



KUESIONER

Yth. Responden

Dengan hormat,

Kuesioner berikut ini adalah instrumen dari penelitian yang dilakukan untuk menginvestigasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan online terhadap kepuasan dan loyalitas penumpang kereta api Maharani jurusan Surabaya Pasar Turi – Semarang Poncol. Harapan saya, penelitian ini dapat berguna bagi perusahaan penyedia jasa maupun akademisi dan untuk memahami hubungan antara perusahaan penyedia jasa dengan konsumennya.

Anda sebagai penumpang kereta api Maharani jurusan Surabaya Pasar Turi – Semarang Poncol. Bantuan dan ketersediaan Anda dalam menjawab kuesioner berikut ini akan sangat berarti dalam menginvestigasi 3 (tiga) hal tersebut. Tidak ada informasi pribadi yang akan saya publikasikan, dan kami menjamin jawaban Anda tetap terjaga kerahasiannya. Untuk itu, saya meminta izin untuk menggunakan waktu Anda guna menjawab kuesioner berikut ini dengan seakurat mungkin.

Atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu, saya sampaikan terima kasih.

Hormat Saya,

Rizal Muttaqin
Mahasiswa UM Surabaya

**“PENGARUH KUALITAS LAYANAN ONLINE TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS PENGGUNA KERETA API EKONOMI MAHARANI
PT. KERETA API DAOP VIII SURABAYA PASAR TURI”**

I. Petunjuk :

- A. Mohon pernyataan-pernyataan di bawah ini dijawab sesuai dengan kenyataan dan keadaan yang ada.
- B. Pilihlah jawaban pada pernyataan dengan memberikan tanda [\surd] pada jawaban yang anda pilih.
- Skala 5 = Sangat Setuju (SS)
 Skala 4 = Setuju (S)
 Skala 3 = Netral (N)
 Skala 2 = Tidak Setuju (TS)
 Skala 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

A. BIODATA PRIBADI

1. Jenis Kelamin
 Pria Wanita
2. Usia Anda :
 17-20th 21-30th 31-40th
 41-50th > 50th
3. Pekerjaan Anda :
 Mahasiswa Pegawai Negeri Wiraswasta
 Pegawai Swasta Pensiunan
4. Berapa kali dalam 1 bulan, Anda menggunakan jasa transportasi Kereta Api Maharani :
 1-2 kali 3-4 kali 5-6 kali lebih 6 kali
5. Siapakah yang melakukan semua proses dari pembelian tiket online hingga pembayaran dan juga penukaran?
 Saya Sendiri Orang lain
6. Berapa kali Anda memesan tiket Kereta Api Maharani secara online baik melalui *website* maupun aplikasi *android* ?
 1-2 kali 3-4 kali 5-6 kali lebih 6 kali

B. PERNYATAAN KUESIONER

Untuk mengukur kualitas layanan online yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna jasa Kereta Api Maharani : Pilih salah satu jawaban dengan memberi tanda ceklist (\surd).

1. Kualitas Layanan online

NO	PERNYATAAN	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)
1	Informasi pada <i>website</i> PT KAI kereta Maharani selalu di update.					
2	<i>Website</i> PT KAI kereta Maharani memuat halaman (<i>loading</i>) dengan cepat .					
3	Konten PT KAI kereta Maharani secara mudah dapat ditemukan atau kemudahan dalam navigasi.					
4	<i>Website</i> PT KAI kereta Maharani terdapat informasi lengkap tentang fitur produk dan layanan yang ditawarkan.					
5	<i>Website</i> PT KAI kereta Maharani berisi informasi tentang perusahaan.					
6	<i>Website</i> PT KAI kereta Maharani menarik secara visual.					
7	Ketika PT KAI kereta Maharani berjanji untuk mengadakan tiket promo dalam kurun waktu tertentu, perusahaan melakukannya.					
8	Ketika penumpang PT KAI kereta Maharani memiliki keluhan, maka akan ditanggapi dengan cepat dan tepat.					
9	Layanan <i>contact center</i> PT KAI kereta Maharani dilakukan dengan benar (layanan memang ada dan membantu) selama 24 jam					
10	Pada proses pemesanan tiket sampai dikeluarkannya kode tiket dilakukan dalam waktu yang relatif singkat.					
11	PT KAI kereta Maharani memberikan konsumen suatu layanan sesuai dengan yang diinginkan.					
12	Terdapat konfirmasi dari PT KAI kereta Maharani yang dilakukan kepada penumpang pada saat setelah pembelian tiket.					
13	Kerahasiaan data penumpang dari PT KAI kereta Maharani pasti terjaga.					
14	Terdapat informasi yang jelas pada <i>website</i> PT KAI kereta Maharani tentang bagaimana pemesanan tiket.					
15	Saya merasa aman saat bertransaksi online pada <i>website</i> PT KAI kereta Maharani.					
16	Saat bertransaksi pada <i>website</i> PT KAI kereta Maharani menggambarkan keandalan dan kepercayaan.					
17	Proses pembelian tiket pada PT KAI kereta Maharani bisa ditunda atau dibatalkan.					
18	<i>Website</i> PT KAI kereta Maharani berisi informasi lengkap tentang ketersediaan tiketnya					
19	<i>Website</i> PT KAI kereta Maharani terdapat informasi yang jelas tentang bagaimana pemesanan tiket.					
20	<i>Website</i> PT KAI kereta Maharani memungkinkan untuk membayar dengan banyak cara (kartu kredit, ATM, <i>Payment Point</i> atau <i>minimarket</i>).					

2. Kepuasan Penumpang atau Pelanggan

NO	PERNYATAAN	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)
1	Saya merasa puas dengan keputusan saya melakukan pembelian tiket dari <i>website</i> PT KAI kereta Maharani.					
2	Jika saya harus melakukan pembelian tiket ulang, saya merasakan hal yang berbeda mengenai pembelian tiket dari <i>website</i> PT KAI kereta Maharani.					
3	Keputusan saya untuk melakukan pembelian tiket dari <i>website</i> PT KAI kereta Maharani merupakan keputusan yang bijaksana.					
4	Saya merasakan kecewa mengenai keputusan untuk melakukan pembelian tiket dari <i>website</i> PT KAI kereta Maharani.					
5	Saya berfikir yang telah saya lakukan tepat, atas pembelian tiket dari <i>website</i> PT KAI kereta Maharani.					
6	Saya tidak senang atas pembelian tiket dari <i>website</i> PT KAI kereta Maharani.					

3. Loyalitas Penumpang atau Pelanggan

NO	PERNYATAAN	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)
1	Saya jarang mempertimbangkan untuk beralih ke situs web lain.					
2	Selama layanan ini konsisten, saya tidak akan beralih ke situs web lain.					
3	Saya mencoba untuk menggunakan situs web PT KAI kereta Maharani ini setiap kali saya harus melakukan pembelian tiket.					
4	Ketika saya harus melakukan pembelian tiket, situs web PT KAI kereta Maharani ini adalah pilihan pertama saya.					
5	Saya suka menggunakan situs web PT KAI kereta Maharani ini.					
6	Bagi saya situs web PT KAI kereta Maharani ini adalah yang terbaik untuk melakukan pembelian tiket.					
7	Saya percaya bahwa situs web PT KAI kereta Maharani ini adalah situs transportasi favorit saya.					

Terima kasih Bapak / Ibu atas kesediaan mengisi angket ini.

Lampiran Tabulasi Jawaban Responden

Lampiran Biodata Responden

Kuesioner Data Responden						Kuesioner Data Responden					
No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Frekuensi Naik	Frekuensi Pesan	No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Frekuensi Naik	Frekuensi Pesan
1	2	3	4	2	2	101	2	1	1	3	2
2	1	2	1	1	4	102	2	2	3	2	4
3	2	3	4	1	2	103	1	2	5	2	2
4	1	2	3	2	2	104	1	1	3	2	2
5	2	3	3	1	4	105	2	2	1	3	2
6	1	5	5	1	4	106	2	1	4	2	4
7	1	5	2	4	2	107	2	2	4	3	2
8	1	1	1	1	4	108	2	4	1	2	3
9	1	2	1	2	2	109	1	2	4	3	2
10	2	4	3	1	4	110	1	1	3	2	3
11	2	3	2	1	4	111	2	4	1	2	2
12	2	5	4	1	4	112	2	3	3	3	2
13	1	3	4	1	2	113	2	2	4	2	3
14	2	1	1	2	3	114	2	1	4	3	3
15	1	2	1	1	2	115	1	1	3	2	2
16	1	2	1	1	4	116	1	3	5	2	2
17	1	3	4	2	2	117	2	1	3	3	3
18	1	2	4	2	4	118	2	2	3	3	3
19	1	2	3	1	2	119	1	1	4	2	3
20	1	1	1	1	2	120	1	3	1	3	2
21	1	1	1	2	2	121	2	2	3	3	2
22	1	2	3	1	2	122	2	2	3	2	3
23	2	1	1	1	2	123	1	1	2	3	3
24	2	1	1	1	2	124	1	2	4	3	2
25	2	1	1	1	2	125	1	2	3	3	3
26	1	3	4	1	2	126	1	2	3	3	3
27	2	4	3	1	2	127	2	3	2	2	2
28	1	2	4	2	2	128	2	2	4	3	2
29	1	1	1	1	2	129	1	1	4	3	3
30	2	2	3	1	3	130	1	2	4	3	2
31	2	3	3	1	2	131	2	3	4	2	3
32	1	1	1	1	2	132	2	2	2	3	2
33	2	1	1	1	2	133	1	1	2	3	2
34	2	5	2	1	2	134	1	3	4	2	3
35	1	1	1	1	2	135	2	2	4	3	3
36	1	2	4	1	2	136	2	3	2	3	2
37	2	4	3	1	2	137	1	1	4	3	3
38	1	2	4	1	4	138	1	2	4	2	2
39	2	2	4	1	2	139	2	3	2	3	3

Kuesioner Data Responden						Kuesioner Data Responden					
No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Frekuensi Naik	Frekuensi Pesan	No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Frekuensi Naik	Frekuensi Pesan
40	2	3	3	1	2	140	2	3	4	2	2
41	1	4	4	1	2	141	2	2	4	3	3
42	1	4	2	2	2	142	2	1	4	3	2
43	2	1	1	1	2	143	1	3	4	3	3
44	1	2	4	1	2	144	1	2	2	2	3
45	1	3	3	1	2	145	2	3	5	3	2
46	1	2	4	1	2	146	2	2	2	3	3
47	1	2	4	1	4	147	1	3	1	1	2
48	1	2	4	1	4	148	1	2	1	1	3
49	1	2	1	2	2	149	1	1	1	2	2
50	1	1	1	1	2	150	1	2	3	2	4
51	2	2	3	1	2	151	2	1	1	2	2
52	1	2	4	1	2	152	1	1	1	2	2
53	1	1	1	1	2	153	1	1	1	2	3
54	2	2	4	4	2	154	1	3	4	2	2
55	1	4	4	1	2	155	1	4	3	2	4
56	1	1	1	1	2	156	1	2	4	2	2
57	2	2	4	2	2	157	1	1	1	2	3
58	1	2	1	4	2	158	2	2	3	3	2
59	1	2	2	1	2	159	2	3	3	2	4
60	2	2	2	1	2	160	2	1	1	2	2
61	2	2	4	1	2	161	1	1	1	2	4
62	1	2	4	1	2	162	1	5	2	2	3
63	2	2	1	1	4	163	2	1	1	2	2
64	1	2	1	1	4	164	1	2	4	2	4
65	1	2	2	1	4	165	1	4	3	2	4
66	2	2	3	1	3	166	2	2	4	4	4
67	2	2	4	1	2	167	2	2	4	2	2
68	1	2	1	1	4	168	1	3	3	2	3
69	1	3	4	2	2	169	1	4	4	2	3
70	2	2	1	4	4	170	1	4	2	2	2
71	2	3	4	2	2	171	2	1	1	2	4
72	1	2	3	2	4	172	2	2	4	2	3
73	2	3	3	4	2	173	1	3	3	2	2
74	1	5	5	4	4	174	1	2	4	2	4
75	1	5	2	2	2	175	2	2	4	4	4
76	2	1	1	4	4	176	1	2	4	4	2
77	1	2	1	2	2	177	1	2	1	2	3
78	1	4	3	4	3	178	2	1	1	2	4
79	1	3	2	4	2	179	2	2	3	2	2
80	1	5	4	4	3	180	1	2	4	2	3

Kuesioner Data Responden						Kuesioner Data Responden					
No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Frekuensi Naik	Frekuensi Pesan	No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Frekuensi Naik	Frekuensi Pesan
81	2	3	4	2	2	181	2	1	1	2	4
82	2	1	1	3	3	182	1	2	4	2	2
83	1	2	1	2	2	183	1	4	4	2	3
84	2	2	1	4	3	184	2	1	1	2	4
85	1	3	4	2	2	185	1	2	4	2	2
86	2	2	4	4	4	186	1	2	1	2	3
87	1	2	3	2	2	187	1	2	2	2	4
88	1	1	1	2	3	188	1	2	2	2	2
89	1	4	3	2	3	189	1	2	4	2	3
90	1	2	1	3	2	190	1	2	4	2	2
91	2	1	2	2	3	191	1	2	1	4	4
92	2	2	3	1	2	192	1	2	1	4	3
93	1	1	2	2	2	193	1	2	2	4	4
94	1	1	3	3	3	194	2	2	3	3	3
95	1	2	2	2	2	195	2	2	4	2	2
96	1	2	1	3	2	196	1	2	1	4	3
97	2	1	2	2	4	197	1	2	3	1	4
98	2	2	3	2	2	198	1	2	4	2	2
99	1	1	4	2	2	199	2	2	4	3	3
100	1	2	3	2	2	200	1	2	3	4	2

Kuesioner Variabel Kualitas Layanan Online, Kepuasan, dan Loyalitas

No	Kualitas Layanan Online																			
	Esq1	Esq2	Esq3	Esq4	Esq5	Esq6	Esq7	Esq8	Esq9	esq10	esq11	esq12	esq13	esq14	esq15	esq16	esq17	esq18	esq19	esq20
1	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	1	5	3	4	3
2	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5
3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	5
5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
6	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	3	3	5	5	5
7	4	4	4	3	4	5	3	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5
8	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3
9	5	5	5	4	4	4	5	3	3	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5
10	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
12	4	3	4	5	5	5	2	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5
13	5	4	4	4	5	5	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
14	5	4	5	4	4	3	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5
15	5	4	4	4	5	2	4	3	3	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
16	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
17	4	3	2	2	4	3	2	5	4	4	3	2	2	3	4	5	5	4	3	4
18	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5
19	4	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3
20	3	3	5	5	4	3	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5
21	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	3	5	5	5	5	5
22	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4
23	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	1	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
25	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2
26	3	4	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
27	5	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5
28	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	3	5	5	5	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4

No	Kualitas Layanan Online																			
	Esq1	Esq2	Esq3	Esq4	Esq5	Esq6	Esq7	Esq8	Esq9	esq10	esq11	esq12	esq13	esq14	esq15	esq16	esq17	esq18	esq19	esq20
29	3	5	5	5	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4
30	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
31	4	3	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4
32	5	4	3	3	4	5	4	5	3	5	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4
33	1	4	4	4	5	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	1	4	3	4
34	5	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4
35	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5
36	4	5	4	2	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
37	4	3	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	4
38	4	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4
39	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	5	4
40	5	4	3	4	4	2	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
41	5	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	3	4	3	4	3	5	4	3	2
42	4	4	4	4	5	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	5	4	2	3	3	3	2	4	3	4	3	4	2	3	4	5	3	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5
45	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	2	2	4
46	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3
48	5	4	5	4	5	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5
49	3	4	4	2	5	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	3	4
50	3	4	5	4	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
51	3	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	2	5	5	5
52	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	3	2	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
54	5	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	4	3	5	3	4	4
55	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	1	2	4	4	4
56	3	4	3	3	4	3	4	3	3	5	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4
57	5	3	4	4	4	4	5	3	4	5	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4
58	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5
59	1	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4

No	Kualitas Layanan Online																			
	Esq1	Esq2	Esq3	Esq4	Esq5	Esq6	Esq7	Esq8	Esq9	esq10	esq11	esq12	esq13	esq14	esq15	esq16	esq17	esq18	esq19	esq20
60	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4
61	4	5	5	4	4	2	5	3	4	4	5	4	5	4	4	2	4	4	4	4
62	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
63	3	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4
64	3	5	5	3	5	4	2	3	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5
65	5	5	5	4	4	4	3	5	3	5	3	4	3	3	4	2	5	5	3	3
66	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	3	4	3	4
67	4	5	5	5	4	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
68	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
69	5	4	3	3	4	4	4	1	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4
70	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
71	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4
72	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
73	3	4	5	4	3	4	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5
74	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	2	4
75	4	4	5	4	4	3	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	2
76	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	5	4	5	4	3	2	4	5	4
77	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5
78	3	4	4	4	3	3	2	3	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5
79	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5
80	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	2	4	4	5	4	5	5	5	4
81	4	4	5	5	3	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4
82	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
83	5	5	4	4	5	3	4	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
84	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	2	4	4
85	4	5	4	4	4	4	5	2	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5
86	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4
87	5	4	5	4	5	3	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4
88	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
89	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4
90	3	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	3	5	4	4	5

No	Kualitas Layanan Online																			
	Esq1	Esq2	Esq3	Esq4	Esq5	Esq6	Esq7	Esq8	Esq9	esq10	esq11	esq12	esq13	esq14	esq15	esq16	esq17	esq18	esq19	esq20
91	3	4	4	4	5	3	5	3	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5
92	3	5	4	5	4	3	5	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5
93	4	5	5	4	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	3	4	4	5	5
94	3	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5
95	3	4	5	5	5	3	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5
96	3	5	5	5	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4
97	3	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5
98	4	4	5	4	3	4	4	3	4	2	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4
99	3	5	4	5	3	3	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4
100	3	4	5	4	3	3	4	3	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4
101	3	4	4	5	4	3	5	3	5	5	4	4	5	4	5	3	5	4	4	5
102	3	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4
103	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	5
104	3	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5
105	3	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4
106	3	4	4	5	4	3	4	3	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4
107	3	4	5	4	5	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	2	4	5	4
108	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4
109	3	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4
110	3	4	4	5	5	3	5	3	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	4
111	3	5	5	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	5	3	4	5	5	5
112	3	5	4	5	5	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
113	4	4	5	5	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5	5	4
114	3	5	5	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5	5	4
115	3	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5
116	3	4	5	5	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4
117	3	4	4	5	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5
118	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4
119	3	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4
120	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4
121	3	4	4	5	3	3	5	3	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5

No	Kualitas Layanan Online																			
	Esq1	Esq2	Esq3	Esq4	Esq5	Esq6	Esq7	Esq8	Esq9	esq10	esq11	esq12	esq13	esq14	esq15	esq16	esq17	esq18	esq19	esq20
122	3	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4
123	4	5	5	4	4	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5
124	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5
125	3	4	4	5	5	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4
126	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3
127	3	5	4	4	4	3	2	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
128	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5
129	3	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4
130	3	4	4	4	5	3	4	3	5	5	4	4	4	5	5	3	4	3	4	5
131	3	4	4	5	4	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5
132	3	5	5	4	3	3	5	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5
133	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	3	5	3	4	5
134	3	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5
135	3	5	5	5	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5
136	3	5	5	5	4	3	5	3	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
137	3	3	4	5	5	3	2	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5
138	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	5	5
139	3	4	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	5
140	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5
141	3	5	5	5	4	3	5	3	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5
142	3	3	2	2	4	3	2	3	4	4	3	2	2	3	4	4	5	4	3	4
143	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5
144	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3
145	3	4	4	4	4	3	4	3	5	5	4	3	3	4	3	3	4	5	5	5
146	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4
147	3	5	5	5	4	3	4	3	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5
148	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5
149	5	4	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	5	5
151	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
152	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4

No	Kualitas Layanan Online																			
	Esq1	Esq2	Esq3	Esq4	Esq5	Esq6	Esq7	Esq8	Esq9	esq10	esq11	esq12	esq13	esq14	esq15	esq16	esq17	esq18	esq19	esq20
153	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	3	5	4	5
154	4	3	4	3	3	5	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
155	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	4
156	5	4	4	5	4	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
157	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4
158	4	3	4	4	3	5	3	4	3	5	3	4	4	3	3	5	5	4	3	4
159	5	4	3	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	4
160	5	4	5	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4
161	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4
162	4	4	4	4	5	3	3	5	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
163	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5
164	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5
165	3	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
166	5	4	4	4	5	5	3	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	3	3
167	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	5	4	5
168	5	4	4	2	5	3	2	4	3	4	4	5	3	3	4	4	5	3	3	4
169	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
170	5	4	4	3	4	3	5	4	2	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4
171	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
172	5	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	5	3	4	4
174	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	3	4	4	3	3	5	5	5	4	4
175	5	4	3	3	4	3	4	3	3	5	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4
176	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	5	5	3	4	4
177	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
178	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	3	5	5	4	5	2	4	3	4	4
179	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3
180	4	3	4	4	5	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3
181	5	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5
182	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5
183	4	3	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4

No	Kualitas Layanan Online																			
	Esq1	Esq2	Esq3	Esq4	Esq5	Esq6	Esq7	Esq8	Esq9	esq10	esq11	esq12	esq13	esq14	esq15	esq16	esq17	esq18	esq19	esq20
184	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5	5	4	3	4
185	4	5	3	3	4	4	3	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
186	5	5	5	5	5	4	3	3	3	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4
187	3	5	5	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3
188	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
189	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	3	5	4	4	5	5	5
190	4	5	3	3	4	3	4	4	2	5	3	4	3	3	5	4	5	4	5	4
191	5	4	4	3	5	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	5	5	4	3
192	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	2	4	5	3	3	4	4	3
193	5	5	4	4	5	4	4	3	3	5	4	2	4	5	4	5	5	4	3	4
194	4	5	4	4	5	3	4	3	3	3	3	4	4	5	5	3	4	4	5	4
195	1	5	4	5	5	2	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
196	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5
197	5	3	4	4	5	4	2	3	5	3	3	5	4	4	5	4	3	5	4	4
198	3	3	5	2	5	3	5	2	4	4	3	4	3	5	5	2	5	5	5	5
199	3	3	4	5	4	4	4	3	4	3	3	5	3	5	5	3	4	5	5	5
200	5	4	3	4	5	4	5	3	5	4	4	4	3	5	5	5	3	5	4	4

NO	KEPUASAN						LOYALITAS						
	Stf1	Stf2	Stf3	Stf4	Stf5	Stf6	Lyt1	Lyt2	Lyt3	Lyt4	Lyt5	Lyt6	Lyt7
1	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3
2	5	3	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4
3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3
4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4
5	5	4	5	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4
6	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4
7	4	2	4	2	4	2	4	4	4	5	5	4	4
8	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
9	5	3	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4

NO	KEPUASAN						LOYALITAS						
	Stf1	Stf2	Stf3	Stf4	Stf5	Stf6	Lyt1	Lyt2	Lyt3	Lyt4	Lyt5	Lyt6	Lyt7
10	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
12	5	2	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
13	4	3	4	3	4	4	2	5	5	5	5	5	5
14	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3
15	5	4	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3
16	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2
18	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	3	5	3	5	3	1	3	4	3	3	3	3	3
20	5	3	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5
21	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4
22	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	4	5	5	5	2	4	4	3	4	3	3
24	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4
25	4	5	4	5	3	5	3	3	3	3	3	2	3
26	4	5	4	5	3	1	4	4	4	4	3	3	3
27	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3
28	5	4	3	5	3	5	3	4	4	4	3	3	3
29	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4
30	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
31	4	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3
32	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3
33	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
34	4	4	3	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3
35	4	5	4	2	3	5	4	5	5	4	3	3	4
36	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
37	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3
38	4	3	4	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5
39	4	3	4	4	5	4	3	4	4	2	4	4	4
40	4	3	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3

NO	KEPUASAN						LOYALITAS						
	Stf1	Stf2	Stf3	Stf4	Stf5	Stf6	Lyt1	Lyt2	Lyt3	Lyt4	Lyt5	Lyt6	Lyt7
72	5	3	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4
73	5	3	5	3	5	3	4	5	3	5	5	5	5
74	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4
75	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4
76	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4
77	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4
78	4	3	4	3	4	3	4	4	5	5	4	5	5
79	5	3	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4
80	4	2	5	4	4	5	4	4	5	2	4	4	5
81	4	3	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4
82	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5
83	5	2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4
85	5	2	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
86	4	2	4	4	5	2	5	5	5	5	5	4	4
87	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
88	5	2	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4
89	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4
90	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5
91	4	2	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5
92	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5
93	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5
94	5	4	5	2	4	5	4	4	5	4	5	4	4
95	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
96	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
97	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
98	4	5	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4
99	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5
100	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4
101	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5
102	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4

NO	KEPUASAN						LOYALITAS						
	Stf1	Stf2	Stf3	Stf4	Stf5	Stf6	Lyt1	Lyt2	Lyt3	Lyt4	Lyt5	Lyt6	Lyt7
103	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
104	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5
105	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
106	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4
107	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4
108	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
109	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4
110	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5
111	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5
112	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4
113	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
114	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5
115	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
116	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
117	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5
118	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
119	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4
120	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4
121	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
122	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4
123	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
124	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
125	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
126	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	5
127	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	3	3
128	5	4	5	4	4	5	3	4	3	3	4	3	4
129	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4
130	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
131	4	4	4	5	4	5	3	4	3	3	5	4	4
132	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
133	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4

NO	KEPUASAN						LOYALITAS						
	Stf1	Stf2	Stf3	Stf4	Stf5	Stf6	Lyt1	Lyt2	Lyt3	Lyt4	Lyt5	Lyt6	Lyt7
134	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
135	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	4
136	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
137	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
138	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
139	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
140	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
141	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
142	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2
143	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
144	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3
145	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
146	4	5	4	4	4	5	3	4	4	3	3	3	4
147	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
148	5	4	4	4	5	5	2	4	4	3	4	3	3
149	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4
150	5	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3
151	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
152	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	3	3	3
153	5	4	3	5	3	5	3	4	4	4	3	3	3
154	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
155	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
156	4	5	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3
157	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3
158	4	2	3	5	4	5	3	3	4	3	4	3	3
159	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
160	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4
161	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
162	4	3	3	5	3	5	3	2	3	2	3	3	3
163	4	3	4	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5
164	4	3	4	4	4	5	3	4	4	2	3	3	3

NO	KEPUASAN						LOYALITAS						
	Stf1	Stf2	Stf3	Stf4	Stf5	Stf6	Lyt1	Lyt2	Lyt3	Lyt4	Lyt5	Lyt6	Lyt7
165	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2
166	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4
167	5	3	5	3	5	3	3	4	4	3	3	3	2
168	4	5	3	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3
169	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4
170	4	5	3	5	3	5	4	3	3	4	4	4	4
171	4	2	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4
172	5	4	4	5	5	5	3	3	4	4	3	2	3
173	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	3	3	2
174	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4
175	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3
176	3	3	3	4	4	5	2	4	4	4	5	5	4
177	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4
178	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
179	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5
180	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	5	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5
182	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5
183	4	3	5	3	3	3	4	3	5	4	4	3	4
184	4	3	4	5	5	5	3	5	4	4	4	3	4
185	4	3	4	5	4	4	5	2	4	5	5	3	3
186	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5
187	3	3	5	4	4	5	4	5	4	3	3	3	4
188	4	3	3	4	3	5	3	4	3	5	4	3	4
189	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3
190	4	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	3	5
191	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
192	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4
193	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
194	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	3	5
195	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	2	5

NO	KEPUASAN						LOYALITAS						
	Stf1	Stf2	Stf3	Stf4	Stf5	Stf6	Lyt1	Lyt2	Lyt3	Lyt4	Lyt5	Lyt6	Lyt7
196	4	2	4	5	4	5	4	4	2	4	4	4	4
197	5	3	5	4	3	4	3	5	4	4	4	4	2
198	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	2	4
199	4	3	4	5	3	5	4	4	4	2	4	5	4
200	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	5

Lampiran Hasil Kuesioner

Jenis.kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid pria	118	59.0	59.0	59.0
wanita	82	41.0	41.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17 - 20 Th	48	24.0	24.0	24.0
21 - 30 Th	97	48.5	48.5	72.5
31 - 40 Th	32	16.0	16.0	88.5
41 - 50 Th	15	7.5	7.5	96.0
> 50 Th	8	4.0	4.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Mahasiswa	57	28.5	28.5	28.5
Pegawai Negeri	26	13.0	13.0	41.5
Wiraswasta	44	22.0	22.0	63.5
Pegawai Swasta	68	34.0	34.0	97.5
Pensiunan	5	2.5	2.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

frekuensi.naik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 - 2 kali	58	29.0	29.0	29.0
3 - 4 kali	87	43.5	43.5	72.5
5 - 6 kali	35	17.5	17.5	90.0
lebih 6 kali	20	10.0	10.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

Frekuensi.pesan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3 - 4 kali	111	55.5	55.5	55.5
4 - 5 kali	48	24.0	24.0	79.5
lebih 6 kali	41	20.5	20.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

esq1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	1.5	1.5	1.5
3	67	33.5	33.5	35.0
4	66	33.0	33.0	68.0
5	64	32.0	32.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

esq2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	22	11.0	11.0	11.0
4	120	60.0	60.0	71.0
5	58	29.0	29.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

esq3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	2.0	2.0	2.0
3	28	14.0	14.0	16.0
4	107	53.5	53.5	69.5
5	61	30.5	30.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

esq4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	5	2.5	2.5	2.5
3	27	13.5	13.5	16.0
4	118	59.0	59.0	75.0
5	50	25.0	25.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

esq5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	5	2.5	2.5	2.5
3	46	23.0	23.0	25.5
4	109	54.5	54.5	80.0
5	40	20.0	20.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

esq6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	8	4.0	4.0	4.0
3	111	55.5	55.5	59.5
4	59	29.5	29.5	89.0
5	22	11.0	11.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

esq7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	15	7.5	7.5	7.5
3	55	27.5	27.5	35.0
4	73	36.5	36.5	71.5
5	57	28.5	28.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

esq8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	.5	.5	.5
2	8	4.0	4.0	4.5
3	99	49.5	49.5	54.0
4	67	33.5	33.5	87.5
5	25	12.5	12.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

esq9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	2.0	2.0	2.0
3	51	25.5	25.5	27.5
4	92	46.0	46.0	73.5
5	53	26.5	26.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

esq10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	18	9.0	9.0	9.0
4	112	56.0	56.0	65.0
5	70	35.0	35.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

esq11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	.5	.5	.5
3	36	18.0	18.0	18.5
4	103	51.5	51.5	70.0
5	60	30.0	30.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

esq12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	1.5	1.5	1.5
3	14	7.0	7.0	8.5
4	112	56.0	56.0	64.5
5	71	35.5	35.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

esq13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	5	2.5	2.5	2.5
3	32	16.0	16.0	18.5
4	96	48.0	48.0	66.5
5	67	33.5	33.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

esq14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	.5	.5	.5
3	21	10.5	10.5	11.0
4	109	54.5	54.5	65.5
5	69	34.5	34.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

esq15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	17	8.5	8.5	8.5
4	106	53.0	53.0	61.5
5	77	38.5	38.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

esq16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	85	42.5	42.5	42.5
4	82	41.0	41.0	83.5
5	33	16.5	16.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

esq17

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	9	4.5	4.5	4.5
3	76	38.0	38.0	42.5
4	75	37.5	37.5	80.0
5	40	20.0	20.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

esq18

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	2.0	2.0	2.0
3	19	9.5	9.5	11.5
4	89	44.5	44.5	56.0
5	88	44.0	44.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

esq19

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	1.0	1.0	1.0
3	21	10.5	10.5	11.5
4	101	50.5	50.5	62.0
5	76	38.0	38.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

esq20

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	1.5	1.5	1.5
3	9	4.5	4.5	6.0
4	97	48.5	48.5	54.5
5	91	45.5	45.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

stf1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	16	8.0	8.0	8.0
4	106	53.0	53.0	61.0
5	78	39.0	39.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

stf2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	.5	.5	.5
2	13	6.5	6.5	7.0
3	74	37.0	37.0	44.0
4	76	38.0	38.0	82.0
5	36	18.0	18.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

stf3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	2.0	2.0	2.0
3	30	15.0	15.0	17.0
4	104	52.0	52.0	69.0
5	62	31.0	31.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

stf4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	30	15.0	15.0	15.0
4	111	55.5	55.5	70.5
5	59	29.5	29.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

stf5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	33	16.5	16.5	16.5
4	99	49.5	49.5	66.0
5	68	34.0	34.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

stf6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	.5	.5	.5
3	23	11.5	11.5	12.0
4	99	49.5	49.5	61.5
5	77	38.5	38.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

lyt1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	9	4.5	4.5	4.5
3	61	30.5	30.5	35.0
4	76	38.0	38.0	73.0
5	54	27.0	27.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

lyt2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	1.5	1.5	1.5
3	38	19.0	19.0	20.5
4	102	51.0	51.0	71.5
5	57	28.5	28.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

lyt3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	1.0	1.0	1.0
3	39	19.5	19.5	20.5
4	104	52.0	52.0	72.5
5	55	27.5	27.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

lyt4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	7	3.5	3.5	3.5
3	48	24.0	24.0	27.5
4	78	39.0	39.0	66.5
5	67	33.5	33.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

lyt5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	.5	.5	.5
3	58	29.0	29.0	29.5
4	79	39.5	39.5	69.0
5	62	31.0	31.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

lyt6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	9	4.5	4.5	4.5
3	58	29.0	29.0	33.5
4	83	41.5	41.5	75.0
5	50	25.0	25.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

lyt7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	10	5.0	5.0	5.0
3	59	29.5	29.5	34.5
4	78	39.0	39.0	73.5
5	53	26.5	26.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

Lampiran

Validitas dan

Reliability

SPSS

Lampiran Uji Validitas Tahap II
Correlations

	esq_2	esq_3	esq_4	esq_5	esq_7	esq_9	es_10	esq_11	esq_12	esq_13	esq_14	esq_15	esq_18	esq_19	esq_20	stf1	stf3	stf5	stf6	lyt1	lyt2	lyt3	lyt4	lyt5	lyt6	lyt7	skor_total	
esq_2	1	.481	.334	.364	.400	.307	.145	.212	.337	.355	.309	.424	.380	.351	.307	.387	.198	.221	.068	.214	.284	.134	.221	.277	.114	.215	.546	
Pearson Correlati																												
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.040	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.005	.002	.339	.002	.000	.059	.002	.000	.108	.002	.000	
N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
esq_3	.481	1	.419	.379	.332	.314	.305	.385	.355	.357	.314	.294	.425	.350	.250	.264	.219	.190	.113	.151	.252	.138	.228	.211	.179	.304	.548	
Pearson Correlati																												
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.007	.110	.032	.000	.051	.001	.003	.011	.000	.000	
N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
esq_4	.334	.419	1	.418	.394	.363	.175	.394	.256	.378	.318	.283	.409	.443	.203	.242	.474	.257	.155	.246	.164	.219	.153	.308	.227	.344	.585	
Pearson Correlati																												
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.013	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.001	.000	.000	.028	.000	.020	.002	.030	.000	.001	.000	.000	
N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
esq_5	.364	.379	.418	1	.233	.229	.134	.344	.334	.337	.327	.218	.277	.285	.231	.187	.232	.215	.113	.139	.270	.221	.225	.297	.284	.234	.516	
Pearson Correlati																												
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.001	.001	.059	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.001	.008	.001	.002	.113	.049	.000	.002	.001	.000	.000	.001	.000	
N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
esq_7	.400	.332	.394	.233	1	.329	.094	.351	.280	.482	.342	.291	.332	.350	.268	.210	.214	.166	.120	.290	.280	.273	.300	.260	.281	.363	.580	
Pearson Correlati																												
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001		.000	.183	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.002	.019	.092	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
esq_9	.307	.314	.363	.229	.329	1	.366	.313	.278	.286	.325	.303	.243	.318	.318	.239	.256	.466	.319	.416	.382	.277	.290	.387	.208	.335	.585	
Pearson Correlati																												
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000	
N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
es_10	.145	.305	.175	.134	.094	.366	1	.361	.344	.233	.417	.235	.091	.261	.196	.182	.145	.253	.345	.191	.362	.115	.251	.236	.184	.193	.386	
Pearson Correlati																												
Sig. (2-tailed)	.040	.000	.013	.059	.183	.000		.000	.000	.001	.000	.001	.202	.000	.005	.010	.040	.000	.000	.007	.000	.104	.000	.001	.009	.006	.000	

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics Semua Variabel

Cronbach's Alpha	N of Items
.748	25

Reliability Statistics Kualitas Layanan Online

Cronbach's Alpha	N of Items
.754	15

Reliability Statistics Kepuasan

Cronbach's Alpha	N of Items
.734	4

Reliability Statistics Loyalitas

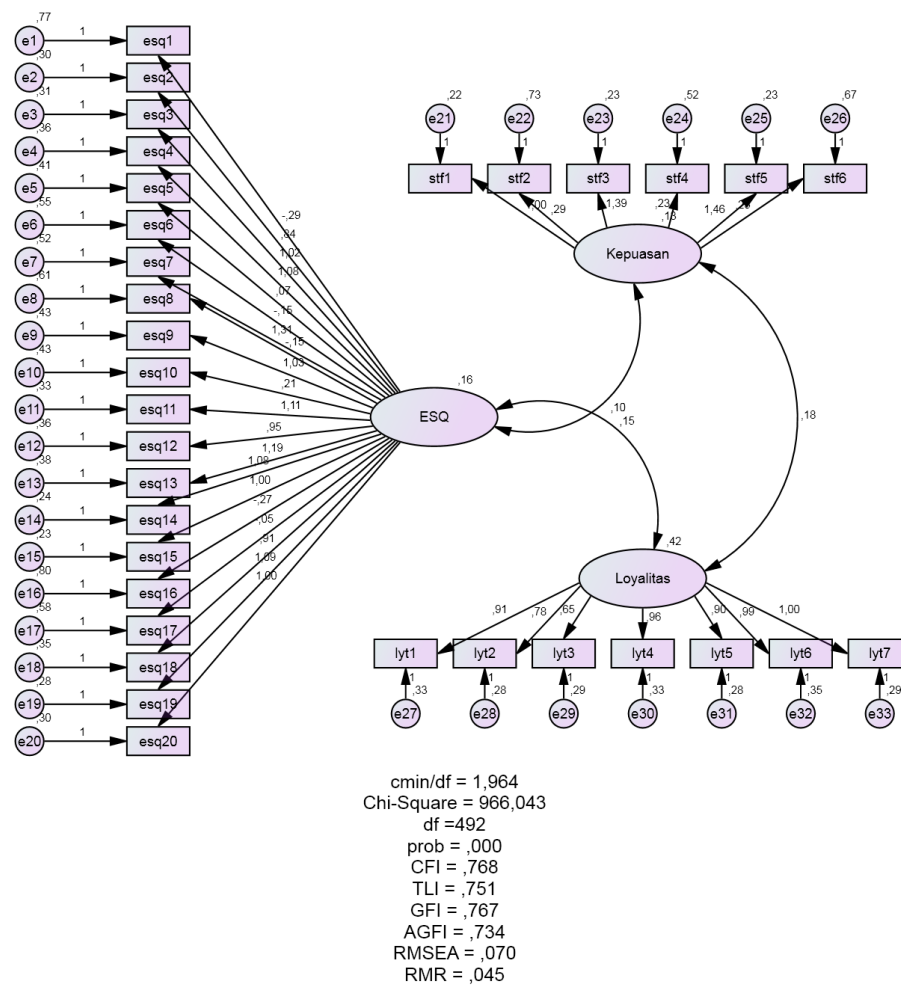
Cronbach's Alpha	N of Items
.725	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
esq4	193.5800	399.350	.525	.739
esq2	193.4700	402.220	.493	.741
skor_total	98.8300	103.850	1.000	.911
esq7	193.7750	394.929	.555	.736
lyt7	193.7450	392.181	.669	.734
lyt1	193.7300	396.158	.562	.737
esq3	193.5300	400.451	.524	.740
lyt6	193.8300	393.277	.611	.735
lyt5	193.5750	394.999	.632	.736
lyt4	193.5750	395.140	.579	.736
lyt3	193.5800	399.923	.544	.739
lyt2	193.5400	397.878	.575	.738
esq9	193.6250	397.944	.547	.738
esq20	193.3250	401.004	.510	.740
esq19	193.3800	398.558	.595	.738
stf5	193.5050	397.377	.626	.737
stf3	193.5000	397.779	.623	.738
stf1	193.3250	402.271	.543	.741
esq18	193.3300	401.509	.481	.740
esq5	193.7350	405.472	.290	.744
esq12	193.4400	401.725	.463	.741
esq15	193.3300	400.333	.585	.739
esq11	193.5950	399.488	.527	.739
esq13	193.5650	397.815	.545	.738
esq14	193.4250	399.673	.582	.739

Lampiran Measurement Model

Lampiran *Measurement model I*



Notes for Model (Default model)

Computation of degrees of freedom (Default model)

Number of distinct sample moments: 561
 Number of distinct parameters to be estimated: 69
 Degrees of freedom (561 - 69): 492

Result (Default model)

Minimum was achieved

Chi-square = 966,043

Degrees of freedom = 492

Probability level = ,000

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	69	966,043	492	,000	1,964
Saturated model	561	,000	0		
Independence model	33	2571,921	528	,000	4,871

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,045	,767	,734	,673
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,132	,348	,307	,327

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,624	,597	,772	,751	,768
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,070	,063	,076	,000
Independence model	,139	,134	,145	,000

Lampiran Uji validitas Konvergen I

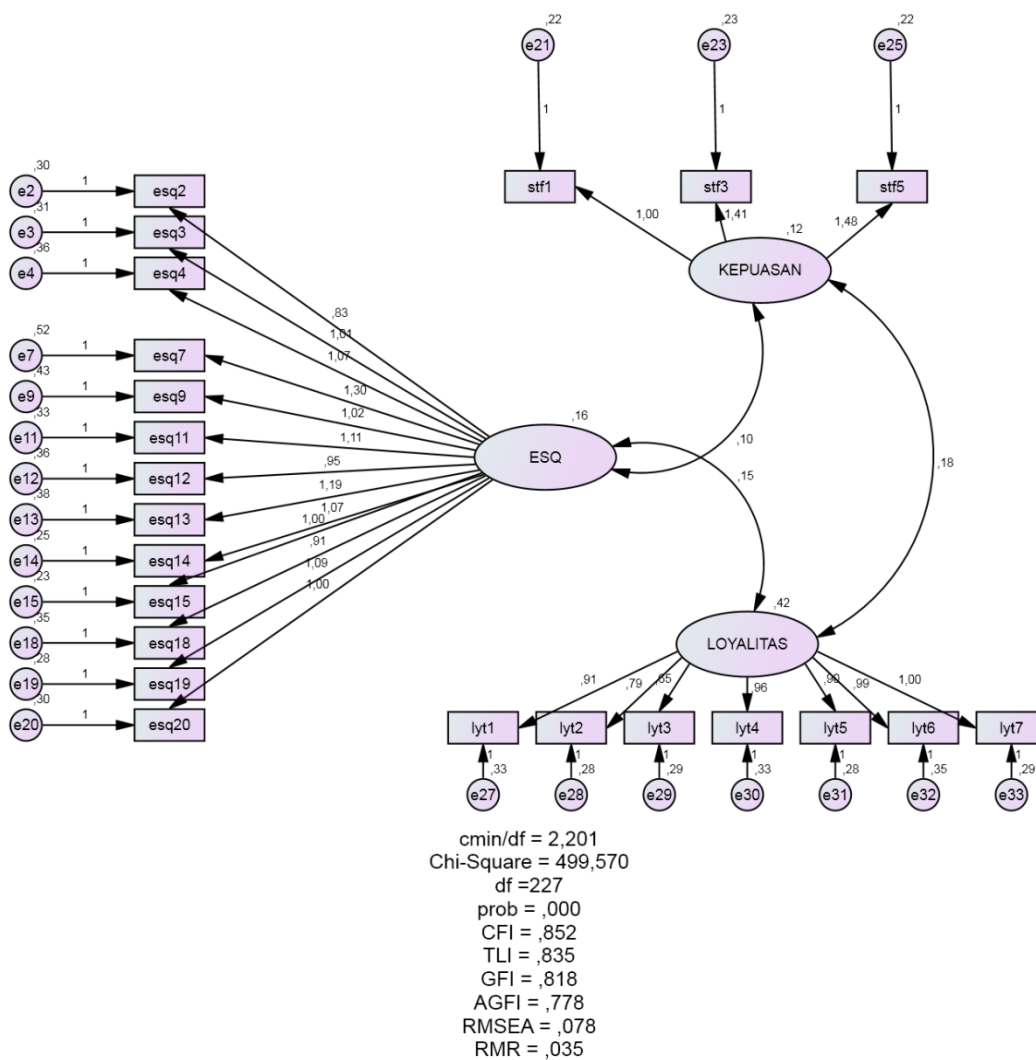
Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
esq20 <--- ESQ	1,000				
esq19 <--- ESQ	1,089	,151	7,193	***	par_1
esq18 <--- ESQ	,910	,148	6,169	***	par_2
esq17 <--- ESQ	-,049	,144	-,340	,734	par_3
esq16 <--- ESQ	-,269	,173	-1,559	,119	par_4
esq15 <--- ESQ	,998	,137	7,281	***	par_5
esq14 <--- ESQ	1,080	,148	7,307	***	par_6
esq13 <--- ESQ	1,194	,174	6,857	***	par_7
esq12 <--- ESQ	,953	,152	6,263	***	par_8
esq11 <--- ESQ	1,114	,161	6,907	***	par_9
esq10 <--- ESQ	,211	,126	1,681	,093	par_10
esq9 <--- ESQ	1,029	,165	6,227	***	par_11
esq8 <--- ESQ	-,152	,149	-1,026	,305	par_12
esq7 <--- ESQ	1,312	,198	6,625	***	par_13
esq6 <--- ESQ	-,148	,141	-1,051	,293	par_14
esq5 <--- ESQ	,073	,122	,597	,550	par_15
esq4 <--- ESQ	1,085	,165	6,586	***	par_16
esq3 <--- ESQ	1,021	,153	6,655	***	par_17
esq2 <--- ESQ	,844	,139	6,064	***	par_18
esq1 <--- ESQ	-,286	,170	-1,682	,093	par_19
stf1 <--- Kepuasan	1,000				
stf2 <--- Kepuasan	,290	,193	1,507	,132	par_20
stf3 <--- Kepuasan	1,386	,187	7,432	***	par_21
stf4 <--- Kepuasan	,228	,162	1,404	,160	par_22
stf5 <--- Kepuasan	1,457	,196	7,440	***	par_23
stf6 <--- Kepuasan	,249	,182	1,367	,172	par_24
lyt7 <--- Loyalitas	1,000				
lyt6 <--- Loyalitas	,992	,093	10,678	***	par_25
lyt5 <--- Loyalitas	,897	,083	10,768	***	par_26
lyt4 <--- Loyalitas	,956	,093	10,242	***	par_27
lyt3 <--- Loyalitas	,650	,076	8,541	***	par_28
lyt2 <--- Loyalitas	,784	,082	9,521	***	par_29
lyt1 <--- Loyalitas	,912	,091	10,067	***	par_30

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
esq20 <--- ESQ	,586
esq19 <--- ESQ	,633
esq18 <--- ESQ	,523
esq17 <--- ESQ	-,026
esq16 <--- ESQ	-,119
esq15 <--- ESQ	,637
esq14 <--- ESQ	,657
esq13 <--- ESQ	,612
esq12 <--- ESQ	,537
esq11 <--- ESQ	,610
esq10 <--- ESQ	,128
esq9 <--- ESQ	,533
esq8 <--- ESQ	-,078
esq7 <--- ESQ	,588
esq6 <--- ESQ	-,080
esq5 <--- ESQ	,045
esq4 <--- ESQ	,587
esq3 <--- ESQ	,592
esq2 <--- ESQ	,523
esq1 <--- ESQ	-,128
stf1 <--- Kepuasan	,604
stf2 <--- Kepuasan	,119
stf3 <--- Kepuasan	,712
stf4 <--- Kepuasan	,111
stf5 <--- Kepuasan	,736
stf6 <--- Kepuasan	,107
lyt7 <--- Loyalitas	,769
lyt6 <--- Loyalitas	,736
lyt5 <--- Loyalitas	,744
lyt4 <--- Loyalitas	,735
lyt3 <--- Loyalitas	,615
lyt2 <--- Loyalitas	,692
lyt1 <--- Loyalitas	,717

Lampiran Measurement model II



Notes for Model (Default model)

Computation of degrees of freedom (Default model)

Number of distinct sample moments: 276
 Number of distinct parameters to be estimated: 49
 Degrees of freedom (276 - 49): 227

Result (Default model)

Minimum was achieved

Chi-square = 499,570

Degrees of freedom = 227

Probability level = ,000

Model Fit Summary**CMIN**

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	49	499,570	227	,000	2,201
Saturated model	276	,000	0		
Independence model	23	2089,293	253	,000	8,258

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,035	,818	,778	,672
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,177	,290	,226	,266

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,761	,734	,854	,835	,852
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,078	,068	,087	,000
Independence model	,191	,183	,199	,000

Lampiran Uji validitas Konvergen II

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
stf1	<---	KEPUASAN	1,000				
stf3	<---	KEPUASAN	1,409	,190	7,428	***	par_1
stf5	<---	KEPUASAN	1,479	,199	7,418	***	par_2
lyt7	<---	LOYALITAS	1,000				
lyt6	<---	LOYALITAS	,991	,093	10,659	***	par_3
lyt5	<---	LOYALITAS	,898	,083	10,766	***	par_4
lyt4	<---	LOYALITAS	,957	,093	10,241	***	par_5
lyt3	<---	LOYALITAS	,651	,076	8,548	***	par_6
lyt2	<---	LOYALITAS	,786	,082	9,529	***	par_7
lyt1	<---	LOYALITAS	,912	,091	10,064	***	par_8
esq20	<---	ESQ	1,000				
esq19	<---	ESQ	1,085	,150	7,234	***	par_9
esq18	<---	ESQ	,909	,146	6,207	***	par_10
esq15	<---	ESQ	,995	,136	7,326	***	par_11
esq14	<---	ESQ	1,070	,146	7,323	***	par_12
esq13	<---	ESQ	1,187	,172	6,881	***	par_13
esq12	<---	ESQ	,950	,151	6,300	***	par_14
esq11	<---	ESQ	1,111	,160	6,946	***	par_15
esq9	<---	ESQ	1,021	,164	6,233	***	par_16
esq7	<---	ESQ	1,304	,196	6,644	***	par_17
esq4	<---	ESQ	1,075	,163	6,589	***	par_18
esq3	<---	ESQ	1,013	,152	6,668	***	par_19
esq2	<---	ESQ	,835	,138	6,058	***	par_20

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

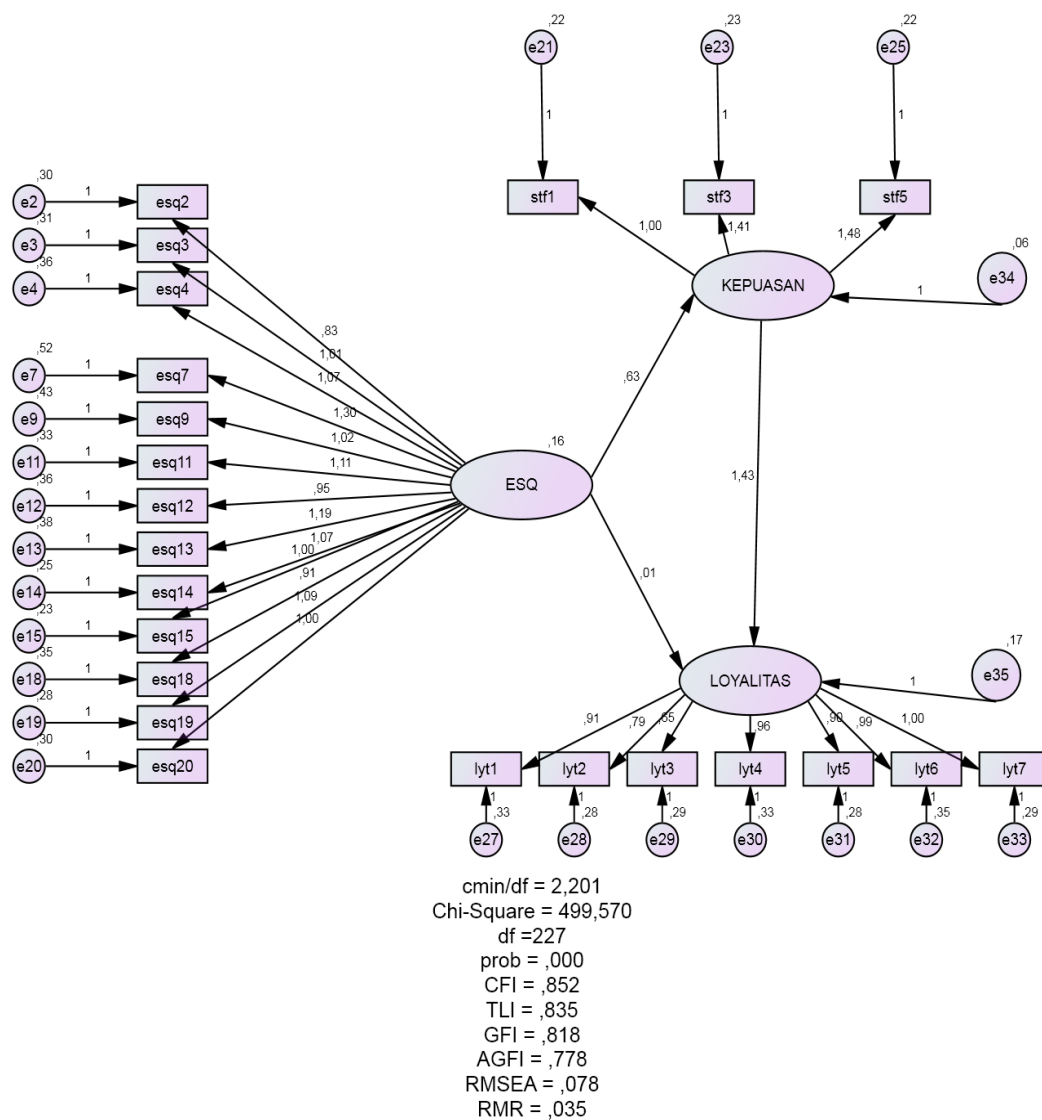
			Estimate
stf1	<---	KEPUASAN	,600
stf3	<---	KEPUASAN	,719
stf5	<---	KEPUASAN	,742
lyt7	<---	LOYALITAS	,768
lyt6	<---	LOYALITAS	,735
lyt5	<---	LOYALITAS	,744

	Estimate
lyt4 <--- LOYALITAS	,735
lyt3 <--- LOYALITAS	,616
lyt2 <--- LOYALITAS	,692
lyt1 <--- LOYALITAS	,717
esq20 <--- ESQ	,590
esq19 <--- ESQ	,634
esq18 <--- ESQ	,526
esq15 <--- ESQ	,638
esq14 <--- ESQ	,655
esq13 <--- ESQ	,612
esq12 <--- ESQ	,538
esq11 <--- ESQ	,612
esq9 <--- ESQ	,532
esq7 <--- ESQ	,588
esq4 <--- ESQ	,585
esq3 <--- ESQ	,591
esq2 <--- ESQ	,520

Lampiran

Struktural Model

Lampiran Struktural Model



Notes for Model (Default model)

Computation of degrees of freedom (Default model)

Number of distinct sample moments:	276
Number of distinct parameters to be estimated:	49
Degrees of freedom (276 - 49):	227

Result (Default model)

Minimum was achieved

Chi-square = 499,570

Degrees of freedom = 227

Probability level = ,000

Model Fit Summary**CMIN**

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	49	499,570	227	,000	2,201
Saturated model	276	,000	0		
Independence model	23	2089,293	253	,000	8,258

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,035	,818	,778	,672
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,177	,290	,226	,266

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,761	,734	,854	,835	,852
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,078	,068	,087	,000
Independence model	,191	,183	,199	,000

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KEPUASAN	<---	ESQ	,627	,112	5,608	***	par_21
LOYALITAS	<---	KEPUASAN	1,426	,294	4,852	***	par_22
LOYALITAS	<---	ESQ	,010	,197	,052	,958	par_23
stf1	<---	KEPUASAN	1,000				
stf3	<---	KEPUASAN	1,409	,190	7,428	***	par_1
stf5	<---	KEPUASAN	1,479	,199	7,418	***	par_2
lyt7	<---	LOYALITAS	1,000				
lyt6	<---	LOYALITAS	,991	,093	10,659	***	par_3
lyt5	<---	LOYALITAS	,898	,083	10,766	***	par_4
lyt4	<---	LOYALITAS	,957	,093	10,241	***	par_5
lyt3	<---	LOYALITAS	,651	,076	8,548	***	par_6
lyt2	<---	LOYALITAS	,786	,082	9,529	***	par_7
lyt1	<---	LOYALITAS	,912	,091	10,064	***	par_8
esq20	<---	ESQ	1,000				
esq19	<---	ESQ	1,085	,150	7,234	***	par_9
esq18	<---	ESQ	,909	,146	6,207	***	par_10
esq15	<---	ESQ	,995	,136	7,326	***	par_11
esq14	<---	ESQ	1,070	,146	7,323	***	par_12
esq13	<---	ESQ	1,187	,172	6,881	***	par_13
esq12	<---	ESQ	,950	,151	6,300	***	par_14
esq11	<---	ESQ	1,111	,160	6,946	***	par_15
esq9	<---	ESQ	1,021	,164	6,233	***	par_16
esq7	<---	ESQ	1,304	,196	6,644	***	par_17
esq4	<---	ESQ	1,075	,163	6,589	***	par_18
esq3	<---	ESQ	1,013	,152	6,668	***	par_19
esq2	<---	ESQ	,835	,138	6,058	***	par_20

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

		Estimate
KEPUASAN	<--- ESQ	,716
LOYALITAS	<--- KEPUASAN	,770
LOYALITAS	<--- ESQ	,006
stf1	<--- KEPUASAN	,600
stf3	<--- KEPUASAN	,719
stf5	<--- KEPUASAN	,742
lyt7	<--- LOYALITAS	,768
lyt6	<--- LOYALITAS	,735
lyt5	<--- LOYALITAS	,744
lyt4	<--- LOYALITAS	,735
lyt3	<--- LOYALITAS	,616
lyt2	<--- LOYALITAS	,692
lyt1	<--- LOYALITAS	,717
esq20	<--- ESQ	,590
esq19	<--- ESQ	,634
esq18	<--- ESQ	,526
esq15	<--- ESQ	,638
esq14	<--- ESQ	,655
esq13	<--- ESQ	,612
esq12	<--- ESQ	,538
esq11	<--- ESQ	,612
esq9	<--- ESQ	,532
esq7	<--- ESQ	,588
esq4	<--- ESQ	,585
esq3	<--- ESQ	,591
esq2	<--- ESQ	,520

Hasil Mediasi Kualitas Layanan Online dengan Loyalitas

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Loyalitas	<--- ESQ	,831	,149	5,597	***	
esq20	<--- ESQ	1,000				
esq19	<--- ESQ	1,100	,158	6,976	***	
esq18	<--- ESQ	,923	,152	6,086	***	
esq15	<--- ESQ	1,002	,144	6,978	***	
esq14	<--- ESQ	1,110	,153	7,249	***	
esq13	<--- ESQ	1,224	,178	6,888	***	
esq12	<--- ESQ	,989	,157	6,318	***	
esq11	<--- ESQ	1,136	,166	6,846	***	
esq9	<--- ESQ	1,040	,169	6,155	***	
esq7	<--- ESQ	1,358	,201	6,743	***	
esq4	<--- ESQ	1,080	,165	6,543	***	
esq3	<--- ESQ	1,042	,155	6,708	***	
esq2	<--- ESQ	,842	,140	6,012	***	
lyt1	<--- Loyalitas	1,000				
lyt2	<--- Loyalitas	,870	,097	8,996	***	
lyt3	<--- Loyalitas	,725	,090	8,080	***	
lyt4	<--- Loyalitas	1,073	,111	9,641	***	
lyt5	<--- Loyalitas	,997	,103	9,655	***	
lyt6	<--- Loyalitas	1,112	,115	9,633	***	
lyt7	<--- Loyalitas	1,118	,112	10,016	***	