



PROGRAM PASCA SARJANA
Universitas Esa Unggul

Kampus Emas: Jl. Terusan Arjuna, Tomang Tol, Kebon Jeruk – Jakarta 11510
Telp: (+62 21) 567 – 4223 (Hunting) Ext. 224, 225 & 226
Telp/Fax: (+62 21) 568 – 2514 (Direct)
Website: www.esaunggul.ac.id

Lampiran 1 : Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.
Pelanggan Indovision
Di Tempat,

Dengan Hormat,

Dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Esa Unggul, kami melakukan penyebaran kuesioner untuk kepentingan tesis dengan judul:

“Pengaruh Pemulihan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Indovision”

Adapun kategori objek penelitian adalah pelanggan yang menggunakan jasa layanan TV Kabel berbayar Indovision.

Penelitian ini bertujuan untuk kepentingan ilmiah dan bukan untuk kepentingan komersial. Dengan demikian, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu yang termasuk di dalam kategori tersebut berkenan menjadi responden penelitian ini dengan cara mengisi kuesioner dengan baik dan benar.

Kami mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan Bapak/Ibu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

Hormat Kami,
Peneliti
Siswati
085693809933
sisiswati@gmail.com

Petunjuk:

Mohon memberikan tanda (X) pada jawaban yang anda pilih:

Jenis Kelamin:

- Pria
- Wanita

Umur:

- < 20 Tahun
- 20 – 30 Tahun
- 31 – 40 Tahun
- 41 – 50 Tahun
- > 51 Tahun

Pekerjaan:

- Pelajar
- Pegawai Negeri
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Lainnya..

Alasan Berlangganan TV Berbayar:

- Pekerjaan
- Hiburan
- Tugas sekolah/kuliah
- lainnya..

Lama Berlangganan Indovision:

- < 2 Tahun
- 2 – 5 Tahun
- > 5 Tahun

Metode Pembayaran:

- Tunai
- Direct Debit
- Kartu Kredit

Total Penghasilan (Keluarga):

- < 5 juta
- 6 – 10 juta
- 11 – 20 juta
- > 20 juta

Jumlah Pengguna Layanan di Rumah:

- 1 – 2 orang
- 3 – 5 orang
- > 5 orang

Penawaran Provider Televisi

Berbayar di Rumah :

- Hanya Indovision
- Ada satu kompetitor
- Ada lebih dari satu kompetitor

Pembuat Keputusan Berlangganan:

- Ayah
- Ibu
- Anak
- Bersama

Jakarta,..../...../2017

Yang Memberi Pernyataan,

(.....)

Petunjuk Pengisian:

Dari skala 1 sampai 5, berilah nilai dengan cara memberi tanda (x) terhadap pernyataan dibawah ini. Adapun arti dari angka penilaian yang anda pilih adalah 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Kurang Setuju, 4 = Setuju dan 5 = Sangat Setuju.

1. Pemulihan Pelayanan

*Bagaimana anda menilai **kompensasi** dari Indovision*

1.1

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya merasa mendapatkan kompensasi yang adil saat saya merasa kecewa atas pelayanan Indovision.	1	2	3	4	5
2	Saya mendapatkan solusi sesuai dengan keinginan saya saat kecewa dengan pelayanan Indovision.	1	2	3	4	5
3	Saya mendapatkan apa yang saya butuhkan saat mengajukan keluhan.	1	2	3	4	5
4	Saya merasa hasil kompensasi yang saya terima sudah sesuai dengan harapan saya.	1	2	3	4	5

*Bagaimana anda menilai **kecepatan merespon** dari Indovision*

1.2

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya merasa jangka waktu yang dibutuhkan Indovision untuk menyelesaikan masalah sangat cepat.	1	2	3	4	5
2	Indovision menunjukkan fleksibilitas yang cukup baik dalam menangani masalah saya.	1	2	3	4	5

Lampiran 1 : Kuesioner (lanjutan)

<i>Bagaimana anda menilai permohonan maaf dari Indovision</i>						
1.3						
No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya merasa masalah yang diterima oleh pelayanan pelanggan benar-benar diperhatikan.	1	2	3	4	5
2	Saya merasa Indovision sudah berusaha keras dalam menyelesaikan masalah saya.	1	2	3	4	5
3	Saya merasa Indovision memberikan komunikasi yang baik terhadap permasalahan saya.	1	2	3	4	5
4	Saya merasa Indovision memberi saya rasa hormat saat menangani permasalahan saya.	1	2	3	4	5

<i>Bagaimana anda menilai inisiatif perbaikan dari Indovision</i>						
1.4						
No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya merasa Indovision melakukan inisiatif perbaikan atas keluhan pelayanan.	1	2	3	4	5
2	Saya merasa Indovision melakukan pengembangan inisiatif atas semua masalah saya	1	2	3	4	5

2. Kepuasan Pelanggan

<i>Bagaimana anda menilai tingkat kepuasan yang anda rasakan terhadap Indovision</i>						
2.1						
No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan Indovision.	1	2	3	4	5
2	Saya puas dengan kinerja pelayanan pelanggan Indovision.	1	2	3	4	5
3	Saya puas dengan keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh Indovision.	1	2	3	4	5

3. Loyalitas Pelanggan*Bagaimana anda menilai loyalitas terhadap Indovision*

3.1

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya melakukan pembelian paket tambahan secara teratur.	1	2	3	4	5
2	Saya tidak hanya membeli satu macam paket saja melainkan membeli lini paket dan jasa lain pada indovision seperti paket internet.	1	2	3	4	5
3	Saya selalu merekomendasikan dengan baik pengalaman menggunakan paket Indovision kepada rekan dan keluarga.	1	2	3	4	5
4	Saya menolak menggunakan paket lain karena merasa paket Indovision yang terbaik.	1	2	3	4	5

Lampiran 2 : Data Pretes

No	Responden	K1	K2	K3	K4	KM1	KM2	PM1	PM2	PM3	PM4	IP1	IP2	KP1	KP2	KP3	L1	L2	L3	L4
1	ABDUL APIS	4	2	4	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3
2	ABDUL ROCHIM	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	ABIGAE YAROSERAY	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	ACHMAD MUDJER	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
5	AGUS BUDIONO	5	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	2	4	3	5	4	4	4	3
6	AGUS TOMMY	3	4	4	3	3	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4
7	AHMAD DARSONO	3	2	2	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
8	ANDI HERNANDI	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
9	ANGGA SATRIA	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	ARIEF MUTTAQIN	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5
11	ASDAR .	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
12	ASRI MODISA	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	3	3	4	3	4
13	AYDA BELINDA	5	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
14	BAGUS SETIAWAN	3	4	4	3	3	5	5	3	3	4	3	4	1	2	3	4	4	2	3
15	BAHA DR	4	2	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
16	BAMBANG WISENA	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
17	BOBY ANDITA	4	4	5	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
18	BONI MALIK	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	2	4	4
19	CAHYO ANDRIANTO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
20	CHINTYA	2	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2
21	CHRISTOPHER LESMANA	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2
22	CISWONO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	DANIEL PASABUAN	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	2	2	2	2
24	DEWI PUSPITA	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	DODI IRWAN	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	DWIANA PRAJANTY	5	4	3	4	3	5	3	3	3	4	4	4	3	4	2	5	4	4	4
27	EKO REJEKI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	ENCE IZHAR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	EVA SUSANTI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
30	FAHMAN PRATAMA	4	4	5	5	3	3	5	5	4	5	3	4	5	5	5	3	3	5	5

Pretes Menguji variabel Pemulihan Pelayanan Dimensi Kompensasi

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.744
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	36.591
	df	6
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		K1	K2	K3	K4
Anti-image Covariance	K1	.512	-.063	-.196	-.243
	K2	-.063	.586	-.241	-.119
	K3	-.196	-.241	.529	.002
	K4	-.243	-.119	.002	.640
Anti-image Correlation	K1	.732 ^a	-.115	-.377	-.424
	K2	-.115	.770 ^a	-.432	-.194
	K3	-.377	-.432	.724 ^a	.003
	K4	-.424	-.194	.003	.757 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Communalities

	Initial	Extraction
K1	1.000	.702
K2	1.000	.630
K3	1.000	.665
K4	1.000	.552

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
K1	.838
K2	.793
K3	.815
K4	.743

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.808	4

Pretes Menguji variabel Pemulihan Pelayanan Dimensi Kecepatan Merespon

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.500
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	8.091
	df	1
	Sig.	.004

Anti-image Matrices

		KM1	KM2
Anti-image Covariance	KM1	.745	-.376
	KM2	-.376	.745
Anti-image Correlation	KM1	.500 ^a	-.505
	KM2	-.505	.500 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Communalities

	Initial	Extraction
KM1	1.000	.752
KM2	1.000	.752

Component Matrix^a

	Component
	1
KM1	.867
KM2	.867

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.671	2

Pretes Menguji variabel Pemulihan Pelayanan Dimensi Permohonan Maaf

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.725
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	67.112
	df	6
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		PM1	PM2	PM3	PM4
Anti-image Covariance	PM1	.441	-.011	-.145	-.154
	PM2	-.011	.253	-.180	-.175
	PM3	-.145	-.180	.326	.085
	PM4	-.154	-.175	.085	.419
Anti-image Correlation	PM1	.822 ^a	-.033	-.383	-.358
	PM2	-.033	.696 ^a	-.627	-.537
	PM3	-.383	-.627	.691 ^a	.230
	PM4	-.358	-.537	.230	.714 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Communalities

	Initial	Extraction
PM1	1.000	.728
PM2	1.000	.842
PM3	1.000	.742
PM4	1.000	.678

Component Matrix^a

	Component
	1
PM1	.853
PM2	.917
PM3	.861
PM4	.823

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.883	4

Pretes Menguji variabel Pemulihan Pelayanan Dimensi Inisiatif Perbaikan

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.500
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	23.406
	df	1
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		IP1	IP2
Anti-image Covariance	IP1	.427	-.323
	IP2	-.323	.427
Anti-image Correlation	IP1	.500 ^a	-.757
	IP2	-.757	.500 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Communalities

	Initial	Extraction
IP1	1.000	.879
IP2	1.000	.879

Component Matrix^a

	Component
	1
IP1	.937
IP2	.937

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.861	2

Pretes Menguji variabel Kepuasan Pelanggan Dimensi Kepuasan

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.613
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	71.710
	df	3
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		KP1	KP2	KP3
Anti-image Covariance	KP1	.113	-.115	-.122
	KP2	-.115	.153	.058
	KP3	-.122	.058	.443
Anti-image Correlation	KP1	.566 ^a	-.870	-.544
	KP2	-.870	.600 ^a	.221
	KP3	-.544	.221	.724 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Communalities

	Initial	Extraction
KP1	1.000	.941
KP2	1.000	.860
KP3	1.000	.710

Component Matrix^a

	Component
	1
KP1	.970
KP2	.927
KP3	.843

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.894	3

Pretes Menguji variabel Loyalitas Pelanggan Dimensi Loyalitas

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.770
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	50.075
	df	6
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		L1	L2	L3	L4
Anti-image Covariance	L1	.648	-.191	-.063	-.055
	L2	-.191	.547	-.076	-.103
	L3	-.063	-.076	.365	-.230
	L4	-.055	-.103	-.230	.355
Anti-image Correlation	L1	.856 ^a	-.321	-.130	-.114
	L2	-.321	.841 ^a	-.170	-.233
	L3	-.130	-.170	.724 ^a	-.639
	L4	-.114	-.233	-.639	.719 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Communalities

	Initial	Extraction
L1	1.000	.558
L2	1.000	.668
L3	1.000	.759
L4	1.000	.770

Component Matrix^a

	Component
	1
L1	.747
L2	.817
L3	.871
L4	.878

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.847	4

Lampiran 4 : Data Penelitian

No	Responden	K1	K2	K3	K4	KM1	KM2	PM1	PM2	PM3	PM4	IP1	IP2	KP1	KP2	KP3	L1	L2	L3	L4
1	ABDUL APIS	4	2	4	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3
2	ABDUL ROCHIM	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	ABIGAEL YAROSERAY	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	ACHMAD MUDJER	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
5	AGUS BUDIONO	5	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	2	4	3	5	4	4	4	3
6	AGUS TOMMY	3	4	4	3	3	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4
7	AHMAD DARSONO	3	2	2	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
8	ANDI HERNANDI	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
9	ANGGA SATRIA	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	ARIEF MUTTAQIN	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5
11	ASDAR .	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
12	ASRI MODISA	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	3	3	4	3	4
13	AYDA BELINDA	5	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
14	BAGUS SETIAWAN	3	4	4	3	3	5	5	3	3	4	3	4	1	2	3	4	4	2	3
15	BAHA DR	4	2	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
16	BAMBANG WISENA	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
17	BOBY ANDITA	4	4	5	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
18	BONI MALIK	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	2	4	4
19	CAHYO ANDRIANTO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
20	CHINTYA	2	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2
21	CHRISTOPHER LESMANA	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2
22	CISWONO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	DANIEL PASABUAN	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	2	2	2	2
24	DEWI PUSPITA	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	DODI IRWAN	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	DWIANA PRAJANTY	5	4	3	4	3	5	3	3	3	4	4	4	3	4	2	5	4	4	4
27	EKO REJEKI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	ENCE IZHAR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	EVA SUSANTI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
30	FAHMAN PRATAMA	4	4	5	5	3	3	5	5	4	5	3	4	5	5	5	3	3	5	5
31	FEBRIANTO	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4
32	FERDERIKA FOEH	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	4	5	5	5	4	4
33	FLORENTIN BUNDA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4
34	GATOT ABIYANTORO	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4
35	H SAIKUDIN ZUHRI	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	4	5	5	5	5	5	3
36	HAMAMI	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
37	HARIANTO	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
38	HEERY YUDAKKAST	3	3	3	3	5	5	3	5	4	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5
39	HENDRA RAMLI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
40	HENDRA SE	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
41	HENDRIKUS NONG WEMPI	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5	3	5
42	HOTSTAR SINURAT	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	I MADE SUDJIHARTO	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	5	5	3	3
44	IRIANTO SITEPU S SOS	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
45	ISDARUS	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
46	JAMALUDDIN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
47	JAN KUHU	3	3	5	3	3	5	3	3	4	3	5	3	5	4	5	5	5	4	5
48	KIMLAI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5
49	KRISTINA SUSANI	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
50	LEONARDUS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	LINA	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	2	5	4	5	4	4	5	4
52	MAMAM NURAHMAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5
53	MAMUN	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4
54	MARGARITA LEO	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5
55	MARZUKI	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	MAMAN SUHERMAN	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5
57	MEXI LIMA	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	5
58	MAMAT RAHMAT	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4
59	MUIS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4
60	NANDO APRINO	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	3	5	4	4	5
61	NINO OKA	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
62	NOPRANSYAH	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5
63	NURMAN	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	NUR ISNIANTI	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5

DATE: 2/ 1/2018
TIME: 10:54

L I S R E L 8.80

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by
Scientific Software International, Inc.
7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100
Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.

Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140
Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2006
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 C:\Users\Queen\Desktop\REVISI TESIS\hasil kuesioner\LISREL\Hasil Diagram2.SPJ:

Raw Data from file 'C:\Users\Queen\Desktop\REVISI TESIS\Prelis.psf'

Sample Size = 105

Latent Variables S L RS

Relationships

KP1 = 0.75*S

KP2 = S

KP3 = S

L1 = 0.35*L

L2 = L

L3 = L

L4 = L

K1 = RS

K2 = RS

K3 = RS

K4 = RS

KM1 = RS

KM2 = RS

PM1 = RS

PM2 = RS

PM3 = RS

PM4 = RS

IP1 = RS

IP2 = RS

L = S

S = RS

L = RS

Set the Variance of RS to 1.00

Set Error covariance beetwen IP2 and IP1 correlate

Set Error covariance beetwen PM2 and KP2 correlate

Set Error covariance beetwen L2 and L1 correlate

Set Error covariance beetwen K1 and KP2 correlate

Path Diagram

End of Problem

Sample Size = 105

Lampiran 5 : System Out (lanjutan)

Covariance Matrix

	KP1	KP2	KP3	L1	L2	L3
KP1	0.52					
KP2	0.31	0.42				
KP3	0.28	0.24	0.60			
L1	0.31	0.20	0.22	0.57		
L2	0.18	0.13	0.18	0.31	0.53	
L3	0.24	0.20	0.22	0.20	0.18	0.47
L4	0.35	0.31	0.29	0.37	0.27	0.25
K1	0.14	0.07	0.08	0.20	0.18	0.13
K2	0.10	0.14	0.09	0.15	0.13	0.11
K3	0.16	0.15	0.18	0.14	0.19	0.13
K4	0.16	0.15	0.11	0.14	0.09	0.11
KM1	0.20	0.19	0.15	0.16	0.15	0.15
KM2	0.07	0.11	0.05	0.15	0.14	0.14
PM1	0.16	0.20	0.22	0.19	0.18	0.14
PM2	0.15	0.21	0.13	0.13	0.13	0.16
PM3	0.15	0.15	0.14	0.11	0.15	0.16
PM4	0.11	0.11	0.12	0.08	0.09	0.07
IP1	0.14	0.13	0.14	0.14	0.09	0.07
IP2	0.05	0.13	0.04	0.07	0.04	0.05

Covariance Matrix

	L4	K1	K2	K3	K4	KM1
L4	0.53					
K1	0.19	0.54				
K2	0.19	0.34	0.53			
K3	0.25	0.36	0.44	0.63		
K4	0.22	0.31	0.35	0.33	0.51	
KM1	0.25	0.30	0.37	0.38	0.31	0.63
KM2	0.19	0.23	0.33	0.39	0.21	0.37
PM1	0.27	0.30	0.39	0.42	0.29	0.36
PM2	0.21	0.26	0.36	0.37	0.28	0.39
PM3	0.22	0.32	0.39	0.41	0.32	0.40
PM4	0.18	0.24	0.31	0.36	0.32	0.30
IP1	0.17	0.14	0.22	0.24	0.22	0.25
IP2	0.15	0.16	0.24	0.24	0.19	0.24

Covariance Matrix

	KM2	PM1	PM2	PM3	PM4	IP1
KM2	0.60					
PM1	0.28	0.61				
PM2	0.29	0.39	0.48			
PM3	0.34	0.35	0.36	0.47		
PM4	0.24	0.33	0.28	0.29	0.50	
IP1	0.21	0.21	0.19	0.23	0.19	0.50
IP2	0.22	0.26	0.21	0.22	0.22	0.35

Covariance Matrix

	IP2
IP2	0.56

Number of Iterations = 15

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

Measurement Equations

$$KP1 = 0.75 * S, \text{ Errorvar.} = 0.16, R^2 = 0.68$$

(0.034)	
4.88	

$$KP2 = 0.64 * S, \text{ Errorvar.} = 0.16, R^2 = 0.61$$

(0.072)	(0.029)
8.88	5.47

$$KP3 = 0.60 * S, \text{ Errorvar.} = 0.37, R^2 = 0.38$$

(0.093)	(0.057)
6.44	6.58

$$L1 = 0.35 * L, \text{ Errorvar.} = 0.28, R^2 = 0.51$$

(0.044)	
6.37	

$$L2 = 0.26 * L, \text{ Errorvar.} = 0.38, R^2 = 0.29$$

(0.041)	(0.055)
6.18	6.87

$$L3 = 0.25 * L, \text{ Errorvar.} = 0.31, R^2 = 0.33$$

(0.046)	(0.046)
5.54	6.84

$$L4 = 0.44 * L, \text{ Errorvar.} = 0.077, R^2 = 0.86$$

(0.052)	(0.030)
8.40	2.53

$$K1 = 0.52 * RS, \text{ Errorvar.} = 0.28, R^2 = 0.48$$

(0.064)	(0.041)
8.09	6.87

$$K2 = 0.63 * RS, \text{ Errorvar.} = 0.12, R^2 = 0.77$$

(0.057)	(0.020)
11.22	6.03

Lampiran 5 : System Out (lanjutan)

$$K3 = 0.68*RS, \text{ Errorvar.} = 0.18, R^2 = 0.72$$

(0.063)	(0.028)
10.69	6.27

$$K4 = 0.51*RS, \text{ Errorvar.} = 0.25, R^2 = 0.52$$

(0.061)	(0.036)
8.38	6.82

$$KM1 = 0.62*RS, \text{ Errorvar.} = 0.25, R^2 = 0.61$$

(0.066)	(0.037)
9.38	6.65

$$KM2 = 0.52*RS, \text{ Errorvar.} = 0.32, R^2 = 0.46$$

(0.068)	(0.047)
7.73	6.91

$$PM1 = 0.61*RS, \text{ Errorvar.} = 0.25, R^2 = 0.60$$

(0.065)	(0.037)
9.28	6.67

$$PM2 = 0.57*RS, \text{ Errorvar.} = 0.15, R^2 = 0.68$$

(0.055)	(0.024)
10.34	6.46

$$PM3 = 0.62*RS, \text{ Errorvar.} = 0.087, R^2 = 0.81$$

(0.052)	(0.016)
11.82	5.61

$$PM4 = 0.50*RS, \text{ Errorvar.} = 0.25, R^2 = 0.50$$

(0.061)	(0.037)
8.16	6.85

$$IP1 = 0.36*RS, \text{ Errorvar.} = 0.36, R^2 = 0.27$$

(0.066)	(0.051)
5.52	7.08

$$IP2 = 0.38*RS, \text{ Errorvar.} = 0.42, R^2 = 0.25$$

(0.070)	(0.060)
5.35	7.09

$$\text{Error Covariance for L2 and L1} = 0.10$$

(0.037)
2.77

$$\text{Error Covariance for K1 and KP2} = -0.05$$

(0.024)
-2.25

$$\text{Error Covariance for PM2 and KP2} = 0.059$$

(0.019)
3.15

$$\text{Error Covariance for IP2 and IP1} = 0.21$$

(0.045)
4.70

Lampiran 5 : System Out (lanjutan)

Structural Equations

$$S = 0.35*RS, \text{ Errorvar.} = 0.51, R^2 = 0.20$$

(0.087) (0.11)
4.08 4.69

$$L = 1.59*S + 0.26*RS, \text{ Errorvar.} = 0.40, R^2 = 0.83$$

(0.25) (0.13) (0.18)
6.28 2.10 2.20

Reduced Form Equations

$$S = 0.35*RS, \text{ Errorvar.} = 0.51, R^2 = 0.20$$

(0.087)
4.08

$$L = 0.82*RS, \text{ Errorvar.} = 1.68, R^2 = 0.29$$

(0.17)
4.74

Correlation Matrix of Independent Variables

RS

1.00

Covariance Matrix of Latent Variables

	S	L	RS
-----	-----	-----	-----
S	0.63		
L	1.09	2.36	
RS	0.35	0.82	1.00

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 145
 Minimum Fit Function Chi-Square = 191.54 (P = 0.0058)
 Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 170.10 (P = 0.076)
 Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 25.10
 90 Percent Confidence Interval for NCP = (0.0 ; 61.77)

Minimum Fit Function Value = 1.84
 Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.24
 90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.0 ; 0.59)
 Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.041
 90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.0 ; 0.064)
 P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.72

Lampiran 5 : System Out (lanjutan)

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 2.50
90 Percent Confidence Interval for ECVI = (2.26 ; 2.85)
ECVI for Saturated Model = 3.65
ECVI for Independence Model = 32.83

Chi-Square for Independence Model with 171 Degrees of Freedom = 3376.83

Independence AIC = 3414.83

Model AIC = 260.10

Saturated AIC = 380.00

Independence CAIC = 3484.25

Model CAIC = 424.53

Saturated CAIC = 1074.25

Normed Fit Index (NFI) = 0.94

Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.98

Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.80

Comparative Fit Index (CFI) = 0.99

Incremental Fit Index (IFI) = 0.99

Relative Fit Index (RFI) = 0.93

Critical N (CN) = 102.82

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.028

Standardized RMR = 0.053

Goodness of Fit Index (GFI) = 0.85

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.81

Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.65

Time used: 0.031 Seconds