

LAMPIRAN

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul

Lampiran 1
Kuesioner Pretest

KUESIONER SURVEY
KATA PENGANTAR

Kuesioner ini merupakan penelitian ilmiah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas pelanggan pada restoran Mitarik Laiker. Untuk itu mohon bantuan Saudara/i untuk berkenan berpartisipasi dengan cara mengisi kuesioner ini. Sepenuhnya kami menjamin kerahasiaan identitas Saudara. Saya akan sangat menghargai pendapat Saudara/i, dan atas partisipasi Saudara saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,
Yohanes Bivarli Marung

A. Identitas Responden: (Berilah tanda “X” pada pilihan yang ada)

1. Jenis kelamin:
 - a. Pria b. Wanita
2. Usia saat ini:
 - a. 17-25 tahun b. 26 tahun – 32 tahun c. \geq 32 tahun
3. Pendidikan akhir:
 - a. SMP b. SMA c. D3 d. S1 e. S2
4. Pekerjaan saat ini:
 - a. PNS b. Pegawai Swasta c. Wirausaha d. Ibu Rumah Tangga
5. Sudah berapa lama menjadi pelanggan restoran Mitarik Laiker:
 - a. \leq 1 tahun b. 2-4 tahun c. \geq 5 tahun

B. Kuesioner

Saya mohon untuk kesediaan Saudara/i untuk memberikan pendapat pernyataan-pernyataan dengan cara menyilang kotak pada salah satu nomor yang dapat dipilih pada skala 1 sampai 5. Skala nomor menunjukkan seberapa dekat jawaban saudara/bapak/ibu dengan pilihan yang tersedia, sebagai berikut:

1. Sangat tidak setuju (STS)
2. Tidak setuju (TS)
3. Antara Setuju Tidak Setuju (ASTS)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

No	Operasionalisasi	STS (1)	TS (2)	ASTS (3)	S (4)	STS (5)
1	Interior restoran Mitarik Laiker membuat nyaman pelanggan.					
2	Ketepatan penataan tataletak menarik pelanggan.					
3	Karyawan restoran Mitarik Laiker berpenampilan sopan.					
4	Restoran Mitarik Laiker bersih.					
5	Restoran Mitarik Laiker tepat waktu dalam menyajikan pesanan kepada konsumen.					
6	Pegawai restoran Mitarik Laiker dengan tulus membantu pelanggan.					
7	Restoran Mitarik Laiker dapat diandalkan.					
8	Restoran Mitarik Laiker secara tepat menyajikan pesanan pelanggan.					
9	Para pegawai restoran Mitarik Laiker selalu bersedia melayani pelanggan.					
10	Restoran Mitarik Laiker memberitahukan pelanggan perihal waktu pelayanan.					
11	Karyawan restoran melakukan pelayanan dengan cekatan.					
12	Pelanggan merasa aman dalam melakukan pembayaran di restoran Mitarik Laiker.					
13	Saya mempercayai kemampuan restoran Mitarik Laiker dalam menyajikan menu yang enak.					
14	Pegawai restoran Mitarik Laiker sopan dalam berperilaku.					
15	Karyawan restoran Mitarik Laiker memberi perhatian secara pribadi.					
16	Restoran Mitarik Laiker memahami apa yang diinginkan pelanggan.					
17	Jam buka restoran Mitarik Laiker sesuai dengan standar operasional.					
18	Restoran Mitarik Laiker tahu apa yang diinginkan pelanggan.					
19	Restoran Mitarik Laiker peduli akan pelanggannya.					
20	Saya puas atas pelayanan restoran Mitarik Laiker sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan.					
21	Saya puas dengan cepat tanggapnya karyawan di restoran Mitarik Laiker.					
22	Saya puas dengan keseluruhan pelayanan yang diberikan restoran Mitarik Laiker					
23	Saya mempertimbangkan restoran Mitarik Laiker sebagai pilihan pertama					

No	Operasionalisasi	STS (1)	TS (2)	ASTS (3)	S (4)	STS (5)
	untuk pemilihan restoran.					
24	Saya yakin kualitas pelayanan restoran Mitarik Laiker akan meningkat pada masa mendatang.					
25	Saya akan tetap berlangganan ke restoran Mitarik Laiker karena suasananya yang nyaman untuk bersenda gurau bersama keluarga.					
26	Apabila saya akan mencari restoran, saya tidak akan pindah walaupun ada restoran lain yang lebih dekat dengan rumah saya.					
27	Saya tidak akan pindah walaupun ada restoran lain yang lebih murah.					
28	Saya akan merekomendasikan restoran Mitarik Laiker kepada teman maupun keluarga.					
29	Saya akan menceritakan hal-hal baik mengenai restoran Mitarik Laiker.					
30	Saya senang apabila ada teman maupun keluarga saya yang juga berlangganan di restoran Mitarik Laiker.					

Lampiran 2
Data Pretest

R	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP13	KP14	KP15	KP16	KP17	KP18	K1	K2	K3	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	L9				
1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3				
2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
3	4	4	4	3	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	3		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3			
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4		
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3		
9	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3		
10	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	1	2	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5		
11	4	5	5	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3		
12	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4		
13	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
14	2	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	2	1	1	1	1	
15	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	3	3	3		
18	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5		
19	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	5	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	
20	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
23	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	2	2	4	5	1	5	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	
26	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3		
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	
30	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3

Lampiran 3
Output Pretest

Output Pretest Uji Validitas dan Relibilitas**1. Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi 1 (Tangible)****KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.552
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	23.346
	df	6
	Sig.	.001

Anti-image Matrices

		KP1	KP2	KP3	KP4
Anti-image Covariance	KP1	.793	-.280	.213	.028
	KP2	-.280	.516	-.275	-.199
	KP3	.213	-.275	.627	-.131
	KP4	.028	-.199	-.131	.730
Anti-image Correlation	KP1	.316 ^a	-.437	.302	.036
	KP2	-.437	.543 ^a	-.483	-.324
	KP3	.302	-.483	.556 ^a	-.194
	KP4	.036	-.324	-.194	.742 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Matrix^a

	Component	
	1	2
KP1	.312	.919
KP2	.871	.179
KP3	.752	-.427
KP4	.759	-.160

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 2 components extracted.

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.673
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	17.321
	df	3
	Sig.	.001

Component Matrix^a

	Component	
	1	
KP2	.839	
KP3	.803	
KP4	.776	

Extraction Method:
Principal Component
Analysis.

a. 1 components
extracted.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.728	.730	3

2. Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi 2 (Reliability)

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.531
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	df
	Sig.
	25.947
	6
	.000

Anti-image Matrices

		KP5	KP6	KP7	KP8
Anti-image Covariance	KP5	.860	-.170	.026	.066
	KP6	-.170	.417	-.309	.075
	KP7	.026	-.309	.441	-.135
	KP8	.066	.075	-.135	.949
Anti-image Correlation	KP5	.684 ^a	-.284	.042	.073
	KP6	-.284	.522 ^a	-.720	.119
	KP7	.042	-.720	.521 ^a	-.209
	KP8	.073	.119	-.209	.324 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Matrix^a

	Component	
	1	2
KP5	.562	-.454
KP6	.912	-.034
KP7	.877	.200
KP8	.122	.907

Extraction Method: Principal
Component Analysis.

a. 2 components extracted.

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.544
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	24.851
	df	3
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		KP5	KP6	KP7
Anti-image Covariance	KP5	.865	-.179	.037
	KP6	-.179	.423	-.316
	KP7	.037	-.316	.461
Anti-image Correlation	KP5	.670 ^a	-.295	.059
	KP6	-.295	.527 ^a	-.716
	KP7	.059	-.716	.533 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Matrix^a

	Component
	1
KP5	.575
KP6	.915
KP7	.869

Extraction Method:
Principal Component
Analysis.

a. 1 components
extracted.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.546	.703	3

3. Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi 3 (Responsiveness)**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.686
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	41.077
	df	3
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		KP9	KP10	KP11
Anti-image Covariance	KP9	.364	-.234	-.066
	KP10	-.234	.324	-.157
	KP11	-.066	-.157	.593
Anti-image Correlation	KP9	.661 ^a	-.682	-.141
	KP10	-.682	.633 ^a	-.359
	KP11	-.141	-.359	.828 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Matrix^a

	Component
	1
KP9	.899
KP10	.923
KP11	.818

Extraction Method:
Principal Component
Analysis.

a. 1 components
extracted.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.841	.855	3

4. Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi 4 (Assurance)

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.683
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	df
	Sig.
	54.510
	3
	.000

Anti-image Matrices

		KP12	KP13	KP14
Anti-image Covariance	KP12	.357	-.180	.000
	KP13	-.180	.224	-.177
	KP14	.000	-.177	.376
Anti-image Correlation	KP12	.721 ^a	-.635	.000
	KP13	-.635	.620 ^a	-.610
	KP14	.000	-.610	.734 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Matrix^a

	Component
	1
KP12	.891
KP13	.952
KP14	.886

Extraction Method:
Principal Component
Analysis.

a. 1 components
extracted.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.892	.896	3

5. Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi 5 (Empathy)

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.659
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	df
	Sig.
	57.709
	10
	.000

Anti-image Matrices

		KP15	KP16	KP17	KP18	KP19
Anti-image Covariance	KP15	.875	.138	.110	-.093	.044
	KP16	.138	.535	.000	-.125	-.089
	KP17	.110	.000	.229	-.173	-.010
	KP18	-.093	-.125	-.173	.203	-.013
	KP19	.044	-.089	-.010	-.013	.929
Anti-image Correlation	KP15	.506 ^a	.202	.246	-.221	.049
	KP16	.202	.819 ^a	.001	-.378	-.126
	KP17	.246	.001	.633 ^a	-.801	-.023
	KP18	-.221	-.378	-.801	.601 ^a	-.031
	KP19	.049	-.126	-.023	-.031	.896 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Matrix^a

	Component
	1
KP15	-.373
KP16	.821
KP17	.902
KP18	.908
KP19	.397

Extraction Method:
Principal Component
Analysis.

a. 1 components
extracted.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.669	.563	5

6. Variabel Kepuasan

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.508
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	21.584
	df
	3
	Sig.
	.000

Anti-image Matrices

		K1	K2	K3
Anti-image Covariance	K1	.469	-.290	-.325
	K2	-.290	.726	.113
	K3	-.325	.113	.605
Anti-image Correlation	K1	.505 ^a	-.496	-.610
	K2	-.496	.513 ^a	.170
	K3	-.610	.170	.508 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Matrix^a

	Component
	1
K1	.913
K2	.680
K3	.774

Extraction Method:
Principal Component
Analysis.

a. 1 components
extracted.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.657	.699	3

7. Variabel Loyalitas Dimensi 1 (Repeat Patronage)

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.665
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	df
	Sig.
	69.335
	3
	.000

Anti-image Matrices

		L1	L2	L3
Anti-image Covariance	L1	.141	-.118	-.008
	L2	-.118	.129	-.079
	L3	-.008	-.079	.551
Anti-image Correlation	L1	.621 ^a	-.875	-.029
	L2	-.875	.605 ^a	-.298
	L3	-.029	-.298	.904 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Matrix^a

	Component
	1
L1	.943
L2	.958
L3	.828

Extraction Method:
Principal Component
Analysis.

a. 1 components
extracted.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.892	.896	3

8. Variabel Loyalitas Dimensi 2 (Switching Behaviour)
KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.670
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	41.261
	df
	3
	Sig.
	.000

Anti-image Matrices

		L4	L5	L6
Anti-image Covariance	L4	.393	-.233	-.023
	L5	-.233	.309	-.192
	L6	-.023	-.192	.556
Anti-image Correlation	L4	.668 ^a	-.667	-.048
	L5	-.667	.614 ^a	-.463
	L6	-.048	-.463	.772 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Matrix^a

	Component
	1
L4	.882
L5	.931
L6	.826

Extraction Method:
 Principal Component
 Analysis.

a. 1 components
 extracted.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.844	.854	3

9. Variabel Loyalitas Dimensi 3 (Word of Mouth)

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.623
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	66.592
	df
	3
	Sig.
	.000

Anti-image Matrices

		L7	L8	L9
Anti-image Covariance	L7	.599	.029	-.101
	L8	.029	.143	-.119
	L9	-.101	-.119	.124
Anti-image Correlation	L7	.826 ^a	.099	-.371
	L8	.099	.591 ^a	-.891
	L9	-.371	-.891	.573 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Matrix^a

	Component
	1
L7	.790
L8	.934
L9	.960

Extraction Method:
Principal Component
Analysis.

a. 1 components
extracted.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.875	.876	3

Lampiran 4
Output Uji Asumsi Klasik

1. Multikolinerasitas

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.552 ^a	.305	.254	.40211

a. Predictors: (Constant), K, KP

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.918	2	.959	5.930	.007 ^b
	Residual	4.366	27	.162		
	Total	6.284	29			

a. Dependent Variable: L

b. Predictors: (Constant), K, KP

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.952	1.428		-.667	.511		
	KP	1.168	.342	.549	3.417	.002	.997	1.003
	K	.069	.111	.100	.623	.539	.997	1.003

a. Dependent Variable: L

2. Autokorelasi

Runs Test

	Unstandardized Residual
Test Value ^a	-.11168
Cases < Test Value	15
Cases >= Test Value	15
Total Cases	30
Number of Runs	19
Z	.929
Asymp. Sig. (2-tailed)	.353

a. Median

3. Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

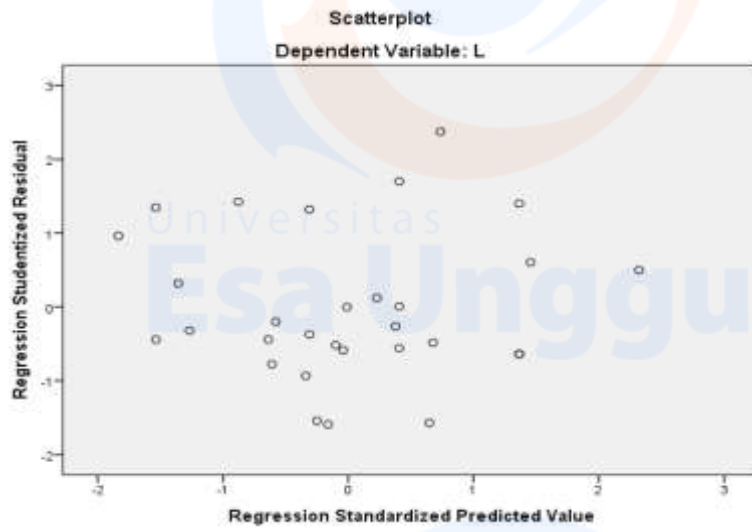
	Unstandardized Residual
N	30
Normal Parameters ^{a,b}	
Mean	.0000000
Std. Deviation	.38799813
Most Extreme Differences	
Absolute	.145
Positive	.145
Negative	-.102
Test Statistic	.145
Asymp. Sig. (2-tailed)	.105 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

4. Heterokedastisitas



Lampiran 5
Data 150 Responden

R	MP2	MP3	MP4	MP5	MP6	MP7	MP9	MP10	MP11	MP12	MP13	MP14	MP15	MP16	MP17	MP18	MP19	K1	K2	K3	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	L9	
1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
2	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	2	4	4	4	4	3	4	5
4	4	5	5	4	5	4	5	1	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	4	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4
8	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
10	4	5	4	5	4	4	1	1	1	4	4	4	5	2	4	3	1	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	5	
11	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	4	2	4	4	4	4	3	
12	5	4	5	5	4	5	4	5	5	1	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
15	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	
16	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	5	4	5	4	5	4	4	5	1	1	1	4	4	4	5	2	4	3	1	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
19	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	1	1	1	5	1	1	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4
20	4	3	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	2
22	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5	5	2	4	5	3	2	3	
23	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	
26	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	3	3	3	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3
29	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	4	4	4	4	2	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3

R	NP2	NP3	NP4	NP5	NP6	NP7	NP9	NP10	NP11	NP12	NP13	NP14	NP15	NP16	NP17	NP18	NP19	K1	K2	K3	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	L9
31	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4
32	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	5	5	5	5	4	4	2	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5
33	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	4	5	5	2	2	2	4	4	4	4	2	2	3	2	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
35	3	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
36	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3	4	4	4	4	2	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	4	4	4	5	4	5	4	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
38	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	5	3	4	5	5	5	5	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
39	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4
40	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
41	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	4	4	2	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	4	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
43	4	3	3	5	4	5	5	5	4	2	3	4	4	4	4	2	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
44	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	2	4	5	2	4	5	4	5	4	5	5	5	5
46	4	4	2	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	5	4	4	4	4	2	2	2	5	4	3	4	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	2	2	3	2	2	4	2	4	1	1	1	4	4	4	5	2	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	1	1	1	5	1	1	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	3	3	2	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	2	2	3	2	2	2
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
52	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
53	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3
54	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4
55	4	4	4	4	4	4	3	4	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	2	2
56	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	3	4	2	2	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
58	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	2	4	4	2	2

R	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP13	KP14	KP15	KP16	KP17	KP18	KP19	K1	K2	K3	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	L9	
61	5	3	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	
62	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
64	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	3	3	4	3	2	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
67	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	2	2
68	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3
69	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	2	2
70	3	3	4	3	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5
71	5	4	3	3	4	3	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
72	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	3	4	3	4	4	4
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4
78	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	2	4	4	4	4	2	2
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3
85	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4
86	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	2
90	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4

R	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP13	KP14	KP15	KP16	KP17	KP18	KP19	K1	K2	K3	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	L9	
91	2	2	4	1	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	
92	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
94	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	
95	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
96	5	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	
97	5	3	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
98	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	
99	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	
101	4	4	4	4	5	5	5	4	2	4	5	4	5	4	5	4	5	5	2	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
102	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	3	
104	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
105	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	2	4	4	4	3	3	3	
107	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
109	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
110	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	3	3	5	3	5	
111	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	
114	3	1	2	5	3	4	2	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	
115	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	
116	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
117	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5	
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
120	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	

K	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP13	KP14	KP15	KP16	KP17	KP18	KP19	KI	K2	K3	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	L9	
121	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	
122	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	
123	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	3	5	3	2	5	
124	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
125	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
126	3	5	5	4	5	5	3	5	2	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
127	5	5	5	5	1	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
128	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
129	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
130	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	
132	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
133	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
140	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	
141	4	3	4	5	5	5	5	3	5	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	
142	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	
143	4	2	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	3	4	3	4	4	2	5	4	4	4	5	4	5	4	4	
144	2	2	4	1	1	2	1	2	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
145	1	2	4	2	1	2	2	3	4	4	1	1	2	1	2	1	3	1	1	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	
146	2	2	4	3	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	3	2	1	2	2	1	
147	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
148	4	5	4	2	5	2	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	
149	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	
150	5	2	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	

Lampiran 6

Ouput *Sructural Equation Model* Lisrel

LISREL 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:\Chinggudeul\Chinggu Oktober\JO
SKRIP\PRETEST JO\SEM JO\JOLULUS.pr2:

RAW DATA FROM FILE JOLULUS.PSF

LATENT VARIABLES: KP K L

RELATIONSHIP

KP1 = KP

KP2 = KP

KP3 = KP

KP4 = KP

KP5 = KP

K1 = K

K2 = K

K3 = K

L1 = L

L2 = L

L3 = L

K = KP

L = K KP

SET ERROR COVARIANCE OF KP2 AND KP1 FREE

SET ERROR COVARIANCE OF KP3 AND KP2 FREE

OPTIONS SC

PATH DIAGRAM

END OF PROBLEMS

Sample Size = 150

Covariance Matrix

	K1	K2	K3	L1	L2	L3
K1	0.47					
K2	0.37	0.98				
K3	0.29	0.50	0.60			
L1	0.32	0.66	0.42	1.00		
L2	0.32	0.64	0.41	0.92	1.00	
L3	0.33	0.68	0.41	0.92	0.91	1.00
KP1	0.14	0.17	0.16	0.42	0.42	0.40
KP2	0.17	0.29	0.26	0.51	0.48	0.46
KP3	0.19	0.36	0.30	0.52	0.52	0.51
KP4	0.24	0.44	0.26	0.54	0.55	0.55
KP5	0.29	0.55	0.36	0.71	0.70	0.71

Covariance Matrix

	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
KP1	1.00				
KP2	0.61	1.00			
KP3	0.48	0.62	1.00		
KP4	0.40	0.43	0.60	1.00	
KP5	0.51	0.56	0.69	0.64	1.00

Number of Iterations = 14

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

Measurement Equations

$$K1 = 0.44 * K, \text{ Errorvar.} = 0.27, R^2 = 0.42$$

(0.036)
7.66

$$K2 = 0.86 * K, \text{ Errorvar.} = 0.24, R^2 = 0.76$$

(0.10) (0.055)
8.20 4.31

$$K3 = 0.59 * K, \text{ Errorvar.} = 0.25, R^2 = 0.58$$

(0.077) (0.038)

7.62 6.68

L1 = 0.96*L, Errorvar.= 0.073 , R² = 0.93

(0.014)

5.30

L2 = 0.96*L, Errorvar.= 0.082 , R² = 0.92

(0.033) (0.014)

28.68 5.69

L3 = 0.95*L, Errorvar.= 0.093 , R² = 0.91

(0.034) (0.015)

27.71 6.10

KP1 = 0.56*KP, Errorvar.= 0.69 , R² = 0.31

(0.079) (0.084)

7.11 8.21

KP2 = 0.62*KP, Errorvar.= 0.61 , R² = 0.38

(0.077) (0.075)

8.02 8.15

KP3 = 0.75*KP, Errorvar.= 0.43 , R² = 0.57

(0.072) (0.059)

10.40 7.34

KP4 = 0.72*KP, Errorvar.= 0.48 , R² = 0.52

(0.074) (0.063)

9.78 7.60

KP5 = 0.92*KP, Errorvar.= 0.16 , R² = 0.84

(0.066) (0.042)

13.94 3.76

Error Covariance for KP2 and KP1 = 0.24

(0.058)

4.25

Error Covariance for KP3 and KP2 = 0.14

(0.046)

3.06

Structural Equations

$$K = 0.66*KP, \text{ Errorvar.} = 0.56, R^2 = 0.44$$

(0.11)	(0.15)
6.14	3.88

$$L = 0.45*K + 0.50*KP, \text{ Errorvar.} = 0.26, R^2 = 0.74$$

(0.092)	(0.082)	(0.043)
4.89	6.01	5.98

Reduced Form Equations

$$K = 0.66*KP, \text{ Errorvar.} = 0.56, R^2 = 0.44$$

(0.11)
6.14

$$L = 0.79*KP, \text{ Errorvar.} = 0.37, R^2 = 0.63$$

(0.074)
10.74

Correlation Matrix of Independent Variables

KP	

1.00	

Covariance Matrix of Latent Variables

	K	L	KP
-----	-----	-----	-----
K	1.00		
L	0.78	1.00	
KP	0.66	0.79	1.00

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 39
 Minimum Fit Function Chi-Square = 39.71 (P = 0.44)

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 39.14 (P = 0.46)
Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 0.14
90 Percent Confidence Interval for NCP = (0.0 ; 19.05)

Minimum Fit Function Value = 0.27
Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.00092
90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.0 ; 0.13)
Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.0049
90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.0 ; 0.057)
P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.90

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 0.63
90 Percent Confidence Interval for ECVI = (0.62 ; 0.75)
ECVI for Saturated Model = 0.89
ECVI for Independence Model = 16.02

Chi-Square for Independence Model with 55 Degrees of Freedom = 2364.92

Independence AIC = 2386.92
Model AIC = 93.14
Saturated AIC = 132.00
Independence CAIC = 2431.04
Model CAIC = 201.42
Saturated CAIC = 396.70

Normed Fit Index (NFI) = 0.98
Non-Normed Fit Index (NNFI) = 1.00
Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.70
Comparative Fit Index (CFI) = 1.00
Incremental Fit Index (IFI) = 1.00
Relative Fit Index (RFI) = 0.98

Critical N (CN) = 235.23

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.031
Standardized RMR = 0.033
Goodness of Fit Index (GFI) = 0.95
Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.92
Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.56

Standardized Solution

LAMBDA-Y

	K	L
K1	0.44	--
K2	0.86	--
K3	0.59	--
L1	--	0.96
L2	--	0.96
L3	--	0.95

LAMBDA-X

	KP
KP1	0.56
KP2	0.62
KP3	0.75
KP4	0.72
KP5	0.92

BETA

	K	L
K	--	--
L	0.45	--

GAMMA

	KP
K	0.66
L	0.50

Correlation Matrix of ETA and KSI

	K	L	KP
K	1.00		
L	0.78	1.00	
KP	0.66	0.79	1.00

PSI

Note: This matrix is diagonal.

K	L
---	---

-----	-----
0.56	0.26

Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

	KP

K	0.66
L	0.79

Completely Standardized Solution

LAMBDA-Y

	K	L
-----	-----	-----
K1	0.65	--
K2	0.87	--
K3	0.76	--
L1	--	0.96
L2	--	0.96
L3	--	0.95

LAMBDA-X

	KP

KP1	0.56
KP2	0.62
KP3	0.75
KP4	0.72
KP5	0.92

BETA

	K	L
-----	-----	-----
K	--	--
L	0.45	--

GAMMA

KP

```

-----
K   0.66
L   0.50
    
```

Correlation Matrix of ETA and KSI

```

      K      L      KP
-----
K   1.00
L   0.78   1.00
KP  0.66   0.79   1.00
    
```

PSI

Note: This matrix is diagonal.

```

      K      L
-----
0.56   0.26
    
```

THETA-EPS

```

      K1      K2      K3      L1      L2      L3
-----
0.58   0.24   0.42   0.07   0.08   0.09
    
```

THETA-DELTA

```

      KP1      KP2      KP3      KP4      KP5
-----
KP1  0.69
KP2  0.25   0.62
KP3  --   0.14   0.43
KP4  --   --   --   0.48
KP5  --   --   --   --   0.16
    
```

Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

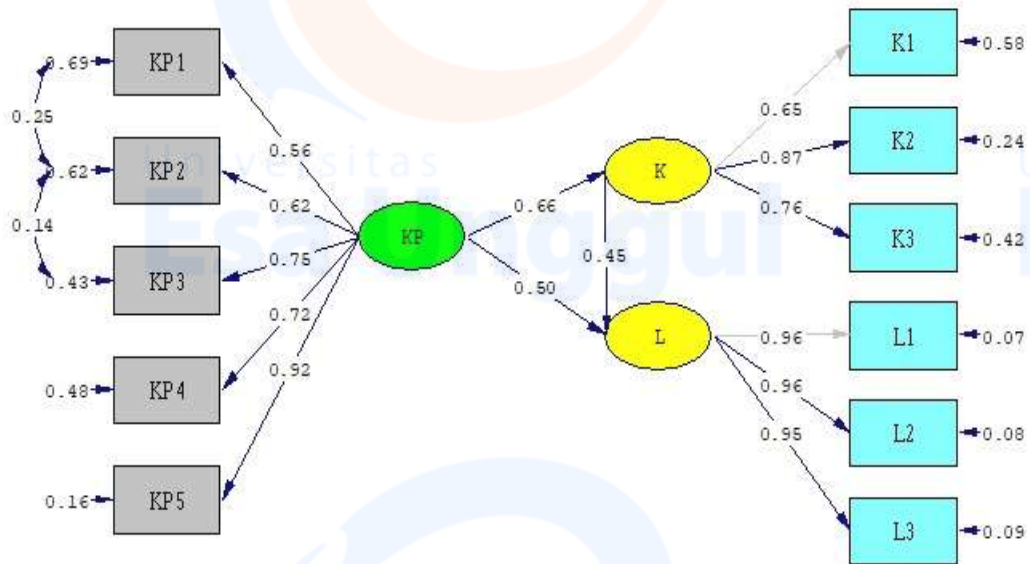
```

      KP
-----
K   0.66
L   0.79
    
```

Time used: 0.016 Seconds

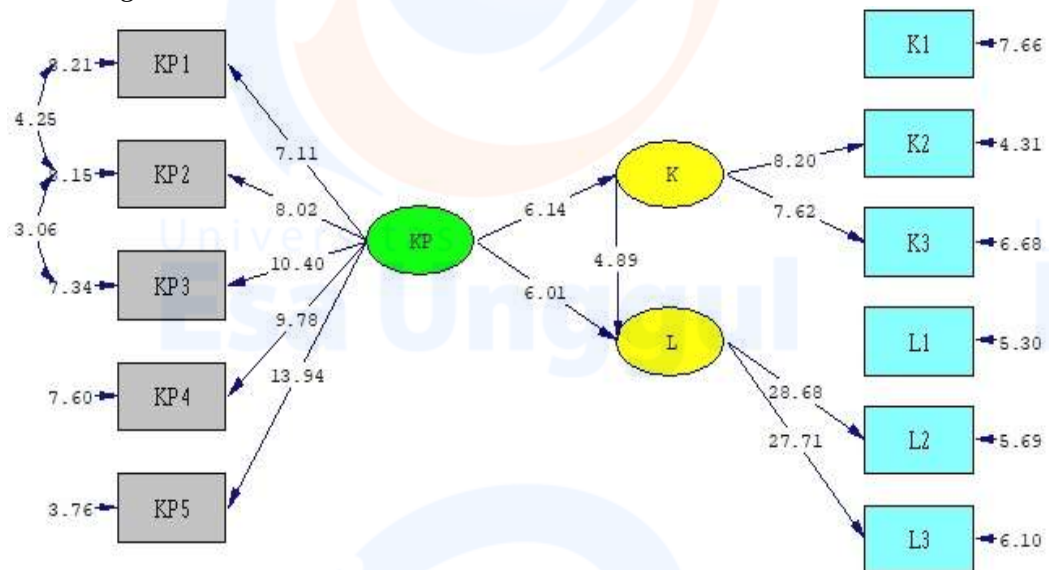
Lampiran 7
Path Diagram

Path Diagram Standarized Solution



Chi-Square=39.14, df=39, P-value=0.46372, RMSEA=0.005

Path Diagram T-Value



Chi-Square=39.14, df=39, P-value=0.46372, RMSEA=0.005

Lampiran 8
Kuesioner Survey

KUESIONER SURVEY
KATA PENGANTAR

Kuesioner ini merupakan penelitian ilmiah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas pelanggan pada restoran Mitarik Laiker. Untuk itu mohon bantuan Saudara/i untuk berkenan berpartisipasi dengan cara mengisi kuesioner ini. Sepenuhnya kami menjamin kerahasiaan identitas Saudara. Saya akan sangat menghargai pendapat Saudara/i, dan atas partisipasi Saudara saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,
Yohanes Bivarli Marung

A. Identitas Responden: (Berilah tanda “X” pada pilihan yang ada)

1. Jenis kelamin:
 - a. Pria b. Wanita
2. Usia saat ini:
 - a. 17-25 tahun b. 26 tahun – 32 tahun c. \geq 32 tahun
3. Pendidikan akhir:
 - a. SMP b. SMA c. D3 d. S1 e. S2
4. Pekerjaan saat ini:
 - a. PNS b. Pegawai Swasta c. Wirausaha d. Ibu Rumah Tangga
5. Sudah berapa lama menjadi pelanggan restoran Mitarik Laiker:
 - a. \leq 1 tahun b. 2-4 tahun c. \geq 5 tahun

B. Kuesioner

Saya mohon untuk kesediaan Saudara/i untuk memberikan pendapat pernyataan-pernyataan dengan cara menyilang kotak pada salah satu nomor yang dapat dipilih pada skala 1 sampai 5. Skala nomor menunjukkan seberapa dekat jawaban saudara/bapak/ibu dengan pilihan yang tersedia, sebagai berikut:

1. Sangat tidak setuju (STS)
2. Tidak setuju (TS)
3. Antara Setuju Tidak Setuju (ASTS)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

No	Operasionalisasi	STS (1)	TS (2)	ASTS (3)	S (4)	STS (5)
1	Ketepatan penataan tataletak menarik pelanggan.					
2	Karyawan restoran Mitarik Laiker berpenampilan sopan.					
3	Restoran Mitarik Laiker bersih.					
4	Restoran Mitarik Laiker tepat waktu dalam menyajikan pesanan kepada konsumen.					
5	Pegawai restoran Mitarik Laiker dengan tulus membantu pelanggan.					
6	Restoran Mitarik Laiker dapat diandalkan.					
7	Para pegawai restoran Mitarik Laiker selalu bersedia melayani pelanggan.					
8	Restoran Mitarik Laiker memberitahukan pelanggan perihal waktu pelayanan.					
9	Karyawan restoran melakukan pelayanan dengan cekatan.					
10	Pelanggan merasa aman dalam melakukan pembayaran di restoran Mitarik Laiker.					
11	Saya mempercayai kemampuan restoran Mitarik Laiker dalam menyajikan menu yang enak.					
12	Pegawai restoran Mitarik Laiker sopan dalam berperilaku.					
13	Karyawan restoran Mitarik Laiker memberi perhatian secara pribadi.					
14	Restoran Mitarik Laiker memahami apa yang diinginkan pelanggan.					
15	Jam buka restoran Mitarik Laiker sesuai dengan standar operasional.					
16	Restoran Mitarik Laiker tahu apa yang diinginkan pelanggan.					
17	Restoran Mitarik Laiker peduli akan pelanggannya.					
18	Saya puas atas pelayanan restoran Mitarik Laiker sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan.					
19	Saya puas dengan cepat tanggapnya karyawan di restoran Mitarik Laiker.					
20	Saya puas dengan keseluruhan pelayanan yang diberikan restoran Mitarik Laiker					
21	Saya mempertimbangkan restoran Mitarik Laiker sebagai pilihan pertama untuk pemilihan restoran.					
22	Para pegawai restoran Mitarik Laiker selalu bersedia melayani pelanggan.					
23	Saya yakin kualitas pelayanan restoran					

No	Operasionalisasi	STS (1)	TS (2)	ASTS (3)	S (4)	STS (5)
	Mitarik Laiker akan meningkat pada masa mendatang.					
24	Saya akan tetap berlangganan ke restoran Mitarik Laiker karena suasananya yang nyaman untuk bersenda gurau bersama keluarga.					
25	Apabila saya akan mencari restoran, saya tidak akan pindah walaupun ada restoran lain yang lebih dekat dengan rumah saya.					
26	Saya tidak akan pindah walaupun ada restoran lain yang lebih murah.					
27	Saya akan merekomendasikan restoran Mitarik Laiker kepada teman maupun keluarga.					
28	Saya akan menceritakan hal-hal baik mengenai restoran Mitarik Laiker.					