

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, kami atas nama PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang:

Nama : Sony Edwin Yulianto
Jabatan : Manajer Penjualan Jasa Keuangan

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas:

Nama : Iga Rohmah Apriliana
NIM : 14030119140134
Program Studi : S1-Administrasi Bisnis
Universitas : Universitas Diponegoro Semarang

Telah selesai melakukan penelitian di PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) KCU MALANG”

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 10 April 2023


9 Sony Edwin Yulianto
Nipos 989406726

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

Kepada Yth.

Responden Penelitian

Di Tempat

Bersama ini saya:

Nama : Iga Rohmah Apriliana

NIM : 14030119140134

Keterangan : Mahasiswa S1 Departemen Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan

Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Terkait dengan penelitian yang akan saya teliti, dengan judul ***“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) KCU MALANG”***, maka untuk mendukung keberhasilan pelaksanaan penelitian ini, saya memohon kesediaan saudara/I mengisi kuesioner yang saya ajukan.

Kesediaan saudara/I merupakan bantuan yang sangat bernilai bagi saya.

Akhir kata, atas bantuan dan kelapangan hati saudara/I, saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Iga Rohmah Apriliana

KARAKTERISTIK

- Pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang yang berdomisili di Malang
- Pelanggan yang pernah menggunakan layanan jasa PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang lebih dari 2 kali

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Lengkap :
2. Alamat :
3. Jenis Kelamin : a. Laki-Laki b. Perempuan
4. Usia : tahun
5. Nomor HP :
6. Jenis pelayanan jasa :
 - a. Pelayanan kirim surat dan paket
 - b. Pelayanan pembayaran tagihan
 - c. Pelayanan kirim uang
7. Berapa kali menggunakan layanan jasa PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang (dalam kurun waktu satu minggu)
 - a. 2-5kali b. 6-8 kali c. >8 kali

Pilihlah alternatif jawaban yang paling sesuai menurut anda dan berikan tanda checklist (√)

Predikat	Keterangan
SS	Sangat Setuju
S	Setuju
N	Netral
TS	Tidak Setuju
STS	Sangat Tidak Setuju

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Indikator Kualitas Pelayanan						
Tangibles (bentuk fisik)						
1.	PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang memiliki sarana dan pra sarana yang memadai.					
2.	PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang memiliki lokasi yang mudah dijangkau					
Reability (keandalan)						
3.	PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang mampu memberikan pelayanan yang sesuai misalnya, ketepatan waktu pengiriman, penyampaian layanan dengan baik.					
Responsiveness (ketanggapan)						
4.	PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang memiliki kemampuan memberikan pelayanan yang cepat (97esponsive) jika pelanggan memiliki masalah.					
Assurance (jaminan dan kepastian)						
5.	PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang memberikan kompensasi dan ganti rugi jika terjadi kerugian yang berasal dari PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang					
Empathy (perhatian yang tulus)						
6.	PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual dengan memahami keinginan konsumen misalnya, memahami waktu pengoprasian yang nyaman bagi konsumen.					
Indikator Loyalitas Pelanggan						
Kebiasaan Transaksi		SS	S	N	ST	STS
7.	Saya sering menggunakan layanan PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang sehingga menggunakan layanan tersebut sesuai kebiasaan saya sebelumnya.					
Pembelian Ulang						

8.	Menurut saya PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang adalah salah satu perusahaan layanan di bidang jasa yang menyediakan berbagai layanan jasa sehingga saya merekomendasikan kepada orang lain.					
Rekomendasi						
9.	PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang salah satu layanan jasa yang memudahkan pelanggan sehingga saya merekomendasikan kepada orang lain.					
Komitemen						
10.	Saya beberapa kali menggunakan layanan PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang karena memiliki kualitas yang baik					
Indikator Kepuasan Pelanggan						
Kesesuaian Harapan		SS	S	NN	ST	STS
11.	Saya puas dengan layanan PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang karena kedatangan barang sesuai dengan estimasi yang ada.					
12.	Saya puas dengan layanan PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang karena pelayanan kantor pos sesuai dengan harapan pelanggan.					
Persepsi Kinerja						
13.	Saya puas dengan layanan PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang karena hasil kinerja karyawan sudah sangat baik					
14.	Saya puas dengan pelayanan penanganan yang ada di PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang.					
Penilaian Pelanggan						
15.	Saya puas dengan PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Malang karena menciptakan komunikasi yang friendly, sopan dan baik.					

Lampiran 3. Data Responden

No.	Usia	Jenis Kelamin	Jenis Pelayanan	Frekuensi Menggunakan Layanan	Apakah anda menggunakan layanan jasa lainnya?
1.	19	Perempuan	Pelayanan pembayaran tagihan	2-5 kali	Ya
2.	21	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
3.	21	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	6-8 kali	Ya
4.	22	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	6-8 kali	Tidak
5.	21	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
6.	21	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
7.	24	Laki-laki	Pelayanan pengiriman surat dan paket	6-8 kali	Ya
8.	22	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
9.	23	Laki-laki	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
10.	22	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
11.	21	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
12.	23	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
13.	21	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya

No.	Usia	Jenis Kelamin	Jenis Pelayanan	Frekuensi Menggunakan Layanan	Apakah anda menggunakan layanan jasa lainnya?
14.	23	Perempuan	Pelayanan pembayaran tagihan	2-5 kali	Tidak
15.	23	Laki-laki	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
16.	23	Laki-laki	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Tidak
17.	22	Laki-laki	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Tidak
18.	22	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Tidak
19.	22	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
20.	22	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	>8 kali	Ya
21.	23	Perempuan	Pelayanan pembayaran tagihan	2-5 kali	Ya
22.	23	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
23.	23	Laki-laki	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Tidak
24.	23	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
25.	24	Perempuan	Pengiriman uang	2-5 kali	Tidak
26.	21	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
27.	23	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Tidak

No.	Usia	Jenis Kelamin	Jenis Pelayanan	Frekuensi Menggunakan Layanan	Apakah anda menggunakan layanan jasa lainnya?
28.	21	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
29.	21	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
30.	25	Laki-laki	Pelayanan pembayaran tagihan	2-5 kali	Ya
31.	20	Perempuan	Pelayanan kirim uang	2-5 kali	Ya
32.	23	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
33.	19	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
34.	22	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Tidak
35.	20	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
36.	23	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
37.	29	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
38.	28	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	6-8 kali	Ya
39.	62	Laki-laki	Pelayanan pembayaran tagihan	2-5 kali	Ya
40.	23	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
41.	23	Laki-laki	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya

No.	Usia	Jenis Kelamin	Jenis Pelayanan	Frekuensi Menggunakan Layanan	Apakah anda menggunakan layanan jasa lainnya?
42.	23	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
43.	21	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
44.	22	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Tidak
45.	23	Laki-laki	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Tidak
46.	20	Laki-laki	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
47.	22	Laki-laki	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Tidak
48.	23	Laki-laki	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
49.	22	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	6-8 kali	Ya
50.	21	Laki-laki	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
51.	20	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
52.	22	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
53.	21	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
54.	21	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
55.	23	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya

No.	Usia	Jenis Kelamin	Jenis Pelayanan	Frekuensi Menggunakan Layanan	Apakah anda menggunakan layanan jasa lainnya?
56.	20	Perempuan	Pelayanan kirim uang	2-5 kali	Ya
57.	20	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
58.	22	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
59.	21	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Tidak
60.	23	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
61.	20	Laki-laki	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
62.	20	Laki-laki	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
63.	22	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Tidak
64.	22	Laki-laki	Pembayaran tagihan	2-5 kali	Ya
65.	23	Laki-laki	Pelayanan pengiriman surat dan paket	6-8 kali	Tidak
66.	60	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
67.	20	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
68.	23	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
69.	56	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya

No.	Usia	Jenis Kelamin	Jenis Pelayanan	Frekuensi Menggunakan Layanan	Apakah anda menggunakan layanan jasa lainnya?
70.	37	Laki-laki	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Tidak
71.	32	Perempuan	Pelayanan kirim uang	2-5 kali	Ya
72.	29	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	>8 kali	Ya
73.	34	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
74.	23	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	6-8 kali	Ya
75.	22	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
76.	21	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
77.	21	Laki-laki	Pelayanan pengiriman surat dan paket	>8 kali	Ya
78.	22	Perempuan	Pelayanan kirim uang	2-5 kali	Ya
79.	22	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
80.	23	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
81.	23	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
82.	23	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
83.	23	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya

No.	Usia	Jenis Kelamin	Jenis Pelayanan	Frekuensi Menggunakan Layanan	Apakah anda menggunakan layanan jasa lainnya?
84.	23	Laki-laki	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Tidak
85.	23	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
86.	17	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
87.	21	Laki-laki	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Tidak
88.	22	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
89.	20	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
90.	26	Laki-laki	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
91.	24	Laki-laki	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
92.	19	Laki-laki	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Tidak
93.	22	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Tidak
94.	19	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
95.	28	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya
96.	22	Laki-laki	Pelayanan pengiriman surat dan paket	6-8 kali	Ya
97.	20	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya

No.	Usia	Jenis Kelamin	Jenis Pelayanan	Frekuensi Menggunakan Layanan	Apakah anda menggunakan layanan jasa lainnya?
98.	21	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	6-8 kali	Ya
99.	22	Laki-laki	Pelayanan kirim uang	2-5 kali	Ya
100.	22	Perempuan	Pelayanan pengiriman surat dan paket	2-5 kali	Ya

Lampiran 4 . Data Induk

No	Kualitas Pelayanan						Kepuasan Pelanggan					Loyalitas Pelanggan			
	KP 1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	K 1	K 2	K 3	K 4	K 5	L 1	L 2	L 3	L 4
1	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5
2	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4
6	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
7	2	1	1	1	2	2	4	4	4	4	4	2	1	1	2
8	4	5	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5
9	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
10	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5
11	5	5	5	5	4	4	2	1	2	1	2	1	1	2	1
12	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
13	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5
17	4	5	4	4	3	5	1	1	2	2	2	1	2	2	2
18	4	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	5	5	5

19	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
20	4	5	5	4	4	4	1	2	2	2	2	1	1	2	2
21	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4
24	2	2	2	1	1	1	4	5	5	5	4	1	2	2	2
25	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3
26	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4
27	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
29	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
30	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
31	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5
32	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5
33	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4
34	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
35	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
36	4	4	3	4	3	3	4	4	2	2	4	4	4	3	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	4	4	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3
39	4	5	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4
40	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5
41	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4

42	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
43	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4
44	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
45	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4
46	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	5
47	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4
50	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
51	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
52	4	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	5	3	4	3
53	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
54	4	5	3	5	5	4	3	4	5	4	4	3	5	5	5
55	4	4	4	2	3	5	2	4	4	3	4	2	4	4	2
56	5	3	4	3	3	2	3	4	3	4	5	5	4	5	5
57	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
58	5	5	4	4	3	2	2	4	3	4	5	5	3	4	4
59	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5
60	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
61	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
62	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
63	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4

65	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4
66	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	5	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3
69	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	5
71	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
72	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3
73	4	5	4	4	4	5	2	3	3	3	4	4	4	4	4
74	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	3	4	5
75	3	2	4	2	4	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3
76	4	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
77	3	4	4	3	5	3	3	4	3	4	3	4	5	4	5
78	3	5	2	3	3	3	1	4	3	3	1	3	4	3	3
79	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2
80	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
81	1	2	3	2	2	1	3	4	4	3	4	2	2	1	2
82	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	4	3	3	4	3	4	2	2	2	1	1	2	2	1	2
85	4	5	5	4	3	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4
86	4	5	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4
87	4	3	3	3	3	3	2	2	1	1	2	1	2	2	1

Lampiran 5. Hasil Pengujian SmartPLS 4.0 for Windows

OUTER LOADING

	Kualitas Pelayanan (X)	Kepuasan Pelanggan (Z)	Loyalitas Pelanggan (Y)
KP 1	0.801		
KP 2	0.805		
KP 3	0.814		
KP 4	0.872		
KP 5	0.812		
KP 6	0.821		
K 1		0.795	
K 2		0.859	
K 3		0.857	
K 4		0.876	
K 5		0.799	
L 1			0.901
L 2			0.878
L 3			0.933
L 4			0.899

Average Variance Extracted (AVE)

	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
Kualitas Pelayanan (X)	0.608
Kepuasan Pelanggan (Z)	0.625
Loyalitas Pelanggan (Y)	0.755

Fornell-Larcker Criterion

	Kualitas Pelayanan (X)	Kepuasan Pelanggan (Z)	Loyalitas Pelanggan (Y)
Kualitas Pelayanan	0.821		
Kepuasan Pelanggan	0.440	0.838	
Loyalitas Pelanggan	0.665	0.688	0.903

Cross Loading

	Kualitas Pelayanan (X)	Kepuasan Pelanggan (Z)	Loyalitas Pelanggan (Y)
KP 1	0.801	0.360	0.535
KP 2	0.805	0.309	0.519
KP 3	0.814	0.404	0.497
KP 4	0.872	0.344	0.585
KP 5	0.812	0.417	0.611
KP 6	0.821	0.324	0.516
K 1	0.314	0.795	0.463
K 2	0.339	0.859	0.592
K 3	0.388	0.857	0.526
K 4	0.349	0.876	0.642
K 5	0.439	0.799	0.627
L 1	0.572	0.672	0.901
L 2	0.563	0.567	0.878
L 3	0.686	0.627	0.933
L 4	0.575	0.615	0.899

Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

		Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Kualitas Pelayanan (X)		0.903	0.902
Kepuasan Pelanggan (Z)		0.894	0.892
Loyalitas Pelanggan (Y)		0.924	0.925

R-Square

	<i>R-square</i>
Kepuasan Pelanggan (Z)	0.194
Loyalitas Pelanggan (Y)	0.636

Nilai F-Square

	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan	Loyalitas Pelanggan
Kualitas Pelayanan (X)		0.241	0.448
Kepuasan Pelanggan (Z)			0.532
Loyalitas Pelanggan (Y)			

Hasil Path Coefficient

	Original sample (O)	Sampel mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T-statistics (O/STDEV)	P values
Kualitas Pelayanan → Kepuasan Pelanggan	0.440	0.455	0.120	3.673	0.000
Kuliats Pelayanan → Loyalitas Pelanggan	0.450	0.440	0.159	2.820	0.005
Kepuasan Pelanggan → Loyalitas Pelanggan	0.490	0.492	0.143	3.425	0.001

	Original sample (O)	Sampel mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T-statistics (O/STDEV)	P values
Kualitas Pelayanan → Kepuasan Pelanggan → Loyalitas Pelanggan	0.216	0.225	0.096	2.236	0.025