

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisoner

KUESIONER PENELITIAN

Kuesioner ini saya buat dan diedarkan kepada Anda bertujuan mendapatkan data dalam rangka penyelesaian tugas yang berjudul:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN
TINGKAT KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DAN LOYALITAS PELANGGAN DI CV SUBAGO AIRCORN
SURABAYA”**

Oleh karena itu, saya sangat membutuhkan bantuan Anda untuk mengisi kuesioner penelitian ini sesuai dengan petunjuk pengisian yang telah disediakan. Saya akan menjaga kerahasiaan identitas dan jawaban yang Anda berikan dan hanya dipergunakan untuk kepentingan penelitian. Bantuan Anda dalam mengisi kuesioner akan sangat membantu dalam menyusun dan menyelesaikan penelitian ini. Atas perhatian, kesediaan dan bantuan yang diberikan, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

ILHAM RAHMAWAN

Petunjuk Pengisian :

1. Tulislah terlebih dahulu identitas diri anda pada kolom yang sudah disediakan
2. Isilah dengan jawaban yang sesuai dengan keadaan anda dengan memberi tanda check (√) pada jawaban yang tersedia.
3. Anda dimohon untuk memberikan jawaban secara objektif pada salah satu pertanyaan yang paling mewakili anda untuk setiap pertanyaan dibawah ini dengan pilihan jawaban yang tersedia adalah :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

CS = Cukup Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

4. Skor yang diberikan tidak mengandung nilai jawaban benar / salah melainkan menunjukkan kesesuaian penilaian anda terhadap isi setiap pertanyaan.
5. Dimohon dalam memberikan penilaian tidak ada pertanyaan yang terlewatkan.
6. Hasil penelitian ini hanya untuk kepentingan akademis saja. Identitas diri anda akan dirahasiakan dan hanya diketahui oleh peneliti.

Identitas Responden

Nama : (Boleh tidak diisi)

.....

Jenis kelamin :

- Laki-laki
- Perempuan

Usia :

- < 20 tahun
- 21 – 30 tahun
- > 30 tahun

KUALITAS PELAYANAN (X₁)						
No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1.	Karyawan Subagioaircorn Surabaya memiliki penampilan yang rapi					
2.	Karyawan Subagioaircorn Surabaya menjaga kebersihan dalam bekerja					
3.	Karyawan Subagioaircorn Surabaya memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diinginkan pelanggan					
4.	Karyawan Subagioaircorn Surabaya memberikan pelayanan dengan baik					

KUALITAS PELAYANAN (X₁)						
No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
5.	Karyawan Subagioaircorn Surabaya melayani pelanggan dengan ramah					
6.	Karyawan Subagioaircorn Surabaya memiliki kemampuan dalam bidangnya					
7.	Karyawan Subagioaircorn Surabaya memberikan perhatian secara personal kepada semua pelanggan					
8.	Pelanggan sangat diutamakan oleh perusahaan					

PERSEPSI HARGA (X₂)						
No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1	Harga produk dan jasa ditentukan oleh perusahaan					
2	Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produk					
3	Harga lebih murah dari pesaing					
4	Kesesuaian harga produk dan jasa dengan standar harga minimal					
5	Adanya informasi terkait perubahan harga					

6	Harga yang telah disesuaikan pada daya beli masyarakat					
---	--	--	--	--	--	--

TINGKAT KEPERCAYAAN (X₃)						
No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1	Saudara yakin pada tanggung jawab perusahaan dan karyawan					
2	Saudara yakin pada kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik					
3	Saudara yakin pada kejujuran karyawan perusahaan dalam bekerja dan bertransaksi					
4.	Saudara merasa nyaman dengan penggunaan produk/jasa secara terus menerus					
5.	Saudara yakin akan adanya informasi dari perusahaan terkait produk/jasa secara jelas					
6.	Saudara jarang memberikan kritik terhadap produk/jasa yang digunakan					

KEPUASAN PELANGGAN (Z)						
No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1	Saudara puas atas kemampuan perusahaan dalam melayani pelanggan					
2	Saudara puas atas terpenuhinya harapan Saudara terhadap produk ataupun jasa dari perusahaan					
3	Saudara bersedia untuk berkunjung kembali atau <i>Repeat Order</i>					
4	Saudara akan merekomendasikan produk/jasa ke orang lain					

LOYALITAS PELANGGAN (Y)						
No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1	Saudara setia akan terus membeli produk/jasa pada perusahaan ini					
2	Saudara tidak tertarik memakai provider lain					
3	Saudara memberikan sanggahan tentang perusahaan ke konsumen lain yang dapat membangun eksistensi perusahaan					

4.	Saudara yakin akan penggunaan produk/jasa					
5.	Saudara terbiasa menggunakan produk/jasa tertentu					
6.	Saudara sangat menyukai produk/jasa tertentu					

*****TERIMA KASIH*****

Lampiran 2 Data Penelitian

No	JK	Usia	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8
1	1	1	4	4	4	4	4	4	3	4
2	2	2	4	4	4	5	4	5	5	4
3	1	3	3	2	4	4	3	5	4	3
4	1	3	3	3	3	4	4	4	4	3
5	1	2	3	1	3	5	3	4	4	4
6	1	1	2	4	5	5	4	5	5	5
7	1	1	3	3	4	4	3	4	4	4
8	1	2	3	3	4	4	3	5	5	4
9	1	2	5	4	5	5	5	5	5	5
10	2	2	3	3	3	5	4	4	4	4
11	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4
12	2	2	3	3	3	3	3	5	3	3
13	1	2	3	3	3	4	4	4	4	4
14	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4
15	1	2	3	3	3	4	4	5	4	3
16	1	2	3	2	3	3	3	5	4	4
17	2	2	5	5	5	5	4	5	4	5
18	2	2	3	3	3	5	4	4	4	5
19	1	2	4	4	2	5	4	3	4	4
20	1	3	4	5	4	5	5	5	4	4

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6
14	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5
15	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5
16	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4
17	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4
18	5	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3
20	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5
21	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5
22	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
23	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
24	4	4	5	4	3	2	4	3	5	4	5	5
25	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
26	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
27	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	4	3	4	4	5	5	4	3	5	5	3	5
34	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6
35	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
37	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5
45	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
46	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	2	2	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	2	2
52	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4
53	5	5	3	5	5	4	3	4	5	4	4	4
54	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4
55	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	2	3	4	3	3	3	3	4	1	2	3
58	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	1	5
59	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	3
60	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5
61	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	2	1
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	5	5	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3
72	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
73	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
74	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5
76	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6
77	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5
78	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
79	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
80	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	3	5
81	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
82	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	5	5	4	3	3	4	3	5	3	3	3
87	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

No	Z1	Z2	Z3	Z4	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6
1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
2	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5
3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4
4	4	3	3	5	4	3	3	4	4	4
5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4
6	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5

No	Z1	Z2	Z3	Z4	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6
7	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	3	3	2	3	3	5	5	4	5	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5	4	5	4	5	4	3	5	5	4
15	3	4	4	4	4	5	5	5	5	3
16	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
17	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	4	3	4	3	3	4	3	5	4
20	3	5	4	5	5	5	5	5	5	3
21	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
23	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
25	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2
26	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5
27	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4

No	Z1	Z2	Z3	Z4	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6
49	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4
52	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
53	4	5	4	5	4	4	3	4	5	5
54	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	1	1	3	3	1	4	5	5	5	3
58	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5
59	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
60	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5
61	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	5	5	5	2	5	5	5	4	4	4
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4

Lampiran 3 Statistik Deskriptif

Frequencies

Statistics

		Jenis Kelamin	Usia
N	Valid	89	89
	Missing	0	0

Frequency Table

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	72	80.9	80.9	80.9
	Perempuan	17	19.1	19.1	100.0
Total		89	100.0	100.0	

Usia

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 20 Tahun	9	10.1	10.1	10.1
21-30 Tahun	65	73.0	73.0	83.1
> 30 Tahun	15	16.9	16.9	100.0
Total	89	100.0	100.0	

Descriptives

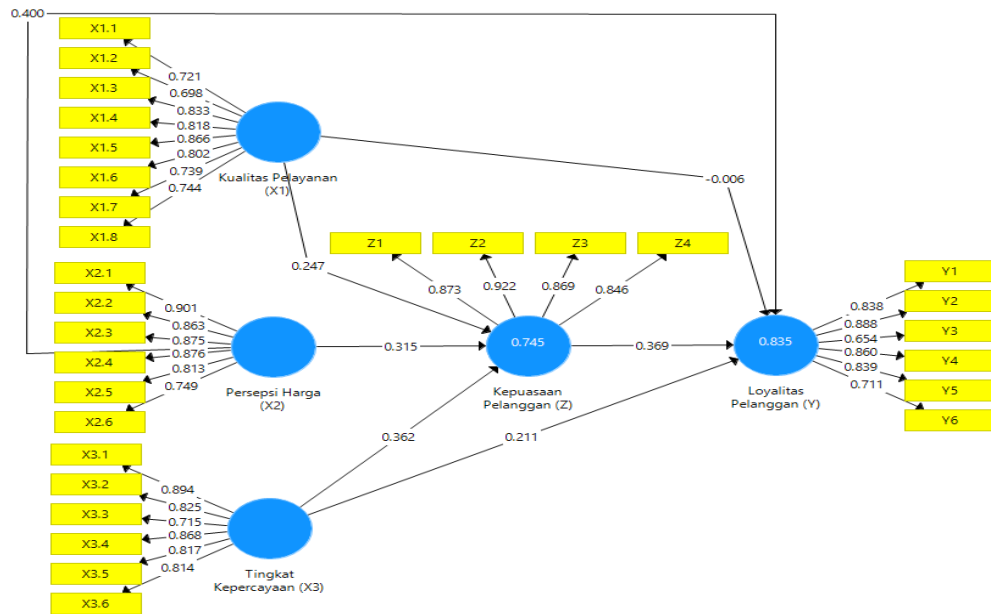
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	89	2.00	5.00	3.8315	.82896
X1.2	89	1.00	5.00	3.6629	.95279
X1.3	89	1.00	5.00	3.8764	.92712
X1.4	89	3.00	5.00	4.2472	.71161
X1.5	89	2.00	5.00	3.9888	.79049
X1.6	89	2.00	5.00	4.2584	.77647
X1.7	89	1.00	5.00	4.1124	.81795
X1.8	89	2.00	5.00	4.0899	.76337
X2.1	89	2.00	5.00	4.2135	.76086
X2.2	89	2.00	5.00	4.2135	.81842
X2.3	89	2.00	5.00	4.3034	.74475
X2.4	89	2.00	5.00	4.2584	.77647
X2.5	89	2.00	5.00	4.1910	.72105
X2.6	89	2.00	5.00	3.8202	.86026
X3.1	89	1.00	5.00	4.1124	.81795
X3.2	89	2.00	5.00	4.2135	.73038
X3.3	89	1.00	5.00	4.3034	.81749

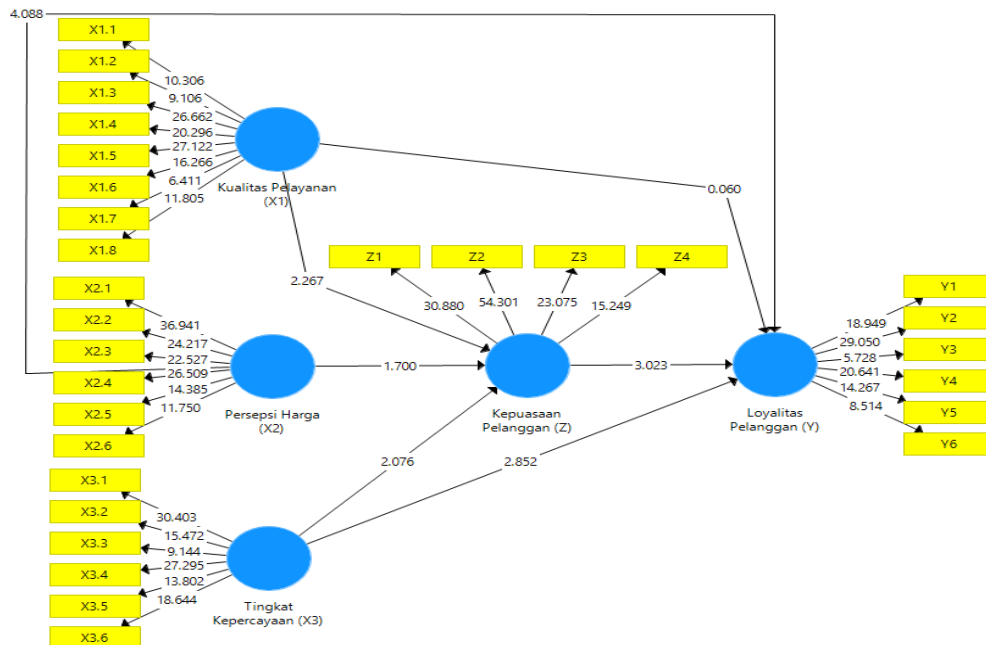
X3.4	89	1.00	5.00	4.1685	.85594
X3.5	89	1.00	5.00	4.0112	.87249
X3.6	89	1.00	5.00	4.1685	.86912
Z1	89	1.00	5.00	4.1011	.78400
Z2	89	1.00	5.00	4.1573	.83800
Z3	89	2.00	5.00	4.2022	.80028
Z4	89	2.00	5.00	4.1798	.83342
Y1	89	1.00	5.00	4.1236	.82325
Y2	89	2.00	5.00	4.2247	.71910
Y3	89	1.00	5.00	4.2135	.80442
Y4	89	2.00	5.00	4.3034	.72933
Y5	89	2.00	5.00	4.3258	.68714
Y6	89	2.00	5.00	4.1348	.80044
Valid N (listwise)	89				

Lampiran 4 Output PLS

Measurement



Bootstrapping



R Square

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Pelanggan (Z)	0.745	0.736
Loyalitas Pelanggan (Y)	0.835	0.827

Construct Reliability and Validity

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Kualitas Pelayanan (X1)	0.907	0.915	0.925	0.608
Persepsi Harga (X2)	0.921	0.929	0.939	0.719

Tingkat Kepercayaan (X3)	0.905	0.914	0.927	0.679
Kepuasan Pelanggan (Z)	0.900	0.902	0.931	0.771
Loyalitas Pelanggan (Y)	0.887	0.900	0.915	0.644

Discriminant Validity

Cross Loadings

	Kualitas Pelayanan (X1)	Persepsi Harga (X2)	Tingkat Kepercayaan (X3)	Kepuasan Pelanggan (Z)	Loyalitas Pelanggan (Y)
X1.1	0.721	0.539	0.412	0.535	0.478
X1.2	0.698	0.516	0.391	0.510	0.464

	Kualitas Pelayanan (X1)	Persepsi Harga (X2)	Tingkat Kepercayaan (X3)	Kepuasan Pelanggan (Z)	Loyalitas Pelanggan (Y)
X1.3	0.833	0.660	0.579	0.721	0.609
X1.4	0.818	0.746	0.617	0.636	0.650
X1.5	0.866	0.742	0.638	0.717	0.681
X1.6	0.802	0.832	0.743	0.698	0.760
X1.7	0.739	0.645	0.767	0.533	0.617
X1.8	0.744	0.655	0.539	0.557	0.638
X2.1	0.795	0.901	0.791	0.794	0.835
X2.2	0.773	0.863	0.693	0.694	0.704
X2.3	0.712	0.875	0.753	0.730	0.775

	Kualitas Pelayanan (X1)	Persepsi Harga (X2)	Tingkat Kepercayaan (X3)	Kepuasan Pelanggan (Z)	Loyalitas Pelanggan (Y)
X2.4	0.767	0.876	0.636	0.713	0.757
X2.5	0.673	0.813	0.640	0.658	0.723
X2.6	0.684	0.749	0.551	0.551	0.591
X3.1	0.602	0.642	0.894	0.654	0.676
X3.2	0.709	0.784	0.825	0.778	0.764
X3.3	0.433	0.471	0.715	0.426	0.539
X3.4	0.592	0.640	0.868	0.685	0.686
X3.5	0.629	0.636	0.817	0.617	0.634
X3.6	0.743	0.739	0.814	0.734	0.735
Z1	0.710	0.720	0.666	0.873	0.685

	Kualitas Pelayana n (X1)	Persepsi i Harga (X2)	Tingkat Kepercayaan n (X3)	Kepuasan n Pelanggan (Z)	Loyalitas Pelangga n (Y)
Z2	0.706	0.765	0.717	0.922	0.813
Z3	0.721	0.713	0.708	0.869	0.747
Z4	0.658	0.679	0.728	0.846	0.775
Y1	0.703	0.783	0.755	0.884	0.838
Y2	0.686	0.758	0.690	0.737	0.888
Y3	0.446	0.510	0.592	0.464	0.654
Y4	0.696	0.726	0.684	0.702	0.860
Y5	0.649	0.695	0.664	0.598	0.839
Y6	0.605	0.660	0.570	0.687	0.711

Path Coefficients

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Value s
Kualitas Pelayanan (X1) ->	0.247	0.246	0.109	2.267	0.024

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Value s
Kepuasan Pelanggan (Z)					
Persepsi Harga (X2) - > Kepuasan Pelanggan (Z)	0.315	0.262	0.185	1.700	0.090
Tingkat Kepercayaan (X3) -> Kepuasan Pelanggan (Z)	0.362	0.416	0.174	2.076	0.038
Kualitas Pelayanan (X1) ->	-0.006	-0.007	0.095	0.060	0.952

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Value s
Loyalitas Pelanggan (Y)					
Persepsi Harga (X2) - > Loyalitas Pelanggan (Y)	0.400	0.391	0.098	4.088	0.000
Tingkat Kepercayaan (X3) -> Loyalitas Pelanggan (Y)	0.211	0.203	0.074	2.852	0.005
Kepuasan Pelanggan (Z) -> Loyalitas	0.369	0.386	0.122	3.023	0.003

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Value s
Pelanggan (Y)					

Outer Loadings

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
X1.1 <- Kualitas Pelayanan (X1)	0.721	0.723	0.070	10.306	0.000
X1.2 <- Kualitas Pelayanan (X1)	0.698	0.698	0.077	9.106	0.000
X1.3 <- Kualitas	0.833	0.837	0.031	26.662	0.000

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Pelayanan (X1)					
X1.4 <- Kualitas Pelayanan (X1)	0.818	0.820	0.040	20.296	0.000
X1.5 <- Kualitas Pelayanan (X1)	0.866	0.863	0.032	27.122	0.000
X1.6 <- Kualitas Pelayanan (X1)	0.802	0.802	0.049	16.266	0.000
X1.7 <- Kualitas Pelayanan (X1)	0.739	0.741	0.115	6.411	0.000
X1.8 <- Kualitas	0.744	0.747	0.063	11.805	0.000

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Pelayanan (X1)					
X2.1 <- Persepsi Harga (X2)	0.901	0.901	0.024	36.941	0.000
X2.2 <- Persepsi Harga (X2)	0.863	0.861	0.036	24.217	0.000
X2.3 <- Persepsi Harga (X2)	0.875	0.878	0.039	22.527	0.000
X2.4 <- Persepsi Harga (X2)	0.876	0.876	0.033	26.509	0.000
X2.5 <- Persepsi Harga (X2)	0.813	0.804	0.057	14.385	0.000
X2.6 <- Persepsi Harga (X2)	0.749	0.743	0.064	11.750	0.000

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
X3.1 <- Tingkat Kepercayaan (X3)	0.894	0.889	0.029	30.403	0.000
X3.2 <- Tingkat Kepercayaan (X3)	0.825	0.833	0.053	15.472	0.000
X3.3 <- Tingkat Kepercayaan (X3)	0.715	0.709	0.078	9.144	0.000
X3.4 <- Tingkat Kepercayaan (X3)	0.868	0.863	0.032	27.295	0.000
X3.5 <- Tingkat Kepercayaan (X3)	0.817	0.807	0.059	13.802	0.000

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
X3.6 <- Tingkat Kepercayaan (X3)	0.814	0.824	0.044	18.644	0.000
Z1 <- Kepuasan Pelanggan (Z)	0.873	0.876	0.028	30.880	0.000
Z2 <- Kepuasan Pelanggan (Z)	0.922	0.922	0.017	54.301	0.000
Z3 <- Kepuasan Pelanggan (Z)	0.869	0.869	0.038	23.075	0.000
Z4 <- Kepuasan Pelanggan (Z)	0.846	0.848	0.055	15.249	0.000
Y1 <- Loyalitas Pelanggan (Y)	0.838	0.845	0.044	18.949	0.000

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Y2 <- Loyalitas Pelanggan (Y)	0.888	0.887	0.031	29.050	0.000
Y3 <- Loyalitas Pelanggan (Y)	0.654	0.660	0.114	5.728	0.000
Y4 <- Loyalitas Pelanggan (Y)	0.860	0.858	0.042	20.641	0.000
Y5 <- Loyalitas Pelanggan (Y)	0.839	0.833	0.059	14.267	0.000
Y6 <- Loyalitas Pelanggan (Y)	0.711	0.708	0.084	8.514	0.000