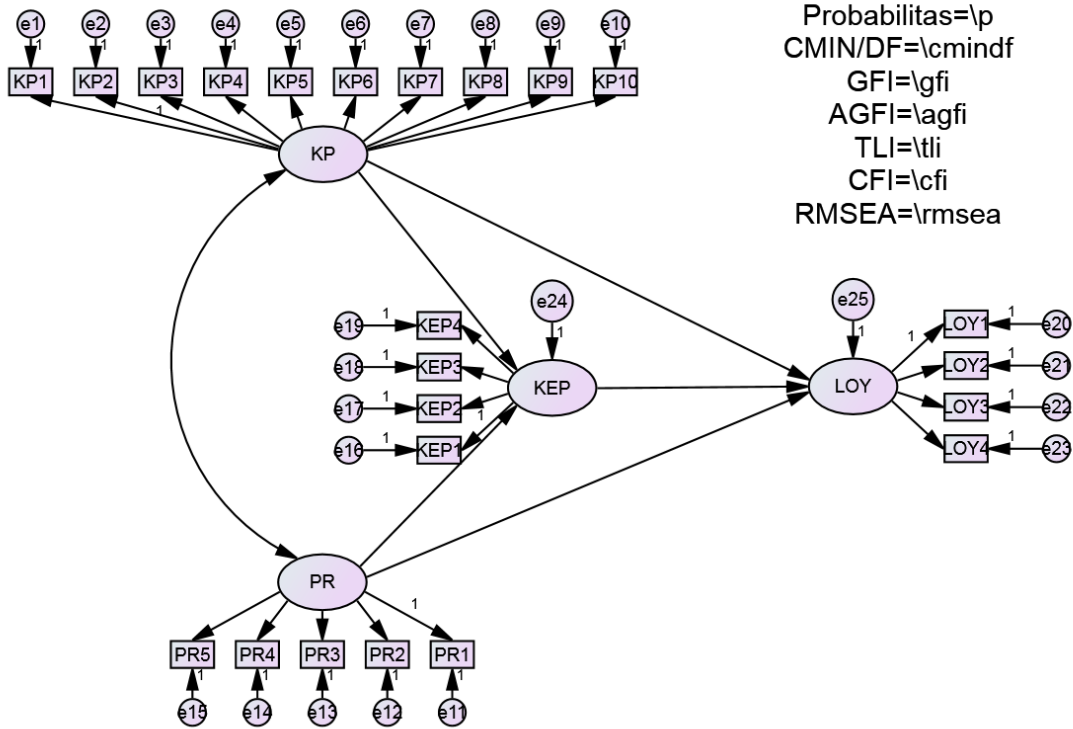
#### Usia



#### Pendidikan Terakhir



Lampiran 4. Model Penelitian



**Lampiran 5. Degree Of Freedom****Computation of degrees of freedom (Default model)**

Number of distinct sample moments: 276  
Number of distinct parameters to be estimated: 52  
Degrees of freedom (276 - 52): 224



### Lampiran 6. Uji Validitas

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

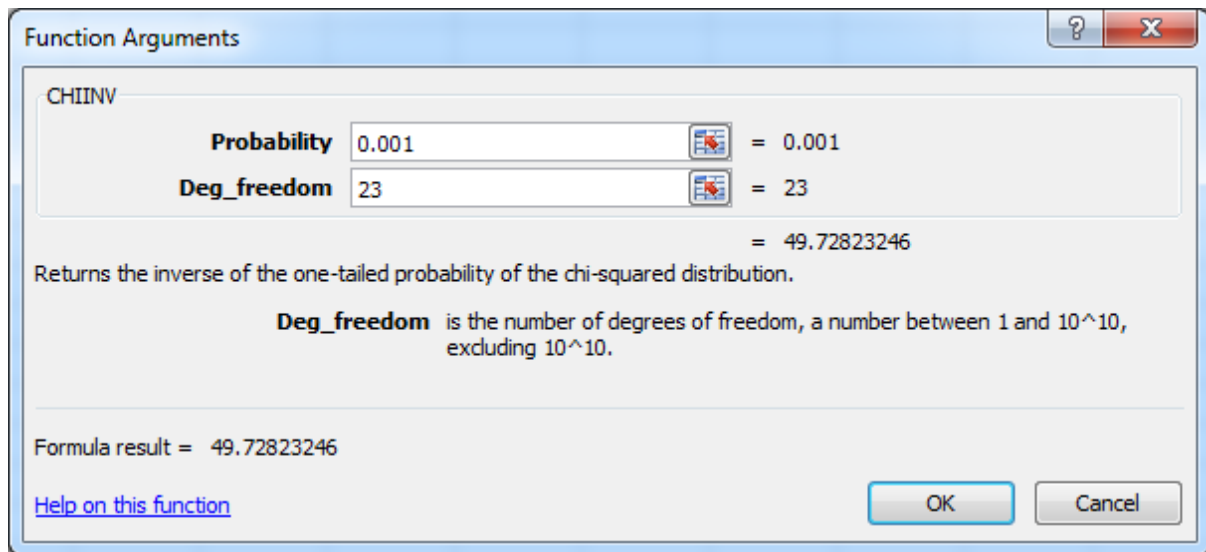
	Estimate
KEP <--- KP	.434
KEP <--- PR	.482
LOY <--- KP	.223
LOY <--- PR	.239
LOY <--- KEP	.587
KP1 <--- KP	.752
KP2 <--- KP	.768
KP3 <--- KP	.761
KP4 <--- KP	.772
KP5 <--- KP	.728
KP6 <--- KP	.707
KP7 <--- KP	.829
KP8 <--- KP	.789
KP9 <--- KP	.798
KP10 <--- KP	.735
PR1 <--- PR	.749
PR2 <--- PR	.757
PR3 <--- PR	.682
PR4 <--- PR	.720
PR5 <--- PR	.882
KEP1 <--- KEP	.790
KEP2 <--- KEP	.864
KEP3 <--- KEP	.788
KEP4 <--- KEP	.823
LOY1 <--- LOY	.630
LOY2 <--- LOY	.697
LOY3 <--- LOY	.712
LOY4 <--- LOY	.783

### Lampiran 7. Uji Normalitas

#### Assessment of normality (Group number 1)

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
LOY4	2.000	5.000	-.079	-.322	-.853	-1.742
LOY3	3.000	5.000	.065	.265	-1.207	-2.464
LOY2	2.000	5.000	-.059	-.241	-.766	-1.563
LOY1	2.000	5.000	-.163	-.666	-.148	-.301
KEP4	2.000	5.000	-.240	-.978	-.598	-1.221
KEP3	2.000	5.000	-.281	-1.148	-.735	-1.501
KEP2	2.000	5.000	-.446	-1.820	-.466	-.951
KEP1	2.000	5.000	-.285	-1.165	-.612	-1.249
PR5	2.000	5.000	.187	.764	-.871	-1.778
PR4	2.000	5.000	.122	.497	-.897	-1.831
PR3	2.000	5.000	.209	.855	-.667	-1.361
PR2	2.000	5.000	-.132	-.540	-.536	-1.095
PR1	2.000	5.000	.145	.593	-.925	-1.887
KP10	2.000	5.000	-.035	-.143	-.561	-1.144
KP9	2.000	5.000	.145	.593	-.925	-1.887
KP8	2.000	5.000	.108	.440	-.805	-1.642
KP7	3.000	5.000	.278	1.134	-1.404	-2.867
KP6	2.000	5.000	.108	.441	-.767	-1.565
KP5	2.000	5.000	.057	.234	-.694	-1.416
KP4	2.000	5.000	-.050	-.204	-.587	-1.197
KP3	2.000	5.000	.210	.858	-.824	-1.681
KP2	2.000	5.000	-.026	-.105	-.653	-1.334
KP1	3.000	5.000	.254	1.038	-1.205	-2.459
Multivariate					-9.344	-1.378

## Lampiran 8. Uji Outlier



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

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
89	38.970	.020	.867
20	38.356	.023	.680
17	35.892	.042	.800
5	34.351	.060	.859
79	32.465	.091	.955
50	30.675	.131	.993
92	29.344	.169	.999
82	28.827	.186	.999
22	28.772	.188	.998
45	28.474	.198	.997
94	28.375	.202	.995
21	28.347	.203	.990
49	28.254	.206	.982
18	28.124	.211	.974
8	27.757	.225	.977
13	27.397	.239	.980
25	27.375	.240	.965
80	27.141	.250	.962
43	26.947	.258	.957
11	26.939	.259	.930
63	26.281	.288	.969
44	26.251	.289	.952
15	25.712	.315	.976
70	25.684	.316	.962
78	25.642	.318	.944
69	25.626	.319	.917
6	25.621	.319	.878

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
64	25.371	.331	.886
65	25.249	.338	.868
1	25.157	.342	.840
95	24.864	.357	.863
98	24.666	.368	.863
2	24.625	.370	.824
23	24.597	.371	.773
57	24.177	.394	.842
71	23.941	.407	.856
66	23.927	.408	.808
16	23.773	.416	.799
53	23.723	.419	.755
48	23.575	.428	.744
10	23.572	.428	.676
47	23.549	.429	.611
60	23.509	.431	.549
76	23.480	.433	.482
31	23.465	.434	.410
84	23.380	.439	.371
88	23.336	.441	.315
30	23.327	.442	.251
40	23.090	.456	.276
58	23.056	.458	.226
81	23.011	.460	.184
74	22.720	.477	.224
99	22.523	.489	.235
75	22.492	.491	.188
42	22.459	.493	.148
90	22.366	.498	.128
56	22.311	.502	.102
12	22.295	.502	.073
83	22.081	.515	.081
68	21.947	.523	.076
35	21.680	.540	.094
3	21.610	.544	.076
26	21.603	.544	.052
9	21.576	.546	.036
72	21.560	.547	.024
59	21.557	.547	.014
46	21.455	.553	.012
96	21.393	.557	.008
7	21.270	.565	.007
61	21.255	.566	.004
28	21.030	.579	.005

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
91	20.821	.592	.005
100	20.806	.593	.003
27	20.370	.620	.008
62	20.334	.622	.005
19	20.261	.626	.003
54	20.166	.632	.002
55	19.389	.678	.017
33	19.359	.680	.010
77	19.224	.688	.009
51	19.139	.693	.006
37	19.116	.694	.003
87	18.755	.715	.006
29	18.658	.721	.004
52	18.406	.735	.005
73	18.167	.748	.005
24	17.336	.792	.032
34	17.243	.797	.022
36	17.235	.798	.011
14	16.780	.820	.020
67	16.480	.834	.022
39	15.896	.860	.048
93	15.670	.869	.041
97	15.282	.884	.048
86	15.071	.892	.035
32	14.561	.910	.046
4	14.265	.919	.034
41	13.492	.941	.059
38	12.486	.962	.105
85	10.034	.991	.407

## Lampiran 9. Model Fit

### CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	52	310.314	224	.000	1.385
Saturated model	276	.000	0		
Independence model	23	1711.463	253	.000	6.765

### RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.029	.813	.769	.660
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.261	.168	.093	.154

### Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	.819	.795	.942	.933	.941
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

### RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.062	.045	.079	.119
Independence model	.241	.231	.252	.000

### Lampiran 10. Uji Hipotesis

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

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KEP	<--- KP	.497	.122	4.076	***	par_20
KEP	<--- PR	.557	.130	4.286	***	par_21
LOY	<--- KP	.164	.077	2.121	.034	par_22
LOY	<--- PR	.177	.086	2.058	.040	par_23
LOY	<--- KEP	.377	.106	3.571	***	par_24
KP1	<--- KP	1.000				
KP2	<--- KP	1.051	.134	7.833	***	par_1
KP3	<--- KP	.979	.126	7.791	***	par_2
KP4	<--- KP	1.008	.127	7.928	***	par_3
KP5	<--- KP	.962	.130	7.396	***	par_4
KP6	<--- KP	.901	.126	7.174	***	par_5
KP7	<--- KP	1.177	.136	8.662	***	par_6
KP8	<--- KP	1.067	.130	8.210	***	par_7
KP9	<--- KP	1.055	.128	8.219	***	par_8
KP10	<--- KP	.908	.120	7.578	***	par_9
PR1	<--- PR	1.000				
PR2	<--- PR	1.001	.134	7.496	***	par_10
PR3	<--- PR	.849	.127	6.707	***	par_11
PR4	<--- PR	.955	.135	7.055	***	par_12
PR5	<--- PR	1.219	.139	8.800	***	par_13
KEP1	<--- KEP	1.000				
KEP2	<--- KEP	1.122	.117	9.572	***	par_14
KEP3	<--- KEP	.956	.112	8.535	***	par_15
KEP4	<--- KEP	1.003	.113	8.910	***	par_16
LOY1	<--- LOY	1.000				
LOY2	<--- LOY	1.225	.210	5.833	***	par_17
LOY3	<--- LOY	1.277	.215	5.947	***	par_18
LOY4	<--- LOY	1.404	.223	6.308	***	par_19