

Lampiran 1.

KUESIONER

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Dengan Kepercayaan Yang Dirasakan Dan Risiko Yang Dirasakan Sebagai Variabel Moderasi
(Di isi oleh Pelanggan)

Kami mohon dengan sangat hormat kesediaan bpk/ibu untuk mengisi kuesioner ini. Pengisian kuesioner ini semata-mata untuk tujuan ilmiah dan pengembangan ilmu pengetahuan, semua jawaban dan pendapat saudara akan dirahasiakan oleh peneliti.

Petunjuk Pengisian:

Pilihlah jawaban yang saudara anggap paling memenuhi persepsi saudara, dan berilah tanda *thick mark* (√) pada jawaban yang sesuai di kolom yang telah di sediakan

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

Keterangan:

1. Sangat tidak setuju; artinya saudara sangat tidak setuju dengan pernyataan dalam kuesioner.
2. Tidak setuju; artinya saudara tidak setuju dengan pernyataan dalam kuesioner.
3. Netral, artinya saudara netral dengan pernyataan dalam kuesioner.
4. Setuju, artinya saudara setuju dengan pernyataan dalam kuesioner.
5. Sangat setuju, artinya saudara sangat setuju dengan pernyataan dalam kuesioner.

IDENTITAS RESPONDEN:

1. **Nomor Responden :**

2. **Jenis Kelamin :** Perempuan Laki-laki

3. **Usia Responden saat ini :**

4. **Pekerjaan Responden :**

5. **Lama Responden menjadi pelanggan Indihome Telkom :**

No	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
I. Variabel Kualitas Pelayanan (<i>Service quality</i>)						
a. Berwujud (<i>Tangibles</i>)						
1.	Lokasi Telkom di papua, mudah dijangkau tidak jauh dari pusat kegiatan ekonomi					
2.	Ruang publik atau tempat pelayanan yang dimiliki Telkom di papua memadai.					
b. Keandalan (<i>Reliability</i>)						
3.	Jaringan Internet Telkom di papua sangat baik dan lancar					
4.	Catatan setiap penggunaan jaringan Telkom di papua akurat					
c. Ketanggapan (<i>Responsivevess</i>)						
5.	Karyawan Telkom di papua mampu memberikan palayanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan masing-masing pelanggan dengan baik					
6.	Karyawan Telkom di papua mampu memberikan solusi dalam menyelesaikan setiap permasalahan pelanggan dengan baik					
d. Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>)						
7.	Keamanan jaringan internet di Telkom di papua terjamin					
8.	Kerahasiaan data pelanggan Telkom di papua terjamin					
e. Empati (<i>Empaty</i>)						
9.	Karyawan Telkom di papua menghormati semua pelanggan pada saat melakukan interaksi/komunikasi					
10.	Karyawan Telkom di papua selalu memberikan empati pada setiap keluhan pelanggan					
II. Variabel Kualitas sistem informasi						
a. kenyamanan akses						
11.	Sistem informasi Telkom di papua mudah dipelajari pada awal penggunaannya					
12.	Sistem informasi Telkom di papua mudah dipahami oleh pengguna baru maupun pengguna lama					
b. keluwesan sistem						
13.	Sistem informasi Telkom di papua, luwes/ fleksibel karena sistem dapat menyesuaikan diri dengan keinginan pengguna					
14.	Sistem informasi Telkom di papua dapat diubah (diedit) sesuai dengan keperluan sehingga sistem informasi berjalan sesuai fungsinya.					
c. integritas sistem						
15.	Sistem informasi Telkom di papua dapat diakses tanpa menyulitkan pengguna					
16.	Sistem informasi Telkom di papua tidak dapat diakses oleh					

	pihak yang tidak berkepentingan.					
d. waktu respon						
17.	Waktu yang dibutuhkan oleh sistem untuk merespon input sangat cepat					
18.	Waktu yang dibutuhkan oleh sistem untuk menghasilkan informasi, sesuai kebutuhan pengguna sangat cepat					
III Variabel Kepuasan pelanggan		STS	TS	N	S	SS
a. Kualitas yang dirasakan						
19	Saya puas dengan kualitas layanan Telkom di papua					
20	Saya puas dengan kualitas produk Internet Telkom di papua					
b. Nilai yang dirasakan						
21	Pelayanan yang diberikan karyawan/manajemen Telkom di papua, sangat bernilai bahkan diatas ekspektasi yang saya harapkan					
22	Kualitas produk-produk yang ditawarkan Telkom di papua, sangat bernilai bahkan diatas ekspektasi yang saya pikirkan					
c. Harapan pelanggan						
23	Pelayanan yang diberikan karyawan/manajemen Telkom di papua sesuai dengan harapan					
24	Kualitas produk-produk yang ditawarkan Telkom di papua, sesuai dengan harapan pelanggan					
IV. Variabel Kepercayaan yang dirasakan		STS	TS	N	S	SS
a. Kehandalan						
25.	Manajemen Telkom di papua konsisten menjalankan usahanya dalam bidang telekomunikasi dari dulu sampai sekarang					
26.	Dengan pengalaman yang cukup lama, Telkom di papua handal dalam bidang telekomunikasi					
b. Kejujuran						
27.	Telkom jujur dalam memberikan informasi kepada konsumennya					
28.	Telkom terbuka dalam menawarkan produk barang atau jasa pada konsumen,					
c. Kepedulian						
29.	Manajemen Telkom di papua peduli akan pelanggannya, sehingga selalu melayani pelanggannya dengan baik					
30.	Manajemen Telkom di papua selalu menjadikan konsumen sebagai prioritas					
d. Kredibilitas						

31.	Kualitas system jaringan yang dimiliki Telkom di papua sangat baik, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan					
32.	Kekuatan system yang ada pada Telkom di papua pada kondisi baik, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan					
V Variabel Resiko yang dirasakan						
a. Risiko produk		STS	TS	N	S	SS
33.	Telkom mendistribusikan produk kepada pelanggan sesuai dengan kontrak yang ditawarkan.					
34.	Produk yang diterima pelanggan sesuai dengan kontrak yang disetujui pelanggan.					
b. Risiko transaksi						
35.	Semua transaksi yang dilakukan dilakukan Telkom di papua dengan pelanggan transparan					
36.	Semua transaksi yang dilakukan Telkom dengan pelanggan dijamin tidak merugikan pelanggan					
c. Risiko psikologis						
37.	Pelanggan tidak ragu atau tidak takut bertransaksi menjadi pelanggan Telkom di papua karena dilakukan dengan terbuka					
38.	Pelanggan tidak takut setelah menjadi pelanggan Telkom di papua karena dilakukan atas azas saling menguntungkan					

*Atas segala partisipasi yang telah saudara berikan diucapkan terimakasih,
semoga bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.*

Lampiran 1 Mapping Penelitian

Tabel Mapping Penelitian Terdahulu

No	Peneliti, Topik/Judul Penelitian	Variabel penelitian	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
1	Wendha, A. A. A. P., Rahyuda, I. K., & Suasana, I. G. A. K. G. (2013). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Garuda Indonesia di Denpasar. <i>Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan ewirausahaan</i> , 7(1), 19-28..	kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas pelanggan.	SEM	Bahwa: kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Garuda Indonesia di Denpasar.
2	Nugroho, A. W., & Sudaryanto, B. (2013). Pengaruh kinerja layanan, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman barang. <i>Diponegoro Journal Of Management</i> , 1-9.,	kinerja layanan, kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas konsumen	Multiple regression	kinerja pelayanan, kepercayaan), dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan. Kemudian melalui uji F menunjukkan bahwa variabel pelayanan kinerja, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.
3	Agani, D. P., & Azis, E. (2021). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Speedy (studi Kasus Pada Yayasan Pendidikan Telkom). <i>eProceedings of Management</i> , 8(1).	Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pengguna Aplikasi Sppd	Multiple regression	kualitas informasi dan kualitas layanan, berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi SPPD. Tetapi tidak terdapat pengaruh positif antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna aplikasi Speedy.
4	Wahyudi, R., & Astuti, E. S. (2015). Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi dan Pelayanan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa. <i>Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)</i> , 23(2).	Kualitas Sistem, Informasi, Pelayanan SIAKAD, Kepuasan Mahasiswa.	Multiple regression	Kualitas Sistem, Informasi, Pelayanan SIAKAD, berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa.
5	Raiyan, M., & Siregar, M. R. (2021). Pengaruh	Persepsi Risiko,	SEM	persepsi risiko berpengaruh negatif signifikan

	Persepsi Risiko, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Variabel Kepercayaan Pada Pengguna Jasa Angkutan Gojek Di Banda Aceh Pada Pandemi Covid-19. <i>Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen</i> , 6(1), 150-164.	Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pengguna Jasa Angkutan Gojek		terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, persepsi risiko berpengaruh negatif signifikan terhadap kepercayaan, kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, pelanggan, dan kepercayaan secara parsial dimediasi antara persepsi risiko dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.
6	Mahendra, K. P. (2019). Pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan CV Mitra Perkasa Utomo. <i>Agora</i> , 7(1).	kepercayaan pelanggan, kepuasan pelanggan	Multiple regression	bahwa terdapat pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan
7	Mulyono, R. (2012). Pengaruh Perceived Risk, Kepuasan Konsumen Terhadap Intention to Revisit dan Purchase Intent Pada Konsumen Kaskus Website di Surabaya. <i>Kajian Ilmiah Mahasiswa Manajemen</i> , 1(1), 6-11	Perceived Risk, Kepuasan Konsumen, Intention to Revisit dan Purchase Intent	SEM	Temuan yang diperoleh dari penelitian ini bahwa H1, H4, H5 berpengaruh positif sedangkan H2, H3 berpengaruh negatif.
8.	Bahar, S., Hadi, R., & Febrianto, A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Perceived Risk Terhadap Kepuasan Pengguna Dan Minat Membeli Kembali Pada Toko Online Bukalapak. Com. <i>Jurnal Bisnis dan Pembangunan</i> , 9(2), 26-35.	Kualitas Layanan, Perceived Risk, Kepuasan Pengguna Dan Minat Membeli Kembali	SEM	bahwa (H1) kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, (H2) Dimensi kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang, (H3) Perceived risk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, (H4) Perceived risk tidak berpengaruh signifikan. berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang, dan (H5) kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap minat beli kembali
9.	Afwa, A., Samsir, S., & Sulistyowati, L. (2014). Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi, Persepsi Resiko Terhadap Kepercayaan dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Belanja Online Mahasiswa	Persepsi Teknologi, Persepsi Resiko, Kepercayaan dan Kepuasan Belanja	SEM	Persepsi teknologi secara positif mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan online berbelanja

	di Pekanbaru. <i>Jurnal Ekonomi</i> , 22(3), 1-15.	Online		
10.	Dausat, J., Arifin, R., & Slamet, A. R. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek (Studi Kasus Pada Pelanggan Gojek di Kelurahan Tlogomas Malang). <i>Jurnal Ilmiah Riset Manajemen</i> , 10(10).	Kualitas Layanan, Harga, Kualitas Sistem Informasi, Kepuasan Pelanggan Gojek	Multiple regression	bahwa variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
11	Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). <i>Business Management Analysis Journal (BMAJ)</i> , 4(1), 37-52.	Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Konsumen	Multiple regression	secara parsial tidak ada hubungan antara kualitas sistem dengan kepuasan konsumen, sementara itu untuk kualitas informasi dan kualitas layanan ada kaitannya dengan kepuasan konsumen. Selanjutnya secara simultan, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan ada memiliki kaitan dengan kepuasan konsumen.
12.	Nugroho, N. T. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survey pada Pelanggan Speedy Telkom di Kota Surakarta). <i>Jurnal Paradigma Universitas Islam Batik Surakarta</i> , 12(02), 115570.	Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan	Multiple regression	bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan
13.	Anjarwati, S. (2018). The Analysis Of Public Service Quality To The Community In The Wonotirto Sub-District Office Of Blitar Regency. <i>Translitera: Jurnal Kajian Komunikasi Dan Studi Media</i> , 6(1), 01-12	Public Service Quality, Community	SEM	menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi telah mempengaruhi kegunaan yang dirasakan. Kualitas sistem, kualitas informasi, dan Kegunaan yang dirasakan telah mempengaruhi Kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna telah mempengaruhi secara signifikan kinerja individu. Pengaruh tertinggi dari keseluruhan
14	Ghalandari, Kamal (2013), dalam The Effect of Service Quality on Customer Perceived Value and Customer Satisfaction as Factors	Service Quality, Customer Perceived Value, Customer	SEM	kualitas perjumpaan layanan yang dirasakan memiliki pengaruh positif pada layanan yang dirasakan. kualitas dan kepuasan pelanggan;

	Influencing Creation of Word of Mouth Communications in Iran. <i>Journal of Basic and Applied Scientific Research</i> , 3(4)305-312.	Satisfaction, Word of Mouth Communications		persepsi kualitas layanan memiliki pengaruh positif pada persepsi nilai pelanggan dan kepuasan pelanggan; nilai persepsi pelanggan memiliki pengaruh positif pada kepuasan pelanggan dan komunikasi WOM pelanggan
15	Suhendra, Garit, Edy Yulianto (2017), dalam Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Nilai Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediator (Survei pada Pelanggan Bukalapak.com). <i>Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)</i> Vol. 51 No. 2 Oktober 2017, 58-67.	Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan, Kepuasan	Multiple regression	adanya pengaruh yang signifikan positif antara variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan;(2) adanya pengaruh yang signifikan positif antara variabel kepuasan pelanggan terhadap nilai pelanggan;(3) adanya pengaruh yang signifikan positif antara variabel kualitas layanan terhadap nilai pelanggan.
16	Saraswati, Dinastya Saraswati, Achmad Fauzi, Srikandi Kumadji (2016), dalam. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survey pada Pelanggan Alfamart di Kota Malang). <i>Jurnal Bisnis dan Manajemen</i> , Vol 3, No 2 (2016)	Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan	SEM	bahwa kualitas layanan secara signifikan mempengaruhi Nilai Pelanggan. Kualitas Layanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Nilai Pelanggan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan, Loyalitas Pelanggan. Kualitas Layanan secara signifikan mempengaruhi Loyalitas Pelanggan. Kepuasan pelanggan secara signifikan mempengaruhi Loyalitas Pelanggan
17	Mahira, M., Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. <i>Konferensi Riset Nasional Ekonomi Manajemen dan Akuntansi</i> , 2(1), 1267-1283.	Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan	SEM	Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
18	Armanto, I. D. (2018). <i>Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Triple Play</i> (Doctoral dissertation, Udayana University).	<i>Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan Indihome</i>	Multiple regression	bahwa dimensi kualitas layanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
19	Syahwi, M., & Pantawis, S. (2021). Pengaruh	Kualitas Produk,	Multiple regression	bahwa kualitas produk, citra perusahaan dan nilai

	Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. <i>ECONBANK: Journal of Economics and Banking</i> , 3(2), 150-163.	Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, Nilai Pelanggan, dan Kepuasan Pelanggan		pelanggan berpengaruh positif dan signifikan. Sedangkan variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Variabel nilai pelanggan memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan indihome
20	Putriandari, A. S., & IDRIS, I. (2012). <i>Analisis pengaruh kualitas jasa dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pengguna Telkom Speedy di Semarang</i> (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).	kualitas jasa, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan	Multiple regression	bahwa kedua variabel independen yang diteliti berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen Loyalitas Pelanggan. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan
21	Ahmad A. Al-Tit, 2015. The Effect of Service and Food Quality on Customer Satisfaction and Hence Customer Retention. <i>Asian Social Science</i> ; Vol. 11, No. 23; 2015, 129-139.	Service, Food Quality, Customer Satisfaction, Customer Retention	Multiple regression	kualitas layanan selain pelanggan kepuasan memiliki pengaruh positif terhadap retensi pelanggan. Akhirnya, hasilnya menegaskan kepuasan pelanggan memediasi hubungan antara kualitas layanan dan retensi pelanggan.
22	Elfi Sukaisih, Suharyono, Solimun, Djamhur Hamid, 2015. Effect of Functional Service Quality on Customer Satisfaction and Image and the Impact on Loyalty Intention(Study at Three-Star Hotel in MalangCityand Batu City). <i>International Journal of Business and Management Invention</i> . Volume 4 Issue 2 February. 2015 PP.43-51	Service Quality, Customer Satisfaction, Image, Loyalty	SEM	Kualitas Layanan Fungsional signifikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan citra perusahaan. Kualitas Layanan Fungsional juga berpengaruh signifikan terhadap niat loyal. Citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan niat loyal.
23	Sri Harryani, 2017. Customer Relationship Management Influence On Customer Value, Product Quality And Service Quality In Improving Customer Satisfaction And Its Implication On The Customer Loyalty. <i>Jurnal Ekonomi Bisnis</i> Volume 22 No.2, Agustus2017, 160-165.	Customer Relationship Management, Customer Value, Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.	SEM	CRM yang baik akan meningkatkan CV, PQ dan SQ, kemudian peningkatan CV, PQ dan SQ akan meningkatkan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Dengan demikian, Loyalitas Pelanggan dipengaruhi oleh Manajemen Hubungan Pelanggan dengan intervensi oleh Nilai Pelanggan, Kualitas Produk, Kualitas Layanan

				dan Kepuasan Pelanggan.
24	Dhasan, Darwin and Kowathanakul, Suwanna and Theingi, Building Customer Loyalty Through Service Quality, Customer Engagement and Commitment: The Case of Mobile Network Providers in Thailand (February 21, 2017). <i>XVI International Business & Economy Conference (IBEC) - Chile 2017</i> . Available at SSRN: https://ssrn.com/abstract=2921006 .	Customer Loyalty, Service Quality, Customer Engagement, Commitment	Multiple regression	kualitas layanan memiliki hubungan yang relatif lebih kuat dengan komitmen afektif dan hubungan yang lemah dengan keterlibatan online. Studi ini mengidentifikasi hubungan signifikan antara paket promosi kompetitif dengan keterlibatan pelanggan serta komitmen afektif dan kalkulatif.
25.	Muis, M. R., Fahmi, M., Prayogi, M. A., & Jufrizen, J. (2021). Model Peningkatan Loyalitas Nasabah Internet Banking Berbasis Persepsi Resiko, Persepsi Privasi dimediasi Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah. <i>Jurnal Bisnis dan Manajemen</i> , 8(1), 22-37.	Loyalitas Nasabah, Persepsi Resiko, Persepsi Privasi dimediasi Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah.	SEM	bahwa persepsi risiko berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dan kepercayaan nasabah. Persepsi Privasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Pelanggan. Persepsi risiko berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Lampiran 3. Validitas dan Reliability

Correlations

		x1	x2	X1.1
x1	Pearson Correlation	1	.437*	.896**
	Sig. (2-tailed)		.016	.000
	N	30	30	30
x2	Pearson Correlation	.437*	1	.790**
	Sig. (2-tailed)	.016		.000
	N	30	30	30
X1.1	Pearson Correlation	.896**	.790**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		x3	x4	X1.2
x3	Pearson Correlation	1	.598**	.874**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	30	30	30
x4	Pearson Correlation	.598**	1	.912**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.874**	.912**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		x5	x6	X1.3
x5	Pearson Correlation	1	.366*	.750**
	Sig. (2-tailed)		.047	.000
	N	30	30	30
x6	Pearson Correlation	.366*	1	.890**
	Sig. (2-tailed)	.047		.000
	N	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.750**	.890**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		x7	x8	X1.4
x7	Pearson Correlation	1	.457*	.895**
	Sig. (2-tailed)		.011	.000
	N	30	30	30
x8	Pearson Correlation	.457*	1	.805**
	Sig. (2-tailed)	.011		.000
	N	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.895**	.805**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		x9	x10	X1.5
x9	Pearson Correlation	1	.670**	.898**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	30	30	30
x10	Pearson Correlation	.670**	1	.929**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.898**	.929**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		x11	x12	X2.1
x11	Pearson Correlation	1	.367*	.734**
	Sig. (2-tailed)		.046	.000
	N	30	30	30
x12	Pearson Correlation	.367*	1	.901**
	Sig. (2-tailed)	.046		.000
	N	30	30	30
X2.1	Pearson Correlation	.734**	.901**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		x13	x14	X2.2
x13	Pearson Correlation	1	.653**	.884**

	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	30	30	30
x14	Pearson Correlation	.653**	1	.932**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.884**	.932**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		x15	x16	X2.3
x15	Pearson Correlation	1	.671**	.895**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	30	30	30
x16	Pearson Correlation	.671**	1	.931**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.895**	.931**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		x17	x18	X2.4
x17	Pearson Correlation	1	.108	.728**
	Sig. (2-tailed)		.569	.000
	N	30	30	30
x18	Pearson Correlation	.108	1	.761**
	Sig. (2-tailed)	.569		.000
	N	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.728**	.761**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		x19	x20	Y1
x19	Pearson Correlation	1	.205	.850**
	Sig. (2-tailed)		.276	.000
	N	30	30	30
x20	Pearson Correlation	.205	1	.691**
	Sig. (2-tailed)	.276		.000
	N	30	30	30
Y1	Pearson Correlation	.850**	.691**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	

N	30	30	30
---	----	----	----

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		x21	x22	Y2
x21	Pearson Correlation	1	.381*	.747**
	Sig. (2-tailed)		.038	.000
	N	30	30	30
x22	Pearson Correlation	.381*	1	.899**
	Sig. (2-tailed)	.038		.000
	N	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.747**	.899**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		x23	x24	Y32
x23	Pearson Correlation	1	.167	.770**
	Sig. (2-tailed)		.379	.000
	N	30	30	30
x24	Pearson Correlation	.167	1	.757**
	Sig. (2-tailed)	.379		.000
	N	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.770**	.757**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		x25	x26	Z1.1
x25	Pearson Correlation	1	-.014	.761**
	Sig. (2-tailed)		.941	.000
	N	30	30	30
x26	Pearson Correlation	-.014	1	.638**
	Sig. (2-tailed)	.941		.000
	N	30	30	30
Z1.1	Pearson Correlation	.761**	.638**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		x27	x28	Z1.2
--	--	-----	-----	------

x27	Pearson Correlation	1	.007	.816**
	Sig. (2-tailed)		.971	.000
	N	30	30	30
x28	Pearson Correlation	.007	1	.584**
	Sig. (2-tailed)	.971		.001
	N	30	30	30
Z1.2	Pearson Correlation	.816**	.584**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	
	N	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		x29	x30	Z1.3
x29	Pearson Correlation	1	-.081	.735**
	Sig. (2-tailed)		.672	.000
	N	30	30	30
x30	Pearson Correlation	-.081	1	.617**
	Sig. (2-tailed)	.672		.000
	N	30	30	30
Z1.3	Pearson Correlation	.735**	.617**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		x31	x32	Z1.4
x31	Pearson Correlation	1	-.207	.710*
	Sig. (2-tailed)		.273	.000
	N	30	30	30
x32	Pearson Correlation	-.207	1	.808**
	Sig. (2-tailed)	.273		.000
	N	30	30	30
Z1.4	Pearson Correlation	.710*	.808**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		x33	x34	Z2.1
x33	Pearson Correlation	1	-.035	.643**
	Sig. (2-tailed)		.853	.000
	N	30	30	30
x34	Pearson Correlation	-.035	1	.743**

	Sig. (2-tailed)	.853		.000
	N	30	30	30
Z2.1	Pearson Correlation	.643**	.743**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		x35	x36	Z2.2
x35	Pearson Correlation	1	.036	.625**
	Sig. (2-tailed)		.851	.000
	N	30	30	30
x36	Pearson Correlation	.036	1	.802**
	Sig. (2-tailed)	.851		.000
	N	30	30	30
Z2.2	Pearson Correlation	.625**	.802**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		x37	x38	Z2.3
x37	Pearson Correlation	1	-.168	.648**
	Sig. (2-tailed)		.375	.000
	N	30	30	30
x38	Pearson Correlation	-.168	1	.642**
	Sig. (2-tailed)	.375		.000
	N	30	30	30
Z2.3	Pearson Correlation	.648**	.642**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

RELIABILITY

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.715	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1.1	3.9333	.89763	30
X1.2	3.8667	.87033	30
X1.3	4.1167	.67828	30
X1.4	3.9500	.84435	30
X1.5	3.9333	.86834	30

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.754	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X2.1	3.8167	.90481	30
X2.2	4.0000	.92848	30
X2.3	4.1667	.47946	30
X2.4	3.7667	.70385	30

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.804	4

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Y1	3.8167	.67573	30
Y2	3.6167	.75067	30
Y3	4.0833	.49276	30

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.696	3

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Z1.1	3.6333	.61495	30
Z1.2	4.0500	.46144	30
Z1.3	3.6833	.68837	30
Z1.4	4.0500	.46144	30

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.716	4

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N

Z2.1	4.1333	.55605	30
Z2.2	3.8000	.62422	30
Z2.3	3.8000	.89635	30

Lampiran 4. Frekuensi Bio Data Responden

		Statistics			
		Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Lama menjadi Nasabah
N	Valid	172	172	172	172
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

		Jenis Kelamin			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	1	106	61.6	61.6	61.6
	2	66	38.4	38.4	100.0
	Total	172	100.0	100.0	

		Umur			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	17	17	09.8	09.8	22.0
	18	21	12.2	12.2	32.4
	19	18	10.4	10.4	41.7
	20	16	09.3	09.3	54.5
	23	22	12.7	12.7	64.8
	25	18	10.4	10.4	71.7
	27	12	06.9	06.9	77.5
	30	10	05.8	05.8	80.9
	31	6	03.4	03.4	87.8
	32	12	06.9	06.9	89.0
	33	2	01.2	01.2	91.3
	34	4	02.3	02.3	92.5
	35	2	01.2	01.2	93.0
	40	1	00.5	00.5	94.7
	41	3	01.7	01.7	95.9
	42	2	01.2	01.2	97.1
	43	2	01.2	01.2	98.8
	44	3	01.7	01.7	99.5
	45	1	00.5	00.5	100.0
	Total		172	100.0	100.0

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	62	36.2	36.2	78.6
	2	73	42.4	42.4	98.3
	3	34	19.7	19.7	91.8
	4	3	1.7	1.7	100.0
	Total	172	100.0	100.0	

Lama menjadi Pelanggan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	45	26.2	26.2	83.7
	2	99	57.5	57.5	84.0
	3	28	16.3	16.3	100.0
	Total	172	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	68	39.5	39.5	39.5
	2	42	24.3	24.3	63.8
	3	39	22.8	22.8	86.6
	4	23	13,4	13,4	100.0
	Total	172	95.9	100.0	

DESCRIPTIVES VARIABLES

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Jenis Kelamin	172	1	2	1.38	.487
Umur	172	26	50	35.33	5.770
Pendidikan	172	1	4	1.81	.990
Lama menjadi Pelanggan	172	1	3	1.90	.643
Valid N (listwise)	172				

Lampiran 5. Descriptives Variables

	N	Descriptive Statistics			
		Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	172	1.00	5.00	4.137	.59538
X1.2	172	1.00	5.00	4.031	.68159
X1.3	172	1.00	5.00	4.000	.75427
X1.4	172	1.00	5.00	3.943	.70796
X1.5	172	1.00	5.00	4.006	.73702
Valid N (listwise)	172				

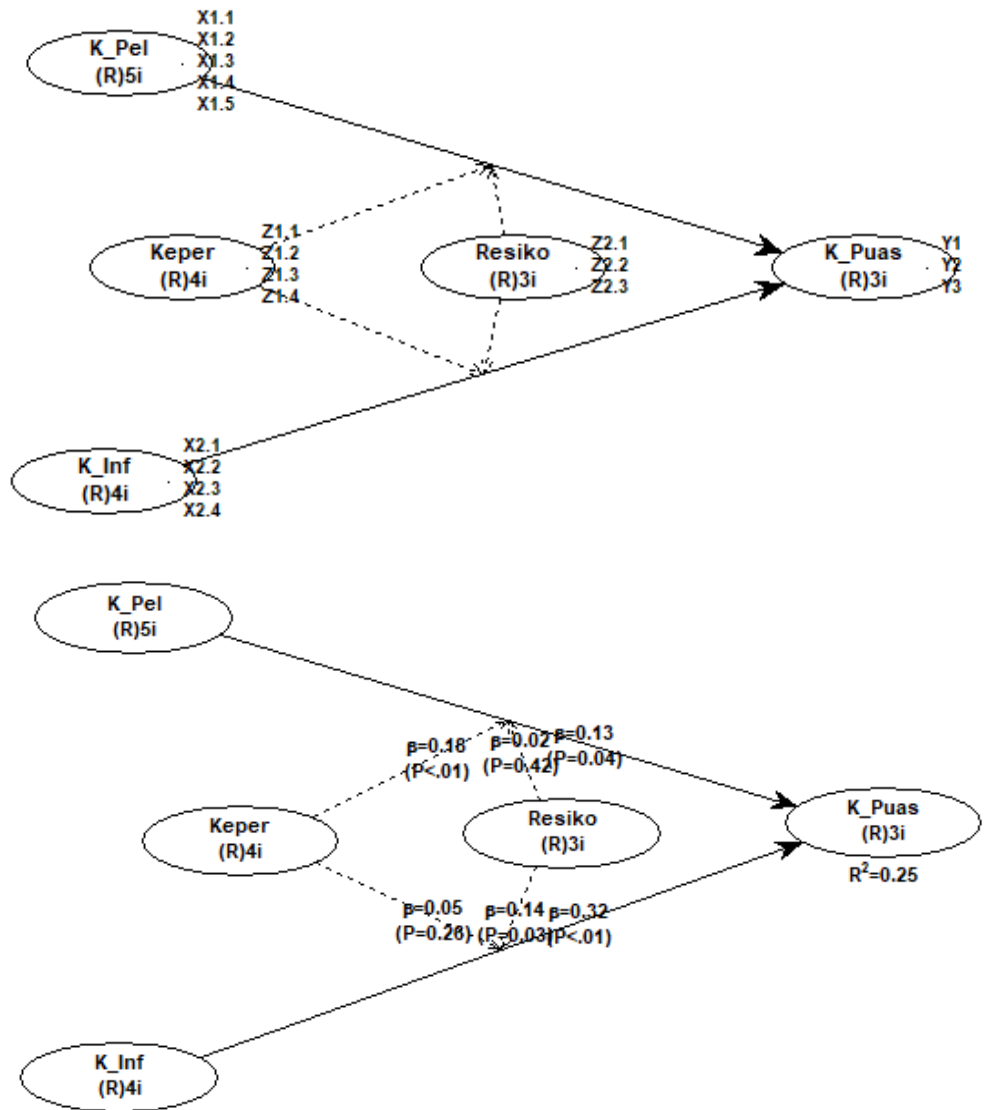
	N	Descriptive Statistics			
		Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X2.1	172	1.00	5.00	3.806	.91388
X2.2	172	1.00	5.00	3.832	.85368
X2.3	172	1.00	5.00	3.618	.80195
X2.4	172	2.00	5.00	3.747	.67815
Valid N (listwise)	172				

	N	Descriptive Statistics			
		Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y1	172	1.00	5.00	3.692	.68401
Y2	172	2.00	5.00	3.563	.84682
Y3	172	1.00	5.00	3.926	.68656
Valid N (listwise)	172				

	N	Descriptive Statistics			
		Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Z1.1	172	1.00	5.00	3.647	.65139
Z1.2	172	2.00	5.00	3.987	.55395
Z1.3	172	1.00	5.00	3.887	.68540
Z1.4	172	1.00	5.00	4.045	.68540
Valid N (listwise)	172				

	N	Descriptive Statistics			
		Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Z2.1	172	1.50	5.00	3.970	.64139
Z2.2	172	1.00	5.00	3.767	.69976
Z2.3	172	2.00	5.00	3.955	.56681
Valid N (listwise)	172				

Lampiran 6 Hasil SEM



 * General SEM analysis results *

General project information

Version of WarpPLS used: 7.0
 Project path (directory): H:\S3\DIE 38\Bu Jalmijn\Proposal Bu Jalmijn Rev\
 Project file: SemJalm oK.prj
 Last changed: 14-Jan-2021 10:38:13
 Last saved: Never (needs to be saved)
 Raw data path (directory): H:\S3\DIE 38\Bu Jalmijn\Proposal Bu Jalmijn Rev\
 Raw data file: Lampiran 10 Tabulasi Responden jalRev.xlsx

Model fit and quality indices

Average path coefficient (APC)=0.140, P=0.015
 Average R-squared (ARS)=0.254, P<0.001
 Average adjusted R-squared (AARS)=0.226, P<0.001
 Average block VIF (AVIF)=1.888, acceptable if ≤ 5 , ideally ≤ 3.3
 Average full collinearity VIF (AFVIF)=1.564, acceptable if ≤ 5 , ideally ≤ 3.3
 Tenenhaus GoF (GoF)=0.431, small ≥ 0.1 , medium ≥ 0.25 , large ≥ 0.36
 Sympton's paradox ratio (SPR)=0.667, acceptable if ≥ 0.7 , ideally = 1
 R-squared contribution ratio (RSCR)=0.945, acceptable if ≥ 0.9 , ideally = 1
 Statistical suppression ratio (SSR)=1.000, acceptable if ≥ 0.7
 Nonlinear bivariate causality direction ratio (NLBCDR)=0.900, acceptable if ≥ 0.7

General model elements

Missing data imputation algorithm: Arithmetic Mean Imputation
 Outer model analysis algorithm: PLS Regression
 Default inner model analysis algorithm: Warp3
 Multiple inner model analysis algorithms used? No
 Resampling method used in the analysis: Stable3
 Number of data resamples used: 100
 Number of cases (rows) in model data: 172
 Number of latent variables in model: 5
 Number of indicators used in model: 19
 Number of iterations to obtain estimates: 16
 Range restriction variable type: None
 Range restriction variable: None
 Range restriction variable min value: 0.000
 Range restriction variable max value: 0.000
 Only ranked data used in analysis? No

 * Path coefficients and P values *

Path coefficients

	K_Pel	K_Inf	K_Puas	Keper	Resiko	Keper*K Resiko*	Keper*K Resiko*	Keper*K Resiko*
K_Puas	0.129	0.325				0.178	0.015	0.048 0.144

P values

	K_Pel	K_Inf	K_Puas	Keper	Resiko	Keper*K Resiko*	Keper*K Resiko*	Keper*K Resiko*
K_Puas	0.043	<0.001				0.008	0.420	0.264 0.026

* Standard errors for path coefficients *

	K_Pel	K_Inf	K_Puas	Keper	Resiko	Keper*K Resiko*	Keper*K Resiko*	Keper*K Resiko*
K_Puas	0.074	0.071				0.073	0.076	0.075 0.074

* Effect sizes for path coefficients *

	K_Pel	K_Inf	K_Puas	Keper	Resiko	Keper*K Resiko*	Keper*K Resiko*	Keper*K Resiko*
K_Puas	0.043	0.143				0.050	0.003	0.013 0.033

* Combined loadings and cross-loadings *

	K_Pel	K_Inf	K_Puas	Keper	Resiko	Keper*K Resiko*	Keper*K Resiko*	Keper*K Resiko*
	Type (a	SE	P value					
X1.1	0.700	-0.095	0.000	0.023	0.247	-0.104	-0.148	0.084 0.005
	Reflect	0.066	<0.001					
X1.2	0.792	-0.023	-0.104	-0.080	0.052	0.137	0.154	-0.047 -0.117
	Reflect	0.065	<0.001					
X1.3	0.785	0.046	0.015	-0.020	-0.047	-0.130	0.037	0.019 0.047
	Reflect	0.065	<0.001					
X1.4	0.844	-0.185	0.018	0.016	-0.116	0.077	0.064	-0.060 -0.060
	Reflect	0.064	<0.001					

X1.5	0.429	0.478	0.130	0.116	-0.185	0.003	-0.235	0.033	0.241
	Reflect	0.070	<0.001						
X2.1	0.220	0.752	0.047	0.077	-0.145	0.151	-0.319	0.037	0.114
	Reflect	0.065	<0.001						
X2.2	0.090	0.814	0.116	-0.044	-0.016	-0.022	0.068	0.023	-0.068
	Reflect	0.064	<0.001						
X2.3	-0.132	0.878	-0.048	-0.038	0.084	-0.044	0.120	-0.020	-0.063
	Reflect	0.064	<0.001						
X2.4	-0.190	0.643	-0.137	0.018	0.075	-0.089	0.124	-0.045	0.038
	Reflect	0.067	<0.001						
Y1	0.003	-0.026	0.750	-0.158	-0.056	-0.051	0.022	0.135	-0.095
	Reflect	0.065	<0.001						
Y2	0.137	0.003	0.665	-0.308	-0.025	0.296	-0.267	-0.167	0.231
	Reflect	0.066	<0.001						
Y3	-0.123	0.023	0.762	0.425	0.077	-0.208	0.212	0.012	-0.108
	Reflect	0.065	<0.001						
Z1.1	0.106	0.140	-0.514	0.651	-0.081	0.072	0.034	-0.038	-0.075
	Reflect	0.067	<0.001						
Z1.2	0.027	-0.159	-0.166	0.746	-0.027	0.158	-0.291	0.026	0.194
	Reflect	0.065	<0.001						
Z1.3	-0.123	0.023	0.640	0.692	0.077	-0.208	0.212	0.012	-0.108
	Reflect	0.066	<0.001						
Z1.4	-0.056	0.149	0.188	0.079	0.245	-0.265	0.601	-0.035	-0.262
	Reflect	0.075	0.146						
Z2.1	-0.125	-0.042	0.139	0.098	0.682	0.047	-0.158	0.107	0.091
	Reflect	0.066	<0.001						
Z2.2	-0.186	0.074	-0.042	0.036	0.840	0.034	-0.217	0.114	0.005
	Reflect	0.064	<0.001						
Z2.3	0.317	-0.044	-0.078	-0.128	0.761	-0.079	0.381	-0.222	-0.086
	Reflect	0.065	<0.001						
Keper*K	-0.000	0.000	0.000	-0.000	-0.000	1.000	0.000	0.000	0.000
	Reflect	0.062	<0.001						
Resiko*	-0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	-0.000	1.000	0.000	-0.000
	Reflect	0.062	<0.001						
Keper*K	0.000	0.000	0.000	0.000	-0.000	-0.000	0.000	1.000	-0.000
	Reflect	0.062	<0.001						
Resiko*	-0.000	-0.000	0.000	-0.000	0.000	0.000	-0.000	0.000	1.000
	Reflect	0.062	<0.001						

Notes: Loadings are unrotated and cross-loadings are oblique-rotated. SEs and P values are for loadings. P values < 0.05 are desirable for reflective indicators.

* Normalized combined loadings and cross-loadings *

	K_Pel	K_Inf	K_Puas	Keper	Resiko	Keper*K	Resiko*	Keper*K	Resiko*
X1.1	0.712	-0.147	0.000	0.035	0.382	-0.160	-0.229	0.130	0.007
X1.2	0.835	-0.024	-0.110	-0.084	0.055	0.145	0.162	-0.050	-0.124
X1.3	0.770	0.058	0.019	-0.026	-0.060	-0.166	0.047	0.025	0.060
X1.4	0.842	-0.179	0.017	0.015	-0.112	0.074	0.062	-0.058	-0.058
X1.5	0.500	0.719	0.195	0.174	-0.278	0.005	-0.353	0.049	0.362
X2.1	0.282	0.728	0.060	0.098	-0.186	0.194	-0.409	0.048	0.146
X2.2	0.114	0.759	0.148	-0.056	-0.020	-0.028	0.086	0.029	-0.087
X2.3	-0.135	0.840	-0.049	-0.039	0.086	-0.045	0.122	-0.021	-0.064
X2.4	-0.237	0.875	-0.170	0.022	0.093	-0.111	0.155	-0.056	0.048
Y1	0.004	-0.029	0.843	-0.176	-0.062	-0.057	0.024	0.151	-0.105
Y2	0.152	0.004	0.816	-0.343	-0.028	0.329	-0.297	-0.185	0.256
Y3	-0.145	0.027	0.638	0.504	0.091	-0.246	0.252	0.015	-0.128
Z1.1	0.102	0.135	-0.495	0.920	-0.078	0.069	0.033	-0.037	-0.073
Z1.2	0.029	-0.169	-0.176	0.920	-0.029	0.168	-0.310	0.027	0.206
Z1.3	-0.145	0.027	0.759	0.579	0.091	-0.246	0.252	0.015	-0.128
Z1.4	-0.069	0.184	0.234	0.233	0.303	-0.329	0.745	-0.043	-0.325
Z2.1	-0.178	-0.060	0.198	0.140	0.775	0.067	-0.226	0.153	0.129
Z2.2	-0.199	0.079	-0.045	0.039	0.834	0.036	-0.232	0.122	0.005
Z2.3	0.331	-0.046	-0.081	-0.133	0.759	-0.082	0.398	-0.232	-0.090
Keper*K	-0.000	0.000	0.000	-0.000	-0.000	1.000	0.000	0.000	0.000
Resiko*	-0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	-0.000	1.000	0.000	-0.000
Keper*K	0.000	0.000	0.000	0.000	-0.000	-0.000	0.000	1.000	-0.000
Resiko*	-0.000	-0.000	0.000	-0.000	0.000	0.000	-0.000	0.000	1.000

Note: Loadings are unrotated and cross-loadings are oblique-rotated, both after separate Kaiser normalizations.

* Pattern loadings and cross-loadings *

	K_Pel	K_Inf	K_Puas	Keper	Resiko	Keper*K	Resiko*	Keper*K	Resiko*
X1.1	0.555	-0.095	0.000	0.023	0.247	-0.104	-0.148	0.084	0.005
X1.2	0.904	-0.023	-0.104	-0.080	0.052	0.137	0.154	-0.047	-0.117
X1.3	0.765	0.046	0.015	-0.020	-0.047	-0.130	0.037	0.019	0.047
X1.4	1.001	-0.185	0.018	0.016	-0.116	0.077	0.064	-0.060	-0.060
X1.5	0.188	0.478	0.130	0.116	-0.185	0.003	-0.235	0.033	0.241
X2.1	0.220	0.627	0.047	0.077	-0.145	0.151	-0.319	0.037	0.114
X2.2	0.090	0.764	0.116	-0.044	-0.016	-0.022	0.068	0.023	-0.068
X2.3	-0.132	0.955	-0.048	-0.038	0.084	-0.044	0.120	-0.020	-0.063
X2.4	-0.190	0.747	-0.137	0.018	0.075	-0.089	0.124	-0.045	0.038
Y1	0.003	-0.026	0.865	-0.158	-0.056	-0.051	0.022	0.135	-0.095
Y2	0.137	0.003	0.675	-0.308	-0.025	0.296	-0.267	-0.167	0.231

Y3	-0.123	0.023	0.640	0.425	0.077	-0.208	0.212	0.012	-0.108
Z1.1	0.106	0.140	-0.514	0.873	-0.081	0.072	0.034	-0.038	-0.075
Z1.2	0.027	-0.159	-0.166	0.826	-0.027	0.158	-0.291	0.026	0.194
Z1.3	-0.123	0.023	0.640	0.425	0.077	-0.208	0.212	0.012	-0.108
Z1.4	-0.056	0.149	0.188	-0.170	0.245	-0.265	0.601	-0.035	-0.262
Z2.1	-0.125	-0.042	0.139	0.098	0.631	0.047	-0.158	0.107	0.091
Z2.2	-0.186	0.074	-0.042	0.036	0.878	0.034	-0.217	0.114	0.005
Z2.3	0.317	-0.044	-0.078	-0.128	0.765	-0.079	0.381	-0.222	-0.086
Keper*K	-0.000	0.000	0.000	-0.000	-0.000	1.000	0.000	0.000	0.000
Resiko*	-0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	-0.000	1.000	0.000	-0.000
Keper*K	0.000	0.000	0.000	0.000	-0.000	-0.000	0.000	1.000	-0.000
Resiko*	-0.000	-0.000	0.000	-0.000	0.000	0.000	-0.000	0.000	1.000

Note: Loadings and cross-loadings are oblique-rotated.

* Normalized pattern loadings and cross-loadings *

	K_Pel	K_Inf	K_Puas	Keper	Resiko	Keper*K	Resiko*	Keper*K	Resiko*
X1.1	0.858	-0.147	0.000	0.035	0.382	-0.160	-0.229	0.130	0.007
X1.2	0.955	-0.024	-0.110	-0.084	0.055	0.145	0.162	-0.050	-0.124
X1.3	0.979	0.058	0.019	-0.026	-0.060	-0.166	0.047	0.025	0.060
X1.4	0.969	-0.179	0.017	0.015	-0.112	0.074	0.062	-0.058	-0.058
X1.5	0.283	0.719	0.195	0.174	-0.278	0.005	-0.353	0.049	0.362
X2.1	0.282	0.803	0.060	0.098	-0.186	0.194	-0.409	0.048	0.146
X2.2	0.114	0.972	0.148	-0.056	-0.020	-0.028	0.086	0.029	-0.087
X2.3	-0.135	0.974	-0.049	-0.039	0.086	-0.045	0.122	-0.021	-0.064
X2.4	-0.237	0.930	-0.170	0.022	0.093	-0.111	0.155	-0.056	0.048
Y1	0.004	-0.029	0.963	-0.176	-0.062	-0.057	0.024	0.151	-0.105
Y2	0.152	0.004	0.750	-0.343	-0.028	0.329	-0.297	-0.185	0.256
Y3	-0.145	0.027	0.759	0.504	0.091	-0.246	0.252	0.015	-0.128
Z1.1	0.102	0.135	-0.495	0.841	-0.078	0.069	0.033	-0.037	-0.073
Z1.2	0.029	-0.169	-0.176	0.878	-0.029	0.168	-0.310	0.027	0.206
Z1.3	-0.145	0.027	0.759	0.504	0.091	-0.246	0.252	0.015	-0.128
Z1.4	-0.069	0.184	0.234	-0.211	0.303	-0.329	0.745	-0.043	-0.325
Z2.1	-0.178	-0.060	0.198	0.140	0.900	0.067	-0.226	0.153	0.129
Z2.2	-0.199	0.079	-0.045	0.039	0.938	0.036	-0.232	0.122	0.005
Z2.3	0.331	-0.046	-0.081	-0.133	0.798	-0.082	0.398	-0.232	-0.090
Keper*K	-0.000	0.000	0.000	-0.000	-0.000	1.000	0.000	0.000	0.000
Resiko*	-0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	-0.000	1.000	0.000	-0.000
Keper*K	0.000	0.000	0.000	0.000	-0.000	-0.000	0.000	1.000	-0.000
Resiko*	-0.000	-0.000	0.000	-0.000	0.000	0.000	-0.000	0.000	1.000

Note: Loadings and cross-loadings shown are after oblique rotation and Kaiser normalization.

* Structure loadings and cross-loadings *

	K_Pel	K_Inf	K_Puas	Keper	Resiko	Keper*K	Resiko*	Keper*K	Resiko*
X1.1	0.700	0.262	0.222	0.175	0.430	-0.261	-0.240	-0.038	-0.130
X1.2	0.792	0.314	0.158	0.079	0.324	-0.144	-0.106	0.024	-0.068
X1.3	0.785	0.386	0.232	0.160	0.307	-0.269	-0.151	-0.062	-0.058
X1.4	0.844	0.260	0.217	0.147	0.259	-0.224	-0.150	-0.077	-0.106
X1.5	0.429	0.534	0.349	0.280	0.199	-0.074	-0.089	-0.089	0.074
X2.1	0.457	0.752	0.360	0.249	0.247	-0.050	-0.166	-0.092	-0.017
X2.2	0.437	0.814	0.385	0.221	0.291	-0.068	-0.071	-0.079	0.013
X2.3	0.318	0.878	0.314	0.198	0.267	-0.035	-0.033	-0.071	0.049
X2.4	0.168	0.643	0.190	0.161	0.153	-0.009	0.019	-0.050	0.098
Y1	0.204	0.263	0.750	0.232	0.233	0.031	-0.066	-0.069	0.032
Y2	0.211	0.276	0.665	0.155	0.203	0.120	-0.076	-0.089	0.086
Y3	0.244	0.348	0.762	0.692	0.367	-0.075	-0.021	-0.198	0.087
Z1.1	0.130	0.161	0.060	0.651	0.094	-0.070	-0.037	-0.123	0.019
Z1.2	0.062	0.046	0.220	0.746	0.167	0.026	-0.052	-0.083	0.095
Z1.3	0.244	0.348	0.762	0.692	0.367	-0.075	-0.021	-0.198	0.087
Z1.4	0.117	0.155	0.158	0.079	0.163	-0.059	0.119	-0.008	0.055
Z2.1	0.214	0.197	0.344	0.289	0.682	0.043	-0.053	0.102	0.087
Z2.2	0.254	0.257	0.270	0.246	0.840	-0.001	-0.170	0.127	-0.006
Z2.3	0.491	0.260	0.248	0.180	0.761	-0.144	0.001	-0.000	0.047
Keper*K	-0.277	-0.054	0.029	-0.056	-0.047	1.000	0.401	0.419	0.373
Resiko*	-0.203	-0.082	-0.073	-0.046	-0.102	0.401	1.000	0.338	0.621
Keper*K	-0.061	-0.094	-0.165	-0.191	0.101	0.419	0.338	1.000	0.310
Resiko*	-0.094	0.043	0.093	0.101	0.052	0.373	0.621	0.310	1.000

Note: Loadings and cross-loadings are unrotated.

* Normalized structure loadings and cross-loadings *

	K_Pel	K_Inf	K_Puas	Keper	Resiko	Keper*K	Resiko*	Keper*K	Resiko*
X1.1	0.712	0.266	0.226	0.178	0.437	-0.265	-0.244	-0.039	-0.132
X1.2	0.835	0.332	0.167	0.083	0.342	-0.152	-0.111	0.025	-0.072
X1.3	0.770	0.378	0.228	0.157	0.300	-0.263	-0.148	-0.061	-0.057
X1.4	0.842	0.260	0.217	0.146	0.258	-0.223	-0.149	-0.077	-0.105
X1.5	0.600	0.623	0.406	0.327	0.232	-0.086	-0.104	-0.104	0.086
X2.1	0.443	0.728	0.349	0.241	0.240	-0.048	-0.161	-0.089	-0.017

X2.2	0.407	0.759	0.359	0.206	0.271	-0.063	-0.066	-0.073	0.012
X2.3	0.305	0.840	0.301	0.190	0.256	-0.034	-0.031	-0.068	0.047
X2.4	0.228	0.875	0.258	0.219	0.209	-0.012	0.026	-0.068	0.134
Y1	0.229	0.295	0.843	0.261	0.262	0.035	-0.074	-0.077	0.036
Y2	0.259	0.339	0.816	0.190	0.249	0.148	-0.093	-0.109	0.106
Y3	0.205	0.291	0.638	0.579	0.307	-0.063	-0.018	-0.166	0.073
Z1.1	0.183	0.228	0.085	0.920	0.133	-0.099	-0.052	-0.174	0.027
Z1.2	0.076	0.056	0.271	0.920	0.206	0.033	-0.064	-0.103	0.117
Z1.3	0.205	0.291	0.638	0.579	0.307	-0.063	-0.018	-0.166	0.073
Z1.4	0.343	0.454	0.463	0.833	0.478	-0.173	0.350	-0.023	0.161
Z2.1	0.244	0.223	0.391	0.329	0.775	0.049	-0.060	0.116	0.099
Z2.2	0.252	0.255	0.268	0.244	0.834	-0.001	-0.168	0.126	-0.006
Z2.3	0.490	0.260	0.248	0.180	0.759	-0.144	0.001	-0.000	0.047
Keper*K	-0.222	-0.043	0.023	-0.045	-0.037	0.800	0.321	0.336	0.298
Resiko*	-0.155	-0.063	-0.056	-0.035	-0.078	0.305	0.761	0.257	0.472
Keper*K	-0.050	-0.078	-0.136	-0.157	0.083	0.346	0.279	0.824	0.255
Resiko*	-0.073	0.033	0.072	0.079	0.040	0.290	0.483	0.241	0.778

Note: Loadings and cross-loadings shown are unrotated and after Kaiser normalization.

* Indicator weights *

	K_Pel Type (a)	K_Inf SE	K_Puas P value	Keper VIF	Resiko WLS	Keper*K ES	Resiko*	Keper*K	Resiko*
X1.1	0.266	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	Reflect	0.072	<0.001	1.384	1	0.186			
X1.2	0.301	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	Reflect	0.072	<0.001	1.669	1	0.238			
X1.3	0.299	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	Reflect	0.072	<0.001	1.728	1	0.235			
X1.4	0.321	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	Reflect	0.071	<0.001	2.067	1	0.271			
X1.5	0.163	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	Reflect	0.074	0.014	1.094	1	0.070			
X2.1	0.000	0.312	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	Reflect	0.071	<0.001	1.592	1	0.234			
X2.2	0.000	0.338	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	Reflect	0.071	<0.001	1.846	1	0.275			
X2.3	0.000	0.364	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	Reflect	0.071	<0.001	2.259	1	0.320			
X2.4	0.000	0.267	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	Reflect	0.072	<0.001	1.479	1	0.171			

Y1	0.000	0.000	0.473	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	Reflect	0.069	<0.001	1.182	1	0.355			
Y2	0.000	0.000	0.420	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	Reflect	0.070	<0.001	1.108	1	0.279			
Y3	0.000	0.000	0.480	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	Reflect	0.069	<0.001	1.193	1	0.366			
Z1.1	0.000	0.000	0.000	0.444	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	Reflect	0.070	<0.001	1.080	1	0.289			
Z1.2	0.000	0.000	0.000	0.509	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	Reflect	0.069	<0.001	1.127	1	0.380			
Z1.3	0.000	0.000	0.000	0.472	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	Reflect	0.069	<0.001	1.096	1	0.327			
Z1.4	0.000	0.000	0.000	0.055	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	Reflect	0.075	0.232	1.005	1	0.004			
Z2.1	0.000	0.000	0.000	0.000	0.390	0.000	0.000	0.000	0.000
	Reflect	0.070	<0.001	1.183	1	0.266			
Z2.2	0.000	0.000	0.000	0.000	0.480	0.000	0.000	0.000	0.000
	Reflect	0.069	<0.001	1.447	1	0.404			
Z2.3	0.000	0.000	0.000	0.000	0.435	0.000	0.000	0.000	0.000
	Reflect	0.070	<0.001	1.308	1	0.331			
Keper*K	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	1.000	0.000	0.000	0.000
	Reflect	0.062	<0.001	0.000	1	1.000			
Resiko*	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	1.000	0.000	0.000
	Reflect	0.062	<0.001	0.000	1	1.000			
Keper*K	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	1.000	0.000
	Reflect	0.062	<0.001	0.000	1	1.000			
Resiko*	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	1.000
	Reflect	0.062	<0.001	0.000	1	1.000			

Notes: P values < 0.05 and VIFs < 2.5 are desirable for formative indicators; VIF = indicator variance inflation factor;

WLS = indicator weight-loading sign (-1 = Simpson's paradox in l.v.); ES = indicator effect size.

* Latent variable coefficients *

R-squared coefficients

K_Pel	K_Inf	K_Puas	Keper	Resiko	Keper*K	Resiko*	Keper*K	Resiko*
		0.254						

Adjusted R-squared coefficients

K_Pel	K_Inf	K_Puas	Keper	Resiko	Keper*K Resiko*	Keper*K Resiko*
		0.226				

Composite reliability coefficients

K_Pel	K_Inf	K_Puas	Keper	Resiko	Keper*K Resiko*	Keper*K Resiko*	Keper*K Resiko*	Keper*K Resiko*
0.842	0.857	0.770	0.749	0.807	1.000	1.000	1.000	1.000

Cronbach's alpha coefficients

K_Pel	K_Inf	K_Puas	Keper	Resiko	Keper*K Resiko*	Keper*K Resiko*	Keper*K Resiko*	Keper*K Resiko*
0.761	0.775	0.652	0.659	0.639	1.000	1.000	1.000	1.000

Average variances extracted

K_Pel	K_Inf	K_Puas	Keper	Resiko	Keper*K Resiko*	Keper*K Resiko*	Keper*K Resiko*	Keper*K Resiko*
0.526	0.603	0.528	0.666	0.583	1.000	1.000	1.000	1.000

Full collinearity VIFs

K_Pel	K_Inf	K_Puas	Keper	Resiko	Keper*K Resiko*	Keper*K Resiko*	Keper*K Resiko*	Keper*K Resiko*
1.566	1.419	1.651	1.437	1.432	1.504	1.825	1.458	1.786

Q-squared coefficients

K_Pel	K_Inf	K_Puas	Keper	Resiko	Keper*K Resiko*	Keper*K Resiko*	Keper*K Resiko*
		0.257					

Minimum and maximum values

K_Pel	K_Inf	K_Puas	Keper	Resiko	Keper*K Resiko*	Keper*K Resiko*	Keper*K Resiko*	Keper*K Resiko*
-3.245	-2.648	-3.261	-3.504	-3.319	-4.183	-2.551	-2.371	-3.363
1.652	2.134	2.465	2.114	2.694	7.252	8.069	4.256	4.851

Medians (top) and modes (bottom)

K_Pel	K_Inf	K_Puas	Keper	Resiko	Keper*K Resiko*	Keper*K Resiko*	Keper*K Resiko*	Keper*K Resiko*
0.020	0.082	-0.016	0.070	0.033	-0.134	-0.232	-0.171	-0.209
0.020	-0.222	0.672	0.384	0.314	-0.154	-0.320	0.039	-0.184

Skewness (top) and exc. kurtosis (bottom) coefficients

K_Pel	K_Inf	K_Puas	Keper	Resiko	Keper*K Resiko*	Keper*K Resiko*	Keper*K Resiko*	Keper*K Resiko*
-0.709	-0.263	-0.541	-0.463	-0.169	2.098	3.846	1.599	1.681
0.643	-0.294	0.527	0.486	0.543	18.490	25.575	4.895	6.750

Tests of unimodality: Rohatgi-Székely (top) and Klaassen-Mokveld-van Es (bottom)

K_Pel	K_Inf	K_Puas	Keper	Resiko	Keper*K	Resiko*	Keper*K	Resiko*
Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes
Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes

Tests of normality: Jarque–Bera (top) and robust Jarque–Bera (bottom)

K_Pel	K_Inf	K_Puas	Keper	Resiko	Keper*K	Resiko*	Keper*K	Resiko*
No	Yes	No	No	Yes	No	No	No	No
No	Yes	No	No	Yes	No	No	No	No

* Correlations among latent variables and errors *

Correlations among l.vs. with sq. rts. of AVEs

	K_Pel	K_Inf	K_Puas	Keper	Resiko	Keper*K	Resiko*	Keper*K	Resiko*
K_Pel	0.725	0.450	0.303	0.211	0.419	-0.277	-0.203	-0.061	-0.094
K_Inf	0.450	0.776	0.407	0.267	0.313	-0.054	-0.082	-0.094	0.043
K_Puas	0.303	0.407	0.727	0.507	0.372	0.029	-0.073	-0.165	0.093
Keper	0.211	0.267	0.507	0.605	0.309	-0.056	-0.046	-0.191	0.101
Resiko	0.419	0.313	0.372	0.309	0.764	-0.047	-0.102	0.101	0.052
Keper*K	-0.277	-0.054	0.029	-0.056	-0.047	1.000	0.401	0.419	0.373
Resiko*	-0.203	-0.082	-0.073	-0.046	-0.102	0.401	1.000	0.338	0.621
Keper*K	-0.061	-0.094	-0.165	-0.191	0.101	0.419	0.338	1.000	0.310
Resiko*	-0.094	0.043	0.093	0.101	0.052	0.373	0.621	0.310	1.000

Note: Square roots of average variances extracted (AVEs) shown on diagonal.

P values for correlations

	K_Pel	K_Inf	K_Puas	Keper	Resiko	Keper*K	Resiko*	Keper*K	Resiko*
K_Pel	1.000	<0.001	<0.001	0.005	<0.001	<0.001	0.007	0.429	0.219
K_Inf	<0.001	1.000	<0.001	<0.001	<0.001	0.485	0.283	0.218	0.575
K_Puas	<0.001	<0.001	1.000	<0.001	<0.001	0.704	0.340	0.030	0.225
Keper	0.005	<0.001	<0.001	1.000	<0.001	0.463	0.546	0.012	0.187
Resiko	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	1.000	0.544	0.183	0.189	0.500
Keper*K	<0.001	0.485	0.704	0.463	0.544	1.000	<0.001	<0.001	<0.001
Resiko*	0.007	0.283	0.340	0.546	0.183	<0.001	1.000	<0.001	<0.001
Keper*K	0.429	0.218	0.030	0.012	0.189	<0.001	<0.001	1.000	<0.001
Resiko*	0.219	0.575	0.225	0.187	0.500	<0.001	<0.001	<0.001	1.000

Correlations among l.v. error terms with VIFs

There is nothing to show here, likely due to at least one of the following reasons:

- There is only one endogenous latent variable in the model.
- No links among latent variables have been defined.

* Block variance inflation factors *

	K_Pel	K_Inf	K_Puas	Keper	Resiko	Keper*K Resiko*	Keper*K Resiko*
K_Puas	1.689	1.531				1.659	2.175 2.593 1.681

Note: These VIFs are for the latent variables on each column (predictors), with reference to the latent variables on each row (criteria).

* Indirect and total effects *

Total effects

	K_Pel	K_Inf	K_Puas	Keper	Resiko	Keper*K Resiko*	Keper*K Resiko*
K_Puas	0.129	0.325				0.178	0.015 0.048 0.144

Number of paths for total effects

	K_Pel	K_Inf	K_Puas	Keper	Resiko	Keper*K Resiko*	Keper*K Resiko*
K_Puas	1	1				1	1 1 1 1

P values for total effects

	K_Pel	K_Inf	K_Puas	Keper	Resiko	Keper*K Resiko*	Keper*K Resiko*
K_Puas	0.043	<0.001				0.008	0.420 0.264 0.026

Standard errors for total effects

	K_Pel	K_Inf	K_Puas	Keper	Resiko	Keper*K Resiko*	Keper*K Resiko*
K_Puas	0.074	0.071				0.073	0.076 0.075 0.074

Effect sizes for total effects

	K_Pel	K_Inf	K_Puas	Keper	Resiko	Keper*K	Resiko*	Keper*K	Resiko*
K_Puas	0.043	0.143				0.050	0.003	0.013	0.033

 * Causality assessment coefficients *

Path-correlation signs

	K_Pel	K_Inf	K_Puas	Keper	Resiko	Keper*K	Resiko*	Keper*K	Resiko*
K_Puas	1	1				1	-1	-1	1

Notes: path-correlation signs; negative sign (i.e., -1) = Simpson's paradox.

R-squared contributions

	K_Pel	K_Inf	K_Puas	Keper	Resiko	Keper*K	Resiko*	Keper*K	Resiko*
K_Puas	0.043	0.143				0.050	-0.003	-0.013	0.033

Notes: R-squared contributions of predictor lat. vars.; columns = predictor lat. vars.; rows = criteria lat. vars.; negative sign = reduction in R-squared.

Path-correlation ratios

	K_Pel	K_Inf	K_Puas	Keper	Resiko	Keper*K	Resiko*	Keper*K	Resiko*
K_Puas	0.382	0.738				0.634	0.081	0.181	0.632

Notes: absolute path-correlation ratios; ratio > 1 indicates statistical suppression; 1 < ratio <= 1.3: weak suppression; 1.3 < ratio <= 1.7: medium; 1.7 < ratio: strong.

Path-correlation differences

	K_Pel	K_Inf	K_Puas	Keper	Resiko	Keper*K	Resiko*	Keper*K	Resiko*
K_Puas	0.208	0.115				0.103	0.206	0.312	0.084

Note: absolute path-correlation differences.

P values for path-correlation differences

	K_Pel	K_Inf	K_Puas	Keper	Resiko	Keper*K Resiko*	Keper*K Resiko*
K_Puas	0.002	0.062				0.085	0.003 <0.001 0.131

Note: P values for absolute path-correlation differences.

Warp2 bivariate causal direction ratios

	K_Pel	K_Inf	K_Puas	Keper	Resiko	Keper*K Resiko*	Keper*K Resiko*
K_Puas	0.899	0.970				0.581	2.134 1.925 1.669

Notes: Warp2 bivariate causal direction ratios; ratio > 1 supports reversed link; 1 < ratio <= 1.3: weak support; 1.3 < ratio <= 1.7: medium; 1.7 < ratio: strong.

Warp2 bivariate causal direction differences

	K_Pel	K_Inf	K_Puas	Keper	Resiko	Keper*K Resiko*	Keper*K Resiko*
K_Puas	0.034	0.013				0.118	0.216 0.212 0.142

Note: absolute Warp2 bivariate causal direction differences.

P values for Warp2 bivariate causal direction differences

	K_Pel	K_Inf	K_Puas	Keper	Resiko	Keper*K Resiko*	Keper*K Resiko*
K_Puas	0.327	0.434				0.058	0.002 0.002 0.028

Note: P values for absolute Warp2 bivariate causal direction differences.

Warp3 bivariate causal direction ratios

	K_Pel	K_Inf	K_Puas	Keper	Resiko	Keper*K Resiko*	Keper*K Resiko*
K_Puas							

K_Puas	0.915	0.970			0.662	2.126	1.675	1.592
--------	-------	-------	--	--	-------	-------	-------	-------

Notes: Warp3 bivariate causal direction ratios; ratio > 1 supports reversed link; 1 < ratio <= 1.3: weak support; 1.3 < ratio <= 1.7: medium; 1.7 < ratio: strong.

Warp3 bivariate causal direction differences

	K_Pel	K_Inf	K_Puas	Keper	Resiko	Keper*K	Resiko*	Keper*K	Resiko*
K_Puas	0.029	0.013				0.095	0.215	0.179	0.135

Note: absolute Warp3 bivariate causal direction differences.

P values for Warp3 bivariate causal direction differences

	K_Pel	K_Inf	K_Puas	Keper	Resiko	Keper*K	Resiko*	Keper*K	Resiko*
K_Puas	0.353	0.432				0.102	0.002	0.008	0.035

Note: P values for absolute Warp3 bivariate causal direction differences.

Lampiran 7. Tabulasi Responden 30

x15	x16	X2.3	x17	x18	X2.4	x19	x20	Y1	x21	x22	Y2	x23	x24	Y3	x25	x26	Z1.1	x27	x28	Z1.2	x29	x30	Z1.3	x31	x32	Z1.4	x33	x34	Z2.1	x35	x36	Z2.2	x37	x38	Z2.3	
5	5	5	3	5	4	3	4	3,5	4	4	4	5	4	4,5	4	3	3,5	3	4	3,5	5	4	4,5	5	5	5	3	4	3,5	5	4	4,5	4	5	4,5	
4	5	4,5	2	5	3,5	4	3	3,5	4	5	4,5	4	4	4	3	4	3,5	3	3	3	4	4	4	3	4	3,5	4	4	4	3	4	3,5	4	3	3,5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,5	4	4	4	5	4,5	3	4	3,5	4	4	4	3	5	4	5	4	4,5	3	5	4,2	
2	4	3	3	3	3	3	4	3,5	4	3	3,5	4	4	4	3	5	4	5	4	4,5	4	4	4	2	4	3	4	3	3,5	4	4	4	4	4	4	
3	5	4	5	5	5	5	3	4	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3,5	5	4	4,5	5	5	5	4	5	4,7	
4	5	4,5	5	5	5	4	5	4,5	4	3	3,5	2	5	3,5	2	3	2,5	3	4	3,5	2	5	3,5	5	4	4,5	3	2	2,5	3	3	3	3	3	3,2	
3	5	4	5	4	4,5	3	4	3,5	4	3	3,5	4	5	4,5	5	5	5	4	2	3	4	5	4,5	3	4	3,5	4	4	4	3	4	3,5	4	3	3,5	
2	5	3,5	5	5	5	4	3	3,5	4	2	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3,5	2	5	3,5	4	4	4	4	3	4	3,7
3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	5	4,5	4	4	4	2	3	2,5	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3,5	4	4	4	4	4	4	
4	3	0	4	2	0	3	3	0	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4,5	5	5	5	2	4	3	5	4	4,5	5	5	5	4	5	4,7
3	5	0	5	3	0	2	3	0	2	2	2	5	5	5	3	3	3	3	4	3,5	5	5	5	2	4	3	3	4	3,5	5	5	5	4	5	4,3	
4	4	0	4	4	0	5	2	0	2	5	3,5	4	4	4	4	2	3	2	4	3	4	4	4	5	4	4,5	4	2	3	3	4	3,5	3	3	3,2	
5	5	0	5	2	0	4	5	0	5	3	4	5	4	4,5	4	5	4,5	5	4	4,5	5	4	4,5	3	4	3,5	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4
5	5	0	5	5	0	2	4	0	4	4	4	5	4	4,5	2	4	3	4	4	4	5	4	4,5	3	3	3	2	5	3,5	3	3	3	2	3	2,7	
4	2	0	3	3	0	5	2	0	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3,5	4	4	4	3	2	2,5	2	3	2,5	3	4	3,5	2	3	2,5	
5	4	0	4	4	0	3	5	0	4	2	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4,5	5	5	5	3	4	3,5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	0	3	2	0	4	3	0	3	4	3,5	4	3	3,5	5	4	4,5	4	4	4	4	3	3,5	5	4	4,5	3	3	3	3	4	3,5	4	3	3,3	
4	5	0	5	5	0	4	4	0	5	4	4,5	4	4	4	4	4	4	5	4	4,5	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	4	3,5	4	3	3,3	
4	5	4,5	5	5	5	2	4	3	4	5	4,5	4	4	4	2	4	3	3	4	3,5	4	4	4	4	3	3,5	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3,7
2	4	2,5	4	4	2,5	4	2	4,5	3	4	3,5	4	4	4	2	5	3,5	5	4	4,5	4	4	4	3	5	4	3	5	4	2	5	3,5	4	2	2,8	
2	5	3,5	4	5	4,5	4	4	4	4	2	3	5	4	4,5	3	5	4	5	5	5	5	4	4,5	2	5	3,5	5	4	4,5	4	4	4	5	4	4,5	
3	2	2,5	3	2	2,5	5	4	4,5	5	2	3,5	4	5	4,5	4	4	4	3	4	3,5	4	5	4,5	3	4	3,5	5	3	4	3	4	3,5	4	3	3,7	
4	4	4	4	3	3,5	4	5	4,5	4	3	3,5	4	4	4	5	4	4,5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3,5	4	4	4	
5	5	5	5	4	4,5	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3,5	4	5	4,5	4	4	4	3	4	3,5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3,8
4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	5	4	4	4	4	3	4	3,5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,5	2	4	3	4	3	3,5	3	4	3,7
5	4	4,5	4	5	4,5	3	2	2,5	5	3	4	4	2	3	4	5	4,5	4	3	3,5	4	2	3	3	5	4	3	3	3	3	4	3,5	4	3	3,3	
4	3	3,5	2	3	2,5	4	3	3,5	4	3	3,5	2	4	3	3	4	3,5	4	3	3,5	2	4	3	3	4	3,5	4	3	3,5	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3,5	3	3	5	4	4,5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2,5	4	5	4,5	4	4	4	3	4	3,5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3,8
4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4,5	4	4	4	2	3	2,5	3	3	3	3	4	3,5	3	3	3,2	
5	3	0	3	4	0	3	3	0	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3,5	4	4	4	3	4	3,5	3	3	3	4	3	3,5	4	4	3,8	

Lampiran 8. Tabulasi Responden172 Bu Jalminj

Resp	x1	x2	X1.1	x3	x4	X1.2	x5	x6	X1.3	x7	x8	X1.4	x9	x10	X1.5	x13	X2.1	x13	x14	X2.2	x15	x16	X2.3	x17	x18	X2.4	x19	x20	Y1	x21	x22	Y2	x23	x24	Y3	x25	x26	Z1.1	x27	x28	Z1.2	x29	x30	Z1.3	x31	x32	Z1.4	x33	x34	Z2.1	x35	x36	Z2.1	x37	x38	Z2.3				
169	4	4	4	5	3	4	4	5	4,5	3	4	3,5	5	4	4,5	4	3	3,5	4	4	3	4	3,5	4	3	3,5	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3,5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4,5	4	3	3,5	5	5	5	3	4	3,5				
170	5	4	4,5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4,5	5	4	4,5	5	5	4	5	4,5	5	4	4,5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3,5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
171	5	4	4,5	5	4	4,5	4	5	4,5	4	4	4	5	4	4,5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,5	3	3	3	4	4	4	3	4	3,5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
172	3	3	3	4	5	4,5	3	3	3	5	3	4	3	4	3,5	4	5	4,5	4	4	4	5	4	4,5	4	5	4,5	3	2	2,5	3	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	3,5	5	3	4	4	4	4	4	3	3,3	2	3	2,5	4	4	4	5	3	4