

APPENDIX A

RESEARCH QUESTIONNAIRES

ATRIBUT DARI BISNIS KOPI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN:

Penelitian Kepuasan Pelanggan Terhadap

Starbucks Empire XXI Yogyakarta

Assalamualaikum wr. wb, perkenalkan nama saya Safira Septananda Pamurty, seorang mahasiswi Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen di Universitas Islam Indonesia. Saat ini saya sedang melakukan penelitian tentang " Atribut Dari Bisnis Kopi Terhadap Kepuasan Pelanggan: Penelitian Kepuasan Pelanggan Terhadap Starbucks Empire XXI Yogyakarta". Untuk itu, dengan ini saya memohon kesediaan Saudara/i untuk berkenan meluangkan waktu sejenak untuk mengisi kuesioner di bawah ini sesuai dengan pengalaman yang pernah dirasakan dalam mengunjungi kedai kopi tersebut.

Perlu diketahui bahwa kerahasiaan data yang Saudara/i isi akan dijamin dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian semata. Apabila ada pertanyaan lebih lanjut silahkan menghubungi saya melalui email safiraseptananda@gmail.com.

Atas perhatiannya, saya ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum wr. Wb

Ps: Teman-teman yang beruntung nantinya akan mendapatkan voucher GOPAY/OVO.

Yogyakarta, November 2019

Safira Septananda Pamurty

BAGIAN A: IDENTITAS

ATRIBUT BISNIS KEDAI KOPI MENUJU KEPUASAN PELANGGAN

* Required

PENELITIAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP STARBUCKS EMPIRE XXI YOGYAKARTA



IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin *

Check all that apply.

- Laki-laki
 Perempuan

2. Umur *

Check all that apply.

- <16
 16-20
 21-25
 26-30
 30<

3. **Pengeluaran perbulan *** *Mark only one oval.*

- <1000.000
- 1.000.000 - 3.000.000
- > 3.000.000

4. **Pendidikan *** *Mark only one oval.*

- SMP
- SMA Sederajat
- S1
- S2, S3
- Others

5. **Latar Belakang Pekerjaan** *Mark only one oval.*

- Pelajar/ Mahasiswa
- PNS/TNI/Polri
- Pegawai Swasta
- Wirausaha
- Lainnya

6. **No HP (Undian OVO) ***



2. Suasana Café Starbucks Empire XXI Yogyakarta tidak asing bagi saya. * Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	6	
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Sangat Tidak Setuju						Sangat Setuju	

3. Saya nyaman menghabiskan waktu di Café Starbucks Empire XXI Yogyakarta. * Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	6	
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Sangat Tidak Setuju						Sangat Setuju	

4. Meminum kopi di Café Starbucks Empire XXI Yogyakarta membuat saya merasa relax. * Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	6	
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Sangat Tidak Setuju						Sangat Setuju	

5. Café Starbucks Empire XXI memiliki desain interior yang menarik. * Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	6	
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Sangat Tidak Setuju						Sangat Setuju	

6. Layout atau tata letak di Café Starbucks Empire XXI Yogyakarta tertata dengan baik. * Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	6	
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Sangat Tidak Setuju						Sangat Setuju	

BAGIAN C: SIKAP KARYAWAN/EMPLOYEE ATTITUDE

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Agak Tidak Setuju
- 4 = Agak Setuju
- 5 = Setuju
- 6 = Sangat Setuju



1. Karyawan di Café Starbucks Empire XXI Yogyakarta memiliki sikap yang ramah. * Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	6	
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

2. Karyawan di Café Starbucks Empire XXI Yogyakarta mempunyai sikap yang baik hati. * Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	6	
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Sangat Tidak Setuju						Sangat Setuju	

3. Karyawan di Café Starbucks Empire XXI Yogyakarta mampu menyenangkan pelanggan. *Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	6	
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Sangat Tidak Setuju						Sangat Setuju	

4. Karyawan di Café Starbucks Empire XXI Yogyakarta mampu merespon pelanggan dengan cepat *Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	6	
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Sangat Tidak Setuju						Sangat Setuju	

5. Karyawan di Café Starbucks Empire XXI Yogyakarta berinteraksi baik dengan pelanggan. *Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	6	
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Sangat Tidak Setuju						Sangat Setuju	

6. Karyawan di Café Starbucks Empire XXI Yogyakarta memiliki sikap pelayanan secara profesional. *Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	6	
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Sangat Tidak Setuju						Sangat Setuju	

7. Karyawan di Café Starbucks Empire XXI Yogyakarta memberikan sikap pelayanan yang baik. *Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	6	
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Sangat Tidak Setuju							Sangat Setuju

8. Karyawan di Café Starbucks Empire XXI Yogyakarta memiliki sifat yang cukup sabar dalam melayani pelanggan *Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	6	
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Sangat Tidak Setuju							Sangat Setuju

9. Karyawan di Café Starbucks Empire XXI Yogyakarta bersemangat dalam melayani pelanggan. *Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	6	
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Sangat Tidak Setuju							Sangat Setuju

10. Karyawan di Café Starbucks Empire XXI Yogyakarta berpakaian dengan baik dan rapi. * Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	6	
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Sangat Tidak Setuju							Sangat Setuju

BAGIAN D: LAYANAN IT/ IT SERVICES

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Agak Tidak Setuju
- 4 = Agak Setuju
- 5 = Setuju
- 6 = Sangat Setuju



1. Layanan Internet nirkabel (wifi) di Café Starbucks Empire XXI Yogyakarta memuaskan. * Mark only one oval.

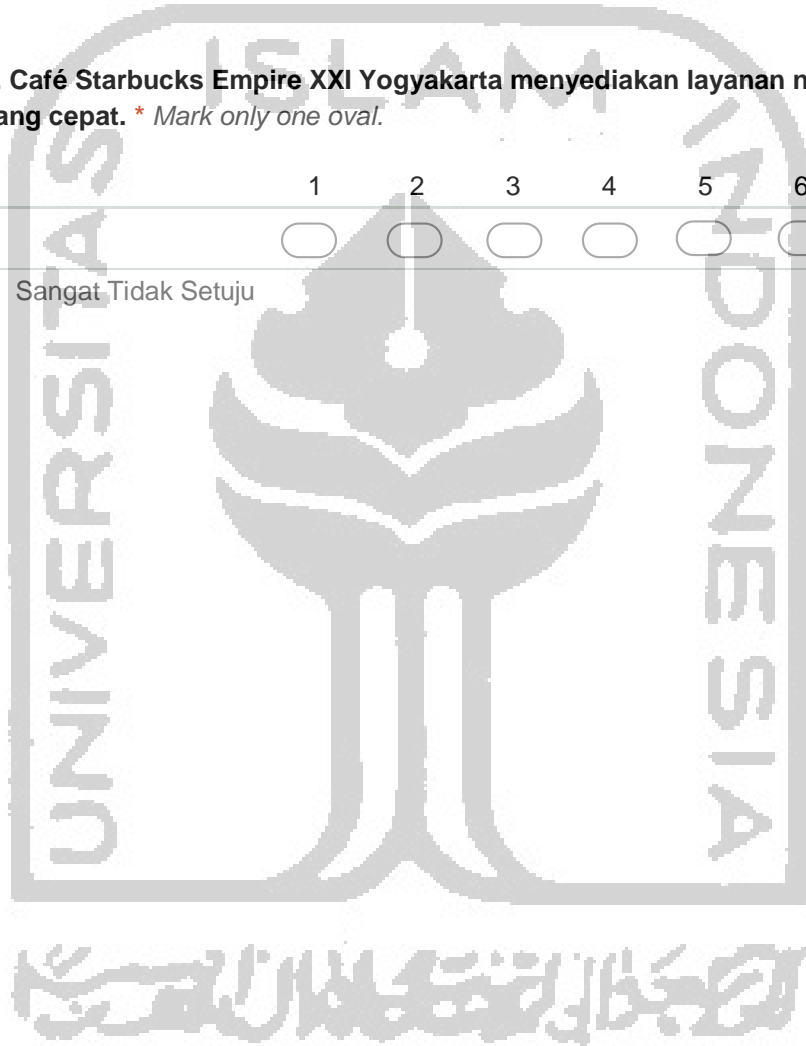
	1	2	3	4	5	6	
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Sangat Tidak Setuju							Sangat Setuju

2. Café Starbucks Empire XXI Yogyakarta memiliki layanan Internet yang baik. * Mark only one oval.

1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sangat Tidak Setuju			Sangat Setuju		

3. Café Starbucks Empire XXI Yogyakarta menyediakan layanan nirkabel (wifi) yang cepat. * Mark only one oval.

1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sangat Tidak Setuju			Sangat Setuju		



BAGIAN E: KUALITAS KOPI/ COFFEE QUALITY

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Agak Tidak Setuju
- 4 = Agak Setuju
- 5 = Setuju
- 6 = Sangat Setuju



1. Rasa kopi di Café Starbucks Empire XXI Yogyakarta Yogyakarta enak. *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	6	
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Sangat Tidak Setuju							Sangat Setuju

2. Kopi di Café Starbucks Empire XXI Yogyakarta memiliki aroma yang enak *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	6	
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Sangat Tidak Setuju							Sangat Setuju

3. Aroma kopi di Café Starbucks Empire XXI Yogyakarta menyenangkan. *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	6	
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Sangat Tidak Setuju							Sangat Setuju

4. Saya suka dengan aroma dan rasa kopi di Café Starbucks Empire XXI Yogyakarta. *

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	6	
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Sangat Tidak Setuju							Sangat Setuju

BAGIAN F: KEPUASAN PELANGGAN/SATISFACTION

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Agak Tidak Setuju
- 4 = Agak Setuju
- 5 = Setuju
- 6 = Sangat Setuju



1. Saya puas dengan Café Starbucks Empire XXI Yogyakarta. * *Mark only one oval.*

	1	2	3	4	5	6	
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

2. **Café Starbucks Empire XXI Yogyakarta memenuhi minuman kopi yang dibutuhkan pelanggan.** * *Mark only one oval.*

1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sangat Tidak Setuju			Sangat Setuju		

3. **Saya senang dengan Café Starbucks Empire XXI Yogyakarta.** * *Mark only one oval.*

1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sangat Tidak Setuju			Sangat Setuju		

4. **Pilihan saya untuk mengunjungi Café Starbucks Empire XXI Yogyakarta adalah pilihan yang cukup bijaksana.** * *Mark only one oval.*

1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sangat Tidak Setuju			Sangat Setuju		

5. **Menurut saya, mengunjungi Café Starbucks Empire XXI Yogyakarta adalah salah satu hal yang tepat.** * *Mark only one oval.*

1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sangat Tidak Setuju			Sangat Setuju		

6. **Fasilitas Café Starbucks Empire XXI Yogyakarta sangat cocok untuk menghabiskan waktu.** * *Mark only one oval.*

1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sangat Tidak Setuju			Sangat Setuju		

7. Saya senang dengan pelayanan secara keseluruhan di Café Starbucks Empire XXI Yogyakarta. *Mark only one oval.

1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sangat Tidak Setuju			Sangat Setuju		

8. Menghabiskan waktu di Café Starbucks Empire XXI Yogyakarta adalah pengalaman yang menyenangkan. * Mark only one oval.

1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sangat Tidak Setuju			Sangat Setuju		

9. Saya benar-benar puas dengan Café Starbucks Empire XXI Yogyakarta. *
Mark only one oval.

1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sangat Tidak Setuju			Sangat Setuju		

BAGIAN G: LOYALITAS/ LOYALTY

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Agak Tidak Setuju
- 4 = Agak Setuju
- 5 = Setuju
- 6 = Sangat Setuju



1. Saya bersedia membayar lebih untuk menikmati kopi di Café Starbucks Empire XXI Yogyakarta. *Mark only one oval.

1 2 3 4 5 6

Sangat Tidak Setuju
Sangat Setuju

2. Saya akan membeli Kopi lagi di Café Starbukcs Empire XXI Yogyakarta pada waktu yang akan datang *Mark only one oval.

1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sangat Tidak Setuju			Sangat Setuju		

3. Saya adalah pelanggan setia Starbucks Empire XXI Yogyakarta. * Mark only one oval.

1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sangat Tidak Setuju			Sangat Setuju		

4. Saya tidak keberatan merkomendasikan Starbucks Empire XXI Yogyakarta kepada teman-teman saya atau orang lain. * Mark only one oval.

1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sangat Tidak Setuju			Sangat Setuju		

APPENDIX B

VALIDITY AND RELIABILITY TEST OF RESEARCH

INSTRUMENTS RESULTS (SPSS)

Pilot Test with 40 Respondents

1.) *At (Atmosphere):*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	<i>Valid</i>	40	100.0
	<i>Excluded^a</i>	0	.0
	<i>Total</i>	40	100.0

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

Reliability Statistics

<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
.665	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Cronbach's Alpha if Item Deleted
At1	24.78	7.769	.405	.630
At2	25.03	5.922	.514	.575
At3	25.15	5.515	.622	.524
At4	25.40	6.554	.385	.630
At5	24.85	7.823	.306	.684
At6	24.68	8.020	.382	.658

2.) *Em (Employee Attitude):*

Case Processing Summary

	N	%
Valid	40	100.0
Cases Excluded^a	0	.0
Total	40	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.926	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Em1	46.93	29.148	.715	.919
Em2	46.90	29.836	.682	.921
Em3	47.00	29.282	.738	.918
Em4	46.88	29.292	.817	.914
Em5	46.83	30.456	.675	.921
Em6	46.68	29.456	.803	.915
Em7	46.83	30.199	.639	.923
Em8	46.95	28.510	.743	.918
Em9	46.85	30.644	.661	.922
Em10	46.63	30.907	.728	.919

3.) *It (IT Services):*

Case Processing Summary

	N	%
<i>Valid</i>	40	100.0
<i>Cases Excluded^a</i>	0	.0
<i>Total</i>	40	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.888	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
It1	10.15	1.874	.876	.754
It2	10.18	1.789	.844	.785
It3	10.18	2.456	.648	.948

4.) *Cq (Coffee Quality):*

Case Processing Summary

	N	%
Valid	40	100.0
Cases Excluded^a	0	.0
Total	40	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.774	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Cq1	16.15	2.541	.532	.742
Cq2	16.08	2.071	.753	.617
Cq3	16.17	2.558	.529	.743
Cq4	16.17	2.507	.503	.758

5.) *Sa (Satisfaction):*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded^a	0	.0
	Total	40	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.912	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Sa1	41.15	19.003	.638	.907
Sa2	41.05	18.921	.495	.915
Sa3	41.15	18.233	.679	.903
Sa4	41.40	16.195	.865	.889
Sa5	41.40	15.579	.782	.897
Sa6	41.13	18.317	.596	.909
Sa7	41.15	18.285	.668	.904
Sa8	41.43	16.763	.781	.896
Sa9	41.35	16.797	.800	.894

6.) *Lo (Loyalty):*

Case Processing Summary

	N	%
<i>Valid</i>	40	100.0
<i>Cases Excluded^a</i>	0	.0
<i>Total</i>	40	100.0

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

Reliability Statistics

<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
.765	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Lo1	14.75	3.731	.536	.743
Lo2	14.18	4.558	.668	.672
Lo3	14.95	3.997	.562	.712
Lo4	14.10	4.810	.572	.714

APPENDIX C

TABLES OF THE RESPONDENTS CHARACTERISTICS

Classification of Respondent's Gender

No	Gender	Number (person)	Percentage
	Male	109	46.4
	Female	126	53.6
	Total	235	100

Classification of Respondent's Age

No	Age (Year)	Number (person)	Percentage
1	<16	1	0.4
2	16-20	96	40.9
3	21-25	118	50.2
4	26-30	18	7.7
5	30<	2	0.8
	Total	235	100

Classification of Respondent's Last Education

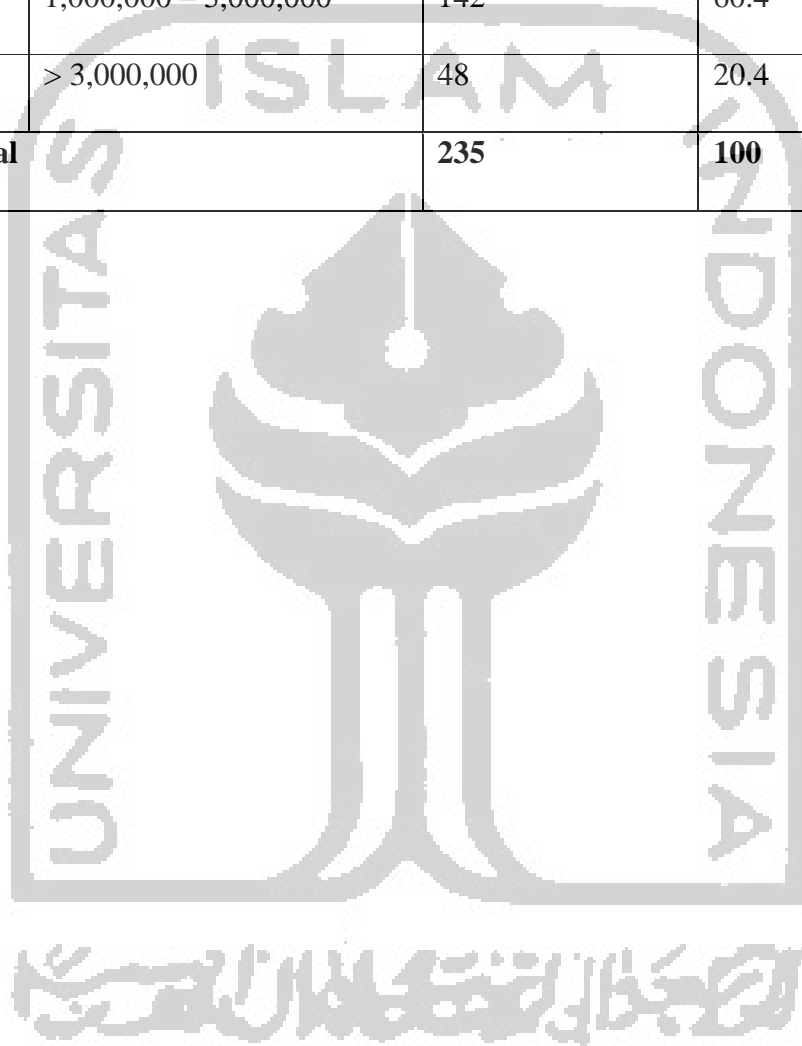
No	Education	Number (person)	Percentage
1	Junior High School / Equivalent	0	0.0
2	High School / Equivalent	47	20.1
3	Undergraduate	162	68.9
4	Academi	1	0.4
5	Postgraduate	25	10.6
Total		235	100

Classification of Respondent's Job Type

No	Job	Number (person)	Percentage
1	Student	190	80.9
2	PNS/TNI/POLRI	0	0.0
3	Employee	15	6.4
4	Entrepreneur	19	8.1
5	Others	11	4.6
Total		235	100

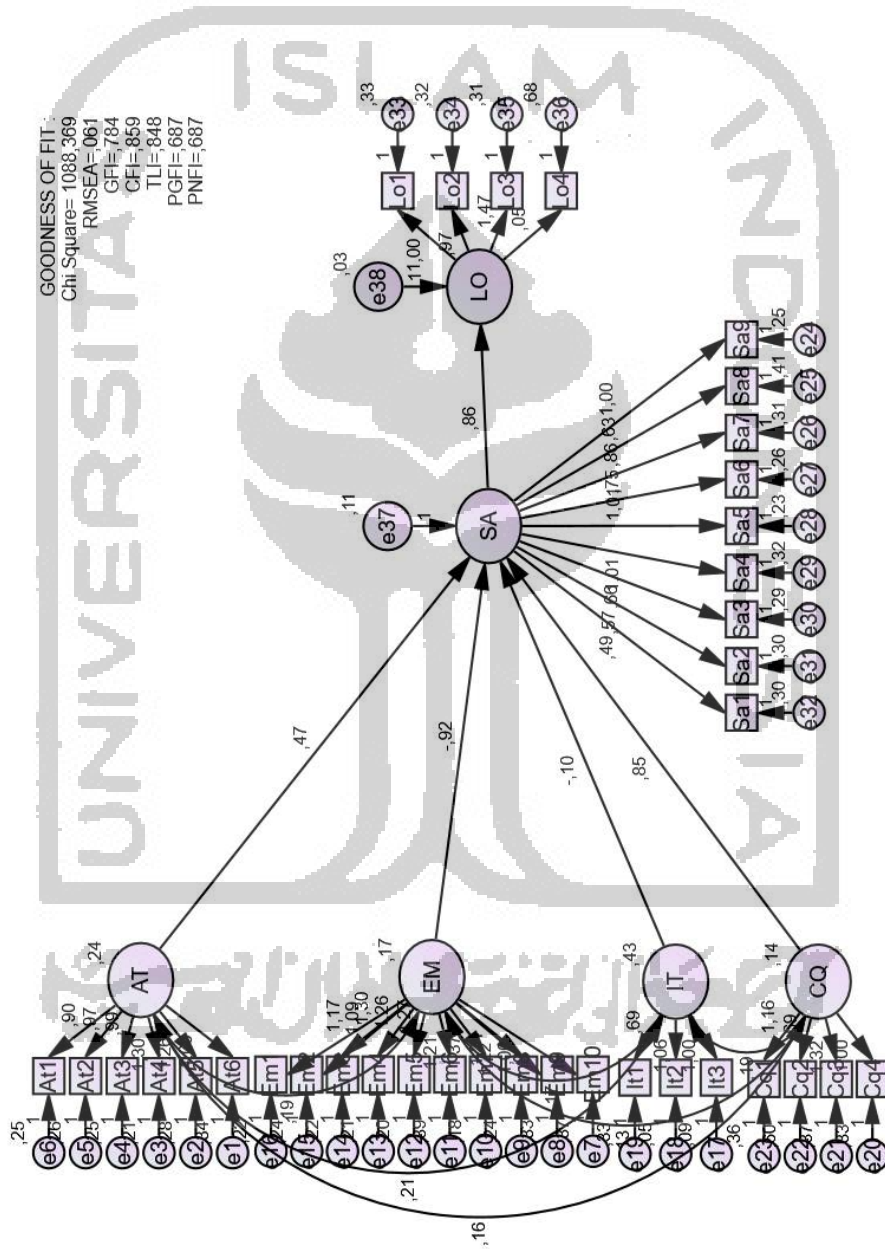
Classification of Respondent's Monthly Expenses

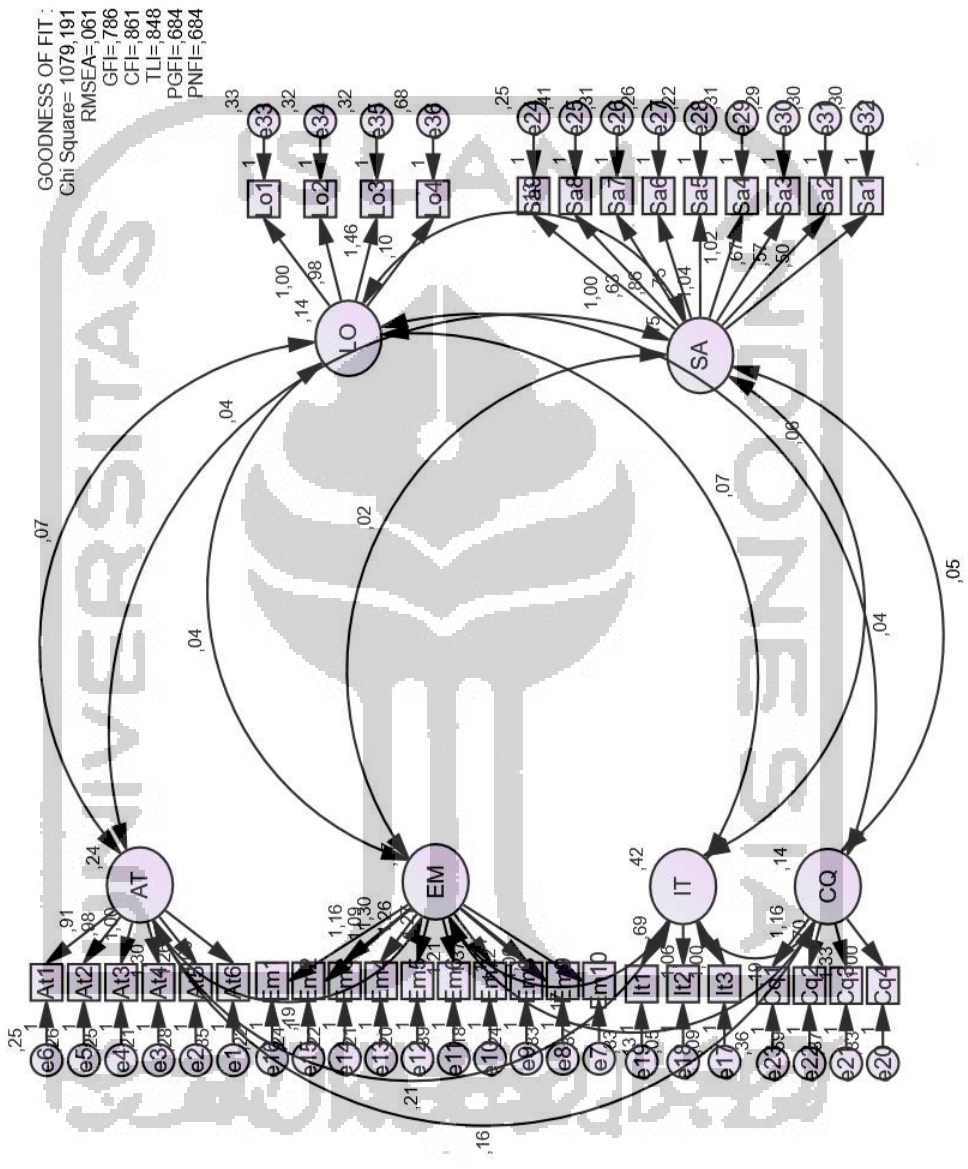
No	Monthly Expenses	Number (person)	Percentage
1	<,1000,000	45	19.2
2	1,000,000 – 3,000,000	142	60.4
3	> 3,000,000	48	20.4
Total		235	100

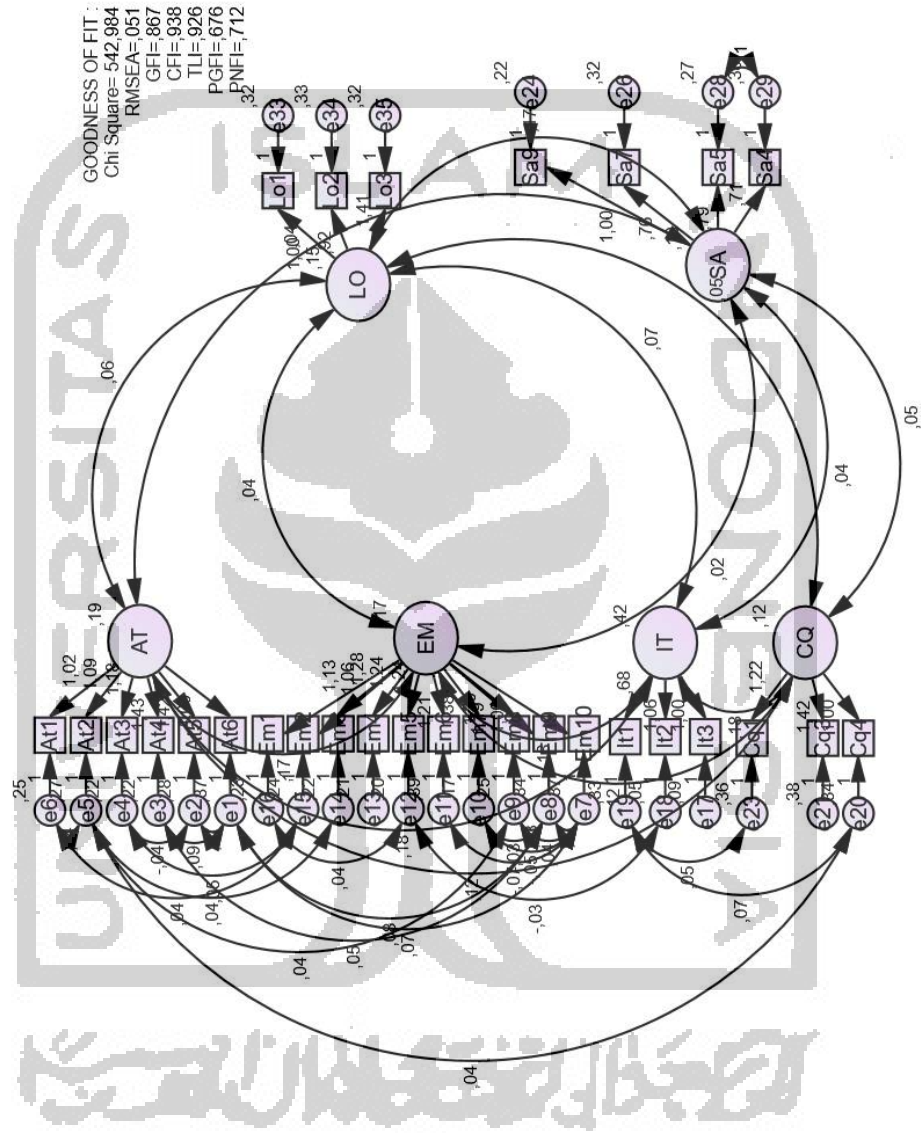


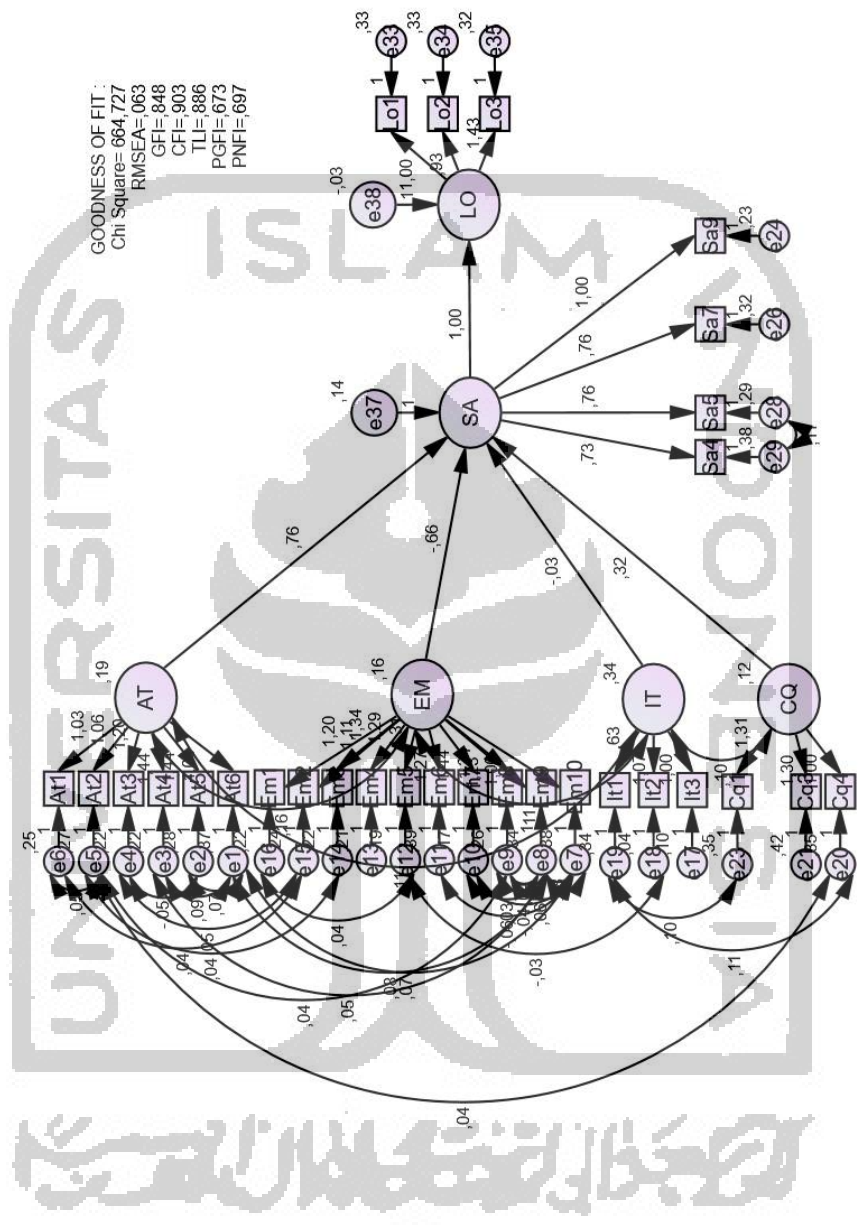
APPENDIX D

RESULTS OF THE FULL MODEL





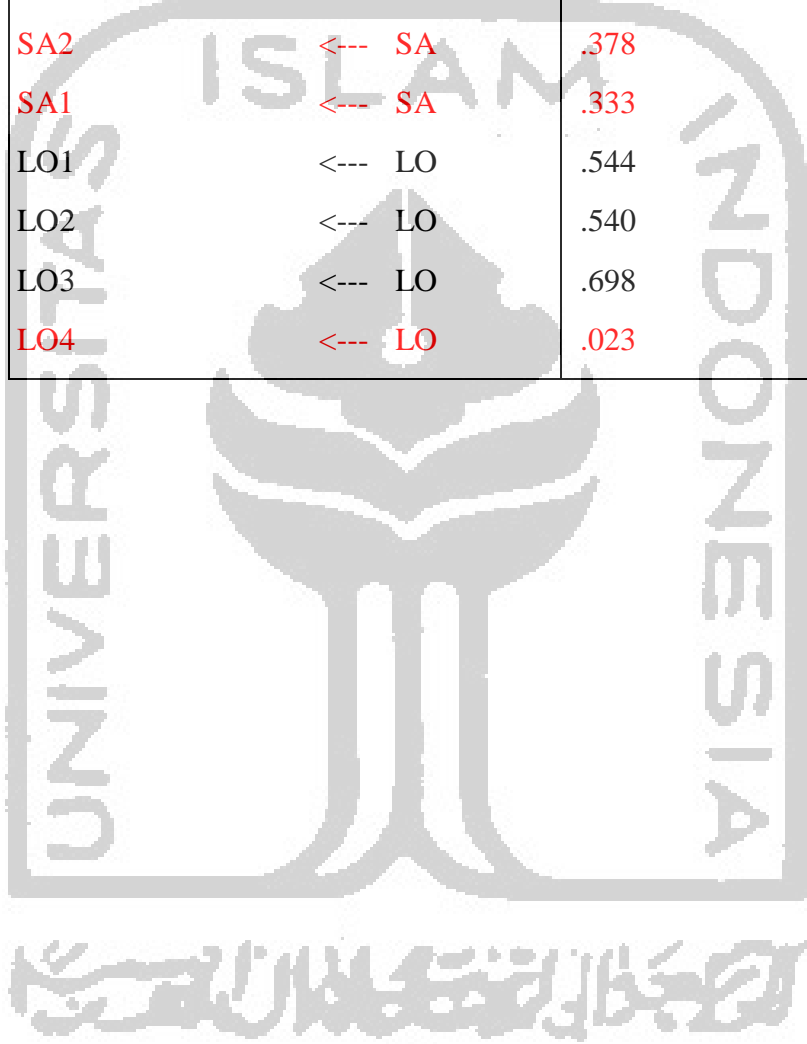




VALIDITY AND GOODNESS OF FIT TEST

		Estimate
AT6	<--- AT	.645
AT5	<--- AT	.762
AT4	<--- AT	.815
AT3	<--- AT	.700
AT2	<--- AT	.684
AT1	<--- AT	.665
EM10	<--- EM	.559
EM9	<--- EM	.659
EM8	<--- EM	.749
EM7	<--- EM	.795
EM6	<--- EM	.624
EM5	<--- EM	.764
EM4	<--- EM	.747
EM3	<--- EM	.752
EM2	<--- EM	.675
EM1	<--- EM	.716
IT3	<--- IT	.908
IT2	<--- IT	.949
IT1	<--- IT	.616
CQ4	<--- CQ	.552
CQ3	<--- CQ	.635
CQ2	<--- CQ	.320
CQ1	<--- CQ	.589
SA9	<--- SA	.621
SA8	<--- SA	.363
SA7	<--- SA	.521

		Estimate
SA6	<--- SA	.497
SA5	<--- SA	.638
SA4	<--- SA	.578
SA3	<--- SA	.433
SA2	<--- SA	.378
SA1	<--- SA	.333
LO1	<--- LO	.544
LO2	<--- LO	.540
LO3	<--- LO	.698
LO4	<--- LO	.023



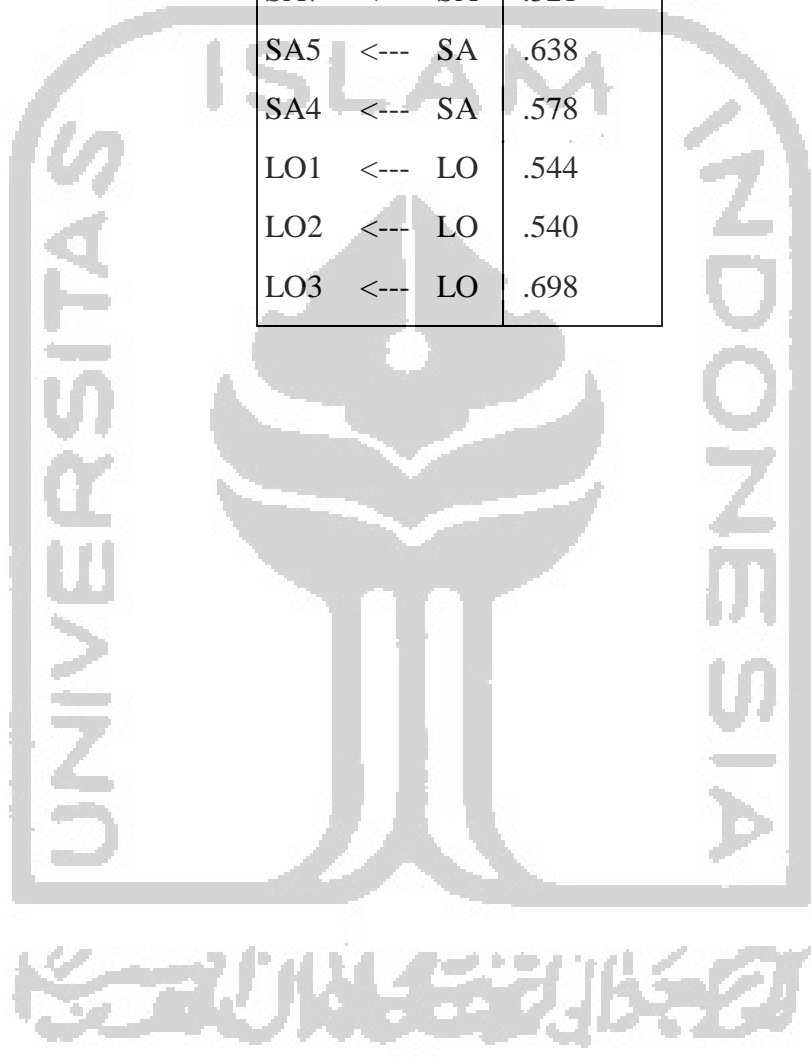
GOODNESS OF FIT TEST RESULT

Fit Indeks	GOF	Criteria	Cut-off value	Description
Absolute Indeks	Chi Square	Small	1079.191	Not Fit
	RMSEA	≤ 0.08	0.061	Fit
	GFI	≥ 0.90	0.786	Not fit
Incremental Indeks	TLI	≥ 0.90	0.861	Fit
	CFI	≥ 0.90	0.848	Marginal fit
Parsimony Indeks	PGFI	≥ 0.60	0.684	Marginal fit
	PNFI	≥ 0.60	0.684	Fit

MODIFIED VALIDITY AND GOODNESS OF FIT TEST

	Estimate
SA <--- AT	.588
SA <--- EM	-.962
SA <--- IT	-.165
SA <--- CQ	.815
LO <--- SA	.902
AT6 <--- AT	.645
AT5 <--- AT	.762
AT4 <--- AT	.815
AT3 <--- AT	.700
AT2 <--- AT	.684
AT1 <--- AT	.665
EM10 <--- EM	.559
EM9 <--- EM	.659
EM8 <--- EM	.749
EM7 <--- EM	.795
EM6 <--- EM	.624
EM5 <--- EM	.764
EM4 <--- EM	.747
EM3 <--- EM	.752
EM2 <--- EM	.675
EM1 <--- EM	.716
IT3 <--- IT	.908
IT2 <--- IT	.949
IT1 <--- IT	.616
CQ4 <--- CQ	.552
CQ3 <--- CQ	.635

		Estimate
CQ1	<--- CQ	.589
SA9	<--- SA	.621
SA8	<--- SA	.363
SA7	<--- SA	.521
SA5	<--- SA	.638
SA4	<--- SA	.578
LO1	<--- LO	.544
LO2	<--- LO	.540
LO3	<--- LO	.698



MODIFIED GOODNESS FIT TEST RESULT

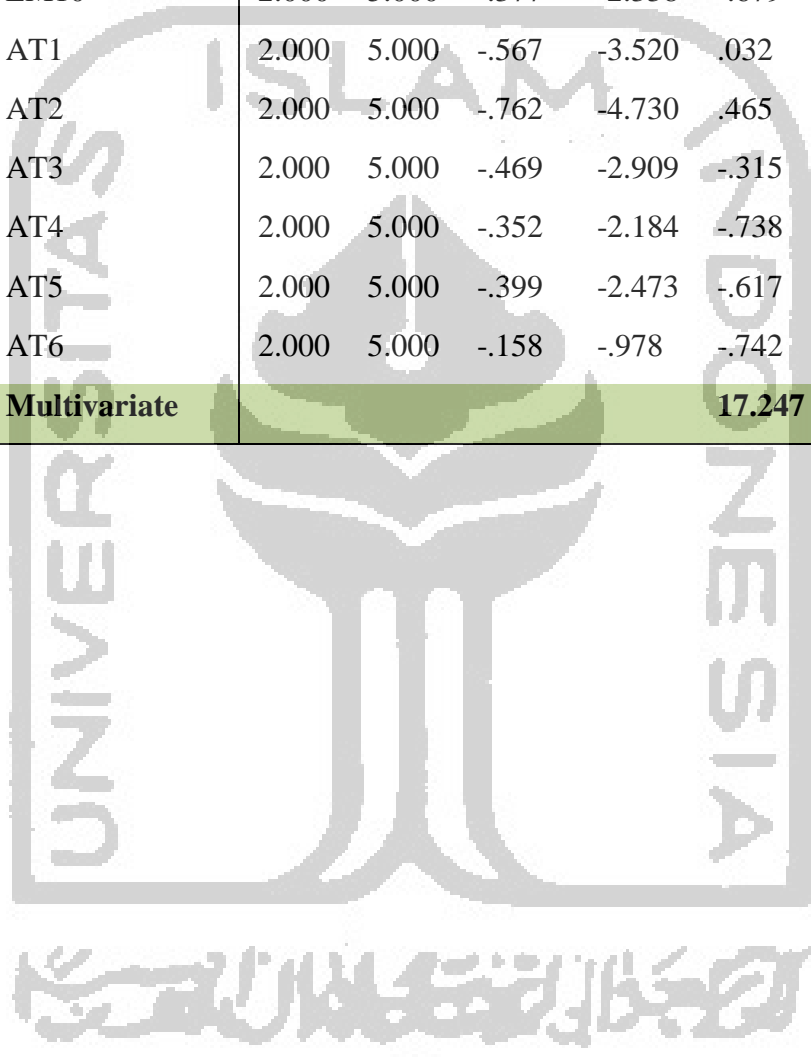
Fit Indeks	Goodness of Fit	Criteria	Cut-off value	Description
Absolute Indeks	Chi Square	Small	542.984	Fit
	RMSEA	0.08	0.051	Fit
	GFI	0.90	0.867	Marginal Fit
Incremental Indeks	TLI	0.90	0.938	Fit
	CFI	0.90	0.926	Fit
Parsimony Indeks	PGFI	0.60	0.676	Fit
	PNFI	0.60	0.712	Fit



NORMALITY TEST RESULT

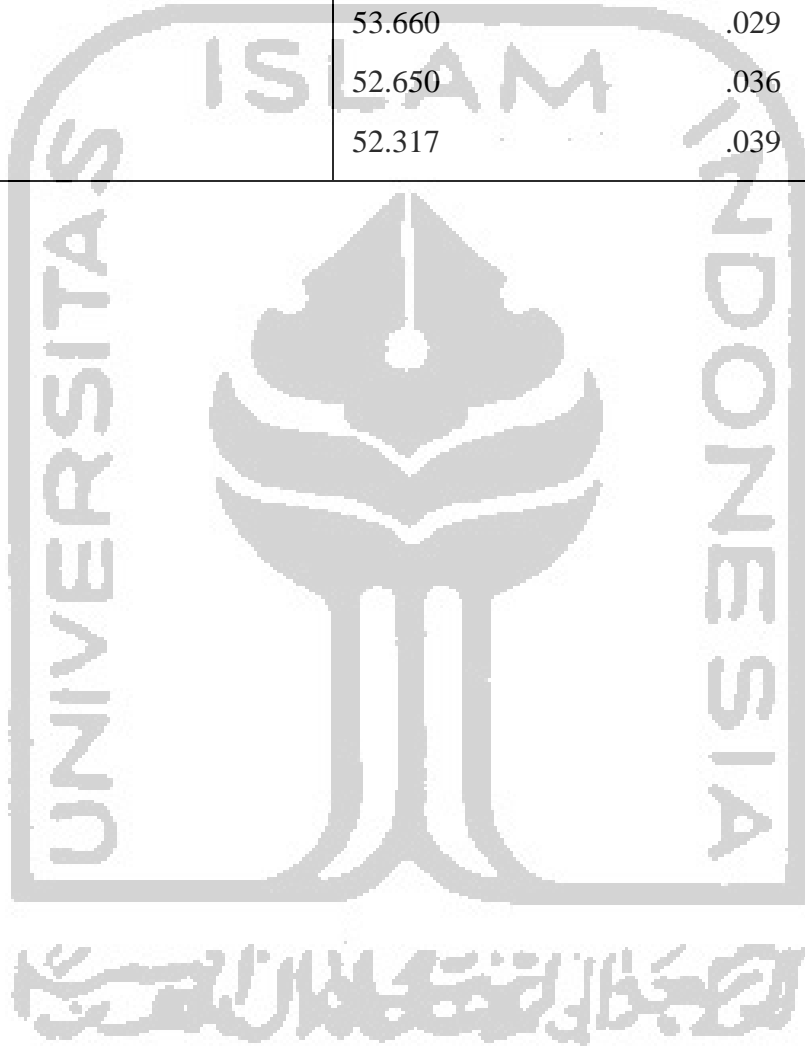
Variable	Min	Max	Skew	C.R.	Kurtosis	C.R.
LO4	1.000	6.000	-1.060	-6.575	0.953	2.955
LO3	1.000	5.000	-.963	-5.977	1.850	5.741
LO2	3.000	5.000	0.015	0.096	-.799	-2.480
LO1	3.000	5.000	-.006	-.034	-.881	-2.732
SA1	3.000	5.000	-.072	-.445	-.417	-1.294
SA2	3.000	5.000	-.044	-.273	-.267	-.828
SA3	3.000	5.000	-.484	-3.000	-.657	-2.037
SA4	3.000	5.000	-.168	-1.043	-.896	-2.778
SA5	3.000	5.000	-.035	-.219	-.428	-1.326
SA6	3.000	5.000	-.094	-.586	-.419	-1.301
SA7	3.000	5.000	-.153	-.948	-.693	-2.151
SA8	3.000	5.000	.190	1.179	-.878	-2.725
SA9	3.000	5.000	-.217	-1.347	-.647	-2.008
CQ1	2.000	5.000	-.694	-4.303	.388	1.205
CQ2	2.000	5.000	-.906	-5.622	.607	1.885
CQ3	2.000	5.000	-.847	-5.257	.413	1.281
CQ4	2.00	5.000	-.636	-3.944	.205	.636
IT1	2.000	5.000	-.527	-3.270	-.305	-.948
IT2	2.000	5.000	-.585	-3.628	.123	.381
IT3	2.000	5.000	-.621	-3.851	.277	.858
EM1	2.000	5.000	-.523	-3.247	-.036	-.111
EM2	2.000	5.000	-.486	-3.017	.002	.005
EM3	2.000	5.000	-.755	-4.687	.335	1.039
EM4	2.000	5.000	-.528	-3.276	-.228	-.707
EM5	2.000	5.000	-.579	-3.593	.390	1.210
EM6	2.000	5.000	-1.069	-6.636	.945	2.933

Variable	Min	Max	Skew	C.R.	Kurtosis	C.R.
EM7	2.000	5.000	-.742	-4.603	.557	1.727
EM8	2.000	5.000	-.804	-4.987	.312	.969
EM9	2.000	5.000	-.446	-2.767	-.637	-1.975
EM10	2.000	5.000	-.377	-2.338	-.679	-2.107
AT1	2.000	5.000	-.567	-3.520	.032	.101
AT2	2.000	5.000	-.762	-4.730	.465	1.443
AT3	2.000	5.000	-.469	-2.909	-.315	-.976
AT4	2.000	5.000	-.352	-2.184	-.738	-2.290
AT5	2.000	5.000	-.399	-2.473	-.617	-1.913
AT6	2.000	5.000	-.158	-.978	-.742	-2.302
Multivariate					17.247	2.506



OUTLIERS TEST RESULT

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
115	54.537	.024	.997
131	53.801	.029	.990
68	53.660	.029	.967
8	52.650	.036	.969
129	52.317	.039	.945



RELIABILITY TEST

Variabel	Indikator	Loading Standar	Loading ² Standar	Measurement Error	CR
AT6	0.645	0.416025	0.583975	0.9	0.5
AT5	0.762	0.580644	0.419356		
AT4	0.815	0.664225	0.335775		
AT3	0.7	0.49	0.51		
AT2	0.684	0.467856	0.532144		
AT1	0.665	0.442225	0.557775		
18.24144	4.271	3.060975	2.939025		
EM10	0.559	0.312481	0.687519	0.9	0.5
EM9	0.659	0.434281	0.565719		
EM8	0.749	0.561001	0.438999		
EM7	0.795	0.632025	0.367975		
EM6	0.624	0.389376	0.610624		
EM5	0.764	0.583696	0.416304		
EM4	0.747	0.558009	0.441991		
EM3	0.752	0.565504	0.434496		
EM2	0.675	0.455625	0.544375		
EM1	0.716	0.512656	0.487344		
49.5616	7.04	5.004654	4.995346		
IT3	0.908	0.824464	0.175536	0.9	0.7
IT2	0.949	0.900601	0.099399		
IT1	0.616	0.379456	0.620544		
6.115729	2.473	2.104521	0.895479		
CQ4	0.552	0.304704	0.695296	0.6	0.4
CQ3	0.635	0.403225	0.596775		
CQ1	0.589	0.346921	0.653079		
3.154176	1.776	1.05485	1.94515		
SA9	0.621	0.385641	0.614359	0.7	0.5

Variabel	Indikator	Standar Loading	Standar Loading ²	Measurement Error	CR
SA7	0.521	0.271441	0.728559		
SA5	0.638	0.407044	0.592956		
SA4	0.578	0.334084	0.665916		
5.560164	2.358	1.39821	2.60179		
LO1	0.544	0.295936	0.704064	0.6	0.4
LO2	0.54	0.2916	0.7084		
LO3	0.698	0.487204	0.512796		
3.175524	1.782	1.07474	1.92526		

COMPLETE GOODNESS OF FIT MODEL

Fit Indeks	Goodness of Fit	Criteria	Cut-off value	Description
Absolute Indeks	Chi Square	Small	664.727	Fit
	RMSEA	0.08	0.074	Fit
	GFI	0.90	0.821	Marginal fit
Incremental Indeks	TLI	0.90	0.861	Marginal Fit
	CFI	0.90	0.843	Marginal Fit
Parsimony Indeks	PGFI	0.60	0.682	Fit
	PNFI	0.60	0.692	Fit

HYPOTHESIS TESTING

Hypothesis				Estimate	S.E.	C.R.	P	Description
H1	SA	<---	AT	0.758	0.296	2.560	0.010	Supported
H2	SA	<---	EM	-0.657	0.313	-2.097	0.036	Not Supported
H3	SA	<---	IT	-0.026	0.088	-0.297	0.767	Not Supported
H4	SA	<---	CQ	0.323	0.164	1.973	0.048	Supported
H5	LO	<---	SA	1.000	0.158	6.344	***	Supported

