

Lampiran 1 : Kuesioner Pra-Survei

KUESIONER PRA-SURVEY PENELITIAN TENTANG PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL PERANTARA (STUDI KASUS DI POSITIVE SALON MOBIL DI SURABAYA)

Yth. Responden

Terima kasih atas waktu dan ketersediaannya membantu kami dalam mengisi kuesioner pra-survey dibawah ini. Kuesioner dibawah ini bertujuan untuk mendapatkan data guna membantu penelitian skripsi. Informasi yang Bapak/Ibu berikan hanya akan kami gunakan untuk kepentingan akademis. Terima kasih dan selamat mengisi.

No. Kuesioner:

Nama :

SCREENING

1. Berapa usia Anda ?
 - a. <17 tahun → Berhenti sampai di sini, terima kasih
 - b. 20 - 30 tahun
 - c. 31 - 40 tahun
 - d. 41 – 50 tahun
 - e. > 50 tahun

2. Apakah Anda lebih dari 1x mengunjungi salon mobil Positive?
 - a. Ya
 - b. Tidak → Berhenti sampai di sini, terima kasih

Lampiran 1 : Kuesioner Pra-Survei (Sambungan)

Berilah tanda centang (√)pada kolom-kolom di bawah ini.

Petunjuk pengisian : STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju S : Setuju

N : Netral SS : Sangat Setuju

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Karyawan menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu					
2	Hasil layanan sesuai dengan yang dijanjikan					
3	Karyawan cermat dalam melaksanakan tugasnya (misalnya cermat/teliti dalam hal kebersihan mobil)					
4	Karyawan terampil dalam mengerjakan pekerjaannya					
5	Peralatan yang digunakan Salon Mobil Positive canggih					
6	Fasilitas seperti ruang tunggu, akses internet, toilet sudah memadai					
7	Karyawan yang berpenampilan rapi					
8	Salon mobil Positive memahami apa yang dibutuhkan konsumen					
9	Karyawan berkomunikasi dengan baik (misalnya dalam menjelaskan layanan jasa & harga yang ditawarkan, proses penanganan masalah yang dialami konsumen)					

Lampiran 1 : Kuesioner Pra-Survei (Sambungan)

	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
10	Salon mobil Positive tanggap terhadap komplain konsumen					
11	Salon mobil Positive bertanggung jawab dalam memperbaiki kurang beresnya hasil pekerjaan					

Lampiran 2 : Kuesioner

No.
Kuesioner:

KUESIONER

Yth. Responden

Terima kasih atas waktu dan ketersediaannya membantu kami dalam mengisi kuesioner dibawah ini. Kuesioner ini bertujuan untuk mendapatkan data guna membantu skripsi tentang pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel perantara. Informasi yang Bapak/Ibu berikan hanya akan kami gunakan untuk kepentingan akademis. Terima kasih dan selamat mengisi.

I. Profil Responden

Berilah tanda silang (X) untuk setiap jawaban yang menurut Anda paling sesuai dengan diri Anda

1. Jenis kelamin :

(1) Pria

(2) Wanita

2. Usia :

(1) < 17 tahun → berhenti sampai di sini, terima kasih

(2) 17 - 27 tahun

(4) 39 – 49 tahun

(3) 28 - 38 tahun

(5) > 50 tahun

3. Kategori pekerjaan:

(1) Pelajar/Mahasiswa

(4) Pegawai Negeri

(2) Wiraswasta

(5) Lainnya(sebutkan)

(3) Karyawan swasta

4. Pendapatan dalam sebulan :

(1) < Rp 1,000,000

(4) Rp 5,000,000 – Rp 10,000,000

(2) Rp 1,000,000 – Rp 2,999,999

(5) > Rp 10,000,000

(3) Rp 3,000,000 – Rp 4,999,999

5. Apakah Anda lebih dari 1x dalam 3 bulan terakhir mengunjungi salon mobil Positive?

(1) Ya

(2) Tidak → Berhenti sampai di sini, terima kasih

Lampiran 2 : Kuesioner (Sambungan)

II. Penilaian

Berilah tanda centang ($\checkmark$) pada jawaban yang Anda anggap paling mewakili penilaian Anda, di kolom yang telah disediakan. Anda diminta untuk memberikan penilaian atas pernyataan-pernyataan di bawah ini. Petunjuk pengisian :

STS : Sangat Tidak Setuju N : Netral SS : Sangat Setuju

TS : Tidak Setuju S : Setuju

RELIABILITY		STS	TS	N	S	SS
1	Hasil layanan diselesaikan dengan tepat waktu					
2	Hasil layanan sesuai dengan keinginan Anda					
3	Salon mobil Positive dapat diandalkan dalam membersihkan semua bagian mobil (salon atau cuci mobil)					
ASSURANCE						
4	Karyawan teliti dalam membersihkan tiap bagian mobil Anda					
5	Karyawan paham terhadap detail pembersihan mobil Anda					
6	Karyawan dapat Anda percayai ketika melakukan pembayaran					
TANGIBLE						
5	Peralatan yang digunakan Salon Mobil Positive canggih					
6	Fasilitas yang dimiliki memadai (ruang tunggu, akses internet, toilet)					
7	Karyawan berpenampilan rapi saat bekerja					
Emphathy						
1	Lokasi salon mobil Positive strategis					
2	Karyawan berkomunikasi baik dengan konsumen					
3	Anda puas terhadap kualitas hasil layanan salon mobil Positive					
RESPONSIVENESS						
11	Salon mobil Positive tanggap terhadap keluhan Anda					
12	Salon mobil Positive bertanggung jawab dalam memperbaiki hasil pekerjaan yang kurang baik					

Lampiran 2 : Kuesioner (Sambungan)

KEPUASAN KONSUMEN					
1	Anda puas terhadap layanan karyawan				
2	Anda puas terhadap sistem penyampaian jasa				
3	Anda puas terhadap kualitas hasil layanan salon mobil Positive				
LOYALITAS KONSUMEN					
1	Saya akan merekomendasikan / memberi info positif tentang layanan jasa salon mobil Positive kepada orang lain				
2	Saya akan menggunakan layanan jasa salon mobil Positive dalam jangka panjang				
3	Saya tidak beralih pada salon mobil lainnya				
4	Saya akan melakukan pembelian ulang terhadap layanan jasa (memanfaatkan layanan jasa salon mobil Positive)				

Lampiran 3 : Statistik Deskriptif

Reliability

REL1 (Hasil layanan selesai tepat waktu)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	8	3,9	3,9	3,9
3,00	25	12,1	12,1	16,0
4,00	134	65,0	65,0	81,1
5,00	39	18,9	18,9	100,0
Total	206	100,0	100,0	

REL2 (Hasil layanan sesuai keinginan konsumen)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	30	14,6	14,6	14,6
4,00	127	61,7	61,7	76,2
5,00	49	23,8	23,8	100,0
Total	206	100,0	100,0	

REL3 (Kehandalan salon mobil Positive dalam membersihkan semua bagian mobil)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	25	12,1	12,1	12,1
4,00	114	55,3	55,3	67,5
5,00	67	32,5	32,5	100,0
Total	206	100,0	100,0	

Lampiran 3 : Statistik Deskriptif (Sambungan)

Assurance

ASS1 (Teliti dalam membersihkan tiap bagian mobil)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	11	5,3	5,3	5,3
3,00	32	15,5	15,5	20,9
4,00	134	65,0	65,0	85,9
5,00	29	14,1	14,1	100,0
Total	206	100,0	100,0	

ASS2 (Karyawan paham terhadap detail pembersihan mobil)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	3	1,5	1,5	1,5
3,00	25	12,1	12,1	13,6
4,00	134	65,0	65,0	78,6
5,00	44	21,4	21,4	100,0
Total	206	100,0	100,0	

ASS3 (Karyawan dapat dipercaya ketika melakukan pembayaran)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	23	11,2	11,2	11,2
4,00	125	60,7	60,7	71,8
5,00	58	28,2	28,2	100,0
Total	206	100,0	100,0	

Lampiran 3 : Statistik Deskriptif (Sambungan)

Tangible

TANG1 (Peralatan yang digunakan canggih)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	2	1,0	1,0	1,0
2,00	40	19,4	19,4	20,4
3,00	55	26,7	26,7	47,1
4,00	98	47,6	47,6	94,7
5,00	11	5,3	5,3	100,0
Total	206	100,0	100,0	

TANG2 (Fasilitas memadai)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	5	2,4	2,4	2,4
2,00	59	28,6	28,6	31,1
3,00	37	18,0	18,0	49,0
4,00	99	48,1	48,1	97,1
5,00	6	2,9	2,9	100,0
Total	206	100,0	100,0	

TANG3 (Karyawan berpenampilan rapi)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	4	1,9	1,9	1,9
2,00	10	4,9	4,9	6,8
3,00	35	17,0	17,0	23,8
4,00	150	72,8	72,8	96,6
5,00	7	3,4	3,4	100,0
Total	206	100,0	100,0	

Lampiran 3 : Statistik Deskriptif (Sambungan)

Empathy

EMP1 (Lokasi salon mobil Positive strategis)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	9	4,4	4,4	4,4
3,00	41	19,9	19,9	24,3
4,00	136	66,0	66,0	90,3
5,00	20	9,7	9,7	100,0
Total	206	100,0	100,0	

EMP2 (Karyawan berkomunikasi baik dengan konsumen)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	3	1,5	1,5	1,5
3,00	38	18,4	18,4	19,9
4,00	128	62,1	62,1	82,0
5,00	37	18,0	18,0	100,0
Total	206	100,0	100,0	

EMP3 (Karyawan menghargai konsumen)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	1	,5	,5	,5
3,00	13	6,3	6,3	6,8
4,00	140	68,0	68,0	74,8
5,00	52	25,2	25,2	100,0
Total	206	100,0	100,0	

Lampiran 3 : Statistik Deskriptif (Sambungan)

Responsiveness

RESP1 (Salon mobil tanggap terhadap keluhan konsumen)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	2	1,0	1,0	1,0
3,00	28	13,6	13,6	14,6
4,00	145	70,4	70,4	85,0
5,00	31	15,0	15,0	100,0
Total	206	100,0	100,0	

RESP2 (Salon mobil bertanggungjawab dalam memperbaiki hasil pekerjaan yang kurang baik)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	2	1,0	1,0	1,0
3,00	39	18,9	18,9	19,9
4,00	132	64,1	64,1	84,0
5,00	33	16,0	16,0	100,0
Total	206	100,0	100,0	

Kepuasan Konsumen

KEPU1 (Puas terhadap layanan karyawan)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	13	6,3	6,3	6,3
4,00	140	68,0	68,0	74,3
5,00	53	25,7	25,7	100,0
Total	206	100,0	100,0	

Lampiran 3 : Statistik Deskriptif (Sambungan)

KEPU2 (Puas terhadap sistem penyampaian jasa)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	20	9,7	9,7	9,7
4,00	134	65,0	65,0	74,8
5,00	52	25,2	25,2	100,0
Total	206	100,0	100,0	

KEPU3 (Puas terhadap kualitas hasil layanan)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	2	1,0	1,0	1,0
3,00	14	6,8	6,8	7,8
4,00	119	57,8	57,8	65,5
5,00	71	34,5	34,5	100,0
Total	206	100,0	100,0	

Loyalitas Konsumen

LOYAL1 (Memberi info positif kepada orang lain)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	24	11,7	11,7	11,7
4,00	100	48,5	48,5	60,2
5,00	82	39,8	39,8	100,0
Total	206	100,0	100,0	

Lampiran 3 : Statistik Deskriptif (Sambungan)

LOYAL2 (Menggunakan layanan jasa dalam jangka panjang)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	31	15,0	15,0	15,0
4,00	113	54,9	54,9	69,9
5,00	62	30,1	30,1	100,0
Total	206	100,0	100,0	

LOYAL3 (Tidak beralih salon mobil lainnya)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	2	1,0	1,0	1,0
3,00	62	30,1	30,1	31,1
4,00	108	52,4	52,4	83,5
5,00	34	16,5	16,5	100,0
Total	206	100,0	100,0	

LOYAL4 (Melakukan pembelian orang)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	25	12,1	12,1	12,1
4,00	117	56,8	56,8	68,9
5,00	64	31,1	31,1	100,0
Total	206	100,0	100,0	

Lampiran 4 : Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi Kualitas Layanan

Reliability

Item – Total Statistics

Scale	Scale Mean if Item Deleted	Corrected Variance if Item Deleted	Item – Total Correlation	Alpha if Item Deleted
REL1	8,2961	1,2826	,5954	,7778
REL2	8,1942	1,3085	,7038	,6622
REL3	8,0825	1,3346	,6323	,7337

Reliability Coefficients

N of Cases = 206,0

N of Items = 3

Alpha = ,7976

Assurance

Item – Total Statistics

Scale	Scale Mean if Item Deleted	Corrected Variance if Item Deleted	Item – Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ASS1	8,2330	1,2332	,6093	,7720
ASS2	8,0485	1,2757	,7208	,6462
ASS3	7,9417	1,4307	,6136	,7580

**Lampiran 4 : Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi Kualitas Layanan
(Sambungan)**

Reliability Coefficients

N of Cases = 206,0

N of Items = 3

Alpha = ,7991

Tangible

Item – Total Statistics

Scale	Scale Mean if Item Deleted	Corrected Variance if Item Deleted	Item – Total Correlation	Alpha if Item Deleted
TANG1	6,9126	1,8753	,4314	,4707
TANG2	7,0777	1,7793	,3830	,5608
TANG3	6,5728	2,2849	,4441	,4825

Reliability Coefficients

N of Cases = 206,0

N of Items = 3

Alpha = ,6021

Empathy

Item – Total Statistics

Scale	Scale Mean if Item Deleted	Corrected Variance if Item Deleted	Item – Total Correlation	Alpha if Item Deleted

**Lampiran 4 : Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi Kualitas Layanan
(Sambungan)**

Reliability Coefficients

EMP1	8,1456	1,1397	,4954	,7235
EMP2	7,9903	,9950	,6610	,5099
EMP3	7,7767	1,3060	,5283	,6824

N of Cases = 206,0

N of Items = 3

Alpha = ,7325

Responsiveness

Item – Total Statistics

Scale	Scale Mean if Item Deleted	Corrected Variance if Item Deleted	Item – Total Correlation	Alpha if Item Deleted
RESP1	3,9515	,3879	,5200	*
RESP2	3,9951	,3268	,5200	*

Reliability Coefficients

N of Cases = 206,0

N of Items = 2

Alpha = ,6825

Lampiran 5 : Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Konsumen

Kepuasan Konsumen

Item – Total Statistics

Scale	Scale Mean if Item Deleted	Corrected Variance if Item Deleted	Item – Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KEPU1	8,4126	1,1704	,7402	,7797
KEPU2	8,4515	1,1269	,7036	,8088
KEPU3	8,3495	1,0090	,7296	,7888

Reliability Coefficients

N of Cases = 206,0

N of Items = 3

Alpha = ,8513

Lampiran 6 : Uji Validitas dan Reliabilitas Loyalitas Konsumen

Loyalitas Konsumen

Item – Total Statistics

Scale	Scale Mean if Item Deleted	Corrected Variance if Item Deleted	Item – Total Correlation	Alpha if Item Deleted
LOYAL1	12,1845	2,8634	,6028	,8126
LOYAL2	12,3155	2,7634	,6671	,7842
LOYAL3	12,6214	2,6754	,6560	,7900
LOYAL4	12,2767	2,7475	,7192	,7622

Reliability Coefficients

N of Cases = 206,0

N of Items = 4

Alpha = ,8317

Lampiran 7 : Data SEM Lisrel

DATE: 5/30/2012

TIME: 13:31

L I S R E L 8.30

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by

Scientific Software International, Inc.

7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100

Chicago, IL 60646-1704, U.S.A.

Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140

Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-99

Use of this program is subject to the terms specified in the

Universal Copyright Convention.

Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file D:\CBSPSS~1\SUZAAN.PR2:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL PERANTARA

Observed variable: REL1-REL3 ASS1-ASS3 TANG1-TANG3 EMP1-EMP3 RESP1-RESP3
KEPU1-KEPU3 LOYAL1-LOYAL4

Latent variable: RELIABILITY ASSURANCE TANGIBLE EMPATHY RESPONSIVENESS
KEPUASAN LOYALITAS

Covariance matrix from file: RAHARYO.COV

Sample size: 206

Relationship:

REL1-REL3= RELIABILITY

ASS1-ASS3= ASSURANCE

TANG1-TANG3= TANGIBLE

Lampiran 7 : Data SEM Lisrel (Sambungan)

EMP1-EMP3= EMPATHY

RESP1-RESP2= RESPONSIVENESS

KEPU1-KEPU3= KEPUASAN

LOYAL1-LOYAL4= LOYALITAS

KEPUASAN= RELIABILITY ASSURANCE TANGIBLE EMPATHY RESPONSIVENESS

LOYALITAS= KEPUASAN ASSURANCE TANGIBLE EMPATHY RELIABILITY RESPONSIVENESS

SET COVARIANCE BETWEEN ASS3 AND KEPU3 FREE

SET COVARIANCE BETWEEN TANG2 AND KEPU2 FREE

SET COVARIANCE BETWEEN TANG3 AND KEPU3 FREE

SET COVARIANCE BETWEEN TANG3 AND TANG2 FREE

SET COVARIANCE BETWEEN TANG3 AND ASS2 FREE

SET COVARIANCE BETWEEN EMP3 AND EMP1 FREE

SET COVARIANCE BETWEEN EMP3 AND KEPU3 FREE

SET COVARIANCE BETWEEN RESP1 AND EMP3 FREE

SET COVARIANCE BETWEEN EMP2 AND ASS3 FREE

SET COVARIANCE BETWEEN EMP3 AND LOYAL1 FREE

SET COVARIANCE BETWEEN TANG2 AND ASS3 FREE

SET COVARIANCE BETWEEN LOYAL4 AND KEPU1 FREE

SET COVARIANCE BETWEEN EMP1 AND LOYAL2 FREE

SET COVARIANCE BETWEEN ASS3 AND ASS1 FREE

SET COVARIANCE BETWEEN LOYAL3 AND KEPU3 FREE

SET COVARIANCE BETWEEN ASS2 AND LOYAL4 FREE

SET COVARIANCE BETWEEN ASS1 AND LOYAL1 FREE

SET COVARIANCE BETWEEN ASS1 AND LOYAL2 FREE

SET COVARIANCE BETWEEN ASS3 AND REL3 FREE

Lampiran 7 : Data SEM Lisrel (Sambungan)

SET COVARIANCE BETWEEN EMP3 AND ASS3 FREE

SET COVARIANCE BETWEEN REL3 AND KEPU1 FREE

PATH DIAGRAM

END OF PROBLEM

Sample Size = 206

W_A_R_N_I_N_G: Matrix to be analyzed is not positive definite,

ridge option taken with ridge constant = 0.100

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN

Covariance Matrix to be Analyzed

KEPU1	KEPU2	KEPU3	LOYAL1	LOYAL2	LOYAL3	
-----	-----	-----	-----	-----	-----	
KEPU1	1.10					
KEPU2	0.75	1.10				
KEPU3	0.88	0.76	1.10			
LOYAL1	0.22	0.32	0.23	1.10		
LOYAL2	0.30	0.42	0.39	0.61	1.10	
LOYAL3	0.25	0.40	0.37	0.63	0.69	1.10
LOYAL4	0.23	0.52	0.38	0.70	0.74	0.73
REL1	0.19	0.28	0.14	0.32	0.29	0.36
REL2	0.29	0.33	0.18	0.26	0.25	0.40
REL3	0.15	0.20	0.18	0.30	0.28	0.46
ASS1	0.41	0.50	0.41	-0.05	0.27	0.11
ASS2	0.44	0.41	0.41	0.03	0.15	0.10
ASS3	0.35	0.30	0.46	-0.08	0.09	0.05
TANG1	0.17	0.20	0.17	-0.11	0.06	-0.07

Lampiran 7 : Data SEM Lisrel (Sambungan)

TANG2	0.13	-0.09	0.08	0.01	0.02	-0.10
TANG3	0.24	0.24	0.34	-0.11	-0.02	-0.13
EMP1	0.37	0.34	0.35	-0.09	0.21	0.04
EMP2	0.40	0.33	0.33	-0.02	0.10	0.04
EMP3	0.39	0.23	0.42	-0.20	0.07	-0.01
RESP1	0.53	0.39	0.46	0.21	0.19	0.18
RESP2	0.58	0.54	0.60	0.08	0.27	0.21

Covariance Matrix to be Analyzed

	LOYAL4	REL1	REL2	REL3	ASS1	ASS2
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
	LOYAL4		1.10			
	REL1	0.31	1.10			
	REL2	0.33	0.73	1.10		
	REL3	0.31	0.64	0.80	1.10	
	ASS1	0.19	0.26	0.28	0.29	1.10
ASS2	0.24	0.33	0.24	0.24	0.76	1.10
ASS3	0.14	0.36	0.23	0.36	0.62	0.80
TANG1	0.00	0.03	0.09	0.04	0.27	0.32
TANG2	-0.01	-0.12	0.02	-0.10	-0.07	0.08
TANG3	0.04	0.04	0.04	-0.08	0.15	0.06
EMP1	0.06	0.25	0.21	0.16	0.32	0.42
EMP2	0.08	0.27	0.10	0.12	0.29	0.31

Lampiran 7 : Data SEM Lisrel (Sambungan)

EMP3	-0.06	0.16	0.14	0.18	0.21	0.25
RESP1	0.23	0.20	0.34	0.26	0.32	0.33
RESP2	0.29	0.26	0.35	0.21	0.38	0.44

Covariance Matrix to be Analyzed

ASS3 TANG1 TANG2 TANG3 EMP1 EMP2

			ASS3	1.10			
			TANG1	0.26	1.10		
			TANG2	-0.10	0.43	1.10	
			TANG3	0.18	0.58	0.50	1.10
	EMP1	0.29	0.47	0.08	0.17	1.10	
EMP2	0.32	0.38	0.13	0.18	0.64	1.10	
EMP3	0.14	0.41	0.26	0.23	0.46	0.73	
RESP1	0.36	0.29	0.15	0.20	0.13	0.24	
RESP2	0.47	0.33	0.04	0.26	0.30	0.42	

Covariance Matrix to be Analyzed

EMP3 RESP1 RESP2

	-----	-----	-----
	EMP3	1.10	
	RESP1	0.47	1.10
RESP2	0.47	0.63	1.10

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN

Number of Iterations = 19

Lampiran 7 : Data SEM Lisrel (Sambungan)

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

KEPU1 = 0.97*KEPUASAN, Errorvar.= 0.21 , R² = 0.82

(0.095)	(0.035)
10.21	6.15

KEPU2 = 0.81*KEPUASAN, Errorvar.= 0.42 , R² = 0.61

(0.086)	(0.046)
9.39	9.15

KEPU3 = 0.95*KEPUASAN, Errorvar.= 0.25 , R² = 0.78

(0.093)	(0.036)
10.27	7.04

LOYAL1 = 0.76*LOYALITA, Errorvar.= 0.52 , R² = 0.53

(0.061)	(0.058)
12.48	8.92

LOYAL2 = 0.79*LOYALITA, Errorvar.= 0.47 , R² = 0.57

(0.067)	(0.054)
11.88	8.71

LOYAL3 = 0.83*LOYALITA, Errorvar.= 0.42 , R² = 0.62

(0.064)	(0.052)
12.96	8.05

LOYAL4 = 0.84*LOYALITA, Errorvar.= 0.32 , R² = 0.69

(0.063)	(0.047)
13.37	6.96

REL1 = 0.79*RELIABIL, Errorvar.= 0.47 , R² = 0.57

(0.066)	(0.058)
---------	---------

Lampiran 7 : Data SEM Lisrel (Sambungan)

12.06 8.22

REL2 = 0.93*RELIABIL, Errorvar.= 0.24 , R² = 0.78

(0.062) (0.049)

15.07 4.94

REL3 = 0.85*RELIABIL, Errorvar.= 0.37 , R² = 0.66

(0.062) (0.052)

13.62 7.12

ASS1 = 0.80*ASSURANC, Errorvar.= 0.43 , R² = 0.60

(0.064) (0.064)

12.41 6.71

ASS2 = 0.91*ASSURANC, Errorvar.= 0.28 , R² = 0.75

(0.062) (0.054)

14.77 5.21

ASS3 = 0.88*ASSURANC, Errorvar.= 0.33 , R² = 0.70

(0.061) (0.059)

14.27 5.58

TANG1 = 1.05*TANGIBLE, Errorvar.= 0.0072, R² = 0.99

(0.10) (0.18)

10.26 0.039

TANG2 = 0.42*TANGIBLE, Errorvar.= 0.95 , R² = 0.16

(0.075) (0.097)

5.57 9.85

TANG3 = 0.57*TANGIBLE, Errorvar.= 0.81 , R² = 0.29

Lampiran 7 : Data SEM Lisrel (Sambungan)

	(0.082)	(0.096)
	7.03	8.47
EMP1 = 0.82*EMPATHY, Errorvar.= 0.41 , R ² = 0.62		
	(0.072)	(0.082)
	11.30	4.99
EMP2 = 0.81*EMPATHY, Errorvar.= 0.46 , R ² = 0.59		
	(0.069)	(0.068)
	11.73	6.75
EMP3 = 0.88*EMPATHY, Errorvar.= 0.38 , R ² = 0.67		
	(0.068)	(0.082)
	12.87	4.68
RESP1 = 0.75*RESPONSI, Errorvar.= 0.56 , R ² = 0.50		
	(0.069)	(0.073)
	10.76	7.70
RESP2 = 0.81*RESPONSI, Errorvar.= 0.44 , R ² = 0.60		
	(0.069)	(0.069)
	11.67	6.44
Error Covariance for LOYAL3 and KEPU3 = 0.12		
		(0.025)
		4.79
Error Covariance for LOYAL4 and KEPU1 = -0.16		
		(0.027)
		-5.74
Error Covariance for REL3 and KEPU1 = -0.06		
		(0.025)

Lampiran 7 : Data SEM Lisrel (Sambungan)

-2.32

Error Covariance for ASS1 and LOYAL1 = -0.12

(0.037)

-3.26

Error Covariance for ASS1 and LOYAL2 = 0.14

(0.039)

3.61

Error Covariance for ASS2 and LOYAL4 = 0.096

(0.025)

3.92

Error Covariance for ASS3 and KEPU3 = 0.11

(0.027)

4.17

Error Covariance for ASS3 and REL3 = 0.11

(0.028)

4.05

Error Covariance for ASS3 and ASS1 = -0.16

(0.042)

-3.73

Error Covariance for TANG2 and KEPU2 = -0.21

(0.043)

-4.85

Error Covariance for TANG2 and ASS3 = -0.13

(0.034)

Lampiran 7 : Data SEM Lisrel (Sambungan)

-3.84

Error Covariance for TANG3 and KEPU3 = 0.16

(0.029)

5.38

Error Covariance for TANG3 and ASS2 = -0.18

(0.034)

-5.21

Error Covariance for TANG3 and TANG2 = 0.31

(0.071)

4.35

Error Covariance for EMP1 and LOYAL2 = 0.18

(0.040)

4.37

Error Covariance for EMP2 and ASS3 = 0.095

(0.035)

2.72

Error Covariance for EMP3 and KEPU3 = 0.13

(0.028)

4.49

Error Covariance for EMP3 and LOYAL1 = -0.21

(0.035)

-6.05

Error Covariance for EMP3 and ASS3 = -0.12

(0.037)

-3.17

Lampiran 7 : Data SEM Lisrel (Sambungan)

Error Covariance for EMP3 and EMP1 = -0.29

(0.059)

-4.95

Error Covariance for RESP1 and EMP3 = 0.23

(0.040)

5.84

KEPUASAN = - 0.10*RELIABIL + 0.058*ASSURANC - 0.19*TANGIBLE + 0.15*EMPATHY +
0.77*RESPONSI, Errorvar.= 0.40, R² = 0.60

(0.081) (0.087) (0.087) (0.076) (0.17)

-1.29 0.67 -2.17 1.98 4.61

LOYALITA = 0.45*KEPUASAN + 0.49*RELIABIL - 0.24*ASSURANC - 0.029*TANGIBLE -
0.25*EMPATHY + 0.100*RESPONSI, Errorvar.= 0.56,

(0.13) (0.085) (0.085) (0.077) (0.080) (0.16)

56, 3.43 5.74 -2.82 -0.38 -3.15 0.62

R² = 0.44

Correlation Matrix of Independent Variables

RELIABIL ASSURANC TANGIBLE EMPATHY RESPONSI

RELIABIL 1.00

ASSURANC 0.40 1.00

(0.07)

6.04

TANGIBLE 0.07 0.29 1.00

(0.07) (0.07)

0.89 4.02

Lampiran 7 : Data SEM Lisrel (Sambungan)

EMPATHY	0.29	0.37	0.44	1.00	
	(0.07)	(0.07)	(0.07)		
	4.31	5.54	6.42		
RESPONSI	0.41	0.59	0.40	0.44	1.00
	(0.08)	(0.06)	(0.08)	(0.07)	
	5.39	9.70	5.03	6.33	

Covariance Matrix of Latent Variables

KEPUASAN	LOYALITA	RELIABIL	ASSURANC	TANGIBLE	EMPATHY	
-----	-----	-----	-----	-----	-----	
KEPUASAN						
	1.00					
LOYALITA	0.44					
		1.00				
RELIABIL	0.27	0.48				
			1.00			
ASSURANC	0.47	0.13	0.40			
				1.00		
TANGIBLE	0.19	-0.05	0.07	0.29		
					1.00	
EMPATHY	0.39	0.01	0.29	0.37	0.44	1.00
RESPONSI	0.75	0.38	0.41	0.59	0.40	0.44

Covariance Matrix of Latent Variables

RESPONSI	

RESPONSI	1.00

Goodness of Fit Statistics

Lampiran 7 : Data SEM Lisrel (Sambungan)

Degrees of Freedom = 147

Minimum Fit Function Chi-Square = 323.01 (P = 0.00)

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 289.65 (P = 0.00)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 142.65

90 Percent Confidence Interval for NCP = (98.14 ; 194.96)

Minimum Fit Function Value = 1.58

Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.70

90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.48 ; 0.95)

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.069

90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.057 ; 0.080)

P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.0051

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 2.23

90 Percent Confidence Interval for ECVI = (2.02 ; 2.49)

ECVI for Saturated Model = 2.25

ECVI for Independence Model = 13.78

Chi-Square for Independence Model with 210 Degrees of Freedom = 2783.64

Independence AIC = 2825.64

Model AIC = 457.65

Saturated AIC = 462.00

Independence CAIC = 2916.52

Model CAIC = 821.20

Saturated CAIC = 1461.74

Lampiran 7 : Data SEM Lisrel (Sambungan)

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.063

Standardized RMR = 0.057

Goodness of Fit Index (GFI) = 0.88

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.81

Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.56

Normed Fit Index (NFI) = 0.88

Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.90

Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.62

Comparative Fit Index (CFI) = 0.93

Incremental Fit Index (IFI) = 0.93

Relative Fit Index (RFI) = 0.83

Critical N (CN) = 121.46

The Modification Indices Suggest to Add the

Path to	from	Decrease in Chi-Square	New Estimate
KEPU2	LOYALITA	14.9	0.21
RESP1	EMPATHY	8.2	-0.26
RESP2	EMPATHY	8.2	0.28

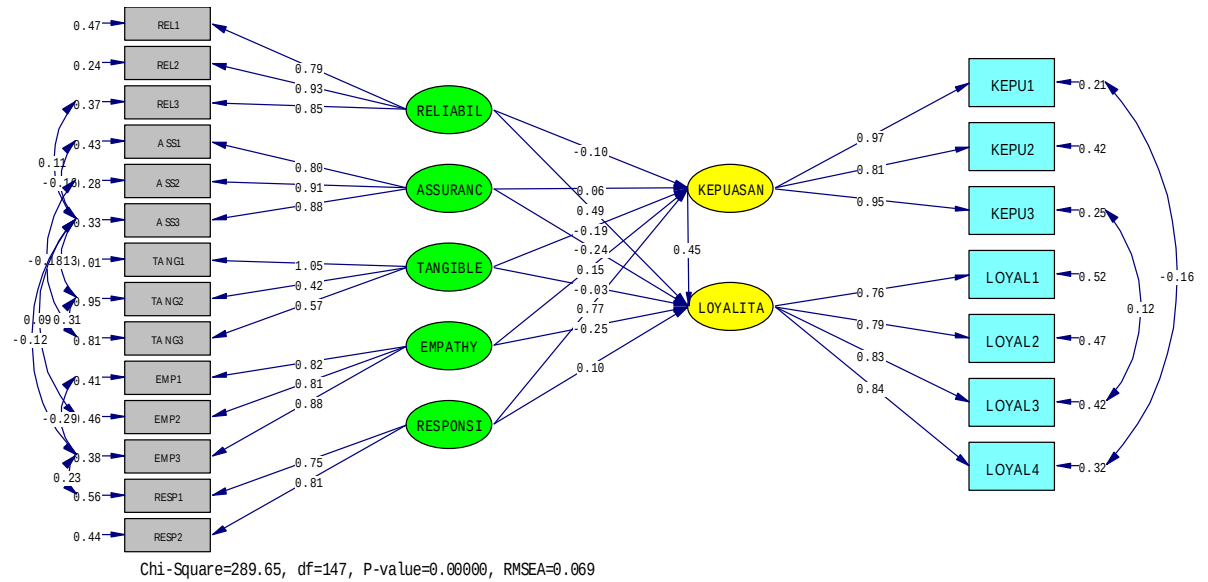
The Modification Indices Suggest to Add an Error Covariance

Between	and	Decrease in Chi-Square	New Estimate
REL3	REL2	8.5	0.19

The Problem used 113592 Bytes (= 0.2% of Available Workspace)

Time used: 0.063 Seconds

Lampiran 8 : Analisis Jalur



Lampiran 9 : T-Value

