

*Lampiran 1. Kuesioner Penelitian*

## **KUESIONER**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pengguna Jasa Pengiriman Surat Kilat Khusus PT. Pos Indonesia di Kota Semarang)**

Kepada  
Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i Responden  
Di tempat

Dengan hormat,  
Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir mahasiswa Strata Satu (S1) Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, saya :

Nama : Fitria Larasati  
NIM : 14020216120024

Memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner yang merupakan salah satu sumber data dalam penelitian ini. Susunan daftar pertanyaan ini diajukan semata-mata untuk kepentingan penyusunan skripsi. Adapun informasi yang anda berikan akan dijadikan sebagai data penelitian dan dijaga kerahasiaannya. Untuk menjaga keakuratan data, diharapkan diisi dengan sebenar-benarnya, objektif, dan apa adanya. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Fitria Larasati  
NIM. 14020216120024

No Responden :

## KUESIONER

### I. PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah dengan teliti setiap butir pertanyaan sebelum Anda menjawab.
2. Berilah jawaban yang sesuai dengan pengalaman/keadaan dengan memberikan tanda (X) pada jawaban yang tersedia.
3. Isilah jawaban tersebut sesuai dengan pengalaman/keadaan yang sebenarnya dan sesuai dengan pendapat Anda.

### II. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : .....
2. Alamat : .....
3. Umur : ..... tahun
4. Jenis Kelamin :  
 Laki-laki  Perempuan
5. Pekerjaan :  
 Pelajar / Mahasiswa  Ibu Rumah Tangga  
 TNI / POLRI / PNS  Wiraswasta  
 Karyawan BUMN  Pensiunan  
 Karyawan Swasta  Yang lain : .....
6. Pendidikan terakhir :  
 Tamat SD  Tamat Diploma  
 Tamat SMP  Tamat Sarjana  
 Tamat SMA  Yang lain : .....
7. Frekuensi penggunaan jasa pengiriman surat Pos Indonesia pada tahun terakhir:  
 3 kali  > 6 kali  
 4 – 6 kali  Yang lain : .....
8. Penghasilan perbulan :  
 Rp 500.000 – Rp 2.000.000  
 > Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000  
 > Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000  
 > Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000  
 > Rp 5.000.000
9. Sebutkan jasa pengiriman surat yang pernah anda gunakan selain Pos Indonesia:  
.....

### III. DAFTAR PERTANYAAN

#### 1) Variabel Kualitas Pelayanan

##### Bukti Fisik (*tangibles*)

1. Bagaimana kebersihan ruang tunggu Kantor Pos Indonesia?
  - a. Sangat Bersih
  - b. Bersih
  - c. Netral
  - d. Tidak Bersih
  - e. Sangat Tidak BersihAlasan : .....
2. Bagaimana kualitas bangunan Kantor Pos Indonesia?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Netral
  - d. Tidak Baik
  - e. Sangat Tidak BaikAlasan : .....
3. Bagaimana kerapian karyawan dalam berpenampilan?
  - a. Sangat Rapi
  - b. Rapi
  - c. Netral
  - d. Tidak Rapi
  - e. Sangat Tidak RapiAlasan : .....
4. Bagaimana sistem antrian yang diterapkan Kantor Pos Indonesia?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Netral
  - d. Tidak Baik
  - e. Sangat Tidak BaikAlasan : .....

##### Keandalan (*reliability*)

5. Apakah pengiriman Surat Kilat Khusus PT. Pos Indonesia sampai ke tujuan sesuai dengan estimasi waktu yang dijadwalkan?
  - a. Sangat Sesuai
  - b. Sesuai
  - c. Netral
  - d. Tidak Sesuai
  - e. Sangat Tidak SesuaiAlasan : .....
6. Setujukah Anda dengan pernyataan “Pos Indonesia memberikan pelayanan dengan benar pada waktu pertama kali menggunakan jasa”?
  - a. Sangat Setuju
  - b. Setuju
  - c. Ragu-ragu
  - d. Tidak Setuju
  - e. Sangat Tidak SetujuAlasan : .....
7. Bagaimana kecepatan karyawan Pos Indonesia dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan?
  - a. Sangat Cepat
  - b. Cepat
  - c. Netral
  - d. Tidak Cepat
  - e. Sangat Tidak CepatAlasan : .....

8. Bagaimana ketanggapan karyawan Pos Indonesia dalam melayani keluhan pelanggan?
- a. Sangat Tanggap
  - b. Tanggap
  - c. Netral
  - d. Tidak Tanggap
  - e. Sangat Tidak Tanggap

Alasan : .....

9. Apakah pengiriman Surat Kilat Khusus PT. Pos Indonesia menjamin bahwa surat tidak akan hilang atau rusak?
- a. Sangat Terjamin
  - b. Terjamin
  - c. Netral
  - d. Tidak Terjamin
  - e. Sangat Tidak Terjamin

Alasan : .....

**Daya Tanggap (*responsiveness*)**

10. Bagaimana kesediaan karyawan Pos Indonesia dalam mendengarkan keluhan pelanggan?
- a. Sangat Bersedia
  - b. Bersedia
  - c. Netral
  - d. Tidak Bersedia
  - e. Sangat Tidak Bersedia

Alasan : .....

11. Bagaimana respon karyawan Pos Indonesia dalam menangani pengaduan pelanggan?
- a. Sangat Cepat
  - b. Cepat
  - c. Netral
  - d. Tidak Cepat
  - e. Sangat Tidak Cepat

Alasan : .....

12. Apakah karyawan Pos Indonesia memberikan informasi dengan jelas kepada pelanggan?
- a. Sangat Jelas
  - b. Jelas
  - c. Netral
  - d. Tidak Jelas
  - e. Sangat Tidak Jelas

Alasan : .....

13. Apakah informasi dari karyawan Pos Indonesia mudah dipahami oleh pelanggan?
- a. Sangat Mudah
  - b. Mudah
  - c. Tidak Mudah
  - d. Sangat Tidak Mudah
  - f. Netral

Alasan : .....

**Jaminan (assurances)**

14. Bagaimana penguasaan pengetahuan yang dimiliki karyawan Pos Indonesia dalam melayani pelanggan?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Netral
- d. Tidak Baik
- e. Sangat Tidak Baik

Alasan : .....

15. Bagaimana keterampilan yang dimiliki karyawan Pos Indonesia dalam melayani pelanggan?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Netral
- d. Tidak Baik
- e. Sangat Tidak Baik

Alasan : .....

16. Bagaimana kesopanan dan keramahan karyawan Pos Indonesia dalam melayani pelanggan?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Netral
- d. Tidak Baik
- e. Sangat Tidak Baik

Alasan : .....

**Empati (empathy)**

17. Setujukah Anda dengan pernyataan “Karyawan Pos Indonesia memberikan pelayanan dan perhatian kepada pelanggan tanpa memandang status sosial pelanggan”?

- a. Sangat Setuju
- b. Setuju
- c. Ragu-ragu
- d. Tidak Setuju
- e. Sangat Tidak Setuju

Alasan : .....

18. Bagaimana kemampuan karyawan Pos Indonesia dalam berkomunikasi dengan pelanggan?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Netral
- d. Tidak Baik
- e. Sangat Tidak Baik

Alasan : .....

**2) Variabel Citra Merek**

**Keuntungan Asosiasi Merek**

19. Apakah jasa pengiriman surat Pos Indonesia dapat dipercaya?

- a. Sangat dapat dipercaya
- b. Dapat dipercaya
- c. Netral
- d. Tidak dapat dipercaya
- e. Sangat tidak dapat dipercaya

Alasan : .....

**Kekuatan Asosiasi Merek**

20. Apakah logo Pos Indonesia mudah dikenali?

- a. Sangat Mudah
- b. Mudah
- c. Netral
- d. Tidak Mudah
- e. Sangat Tidak Mudah

Alasan : .....

21. Apakah Pos Indonesia memberikan layanan pengiriman surat yang cepat?

- a. Sangat Cepat
- b. Cepat
- c. Netral
- d. Tidak Cepat
- e. Sangat Tidak Cepat

Alasan : .....

22. Apakah Pos Indonesia memberikan layanan pengiriman surat yang aman?

- a. Sangat Aman
- b. Aman
- c. Netral
- d. Tidak Aman
- e. Sangat Tidak Aman

Alasan : .....

23. Apakah Pos Indonesia memberikan layanan pengiriman surat yang berkualitas?

- a. Sangat Berkualitas
- b. Berkualitas
- c. Netral
- d. Tidak Berkualitas
- e. Sangat Tidak Berkualitas

Alasan : .....

**Keunikan Asosiasi Merek**

24. Bagaimana jangkauan wilayah layanan pengiriman surat Pos Indonesia?

- a. Sangat Luas
- b. Luas
- c. Netral
- d. Tidak Luas
- e. Sangat Tidak Luas

Alasan : .....

**3) Variabel Kepuasan Pelanggan**

25. Apakah Anda pernah menyampaikan keluhan layanan pengiriman surat Pos Indonesia?

- a. Tidak Pernah
- b. Jarang
- c. Kadang-kadang
- d. Sering
- e. Selalu

Alasan : .....

26. Apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan jasa pengiriman surat Pos Indonesia?

- a. Sangat Sesuai
- b. Sesuai
- c. Netral
- d. Tidak Sesuai
- e. Sangat Tidak Sesuai

Alasan : .....

27. Apakah Anda juga menggunakan jasa lain dari Pos Indonesia?

- a. Selalu
- b. Sering
- c. Kadang-kadang
- d. Jarang
- e. Tidak pernah

Jasa lain yang digunakan: .....

28. Setujukah Anda dengan pernyataan “Saya akan tetap mempercayakan jasa pengiriman surat kepada Pos Indonesia”?

- a. Sangat Setuju
- b. Setuju
- c. Ragu-ragu
- d. Tidak Setuju
- e. Sangat tidak setuju

Alasan : .....

**4) Variabel Loyalitas Pelanggan**

29. Apakah Anda akan menggunakan ulang jasa pengiriman Surat Kilat Khusus PT. Pos Indonesia?

- a. Sangat Bersedia
- b. Bersedia
- c. Netral
- d. Tidak Bersedia
- e. Sangat Tidak Bersedia

Alasan .....

30. Setujukah Anda dengan pernyataan “Saya tidak akan beralih menggunakan jasa pengiriman lain”?

- a. Sangat Setuju
- b. Setuju
- c. Ragu-ragu
- d. Tidak Setuju
- e. Sangat tidak setuju

Alasan .....

31. Apakah Anda bersedia memberikan referensi pemakaian jasa pengiriman Surat Kilat Khusus PT. Pos Indonesia kepada orang lain?

- a. Sangat Bersedia
- b. Bersedia
- c. Netral
- d. Tidak Bersedia
- e. Sangat Tidak Bersedia

Alasan .....

Lampiran 2. Surat Keterangan Penelitian



Semarang, 11 Agustus 2020

Kepada Yth.  
Ketua ProgdI S1 Administrasu Bisnis  
Fakultas ISIP Universitas Diponegoro  
Semarang

Nomor : 2294/ Umum / SDM / 6 / 0820  
Lamp : -  
Perihal : Surat Pelaksanaan Riset

Dengan hormat ,

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor 515/UN7.5.7/PP/2020 perihal Pemohonan Izin Riset, dengan ini diberitahukan bahwa mahasiswa atas nama :

NO	NAMA	NIM	PRODI
1	Fitria Larasati	14020216120024	S-1 Administrasi Bisnis

Telah melakukan Riset "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan studi pada PT. POS INDONESIA (PERSERO)". Demikian atas kerjasama yang baik diucapkan terimakasih .

Hormat Kami ,  
Manager Dukungan Umum,  
  
KANTOR POS  
POS INDONESIA  
SEMARANG  
din Setilasih  
Nippos : 974393307

Tembusan:  
● Mahasiswa ybs

**PT. POS INDONESIA (PERSERO)**  
**KANTOR POS SEMARANG**  
Jl. Pemuda No. 4 Semarang 50139  
Telp. (024) 3543271 /3541116  
Fax.(024) 3526865  
[www.posindonesia.co.id](http://www.posindonesia.co.id)



Lampiran 3. Tabel Induk Hasil Penelitian

No.	Identitas Responden					
	1	2	3	4	5	6
1	5	1	6	5	1	5
2	2	1	4	3	2	4
3	3	1	3	5	3	5
4	3	1	6	3	2	3
5	3	1	4	3	2	3
6	2	1	4	5	3	3
7	2	2	1	3	3	2
8	2	2	4	4	1	4
9	3	2	4	3	3	4
10	3	2	4	6	1	5
11	2	2	4	5	1	4
12	3	2	5	3	1	3
13	4	2	3	4	3	5
14	4	2	2	5	1	4
15	4	2	2	5	1	3
16	2	2	3	4	2	5
17	2	2	1	3	1	3
18	2	2	1	3	1	1
19	3	2	4	5	3	3
20	2	2	4	5	2	4
21	3	2	3	4	3	5
22	4	2	6	3	1	4
23	3	2	5	4	1	5
24	2	2	1	3	1	2
25	2	2	3	6	2	4
26	3	2	3	5	1	4
27	1	2	4	3	3	3
28	2	2	4	3	1	2
29	1	2	1	3	1	1
30	2	2	1	3	1	3
31	4	2	2	6	2	5
32	3	2	3	5	3	5
33	2	2	1	3	1	2
34	4	2	6	4	1	5
35	4	2	2	5	2	5
36	2	2	2	6	1	4
37	2	2	1	3	1	1
38	4	2	5	5	1	4
39	3	2	6	3	1	4
40	3	2	5	5	2	5
41	4	2	2	5	1	5
42	2	2	4	5	1	3

No.	Identitas Responden					
	1	2	3	4	5	6
43	3	2	4	5	1	3
44	3	1	4	5	2	5
45	4	2	4	3	2	3
46	3	2	6	3	1	3
47	2	2	4	5	3	3
48	2	2	4	5	3	3
49	2	2	5	5	1	3
50	2	2	4	5	1	3
51	2	2	4	4	3	3
52	5	1	2	5	2	5
53	4	1	4	3	2	3
54	3	1	4	5	2	4
55	3	1	4	3	1	4
56	2	1	4	3	1	3
57	5	1	6	4	1	5
58	3	1	6	5	2	3
59	2	1	1	3	1	1
60	2	1	4	5	1	3
61	1	2	1	3	3	2
62	4	1	4	4	2	4
63	2	1	4	3	2	3
64	4	1	4	4	2	4
65	5	1	2	6	1	5
66	2	2	6	5	1	5
67	3	1	4	5	3	3
68	3	1	4	3	2	3
69	2	2	1	3	1	2
70	2	2	1	3	1	2
71	2	1	4	3	3	3
72	5	1	4	4	2	4
73	4	1	3	5	2	5
74	4	1	6	2	1	3
75	3	1	4	5	2	4
76	5	1	4	6	1	5
77	2	2	3	5	3	4
78	5	1	2	5	1	5
79	2	2	2	4	1	5
80	4	2	2	6	2	5
81	2	1	4	1	1	3
82	5	1	7	5	2	3
83	3	1	3	3	3	4
84	1	1	1	3	3	3
85	2	1	3	3	1	4

No.	Identitas Responden					
	1	2	3	4	5	6
86	3	2	5	5	1	5
87	2	2	6	6	3	4
88	2	2	4	5	2	3
89	1	1	6	3	3	3
90	4	2	5	4	1	5
91	1	2	4	3	1	3
92	2	1	6	5	3	5
93	2	1	4	5	2	4
94	2	2	4	3	1	3
95	3	1	2	5	1	3
96	2	2	4	5	1	4
97	1	1	1	3	1	2
98	2	2	6	5	2	3
99	3	1	6	4	1	4
100	3	1	3	3	2	3

No.	KUALITAS PELAYANAN (X1)																	Tot. X1	CITRA MEREK (X2)						Tot. X2	KEPUASAN (Z)				Tot. Z	LOYALITAS (Y)			Tot. Y	
	X1.1				X1.2					X1.3				X1.4			X1.5		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4		1	2	3		
	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	1		2	1	2	3	4	1		2	3	4	1		2	3			
1	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	81	4	4	4	4	4	5	25	5	4	3	5	17	4	4	4	12
2	3	3	4	5	3	3	3	4	4	5	3	4	3	3	4	4	5	3	66	4	5	3	4	3	5	24	4	4	4	4	16	4	2	4	10
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	75	4	4	4	5	4	4	25	5	4	3	4	16	3	4	3	10
4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	61	5	4	4	3	4	5	25	5	4	4	4	17	4	3	4	11
5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	86	5	5	4	4	3	4	25	4	4	4	3	15	3	3	4	10
6	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	82	4	5	5	4	4	5	27	5	4	4	5	18	4	3	4	11
7	5	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	3	3	5	5	4	5	74	4	5	5	4	4	5	27	5	4	2	4	15	4	2	5	11
8	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	15	4	4	4	12
9	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	82	5	5	4	4	4	5	27	5	4	2	5	16	4	2	5	11
10	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	63	3	4	3	4	3	5	22	4	4	3	4	15	3	3	3	9
11	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	64	5	5	3	4	4	4	25	4	4	3	4	15	3	3	4	10
12	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	74	4	4	3	3	3	5	22	5	4	4	4	17	3	2	4	9
13	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	78	5	5	4	5	5	5	29	4	5	4	5	18	4	4	5	13
14	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	78	4	4	4	5	4	4	25	5	5	4	4	18	5	4	5	14
15	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	57	3	3	3	3	3	4	19	3	3	2	4	12	3	2	3	8
16	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	62	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	15	4	4	4	12
17	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75	5	4	4	4	4	5	26	4	4	2	4	14	4	4	5	13
18	5	5	4	3	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	75	4	5	4	4	4	4	25	4	4	3	4	15	4	4	4	12
19	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	58	4	5	4	4	4	4	25	5	4	3	4	16	4	3	4	11
20	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	57	3	3	3	3	4	3	19	4	3	3	3	13	3	3	3	9
21	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	63	3	5	3	3	3	5	22	4	3	3	4	14	3	3	3	9
22	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	82	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	16	4	4	5	13
23	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	54	3	4	2	3	3	4	19	4	3	3	2	12	3	2	3	8
24	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	55	3	4	3	4	3	4	21	3	3	1	3	10	2	2	3	7
25	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	71	4	5	4	4	4	4	25	5	4	4	4	17	5	3	4	12

No.	KUALITAS PELAYANAN (X1)																		Tot. X1	CITRA MEREK (X2)						Tot. X2	KEPUASAN (Z)				Tot. Z	LOYALITAS (Y)			Tot. Y
	X1.1				X1.2					X1.3				X1.4			X1.5			1	2	3	4	5	6		1	2	3	4		1	2	3	
	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	1	2																	
26	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	60	4	4	3	3	3	4	21	4	3	3	3	13	3	3	4	10
27	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	83	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	5	17	5	4	4	13
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	71	4	4	3	4	4	4	23	5	4	2	4	15	4	3	3	10
29	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	61	4	4	3	4	3	4	22	5	3	3	3	14	5	4	3	12
30	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	73	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	15	4	3	4	11
31	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	74	4	3	4	4	4	4	23	5	4	4	4	17	5	3	4	12
32	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71	5	5	4	3	4	4	25	5	4	4	4	17	4	3	4	11
33	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	58	4	4	3	3	3	4	21	4	3	2	3	12	3	2	4	9
34	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	77	4	4	4	4	4	5	25	4	4	3	4	15	4	4	4	12	
35	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	16	3	3	4	10	
36	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	69	4	4	5	3	4	4	24	4	4	4	4	16	4	3	4	11	
37	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	61	4	4	3	3	4	5	23	4	3	3	3	13	3	2	4	9	
38	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	76	4	5	3	4	3	5	24	5	4	3	4	16	4	2	4	10
39	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	68	4	4	4	4	4	4	24	5	3	4	4	16	3	3	4	10	
40	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	60	4	4	3	3	3	4	21	4	4	2	3	13	3	3	4	10
41	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	61	4	4	3	3	4	4	22	3	3	3	4	13	3	3	4	10
42	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	71	3	5	4	4	4	5	25	4	4	3	3	14	4	3	4	11	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	70	4	5	4	4	4	5	26	5	4	3	3	15	3	3	4	10	
44	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	62	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	4	14	3	3	4	10
45	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	80	4	4	4	4	5	4	25	5	4	4	5	18	5	4	4	13
46	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	83	5	5	5	5	4	4	28	5	5	3	5	18	5	4	4	13	
47	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	62	4	5	4	4	3	3	23	4	3	4	4	15	4	3	3	10
48	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	67	4	5	3	4	3	5	24	4	3	3	4	14	3	3	4	10	
49	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	71	5	5	3	4	3	4	24	5	4	3	4	16	4	3	4	11
50	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	58	4	4	3	4	4	5	24	4	3	3	4	14	3	3	4	10

No.	KUALITAS PELAYANAN (X1)																		Tot. X1	CITRA MEREK (X2)						Tot. X2	KEPUASAN (Z)				Tot. Z	LOYALITAS (Y)			Tot. Y
	X1.1				X1.2					X1.3				X1.4			X1.5			1	2	3	4	5	6		1	2	3	4					
	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	1	2																	
51	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	76	5	5	5	5	4	5	29	4	4	3	4	15	4	3	4	11
52	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	67	4	4	4	4	4	4	24	5	4	3	4	16	4	4	4	12
53	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	68	4	4	3	4	4	4	23	4	4	3	4	15	4	3	4	11
54	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	68	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	5	4	4	13
55	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	76	4	5	4	4	4	5	26	5	4	4	5	18	5	4	5	14
56	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	82	5	5	4	4	4	5	27	5	5	4	5	19	5	4	5	14
57	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	67	3	3	4	4	4	5	23	4	4	3	4	15	4	3	4	11
58	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	68	4	4	4	3	4	5	24	5	4	3	4	16	4	3	4	11
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	55	4	3	2	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	2	3	8
60	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	70	4	4	4	4	4	4	24	5	4	3	4	16	3	3	3	9
61	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	63	3	4	3	3	3	4	20	4	3	3	3	13	3	3	3	9
62	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	80	5	5	4	4	4	5	27	5	5	3	5	18	5	4	5	14
63	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	59	3	4	3	3	3	4	20	4	3	2	3	12	3	3	3	9
64	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	70	4	4	4	4	4	4	24	5	4	3	4	16	3	3	3	9
65	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	68	4	4	4	3	4	5	24	5	4	4	4	17	4	4	4	12
66	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	57	3	3	2	3	3	4	18	3	3	2	3	11	3	2	3	8
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	70	4	4	4	3	4	4	23	5	4	3	3	15	4	3	4	11
68	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	78	4	5	4	4	4	5	26	5	4	4	5	18	5	4	5	14
69	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	63	4	4	3	4	4	5	24	4	3	1	3	11	3	2	3	8
70	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	69	4	5	3	4	3	4	23	3	3	3	4	13	4	3	4	11
71	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	57	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	9
72	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	83	5	5	4	5	5	5	29	5	5	4	5	19	5	4	5	14
73	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	71	4	4	4	4	4	5	25	5	4	4	4	17	4	4	4	12
74	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	67	4	3	3	4	4	4	22	4	4	3	4	15	4	3	4	11
75	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	68	4	4	3	4	4	4	23	4	4	3	3	14	3	3	4	10

No.	KUALITAS PELAYANAN (X1)																	Tot. X1	CITRA MEREK (X2)						Tot. X2	KEPUASAN (Z)				Tot. Z	LOYALITAS (Y)			Tot. Y	
	X1.1				X1.2					X1.3				X1.4			X1.5		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4		1	2	3		
	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	1																		2
76	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	75	4	4	4	5	4	4	25	5	4	4	4	17	4	4	4	12
77	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	56	3	4	3	4	3	4	21	4	3	3	3	13	3	3	3	9
78	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	81	4	5	4	4	4	5	26	5	4	3	5	17	4	4	5	13
79	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	68	4	3	4	4	4	5	24	5	4	4	4	17	4	3	4	11
80	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	74	4	5	4	4	4	4	25	5	4	3	5	17	5	4	4	13
81	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	5	3	70	5	5	3	3	3	3	22	5	3	3	4	15	4	3	4	11
82	4	3	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	78	4	5	4	4	4	5	26	5	4	4	5	18	4	4	4	12
83	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	74	5	4	4	4	4	4	25	4	4	3	4	15	4	4	4	12
84	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	87	5	5	5	5	5	5	30	3	5	3	5	16	5	5	5	15
85	5	3	3	3	4	5	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	68	4	5	4	4	4	5	26	3	3	4	5	15	3	3	5	11
86	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	88	5	5	5	5	5	5	30	5	5	3	5	18	5	3	5	13
87	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	76	5	5	4	5	4	5	28	3	4	3	4	14	4	3	3	10
88	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	74	4	5	4	3	4	5	25	4	4	2	4	14	3	4	3	10
89	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	3	3	4	10
90	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	5	3	66	4	3	4	4	3	3	21	5	3	4	4	16	4	2	4	10
91	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	86	5	5	5	5	5	5	30	5	5	3	4	17	4	4	5	13
92	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	76	4	5	3	4	4	5	25	3	4	3	4	14	5	4	4	13
93	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	58	3	3	3	3	3	3	18	4	3	2	3	12	3	2	3	8
94	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	63	4	3	4	4	4	4	23	4	4	2	4	14	3	3	4	10
95	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	4	5	4	4	4	4	25	5	4	3	4	16	4	3	4	11
96	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	60	4	3	4	3	3	4	21	4	3	3	3	13	3	3	4	10
97	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	62	4	3	3	4	4	4	22	4	3	3	3	13	3	3	4	10
98	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	70	4	4	4	4	4	4	24	5	4	3	4	16	4	3	5	12
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	74	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	12
100	4	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	79	5	5	4	5	4	5	28	3	5	3	5	16	4	4	4	12

#### Lampiran 4. Hasil Analisis Warp PLS (First Order)

\*\*\*\*\*  
\* General SEM analysis results \*  
\*\*\*\*\*

##### Model fit and quality indices

-----

Average path coefficient (APC) not available  
Average R-squared (ARS) not available  
Average adjusted R-squared (AARS) not available  
Average block VIF (AVIF) not available  
Average full collinearity VIF (AFVIF)=2.464, acceptable if  $\leq 5$ , ideally  $\leq 3.3$   
Tenenhaus GoF (GoF) not available  
Simpson's paradox ratio (SPR) not available  
R-squared contribution ratio (RSCR) not available  
Statistical suppression ratio (SSR) not available  
Nonlinear bivariate causality direction ratio (NLBCDR) not available

##### 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: 100  
Number of latent variables in model: 5  
Number of indicators used in model: 18  
Number of iterations to obtain estimates: 6  
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

\*\*\*\*\*  
\* Combined loadings and cross-loadings \*  
\*\*\*\*\*

	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	Type (a)	SE	P value
KP_1.1	0.755	0.021	0.016	0.308	-0.118	Reflect	0.081	<0.001
KP_1.2	0.751	0.462	-0.102	0.639	-0.152	Reflect	0.082	<0.001
KP_1.3	0.827	-0.140	0.452	-0.360	-0.191	Reflect	0.080	<0.001
KP_1.4	0.685	-0.360	0.554	-0.604	0.528	Reflect	0.083	<0.001
KP_2.1	-0.025	0.852	-0.061	0.050	-0.094	Reflect	0.079	<0.001
KP_2.2	0.263	0.789	-0.612	-0.107	0.340	Reflect	0.081	<0.001
KP_2.3	-0.123	0.867	0.029	0.123	0.035	Reflect	0.079	<0.001
KP_2.4	0.029	0.816	0.465	-0.092	-0.234	Reflect	0.080	<0.001
KP_2.5	-0.128	0.805	0.162	0.012	-0.035	Reflect	0.080	<0.001
KP_3.1	-0.042	0.180	0.813	-0.437	0.079	Reflect	0.080	<0.001
KP_3.2	-0.005	0.030	0.854	0.162	0.011	Reflect	0.079	<0.001
KP_3.3	-0.022	-0.231	0.798	0.088	0.075	Reflect	0.081	<0.001
KP_3.4	0.069	0.016	0.821	0.178	-0.161	Reflect	0.080	<0.001



KP_4.1	0.181	0.074	-0.133	0.799	-0.102	Reflect	0.080 < 0.001
KP_4.2	-0.020	0.011	0.151	0.866	-0.179	Reflect	0.079 < 0.001
KP_4.3	-0.154	-0.083	-0.030	0.825	0.287	Reflect	0.080 < 0.001
KP_5.1	0.177	-0.164	-0.051	-0.436	0.840	Reflect	0.080 < 0.001
KP_5.2	-0.177	0.164	0.051	0.436	0.840	Reflect	0.080 < 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 \*  
 \*\*\*\*\*

	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
KP_1.1	0.563	0.032	0.024	0.460	-0.177
KP_1.2	0.658	0.302	-0.668	0.418	-0.100
KP_1.3	0.676	-0.122	0.393	-0.313	-0.166
KP_1.4	0.551	-0.294	0.452	-0.493	0.431
KP_2.1	-0.026	0.565	-0.063	0.051	-0.097
KP_2.2	0.215	0.565	-0.501	-0.088	0.279
KP_2.3	-0.149	0.548	0.035	0.149	0.043
KP_2.4	0.035	0.550	0.563	-0.111	-0.284
KP_2.5	-0.161	0.558	0.204	0.015	-0.043
KP_3.1	-0.038	0.162	0.550	-0.393	0.071
KP_3.2	-0.007	0.042	0.531	0.232	0.015
KP_3.3	-0.024	-0.251	0.546	0.095	0.081
KP_3.4	0.089	0.021	0.539	0.231	-0.209
KP_4.1	0.213	0.087	-0.157	0.559	-0.120
KP_4.2	-0.022	0.012	0.166	0.566	-0.196
KP_4.3	-0.177	-0.096	-0.034	0.563	0.330
KP_5.1	0.128	-0.119	-0.037	-0.315	0.616
KP_5.2	-0.279	0.259	0.080	0.686	0.537

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

\*\*\*\*\*  
 \* Pattern loadings and cross-loadings \*  
 \*\*\*\*\*

	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
KP_1.1	0.582	0.021	0.016	0.308	-0.118
KP_1.2	0.805	0.462	-1.020	0.639	-0.152
KP_1.3	0.967	-0.140	0.452	-0.360	-0.191
KP_1.4	0.649	-0.360	0.554	-0.604	0.528
KP_2.1	-0.025	0.964	-0.061	0.050	-0.094
KP_2.2	0.263	0.960	-0.612	-0.107	0.340
KP_2.3	-0.123	0.807	0.029	0.123	0.035
KP_2.4	0.029	0.634	0.465	-0.092	-0.234
KP_2.5	-0.128	0.769	0.162	0.012	-0.035
KP_3.1	-0.042	0.180	1.001	-0.437	0.079
KP_3.2	-0.005	0.030	0.681	0.162	0.011
KP_3.3	-0.022	-0.231	0.883	0.088	0.075
KP_3.4	0.069	0.016	0.731	0.178	-0.161
KP_4.1	0.181	0.074	-0.133	0.809	-0.102

KP_4.2	-0.020	0.011	0.151	0.882	-0.179
KP_4.3	-0.154	-0.083	-0.030	0.800	0.287
KP_5.1	0.177	-0.164	-0.051	-0.436	1.289
KP_5.2	-0.177	0.164	0.051	0.436	0.391

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

\*\*\*\*\*  
 \* Normalized pattern loadings and cross-loadings \*  
 \*\*\*\*\*

	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
KP_1.1	0.869	0.032	0.024	0.460	-0.177
KP_1.2	0.527	0.302	-0.668	0.418	-0.100
KP_1.3	0.840	-0.122	0.393	-0.313	-0.166
KP_1.4	0.529	-0.294	0.452	-0.493	0.431
KP_2.1	-0.026	0.992	-0.063	0.051	-0.097
KP_2.2	0.215	0.786	-0.501	-0.088	0.279
KP_2.3	-0.149	0.976	0.035	0.149	0.043
KP_2.4	0.035	0.768	0.563	-0.111	-0.284
KP_2.5	-0.161	0.965	0.204	0.015	-0.043
KP_3.1	-0.038	0.162	0.902	-0.393	0.071
KP_3.2	-0.007	0.042	0.972	0.232	0.015
KP_3.3	-0.024	-0.251	0.959	0.095	0.081
KP_3.4	0.089	0.021	0.946	0.231	-0.209
KP_4.1	0.213	0.087	-0.157	0.953	-0.120
KP_4.2	-0.022	0.012	0.166	0.966	-0.196
KP_4.3	-0.177	-0.096	-0.034	0.921	0.330
KP_5.1	0.128	-0.119	-0.037	-0.315	0.932
KP_5.2	-0.279	0.259	0.080	0.606	0.615

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

\*\*\*\*\*  
 \* Structure loadings and cross-loadings \*  
 \*\*\*\*\*

	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
KP_1.1	0.755	0.566	0.588	0.572	0.485
KP_1.2	0.751	0.489	0.377	0.484	0.353
KP_1.3	0.827	0.510	0.507	0.417	0.352
KP_1.4	0.685	0.507	0.564	0.468	0.532
KP_2.1	0.575	0.852	0.702	0.605	0.596
KP_2.2	0.606	0.789	0.592	0.531	0.577
KP_2.3	0.557	0.867	0.745	0.667	0.663
KP_2.4	0.580	0.816	0.723	0.596	0.569
KP_2.5	0.509	0.805	0.687	0.601	0.585
KP_3.1	0.524	0.713	0.813	0.585	0.633
KP_3.2	0.579	0.718	0.854	0.721	0.697
KP_3.3	0.511	0.630	0.798	0.655	0.639
KP_3.4	0.585	0.686	0.821	0.679	0.611
KP_4.1	0.574	0.598	0.629	0.799	0.567
KP_4.2	0.553	0.629	0.708	0.866	0.625
KP_4.3	0.465	0.585	0.665	0.825	0.686
KP_5.1	0.456	0.543	0.597	0.540	0.840
KP_5.2	0.489	0.673	0.723	0.727	0.840

Note: Loadings and cross-loadings are unrotated.

\*\*\*\*\*  
 \* Normalized structure loadings and cross-loadings \*  
 \*\*\*\*\*

	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
KP_1.1	0.563	0.422	0.438	0.426	0.362
KP_1.2	0.658	0.428	0.330	0.424	0.309
KP_1.3	0.676	0.417	0.414	0.340	0.287
KP_1.4	0.551	0.408	0.453	0.376	0.428
KP_2.1	0.381	0.565	0.466	0.401	0.396
KP_2.2	0.433	0.565	0.423	0.380	0.413
KP_2.3	0.352	0.548	0.471	0.422	0.419
KP_2.4	0.391	0.550	0.487	0.401	0.383
KP_2.5	0.353	0.558	0.476	0.416	0.405
KP_3.1	0.355	0.482	0.550	0.395	0.428
KP_3.2	0.360	0.446	0.531	0.448	0.434
KP_3.3	0.350	0.431	0.546	0.449	0.438
KP_3.4	0.384	0.450	0.539	0.446	0.401
KP_4.1	0.401	0.418	0.440	0.559	0.397
KP_4.2	0.361	0.411	0.462	0.566	0.408
KP_4.3	0.317	0.399	0.453	0.563	0.468
KP_5.1	0.335	0.399	0.438	0.396	0.616
KP_5.2	0.312	0.430	0.462	0.464	0.537

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

\*\*\*\*\*  
 \* Indicator weights \*  
 \*\*\*\*\*

	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	Type	(a SE	P value	VIFWLS	ES
KP_1.1	0.330	0.000	0.000	0.000	0.000	Reflect	0.091	<0.001	1.484	1 0.249
KP_1.2	0.328	0.000	0.000	0.000	0.000	Reflect	0.091	<0.001	1.528	1 0.246
KP_1.3	0.362	0.000	0.000	0.000	0.000	Reflect	0.091	<0.001	1.766	1 0.299
KP_1.4	0.300	0.000	0.000	0.000	0.000	Reflect	0.092	<0.001	1.428	1 0.205
KP_2.1	0.000	0.250	0.000	0.000	0.000	Reflect	0.093	0.004	2.362	1 0.213
KP_2.2	0.000	0.231	0.000	0.000	0.000	Reflect	0.094	0.008	1.937	1 0.183
KP_2.3	0.000	0.254	0.000	0.000	0.000	Reflect	0.093	0.004	2.547	1 0.220
KP_2.4	0.000	0.239	0.000	0.000	0.000	Reflect	0.094	0.006	2.115	1 0.195
KP_2.5	0.000	0.236	0.000	0.000	0.000	Reflect	0.094	0.007	1.945	1 0.190
KP_3.1	0.000	0.000	0.301	0.000	0.000	Reflect	0.092	<0.001	1.856	1 0.245
KP_3.2	0.000	0.000	0.316	0.000	0.000	Reflect	0.092	<0.001	2.105	1 0.270
KP_3.3	0.000	0.000	0.295	0.000	0.000	Reflect	0.092	<0.001	1.744	1 0.236
KP_3.4	0.000	0.000	0.304	0.000	0.000	Reflect	0.092	<0.001	1.828	1 0.250
KP_4.1	0.000	0.000	0.000	0.386	0.000	Reflect	0.090	<0.001	1.489	1 0.308
KP_4.2	0.000	0.000	0.000	0.418	0.000	Reflect	0.089	<0.001	1.810	1 0.363
KP_4.3	0.000	0.000	0.000	0.399	0.000	Reflect	0.090	<0.001	1.611	1 0.329
KP_5.1	0.000	0.000	0.000	0.000	0.595	Reflect	0.085	<0.001	1.203	1 0.500
KP_5.2	0.000	0.000	0.000	0.000	0.595	Reflect	0.085	<0.001	1.203	1 0.500

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 \*  
\*\*\*\*\*

Composite reliability coefficients  
-----

KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
0.842	0.915	0.892	0.870	0.827

Cronbach's alpha coefficients  
-----

KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
0.749	0.884	0.839	0.775	0.702

Average variances extracted  
-----

KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
0.572	0.683	0.675	0.690	0.705

Full collinearity VIFs  
-----

KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
2.073	2.798	3.096	2.340	3.013

Minimum and maximum values  
-----

KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
-1.883	-1.812	-1.965	-1.793	-2.215
2.285	2.209	2.242	1.955	1.597

Medians (top) and modes (bottom)  
-----

KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
-0.252	0.014	-0.092	0.081	-0.309
0.201	0.384	0.369	0.081	-0.309

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

KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
0.206	0.084	0.240	-0.005	-0.108
-0.344	-0.717	-0.315	-0.776	-0.619

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

```
-----
KP1      KP2      KP3      KP4      KP5
Yes      Yes      Yes      Yes      Yes
Yes      Yes      Yes      Yes      Yes
```

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

```
-----
KP1      KP2      KP3      KP4      KP5
Yes      Yes      Yes      Yes      Yes
Yes      Yes      Yes      Yes      Yes
```

```
*****
* Correlations among latent variables and errors *
*****
```

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

```
-----
          KP1      KP2      KP3      KP4      KP5
KP1      0.756      0.684      0.670      0.638      0.562
KP2      0.684      0.836      0.822      0.727      0.724
KP3      0.670      0.826      0.836      0.804      0.786
KP4      0.638      0.727      0.804      0.831      0.754
KP5      0.562      0.724      0.786      0.754      0.840
```

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

P values for correlations

```
-----
          KP1      KP2      KP3      KP4      KP5
KP1      1.000      <0.001      <0.001      <0.001      <0.001
KP2      <0.001      1.000      <0.001      <0.001      <0.001
KP3      <0.001      <0.001      1.000      <0.001      <0.001
KP4      <0.001      <0.001      <0.001      1.000      <0.001
KP5      <0.001      <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.

\*\*\*\*\*  
 \* Latent variable (a.k.a. factor) scores (standardized values) \*  
 \*\*\*\*\*

KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
1.781	0.753	0.820	1.955	0.570
-0.243	-0.689	-0.072	-0.501	-0.163
0.201	0.384	0.369	0.749	1.597
-0.260	-0.739	-1.034	-1.793	-1.18
1.798	1.840	1.791	1.373	1.597
1.781	1.109	1.300	1.373	0.570
0.227	0.369	0.350	0.790	0.570
-0.303	0.014	0.369	0.081	-0.309
0.244	1.840	1.290	1.331	1.597
-0.303	-1.059	-1.053	-0.543	-0.309
-0.286	-1.442	-0.583	0.081	-0.309
0.662	0.384	0.369	0.664	-0.309
1.823	0.731	0.369	0.664	0.717
0.688	1.122	0.820	0.749	0.717
-1.251	-1.442	-1.504	-1.125	-1.189
-0.790	0.384	-1.504	-1.793	-1.189
1.781	0.384	0.369	0.081	-0.309
0.645	1.457	-0.092	0.081	-0.309
-1.883	-1.095	-1.504	-1.125	-0.309
-1.251	-1.442	-1.504	-1.125	-1.189
-0.747	-1.442	-0.583	-0.501	0.717
1.336	1.470	1.290	0.749	1.597
-1.883	-1.812	-1.504	-1.793	-1.189
-1.713	-1.442	-1.504	-1.125	-2.215
-0.747	0.036	0.369	0.705	0.717
-0.747	-1.442	-1.053	-1.125	-0.309
0.832	1.862	1.780	1.373	0.717
0.201	0.384	-0.583	0.081	0.717
-0.303	-0.356	-1.504	-1.169	-2.215
0.201	0.014	0.859	0.081	0.717
0.201	0.739	0.369	0.081	0.717
0.201	0.000	0.369	0.081	-0.309
-0.747	-1.442	-1.013	-1.793	-1.189
1.798	0.731	0.369	0.081	0.717
1.319	0.384	0.369	0.081	-0.309
0.201	-0.334	-0.092	0.081	-0.309
-0.747	-1.429	-1.013	-0.543	-0.309
0.662	0.384	0.329	0.749	1.597
-0.260	0.014	-0.092	-0.543	-0.309
-0.790	-1.087	-1.504	-0.543	-1.189
-0.747	-1.059	-0.583	-1.125	-1.189
0.201	-0.334	0.369	0.081	0.717
0.201	0.384	-0.543	0.081	-0.309
-0.260	-1.059	-0.543	-1.125	-1.189
1.781	1.114	0.820	0.664	0.717
-0.430	1.840	1.791	1.955	1.597
0.218	-0.739	-1.504	-1.210	-1.336
-0.260	-0.690	-0.543	0.081	0.717
0.832	-0.000	0.369	-0.501	-0.163
-0.286	-1.464	-1.965	-1.169	-1.189
0.201	0.739	0.369	1.331	0.717

-0.260	-0.356	-0.092	0.081	-1.189
-0.747	0.000	-0.101	0.081	-0.309
-0.260	-0.356	-0.092	0.081	-0.309
1.319	0.384	0.369	0.749	0.717
1.823	0.739	1.329	1.288	1.597
-0.747	0.014	-0.092	0.081	-1.189
-0.260	0.384	-0.092	-1.125	-0.309
-1.883	-1.442	-1.053	-1.793	-2.215
0.201	0.369	-0.092	-0.543	-0.309
0.201	-0.739	-0.543	-1.793	-1.189
0.705	1.456	0.839	0.749	1.597
-0.747	-1.442	-1.053	-1.210	-1.189
0.201	0.014	0.358	-0.501	-0.309
-0.260	0.384	-0.092	-1.125	-0.309
-0.747	-1.442	-1.965	-1.125	-1.189
0.201	0.384	0.369	-1.125	-0.163
1.823	0.731	0.859	0.081	0.717
-0.303	-1.059	-1.034	0.705	-2.215
-0.934	-0.356	-0.092	0.749	0.570
-1.883	-1.059	-1.504	-1.125	-1.189
1.336	1.470	1.780	0.749	1.597
0.244	0.384	-0.101	0.081	-0.309
-0.891	-0.712	-0.101	0.081	0.717
-1.378	0.384	-0.092	0.081	-0.309
-0.260	0.731	0.820	0.664	0.717
-1.883	-1.812	-1.042	-1.793	-0.309
1.823	0.731	0.830	1.955	0.717
-0.286	-0.014	-0.543	0.081	-0.309
0.705	0.384	0.369	0.664	-0.309
0.057	-1.095	0.338	1.331	-0.163
-0.260	0.761	2.242	0.705	0.570
0.662	0.384	0.369	0.749	-0.309
2.285	1.109	2.242	1.955	1.597
-0.908	-0.022	-0.092	-0.501	0.717
1.336	2.209	2.242	1.955	1.597
-0.286	1.122	0.369	1.373	0.717
0.201	-0.369	0.369	1.373	1.597
0.201	0.028	0.369	0.081	-0.309
-0.286	0.384	-1.013	-1.210	-0.163
0.832	2.209	2.242	1.373	1.597
0.832	0.731	0.350	0.705	0.717
-1.713	-1.442	-0.583	-1.125	-1.189
-0.891	-0.717	-1.013	-0.501	-0.309
-0.747	-0.369	0.369	0.081	-0.309
-0.747	-1.442	-0.563	-1.125	-1.189
-1.883	-0.356	-1.013	-0.501	-0.309
0.201	0.014	-0.563	0.081	0.717
0.201	0.384	0.369	0.749	0.717
-0.721	1.506	1.772	0.664	1.597

## Lampiran 5. Hasil Analisis Warp PLS (Second Order)

\*\*\*\*\*  
\* General SEM analysis results \*  
\*\*\*\*\*

### Model fit and quality indices

-----

Average path coefficient (APC)=0.349, P<0.001  
Average R-squared (ARS)=0.675, P<0.001  
Average adjusted R-squared (AARS)=0.666, P<0.001  
Average block VIF (AVIF)=2.253, acceptable if  $\leq 5$ , ideally  $\leq 3.3$   
Average full collinearity VIF (AFVIF)=2.424, acceptable if  $\leq 5$ , ideally  $\leq 3.3$   
Tenenhaus GoF (GoF)=0.647, small  $\geq 0.1$ , medium  $\geq 0.25$ , large  $\geq 0.36$   
Simpson's paradox ratio (SPR)=1.000, acceptable if  $\geq 0.7$ , ideally = 1  
R-squared contribution ratio (RSCR)=1.000, acceptable if  $\geq 0.9$ , ideally = 1  
Statistical suppression ratio (SSR)=1.000, acceptable if  $\geq 0.7$   
Nonlinear bivariate causality direction ratio (NLBCDR)=1.000, acceptable if  $\geq 0.7$

### 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: 100  
Number of latent variables in model: 4  
Number of indicators used in model: 18  
Number of iterations to obtain estimates: 7  
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

-----

	KP	CM	KEP	LOY
KEP	0.472	0.385		
LOY	0.167	0.223	0.496	



P values  
-----

	KP	CM	KEP	LOY
KEP	<0.001	<0.001		
LOY	0.042	0.010	<0.001	

\*\*\*\*\*  
\* Standard errors for path coefficients \*  
\*\*\*\*\*

	KP	CM	KEP	LOY
KEP	0.088	0.090		
LOY	0.096	0.094	0.087	

\*\*\*\*\*  
\* Effect sizes for path coefficients \*  
\*\*\*\*\*

	KP	CM	KEP	LOY
KEP	0.372	0.297		
LOY	0.122	0.164	0.394	

\*\*\*\*\*  
\* Combined loadings and cross-loadings \*  
\*\*\*\*\*

	KP	CM	KEP	LOY	Type (a)	SE	P value
KP_1	0.799	-0.140	0.110	0.179	Reflect	0.080	<0.001
KP_2	0.904	0.080	0.145	0.075	Reflect	0.078	<0.001
KP_3	0.934	-0.048	0.046	-0.020	Reflect	0.078	<0.001
KP_4	0.893	0.116	-0.279	-0.076	Reflect	0.078	<0.001
KP_5	0.871	-0.022	-0.015	-0.143	Reflect	0.079	<0.001
CM_1	0.116	0.730	-0.027	0.083	Reflect	0.082	<0.001
CM_2	0.472	0.645	-0.118	-0.289	Reflect	0.084	<0.001
CM_3	-0.162	0.788	0.403	-0.007	Reflect	0.081	<0.001
CM_4	0.084	0.755	-0.229	0.070	Reflect	0.081	<0.001
CM_5	-0.456	0.779	0.024	0.353	Reflect	0.081	<0.001
CM_6	0.053	0.579	-0.116	-0.339	Reflect	0.085	<0.001
KEP_1	-0.259	-0.228	0.648	-0.544	Reflect	0.084	<0.001
KEP_2	0.187	0.420	0.803	0.146	Reflect	0.080	<0.001
KEP_3	-0.179	-0.582	0.645	0.135	Reflect	0.084	<0.001
KEP_4	0.164	0.229	0.812	0.183	Reflect	0.080	<0.001
LOY_1	0.060	-0.300	0.250	0.870	Reflect	0.079	<0.001
LOY_2	-0.015	-0.022	-0.305	0.793	Reflect	0.081	<0.001
LOY_3	-0.053	0.362	0.031	0.770	Reflect	0.081	<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 \*  
 \*\*\*\*\*

	KP	CM	KEP	LOY
KP_1	0.578	-0.190	0.150	0.244
KP_2	0.572	0.117	0.212	0.110
KP_3	0.600	-0.051	0.049	-0.020
KP_4	0.626	0.103	-0.248	-0.068
KP_5	0.613	-0.021	-0.014	-0.139
CM_1	0.194	0.586	-0.045	0.139
CM_2	0.602	0.612	-0.151	-0.369
CM_3	-0.218	0.573	0.539	-0.010
CM_4	0.099	0.616	-0.270	0.082
CM_5	-0.430	0.593	0.023	0.333
CM_6	0.054	0.650	-0.118	-0.346
KEP_1	-0.156	-0.137	0.734	-0.328
KEP_2	0.364	0.518	0.523	0.284
KEP_3	-0.135	-0.440	0.704	0.102
KEP_4	0.358	0.499	0.552	0.400
LOY_1	0.065	-0.322	0.269	0.620
LOY_2	-0.013	-0.019	-0.265	0.636
LOY_3	-0.088	0.602	0.051	0.574

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

\*\*\*\*\*  
 \* Pattern loadings and cross-loadings \*  
 \*\*\*\*\*

	KP	CM	KEP	LOY
KP_1	0.688	-0.140	0.110	0.179
KP_2	0.658	0.080	0.145	0.075
KP_3	0.952	-0.048	0.046	-0.020
KP_4	1.079	0.116	-0.279	-0.076
KP_5	1.018	-0.022	-0.015	-0.143
CM_1	0.116	0.580	-0.027	0.083
CM_2	0.472	0.542	-0.118	-0.289
CM_3	-0.162	0.607	0.403	-0.007
CM_4	0.084	0.808	-0.229	0.070
CM_5	-0.456	0.890	0.024	0.353
CM_6	0.053	0.911	-0.116	-0.339
KEP_1	-0.259	-0.228	1.530	-0.544
KEP_2	0.187	0.420	0.677	0.146
KEP_3	-0.179	-0.582	1.167	0.135
KEP_4	0.164	0.229	0.512	0.183
LOY_1	0.060	-0.300	0.250	0.843
LOY_2	-0.015	-0.022	-0.305	1.107
LOY_3	-0.053	0.362	0.031	0.476

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

\*\*\*\*\*  
 \* Normalized pattern loadings and cross-loadings \*  
 \*\*\*\*\*

	KP	CM	KEP	LOY
KP_1	0.939	-0.190	0.150	0.244
KP_2	0.964	0.117	0.212	0.110
KP_3	0.997	-0.051	0.049	-0.020
KP_4	0.961	0.103	-0.248	-0.068
KP_5	0.990	-0.021	-0.014	-0.139
CM_1	0.194	0.970	-0.045	0.139
CM_2	0.602	0.692	-0.151	-0.369
CM_3	-0.218	0.813	0.539	-0.010
CM_4	0.099	0.954	-0.270	0.082
CM_5	-0.430	0.839	0.023	0.333
CM_6	0.054	0.929	-0.118	-0.346
KEP_1	-0.156	-0.137	0.922	-0.328
KEP_2	0.364	0.518	0.544	0.284
KEP_3	-0.135	-0.440	0.882	0.102
KEP_4	0.358	0.499	0.681	0.400
LOY_1	0.065	-0.322	0.269	0.905
LOY_2	-0.013	-0.019	-0.265	0.964
LOY_3	-0.088	0.602	0.051	0.792

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

\*\*\*\*\*  
 \* Structure loadings and cross-loadings \*  
 \*\*\*\*\*

	KP	CM	KEP	LOY
KP_1	0.799	0.647	0.656	0.650
KP_2	0.904	0.782	0.751	0.711
KP_3	0.934	0.754	0.725	0.673
KP_4	0.893	0.727	0.603	0.590
KP_5	0.871	0.690	0.654	0.598
CM_1	0.620	0.730	0.563	0.561
CM_2	0.568	0.645	0.444	0.419
CM_3	0.659	0.788	0.675	0.614
CM_4	0.618	0.755	0.526	0.526
CM_5	0.585	0.779	0.613	0.636
CM_6	0.451	0.579	0.375	0.337
KEP_1	0.350	0.328	0.648	0.361
KEP_2	0.766	0.781	0.803	0.715
KEP_3	0.353	0.301	0.645	0.457
KEP_4	0.710	0.712	0.812	0.699
LOY_1	0.616	0.571	0.713	0.870
LOY_2	0.549	0.555	0.561	0.793
LOY_3	0.616	0.661	0.623	0.770

Note: Loadings and cross-loadings are unrotated.

\*\*\*\*\*  
 \* Normalized structure loadings and cross-loadings \*  
 \*\*\*\*\*

	KP	CM	KEP	LOY
KP_1	0.578	0.468	0.475	0.471
KP_2	0.572	0.495	0.475	0.450
KP_3	0.600	0.485	0.466	0.433
KP_4	0.626	0.509	0.423	0.413
KP_5	0.613	0.485	0.460	0.421
CM_1	0.498	0.586	0.452	0.451
CM_2	0.539	0.612	0.421	0.397
CM_3	0.480	0.573	0.491	0.447
CM_4	0.503	0.616	0.429	0.429
CM_5	0.445	0.593	0.466	0.483
CM_6	0.507	0.650	0.421	0.378
KEP_1	0.396	0.371	0.734	0.409
KEP_2	0.500	0.509	0.523	0.466
KEP_3	0.385	0.328	0.704	0.499
KEP_4	0.483	0.485	0.552	0.476
LOY_1	0.439	0.406	0.508	0.620
LOY_2	0.441	0.445	0.450	0.636
LOY_3	0.460	0.493	0.465	0.574

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

\*\*\*\*\*  
 \* Indicator weights \*  
 \*\*\*\*\*

	KP	CM	KEP	LOY	Type	(a SE	P value	VIF	WLS	ES
KP_1	0.206	0.000	0.000	0.000	Reflect	0.095	0.016	2.073	1	0.164
KP_2	0.233	0.000	0.000	0.000	Reflect	0.094	0.007	2.798	1	0.210
KP_3	0.240	0.000	0.000	0.000	Reflect	0.094	0.006	3.096	1	0.225
KP_4	0.230	0.000	0.000	0.000	Reflect	0.094	0.008	2.340	1	0.205
KP_5	0.224	0.000	0.000	0.000	Reflect	0.094	0.010	2.513	1	0.195
CM_1	0.000	0.237	0.000	0.000	Reflect	0.094	0.007	1.627	1	0.173
CM_2	0.000	0.209	0.000	0.000	Reflect	0.094	0.014	1.607	1	0.135
CM_3	0.000	0.256	0.000	0.000	Reflect	0.093	0.004	1.964	1	0.201
CM_4	0.000	0.245	0.000	0.000	Reflect	0.094	0.005	1.659	1	0.185
CM_5	0.000	0.253	0.000	0.000	Reflect	0.093	0.004	2.147	1	0.197
CM_6	0.000	0.188	0.000	0.000	Reflect	0.095	0.025	1.373	1	0.109
KEP_1	0.000	0.000	0.303	0.000	Reflect	0.092	<0.001	1.224	1	0.197
KEP_2	0.000	0.000	0.375	0.000	Reflect	0.090	<0.001	1.681	1	0.301
KEP_3	0.000	0.000	0.302	0.000	Reflect	0.092	<0.001	1.227	1	0.195
KEP_4	0.000	0.000	0.379	0.000	Reflect	0.090	<0.001	1.705	1	0.308
LOY_1	0.000	0.000	0.000	0.440	Reflect	0.089	<0.001	1.765	1	0.383
LOY_2	0.000	0.000	0.000	0.401	Reflect	0.090	<0.001	1.479	1	0.318
LOY_3	0.000	0.000	0.000	0.389	Reflect	0.090	<0.001	1.400	1	0.299

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

-----  
KP            CM            KEP            LOY  
                          0.670        0.680

Adjusted R-squared coefficients

-----  
KP            CM            KEP            LOY  
                          0.662        0.670

Composite reliability coefficients

-----  
KP            CM            KEP            LOY  
0.945        0.862        0.820        0.853

Cronbach's alpha coefficients

-----  
KP            CM            KEP            LOY  
0.927        0.808        0.705        0.740

Average variances extracted

-----  
KP            CM            KEP            LOY  
0.777        0.514        0.535        0.659

Full collinearity VIFs

-----  
KP            CM            KEP            LOY  
2.725        2.564        2.415        2.993

Q-squared coefficients

-----  
KP            CM            KEP            LOY  
                          0.669        0.683

Minimum and maximum values

-----  
KP            CM            KEP            LOY  
-1.885       -2.302       -2.554       -2.350  
2.136        2.338        2.013        2.422

Medians (top) and modes (bottom)

-----  
KP            CM            KEP            LOY  
-0.036       0.056       -0.047       0.048  
-1.480       0.056       -0.056       0.048

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

-----  
KP            CM            KEP            LOY  
0.080        -0.108       -0.306       0.109  
-0.804       0.323       -0.421       -0.491

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

```

-----
KP          CM          KEP          LOY
Yes         Yes         Yes         Yes
Yes         Yes         Yes         Yes
  
```

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

```

-----
KP          CM          KEP          LOY
Yes         Yes         Yes         Yes
Yes         Yes         Yes         Yes
  
```

```

*****
* Correlations among latent variables and errors *
*****
  
```

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

```

-----
          KP          CM          KEP          LOY
KP        0.881      0.818      0.770      0.731
CM        0.818      0.827      0.731      0.730
KEP       0.770      0.753      0.793      0.781
LOY       0.731      0.730      0.781      0.812
  
```

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

P values for correlations

```

-----
          KP          CM          KEP          LOY
KP        1.000      <0.001    <0.001    <0.001
CM        <0.001     1.000     <0.001    <0.001
KEP       <0.001     <0.001     1.000     <0.001
LOY       <0.001     <0.001     <0.001     1.000
  
```

Correlations among l.v. error terms with VIFs

```

-----
          (e)KEP      (e)LOY
(e)KEP    1.000      -0.016
(e)LOY    -0.016     1.000
  
```

Notes: Variance inflation factors (VIFs) shown on diagonal. Error terms included (a.k.a. residuals) are for endogenous l.vs.

P values for correlations

```

-----
          (e)KEP      (e)LOY
(e)KEP    1.000      0.877
(e)LOY    0.877     1.000
  
```

\*\*\*\*\*  
 \* Block variance inflation factors \*  
 \*\*\*\*\*

	KP	CM	KEP	LOY
KEP	2.114	2.114		
LOY	2.761	2.516	2.760	

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 \*  
 \*\*\*\*\*

Indirect effects for paths with 2 segments

	KP	CM	KEP	LOY
LOY	0.234	0.191		

Number of paths with 2 segments

	KP	CM	KEP	LOY
LOY	1	1		

P values of indirect effects for paths with 2 segments

	KP	CM	KEP	LOY
LOY	<0.001	0.003		

Standard errors of indirect effects for paths with 2 segments

	KP	CM	KEP	LOY
LOY	0.066	0.067		

Effect sizes of indirect effects for paths with 2 segments

	KP	CM	KEP	LOY
LOY	0.172	0.140		

Sums of indirect effects

	KP	CM	KEP	LOY
LOY	0.234	0.191		

Number of paths for indirect effects

	KP	CM	KEP	LOY
LOY	1	1		

P values for sums of indirect effects

	KP	CM	KEP	LOY
LOY	<0.001	0.003		

Standard errors for sums of indirect effects

	KP	CM	KEP	LOY
LOY	0.066	0.067		

Effect sizes for sums of indirect effects

	KP	CM	KEP	LOY
LOY	0.172	0.140		

Total effects

	KP	CM	KEP	LOY
KEP	0.472	0.385		
LOY	0.401	0.414	0.496	

Number of paths for total effects

	KP	CM	KEP	LOY
KEP	1	1		
LOY	2	2	1	

P values for total effects

	KP	CM	KEP	LOY
KEP	<0.001	<0.001		
LOY	<0.001	<0.001	<0.001	

Standard errors for total effects

	KP	CM	KEP	LOY
KEP	0.088	0.090		
LOY	0.090	0.089	0.087	

Effect sizes for total effects

	KP	CM	KEP	LOY
KEP	0.372	0.297		
LOY	0.294	0.304	0.394	

\*\*\*\*\*  
 \* Causality assessment coefficients \*  
 \*\*\*\*\*

Path-correlation signs

	KP	CM	KEP	LOY
KEP	1	1		
LOY	1	1	1	

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



R-squared contributions

	KP	CM	KEP	LOY
KEP	0.372	0.297		
LOY	0.122	0.164	0.394	

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

	KP	CM	KEP	LOY
KEP	0.598	0.497		
LOY	0.227	0.304	0.626	

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

	KP	CM	KEP	LOY
KEP	0.317	0.389		
LOY	0.567	0.511	0.297	

Note: absolute path-correlation differences.

P values for path-correlation differences

	KP	CM	KEP	LOY
KEP	<0.001	<0.001		
LOY	<0.001	<0.001	<0.001	

Note: P values for absolute path-correlation differences.

Warp2 bivariate causal direction ratios

	KP	CM	KEP	LOY
KEP	0.977	0.983		
LOY	0.998	1.005	1.014	

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

	KP	CM	KEP	LOY
KEP	0.018	0.013		
LOY	0.002	0.004	0.011	

Note: absolute Warp2 bivariate causal direction differences.

P values for Warp2 bivariate causal direction differences

-----

	KP	CM	KEP	LOY
KEP	0.429	0.447		
LOY	0.494	0.484	0.458	

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

Warp3 bivariate causal direction ratios

-----

	KP	CM	KEP	LOY
KEP	0.976	0.976		
LOY	0.999	1.006	1.001	

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

-----

	KP	CM	KEP	LOY
KEP	0.019	0.019		
LOY	0.001	0.005	0.001	

Note: absolute Warp3 bivariate causal direction differences.

P values for Warp3 bivariate causal direction differences

-----

	KP	CM	KEP	LOY
KEP	0.426	0.425		
LOY	0.497	0.482	0.497	

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