

Lampiran 1. **Kuisisioner Penelitian**

KUESIONER PENELITIAN

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir atau skripsi yang sedang saya lakukan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, maka saya melakukan penelitian dengan judul : “PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI, KEPUASAN PELANGGAN DAN CITRA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MASKAPAI PENERBANGAN GARUDA INDONESIA di DIY”.

Adapun salah satu cara untuk mendapatkan data adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Untuk itu, saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu dan Saudara/I sekalian untuk mengisi kuesioner ini sebagai data yang akan dipergunakan dalam penelitian. Atas kesediaan dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Peneliti,

(ARRIZA RIFAHDI A.)

Petunjuk Pengisian :

1. Bapak/Ibu/Saudara/i dimohon untuk memberikan jawaban sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Saudara/i secara objektif pada salah satu kriteria yang paling mewakili diri Bapak/Ibu/Saudara/i untuk setiap pernyataan di bawah ini. 2. Skor yang diberikan tidak mengandung nilai jawaban benar-salah melainkan menunjukkan kesesuaian penilaian Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap isi pernyataan. 3. Jawaban kuesioner menggunakan skala 1 - 5. Keterangannya adalah sebagai berikut ini: - 1 : Sangat tidak setuju - 2 : Tidak Setuju - 3 : Ragu-Ragu - 4 : Setuju - 5 : Sangat Setuju 4. Hasil penelitian ini hanya untuk penilaian akademis saja. Identitas diri Bapak/Ibu/Saudara/i akan dirahasiakan.

Jenis Kelamin

- Laki-laki
- Perempuan

Usia

Pendidikan Terakhir

- SD / MI / Sederajat
- SMP / Mts / Sederajat
- SMA / SMK / MA / Sederajat
- D3
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan

- PNS
- Pelajar / Mahasiswa
- TNI / Polri
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Other:

Pendapatan

- ≤ Rp 2.000.000,-
- Rp 2.000.001 - Rp 4.000.000
- Rp 4.000.001 - Rp 6.000.000
- Rp 6.000.001 - Rp 8.000.000
- Rp 8.000.001 - Rp 10.000.000
- ≥ Rp 10.001.000,-

Jumlah Responden dalam Menggunakan Jasa Garuda Indonesia

- 1 kali
- 2 kali
- 3 kali
- 4 kali
- ≥ 5 kali

Berikut adalah Pernyataan - Pernyataan yang Tersedia

1. Tanggapan Responden terhadap Kualitas Layanan

Bukti Fisik

Maskapai penerbangan Garuda Indonesia memiliki peralatan dan teknologi terbaru (mutakhir).

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Fasilitas fisik maskapai penerbangan Garuda Indonesia menarik secara visual.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Karyawan di maskapai penerbangan Garuda Indonesia berpenampilan rapi.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Kehandalan

Bila maskapai penerbangan Garuda Indonesia berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu, mereka akan menepatinya.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Maskapai penerbangan Garuda Indonesia memberikan layanannya secara tepat sejak awal.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Karyawan maskapai penerbangan Garuda Indonesia memberitahu pelanggannya kapan pastinya jasa akan disampaikan.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Daya Tanggap

Karyawan maskapai penerbangan Garuda Indonesia memberikan layanan yang cepat kepada para pelanggan.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Karyawan maskapai penerbangan Garuda Indonesia secara konsisten bersikap sopan terhadap para pelanggan.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Karyawan maskapai penerbangan Garuda Indonesia memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pelanggan.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Jaminan

Maskapai penerbangan Garuda Indonesia memberikan perhatian individual kepada para pelanggannya.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Maskapai penerbangan Garuda Indonesia memiliki jam operasi yang nyaman bagi semua pelanggannya.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Empati

Maskapai penerbangan Garuda Indonesia memiliki karyawan yang memberikan perhatian personal kepada para pelanggannya.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Maskapai penerbangan Garuda Indonesia selalu mengutamakan kepentingan para pelanggannya

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

2. Tanggapan Responden terhadap Nilai

Penawaran Produk

Maskapai penerbangan Garuda Indonesia menawarkan produk / jasa yang menarik.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Penetapan Harga

Maskapai penerbangan Garuda Indonesia menetapkan harga yang wajar.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Layanan Gratis

Maskapai penerbangan Garuda Indonesia menyediakan fasilitas gratis yang lebih banyak. (seperti adanya wifi di ruang tunggu)

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Nilai Lebih

Maskapai penerbangan Garuda Indonesia memberikan nilai lebih banyak dari maskapai penerbangan lain.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

3. Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Pelanggan

Kesesuaian Layanan dengan Harapan

Pelayanan maskapai penerbangan Garuda Indonesia sudah sesuai dengan harapan.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Kesesuaian Layanan dengan Tarif yang Dibayarkan

Tarif maskapai penerbangan Garuda Indonesia sudah sesuai dengan pelayanannya.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Kepuasan Pelanggan akan Layanan yang Ditawarkan

Bapak/Ibu/Saudara/I sudah merasa puas dengan pelayanan yang ditawarkan oleh maskapai penerbangan Garuda Indonesia.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

4. Tanggapan Responden terhadap Citra Perusahaan

Kesan Profesional

Maskapai penerbangan Garuda memiliki kesan profesional atau memiliki kesan memiliki keahlian dibidang apa yang dijualnya.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Kesan Modern

Maskapai penerbangan Garuda Indonesia memiliki kesan modern atau memiliki teknologi yang selalu mengikuti perkembangan zaman.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Melayani Semua Segmen

Maskapai penerbangan Garuda Indonesia mampu melayani semua segmen yang ada, tidak hanya melayani segmen khusus saja.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Perhatian kepada Pelanggan

Maskapai penerbangan Garuda Indonesia memberikan perhatian / peduli pada keinginan / kebutuhan pelanggan.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

5. Tanggapan Responden terhadap Loyalitas Pelanggan

Mengatakan Hal-hal Positif

Bapak/Ibu/Saudara/I mengatakan hal-hal positif tentang maskapai penerbangan Garuda Indonesia.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Merekomendasikan Produk

Bapak/Ibu/Saudara/I merekomendasikan produk maskapai penerbangan Garuda Indonesia.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Memberikan Pesan Positif

Bapak/Ibu/Saudara/I memberikan pesan positif pada kotak pesan di website maskapai penerbangan Garuda Indonesia.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Menggunakan Jasa Secara Teratur

Bapak/Ibu/Saudara/I menggunakan jasa maskapai penerbangan Garuda Indonesia secara teratur.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Lampiran 2.
Output SPSS Uji Validitas & Reliabilitas (Pre-Test)
Variabel Privasi

a. Variabel kualitas layanan

Correlations

		KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12	KL13	JKL
KL1	Pearson Correlation	1	.737**	.350	.273	.263	.268	.420*	.443*	.182	.299	.382*	.372*	.248	.608**
	Sig. (2-tailed)		.000	.058	.145	.177	.155	.021	.014	.336	.108	.037	.043	.185	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KL2	Pearson Correlation	.737**	1	.323	.310	.213	.286	.457*	.311	.293	.324	.385*	.322	.338	.619**
	Sig. (2-tailed)	.000		.082	.096	.258	.125	.011	.004	.117	.081	.035	.083	.068	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KL3	Pearson Correlation	.350	.323	1	.366*	.505**	.489**	.376*	.778**	.454*	.216	.232	.308	.373*	.642**
	Sig. (2-tailed)	.058	.082		.046	.004	.009	.040	.000	.012	.252	.218	.088	.043	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KL4	Pearson Correlation	.273	.310	.366*	1	.496**	.263	.322	.381*	.313	.642**	.144	.455*	.372*	.618**
	Sig. (2-tailed)	.145	.096	.046		.005	.160	.083	.038	.082	.000	.446	.012	.043	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KL5	Pearson Correlation	.263	.213	.505**	.496**	1	.485**	.338	.454*	.247	.387*	.297	.519**	.371*	.626**
	Sig. (2-tailed)	.177	.258	.004	.005		.007	.068	.012	.189	.034	.111	.003	.043	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KL6	Pearson Correlation	.268	.286	.489**	.263	.485**	1	.414*	.278	.359	.316	.533**	.450*	.606**	.666**
	Sig. (2-tailed)	.155	.125	.009	.160	.007		.023	.137	.052	.089	.002	.012	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KL7	Pearson Correlation	.420*	.457*	.375*	.322	.338	.414*	1	.448*	.849**	.399*	.358	.370*	.446*	.748**
	Sig. (2-tailed)	.021	.011	.040	.083	.088	.023		.013	.000	.029	.053	.044	.014	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KL8	Pearson Correlation	.443*	.311	.778**	.381*	.454*	.278	.448*	1	.512**	.172	.267	.346	.334	.644**
	Sig. (2-tailed)	.014	.094	.000	.038	.012	.137	.013		.004	.362	.153	.059	.071	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KL9	Pearson Correlation	.182	.293	.454*	.313	.247	.358	.849**	.512**	1	.380*	.407*	.267	.458*	.693**
	Sig. (2-tailed)	.336	.117	.012	.082	.189	.052	.000	.004		.038	.026	.153	.011	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KL10	Pearson Correlation	.299	.324	.216	.642**	.387*	.316	.389*	.172	.380*	1	.484**	.517**	.605**	.689**
	Sig. (2-tailed)	.108	.081	.252	.000	.034	.089	.029	.362	.038		.007	.003	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KL11	Pearson Correlation	.382*	.380*	.232	.144	.297	.533**	.356	.267	.407*	.484**	1	.288	.517**	.638**
	Sig. (2-tailed)	.037	.035	.218	.446	.111	.002	.053	.153	.026	.007		.123	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KL12	Pearson Correlation	.372*	.322	.308	.455*	.519**	.450*	.370*	.348	.267	.517**	.288	1	.360	.638**
	Sig. (2-tailed)	.043	.083	.098	.012	.003	.012	.044	.059	.153	.003	.123		.051	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KL13	Pearson Correlation	.248	.338	.373*	.372*	.371*	.606**	.448*	.334	.458*	.606**	.517**	.360	1	.709**
	Sig. (2-tailed)	.185	.068	.043	.043	.043	.008	.014	.071	.011	.000	.083	.051		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
JKL	Pearson Correlation	.506**	.618**	.642**	.618**	.526**	.666**	.748**	.844**	.693**	.689**	.638**	.638**	.709**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.887	13

b. Variabel Nilai

Correlations

		N1	N2	N3	N4	JN
N1	Pearson Correlation	1	.124	.344	.454(*)	.663(**)
	Sig. (2-tailed)		.515	.063	.012	.000
	N	30	30	30	30	30
N2	Pearson Correlation	.124	1	.137	.388(*)	.630(**)
	Sig. (2-tailed)	.515		.470	.034	.000
	N	30	30	30	30	30
N3	Pearson Correlation	.344	.137	1	.435(*)	.705(**)
	Sig. (2-tailed)	.063	.470		.016	.000
	N	30	30	30	30	30
N4	Pearson Correlation	.454(*)	.388(*)	.435(*)	1	.778(**)
	Sig. (2-tailed)	.012	.034	.016		.000
	N	30	30	30	30	30
JN	Pearson Correlation	.663(**)	.630(**)	.705(**)	.778(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.612	4

c. Variabel Kepuasan Pelanggan

Correlations

		KP1	KP2	KP3	JKP
KP1	Pearson Correlation	1	.443(*)	.250	.661(**)
	Sig. (2-tailed)		.014	.182	.000
	N	30	30	30	30
KP2	Pearson Correlation	.443(*)	1	.586(**)	.910(**)
	Sig. (2-tailed)	.014		.001	.000
	N	30	30	30	30
KP3	Pearson Correlation	.250	.586(**)	1	.772(**)
	Sig. (2-tailed)	.182	.001		.000
	N	30	30	30	30
JKP	Pearson Correlation	.661(**)	.910(**)	.772(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.684	3

d. Variabel Citra

Correlations

		C1	C2	C3	C4	JC
C1	Pearson Correlation	1	.609(**)	.287	.552(**)	.834(**)
	Sig. (2-tailed)		.000	.125	.002	.000
	N	30	30	30	30	30
C2	Pearson Correlation	.609(**)	1	-.128	.240	.509(**)
	Sig. (2-tailed)	.000		.501	.202	.004
	N	30	30	30	30	30
C3	Pearson Correlation	.287	-.128	1	.382(*)	.682(**)
	Sig. (2-tailed)	.125	.501		.037	.000
	N	30	30	30	30	30
C4	Pearson Correlation	.552(**)	.240	.382(*)	1	.741(**)
	Sig. (2-tailed)	.002	.202	.037		.000
	N	30	30	30	30	30
JC	Pearson Correlation	.834(**)	.509(**)	.682(**)	.741(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.600	4

e. Variabel Loyalitas

Correlations

		L1	L2	L3	L4	JLP
L1	Pearson Correlation	1	.789(**)	.524(**)	.463(**)	.747(**)
	Sig. (2-tailed)		.000	.003	.010	.000
	N	30	30	30	30	30
L2	Pearson Correlation	.789(**)	1	.569(**)	.542(**)	.810(**)
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.002	.000
	N	30	30	30	30	30
L3	Pearson Correlation	.524(**)	.569(**)	1	.757(**)	.886(**)
	Sig. (2-tailed)	.003	.001		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
L4	Pearson Correlation	.463(**)	.542(**)	.757(**)	1	.883(**)
	Sig. (2-tailed)	.010	.002	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
JLP	Pearson Correlation	.747(**)	.810(**)	.886(**)	.883(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

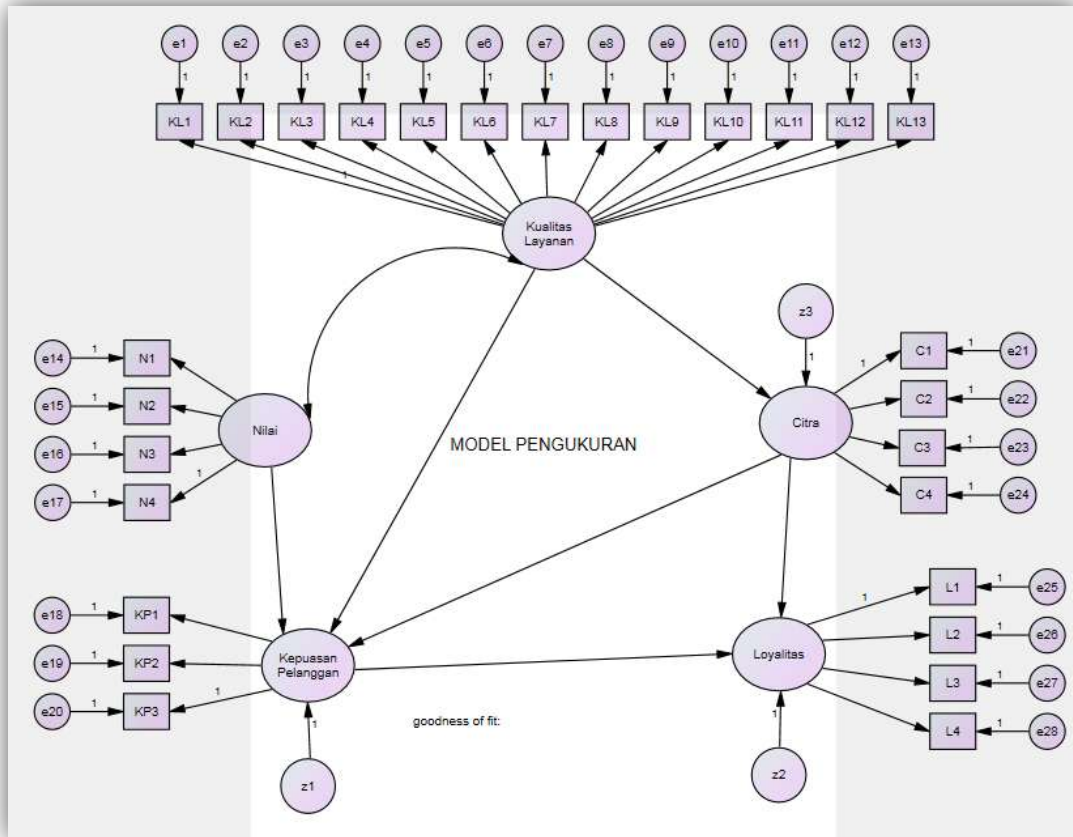
** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.831	4

Lampiran 3
Hasil AMOS

a. Model Pengukuran sebelum modifikasi



b) Model fit

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	63	831.405	343	.000	2.420
Saturated model	406	.000	0		
Independence model	28	2365.791	378	.000	6.259

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.058	.652	.588	.551
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.239	.196	.137	.183

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	.649	.613	.759	.730	.755
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	.109	.100	.119	.000
Independence model	.210	.202	.218	.000

c) Modification index

Covariances: (Group number 1 - Default model)

	M.I.	Par Change
z3 <--> N	5.114	.032
e27 <--> z1	6.926	-.073
e27 <--> e28	11.903	.161
e26 <--> N	9.578	.068
e26 <--> KL	5.904	-.028
e25 <--> N	5.586	.049
e25 <--> z2	4.435	.020

	M.I.	Par Change
e25 <--> e27	5.198	-.066
e25 <--> e26	5.717	.058
e24 <--> e25	4.357	.037
e22 <--> N	4.336	.042
e21 <--> e28	10.976	-.140
e21 <--> e24	7.662	.054
e21 <--> e23	8.916	-.091
e21 <--> e22	4.787	-.055
e20 <--> z3	6.972	-.047
e20 <--> e28	8.588	-.124
e20 <--> e23	9.076	-.092
e20 <--> e21	27.436	.151
e19 <--> N	4.965	-.079
e19 <--> e28	10.326	.206
e19 <--> e27	4.079	.100
e19 <--> e25	7.265	-.105
e18 <--> e19	6.916	.089
e17 <--> z1	9.197	.085
e17 <--> e25	8.932	.089
e17 <--> e24	9.186	.069
e17 <--> e18	4.662	-.055
e16 <--> e27	6.753	.116
e16 <--> e24	5.137	-.062
e15 <--> e23	14.136	.172
e15 <--> e20	16.405	-.176

	M.I.	Par Change
e14 <--> e27	4.904	-.087
e13 <--> e22	4.022	-.043
e13 <--> e21	4.288	-.050
e13 <--> e16	4.012	.066
e12 <--> e25	5.663	.056
e11 <--> e26	4.388	-.066
e10 <--> e26	7.430	.090
e10 <--> e21	13.375	-.127
e10 <--> e13	5.400	.068
e10 <--> e12	7.150	.085
e9 <--> e25	5.943	-.066
e9 <--> e15	4.392	.095
e8 <--> e26	5.305	-.058
e8 <--> e21	8.976	.079
e8 <--> e20	6.234	.066
e8 <--> e16	5.131	-.081
e8 <--> e10	11.684	-.108
e7 <--> e15	4.430	.083
e7 <--> e13	4.780	-.048
e7 <--> e9	26.324	.140
e5 <--> e9	6.333	-.072
e5 <--> e6	7.925	.074
e4 <--> e26	4.441	.058
e4 <--> e16	6.330	-.099
e3 <--> z1	4.354	.059

	M.I.	Par Change
e3 <--> z2	5.783	.030
e3 <--> z3	14.016	-.078
e3 <--> e26	4.101	-.064
e3 <--> e21	22.377	.159
e3 <--> e15	4.819	-.111
e3 <--> e12	4.800	-.067
e3 <--> e8	16.391	.124
e2 <--> z1	10.734	.097
e2 <--> z2	7.153	.035
e2 <--> z3	19.370	-.096
e2 <--> e28	5.765	-.123
e2 <--> e21	10.102	.112
e2 <--> e20	12.269	.123
e2 <--> e15	8.610	-.154
e2 <--> e11	4.386	.085
e2 <--> e6	5.286	-.078
e2 <--> e3	27.985	.215
e1 <--> z1	10.053	.091
e1 <--> z2	7.029	.033
e1 <--> z3	11.281	-.071
e1 <--> e25	6.148	-.075
e1 <--> e21	4.628	.073
e1 <--> e20	7.324	.092
e1 <--> e15	7.465	-.139
e1 <--> e3	16.596	.161

	M.I.	Par Change
e1 <--> e2	36.139	.248

d) Model setelah modifikasi

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	106	523.740	300	.000	1.746
Saturated model	406	.000	0		
Independence model	28	2365.791	378	.000	6.259

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.048	.776	.697	.573
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.239	.196	.137	.183

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	.779	.721	.892	.858	.887
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	.079	.068	.090	.000
Independence model	.210	.202	.218	.000

e) Uji hipotesis

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
C	<--- KL	1.293	.284	4.552	***	par_24
KP	<--- KL	-.557	.386	-1.445	.149	par_25
KP	<--- N	.163	.216	.756	.450	par_26
KP	<--- C	.918	.109	8.396	***	par_28
LK	<--- KP	-.963	.970	-.992	.321	par_27
LK	<--- C	1.432	.823	1.740	.082	par_29
KL1	<--- KL	1.000				
KL2	<--- KL	1.181	.215	5.492	***	par_1
KL3	<--- KL	1.065	.234	4.551	***	par_2
KL4	<--- KL	1.964	.426	4.608	***	par_3
KL5	<--- KL	1.741	.385	4.527	***	par_4
KL6	<--- KL	1.576	.357	4.417	***	par_5
KL7	<--- KL	2.052	.438	4.681	***	par_6
KL8	<--- KL	1.688	.369	4.578	***	par_7
KL9	<--- KL	1.912	.426	4.491	***	par_8
KL10	<--- KL	1.934	.436	4.440	***	par_9
KL11	<--- KL	1.442	.349	4.135	***	par_10
KL12	<--- KL	1.346	.311	4.324	***	par_11
KL13	<--- KL	1.711	.371	4.609	***	par_12
N1	<--- N	1.000				
N2	<--- N	1.117	.207	5.411	***	par_13
N3	<--- N	1.009	.184	5.474	***	par_14
N4	<--- N	.830	.157	5.302	***	par_15

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
C4	<--- C	1.000				
C3	<--- C	.834	.141	5.902	***	par_16
C2	<--- C	.799	.103	7.781	***	par_17
C1	<--- C	.878	.102	8.587	***	par_18
KP1	<--- KP	1.000				
KP2	<--- KP	1.178	.146	8.047	***	par_19
KP3	<--- KP	1.191	.121	9.805	***	par_20
L1	<--- LK	1.000				
L2	<--- LK	1.342	.167	8.022	***	par_21
L3	<--- LK	1.493	.212	7.049	***	par_22
L4	<--- LK	1.569	.239	6.567	***	par_23

f. Hubungan Langsung dan Tidak Langsung

Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	N	KL	C	KP	LK
C	.000	.671	.000	.000	.000
KP	.176	-.347	1.101	.000	.000
LK	.000	.000	1.761	-.987	.000
L4	.000	.000	.000	.000	.695
L3	.000	.000	.000	.000	.754
L2	.000	.000	.000	.000	.833
L1	.000	.000	.000	.000	.754
KP3	.000	.000	.000	.890	.000
KP2	.000	.000	.000	.727	.000
KP1	.000	.000	.000	.753	.000
C1	.000	.000	.718	.000	.000
C2	.000	.000	.675	.000	.000
C3	.000	.000	.519	.000	.000
C4	.000	.000	.836	.000	.000
N4	.596	.000	.000	.000	.000
N3	.610	.000	.000	.000	.000
N2	.617	.000	.000	.000	.000

	N	KL	C	KP	LK
N1	.663	.000	.000	.000	.000
KL13	.000	.784	.000	.000	.000
KL12	.000	.657	.000	.000	.000
KL11	.000	.581	.000	.000	.000
KL10	.000	.701	.000	.000	.000
KL9	.000	.708	.000	.000	.000
KL8	.000	.739	.000	.000	.000
KL7	.000	.797	.000	.000	.000
KL6	.000	.701	.000	.000	.000
KL5	.000	.737	.000	.000	.000
KL4	.000	.773	.000	.000	.000
KL3	.000	.469	.000	.000	.000
KL2	.000	.493	.000	.000	.000
KL1	.000	.436	.000	.000	.000

Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	N	KL	C	KP	LK
C	.000	.000	.000	.000	.000
KP	.000	.739	.000	.000	.000
LK	-.173	.795	-1.087	.000	.000
L4	-.121	.553	.469	-.687	.000
L3	-.131	.600	.509	-.745	.000
L2	-.145	.663	.562	-.823	.000
L1	-.131	.599	.508	-.744	.000
KP3	.156	.349	.980	.000	.000
KP2	.128	.285	.801	.000	.000
KP1	.132	.295	.828	.000	.000
C1	.000	.482	.000	.000	.000
C2	.000	.453	.000	.000	.000
C3	.000	.349	.000	.000	.000
C4	.000	.561	.000	.000	.000
N4	.000	.000	.000	.000	.000
N3	.000	.000	.000	.000	.000
N2	.000	.000	.000	.000	.000
N1	.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

	N	KL	C	KP	LK
KL9	.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
KL3	.000	.000	.000	.000	.000
KL2	.000	.000	.000	.000	.000
KL1	.000	.000	.000	.000	.000