

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas hal ini dibuktikan dengan nilai CR lebih besar dari nilai kritisnya untuk signifikansi 0,05 yaitu $3,029 > 1,96$ dan memiliki probabilitas $< 0,05$ yaitu sebesar 0,002. Dengan demikian hipotesis pertama diterima. Artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, maka akan semakin tinggi tingkat loyalitas pelanggan terhadap PT POS Indonesia (Persero), dan sebaliknya semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin rendah pula tingkat loyalitas pelanggan terhadap PT POS Indonesia (Persero)
2. Kepuasan pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas hasil uji kausalitas yang menunjukkan nilai CR lebih kecil dari nilai kritisnya untuk signifikansi 0,05 yaitu $1,014 < 1,96$ dan memiliki probabilitas $> 0,05$ yaitu sebesar 0,310. Dengan demikian hipotesis dua dinyatakan ditolak, maka dari itu PT POS Indonesia (Persero) harus berusaha untuk lebih dekat untuk memahami keinginan para pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepuasan yang nantinya diharapkan dapat berdampak positif terhadap terbentuknya loyalitas.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, selanjutnya dapat diusulkan saran yang diharapkan akan bermanfaat, diantaranya :

1. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain diluar variabel yang sudah masuk dalam penelitian ini, seperti kepercayaan, lokasi, harga dan lain-lain.

2. Bagi perusahaan

Diharapkan pihak PT. POS Indonesia mampu meningkatkan kualitas pelayanan jasa pengiriman paket dengan meningkatkan keahlian dan keterampilan dalam melayani pelanggan secara cepat dan tepat waktu baik secara offline maupun online. PT. POS Indonesia dapat melakukan training khusus untuk mengasah keterampilan dan keahlian para karyawannya dalam melayani konsumen. Disamping itu PT. POS Indonesia juga harus memperhatikan kepuasan pelanggan agar PT POS Indonesia memiliki eksistensi yang baik ditengah persaingan yang ketat ini. Pihak PT. Pos Indoneisa juga dapat memberlakukan sistem jaminan yang lebih jelas dan mendetail akan barang paket yang hilang atau rusak.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2006 . *Pemasaran dan Pemasaran Jasa* , Alfabeta, Bandung.
- Aryani, Dewi dan Febrina Rosinta. 2011. *Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, hlm. 114-126 ISSN 0854-3844 Vol 17, No 2. Universitas Indonesia.
- Gustama, Vanessa, Rosita Meitha Surjani, dan M. Arbi Hidayat. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan di Papaya *Fresh Gallery* Margorejo Surabaya. Vol. 1, No. 1. Universitas Suranaya.
- Griffin, J. 2005 .*dalam* Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani dan Agung Suwandaru. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang)*. Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 3 No.1. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang. 2016.
- _____. 2007. *dalam* Ainul Yaqin dan Aniek Maschudah Ilfitriah. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking Di Surabaya. *Journal of Business and Banking* Volume 4, No. 2, pages 245 – 260. STIE Perbanas Surabaya. 2014.
- _____. 2010. *dalam*. Dessy Fitriyani Wulandari. 2017. *Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Air Minum Isi Ulang Depot Ishak Desa Lemo Bajo Kecamatan Wawolesea Kabupaten Konawe Utara*. Skripsi Universitas Halu Oleo Kendari.
- Gozali, Imam. 2011. Model Persamaan Struktural : Konsep dan Aplikasi dengan Program Amos Ver. 24.0 ”, Badan penerbit Universitas Diponegoro.
- Ismail, Riswandhi 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah Sebagai Prediktor Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. BPRS Syarikat Madani*. Jurnal Organisasi dan Manajemen, Volume 10, Nomor 2, September 2014, 179-196.
- Kasmir. 2013. *dalam*. Muhammad Maskur, Nurul Qomariah dan Nursaidah. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap*

Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Bengkel Mobil Larasati Lumajang).
JURNAL SAINS MANAJEMEN & BISNIS INDONESIA Volume VI, No. 2.

Kotler. 2008. *dalam* Rifky Reza Andrianto dan Nurul Widyawati . *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Dimediasi Kepuasan Konsumen Pada PT.JNE Surabaya.* Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi Vol. 3 No. 9 (2014). Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya.

_____. *Manajemen Pemasaran*, 2009. Edisi Bahasa Indonesia, terjemah Benyamin Molan, Edisi 12, Jilid 1, Jakarta : PT. Indeks.

_____. & Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas, Jilid Pertama. Jakarta Erlangga.)

_____. 2008. *dalam* Aziz Asriel, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus pada Pengguna Jasa Pengiriman Paket PT. Pos Indonesia (Persero)).* Universitas Negeri Yogyakarta 2016.

_____. & Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Bahasa Indonesia, terjemah Benyamin Molan, Edisi 12, Jilid 1. Jakarta : PT. Indeks.

Lewis & Booms (dalam Tjiptono, 2012). *dalam* Ainul Yaqin dan Aniek Maschudah Ilfitriah. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking Di Surabaya.* Journal of Business and Banking Volume 4, No. 2 pages 245 – 260. STIE Perbanas Surabaya 2014.

Lupiyoadi, Rambat & A. Hamdani, 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Ke Dua. Jakarta: Salemba 4.

_____. Tim. 2009. *dalam* Ainul Yaqin dan Aniek Maschudah Ilfitriah. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking Di Surabaya.* Journal of Business and Banking Volume 4, No. 2 pages 245 – 260. STIE Perbanas Surabaya.

Oliver, Richard L (dalam Suprato, 2006). *dalam*. Adi Krismanto. 2009. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Semarang Pattimura).* Universitas Diponogoro Semarang. Tesis.

- Purwanti, Dyah Neni, Sugiono, dan Dewi Hardiningtyas. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus : PT.PLN (Persero) Rayon Malang). Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Industri Vol. 2 No. 2 Teknik Industri. Universitas Brawijaya.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *dalam* Ainul Yaqin dan Aniek Maschudah Ilfitriah. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking Di Surabaya*. Journal of Business and Banking Volume 4, No. 2 pages 245 – 260. STIE Perbanas Surabaya 2014.
- Saleh. 2010. *dalam* Mila Jamilah. *Penagruh Kualitas Pelayanan Costumer Service Terhadap Loyalitas Nasabah Penabung Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP CIBINONG*. Skripsi Stie Binaniaga.
- Santouridis, Ilias & Panagiotis Trivella. *dalam*. Ainul Yaqin dan Aniek Maschudah Ilfitriah. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking Di Surabaya*. Journal of Business and Banking Volume 4, No. 2, November 2014, pages 245 - 260. STIE Perbanas Surabaya.
- Scheuing & Chistopher 1993. (dalam Tjiptono dan Candra, 2011:40). *dalam*. Leni Astuti. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Bank Jateng Syariah Universitas Muhammadiyah Surakarta)*.
- Schumann, Jan, H. 2009. *dalam* Sri Utami. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klub Golf Bogor Raya*. Stie Binaniaga. 2017.
- Sharon, Lyrisa Gisela dan Saryono Budi Santoso. 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kepuasan Pasien Dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang)*. Diponogoro Journal Of Management Vol 6, Nomor 3. ISSN (Online) : 2337-3792. Departemen Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. Alfabeta.

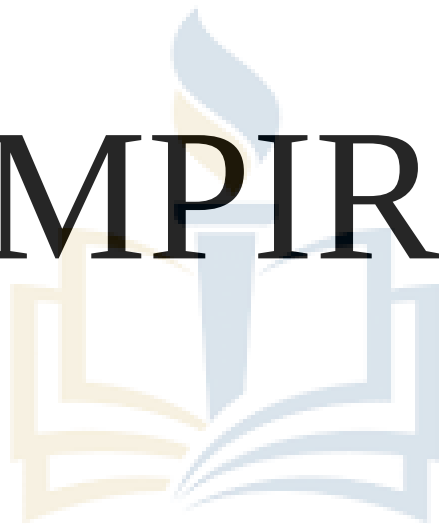
- Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. 2007. Edisi baru, Jakarta, Penerbit Grasindo.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *dalam* Ainul Yaqin dan Aniek Maschudah Ilfitriah. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking Di Surabaya*. Journal of Business and Banking Volume 4, No. 2, November 2014, pages 245 - 260. STIE Perbanas Surabaya.
- _____.2012. *Service Quality and Statisfaction*, Edisi ke dua, Penerbit Andi Yogyakarta.
- _____.2008. *dalam* Ainul Yaqin dan Aniek Maschudah Ilfitriah. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-BANKING Di Surabaya*. Journal of Business and Banking Volume 4, No. 2, pages 245 – 260. STIE Perbanas Surabaya.
- _____. & Gregorius Candra. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*, Edisi empat, Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tse dan Wilton. (dalam Tjiptono, 2010). *dalam* Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, Agung Suwandaru. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang)*. Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 3 No.1.
- Ueltschy et. al (dalam Schumann, 2009) *dalam*. Adi Krismanto. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Semarang Pattimura)*. Universitas Diponogoro Semarang. Tesis. 2009.
- Utomo, Priyanto Doyo. 2008. *Analisis Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Operator Telepon Seluler*. Thesis: Universitas Gajah Mada.
- Yaqil, Ainul dan Aniek Maschuhad Ilfitriah. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking Di Surabaya*. Journal of Business and Banking Volume 4, No. 2, pages 245 – 260. STIE Perbanas Surabaya

Widjaya Tunggal, Amin. 2008. *Costumer Relationship Management (Konsep dan Khusus)*. Jakarta : Hararindo.



UNIVERSITAS BINANIAGA
INDONESIA

LAMPIRAN



UNIVERSITAS BINANIAGA
INDONESIA

LAMPIRAN 1
KUESIONER PENELITIAN

Kepada :

Responden Yth, Bpk/Ibu/Sdr/i Konsumen

PT. POS INDONESIA

Kuesioner ini dibuat dalam rangka penelitian dengan judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada PT. POS INDONESIA (Persero) di Jl. Ir. H. Djuanda Dengan Metode Analisis *STRUCTURAL EQUATION MODEL/ SEM*)**

Mohon kesediaan dari Bpk/Ibu/Sdr/i untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner dibawah ini. Kuesioner ini nantinya akan saya pergunakan untuk keperluan ilmiah dan tidak berdampak apapun terhadap kinerja Bpk/Ibu/Sdr/i serta saya berjanji untuk merahasiakannya. Atas kerja samanya saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

LISKAWATI

Npm : 0214-151

Mahasiswa Program Strata – 1 Managemen STIE BINANIAGA BOGOR

Mohon berikan tanda (√) pada kolom yang tersedia dengan yang Bpk/Ibu/Sdr/i anggap sesuai kondisi yang berlaku.

1. Jenis Kelamin :
 - ☐ Laki-laki
 - ☐ Perempuan
2. Usia
 - ☐ <20 tahun
 - ☐ 20 – 29 tahun
 - ☐ 30 – 39 tahun
 - ☐ >39 tahun
3. Pekerjaan
 - ☐ Pelajar/mahasiswa
 - ☐ Wiraswasta
 - ☐ PNS
 - ☐ Pegawai Swasta
 - ☐ Lainnya yaitu
4. Pendapatan Perbulan
 - ☐ <Rp 1,5 juta
 - ☐ Rp 1,5 juta – Rp 2 juta
 - ☐ Rp 2 juta – Rp 3 juta
 - ☐ >Rp 3 juta

A. PETUNJUK PENGISIAN

Pilihlah jawaban dengan memberikan tanda centang (√) pada salah satu jawaban yang paling sesuai. Adapun makna tanda tersebut adalah sebagai berikut :

(5) SS (4) S (3) N (2) TS (1) STS
 Sangat Setuju Setuju Netral Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

Contoh :

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Saya merasa karyawan kantor pos melayani dengan sepenuh hati	√				

**B. PERNYATAAN UNTUK VARIABEL KUALITAS PELAYANAN,
KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN**

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Kualitas Pelayanan						
X1	Kantor Pos Kota Bogor memiliki kondisi gedung yang baik dan fasilitas yang cukup lengkap					
X2	Pengiriman paket yang dilakukan oleh kantor Pos Kota Bogor cepat, tepat waktu dan aman					
X3	Karyawan kantor Pos cepat tanggap dalam menanggapi keluhan dari pelanggan					
X4	Kantor Pos Kota Bogor memberikan jaminan atas kehilangan dan kerusakan paket yang dikirimkan					
X5	Karyawan dapat menciptakan komunikasi yang baik kepada pelanggan					
Kepuasan Pelanggan						
X6	Pelayanan paket barang yang diberikan kantor Pos sesuai dengan harapan pelanggan					
X7	Memilih kantor pos untuk mengirimkan paket adalah pilihan yang tepat					
X8	Fasilitas yang telah disediakan oleh kantor Pos telah memenuhi harapan					
Loyalitas Pelanggan						
Y9	Anda tidak terpengaruh dengan tawaran harga yang lebih rendah, yang diberikan oleh usaha jasa pengiriman paket lainnya					
Y10	Anda berkeinginan kuat untuk menggunakan jasa pengiriman kantor Pos					
Y11	Ketika akan mengirimkan paket barang, kantor Pos menjadi pilihan pertama saya					
Y12	Saya akan merekomendasikan kantor pos sebagai tempat untuk mengirimkan paket barang atau fasilitas jasa lainnya kepada relasi dan kolega saya					

Lampiran 2
Data Penelitian Sebelum Dimodifikasi Model

Hasil Kuesioner												
No. Resp	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	Y1	Y2	Y3	Y4
1	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0
2	4.0	5.0	5.0	5.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	3.0	3.0	4.0
3	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	5.0	5.0
4	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0
5	4.0	5.0	5.0	4.0	4.0	5.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	4.0
6	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	5.0	4.0	3.0	1.0	2.0	3.0	4.0
7	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0
8	4.0	4.0	4.0	3.0	4.0	5.0	5.0	4.0	3.0	3.0	2.0	2.0
9	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	5.0	3.0	3.0	4.0	5.0
10	3.0	3.0	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	3.0	5.0	4.0	4.0	4.0
11	4.0	4.0	5.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	5.0	5.0
12	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
13	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	2.0	2.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0
14	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	5.0	5.0	4.0	5.0	5.0	4.0
15	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	5.0	4.0	4.0	5.0
16	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	3.0	4.0	4.0	5.0
17	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	3.0	2.0
18	5.0	5.0	4.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
19	4.0	4.0	4.0	3.0	3.0	2.0	3.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0
20	3.0	3.0	3.0	2.0	2.0	4.0	4.0	5.0	3.0	3.0	4.0	4.0
21	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	5.0	4.0	5.0	3.0
22	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	5.0
23	4.0	4.0	3.0	3.0	3.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	5.0
24	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0
25	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	5.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0
26	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	5.0	5.0	4.0	3.0	2.0	1.0	3.0
27	5.0	4.0	4.0	5.0	4.0	5.0	4.0	5.0	5.0	3.0	5.0	5.0
28	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
29	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	4.0	3.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0
30	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	3.0	5.0	4.0	3.0	5.0
31	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	2.0	3.0	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0
32	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	5.0	5.0	3.0	3.0	3.0	3.0
33	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	5.0	4.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0
34	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	2.0	3.0	4.0	5.0
35	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0
36	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	5.0	4.0	4.0	4.0	3.0	2.0	4.0

Hasil Kuesioner												
No. Resp	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	Y1	Y2	Y3	Y4
37	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	5.0	4.0	3.0	5.0	5.0	5.0	5.0
38	4.0	3.0	4.0	5.0	5.0	4.0	5.0	5.0	4.0	5.0	4.0	4.0
39	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	3.0	3.0	3.0	2.0
40	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	2.0	4.0	5.0	5.0	4.0	3.0
41	3.0	4.0	4.0	5.0	5.0	4.0	5.0	4.0	3.0	3.0	4.0	5.0
42	4.0	5.0	4.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	5.0
43	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	5.0	4.0	3.0	5.0
44	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	5.0	4.0	4.0	3.0	3.0	3.0	4.0
45	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
46	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	3.0	3.0	2.0	3.0	2.0
47	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0
48	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0
49	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	5.0	5.0	4.0	3.0	3.0	5.0
50	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0
51	4.0	5.0	5.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	3.0	3.0	3.0	3.0
52	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0
53	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
54	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
55	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	5.0	5.0	4.0
56	3.0	3.0	3.0	4.0	4.0	3.0	4.0	5.0	5.0	4.0	5.0	5.0
57	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	2.0	4.0	3.0	4.0
58	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
59	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	3.0	4.0	4.0
60	3.0	3.0	2.0	2.0	1.0	5.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0
61	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
62	4.0	4.0	5.0	4.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0
63	3.0	5.0	4.0	5.0	5.0	4.0	4.0	5.0	3.0	5.0	4.0	4.0
64	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0
65	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
66	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	5.0	5.0	5.0	4.0	3.0	2.0	4.0
67	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0
68	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0
69	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	5.0	4.0	4.0	4.0	3.0	2.0	4.0
70	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	5.0	4.0	3.0	5.0	5.0	5.0	5.0
71	4.0	3.0	4.0	5.0	5.0	4.0	5.0	5.0	4.0	5.0	4.0	4.0
72	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	3.0	3.0	3.0	2.0
73	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	2.0	1.0	5.0	5.0	4.0	3.0
74	3.0	4.0	4.0	5.0	5.0	4.0	5.0	4.0	3.0	3.0	4.0	5.0

Hasil Kuesioner												
No. Resp	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	Y1	Y2	Y3	Y4
75	4.0	5.0	4.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	5.0
76	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	5.0	4.0	3.0	5.0
77	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	5.0	4.0	4.0	3.0	3.0	3.0	4.0
78	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
79	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	3.0	3.0	2.0	3.0	2.0
80	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0
81	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0
82	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	5.0	5.0	4.0	3.0	3.0	5.0
83	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0
84	4.0	5.0	5.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	3.0	3.0	3.0	3.0
85	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0
86	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
87	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
88	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	5.0	5.0	4.0
89	3.0	3.0	3.0	4.0	4.0	3.0	4.0	5.0	5.0	4.0	5.0	5.0
90	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	2.0	4.0	3.0	4.0
91	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
92	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	3.0	4.0	4.0
93	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
94	3.0	3.0	3.0	3.0	2.0	4.0	5.0	4.0	2.0	2.0	2.0	2.0
95	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	3.0	3.0	5.0	5.0	5.0	5.0
96	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0
97	3.0	5.0	5.0	5.0	4.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0
98	4.0	5.0	5.0	4.0	5.0	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	5.0	4.0
99	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	3.0	5.0	4.0
100	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0
101	4.0	4.0	5.0	4.0	5.0	3.0	5.0	4.0	5.0	4.0	5.0	4.0
102	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0
103	5.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0
104	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0
105	4.0	5.0	4.0	4.0	5.0	3.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
106	3.0	3.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	4.0	5.0
107	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	5.0	4.0	3.0	5.0	5.0
108	4.0	4.0	4.0	3.0	4.0	5.0	3.0	4.0	4.0	5.0	5.0	4.0
109	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	3.0	5.0
110	5.0	5.0	4.0	5.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0
111	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	4.0
112	4.0	3.0	3.0	2.0	4.0	5.0	5.0	4.0	3.0	3.0	3.0	3.0

Hasil Kuesioner												
No. Resp	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	Y1	Y2	Y3	Y4
113	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0
114	3.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	3.0
115	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
116	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	3.0	2.0	4.0	4.0	4.0	5.0
117	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
118	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
119	4.0	3.0	5.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0
120	5.0	5.0	4.0	5.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	4.0	5.0	5.0
121	5.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0
122	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
123	4.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	4.0	5.0	5.0	3.0	4.0	5.0
124	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0
125	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	4.0	4.0	4.0	2.0	3.0	3.0	3.0
126	5.0	4.0	5.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	5.0
127	4.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	5.0	5.0	4.0	4.0
128	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0
129	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	4.0	2.0	2.0	2.0	2.0
130	4.0	4.0	4.0	3.0	3.0	5.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
131	5.0	4.0	4.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0
132	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	4.0	5.0	4.0	4.0
133	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	5.0	5.0	5.0	5.0
134	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
135	4.0	5.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	5.0	4.0
136	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0
137	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0
138	4.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
139	3.0	4.0	4.0	3.0	4.0	5.0	3.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0
140	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	5.0	3.0	3.0	3.0	3.0
141	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
142	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	4.0	3.0
143	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	4.0	5.0	5.0	4.0	4.0	5.0
144	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	4.0	5.0	3.0	2.0	4.0	4.0
145	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	3.0	3.0	2.0	2.0	4.0	3.0
146	3.0	4.0	4.0	5.0	5.0	4.0	4.0	5.0	3.0	4.0	5.0	5.0
147	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	4.0	3.0	4.0	5.0	4.0
148	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	4.0	3.0	3.0	5.0
149	5.0	4.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
150	5.0	5.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	2.0	3.0	5.0	5.0

Hasil Kuesioner												
No. Resp	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	Y1	Y2	Y3	Y4
151	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0
152	5.0	5.0	4.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
153	3.0	4.0	5.0	4.0	5.0	4.0	5.0	3.0	3.0	4.0	5.0	4.0
154	4.0	4.0	4.0	3.0	4.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
155	4.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0
156	4.0	5.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	5.0	4.0	3.0	3.0	2.0
157	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	4.0	5.0
158	5.0	5.0	4.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
159	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	2.0	1.0
160	4.0	4.0	4.0	3.0	4.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
161	4.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0
162	4.0	5.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	5.0	4.0	3.0	3.0	2.0
163	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	4.0	5.0
164	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	4.0	3.0	3.0	3.0	3.0
165	4.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	2.0	2.0	2.0	2.0
166	5.0	4.0	4.0	3.0	4.0	5.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0
167	5.0	4.0	3.0	4.0	3.0	5.0	5.0	5.0	3.0	3.0	3.0	3.0
168	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	3.0	2.0	2.0
169	5.0	3.0	4.0	2.0	4.0	5.0	4.0	3.0	5.0	5.0	5.0	5.0
170	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	5.0	4.0	3.0	3.0	4.0
171	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	5.0	4.0	4.0	2.0	1.0	1.0	2.0
172	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	3.0	3.0	3.0	3.0
173	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	2.0	2.0	2.0	2.0
174	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	3.0	2.0	4.0	2.0	2.0	2.0	2.0
175	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0
176	5.0	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0	2.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
177	4.0	4.0	4.0	3.0	3.0	5.0	3.0	4.0	2.0	2.0	3.0	3.0
178	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0
179	4.0	3.0	2.0	3.0	3.0	5.0	4.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0
180	3.0	5.0	4.0	4.0	4.0	3.0	4.0	4.0	3.0	3.0	3.0	3.0
181	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	4.0	5.0	3.0	3.0	3.0	3.0
182	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
183	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	4.0	5.0	5.0	3.0	3.0	3.0	3.0
184	4.0	5.0	5.0	4.0	4.0	5.0	3.0	4.0	2.0	2.0	2.0	2.0
185	5.0	5.0	4.0	3.0	4.0	5.0	3.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0
186	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	5.0	2.0	2.0	2.0	2.0
187	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
188	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	4.0	5.0	1.0	1.0	1.0	1.0

Hasil Kuesioner												
No. Resp	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	Y1	Y2	Y3	Y4
189	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	4.0	5.0	3.0	2.0	4.0	5.0
190	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0
191	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	2.0	2.0	2.0	2.0
192	3.0	4.0	2.0	4.0	3.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	3.0	3.0
193	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	2.0	5.0	5.0	3.0	3.0	3.0	3.0
194	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	2.0	2.0	2.0	2.0
195	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0
196	5.0	5.0	4.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	2.0	2.0	3.0	4.0
197	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	2.0	1.0
198	4.0	4.0	4.0	3.0	4.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
199	4.0	3.0	3.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0
200	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	5.0	4.0	3.0	1.0	2.0	3.0	4.0

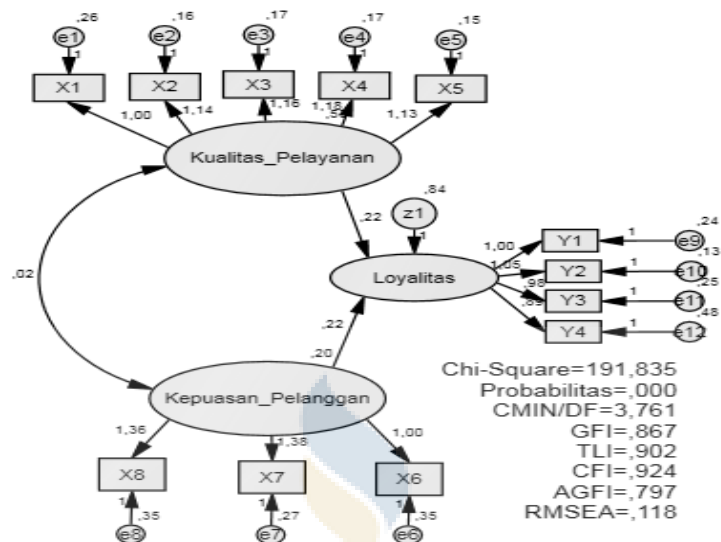


UNIVERSITAS BINANIAGA
INDONESIA

Lampiran 3

Output Hasil Olah Data Dengan AMOS

Full Model Sebelum Dimodifikasi



Gambar 11
Full Model Struktural

Regression Weights Full Model Sebelum Dimodifikasi

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Loyalitas <---	Kualitas_Pelayanan	,224	,096	2,328	,020	par_6
Loyalitas <---	Kepuasan_Pelanggan	,220	,178	1,230	,219	par_7
X8 <---	Kepuasan_Pelanggan	1,359	,208	6,533	***	par_1
X6 <---	Kepuasan_Pelanggan	1,000				
Y1 <---	Loyalitas	1,000				
Y2 <---	Loyalitas	1,045	,050	20,958	***	par_3
Y3 <---	Loyalitas	,979	,059	16,699	***	par_4
Y4 <---	Loyalitas	,894	,069	13,008	***	par_5
X7 <---	Kepuasan_Pelanggan	1,381	,217	6,358	***	par_8
X3 <---	Kualitas_Pelayanan	1,160	,073	15,850	***	par_9
X1 <---	Kualitas_Pelayanan	1,000				
X4 <---	Kualitas_Pelayanan	1,176	,076	15,477	***	par_10
X5 <---	Kualitas_Pelayanan	1,130	,072	15,607	***	par_11
X2 <---	Kualitas_Pelayanan	1,138	,071	16,009	***	par_12

Standardized Regression Weights Full Model Sebelum Dimodifikasi

			Estimate
Loyalitas	<---	Kualitas_Pelayanan	,174
Loyalitas	<---	Kepuasan_Pelanggan	,104
X8	<---	Kepuasan_Pelanggan	,713
X6	<---	Kepuasan_Pelanggan	,602
Y1	<---	Loyalitas	,885
Y2	<---	Loyalitas	,940
Y3	<---	Loyalitas	,880
Y4	<---	Loyalitas	,771
X7	<---	Kepuasan_Pelanggan	,761
X3	<---	Kualitas_Pelayanan	,899
X1	<---	Kualitas_Pelayanan	,816
X4	<---	Kualitas_Pelayanan	,900
X5	<---	Kualitas_Pelayanan	,902
X2	<---	Kualitas_Pelayanan	,901

Lampiran 4
Data Penelitian Sesudah Dimodifikasi Model

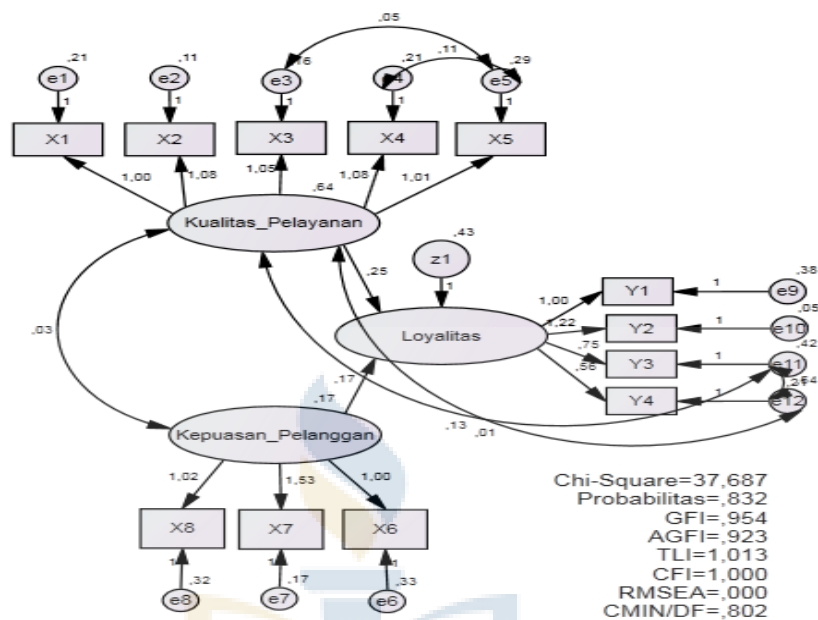
Hasil Kuesioner												
No. Resp	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	Y1	Y2	Y3	Y4
1	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0
2	4.0	5.0	5.0	5.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	3.0	3.0	4.0
3	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	5.0	5.0
4	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0
5	4.0	5.0	5.0	4.0	4.0	5.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	4.0
6	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	5.0	4.0	3.0	1.0	2.0	3.0	4.0
7	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0
8	4.0	4.0	4.0	3.0	4.0	5.0	5.0	4.0	3.0	3.0	2.0	2.0
9	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	5.0	3.0	3.0	4.0	5.0
10	3.0	3.0	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	3.0	5.0	4.0	4.0	4.0
11	4.0	4.0	5.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	5.0	5.0
12	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
13	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	2.0	2.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0
14	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	5.0	5.0	4.0	5.0	5.0	4.0
15	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	5.0	4.0	4.0	5.0
16	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	3.0	4.0	4.0	5.0
17	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	3.0	2.0
18	5.0	5.0	4.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
19	4.0	4.0	4.0	3.0	3.0	2.0	3.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0
20	3.0	3.0	3.0	2.0	2.0	4.0	4.0	5.0	3.0	3.0	4.0	4.0
21	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	5.0	4.0	5.0	3.0
22	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	5.0
23	4.0	4.0	3.0	3.0	3.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	5.0
24	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0
25	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	5.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0
26	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	5.0	5.0	4.0	3.0	2.0	1.0	3.0
27	5.0	4.0	4.0	5.0	4.0	5.0	4.0	5.0	5.0	3.0	5.0	5.0
28	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
29	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	4.0	3.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0
30	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	3.0	5.0	4.0	3.0	5.0
31	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	2.0	3.0	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0
32	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	5.0	5.0	3.0	3.0	3.0	3.0
33	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	5.0	4.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0
34	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	2.0	3.0	4.0	5.0
35	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0
36	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	5.0	4.0	4.0	4.0	3.0	2.0	4.0

Hasil Kuesioner												
No. Resp	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	Y1	Y2	Y3	Y4
37	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	5.0	4.0	3.0	5.0	5.0	5.0	5.0
38	4.0	3.0	4.0	5.0	5.0	4.0	5.0	5.0	4.0	5.0	4.0	4.0
39	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	3.0	3.0	3.0	2.0
40	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	2.0	4.0	5.0	5.0	4.0	3.0
41	3.0	4.0	4.0	5.0	5.0	4.0	5.0	4.0	3.0	3.0	4.0	5.0
42	4.0	5.0	4.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	5.0
43	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	5.0	4.0	3.0	5.0
44	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	5.0	4.0	4.0	3.0	3.0	3.0	4.0
45	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
46	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	3.0	3.0	2.0	3.0	2.0
47	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0
48	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0
49	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	5.0	5.0	4.0	3.0	3.0	5.0
50	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0
51	4.0	5.0	5.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	3.0	3.0	3.0	3.0
52	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0
53	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
54	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
55	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	5.0	5.0	4.0
56	3.0	3.0	3.0	4.0	4.0	3.0	4.0	5.0	5.0	4.0	5.0	5.0
57	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	2.0	4.0	3.0	4.0
58	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
59	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	3.0	4.0	4.0
60	3.0	3.0	2.0	2.0	1.0	5.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0
61	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
62	4.0	4.0	5.0	4.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0
63	3.0	5.0	4.0	5.0	5.0	4.0	4.0	5.0	3.0	5.0	4.0	4.0
64	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0
65	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
66	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	5.0	5.0	5.0	4.0	3.0	2.0	4.0
67	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
68	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
69	3.0	3.0	3.0	3.0	2.0	4.0	5.0	4.0	2.0	2.0	2.0	2.0
70	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	3.0	3.0	5.0	5.0	5.0	5.0
71	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0
72	3.0	5.0	5.0	5.0	4.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0
73	4.0	5.0	5.0	4.0	5.0	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	5.0	4.0
74	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	3.0	5.0	4.0

Hasil Kuesioner												
No. Resp	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	Y1	Y2	Y3	Y4
75	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0
76	4.0	4.0	5.0	4.0	5.0	3.0	5.0	4.0	5.0	4.0	5.0	4.0
77	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0
78	5.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0
79	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0
80	4.0	5.0	4.0	4.0	5.0	3.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
81	3.0	3.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	4.0	5.0
82	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	5.0	4.0	3.0	5.0	5.0
83	4.0	4.0	4.0	3.0	4.0	5.0	3.0	4.0	4.0	5.0	5.0	4.0
84	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	3.0	5.0
85	5.0	5.0	4.0	5.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0
86	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	4.0
87	4.0	3.0	3.0	2.0	4.0	5.0	5.0	4.0	3.0	3.0	3.0	3.0
88	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0
89	3.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	3.0
90	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
91	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	3.0	2.0	4.0	4.0	4.0	5.0
92	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
93	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
94	4.0	3.0	5.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0
95	5.0	5.0	4.0	5.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	4.0	5.0	5.0
96	5.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0
97	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
98	4.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	4.0	5.0	5.0	3.0	4.0	5.0
99	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0
100	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	4.0	4.0	4.0	2.0	3.0	3.0	3.0
101	5.0	4.0	5.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	5.0
102	4.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	5.0	5.0	4.0	4.0
103	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0
104	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	4.0	2.0	2.0	2.0	2.0
105	4.0	4.0	4.0	3.0	3.0	5.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
106	5.0	4.0	4.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0
107	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	4.0	5.0	4.0	4.0
108	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	5.0	5.0	5.0	5.0
109	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
110	4.0	5.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	5.0	4.0
111	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0
112	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0

Hasil Kuesioner												
No. Resp	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	Y1	Y2	Y3	Y4
101	5.0	4.0	5.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	5.0
102	4.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	5.0	5.0	4.0	4.0
103	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0
104	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	4.0	2.0	2.0	2.0	2.0
105	4.0	4.0	4.0	3.0	3.0	5.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
106	5.0	4.0	4.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0
107	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	4.0	5.0	4.0	4.0
108	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	5.0	5.0	5.0	5.0
109	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
110	4.0	5.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	5.0	4.0
111	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0
112	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0
113	4.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
114	3.0	4.0	4.0	3.0	4.0	5.0	3.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0
115	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	5.0	3.0	3.0	3.0	3.0
116	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
117	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	4.0	3.0
118	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	4.0	5.0	5.0	4.0	4.0	5.0
119	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	4.0	5.0	3.0	2.0	4.0	4.0
120	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	3.0	3.0	2.0	2.0	4.0	3.0
121	3.0	4.0	4.0	5.0	5.0	4.0	4.0	5.0	3.0	4.0	5.0	5.0
122	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	4.0	3.0	4.0	5.0	4.0
123	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	4.0	3.0	3.0	5.0
124	5.0	4.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
125	5.0	5.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	2.0	3.0	5.0	5.0
126	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0
127	5.0	5.0	4.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
128	3.0	4.0	5.0	4.0	5.0	4.0	5.0	3.0	3.0	4.0	5.0	4.0
129	4.0	4.0	4.0	3.0	4.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
130	4.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.0
131	4.0	5.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	5.0	4.0	3.0	3.0	2.0
132	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	4.0	5.0

Lampiran 5
Output Hasil Olah Data Dengan AMOS
Full Model Sesudah Dimodifikasi



Gambar 13
Full Model Modification

Modification Indices Covariances

	M.I.	Par Change
e11 <--> e12	17,724	,164
e10 <--> e12	4,638	-,070
e9 <--> e11	5,333	-,081
e4 <--> e5	13,051	,069
e2 <--> e5	8,883	-,056
e1 <--> e4	4,194	-,041
e1 <--> e2	12,766	,071

Regression Weights Full Model Modification

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Loyalitas	<---	Kualitas_Pelayanan	,247	,081	3,029	,002	par_6
Loyalitas	<---	Kepuasan_Pelanggan	,174	,171	1,014	,310	par_7
X3	<---	Kualitas_Pelayanan	1,053	,073	14,510	***	par_1
Y1	<---	Loyalitas	1,000				
Y2	<---	Loyalitas	1,224	,153	8,023	***	par_3
Y3	<---	Loyalitas	,748	,104	7,187	***	par_4
Y4	<---	Loyalitas	,557	,105	5,293	***	par_5
X7	<---	Kepuasan_Pelanggan	1,532	,328	4,678	***	par_8
X1	<---	Kualitas_Pelayanan	1,000				
X5	<---	Kualitas_Pelayanan	1,006	,081	12,368	***	par_9
X2	<---	Kualitas_Pelayanan	1,085	,069	15,824	***	par_10
X4	<---	Kualitas_Pelayanan	1,079	,078	13,874	***	par_11
X8	<---	Kepuasan_Pelanggan	1,020	,204	4,988	***	par_12
X6	<---	Kepuasan_Pelanggan	1,000				

Standardized Regression Weights Full Model Modification

	Estimate
Loyalitas <--- Kualitas_Pelayanan	,285
Loyalitas <--- Kepuasan_Pelanggan	,105
X3 <--- Kualitas_Pelayanan	,901
Y1 <--- Loyalitas	,745
Y2 <--- Loyalitas	,970
Y3 <--- Loyalitas	,604
Y4 <--- Loyalitas	,466
X7 <--- Kepuasan_Pelanggan	,842
X1 <--- Kualitas_Pelayanan	,870
X5 <--- Kualitas_Pelayanan	,832
X2 <--- Kualitas_Pelayanan	,932
X4 <--- Kualitas_Pelayanan	,882
X8 <--- Kepuasan_Pelanggan	,599
X6 <--- Kepuasan_Pelanggan	,587



UNIVERSITAS BINANIAGA
INDONESIA