

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis SEM dan pembahasan, hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terlihat CR pada hubungan regresi antara variabel KP dengan variabel KK sebesar 4,952. Nilai ini lebih besar dari Z tabelnya, sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh positif dan signifikan variabel KP pada KK (karena nilai koefisien regresi/*standardized estimate* nya positif). Jadi hipotesis terdukung.
2. Hubungan antar variabel yang dihipotesiskan lainnya tidak signifikan. Maka hipotesis-hipotesis hubungan antar variabel tersebut juga tidak terdukung. Karena nilai CR lebih kecil dari Z tabelnya, sehingga dapat disimpulkan hubungan pengaruh antar variabel tidak signifikan.

#### **B. Keterbatasan Penelitian**

Dalam penelitian ini memiliki keterbatasan, oleh karena itu keterbatasan ini perlu diperhatikan oleh peneliti-peneliti berikutnya, Keterbatasan tersebut yaitu:

1. Penelitian ini tidak bisa digeneralisasi pada institusi lain dengan pendekatan, teori dan metode yang sama. Maka perlu melakukan modifikasi penelitian sesuai dengan tujuan permasalahan obyek penelitian.

2. Penelitian ini menggunakan alat ukur berupa kuisisioner, dimana responden mengisi kuisisioner menurut pendapatnya, peneliti tidak dapat mengontrol jawaban responden, responden bisa saja tidak jujur dalam menjawab sehingga memungkinkan terjadinya bias data yang diperoleh.
3. Dalam penelitian ini hanya meneliti kepuasan konsumen tanpa meneliti dari elemen kepuasan konsumen tersebut.

### **C. Saran**

Saran untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk itu, RSUD Dr. Moewardi perlu secara rutin mengamati pelayanannya agar dapat mempertahankan kelebihan-kelebihan yang ada dan membenahi kekurangan-kekurangannya. Keterlibatan tenaga medis, paramedis, dan penunjang medis dalam melayani konsumen/pasien perlu ditingkatkan agar kepercayaan dan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen meningkat.

## KEPUSTAKAAN

- A.A. Gde Muninjaya. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC: 220-234.
- Anggreni, Putri. 2010. *Pengaruh Penerapan Bauran Pemasaran Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Kesehatan di RSUD Surya Husadha*. Denpasar: Fakultas Ekonomi Universitas Mahendradatta.
- Arikunto, S., 2009. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi: Revisi 6. Jakarta : Rineka Cipta.
- Assauri, Sofjan. 2003. *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction Dalam Usahawan*, No.01. Tahun XXXII, Januari, hal.25-30, Jakarta.
- Dwimaturi. 2003. *Pengaruh 7P Bauran Pemasaran Terhadap Kualitas Pelayanan di restoran Crystal Lotus Lippo Karawaci*. Jakarta: Bina Nusantara University.
- Ferdinand, A. 2002. *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*. Edisi 2, Seri Pustaka 03/BP UNDIP.
- Ghozali. (2008). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Semarang : Badan Universitas Diponegoro.
- Gultom; Ginting dan Sembiring. 2014. *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Vol 14 No. 01 April 2014.
- Hair et al. (1995). *Multivariate Data Analysis*. Prentice Hall
- Haryanti, Setyani Sri dan Ida Dwi Hastuti. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening di Ksu Syariah An Nur Tawang Sari Sukoharjo*.
- Indra, Dodik Agung dan Tri Gunarsih. 2004. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Perorangan dan Kelompok: Studi Kasus pada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management: Edisi Milenium, International Edition*. Prentice Hall International, Inc, New Jersey
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta : PT. Prehallindo
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran (Edisi Kedua Belas)*. Jakarta: Cetakan Ketiga, PT. Indeks.
- Putra dan Sulistyawati. 2013. *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Mengwi, Bandun,, Bali*. Bali: Universitas Udayana.
- Sembiring. 2009. *Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Kualitas Jasa dan Kepuasan Pelanggan Eksternal Perguruan Tinggi Swasta di Kota Medan*. Jurnal Manajemen/Volume 7/No.4/Nopember 2009: 867-873. Universitas Sumatera Utara.
- Sugiyono. 2001 . *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung, CV. Alfabeta
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandi. 1996. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Tse, D.K., and P.C. Wilton. 1988. *Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension* , Journal of Marketing Research, pp.204-212.
- Warsito, Hermawan. 1992. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wiyono, Azis Slamet dan M. Wahyuddin. 2005. *Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Kalten*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah.

## SURAT PERSETUJUAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : .....  
 Alamat : .....  
 Jenis Kelamin : .....  
 Umur : .....

Setelah memperoleh informasi baik secara lisan dan tulisan mengenai penelitian dari peneliti dan informasi tersebut telah saya pahami dengan baik mengenai manfaat, keuntungan dan kemungkinan ketidaknyamanan yang mungkin akan dijumpai, bersama ini saya bersedia menjadi responden dalam penelitian yang dilakukan oleh:

Nama : Diah Wulandari  
 Institusi : Universitas Setia Budi Surakarta  
 Judul : Pengaruh Bauran Pemasaran Pada Kepuasan Konsumen  
 Yang Dimediasi Kualitas Pelayanan Yang Dipresepikan  
 Di RSUD Dr. Moewardi  
 Dalam Rangka : Skripsi

Demikian surat penyertaan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun serta untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta,

Responden

(.....)

### KUESIONER PENELITIAN

Berikut ini adalah kuesioner yang berkaitan dengan penelitian tentang Pengaruh Bauran Pemasaran Pada Kepuasan Konsumen Yang Dimediasi Kualitas Pelayanan Yang Dipresepsikan Di Rumah Sakit. Oleh karena itu di sela – sela kesibukan Anda, kami memohon dengan hormat kesediaan anda untuk dapat mengisi kuesioner berikut ini. Atas kesediaan dan partisipasi Anda sekalian untuk mengisi kuesioner yang ada, saya ucapkan banyak terima kasih.

#### IDENTITAS RESPONDEN

Mohon untuk memberikan tanda (√) pada pilihan dibawah.

- Nama : \_\_\_\_\_
- Usia : \_\_\_\_\_
- Jenis Kelamin :  Laki-Laki  Perempuan
- Jumlah Kunjungan :  Pertama kali  
 Lebih dari satu kali

#### PETUNJUK MENJAWAB

Mohon untuk memberikan tanda (√) pada setiap pernyataan yang Anda pilih.

Keterangan:

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

### KUESIONER PENELITIAN

#### BAURAN PEMASARAN

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	<b>PRODUK</b>					
1.	RSUD Dr. Moewardi memiliki banyak poli perawatan.					
2.	RSUD Dr. Moewardi merawat pasien sangat baik					
3.	Prosedur pendaftaran perawatan di RSUD Dr.					

	Moewardi mudah.					
4.	Gedung RSUD Dr. Moewardi besar.					
5.	RSUD Dr. Moewardi dikenal luas masyarakat.					
6.	RSUD Dr. Moewardi melayani pasien dengan ramah dan sopan.					
7.	RSUD Dr. Moewardi melayani pasien jamkesmas.					
	<b>HARGA</b>					
1.	Biaya perawatan di RSUD Dr. Moewardi terjangkau.					
2.	Adanya potongan harga untuk pasien PKMS.					
3.	RSUD Dr. Moewardi menerima pembayaran perawatan melalui asuransi.					
	<b>PROMOSI</b>					
1.	RSUD Dr. Moewardi memiliki program sosial (Operasi bibir sumbing gratis).					
2.	Tersedianya brosur perawatan kesehatan di RSUD Dr. Moewardi.					
3.	RSUD Dr. Moewardi mengadakan senam sehat untuk masyarakat.					
	<b>TEMPAT</b>					
1.	RSUD Dr. Moewardi mudah dijangkau masyarakat.					
2.	Letak RSUD Dr. Moewardi strategis.					
3.	Tersedia banyak transportasi menuju RSUD Dr. Moewardi.					
	<b>ORANG</b>					
1.	RSUD Dr. Moewardi didirikan oleh pemerintah dengan tujuan meningkatkan kesehatan masyarakat.					
2.	Karyawan RSUD Dr. Moewardi menangani pasien secara profesional.					
3.	Berada di lingkungan RSUD Dr. Moewardi terasa nyaman.					
4.	Perawat melayani pasien dengan baik.					

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	<b>PROSES</b>					
1.	Proses pelayanan berlangsung cepat.					
2.	Keluhan pasien ditangani dengan baik.					
3.	Waktu penanganan keluhan berlangsung cepat.					
	<b>BUKTI FISIK</b>					
1.	Semua orang menceritakan bahwa RSUD Dr. Moewardi adalah rumah sakit yang baik.					
2.	Semua orang merekomendasikan untuk melakukan					

	perawatan kesehatan di RSUD Dr. Moewardi.					
3	Letak ruangan RSUD Dr. Moewardi mudah ditemukan.					

### KUALITAS PELAYANAN

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	<b>KEHANDALAN</b>					
1.	RSUD Dr. Moewardi melayani pasien sesuai yang dijanjikan.					
2.	Rumah sakit bertanggung jawab apabila terjadi masalah dalam penanganan pasien.					
3.	RSUD Dr. Moewardi melayani dengan baik sejak pasien datang pertama kali.					
4.	RSUD Dr. Moewardi melayani pasien sesuai dengan waktu yang dijanjikan.					
5.	Informasi tentang pasien tersimpan dengan baik.					
6.	Setiap karyawan RSUD Dr. Moewardi bisa memberikan informasi yang ditanyakan oleh pasien.					
	<b>DAYA TANGGAP</b>					
1.	Tenaga medis memberitahukan kepada pasien tentang tindakan yang akan dilakukan.					
2.	Tenaga medis menyarankan jenis pelayanan kesehatan yang tepat.					
3.	Karyawan RSUD Dr. Moewardi siap sedia membantu pasien.					
4.	Semua permintaan pasien bisa dipenuhi oleh rumah sakit.					
	<b>JAMINAN</b>					
1.	Pelayanan RSUD Dr. Moewardi menumbuhkan kepercayaan pada pasien.					
2.	Pasien nyaman dalam menjalani pengobatan.					
3.	Karyawan RSUD Dr. Moewardi ramah dan sopan.					

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	<b>EMPATI</b>					
1.	Karyawan RSUD Dr. Moewardi memberikan perhatian secara khusus saat melayani pasien.					
2.	Karyawan berbusana rapi dan sopan.					
3.	Pelayanan RSUD Dr. Moewardi membuat pasien terkesan.					
4.	Karyawan RSUD Dr. Moewardi mengerti apa dibutuhkan pasien.					



5.	Jam pelayanan rumah sakit sesuai dengan keinginan pasien.					
<b>BUKTI LANGSUNG</b>						
1.	RSUD Dr. Moewardi memiliki peralatan yang lengkap dan modern.					
2.	Fasilitas perawatan medis yang ada di RSUD Dr. Moewardi sesuai dengan kebutuhan pasien.					
3.	Penampilan karyawan RSUD Dr. Moewardi yang rapi.					
4.	Fasilitas pengobatan dan perawatan yang ada di RSUD Dr. Moewardi sesuai dengan kebutuhan pasien.					

**KEPUASAN KONSUMEN**

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Pelayanan yang diberikan RSUD Dr. Moewardi sama atau bahkan melebihi harapan saya.					
2.	Saya puas atas pelayanan kesehatan di RSUD Dr. Moewardi.					

## UJI VALIDITAS KUESIONER

### Factor Analysis

#### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy .		.899
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	5027.617
	df	276
	Sig.	.000

#### Communalities

	Initial	Extraction
P2	1.000	.882
P5	1.000	.953
P6	1.000	.861
P7	1.000	.891
H2	1.000	.932
H3	1.000	.872
PR1	1.000	.885
PR2	1.000	.814
T1	1.000	.901
T2	1.000	.910
T3	1.000	.879
O3	1.000	.836
O4	1.000	.858
PRO1	1.000	.876
PRO2	1.000	.919
PRO3	1.000	.877
B1	1.000	.896
B2	1.000	.930
KP2	1.000	.873
KP3	1.000	.871
KP4	1.000	.894
KP5	1.000	.888
KK1	1.000	.856
KK2	1.000	.853

Extraction Method: Principal Component Analysis.

## Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	13.279	55.330	55.330	13.279	55.330	55.330	4.016	16.732	16.732
2	1.905	7.936	63.266	1.905	7.936	63.266	3.699	15.412	32.144
3	1.416	5.901	69.167	1.416	5.901	69.167	3.293	13.720	45.864
4	1.164	4.851	74.018	1.164	4.851	74.018	3.260	13.582	59.447
5	.990	4.125	78.143	.990	4.125	78.143	2.077	8.656	68.102
6	.798	3.326	81.469	.798	3.326	81.469	1.500	6.250	74.353
7	.592	2.468	83.937	.592	2.468	83.937	1.292	5.382	79.735
8	.556	2.316	86.253	.556	2.316	86.253	1.118	4.659	84.394
9	.506	2.108	88.361	.506	2.108	88.361	.952	3.967	88.361
10	.412	1.717	90.078						
11	.352	1.467	91.545						
12	.308	1.285	92.830						
13	.281	1.172	94.002						
14	.242	1.009	95.012						
15	.207	.862	95.874						
16	.185	.772	96.646						
17	.177	.738	97.384						
18	.138	.576	97.960						
19	.133	.552	98.512						
20	.109	.456	98.968						
21	.090	.376	99.344						
22	.078	.324	99.669						
23	.045	.188	99.856						
24	.035	.144	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix<sup>a</sup>

	Component								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
P2	.655			.446					
P5	.568					.637			
P6	.718	-.451							
P7	.690								
H2	.658		.433						
H3	.662		.445						
PR1	.557		.531						
PR2	.769								
T1	.830				-.408				
T2	.821								
T3	.762								
O3	.820								
O4	.760			-.434					
PRO1	.765								
PRO2	.832								
PRO3	.762								
B1	.787	-.438							
B2	.740	-.504							
KP2	.790								
KP3	.796								
KP4	.807								
KP5	.778								
KK1	.711							.444	
KK2	.725								

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 9 components extracted.

Rotated Component Matrix<sup>a</sup>

	Component								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
P2			.848						
P5			.873						
P6			.720						
P7			.686						
H2								.777	
H3								.791	
PR1					.859				
PR2					.690				
T1				.725					
T2				.758					
T3				.789					
O3									.664
O4									.695
PRO1	.818								
PRO2	.769								
PRO3	.785								
B1							.731		
B2							.738		
KP2		.795							
KP3		.786							
KP4		.802							
KP5		.760							
KK1						.715			
KK2						.679			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 8 iterations.

Component Transformation Matrix

Component	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	.477	.454	.395	.423	.274	.250	.204	.164	.160
2	-.360	.403	-.624	.301	.318	.252	-.238	.074	-.035
3	-.372	-.420	.150	.250	.630	-.219	.327	-.088	.202
4	-.674	.300	.575	.018	-.194	.101	-.033	.138	-.239
5	-.040	.458	.021	-.700	.341	-.028	.194	-.334	.176
6	.005	-.177	.062	-.387	.247	.150	-.262	.781	.231
7	-.177	-.096	-.213	-.042	-.356	.495	.645	.110	.336
8	.050	-.336	.185	-.084	.197	.738	-.291	-.389	-.154
9	.126	-.047	-.129	-.137	.215	.056	.433	.237	-.808

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

**UJI RELIABILITAS BUTIR KUESIONER  
DALAM VARIABEL PRODUK**

**Reliability**

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis  
\*\*\*\*\*

R E L I A B I L I T Y    A N A L Y S I S    -    S C A L E    (A  
L P H A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	P2	4.3333	.6211	198.0
2.	P5	4.3434	.5456	198.0
3.	P6	4.3687	.5965	198.0

4. P7 4.3636 .5867 198.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	17.4091	3.3597	1.8330	4

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
P2	13.0758	1.8673	.6519	.6985
P5	13.0657	2.3155	.4496	.7966
P6	13.0404	1.8359	.7226	.6603
P7	13.0455	2.0842	.5497	.7521

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 198.0

N of Items = 4

Alpha = .7843

**UJI RELIABILITAS BUTIR KUESIONER  
DALAM VARIABEL HARGA**

**Reliability**

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis  
\*\*\*\*\*

R E L I A B I L I T Y    A N A L Y S I S    -    S C A L E    (A  
L P H A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	H2	4.3131	.6070	198.0
2.	H3	4.2020	.6680	198.0

				N of
Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	Variables
SCALE	8.5152	1.2764	1.1298	2

## Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
H2	4.2020	.4463	.5692	.
H3	4.3131	.3685	.5692	.

## Reliability Coefficients

N of Cases = 198.0

N of Items = 2

Alpha = .7234



## UJI RELIABILITAS BUTIR KUESIONER

### DALAM VARIABEL PROMOSI

#### Reliability

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis  
\*\*\*\*\*

#### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	PR1	4.2071	.6067	198.0
2.	PR2	4.4646	.6181	198.0

		Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
Statistics for					
	SCALE	8.6717	1.0643	1.0316	2

#### Item-total Statistics

Scale	Scale	Corrected
-------	-------	-----------

	Mean if Item Deleted	Variance if Item Deleted	Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
PR1	4.4646	.3820	.4190	.
PR2	4.2071	.3681	.4190	.

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 198.0

N of Items = 2

Alpha = .6905

### UJI RELIABILITAS BUTIR KUESIONER

#### DALAM VARIABEL TEMPAT

### Reliability

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis  
\*\*\*\*\*

#### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	T1	4.6061	.5392	198.0
2.	T2	4.6414	.5310	198.0
3.	T3	4.6010	.5495	198.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	13.8485	2.3627	1.5371	3

#### Item-total Statistics

Scale	Scale	Corrected	
Mean	Variance	Item-	Alpha
if Item	if Item	Total	if Item
Deleted	Deleted	Correlation	Deleted

T1	9.2424	1.0983	.8616	.9368
T2	9.2071	1.0787	.9085	.9012
T3	9.2475	1.0603	.8842	.9198

Reliability Coefficients

N of Cases = 198.0

N of Items = 3

Alpha = .9448

**UJI RELIABILITAS BUTIR KUESIONER**

**DALAM VARIABEL ORANG**

**Reliability**

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis  
\*\*\*\*\*

R E L I A B I L I T Y    A N A L Y S I S    -    S C A L E    (A  
L P H A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	O3	4.4545	.5569	198.0
2.	O4	4.4242	.5156	198.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	8.8788	1.0106	1.0053	2

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
O3	4.4242	.2658	.7571	.
O4	4.4545	.3101	.7571	.

## Reliability Coefficients

N of Cases = 198.0

N of Items = 2

Alpha = .8603

**UJI RELIABILITAS BUTIR KUESIONER****DALAM VARIABEL PROSES****Reliability**

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis

\*\*\*\*\*

R E L I A B I L I T Y    A N A L Y S I S    -    S C A L E    (A  
L P H A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	PRO1	4.3889	.5567	198.0
2.	PRO2	4.4293	.5633	198.0
3.	PRO3	4.3737	.5626	198.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	13.1919	2.4909	1.5783	3

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
PRO1	8.8030	1.1742	.8344	.9205
PRO2	8.7626	1.1261	.8762	.8875
PRO3	8.8182	1.1343	.8680	.8940

## Reliability Coefficients

N of Cases = 198.0

N of Items = 3

Alpha = .9317

**UJI RELIABILITAS BUTIR KUESIONER****DALAM VARIABEL BUKTI FISIK****Reliability**

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis  
\*\*\*\*\*



RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	B1	4.4697	.5932	198.0
2.	B2	4.4141	.5963	198.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	8.8838	1.3519	1.1627	2

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
B1	4.4141	.3555	.9111	.
B2	4.4697	.3519	.9111	.

Reliability Coefficients

N of Cases = 198.0

N of Items = 2

Alpha = .9535

**UJI RELIABILITAS BUTIR KUESIONER  
DALAM VARIABEL KUALITAS PELAYANAN**

**Reliability**

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis  
\*\*\*\*\*

R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   (A  
L P H A)

Mean                      Std Dev                      Cases

1.	KP2	4.3927	.5058	198.0
2.	KP3	4.4983	.5069	198.0
3.	KP4	4.3970	.5052	198.0
4.	KP5	4.4861	.5001	198.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	17.7741	3.5202	1.8762	4

## Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KP2	13.3814	2.0155	.8695	.9327
KP3	13.2758	2.0077	.8741	.9313
KP4	13.3771	1.9981	.8871	.9273
KP5	13.2880	2.0373	.8635	.9345

## Reliability Coefficients

N of Cases = 198.0

N of Items = 4

Alpha = .9477

**UJI RELIABILITAS BUTIR KUESIONER  
DALAM VARIABEL KEPUASAN KONSUMEN**

**Reliability**

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis  
\*\*\*\*\*

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	KK1	4.3131	.5726	198.0

2.      KK2                                      4.5202                                      .5584                                      198.0

	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
Statistics for				
SCALE	8.8333	1.0736	1.0361	2

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KK1	4.5202	.3118	.6787	.
KK2	4.3131	.3278	.6787	.

#### Reliability Coefficients

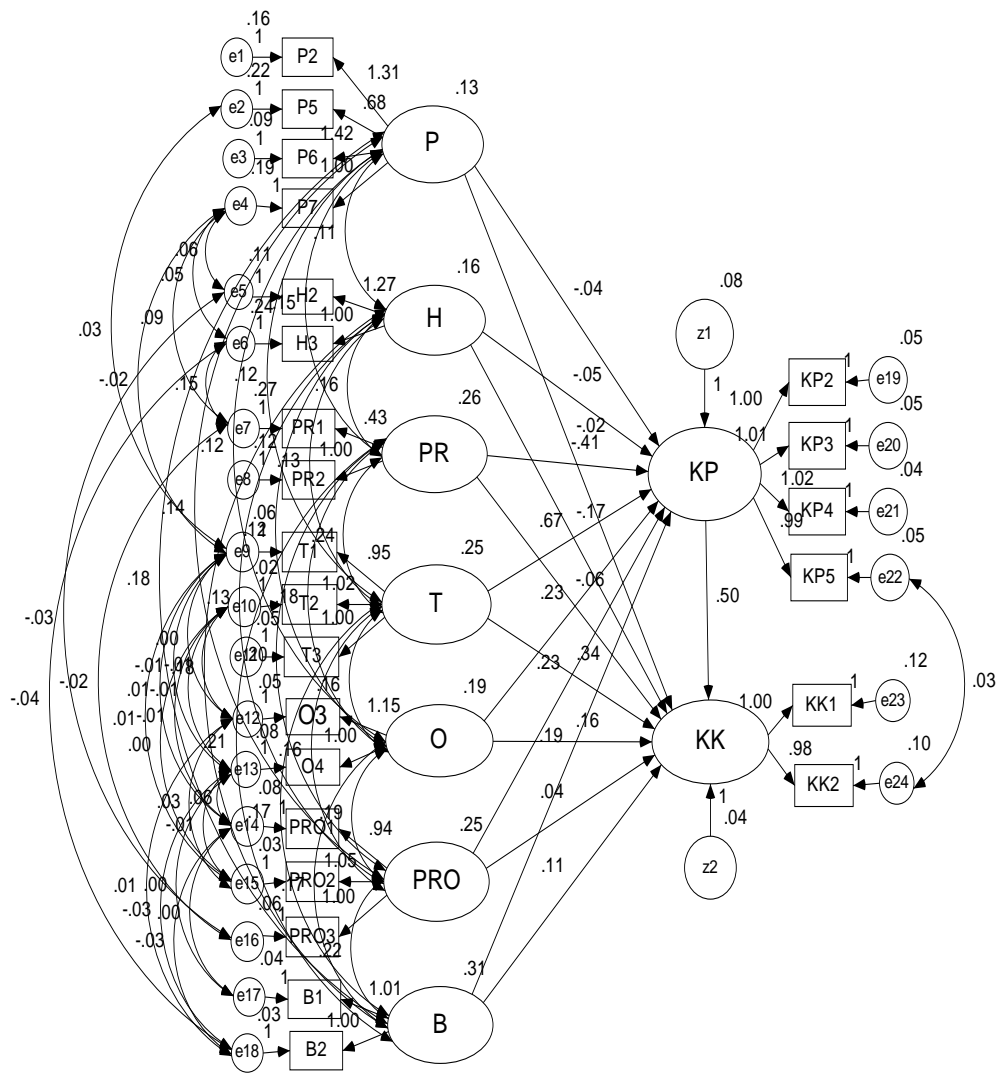
N of Cases =      198.0

N of Items =      2

Alpha =      .8085

**HASIL ANALISIS SEM**

**DIAGRAM JALUR**



### HASIL ANALISIS SEM

#### Assessment of normality (Group number 1)

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
KK2	3.000	5.000	-.606	-3.480	-.696	-1.999
KK1	3.000	5.000	-.129	-.740	-.624	-1.793
KP5	3.250	5.000	-.168	-.962	-1.595	-4.580
KP4	3.000	5.000	-.267	-1.534	-.858	-2.464
KP3	3.000	5.000	-.429	-2.464	-1.040	-2.988
KP2	3.000	5.000	-.359	-2.063	-.543	-1.559
B1	3.000	5.000	-.614	-3.529	-.571	-1.641
B2	3.000	5.000	-.458	-2.632	-.671	-1.926
PRO1	3.000	5.000	-.173	-.996	-.864	-2.482
PRO2	3.000	5.000	-.318	-1.827	-.855	-2.455
PRO3	3.000	5.000	-.178	-1.024	-.799	-2.294
O3	3.000	5.000	-.351	-2.015	-.907	-2.605
O4	3.000	5.000	.083	.477	-1.466	-4.211
T1	3.000	5.000	-.916	-5.261	-.256	-.736
T2	3.000	5.000	-1.092	-6.273	.132	.380
T3	3.000	5.000	-.958	-5.503	-.127	-.365
PR1	3.000	5.000	-.132	-.760	-.485	-1.393
PR2	3.000	5.000	-.706	-4.056	-.476	-1.368
H2	3.000	5.000	-.279	-1.603	-.642	-1.843
H3	3.000	5.000	-.255	-1.463	-.792	-2.275



Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
P2	3.000	5.000	-.368	-2.115	-.669	-1.921
P5	3.000	5.000	-.014	-.080	-.792	-2.275
P6	3.000	5.000	-.346	-1.990	-.683	-1.962
P7	3.000	5.000	-.290	-1.665	-.698	-2.006
Multivariate					191.102	38.059

**Observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance) (Group number 1)**

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
32	124.758	.000	.000
193	68.431	.000	.000
189	64.209	.000	.000
66	60.961	.000	.000
42	56.019	.000	.000
168	50.297	.001	.000
151	49.749	.002	.000
30	48.441	.002	.000
46	47.985	.003	.000
107	47.428	.003	.000
101	47.377	.003	.000
198	45.741	.005	.000
118	44.018	.008	.000
182	43.878	.008	.000
91	43.878	.008	.000

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
33	42.178	.012	.000
63	42.146	.012	.000
105	41.232	.016	.000
186	40.908	.017	.000
158	40.845	.017	.000
56	40.845	.017	.000
125	40.634	.018	.000
139	40.467	.019	.000
192	39.458	.024	.000
188	38.728	.029	.000
187	38.692	.029	.000
110	38.646	.030	.000
124	38.245	.033	.000
153	38.070	.034	.000
62	37.823	.036	.000
167	37.407	.040	.000
53	36.583	.048	.000
13	36.151	.053	.000
38	36.004	.055	.000
195	35.576	.060	.000
126	35.339	.064	.000
108	35.271	.064	.000

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
37	35.269	.065	.000
41	34.840	.071	.000
104	34.714	.073	.000
138	34.678	.073	.000
134	34.563	.075	.000
81	34.356	.079	.000
132	34.356	.079	.000
171	34.054	.084	.000
173	33.885	.087	.000
191	33.533	.093	.000
112	33.354	.097	.000
117	33.170	.101	.000
99	33.001	.104	.000
59	32.742	.110	.000
147	32.666	.111	.000
26	31.993	.127	.000
154	31.807	.132	.000
127	31.417	.142	.000
144	31.369	.143	.000
79	31.309	.145	.000
57	31.297	.145	.000
183	31.216	.148	.000

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
120	31.173	.149	.000
103	30.991	.154	.000
157	30.788	.160	.000
136	30.376	.173	.000
109	29.811	.191	.000
28	29.519	.201	.000
40	28.952	.222	.000
146	28.874	.225	.000
169	28.617	.235	.000
74	28.557	.237	.000
119	28.385	.244	.000
159	28.186	.252	.001
122	27.964	.262	.001
164	27.866	.266	.001
80	27.753	.271	.001
94	27.642	.275	.001
43	27.571	.279	.001
142	26.873	.310	.011
55	26.873	.310	.008
48	26.872	.310	.005
78	26.739	.317	.006
174	26.734	.317	.004

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
2	26.638	.322	.004
128	26.437	.331	.006
116	26.427	.332	.004
179	26.380	.334	.003
113	26.102	.348	.007
114	26.008	.353	.007
73	25.993	.354	.005
137	25.987	.354	.003
68	25.823	.362	.005
176	25.317	.389	.025
141	25.125	.399	.036
181	24.710	.422	.098
50	24.544	.431	.120
90	24.147	.453	.248
133	24.013	.461	.272
4	23.099	.514	.773
121	23.090	.514	.733
65	22.917	.525	.779
95	22.839	.529	.775

**Models****Default model (Default model)****Notes for Model (Default model)**

**Computation of degrees of freedom (Default model)**

Number of distinct sample moments: 300  
 Number of distinct parameters to be estimated: 110  
 Degrees of freedom (300 - 110): 190

**Result (Default model)**

Minimum was achieved  
 Chi-square = 456.067  
 Degrees of freedom = 190  
 Probability level = .000

**Group number 1 (Group number 1 - Default model)****Estimates (Group number 1 - Default model)****Scalar Estimates (Group number 1 - Default model)****Maximum Likelihood Estimates****Regression Weights: (Group number 1 - Default model)**

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KP	<---	P	-.038	.387	-.099	.921	
KP	<---	H	-.050	.368	-.135	.892	
KP	<---	PR	-.406	.992	-.409	.683	
KP	<---	T	.673	.637	1.056	.291	
KP	<---	O	.228	.252	.904	.366	
KP	<---	PRO	.228	.262	.872	.383	
KP	<---	B	.188	.307	.613	.540	
KK	<---	P	-.024	.338	-.070	.944	

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KK	<---	H	-.166	.301	-.553	.580	
KK	<---	PR	-.057	.655	-.087	.931	
KK	<---	T	.339	.443	.765	.444	
KK	<---	O	.161	.219	.734	.463	
KK	<---	PRO	.037	.211	.173	.862	
KK	<---	B	.111	.278	.400	.689	
KK	<---	KP	.505	.102	4.952	***	
P7	<---	P	1.000				
P6	<---	P	1.415	.139	10.180	***	
P5	<---	P	.682	.111	6.170	***	
P2	<---	P	1.314	.141	9.347	***	
H3	<---	H	1.000				
H2	<---	H	1.267	.144	8.801	***	
PR2	<---	PR	1.000				
PR1	<---	PR	.429	.073	5.846	***	
T3	<---	T	1.000				
T2	<---	T	1.017	.042	24.344	***	
T1	<---	T	.947	.046	20.495	***	
O4	<---	O	1.000				
O3	<---	O	1.148	.071	16.207	***	
PRO3	<---	PRO	1.000				
PRO2	<---	PRO	1.046	.047	22.438	***	

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
PRO1 <--- PRO	.943	.052	18.219	***	
B2 <--- B	1.000				
B1 <--- B	1.010	.035	29.014	***	
KP2 <--- KP	1.000				
KP3 <--- KP	1.007	.051	19.933	***	
KP4 <--- KP	1.021	.049	20.817	***	
KP5 <--- KP	.988	.050	19.590	***	
KK1 <--- KK	1.000				
KK2 <--- KK	.980	.083	11.861	***	

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

	Estimate
KP <--- P	-.031
KP <--- H	-.043
KP <--- PR	-.455
KP <--- T	.738
KP <--- O	.220
KP <--- PRO	.252
KP <--- B	.230
KK <--- P	-.019
KK <--- H	-.144
KK <--- PR	-.064
KK <--- T	.371



	Estimate
KK <--- O	.154
KK <--- PRO	.040
KK <--- B	.135
KK <--- KP	.503
P7 <--- P	.642
P6 <--- P	.866
P5 <--- P	.467
P2 <--- P	.772
H3 <--- H	.623
H2 <--- H	.829
PR2 <--- PR	.827
PR1 <--- PR	.388
T3 <--- T	.909
T2 <--- T	.959
T1 <--- T	.895
O4 <--- O	.832
O3 <--- O	.915
PRO3 <--- PRO	.904
PRO2 <--- PRO	.943
PRO1 <--- PRO	.854
B2 <--- B	.959
B1 <--- B	.947

			Estimate
KP2	<---	KP	.900
KP3	<---	KP	.904
KP4	<---	KP	.920
KP5	<---	KP	.898
KK1	<---	KK	.798
KK2	<---	KK	.810

**Covariances: (Group number 1 - Default model)**

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
P	<-->	H	.105	.021	5.092	***	
P	<-->	PR	.149	.024	6.238	***	
P	<-->	T	.124	.020	6.210	***	
P	<-->	O	.125	.020	6.381	***	
P	<-->	PRO	.138	.021	6.467	***	
P	<-->	B	.180	.025	7.143	***	
H	<-->	PR	.157	.027	5.923	***	
H	<-->	T	.129	.022	5.809	***	
H	<-->	O	.123	.021	5.852	***	
H	<-->	PRO	.131	.022	5.824	***	
H	<-->	B	.185	.026	6.980	***	
PR	<-->	T	.237	.029	8.200	***	
PR	<-->	O	.185	.025	7.283	***	
PR	<-->	PRO	.198	.027	7.290	***	

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
PR <--> B	.214	.029	7.367	***	
T <--> O	.157	.022	7.126	***	
T <--> PRO	.157	.023	6.849	***	
T <--> B	.169	.024	6.917	***	
O <--> PRO	.190	.024	7.894	***	
O <--> B	.173	.023	7.533	***	
PRO <--> B	.218	.027	8.062	***	
e22 <--> e24	.030	.007	4.282	***	
e14 <--> e17	-.001	.007	-.158	.874	
e14 <--> e18	-.028	.007	-4.183	***	
e12 <--> e18	.008	.004	1.914	.056	
e12 <--> e15	.029	.007	4.348	***	
e13 <--> e15	-.005	.005	-.922	.357	
e13 <--> e14	.057	.009	6.365	***	
e13 <--> e17	-.001	.007	-.158	.875	
e13 <--> e18	-.027	.008	-3.344	***	
e6 <--> e7	.151	.021	7.041	***	
e6 <--> e18	-.044	.007	-6.156	***	
e4 <--> e7	.090	.017	5.313	***	
e4 <--> e9	-.015	.007	-2.337	.019	
e4 <--> e5	.061	.013	4.731	***	
e4 <--> e6	.055	.016	3.351	***	

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
e9 <--> e12	.001	.007	.122	.903	
e9 <--> e13	-.013	.007	-1.941	.052	
e9 <--> e14	.008	.006	1.277	.202	
e9 <--> e15	.011	.005	2.094	.036	
e10 <--> e12	-.014	.006	-2.361	.018	
e10 <--> e13	-.009	.006	-1.523	.128	
e10 <--> e14	-.007	.005	-1.358	.174	
e10 <--> e15	.004	.004	.892	.372	
e7 <--> e16	-.015	.008	-1.951	.051	
e5 <--> e16	-.030	.008	-3.719	***	
e2 <--> e9	.034	.009	3.946	***	

**Correlations: (Group number 1 - Default model)**

	Estimate
P <--> H	.735
P <--> PR	.801
P <--> T	.687
P <--> O	.783
P <--> PRO	.756
P <--> B	.890
H <--> PR	.785
H <--> T	.657
H <--> O	.713

	Estimate
H <--> PRO	.663
H <--> B	.846
PR <--> T	.934
PR <--> O	.829
PR <--> PRO	.774
PR <--> B	.759
T <--> O	.718
T <--> PRO	.629
T <--> B	.613
O <--> PRO	.865
O <--> B	.714
PRO <--> B	.785
e22 <--> e24	.420
e14 <--> e17	-.020
e14 <--> e18	-.594
e12 <--> e18	.218
e12 <--> e15	.705
e13 <--> e15	-.094
e13 <--> e14	.678
e13 <--> e17	-.021
e13 <--> e18	-.554
e6 <--> e7	.587

	Estimate
e6 <--> e18	-.543
e4 <--> e7	.400
e4 <--> e9	-.151
e4 <--> e5	.414
e4 <--> e6	.254
e9 <--> e12	.016
e9 <--> e13	-.194
e9 <--> e14	.112
e9 <--> e15	.250
e10 <--> e12	-.433
e10 <--> e13	-.206
e10 <--> e14	-.159
e10 <--> e15	.141
e7 <--> e16	-.124
e5 <--> e16	-.373
e2 <--> e9	.305

**Variances: (Group number 1 - Default model)**

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
P	.132	.027	4.984	***	
H	.155	.033	4.750	***	
PR	.260	.043	5.979	***	
T	.248	.030	8.244	***	

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
O	.191	.027	7.159	***	
PRO	.251	.031	8.188	***	
B	.307	.034	9.128	***	
z1	.077	.013	5.984	***	
z2	.042	.012	3.567	***	
e4	.189	.020	9.411	***	
e3	.089	.013	6.772	***	
e2	.222	.023	9.678	***	
e1	.155	.018	8.527	***	
e6	.245	.027	9.145	***	
e8	.120	.027	4.495	***	
e7	.271	.028	9.784	***	
e11	.052	.007	7.708	***	
e10	.023	.005	4.793	***	
e9	.055	.007	8.124	***	
e13	.085	.011	7.731	***	
e12	.049	.010	5.127	***	
e15	.034	.006	5.413	***	
e14	.082	.010	8.419	***	
e18	.027	.006	4.728	***	
e17	.036	.006	5.978	***	
e19	.048	.006	7.774	***	

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
e20	.047	.006	7.662	***	
e21	.039	.005	7.146	***	
e22	.049	.006	7.834	***	
e23	.118	.016	7.215	***	
e24	.105	.015	6.878	***	
e5	.114	.020	5.763	***	
e16	.056	.008	7.409	***	

**Notes for Model (Group number 1 - Default model)**

**Modification Indices (Group number 1 - Default model)**

**Covariances: (Group number 1 - Default model)**

	M.I.	Par Change
e22 <--> T	4.033	.010
e22 <--> z2	5.875	.012
e22 <--> e23	10.119	.020
e21 <--> H	4.647	.010
e20 <--> PR	5.334	.013
e17 <--> P	5.694	.007
e17 <--> e20	4.205	.007
e18 <--> P	4.236	-.005
e16 <--> P	5.952	.009
e9 <--> T	6.697	-.012
e9 <--> H	8.275	-.013



	M.I.	Par Change
e11 <--> T	7.228	.014
e11 <--> P	4.441	-.008
e11 <--> e16	9.380	-.013
e8 <--> e21	8.486	-.018
e8 <--> e20	4.454	.014
e8 <--> e9	4.590	.013
e5 <--> T	6.442	-.018
e5 <--> e21	5.289	.013
e6 <--> T	13.227	.028
e6 <--> e11	5.535	.016
e1 <--> O	23.139	-.032
e1 <--> e17	7.359	.016
e1 <--> e13	7.842	-.017
e2 <--> T	18.552	.041
e2 <--> PR	6.490	-.026
e2 <--> P	4.078	-.014
e2 <--> z2	5.352	.023
e2 <--> e24	5.238	.025
e2 <--> e15	5.254	-.013
e2 <--> e8	6.078	-.029
e3 <--> T	14.036	-.027
e3 <--> e21	6.481	.014

	M.I.	Par Change
e3 <--> e16	4.001	.012
e3 <--> e11	8.874	-.018
e3 <--> e6	7.717	-.025
e3 <--> e1	4.423	.021
e3 <--> e2	7.825	-.031
e4 <--> B	8.717	-.021
e4 <--> O	6.010	.015
e4 <--> e21	5.053	-.014
e4 <--> e1	5.331	-.026

**Variances: (Group number 1 - Default model)**

	M.I.	Par Change
--	------	------------

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

	M.I.	Par Change
KK2 <--- P5	7.488	.125
KP5 <--- KK1	5.000	.063
KP4 <--- P6	4.047	.055
B1 <--- P2	4.429	.048
B2 <--- PR1	4.503	-.047
PRO2 <--- P5	5.575	-.055
PRO3 <--- T	5.371	-.081
PRO3 <--- T2	4.841	-.072

	M.I.	Par Change
PRO3 <--- T3	10.552	-.102
PRO3 <--- PR2	4.055	-.056
PRO3 <--- H3	5.155	-.062
T1 <--- B	4.742	.064
T1 <--- PRO	5.993	.081
T1 <--- P	6.680	.121
T1 <--- B1	6.966	.073
T1 <--- B2	4.244	.058
T1 <--- PRO1	5.921	.072
T1 <--- PRO2	4.837	.064
T1 <--- PRO3	7.927	.083
T1 <--- P2	4.506	.056
T1 <--- P6	8.579	.080
T2 <--- PR1	4.643	.052
T3 <--- PRO3	6.522	-.082
T3 <--- P6	7.798	-.083
H2 <--- T	4.379	-.101
H2 <--- KP5	4.077	-.096
H2 <--- PRO1	5.177	-.098
H2 <--- O4	4.911	-.100
H2 <--- T1	6.846	-.118
H2 <--- T3	5.534	-.102

		M.I.	Par Change
H3	<--- T	8.838	.162
H3	<--- PR	4.421	.113
H3	<--- KP	5.018	.135
H3	<--- KK	6.134	.154
H3	<--- KK2	5.323	.111
H3	<--- KP5	5.502	.125
H3	<--- KP2	4.972	.118
H3	<--- O4	5.312	.117
H3	<--- T1	5.574	.119
H3	<--- T2	9.586	.156
H3	<--- T3	12.681	.173
P2	<--- O	7.300	-.192
P2	<--- O3	8.641	-.160
P2	<--- O4	16.222	-.229
P5	<--- T	7.127	.176
P5	<--- KP	5.065	.164
P5	<--- KK	8.589	.221
P5	<--- KK2	11.533	.198
P5	<--- KK1	5.723	.135
P5	<--- KP5	4.838	.142
P5	<--- KP3	4.833	.140
P5	<--- KP2	4.150	.130

		M.I.	Par Change
P5	<--- T1	4.932	.136
P5	<--- T2	6.030	.150
P5	<--- T3	8.000	.166
P5	<--- PR1	5.989	.140
P5	<--- H3	4.378	.107
P6	<--- T	4.562	-.106
P6	<--- KK	4.030	-.115
P6	<--- KP2	4.249	-.100
P6	<--- T2	5.799	-.111
P6	<--- T3	9.318	-.136
P6	<--- P5	4.326	-.095
P7	<--- PRO	4.611	.118
P7	<--- O	9.179	.194
P7	<--- T	5.278	.126
P7	<--- KK	4.044	.127
P7	<--- KP5	4.503	.114
P7	<--- PRO1	9.360	.149
P7	<--- PRO2	4.999	.108
P7	<--- PRO3	5.052	.109
P7	<--- O3	8.321	.141
P7	<--- O4	14.563	.195
P7	<--- T1	4.022	.102

	M.I.	Par Change
P7 <--- T2	4.635	.110

### Model Fit Summary

#### CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	110	456.067	190	.000	2.400
Saturated model	300	.000	0		
Independence model	24	5263.635	276	.000	19.071

#### RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.025	.843	.752	.534
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.164	.129	.053	.118

### Baseline Comparisons

Model	NFI	RFI	IFI	TLI	CFI
	Delta1	rho1	Delta2	rho2	
Default model	.913	.874	.948	.923	.947
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

### Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	.688	.629	.652
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1.000	.000	.000

**NCP**

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	266.067	207.368	332.467
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	4987.635	4755.322	5226.341

**FMIN**

Model	FMIN	FO	LO 90	HI 90
Default model	2.315	1.351	1.053	1.688
Saturated model	.000	.000	.000	.000
Independence model	26.719	25.318	24.139	26.530

**RMSEA**

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.084	.074	.094	.000
Independence model	.303	.296	.310	.000

**AIC**

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	676.067	708.043	1037.776	1147.776
Saturated model	600.000	687.209	1586.480	1886.480
Independence model	5311.635	5318.612	5390.553	5414.553

**ECVI**

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	3.432	3.134	3.769	3.594
Saturated model	3.046	3.046	3.046	3.488
Independence model	26.963	25.783	28.174	26.998

**HOELTER**

Model	HOELTER	HOELTER
	.05	.01
Default model	97	103
Independence model	12	13

**Execution time summary**

Minimization: .358

Miscellaneous: .359

Bootstrap: .000

Total: .717



**Assessment of normality (Group number 1)**

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
KK2	3.000	5.000	-.606	-3.480	-.696	-1.999
KK1	3.000	5.000	-.129	-.740	-.624	-1.793
KP5	3.250	5.000	-.168	-.962	-1.595	-4.580
KP4	3.000	5.000	-.267	-1.534	-.858	-2.464
KP3	3.000	5.000	-.429	-2.464	-1.040	-2.988
KP2	3.000	5.000	-.359	-2.063	-.543	-1.559
B1	3.000	5.000	-.614	-3.529	-.571	-1.641
B2	3.000	5.000	-.458	-2.632	-.671	-1.926
PRO1	3.000	5.000	-.173	-.996	-.864	-2.482
PRO2	3.000	5.000	-.318	-1.827	-.855	-2.455
PRO3	3.000	5.000	-.178	-1.024	-.799	-2.294
O3	3.000	5.000	-.351	-2.015	-.907	-2.605
O4	3.000	5.000	.083	.477	-1.466	-4.211
T1	3.000	5.000	-.916	-5.261	-.256	-.736
T2	3.000	5.000	-1.092	-6.273	.132	.380
T3	3.000	5.000	-.958	-5.503	-.127	-.365
PR1	3.000	5.000	-.132	-.760	-.485	-1.393

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
PR2	3.000	5.000	-.706	-4.056	-.476	-1.368
H2	3.000	5.000	-.279	-1.603	-.642	-1.843
H3	3.000	5.000	-.255	-1.463	-.792	-2.275
P2	3.000	5.000	-.368	-2.115	-.669	-1.921
P5	3.000	5.000	-.014	-.080	-.792	-2.275
P6	3.000	5.000	-.346	-1.990	-.683	-1.962
P7	3.000	5.000	-.290	-1.665	-.698	-2.006
Multivariate					191.102	38.059

#### Model Fit Summary

##### CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	110	456.067	190	.000	2.400
Saturated model	300	.000	0		
Independence model	24	5263.635	276	.000	19.071

##### RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.025	.843	.752	.534
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.164	.129	.053	.118

#### Baseline Comparisons

Model	NFI	RFI	IFI	TLI	CFI
	Delta1	rho1	Delta2	rho2	
Default model	.913	.874	.948	.923	.947
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

**Parsimony-Adjusted Measures**

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	.688	.629	.652
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1.000	.000	.000

**NCP**

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	266.067	207.368	332.467
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	4987.635	4755.322	5226.341

**FMIN**

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	2.315	1.351	1.053	1.688
Saturated model	.000	.000	.000	.000
Independence model	26.719	25.318	24.139	26.530

**RMSEA**

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.084	.074	.094	.000
Independence model	.303	.296	.310	.000

**AIC**

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	676.067	708.043	1037.776	1147.776
Saturated model	600.000	687.209	1586.480	1886.480
Independence model	5311.635	5318.612	5390.553	5414.553

**ECVI**

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	3.432	3.134	3.769	3.594
Saturated model	3.046	3.046	3.046	3.488
Independence model	26.963	25.783	28.174	26.998

**HOELTER**

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	97	103
Independence model	12	13

## Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KP	<---	P	-.038	.387	-.099	.921	
KP	<---	H	-.050	.368	-.135	.892	
KP	<---	PR	-.406	.992	-.409	.683	
KP	<---	T	.673	.637	1.056	.291	
KP	<---	O	.228	.252	.904	.366	
KP	<---	PRO	.228	.262	.872	.383	
KP	<---	B	.188	.307	.613	.540	
KK	<---	P	-.024	.338	-.070	.944	
KK	<---	H	-.166	.301	-.553	.580	
KK	<---	PR	-.057	.655	-.087	.931	
KK	<---	T	.339	.443	.765	.444	
KK	<---	O	.161	.219	.734	.463	
KK	<---	PRO	.037	.211	.173	.862	
KK	<---	B	.111	.278	.400	.689	
KK	<---	KP	.505	.102	4.952	***	
P7	<---	P	1.000				
P6	<---	P	1.415	.139	10.180	***	
P5	<---	P	.682	.111	6.170	***	
P2	<---	P	1.314	.141	9.347	***	
H3	<---	H	1.000				
H2	<---	H	1.267	.144	8.801	***	

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
PR2 <--- PR	1.000				
PR1 <--- PR	.429	.073	5.846	***	
T3 <--- T	1.000				
T2 <--- T	1.017	.042	24.344	***	
T1 <--- T	.947	.046	20.495	***	
O4 <--- O	1.000				
O3 <--- O	1.148	.071	16.207	***	
PRO3 <--- PRO	1.000				
PRO2 <--- PRO	1.046	.047	22.438	***	
PRO1 <--- PRO	.943	.052	18.219	***	
B2 <--- B	1.000				
B1 <--- B	1.010	.035	29.014	***	
KP2 <--- KP	1.000				
KP3 <--- KP	1.007	.051	19.933	***	
KP4 <--- KP	1.021	.049	20.817	***	
KP5 <--- KP	.988	.050	19.590	***	
KK1 <--- KK	1.000				
KK2 <--- KK	.980	.083	11.861	***	

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

	Estimate
KP <--- P	-.031
KP <--- H	-.043

	Estimate
KP <--- PR	-.455
KP <--- T	.738
KP <--- O	.220
KP <--- PRO	.252
KP <--- B	.230
KK <--- P	-.019
KK <--- H	-.144
KK <--- PR	-.064
KK <--- T	.371
KK <--- O	.154
KK <--- PRO	.040
KK <--- B	.135
KK <--- KP	.503
P7 <--- P	.642
P6 <--- P	.866
P5 <--- P	.467
P2 <--- P	.772
H3 <--- H	.623
H2 <--- H	.829
PR2 <--- PR	.827
PR1 <--- PR	.388
T3 <--- T	.909

	Estimate
T2 <--- T	.959
T1 <--- T	.895
O4 <--- O	.832
O3 <--- O	.915
PRO3 <--- PRO	.904
PRO2 <--- PRO	.943
PRO1 <--- PRO	.854
B2 <--- B	.959
B1 <--- B	.947
KP2 <--- KP	.900
KP3 <--- KP	.904
KP4 <--- KP	.920
KP5 <--- KP	.898
KK1 <--- KK	.798
KK2 <--- KK	.810