

LAMPIRAN

Kuesioner

A. Penilaian Karakteristik Kualitas Layanan, Kepercayaan Merek dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Starbucks

Yth Bpk/Ibu/Saudara/saudari

Saya adalah Mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie School of Bisnis jurusan manajemen pemasaran tingkat akhir yang sedang melakukan penelitian mengenai "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Merek dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Starbucks". Dengan begini saya mengharapkan bantuan dari Saudara/i untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan yang ada dibawah ini. Data ini digunakan untuk kepentingan penelitian.

Diharapkan kepada Saudara/i dapat mengisi data dibawah ini dengan sebenar-benarnya.

Petunjuk untuk pengisian:

Berikan tanda (X) pada jawaban ditabel yang terletak dibawah ini.

Skala yang di sediakan yakni.

- 1. STS (Sangat Tidak setuju) 4. S (Setuju)
2. TS (Tidak Setuju) 5. SS (Sangat Setuju)
3. BS (Biasa Saja)

Nama :

Alamat e-mail :

Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan



© Hak cipta milik IBI BKGG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya atau menyalin, menduplikasi, atau menyalin kembali tanpa mencantumkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Umur : tahun

No. Telp :

A. KUALITAS LAYANAN

No	Pertanyaan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
Tangibles/berwujud						
1.	Starbucks memiliki kebersihan fasilitas fisik yang baik					
	Starbucks memiliki karyawan yang berpenampilan rapi dan menarik					
	Starbucks memiliki fasilitas yang mutakhir					
Emphaty/ Empati						
2.	Karyawan Starbucks memberikan perhatian secara personal kepada konsumennya					
	Starbucks mudah dalam melakukan pemesanan					
	Starbucks memahami kebutuhan pelanggan dengan sungguh-sungguh					
Reliability/ Keandalan						
3.	Starbucks menyediakan pelayanan jasa dengan baik					
	Starbucks memiliki keakuratan penanganan atau pengadministrasian catatan/ dokumen (misal: struk pembelian)					
	Pelayanan Starbucks sesuai dengan yang dijanjikan					
Responsiveness/ Daya Tangkap						
4.	Kesediaan karyawan Starbucks dalam memberikan layanan yang cepat					
	Kesediaan karyawan Starbucks dalam membantu kesulitan pelanggan selalu cepat					
	Keluangan waktu karyawan Starbucks untuk					

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



	menanggapi permintaan konsumen selalu cepat					
Assurance/ Jaminan						
5.	Reputasi Starbucks yang terjamin					
	Kompetensi karyawan Starbucks yang terbaik dalam memberikan pelayanannya					
	Karyawan Starbucks memberikan layanan dengan ramah					

B. KEPUASAN PELANGGAN

No	Pertanyaan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Anda merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh Starbucks					
2.	Starbuck telah memenuhi harapan anda					
3.	Anda merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh Starbucks memuaskan					
4.	Secara keseluruhan, Starbucks telah menyenangkan hati anda.					

C. LOYALITAS PELANGGAN

No	Pertanyaan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Anda akan mengatakan hal positif tentang Starbucks					
2.	Anda akan memberikan rekomendasi Starbucks pada pihak lain					
3.	Anda akan kembali memilih Starbucks					
4.	Anda tidak akan melakukan peralihan ke restaurant coffee lainnya					

1. Ditaring mungtip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



5.	Untuk waktu yang akan datang, Starbucks akan menjadi pilihan pertama Anda					
6.	Percaya bahwa Starbucks merupakan restaurant coffee terbaik					

Terima kasih

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	
2	4	5	4	3	5	4	5	3	3	3	5	4	5	3	4	4	5	5	3	4	5	3	4	5	3.87	4.5	4	
4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3	4	3.5	3.67	
3	5	3	4	4	4	5	4	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	2	4	4	4	3.67	
2	3	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	4	3	4	3	5	3	4	3	4	5	3	4	3.8	3.75	3.83	
3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	2	4	3	4	5	4	5	3	4	2	3	5	4	3	5	3.8	4	3.67	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	3	3	4	4.8	4.25	4.17	
4	3	5	3	4	3	4	3	5	4	5	3	3	4	5	4	3	5	4	5	3	5	4	3	5	4	4	4.25	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	3.33	4	4.17
5	5	3	5	3	3	3	5	4	4	3	3	5	4	3	3	4	4	4	5	3	5	4	3	5	4	3.87	4.5	4
4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	3	3	5	3	3	3	4	4	4	4	5	5	3	3	5	3	3.87	3.75	4.33
4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4.33	4.75	3.5
3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3.53	3	3.67	
4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3.33	5	4.67
3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4.2	3.5	3.17	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	2	4	4	4.2	4.75	3.83
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4.8	5	3.5	
3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	2	3	5	4.33	4.75	3.5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3.8	4	3.5
4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3.87	4	3.83
3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3.67	4	3.67	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	1	4.2	5	3.17	
5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4.33	4.25	4.67
4	3	3	5	2	4	5	5	3	4	2	2	4	4	3	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3.6	4.25	4.17
3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3.8	4	3.67
4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3.87	4	3.67	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3	2.75	2
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	3	3.87	3.5	3.17
4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4.33	4.75	4.67	
4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3.53	2.25	2.83	
5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4.67	5	4.5	

Halaman 10 **IBLKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang menutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBLKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBLKKG.



3	4	5	4	5	3	4	2	5	5	4	5	3	4	5	5	4	3	5	3	4	5	4	4	5	4.07	4.25	4.17	
4	3	5	3	4	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	3	5	4.2	4.25	4.5
5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4.53	4.25	4.5
4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3.8	4	3.5
3	4	4	4	5	5	4	3	3	5	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	3	5	3	4.07	3.5	3.83	
4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3.2	3.75	3.83	
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	5	5	4	3	4	3	5	4	4	4	
4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5	5	3.33	3.5	3.83	
5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4.4	4	4.33	
4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	5	5	4	3	3	3.83	3.75	4.17	
5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4.07	3.5	3.5	
5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	3	5	4	4.27	4.25	4.17	
3	3	3	3	3	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3.73	3.25	4	
3	3	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	3	2	1	5	3	3	5	3	5	5	4	3	5	3.8	4	4.17	
3	3	5	4	3	3	2	5	5	4	5	5	5	4	2	5	4	3	5	5	5	4	5	3	4	3.83	4.25	4.33	
4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	5	4	3	3	3	3.83	3.25	3.83	
4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3.17	
3	3	4	4	2	4	5	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3.6	3	4	
5	4	3	3	4	5	4	4	2	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.53	3	3.17	
3	3	3	5	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3.47	4	4.17	
2	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3.2	5	5	
5	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	2	5	3.4	3	3.33	
4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	3	3	2	4	4.6	4.25	3.17	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4.5
5	4	2	3	3	4	4	4	4	4	2	2	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	3.67	4	4	
3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3.53	3	3.17	
4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3.53	3.5	3.33	

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Ditarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

3	3	3	4	3	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	5	5	5	4	4	4	2	2	4	4	3.8	4.75	3.33
3	3	4	2	4	1	4	2	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3.07	3.75	4
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	2	2	4	4	4.27	3.25	2.67
4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	4.4	4.5	4.33
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3.33	5	4.67
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3.33	4.5	4.17
5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	3	3	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4.67	3.25	4.5
4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3.75	4
4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4.13	3.75	3.33
4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4.07	3	4

Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



Descriptive Statistics

	N	Mean
indikator KL1	100	3.96
indikator KL2	100	4.11
indikator KL3	100	3.86
indikator KL4	100	3.82
indikator KL5	100	4.07
indikator KL6	100	3.96
indikator KL7	100	4.14
indikator KL8	100	4.12
indikator KL9	100	4.01
indikator KL10	100	3.92
indikator KL11	100	3.75
indikator KL12	100	3.69
indikator KL13	100	4.16
indikator KL14	100	3.99
indikator KL15	100	4.09
KL	100	3.9767
Valid N (listwise)	100	

Descriptive Statistics

	N	Mean
indikator LP1	100	4.13
indikator LP2	100	4.06
indikator LP3	100	3.94
indikator LP4	100	3.53
indikator LP5	100	3.74
indikator LP6	100	3.94
LP	100	3.8900
Valid N (listwise)	100	

Descriptive Statistics

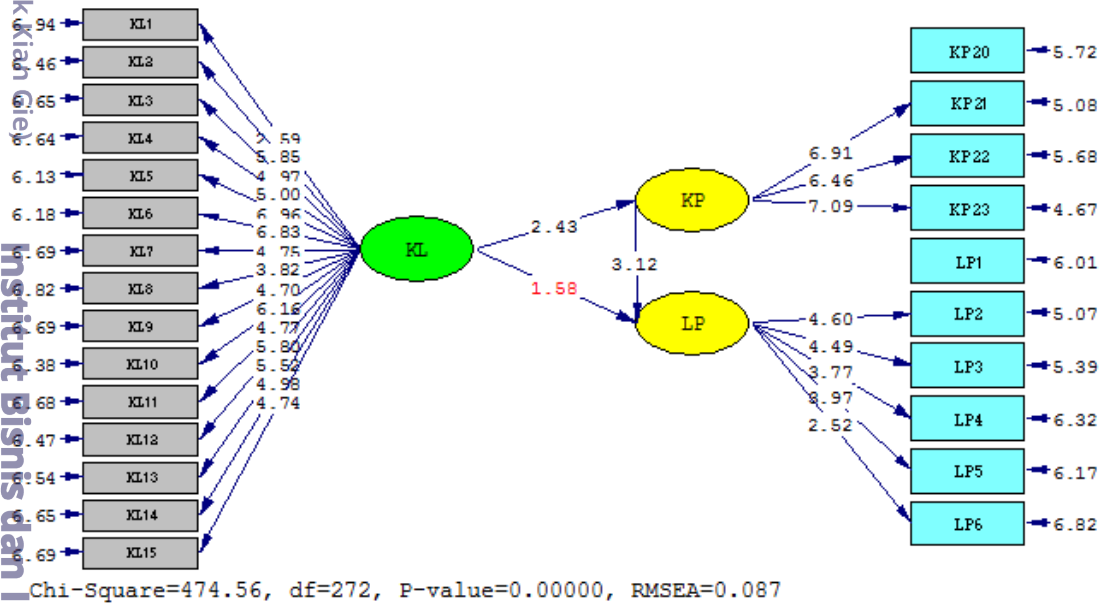
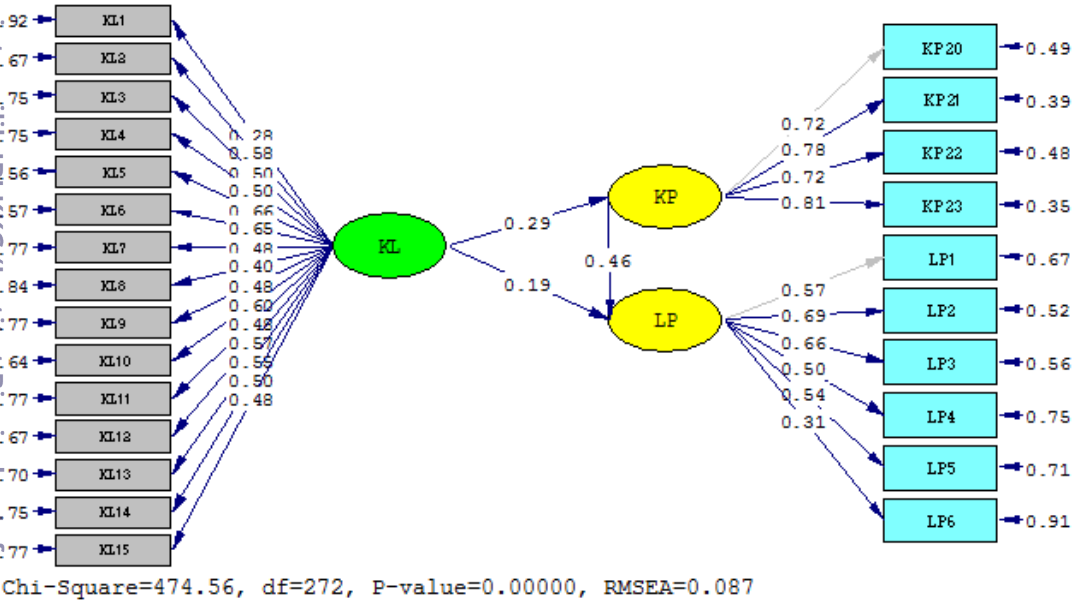
	N	Mean
indikator KP1	100	4.00
indikator KP2	100	3.93
indikator KP3	100	3.98
indikator KP4	100	4.04
KP	100	3.9875
Valid N (listwise)	100	

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Standardized Solution

LAMBDA-Y

	KP	LP
KP20	0.54	-
KP21	0.58	-
KP22	0.53	-
KP23	0.63	-
LP1	-	0.43
LP2	-	0.56
LP3	-	0.56
LP4	-	0.48
LP5	-	0.49
LP6	-	0.27

LAMBDA-X

	KL
KL1	0.24
KL2	0.41
KL3	0.41
KL4	0.39
KL5	0.47
KL6	0.52
KL7	0.31
KL8	0.32
KL9	0.31
KL10	0.50
KL11	0.35
KL12	0.51
KL13	0.39
KL14	0.36
KL15	0.39

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKGG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKGG.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian GIE)



©

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

BETA

	KP	LP
KP	---	---
LP	0.46	---

GAMMA

	KL
KP	0.29
LP	0.19

Correlation Matrix of ETA and KSI

	KP	LP	KL
KP	1.00		
LP	0.52	1.00	
KL	0.29	0.33	1.00

PSI

Note: This matrix is diagonal.

	KP	LP
KP	0.92	
LP		0.70

Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

	KL
KP	0.29
LP	0.33

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Completely Standardized Solution

C Hak cipta ini dilindungi undang-undang. Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

LAMBDA-Y		
	KP	LP
	-----	-----
LP20	0.72	- -
LP21	0.78	- -
LP22	0.72	- -
LP23	0.81	- -
LP1	- -	0.57
LP2	- -	0.69
LP3	- -	0.66
LP4	- -	0.50
LP5	- -	0.54
LP6	- -	0.31

LAMBDA-X	
	KL

KL1	0.28
KL2	0.58
KL3	0.50
KL4	0.50
KL5	0.66
KL6	0.65
KL7	0.48
KL8	0.40
KL9	0.48
KL10	0.60
KL11	0.48
KL12	0.57
KL13	0.55
KL14	0.50
KL15	0.48

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



© Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

BETA

	KP	LP
KP	---	---
LP	0.46	---

GAMMA

	KL
KP	0.29
LP	0.19

Correlation Matrix of ETA and KSI

	KP	LP	KL
KP	1.00		
LP	0.52	1.00	
KL	0.29	0.33	1.00

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

PSI

Note: This matrix is diagonal.

	KP	LP
KP	0.92	
LP		0.70

THETA-EPS

	KP20	KP21	KP22	KP23	LP1	LP2
KP	0.49	0.39	0.48	0.35	0.67	0.52

THETA-EPS

	LP3	LP4	LP5	LP6
LP	0.56	0.75	0.71	0.91

THETA-DELTA

	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6
KL	0.92	0.67	0.75	0.75	0.56	0.57

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



THETA-DELTA

KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12
0.77	0.84	0.77	0.64	0.77	0.67

THETA-DELTA

KL13	KL14	KL15
0.70	0.75	0.77

Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

KL
0.29
0.33

Total and Indirect Effects

Total Effects of KSI on ETA

	KL
KP	0.29 (0.12) 2.43
LP	0.33 (0.13) 2.47

Indirect Effects of KSI on ETA

	KL
KP	-
LP	0.13 (0.07) 2.01

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Total Effects of ETA on ETA

	KP	LP
-----	-----	-----
KP	- -	- -
LP	0.46	- -
	(0.15)	
	3.12	

Largest Eigenvalue of B*B' (Stability Index) is 0.212

Total Effects of ETA on Y

	KP	LP
-----	-----	-----
KP20	0.54	- -
KP21	0.58	- -
	(0.08)	
	6.91	
KP22	0.53	- -
	(0.08)	
	6.46	
KP23	0.63	- -
	(0.09)	
	7.09	
LP1	0.20	0.43
	(0.06)	
	3.12	
LP2	0.26	0.56
	(0.08)	(0.12)
	3.33	4.60
LP3	0.26	0.56
	(0.08)	(0.12)
	3.28	4.49
LP4	0.22	0.48
	(0.07)	(0.13)
	2.95	3.77
LP5	0.23	0.49
	(0.07)	(0.12)
	3.05	3.97
LP6	0.12	0.27
	(0.06)	(0.11)
	2.22	2.52

© Hak Cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



Standardized Total and Indirect Effects

Standardized Total Effects of KSI on ETA

©

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

	KL

KP	0.29
LP	0.33

Standardized Indirect Effects of KSI on ETA

	KL

KP	- -
LP	0.13

Standardized Total Effects of ETA on ETA

	KP	LP

KP	- -	- -
LP	0.46	- -

Standardized Total Effects of ETA on Y

	KP	LP

KP20	0.54	- -
KP21	0.58	- -
KP22	0.53	- -
KP23	0.63	- -
LP1	0.20	0.43
LP2	0.26	0.56
LP3	0.26	0.56
LP4	0.22	0.48
LP5	0.23	0.49
LP6	0.12	0.27

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.