

## LAMPIRAN 1. KUESIONER

Kepada Yth,  
Pelanggan Rental forklift PT. Kianis Pratama Jakarta

Di tempat.

Dalam rangka penulisan tugas akhir Tesis mahasiswa Program Pascasarjana (S2)  
Universitas Esa Unggul Jakarta, saya melakukan penelitian dengan judul

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP REPUTASI PERUSAHAAN,  
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN DALAM LAYANAN SEWA  
FORKLIFT  
(STUDI KASUS DI PT. KIANIS PRATAMA)**

”Berkaitan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini adalah salah satu sarana untuk memperoleh data yang diperlukan penulisan Tesis semata. Jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr/i mempunyai keleluasaan untuk menjawab yang paling sesuai dengan pendapat dan keadaan Bapak/Ibu/Sdr/i. Semua informasi yang anda berikan dijamin kerahasiaannya. Atas kesediaannya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

**Dwi Putranto Hadi**

### Bagian I (Data Responden)

Petunjuk pengisian : Berikan jawaban atas pertanyaan berikut dengan mengisi titik – titik atau dengan memberi tanda check (√) didepan jawaban yang sesuai.

1. Nama Responden : .....(boleh tidak diisi).
2. Jenis kelamin Anda:  
 Laki-laki  Perempuan
3. Usia Anda:  
 < 20 tahun  Antara 20 – 35 tahun  
 Antara 36 – 50 tahun  >50 tahun
4. Pendidikan Anda:  
 SD  SMP  
 SMU  Perguruan Tinggi  
 Lainnya .....
5. Pekerjaan Anda:  
 Purchasing  Kepala Gudang  
 Manager Gudang/Produksi  User/Operator
6. Jenis Usaha Perusahaan:  
 Warehouse  Manufacture  
 Logistic  Food & Beverage  
 Produksi
7. Mengetahui keberadaan Rental forklift PT. Kianis Pratama Jakarta dari:  
 Teman / sahabat  Keluarga  
 Iklan  Mengetahui sendiri
8. Frekuensi pemakaian dalam sebulan :  
 1 kali  3 kali  
 2 kali  Lebih dari 3 kali

## Bagian II (Pertanyaan Mengenai Variabel)

Pilihlah jawaban dengan memberi tanda check ( ✓ ) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Saudara/i dengan ketentuan sebagai berikut:

- Jawaban Sangat Setuju (SS)
- Jawaban Setuju (S)
- Jawaban Cukup Setuju (CS)
- Jawaban Ragu Ragu (RG)
- Jawaban Tidak Setuju (TS)
- Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)

### Reputasi Perusahaan

NO	PERTANYAAN	STS	TS	RG	CS	S	SS
<i>Functional</i>							
1	Forklift dari PT. Kianis Pratama membuat saya merasa lebih baik						
2	Forklift dari PT. Kianis Pratama dapat meningkatkan frekuensi pekerjaan						
<i>Experiential</i>							
3	Menggunakan forklift PT.Kianis Pratama dapat tampil seperti yang dijanjikan						
4	Forklift dari PT. Kianis Pratama dapat diandalkan untuk penggunaannya						
<i>Appearance enhances</i>							
5	Forklift dari PT. Kianis Pratama mampu memberikan solusi untuk harapan-harapan saya yang belum tercapai						
6	Forklift dari PT. Kianis Pratama lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan dibandingkan merek lain						

### Kualitas Pelayanan

NO	PERTANYAAN	STS	TS	RG	CS	S	SS
<i>Tangibles</i>							
1	PT. Kianis Pratama menyediakan peralatan forklift terbaik						
2	Secara visual, fasilitas fisik pada forklift PT. Kianis Pratama menarik						
3	Karyawan PT. Kianis Pratama bertugas dengan penampilan pakaian yang bagus dan tampak rapi						
4	Penampilan fasilitas fisik PT. Kianis Pratama ini sesuai dengan jenis layanan yang disediakan						
<i>Reliability</i>							
5	PT. Kianis Pratama berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu kepada pelanggan, dan mereka selalu menepatinya						

6	PT. Kianis Pratama mampu menyelesaikan dengan tepat waktu, komplain dari pelanggan						
7	Perusahaan ini memiliki layanan yang dapat diandalkan						
8	PT. Kianis Pratama menepati janji yang telah disampaikan sebelumnya kepada pelanggan saat menawarkan jasa ini						
9	PT. Kianis Pratama menyimpan semua catatan administrasi dengan akurat						
Responsiveness							
10	Customer/Pelanggan mendapat informasi oleh PT. Kianis Pratama jika komplain akan dikerjakan.						
11	Karyawan/Tehnisi PT. Kianis Pratama bisa memberikan layanan cepat kepada pelanggan						
12	Karyawan/Tehnisi PT. Kianis Pratama selalu bersedia membantu pelanggan						
13	Karyawan/Tehnisi PT. Kianis Pratama selalu merespon cepat komplain maupun kebutuhan pelanggan						
Assurance		STS	TS	RG	CS	S	SS
14	Saya dapat mempercayai karyawan dari PT. Kianis Pratama ini						
15	Saya merasa aman dalam transaksi dengan karyawan PT. Kianis Pratama ini						
16	Karyawan PT. Kianis Pratama bersikap sopan dan menjelaskan dengan baik jika ada pertanyaan dari customer						
17	Karyawan PT. Kianis Pratama mendapatkan dukungan yang memadai dari perusahaan ini untuk dapat melakukan pekerjaan mereka dengan baik						
Emphaty							
18	PT. Kianis Pratama memberi perhatian secara individu kepada pelanggan tertentu atau special						
19	Karyawan PT. Kianis Pratama dapat diharapkan untuk memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan						
20	Karyawan PT. Kianis Pratama dapat mengetahui apa yang dibutuhkan pelanggan saat ini						
21	PT. Kianis Pratama menaruh perhatian terbaik kepada pelanggan mereka.						
22	PT. Kianis Pratama memiliki jam operasional yang nyaman bagi semua pelanggan						

### Kepuasan Konsumen

NO	PERTANYAAN	STS	TS	RG	CS	S	SS
1	Forklift dari PT. Kianis Pratama mampu bekerja dengan lebih baik dalam memenuhi kebutuhan pelanggan						
2	Saya percaya bahwa menggunakan Forklift dari PT. Kianis Pratama memberikan pengalaman yang sangat memuaskan						
3	Saya merasa bahwa menggunakan Forklift dari PT. Kianis Pratama adalah keputusan yang sudah benar						

4	Saya merasa sangat puas dengan keputusan untuk menggunakan jasa forklift dari PT Kianis Pratama						
5	Pilihan saya untuk menggunakan jasa forklift dari PT. Kianis Pratama ini adalah pilihan yang bijaksana						

### Loyalitas Konsumen

NO	PERTANYAAN	STS	TS	RG	CS	S	SS
1	Saya bermaksud untuk terus menggunakan jasa rental forklift dari PT. Kianis Pratama ini di masa mendatang						
2	Saya lebih mungkin untuk membeli kembali jasa rental forklift dari PT. Kianis Pratama ini di masa mendatang						
3	Saya akan memilih pertama kali PT. Kianis Pratama, sebagai perusahaan jasa rental forklift ketika saya membutuhkan.						
4	Saya akan mendorong teman dan kerabat untuk menggunakan jasa rental forklift dari PT. Kianis Pratama						

### LAMPIRAN 2. DEFINISI OPERASIONAL DAN SKALA PENGUKURAN VARIABEL PENELITIAN

No	Variabel	Dimensi	Indikator
1	Reputasi Perusahaan	<i>Functional</i>  <i>Experiential</i>  <i>Appearance enhances</i>	1) Forklift PT. Kianis Pratama yang membuat merasa lebih baik 2) Forklift PT. Kianis Pratama yang dapat meningkatkan frekuensi penggunaan 3) Menggunakan Forklift PT. Kianis Pratama dapat tampil seperti yang dijanjikan 4) Forklift PT. Kianis Pratama yang dapat diandalkan untuk penggunaannya 5) Forklift PT. Kianis Pratama yang mampu memberikan solusi untuk harapan pelanggan 6) Forklift PT. Kianis Pratama yang lebih efektif kebutuhan dibandingkan perusahaan lain
2	Kualitas Layanan	<i>Tangibles</i>  <i>Reliability</i>	7) Perusahaan memiliki peralatan terbaru 8) Fasilitas fisik menarik secara visual 9) Karyawan berpakaian bagus dan tampak rapi 10) Penampilan fasilitas fisik perusahaan-perusahaan ini sesuai dengan jenis layanan yang disediakan 11) Perusahaan berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu, dan merek menepatinya 12) Ketika pelanggan memiliki masalah, perusahaan mampu meyakinkan

No	Variabel	Dimensi	Indikator
		<p><i>Responsiveness</i></p> <p><i>Assurance</i></p> <p><i>Emphaty</i></p>	<p>13) Perusahaan ini harus dapat diandalkan</p> <p>14) Perusahaan telah menyediakan layanan sesuai dengan janjinya</p> <p>15) Perusahaan menyimpan semua catatan administrasi dengan akurat</p> <p>16) Pelanggan mendapat informasi oleh perusahaan jika komplain akan dikerjakan</p> <p>17) Karyawan/Tehnisi perusahaan bisa memberikan layanan cepat kepada pelanggan.</p> <p>18) Karyawan/Tehnisi perusahaan selalu bersedia membantu pelanggan.</p> <p>19) Karyawan/Tehnisi Perusahaan selalu merespon cepat komplain maupun kebutuhan pelanggan</p> <p>20) Saya dapat mempercayai karyawan dari perusahaan.</p> <p>21) Saya merasa aman dalam transaksi dengan karyawan perusahaan.</p> <p>22) Karyawan perusahaan bersikap sopan dan menjelaskan dengan baik jika ada pertanyaan dari customer</p> <p>23) Karyawan perusahaan mendapatkan dukungan yang memadai dari perusahaan ini untuk dapat melakukan pekerjaan mereka dengan baik</p> <p>24) Perusahaan memberi perhatian secara individu kepada pelanggan tertentu atau special</p> <p>25) Karyawan perusahaan dapat diharapkan untuk memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan</p> <p>26) Karyawan perusahaan dapat mengetahui apa yang dibutuhkan pelanggan saat ini</p> <p>27) PT. Kianis Pratama menaruh perhatian terbaik kepada pelanggan mereka</p> <p>28) Perusahaan memiliki jam operasional yang nyaman bagi semua pelanggan</p>
3	Kepuasan Konsumen	Kepuasan Konsumen	<p>29) Forklift atau produk jasa perusahaan mampu bekerja dan beroperasi dengan lebih baik dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.</p> <p>30) Percaya bahwa menggunakan forklift atau produk jasa dari perusahaan memberikan pengalaman yang sangat memuaskan</p> <p>31) Merasa bahwa menggunakan forklift atau produk jasa dari perusahaan adalah keputusan yang sudah benar</p> <p>32) Merasa sangat puas dengan keputusan untuk menggunakan jasa forklift atau produk jasa perusahaan.</p> <p>33) Pilihan untuk menggunakan jasa forklift dari perusahaan ini adalah pilihan yang bijaksana</p>
4	Loyalitas Konsumen	Niat untuk menggunakan kembali	<p>34) Bermaksud untuk terus menggunakan produk jasa ini di masa mendatang</p> <p>35) Lebih mungkin untuk menggunakan produk jasa ini di</p>

No	Variabel	Dimensi	Indikator
		Kesediaan untuk merekomendasikan	waktu mendatang 36) Produk jasa ini adalah pilihan pertama 37) Akan mendorong teman dan kerabat untuk menggunakan produk jasa dari perusahaan ini

### LAMPIRAN 3. RINGKASAN PENELITIAN SEBELUMNYA

No	Hubungan Variabel	Judul	Peneliti dan Tahun	Hasil Penelitian
1.1	Kualitas Pelayanan terhadap Reputasi	<i>The link between service quality, corporate reputation and customer responses</i>	Kim Jeong (2010) e-journal Manchester Business School	Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap reputasi perusahaan
1.2		<i>A study on the effect of organization's reputation on service quality and customer's satisfaction and loyalty (The organization under study: Tose'e aavon Bank of Tehran Province)</i>	Karimia Owjan, Ali Javid, Mahdi Javaheri Kamel, & Roohollah Shahsavan (2017) <i>International Academic Journal of Business Management Vol. 4, No. 2, pp. 55-68.</i>	Ada hubungan yang signifikan reputasi perusahaan dengan kualitas pelayanan
2.1		<i>Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty</i>	Jahanshahi Asghar Afshar, Mohammad Ali Hajizadeh Gashti, Seyed Abbas Mirdamadi, Khaled Nawaser & eyed Mohammad Sadeq Khaksar (2011)  <i>International Journal of Humanities and Social Science, Vol. 1 No. 7</i>	Terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan
2.2	Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengaruh Reputasi Perusahaan terhadap	<i>The Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction of Pharmacy Departments in Public Hospitals</i>	Arsanam Prachayaporn and Khanchitpol Yousapronpaiboon.(2014), <i>International Journal of Innovation, Management and Technology, Vol. 5, No. 4, p:261-265</i>	Kualitas pelayanan pada dimensi reliability, responsiveness dan tangibles berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan
2.3	Kepuasan Pelanggan	<i>The Impact Of Service Quality On</i>	Ahmed Saad Mateen, Khaliq Ahmad,	Kualitas pelayanan berpengaruh positif

		<i>Customer Satisfaction And Customer Loyalty: An Empirical Study On Islamic Banks In Bahrain</i>	Muhammad Tahir Jan (2016) <i>Al-Shajarah Journal of Islamic Thought and Civilization of The International Islamic University Malaysia (IIUM)</i>	terhadap pelanggan	kepuasan
3.1		<i>Corporate Reputation, Consumer Satisfaction And Loyalty</i>	Ali Imran, Abdul Khaliq Alvi , Rana Raffaqa Ali (2012) <i>Romanian Review of Social Sciences Vol.3: 13-23</i>	Reputasi berpengaruh terhadap pelanggan	perusahaan signifikan kepuasan
3.2	Pengaruh Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan	<i>The Relationship between Reputation, Customer Satisfaction, Trust, and Loyalty</i>	Gul Roshana (2014) <i>Journal of Public Administration and Governance Vol. 4, No. 3: 368-387</i>	Terdapat pengaruh positif reputasi terhadap pelanggan	perusahaan kepuasan
3.3		<i>A study on the effect of organization's reputation on service quality and customer's satisfaction and loyalty (The organization under study: Tose'e aavon Bank of Tehran Province)</i>	Karimia Owjan, Ali Javid, Mahdi Javaheri Kamel, & Roohollah Shahsavan (2017) <i>International Academic Journal of Business Management Vol. 4, No. 2, pp. 55-68.</i>	Ada hubungan yang signifikan positif reputasi perusahaan terhadap kepuasan pelanggan	
4.1		<i>The Casual Effects of Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction on Customer Loyalty in the Leisure Resort Enterprise</i>	Kun-Hsi Liao (2012) <i>China-USA Business Review, Vol. 11, No. 5</i>	Reputasi berpengaruh terhadap pelanggan	perusahaan signifikan loyalitas
4.2	Pengaruh Reputasi Perusahaan terhadap Loyalitas	<i>How Does Corporate Reputation Affect Customer Loyalty in a Corporate Crisis?</i>	Helm Sabrina & Tolsdorf Julia (2013) <i>Journal of Contingencies and Crisis Management, 21(3), 144-152.</i>	Reputasi berpengaruh terhadap pelanggan	perusahaan signifikan loyalitas
4.3		<i>The Relationship between Reputation, Customer</i>	Gul Roshana (2014) <i>Journal of Public</i>	Terdapat pengaruh positif reputasi terhadap	perusahaan Loaylitas



		<i>Satisfaction, Trust, and Loyalty</i>	<i>Administration and Governance Vol. 4, No. 3: 368-387</i>	pelanggan
5.1		<i>Corporate Reputation, Consumer Satisfaction And Loyalty</i>	Ali Imran, Abdul Khaliq Alvi , Rana Raffaqt Ali (2012)  <i>Romanian Review of Social Sciences Vol.3: 13-23</i>	Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pelanggan
5.2	Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan	<i>The Casual Effects of Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction on Customer Loyalty in the Leisure Resort Enterprise</i>	Kun-Hsi Liao (2012) <i>China-USA Business Review, Vol. 11, No. 5</i>	Terdapat pengaruh positif kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan
5.3		<i>Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty and Intentions to Switch: Evidence from Banking Sector of Pakistan</i>	Mohsan Faizan, Muhammad Musarrat Nawaz, M. Sarfraz Khan, Zeeshan Shaukat & Numan Aslam (2011)  <i>International Journal of Business and Social Science Vol. 2 No. 16: 263-270</i>	Kepuasan pelanggan berkorelasi positif terhadap loyalitas pelanggan

#### LAMPIRAN 4. PROFIL RESPONDEN

##### Jenis kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki - laki	203	81.2	81.2	81.2
Perempuan	47	18.8	18.8	100.0
Total	250	100.0	100.0	

##### Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< 20 tahun	3	1.2	1.2	1.2
Valid 20 - 35 tahun	130	52.0	52.0	53.2
36 - 50 tahun	102	40.8	40.8	94.0
> 50 tahun	15	6.0	6.0	100.0
Total	250	100.0	100.0	

##### Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	99	39.6	39.6
	SMU	26	10.4	50.0
	S1	77	30.8	80.8
	Lainnya	48	19.2	100.0
	Total	250	100.0	100.0

#### Jabatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Operator Forklift	72	28.8	28.8
	Foreman Shif	40	16.0	44.8
	Kepala gudang/Ka.Dept	98	39.2	39.2
	Purchasing	39	15.6	15.6
	5.00	1	.4	.4
	Total	250	100.0	100.0

#### Jenis Usaha Perusahaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Warehouse	56	22,40	22,40
	Logistic	123	49,20	49,20
	Produksi	53	21,20	21,20
	Manufacture	18	7,20	7,20
	Food & Beverage	0	0	0
	Total	250	100.0	100.0

#### Informasi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Teman/sahabat	115	46.0	46.0
	Iklan	47	18.8	18.8
	Mengetahui sendiri	88	35.2	35.2
	Total	250	100.0	100.0

#### Frekuensi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3 kali	13	5.2	5.2
	4 kali	25	10.0	10.0
	Kontrak bulanan	51	20.4	20.4
	Kontrak tahunan	161	64.4	64.4
	Total	250	100.0	100.0

**LAMPIRAN 5. HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS**

**HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS TRAYOUT  
Correlations**

		Tot_RepMer
RM1	Pearson Correlation	.854**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
RM2	Pearson Correlation	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
RM3	Pearson Correlation	.837**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
RM4	Pearson Correlation	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
RM5	Pearson Correlation	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
RM6	Pearson Correlation	.691**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
RM7	Pearson Correlation	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
RM8	Pearson Correlation	.743**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
RM9	Pearson Correlation	.680**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
RM10	Pearson Correlation	.694**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
RM11	Pearson Correlation	.622**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
RM12	Pearson Correlation	.712**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
RM13	Pearson Correlation	.752**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
RM14	Pearson Correlation	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
RM15	Pearson Correlation	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Tot_RepMer	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.947	15

## Correlations

		Tot_KualPe
KP1	Pearson Correlation	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
KP2	Pearson Correlation	.592**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
KP3	Pearson Correlation	.594**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
KP4	Pearson Correlation	.638**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
KP5	Pearson Correlation	.562**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
KP6	Pearson Correlation	.706**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
KP7	Pearson Correlation	.624**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
KP8	Pearson Correlation	.750**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
KP9	Pearson Correlation	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
KP10	Pearson Correlation	.418 <sup>†</sup>
	Sig. (2-tailed)	.021
	N	30
KP11	Pearson Correlation	.484**
	Sig. (2-tailed)	.007
	N	30
KP12	Pearson Correlation	.452 <sup>†</sup>
	Sig. (2-tailed)	.012
	N	30
KP13	Pearson Correlation	.454 <sup>†</sup>
	Sig. (2-tailed)	.012
	N	30

KP14	Pearson Correlation	.725**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
KP15	Pearson Correlation	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
KP16	Pearson Correlation	.663**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
KP17	Pearson Correlation	.528**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	30
KP18	Pearson Correlation	.654**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
KP19	Pearson Correlation	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
KP20	Pearson Correlation	.797**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
KP21	Pearson Correlation	.688**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
KP22	Pearson Correlation	.595**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
Tot_KualPe	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.921	22

## Correlations

#### Correlations

		KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	Tot_KepKon
KK1	Pearson Correlation	1	.371*	.817**	.703**	.857**	.861**
	Sig. (2-tailed)		.043	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KK2	Pearson Correlation	.371*	1	.598**	.651**	.375*	.681**
	Sig. (2-tailed)	.043		.000	.000	.041	.000

	N	30	30	30	30	30	30
KK3	Pearson Correlation	.817**	.598**	1	.948**	.825**	.968**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KK4	Pearson Correlation	.703**	.651**	.948**	1	.794**	.948**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KK5	Pearson Correlation	.857**	.375*	.825**	.794**	1	.886**
	Sig. (2-tailed)	.000	.041	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Tot_KepKon	Pearson Correlation	.861**	.681**	.968**	.948**	.886**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	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

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.921	5

## Correlations

#### Correlations

		LK1	LK2	LK3	LK4	Tot_Loyalkon
LK1	Pearson Correlation	1	.873**	.479**	.389*	.870**
	Sig. (2-tailed)		.000	.007	.033	.000
	N	30	30	30	30	30
LK2	Pearson Correlation	.873**	1	.484**	.318	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000		.007	.087	.000
	N	30	30	30	30	30
LK3	Pearson Correlation	.479**	.484**	1	.277	.767**
	Sig. (2-tailed)	.007	.007		.138	.000
	N	30	30	30	30	30
LK4	Pearson Correlation	.389*	.318	.277	1	.610**
	Sig. (2-tailed)	.033	.087	.138		.000
	N	30	30	30	30	30
Tot_Loyalkon	Pearson Correlation	.870**	.851**	.767**	.610**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.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

Scale: ALL VARIABLES

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.771	4

## LAMPIRAN 6. Hasil Lisrel

### Correlations

**Correlations**

		RP1	RP2	RP3	RP4	RP5	RP6	Total_RP
RP1	Pearson Correlation	1	.855**	.598**	.548**	.649**	.687**	.872**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.002	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
RP2	Pearson Correlation	.855**	1	.545**	.651**	.624**	.760**	.893**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
RP3	Pearson Correlation	.598**	.545**	1	.522**	.438*	.411*	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.003	.015	.024	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
RP4	Pearson Correlation	.548**	.651**	.522**	1	.642**	.660**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.003		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
RP5	Pearson Correlation	.649**	.624**	.438*	.642**	1	.712**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.015	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
RP6	Pearson Correlation	.687**	.760**	.411*	.660**	.712**	1	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.024	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Total_RP	Pearson Correlation	.872**	.893**	.715**	.816**	.810**	.853**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	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

Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.905	6

DATE: 10/23/2019  
TIME: 08:33

P R E L I S 2.80

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 D:\DWI LISREL\prelis.PR2:

```
!PRELIS SYNTAX: Can be edited
SY='D:\DWI LISREL\prelis.PSF'
NS 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17
OU MA=CM BT XT XM
```

Total Sample Size = 250

Univariate Summary Statistics for Continuous Variables

Variable	Mean	St. Dev.	T-Value	Skewness	Kurtosis	Minimum Freq.	Maximum Freq.
----------	------	----------	---------	----------	----------	---------------	---------------



Variable	Mean	Std. Dev.	Skewness	Kurtosis	Chi-Square	Df	Significance
6.029 RP1	4.612	0.913	79.908	-0.137	-0.464	2.337	5
6.033 RP2	4.518	0.844	84.688	-0.069	-0.291	2.271	3
6.151 RP3	4.420	0.855	81.767	-0.032	-0.191	1.838	1
6.018 KL1	4.333	0.690	99.326	0.008	-0.162	2.772	8
5.899 KL2	4.410	0.687	101.428	-0.026	-0.140	2.516	2
6.010 KL3	4.320	0.749	91.208	-0.032	-0.111	2.088	1
6.097 KL4	4.424	0.741	94.456	-0.027	-0.098	2.215	1
5.976 KL5	4.313	0.720	94.645	-0.015	-0.077	2.165	1
6.066 KK1	4.316	0.826	82.581	-0.035	-0.112	1.901	2
5.996 KK2	4.156	0.903	72.793	-0.012	-0.109	1.969	7
6.019 KK3	4.172	0.849	77.670	0.011	-0.135	1.822	3
6.025 KK4	4.116	0.939	69.294	0.013	-0.248	1.789	6
6.103 KK5	4.304	0.866	78.549	-0.066	-0.085	2.079	5
5.898 LK1	4.360	0.840	82.091	0.039	-0.091	1.682	1
6.034 LK2	4.392	0.845	82.230	-0.019	0.001	2.263	6
6.047 LK3	4.184	1.111	59.527	-0.059	-0.390	0.745	1
6.067 LK4	4.188	1.061	62.427	-0.078	-0.266	0.915	1

Test of Univariate Normality for Continuous Variables

Variable	Skewness		Kurtosis		Skewness and Kurtosis	
	Z-Score	P-Value	Z-Score	P-Value	Chi-Square	P-Value
RP1	-0.898	0.369	-1.856	0.063	4.252	0.119
RP2	-0.458	0.647	-0.994	0.320	1.197	0.550
RP3	-0.211	0.833	-0.567	0.570	0.366	0.833
KL1	0.055	0.956	-0.452	0.651	0.207	0.901
KL2	-0.172	0.863	-0.364	0.716	0.162	0.922
KL3	-0.210	0.834	-0.256	0.798	0.110	0.947
KL4	-0.175	0.861	-0.207	0.836	0.073	0.964
KL5	-0.101	0.919	-0.131	0.895	0.027	0.986
KK1	-0.231	0.818	-0.258	0.796	0.120	0.942
KK2	-0.082	0.934	-0.249	0.804	0.069	0.966
KK3	0.075	0.940	-0.346	0.729	0.125	0.939
KK4	0.086	0.931	-0.801	0.423	0.650	0.723
KK5	-0.436	0.663	-0.161	0.872	0.216	0.898
LK1	0.260	0.795	-0.183	0.855	0.101	0.951
LK2	-0.127	0.899	0.139	0.890	0.035	0.982
LK3	-0.389	0.698	-1.464	0.143	2.294	0.318
LK4	-0.512	0.608	-0.881	0.378	1.038	0.595

Covariance Matrix

	RP1	RP2	RP3	KL1	KL2	KL3
RP1	0.833					
RP2	0.470	0.712				
RP3	0.396	0.483	0.731			
KL1	0.131	0.096	0.159	0.476		
KL2	0.100	0.061	0.094	0.295	0.473	
KL3	0.063	0.053	0.062	0.240	0.309	0.561
KL4	0.096	0.027	0.040	0.231	0.334	0.270
KL5	0.124	0.083	0.109	0.267	0.301	0.278
KK1	0.172	0.203	0.157	0.089	0.156	0.075
KK2	0.102	0.148	0.097	0.037	0.105	0.053
KK3	0.126	0.157	0.112	0.093	0.134	0.041
KK4	0.059	0.035	0.067	0.091	0.082	-0.008
KK5	0.048	0.094	0.116	0.035	0.103	-0.022
LK1	0.139	0.168	0.154	-0.046	0.013	-0.052
LK2	0.157	0.179	0.112	-0.016	0.003	-0.033
LK3	0.155	0.212	0.124	-0.024	0.060	0.003
LK4	0.079	0.141	0.034	-0.118	-0.059	-0.101

Covariance Matrix

	KL4	KL5	KK1	KK2	KK3	KK4
KL4	0.548					
KL5	0.363	0.519				
KK1	0.141	0.152	0.683			
KK2	0.105	0.085	0.442	0.815		
KK3	0.121	0.089	0.371	0.478	0.721	
KK4	0.135	0.091	0.360	0.414	0.472	0.882
KK5	0.110	0.043	0.350	0.427	0.452	0.458
LK1	-0.018	0.010	0.089	0.148	0.123	0.100
LK2	-0.006	0.010	0.055	0.089	0.115	0.088
LK3	0.074	0.009	0.113	0.137	0.191	0.179
LK4	-0.030	-0.077	-0.004	0.112	0.055	0.198

Covariance Matrix

	KK5	LK1	LK2	LK3	LK4
KK5	0.751				
LK1	0.182	0.705			
LK2	0.121	0.439	0.713		
LK3	0.203	0.454	0.470	1.235	
LK4	0.090	0.383	0.371	0.752	1.125

Means

	RP1	RP2	RP3	KL1	KL2	KL3
	4.612	4.518	4.420	4.333	4.410	4.320

Means

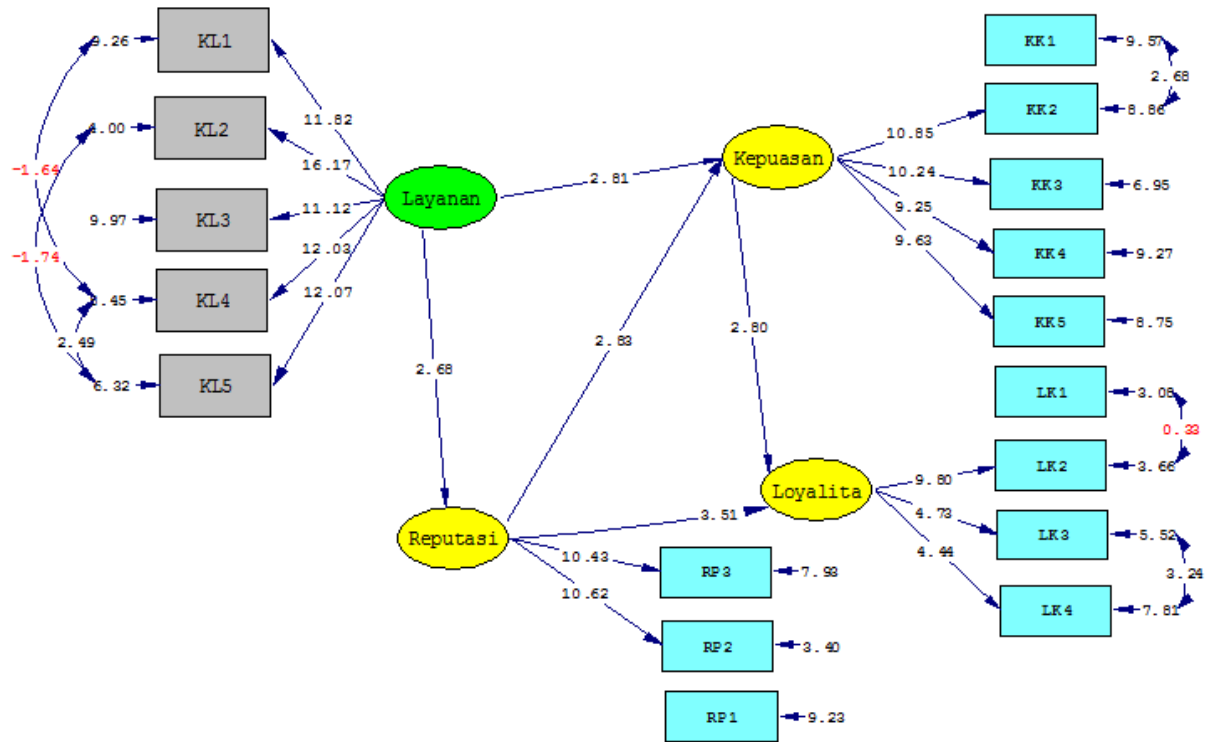
	KL4	KL5	KK1	KK2	KK3	KK4
	4.424	4.313	4.316	4.156	4.172	4.116

Means

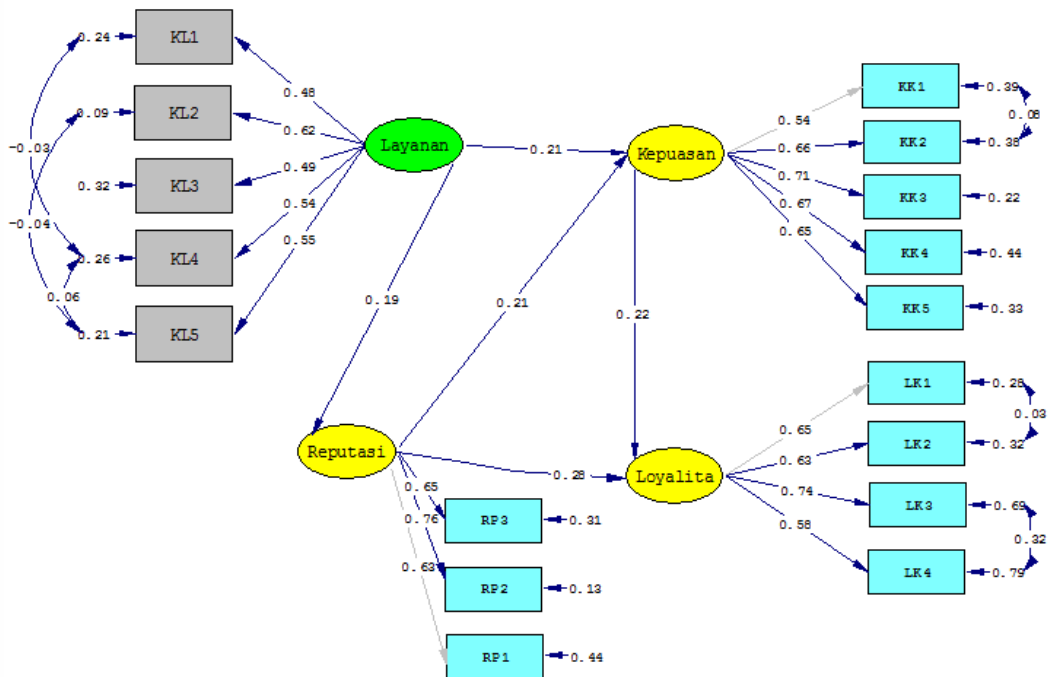
	KK5	LK1	LK2	LK3	LK4

	4.304	4.360	4.392	4.184	4.188	
Standard Deviations						
	RP1	RP2	RP3	KL1	KL2	KL3
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
	0.913	0.844	0.855	0.690	0.687	0.749
Standard Deviations						
	KL4	KL5	KK1	KK2	KK3	KK4
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
	0.741	0.720	0.826	0.903	0.849	0.939
Standard Deviations						
	KK5	LK1	LK2	LK3	LK4	
	-----	-----	-----	-----	-----	
	0.866	0.840	0.845	1.111	1.061	

The Problem used 31456 Bytes (= 0.0% of available workspace)



Chi-Square=162.58, df=108, P-value=0.00054, RMSEA=0.045



Chi-Square=162.58, df=108, P-value=0.00054, RMSEA=0.045

DATE: 10/23/2019

TIME: 8:26

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 D:\DWI LISREL\simplis.spj:

ANALISIS LISREL

Raw Data from file 'D:\DWI LISREL\prelis.psf'

Sample Size = 250

Latent Variables Layanan Reputasi Kepuasan Loyalitas  
Relationships

KL1 - KL5 = Layanan

RP1 - RP3 = Reputasi

KK1 - KK5 = Kepuasan

LK1 - LK4 = Loyalitas

Reputasi = Layanan

Kepuasan = Layanan Reputasi

Loyalitas = Reputasi Kepuasan

Let the errors of LK1 and LK2 correlate

Let the errors of LK3 and LK4 correlate

Let the errors of KL2 and KL5 correlate

Let the errors of KL4 and KL5 correlate

Let the errors of KL1 and KL4 correlate

Let the errors of KK1 and KK2 correlate

Options: EF

Path Diagram

End of Problem

Sample Size = 250

ANALISIS LISREL

Covariance Matrix

	RP1	RP2	RP3	KK1	KK2	KK3
RP1	0.83					
RP2	0.48	0.71				
RP3	0.40	0.49	0.73			
KK1	0.18	0.21	0.16	0.68		
KK2	0.10	0.15	0.10	0.44	0.81	
KK3	0.13	0.16	0.11	0.37	0.48	0.72
KK4	0.06	0.04	0.07	0.36	0.42	0.47
KK5	0.05	0.09	0.11	0.35	0.43	0.45

LK1	0.14	0.17	0.16	0.09	0.15	0.13
LK2	0.15	0.18	0.12	0.06	0.09	0.12
LK3	0.14	0.21	0.12	0.11	0.14	0.20
LK4	0.08	0.14	0.03	0.00	0.12	0.06
KL1	0.13	0.10	0.15	0.09	0.04	0.09
KL2	0.10	0.06	0.09	0.15	0.10	0.13
KL3	0.07	0.05	0.06	0.08	0.05	0.05
KL4	0.09	0.03	0.04	0.14	0.11	0.12
KL5	0.12	0.09	0.11	0.15	0.08	0.08

Covariance Matrix

	KK4	KK5	LK1	LK2	LK3	LK4
KK4	0.88					
KK5	0.46	0.75				
LK1	0.11	0.19	0.71			
LK2	0.09	0.13	0.44	0.71		
LK3	0.19	0.20	0.48	0.47	1.24	
LK4	0.19	0.09	0.39	0.37	0.75	1.13
KL1	0.10	0.03	-0.04	-0.01	-0.03	-0.11
KL2	0.09	0.10	0.02	0.00	0.06	-0.05
KL3	-0.01	-0.02	-0.06	-0.03	0.00	-0.10
KL4	0.14	0.11	-0.01	-0.01	0.07	-0.03
KL5	0.08	0.04	0.02	0.01	0.00	-0.08

Covariance Matrix

	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5
KL1	0.48				
KL2	0.30	0.47			
KL3	0.24	0.31	0.56		
KL4	0.23	0.33	0.27	0.55	
KL5	0.27	0.30	0.27	0.36	0.52

ANALISIS LISREL

Number of Iterations = 11

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

Measurement Equations

$$RP1 = 0.63 * Reputasi, \text{ Errorvar.} = 0.44, R^2 = 0.47$$

(0.048)  
9.23

$$RP2 = 0.76 * Reputasi, \text{ Errorvar.} = 0.13, R^2 = 0.81$$

(0.072)                      (0.040)  
10.62                              3.40

$$RP3 = 0.65 * Reputasi, \text{ Errorvar.} = 0.31, R^2 = 0.57$$

(0.062)                      (0.039)  
10.43                              7.93

$$KK1 = 0.54 * Kepuasan, \text{ Errorvar.} = 0.39, R^2 = 0.43$$

(0.041)  
9.57

KK2 = 0.66\*Kepuasan, Errorvar.= 0.38 , R<sup>2</sup> = 0.53  
 (0.061) (0.043)  
 10.85 8.86

KK3 = 0.71\*Kepuasan, Errorvar.= 0.22 , R<sup>2</sup> = 0.69  
 (0.069) (0.032)  
 10.24 6.95

KK4 = 0.67\*Kepuasan, Errorvar.= 0.44 , R<sup>2</sup> = 0.50  
 (0.072) (0.047)  
 9.25 9.27

KK5 = 0.65\*Kepuasan, Errorvar.= 0.33 , R<sup>2</sup> = 0.56  
 (0.067) (0.038)  
 9.63 8.75

LK1 = 0.65\*Loyalita, Errorvar.= 0.28 , R<sup>2</sup> = 0.60  
 (0.091)  
 3.08

LK2 = 0.63\*Loyalita, Errorvar.= 0.32 , R<sup>2</sup> = 0.55  
 (0.064) (0.087)  
 9.80 3.66

LK3 = 0.74\*Loyalita, Errorvar.= 0.69 , R<sup>2</sup> = 0.45  
 (0.16) (0.12)  
 4.73 5.52

LK4 = 0.58\*Loyalita, Errorvar.= 0.79 , R<sup>2</sup> = 0.30  
 (0.13) (0.10)  
 4.44 7.81

KL1 = 0.48\*Layanan, Errorvar.= 0.24 , R<sup>2</sup> = 0.49  
 (0.041) (0.026)  
 11.82 9.26

KL2 = 0.62\*Layanan, Errorvar.= 0.093 , R<sup>2</sup> = 0.80  
 (0.038) (0.023)  
 16.17 4.00

KL3 = 0.49\*Layanan, Errorvar.= 0.32 , R<sup>2</sup> = 0.43  
 (0.044) (0.032)  
 11.12 9.97

KL4 = 0.54\*Layanan, Errorvar.= 0.26 , R<sup>2</sup> = 0.52  
 (0.044) (0.031)  
 12.03 8.45

KL5 = 0.55\*Layanan, Errorvar.= 0.21 , R<sup>2</sup> = 0.59  
 (0.046) (0.034)  
 12.07 6.32

Error Covariance for KK2 and KK1 = 0.085  
 (0.032)  
 2.68

Error Covariance for LK2 and LK1 = 0.027  
 (0.082)  
 0.33

Error Covariance for LK4 and LK3 = 0.32

(0.099)  
3.24

Error Covariance for KL4 and KL1 = -0.03  
(0.020)  
-1.64

Error Covariance for KL5 and KL2 = -0.04  
(0.021)  
-1.74

Error Covariance for KL5 and KL4 = 0.063  
(0.025)  
2.49

#### Structural Equations

Reputasi = 0.19\*Layanan, Errorvar.= 0.96 , R<sup>2</sup> = 0.038  
(0.072) (0.17)  
2.68 5.70

Kepuasan = 0.21\*Reputasi + 0.21\*Layanan, Errorvar.= 0.90 , R<sup>2</sup> = 0.10  
(0.075) (0.073) (0.17)  
2.83 2.81 5.31

Loyalita = 0.28\*Reputasi + 0.22\*Kepuasan, Errorvar.= 0.84 , R<sup>2</sup> = 0.16  
(0.081) (0.080) (0.22)  
3.51 2.80 3.79

#### Reduced Form Equations

Reputasi = 0.19\*Layanan, Errorvar.= 0.96, R<sup>2</sup> = 0.038  
(0.072)  
2.68

Kepuasan = 0.25\*Layanan, Errorvar.= 0.94, R<sup>2</sup> = 0.061  
(0.073)  
3.36

Loyalita = 0.11\*Layanan, Errorvar.= 0.99, R<sup>2</sup> = 0.012  
(0.035)  
3.12

#### Correlation Matrix of Independent Variables

Layanan  
-----  
1.00

#### Covariance Matrix of Latent Variables

	Reputasi	Kepuasan	Loyalita	Layanan
	-----	-----	-----	-----
Reputasi	1.00			
Kepuasan	0.25	1.00		
Loyalita	0.34	0.30	1.00	
Layanan	0.19	0.25	0.11	1.00



Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 108  
Minimum Fit Function Chi-Square = 168.65 (P = 0.00017)  
Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 162.58 (P = 0.00054)  
Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 54.58  
90 Percent Confidence Interval for NCP = (24.23 ; 92.90)

Minimum Fit Function Value = 0.68  
Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.22  
90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.097 ; 0.37)  
Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.045  
90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.030 ; 0.059)  
P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.71

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 1.01  
90 Percent Confidence Interval for ECVI = (0.89 ; 1.17)  
ECVI for Saturated Model = 1.23  
ECVI for Independence Model = 11.45

Chi-Square for Independence Model with 136 Degrees of Freedom = 2816.80

Independence AIC = 2850.80  
Model AIC = 252.58  
Saturated AIC = 306.00  
Independence CAIC = 2927.66  
Model CAIC = 456.05  
Saturated CAIC = 997.78

Normed Fit Index (NFI) = 0.94  
Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.97  
Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.75  
Comparative Fit Index (CFI) = 0.98  
Incremental Fit Index (IFI) = 0.98  
Relative Fit Index (RFI) = 0.92

Critical N (CN) = 215.23

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.042  
Standardized RMR = 0.059  
Goodness of Fit Index (GFI) = 0.93  
Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.90  
Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.66

The Modification Indices Suggest to Add the

Path to	from	Decrease in Chi-Square	New Estimate
KK1	Reputasi	10.7	0.15

The Modification Indices Suggest to Add an Error Covariance

Between	and	Decrease in Chi-Square	New Estimate
LK4	KK4	10.8	0.12