

## **LAMPIRAN**

### **Lampiran 1**

#### **KUESIONER**

#### **PENGARUH CITA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA RETAIL SEPATU CONVERSE DI YOGYAKARTA**

Assalamualaikum Warohmatullah Wabarokatuh

Dalam rangka melengkapi data yang diperlukan untuk memenuhi tugas akhir, saya Ahmad Khoirul Anam mahasiswa Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia, menyampaikan kuesioner penelitian mengenai "Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada Sepatu merek Converse di Yogyakarta"

Dengan segala kerendahan hati, saya mengharapkan kesediaan mahasiswa/i di Yogyakarta yang sudah pernah atau sedang memakai sepatu merek Converse untuk menjadi responden dan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan pendapat pribadi masing-masing. Kebenaran dan kelengkapan jawaban Saudara/i akan sangat membantu saya dalam proses penyusunan tugas akhir ini.

Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan Saudara/i untuk menjawab semua pertanyaan dalam kuesioner ini.

Wassalamualaikum Warohmatullah Wabarokatuh

## A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : .....
2. Jenis Kelamin :  
 Laki-laki                       Perempuan
3. Usia Responden
  - a. < 20 tahun
  - b. 20 – 30 tahun
  - c. > 30 tahun
4. Berapa uang saku yang anda peroleh dalam satu bulan?
  - a. Rp 500.000 – Rp 1.500.000
  - b. Rp 1.500.00 – Rp 2.500.000
  - c. Rp 2.500.000 – Rp 3.500.000
  - d. > Rp 3.500.000
5. Dari mana anda mengetahui merek Converse?
  - a. Media masa
  - b. Majalah
  - c. Teman
  - d. Lainnya
6. Sudah berapa lama menggunakan sepatu merek Converse?
  - a. < 1 tahun
  - b. 1 – 2 tahun
  - c. > 2 tahun

## B. KUISIONER

Petunjuk pengisian:

- STS : Sangat Tidak Setuju
- TS : Tidak Setuju
- N : Netral
- S : Setuju
- SS : Sangat Setuju

### 1. Citra Merek

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Sepatu merek Converse memberikan rasa nyaman					
2.	Sepatu merek Converse selalu saya pakai					
3.	Menggunakan sepatu merek Converse menjaga citra baik saya					
4.	Menggunakan sepatu merek Converse terlihat sesuai dengan kelompok sosial saya					
5.	Sepatu merek Converse membantu saya diterima oleh masyarakat					
6.	Sepatu merek Converse meningkatkan rasa percaya diri saya					
7.	Kulaitas sepatu merek Converse sesuai dengan yang dijanjikan					
8.	Desain sepatu merek Converse tidak termakan zaman					
9.	Sepatu merek Converse memberikan solusi terhadap ekspektasi saya					
10.	Sepatu merek Converse membuat saya terlihat lebih menarik					

### 2. Kepuasan Pelanggan

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya merasa sepatu merek Converse dapat memenuhi kebutuhan saya					

2.	Saya merasa menggunakan sepatu merek Converse memberikan pengalaman yang memuaskan					
3.	Saya merasa sangat puas dengan keputusan saya menggunakan sepatu merek Converse					
4.	Saya merasa puas dengan pilihan saya menggunakan sepatu merek Converse					
5.	Saya merasa pilihan saya menggunakan sepatu merek Converse sangat tepat					

### 3. Loyalitas Pelanggan

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Sepatu merek Converse adalah pilihan pertama saya					
2.	Saya akan selalu menggunakan sepatu merek Converse					
3.	Saya akan melakukan pembelian ulang sepatu merek Converse					
4.	Saya akan menyarankan teman saya untuk menggunakan sepatu merek Converse					

**Lampiran 2**  
**Data Uji Instrumen**

No	CITRA MEREK										KEPUASAN PELANGGAN					LOYALITAS PELANGGAN				Jumlah
	BE1	BE2	BE3	BE4	BE5	BE6	BE7	BE8	BE9	BE10	CS1	CS2	CS3	CS4	CS5	LT1	LT2	LT3	LT4	
1	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	90
2	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	3	5	4	84
3	4	3	3	4	3	3	4	5	4	3	3	4	3	4	3	2	2	4	2	63
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	73
5	3	2	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	4	60
6	4	3	2	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	79
8	4	3	1	2	1	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	45
9	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	67
10	3	3	1	1	1	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	1	2	3	44
11	3	2	2	2	2	3	3	5	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	59
12	5	4	3	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	81
13	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	56
14	3	1	1	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	56
15	5	5	4	4	4	5	3	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	80
16	4	3	2	3	2	2	5	5	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	59
17	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	89
18	5	2	3	4	2	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	1	1	3	3	65
19	3	2	2	2	1	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	47
20	4	2	2	1	1	1	4	4	2	2	2	2	4	2	4	2	1	1	4	45
21	4	4	4	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	67
22	4	3	3	3	1	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	4	1	55

23	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	75
24	4	2	1	1	1	2	4	4	4	4	1	1	3	3	3	1	1	2	2	44
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	80
26	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	82
27	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	94
28	5	4	3	4	2	3	4	5	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	68
29	5	3	2	3	1	3	5	5	3	4	3	3	4	4	3	3	2	4	4	64
30	4	2	3	2	1	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	53
31	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	57
32	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	71
33	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	64
34	4	4	4	4	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	3	5	5	5	5	67
35	5	4	3	3	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	83
36	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	70
37	5	4	3	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	5	3	4	5	79
38	4	2	2	2	1	1	4	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	47
39	4	4	4	4	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	3	5	5	5	5	67
40	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
41	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	75
42	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	64
43	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	3	3	3	4	75
44	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
45	5	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	63
46	5	5	5	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
47	4	4	5	3	2	3	4	2	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	47
48	3	2	3	2	2	2	3	4	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	46
49	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	66
50	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	93

<b>51</b>	4	4	1	4	1	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	72
<b>52</b>	4	4	3	3	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	66
<b>53</b>	4	5	3	3	1	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70



**Lampiran 3**  
**Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian**

a. Brand Image

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	44	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	44	100,0

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,880	10

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure

Correlations												
		BE1	BE2	BE3	BE4	BE5	BE6	BE7	BE8	BE9	BE10	Skor
<b>BE1</b>	Pearson Correlation	1	,538**	,318*	,479**	0.226	,432**	,464**	0.269	,625**	,422**	,655**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.035	0.001	0.141	0.003	0.002	0.078	0.000	0.004	0.000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
<b>BE2</b>	Pearson Correlation	,538**	1	,612**	,623**	,490**	,579**	0.221	0.104	,451**	,404**	,737**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.001	0.000	0.149	0.500	0.002	0.007	0.000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
<b>BE3</b>	Pearson Correlation	,318*	,612**	1	,650**	,689**	,530**	0.103	-0.120	0.262	0.201	,650**
	Sig. (2-tailed)	0.035	0.000		0.000	0.000	0.000	0.505	0.440	0.086	0.190	0.000



	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
<b>BE4</b>	Pearson Correlation	,479**	,623**	,650**	1	,770**	,703**	,299*	0.213	,569**	,404**	,843**
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.000	0.000		0.000	0.000	0.049	0.166	0.000	0.006	0.000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
<b>BE5</b>	Pearson Correlation	0.226	,490**	,689**	,770**	1	,650**	0.075	0.116	,435**	,367*	,735**
	Sig. (2-tailed)	0.141	0.001	0.000	0.000		0.000	0.631	0.455	0.003	0.014	0.000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
<b>BE6</b>	Pearson Correlation	,432**	,579**	,530**	,703**	,650**	1	,339*	,324*	,734**	,709**	,880**
	Sig. (2-tailed)	0.003	0.000	0.000	0.000	0.000		0.024	0.032	0.000	0.000	0.000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
<b>BE7</b>	Pearson Correlation	,464**	0.221	0.103	,299*	0.075	,339*	1	0.230	,416**	,301*	,459**
	Sig. (2-tailed)	0.002	0.149	0.505	0.049	0.631	0.024		0.134	0.005	0.047	0.002
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
<b>BE8</b>	Pearson Correlation	0.269	0.104	- 0.120	0.213	0.116	,324*	0.230	1	,527**	,425**	,416**
	Sig. (2-tailed)	0.078	0.500	0.440	0.166	0.455	0.032	0.134		0.000	0.004	0.005
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
<b>BE9</b>	Pearson Correlation	,625**	,451**	0.262	,569**	,435**	,734**	,416**	,527**	1	,712**	,809**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.002	0.086	0.000	0.003	0.000	0.005	0.000		0.000	0.000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
<b>BE10</b>	Pearson Correlation	,422**	,404**	0.201	,404**	,367*	,709**	,301*	,425**	,712**	1	,710**

	Sig. (2-tailed)	0.004	0.007	0.190	0.006	0.014	0.000	0.047	0.004	0.000		0.000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
<b>Skor</b>	Pearson Correlation	,655**	,737**	,650**	,843**	,735**	,880**	,459**	,416**	,809**	,710**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.002	0.005	0.000	0.000	
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44

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

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



b. Kepuasan Pelanggan

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	53	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	53	100,0

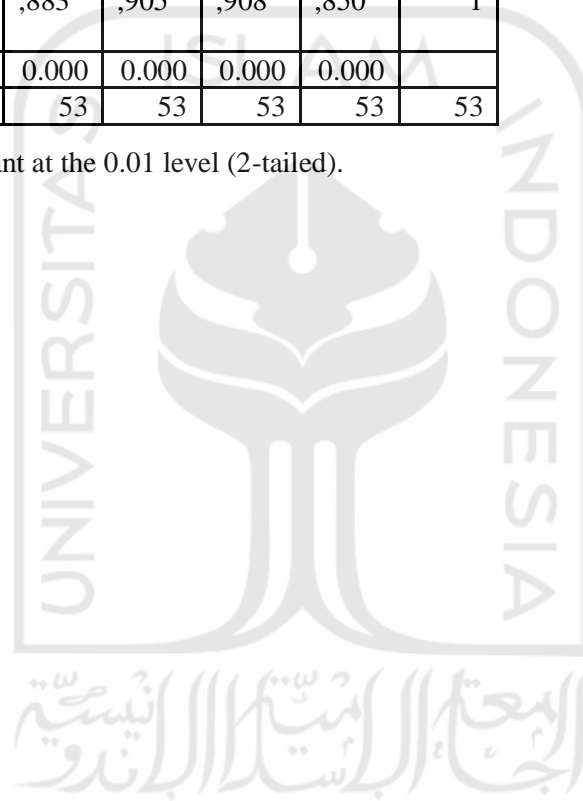
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,923	5

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

Correlations							
		CS1	CS2	CS3	CS4	CS5	Skor
CS1	Pearson Correlation	1	,731**	,651**	,732**	,577**	,849**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	53	53	53	53	53	53
CS2	Pearson Correlation	,731**	1	,734**	,732**	,640**	,883**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	53	53	53	53	53	53
CS3	Pearson Correlation	,651**	,734**	1	,810**	,819**	,905**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	53	53	53	53	53	53
CS4	Pearson Correlation	,732**	,732**	,810**	1	,741**	,908**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	53	53	53	53	53	53

<b>CS5</b>	Pearson Correlation	,577**	,640**	,819**	,741**	1	,850**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	53	53	53	53	53	53
<b>Skor</b>	Pearson Correlation	,849**	,883**	,905**	,908**	,850**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	53	53	53	53	53	53

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



c. Loyalitas Pelanggan

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	53	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	53	100,0

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,927	4

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure

Correlations						
		LT1	LT2	LT3	LT4	Skor
<b>LT1</b>	Pearson Correlation	1	,869**	,765**	,807**	,954**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	53	53	53	53	53
<b>LT2</b>	Pearson Correlation	,869**	1	,740**	,782**	,939**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000

	N	53	53	53	53	53
<b>LT3</b>	Pearson Correlation	,765**	,740**	1	,607**	,854**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	53	53	53	53	53
<b>LT4</b>	Pearson Correlation	,807**	,782**	,607**	1	,877**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	53	53	53	53	53
<b>Skor</b>	Pearson Correlation	,954**	,939**	,854**	,877**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	53	53	53	53	53

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

**Lampiran 4**  
**Tabel Frekuensi Karakteristik Responden**

a. Jenis Keamin

Keterangan	Jumlah	Presentase (%)
Laki – laki	90	52%
Perempuan	84	48%
Total	174	100%

b. Umur Responden

Umur	Jumlah	Presentase (%)
< 20 tahun	12	7%
20-25 tahun	158	91%
> 25 tahun	4	2%

c. Sumber Informasi Reponden

Sumber Informasi	Jumlah	Presentase (%)
Media Sosial	75	33%
Media Cetak	14	6%
Teman	91	40%
Lainnya	50	22%
Total	230	100%

d. Lama Pemakaian Responden

Lama pemakaian	Jumlah	Presentase (%)
< 1 tahun	116	67%
1 – 2 tahun	25	14%
> 2 tahun	33	19%
Total	174	100%





**Lampiran 5**  
**Data Analisis**

No	CITRA MEREK										KEPUASAN PELANGGAN					LOYALITAS PELANGGAN			
	BE1	BE2	BE3	BE4	BE5	BE6	BE7	BE8	BE9	BE10	CS1	CS2	CS3	CS4	CS5	LT1	LT2	LT3	LT4
1	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4
2	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5
3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
6	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
7	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5
8	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	5	5	3	3	4	4
9	4	4	5	4	2	2	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4
10	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4
11	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4
12	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4
13	4	5	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4
14	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
15	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
16	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
17	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
18	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
20	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5

<b>21</b>	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3
<b>22</b>	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4
<b>23</b>	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3
<b>24</b>	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5
<b>25</b>	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
<b>26</b>	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3
<b>27</b>	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5
<b>28</b>	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
<b>29</b>	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2
<b>30</b>	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3
<b>31</b>	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5
<b>32</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
<b>33</b>	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	4	3	3
<b>34</b>	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
<b>35</b>	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
<b>36</b>	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2
<b>37</b>	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2
<b>38</b>	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2
<b>39</b>	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	4	2	3	3	3
<b>40</b>	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	4	5	4	4	5	3	3	2	2
<b>41</b>	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	4	4	4	3	3	4
<b>42</b>	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	3	3	3
<b>43</b>	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	2	3	3	3
<b>44</b>	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	3	2	2
<b>45</b>	4	4	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	3	4	4
<b>46</b>	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	3

47	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5
48	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3
49	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5
50	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4
51	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4
52	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5
53	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4
54	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4
55	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	3	3
56	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4
57	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3
58	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	3
59	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
60	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	3	2	2
61	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3
62	4	4	3	4	3	2	3	2	3	4	5	5	4	5	4	3	3	4	3
63	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	4	5	5
64	5	4	5	4	4	2	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4
65	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
66	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
68	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4
69	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4
70	3	4	4	5	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3
71	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	3	3	4	3	3
72	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3

73	3	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	5	3	2	3	3
74	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	2	3	3	3
75	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5
76	3	4	5	3	3	3	3	4	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4
77	4	5	4	4	5	2	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3
78	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
79	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4
80	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5
81	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
82	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	2	2	3	3	3	2	3
83	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	2	3	2	3	2	2
84	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4
85	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4
86	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4
87	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	2	2	2	3	3	4	3	2
88	5	4	4	4	3	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
89	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5
90	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	2	3	2	3	2
91	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5
92	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3
93	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4
94	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2
95	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5
96	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3
97	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2
98	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4

<b>99</b>	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4
<b>100</b>	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4
<b>101</b>	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
<b>102</b>	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4
<b>103</b>	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5
<b>104</b>	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
<b>105</b>	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5
<b>106</b>	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4
<b>107</b>	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5
<b>108</b>	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>109</b>	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
<b>110</b>	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5
<b>111</b>	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	3	3	3
<b>112</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3
<b>113</b>	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>114</b>	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4
<b>115</b>	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
<b>116</b>	3	2	4	3	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3
<b>117</b>	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4
<b>118</b>	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
<b>119</b>	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4
<b>120</b>	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
<b>121</b>	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4
<b>122</b>	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3
<b>123</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
<b>124</b>	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5

125	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5
127	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
128	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4
129	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5
130	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4
131	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3
132	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2
133	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5
134	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5
135	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5
136	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
137	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
138	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
139	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4
140	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5
141	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
142	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4
143	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4
144	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5
145	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3
146	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
147	4	3	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4
148	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4
149	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4
150	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3

151	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	3	4	3	3
152	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3
153	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
154	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4
155	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
156	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4
157	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5
159	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5
160	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	5	4	5	4	5	3	3	3	4
161	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5
162	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4
163	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	5	5	4	4	5	4	3	3	3
164	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3
165	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	2	4	4	4	4
166	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	5	4	3	4
167	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3
168	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	3
169	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
170	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4
171	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3
172	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4
173	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
174	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5
<b>Rata-rata Per indikator</b>	3.9	3.9	4.0	3.9	3.8	3.8	3.8	3.9	4.0	3.9	4.1	4.1	4.1	4.0	4.0	3.9	3.9	3.8	3.8

Rata-rata Per variabel	3.9	4.1	3.8
---------------------------	-----	-----	-----





**Lampiran 6**  
**Uji Validitas Dan Reliabilitas**

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

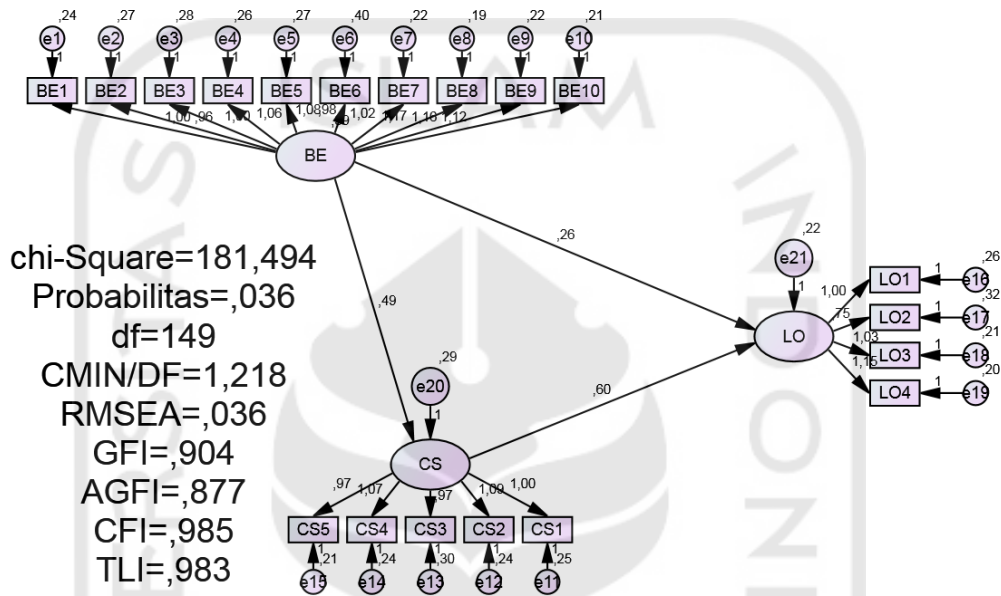
			Estimate
CS	<---	BE	,491
LO	<---	CS	,563
LO	<---	BE	,246
BE1	<---	BE	,785
BE2	<---	BE	,758
BE3	<---	BE	,760
BE4	<---	BE	,791
BE5	<---	BE	,794
BE6	<---	BE	,693
BE7	<---	BE	,803
BE8	<---	BE	,860
BE9	<---	BE	,840
BE10	<---	BE	,837
CS1	<---	CS	,780
CS2	<---	CS	,811
CS3	<---	CS	,743
CS4	<---	CS	,807
CS5	<---	CS	,794
LO1	<---	LO	,795
LO2	<---	LO	,662
LO3	<---	LO	,834
LO4	<---	LO	,862



			Estimate	$\sum \text{Est}$	$\text{Est}^2$	$1-(\sum \text{Est})^2$	Error	$(\sum \text{EST})^2$	$(\sum \text{EST})^2 + \text{Error}$	CR
<b>BE1</b>	←	<b>BE</b>	0.785	7.921	0.616225	0.383775	3.704667	62.74224	66.44691	0.944246
<b>BE2</b>	←	<b>BE</b>	0.758		0.574564	0.425436				
<b>BE3</b>	←	<b>BE</b>	0.76		0.5776	0.4224				
<b>BE4</b>	←	<b>BE</b>	0.791		0.625681	0.374319				
<b>BE5</b>	←	<b>BE</b>	0.794		0.630436	0.369564				
<b>BE6</b>	←	<b>BE</b>	0.693		0.480249	0.519751				
<b>BE7</b>	←	<b>BE</b>	0.803		0.644809	0.355191				
<b>BE8</b>	←	<b>BE</b>	0.86		0.7396	0.2604				
<b>BE9</b>	←	<b>BE</b>	0.84		0.7056	0.2944				
<b>BE10</b>	←	<b>BE</b>	0.837		0.700569	0.299431				
<b>CS1</b>	←	<b>CS</b>	0.78	3.935	0.6084	0.3916	3.391276	15.48423	18.8755	0.820335
<b>CS2</b>	←	<b>CS</b>	0.811		0.657721	0.342279				
<b>CS3</b>	←	<b>CS</b>	0.743		0.552049	0.447951				
<b>CS4</b>	←	<b>CS</b>	0.807		0.651249	0.348751				
<b>CS5</b>	←	<b>CS</b>	0.794		0.630436	0.369564				
<b>LO1</b>	←	<b>LO</b>	0.795	3.153	0.632025	0.367975	1.491131	9.941409	11.43254	0.869571
<b>LO2</b>	←	<b>LO</b>	0.662		0.438244	0.561756				
<b>LO3</b>	←	<b>LO</b>	0.834		0.695556	0.304444				
<b>LO4</b>	←	<b>LO</b>	0.862		0.743044	0.256956				

**Lampiran 7**  
**Pengujian SEM**

**Model Persamaan Struktural**



**Uji Normalitas**

Assessment of normality (Group number 1)

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
LO4	2,000	5,000	-,332	-1,786	-,645	-1,738
LO3	2,000	5,000	-,220	-1,187	-,588	-1,584
LO2	2,000	5,000	-,218	-1,173	-,351	-,944
LO1	2,000	5,000	-,143	-,772	-,829	-2,233
CS5	2,000	5,000	-,439	-2,363	-,188	-,507
CS4	2,000	5,000	-,630	-3,394	-,107	-,287
CS3	2,000	5,000	-,703	-3,787	,134	,360
CS2	2,000	5,000	-,705	-3,794	,005	,013
CS1	2,000	5,000	-,740	-3,987	,248	,668
BE10	2,000	5,000	-,462	-2,486	-,304	-,819
BE9	2,000	5,000	-,296	-1,595	-,816	-2,198
BE8	2,000	5,000	-,508	-2,736	-,292	-,785

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
BE7	2,000	5,000	-,206	-1,108	-,499	-1,343
BE6	2,000	5,000	-,381	-2,051	-,533	-1,434
BE5	2,000	5,000	-,363	-1,955	-,465	-1,251
BE4	2,000	5,000	-,485	-2,614	-,269	-,723
BE3	2,000	5,000	-,275	-1,480	-,756	-2,036
BE2	2,000	5,000	-,344	-1,853	-,354	-,954
BE1	2,000	5,000	-,154	-,832	-,793	-2,134
Multivariate					-3,655	-,853

### Degree Of Freedom

Computation of degrees of freedom (Default model)

Number of distinct sample moments:	190
Number of distinct parameters to be estimated:	41
Degrees of freedom (190 - 41):	149

### MODEL FIT

#### CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	41	181,494	149	,036	1,218
Saturated model	190	,000	0		
Independence model	19	2351,552	171	,000	13,752

#### RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,030	,904	,877	,709
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,303	,202	,114	,182

#### Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,923	,911	,985	,983	,985
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	,036	,010	,052	,918
Independence model	,271	,262	,281	,000

## UJI HIPOTESIS

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
CS <--- BE	,492	,085	5,794	***	par_17
LO <--- CS	,603	,096	6,304	***	par_18
LO <--- BE	,264	,084	3,154	,002	par_19
BE1 <--- BE	1,000				
BE2 <--- BE	,964	,088	10,934	***	par_1
BE3 <--- BE	,998	,091	10,960	***	par_2
BE4 <--- BE	1,064	,092	11,507	***	par_3
BE5 <--- BE	1,084	,094	11,505	***	par_4
BE6 <--- BE	,981	,100	9,764	***	par_5
BE7 <--- BE	1,022	,087	11,803	***	par_6
BE8 <--- BE	1,169	,091	12,890	***	par_7
BE9 <--- BE	1,158	,093	12,470	***	par_8
BE10 <--- BE	1,118	,090	12,358	***	par_9
CS1 <--- CS	1,000				
CS2 <--- CS	1,092	,098	11,183	***	par_10
CS3 <--- CS	,971	,097	10,006	***	par_11
CS4 <--- CS	1,074	,096	11,143	***	par_12
CS5 <--- CS	,971	,088	11,008	***	par_13
LO1 <--- LO	1,000				
LO2 <--- LO	,753	,084	9,000	***	par_14
LO3 <--- LO	1,032	,088	11,710	***	par_15
LO4 <--- LO	1,148	,094	12,180	***	par_16