

STIE MALANGKUÇEÇWARA
d.b. ABM School of Economics

Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi
Semester GASAL Tahun Akademik 2016/2017
Nomor : 0908/BAAK/X/2016

Setelah memperhatikan Surat Ketua Program Studi tentang usulan dosen pembimbing skripsi dengan ini Ketua STIE Malangkuçeçwara Malang menetapkan :

Nama : Dr. RINA RAHMAWATI, SE, MM, CAAC
Sebagai : Dosen Pembimbing 1
Nama : --
Sebagai : Dosen Pembimbing 2

Untuk mahasiswa berikut

Nama : SEPTI MUZAIYANAH
Nomor Pokok : K.2013.5.32457
Skripsi yang diajukan
Bidang Kajian : MSDM
Pokok Bahasan : PENILAIAN KINERJA
Tempat/Obyek : -

Judul Skripsi : -

Demikian surat penetapan ini dikeluarkan untuk dilaksanakan dengan sebaiknya.
Penetapan ini berlaku sejak dikeluarkan.

Dikeluarkan di : Malang
Pada Tanggal : 07/10/2016
Ketua Program Studi Manajemen,

MALANG
INDANANTY, MM.
NIK-P.3M : 202.710.194


STIE Malangkuçęwara
 (Accounting Business Management)
 Jl. Terusan Candi Kalasan - Malang Telp. 0341-491813

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
 BAB I s.d. BAB III

BLN/TGL	BAB	PERMASALAHAN	PARAF
Bulan: <i>Oktober 2016</i>			
<i>11-10-16</i>	<i>Judul</i>	<i>Pengajuan Judul</i>	<i>[Signature]</i>
<i>26-10-16</i>		<i>Outline</i>	<i>[Signature]</i>
Bulan: <i>November 2016</i>			
<i>10-11-16</i>		<i>Bab 1 - 2</i>	<i>[Signature]</i>
<i>22-11-16</i>		<i>Bab 3</i>	<i>[Signature]</i>
Bulan: <i>Desember 2016</i>			
<i>2-12-16</i>		<i>Kusiner</i>	<i>[Signature]</i>
<i>6-12-16</i>		<i>Rwli Kusiner</i>	<i>[Signature]</i>
<i>7-12-16</i>		<i>Rwli Kusiner (pembahasan kata-kata)</i>	<i>[Signature]</i>
<i>9-12-16</i>		<i>Acc Kusiner</i>	<i>[Signature]</i>
Bulan: _____			
<i>26-12-16</i>		<i>Acc Bab 1 - 3</i>	<i>[Signature]</i>
Bulan: _____			
		<i>LANJUTAN BAB KUSINER</i>	<i>[Signature]</i>

Dosen Pembimbing 1: *[Signature]*
 DR. RINA R., SE, MM

Dosen Pembimbing 2: _____

Catatan:
 Bobot Penilaian skripsi oleh pembimbing sebesar 50% dengan kriteria penilaian:

1. Ide/inovasi penelitian
2. Pemahaman konsep/teori
3. Pemahaman Metodologi
4. Kemampuan Analisis
5. Rutinitas Pembimbingan



Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi

Semester GASAL Tahun Akademik 2016/2017

Nomor : 0908/BAAK/X/2016

Setelah memperhatikan Surat Ketua Program Studi tentang usulan dosen pembimbing skripsi dengan ini Ketua STIE Malangkuççwara Malang menetapkan :

Nama : Dr. RINA RAHMAWATI, SE, MM, CAAC
 Sebagai : Dosen Pembimbing 1
 Nama : --
 Sebagai : Dosen Pembimbing 2

Untuk mahasiswa berikut

Nama : SEPTI MUZAIYANAH
 Nomor Pokok : K.2013.5.32457
 Skripsi yang diajukan
 Bidang Kajian : MSDM
 Pokok Bahasan : PENILAIAN KINERJA
 Tempat/Obyek : BANK MUAMALAT MALANG

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS KARAKTERISTIK NILAI ISLAM TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN NASABAH DI BANK MUAMALAT

Demikian surat penetapan ini dikeluarkan untuk dilaksanakan dengan sebaiknya.
 Penetapan ini berlaku sejak dikeluarkan.

Dikeluarkan di : Malang
 Pada Tanggal : 06/07/2017
 Program Studi Manajemen,

Dra. LINDANANTY, MM.
 NIK-P.3M : 202.710.194

"PENGARUH KUALITAS KARAKTERISTIK NILAI ISLAM TERHADAP LOYALITAS NASABABAH MELALUI KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN NASABAH DI BANK MUAMALAT"

Author: Septi Muzaiyanah NPK: K.2013.5.32457



STIE Malangkuçwara

(Accounting Business Management)

Jl. Terusan Candi Kalasan - Malang Telp. 0341-491813

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI BAB IV s.d. BAB V

BLN/TGL	BAB	PERMASALAHAN	PARAF
Bulan : April			
5 April	IV	Revisi Bab 4 Sumber Data	
12 April	IV	Revisi penulisan	
Bulan : April			
22 April	IV	Revisi Bab 4 Interpretasi	
26 April	IV	Penulisan belum sesuai standar baku Bhs. Indonesia	
28 April	IV	Marginalia, tabel, paragraf	
Bulan : Mei			
11 Mei	IV	Revisi Total	
27 Mei	IV	Revisi Interpretasi / pembahasan	
Bulan : Juni			
12 Juni	IV	kalimat & pembahasan masih kacau	
24 Juli		Revisi bab IV : penulisan/penempatan label, Kalimat & dsb.	
27 Juli		Revisi sub bab interpretasi	
29 Juli		Revisi Daftar Pustaka / Referensi	
Bulan :			
ACC Skripsi			

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

DR. RINA RAHMAWATI, SE, MM, CAAC

Catatan:

Bobot Penilaian skripsi oleh pembimbing sebesar 50% dengan kriteria penilaian:

6. Ide/inovasi penelitian
7. Pemahaman konsep/teori
8. Pemahaman Metodologi
9. Kemampuan Analitis

LAMPIRAN

KUISIONER PENELITIAN PENGARUH KUALITAS KARAKTERISTIK NILAI ISLAM DI BANK SYARIAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN NASABAH

Yth,

Nasabah Bank Muammalat

Di Malang

Kuisisioner ini di berikan dalam rangka penyusunan skripsi jurusan manajemen perbankan, Fakultas Ekonomi STIE Malangkecewara Malang. Kuisisioner ini hanya bertujuan untuk kepentingan penelitian. Oleh karena itu, saya meminta bantuan kepada Bapak/Ibu/Saudara/I untuk berpartisipasi dalam pengisian kuisisioner ini. Saya akan menjamin kerahasiaan identitas Bapak/Ibu/Saudara/I, atas bantuannya dan partisipasinya saya ucapkan banyak terimakasih.

Data responden

1. Nama :.....(boleh di isi/tidak)
2. Jenis kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
3. Usia

☐ 17-25 tahun	☐ 31-35 tahun
☐ 26-30 tahun	☐ >36 tahun
4. Pekerjaan anda saat ini :

☐ PNS	☐ Pelajar/Mahasiswa
☐ Wiraswasta	☐ Lain-lain
5. M
 menjadi nasabah Bank Muammalat sejak :

☐ <6 bulan	☐ 1 tahun-2 tahun
☐ 6 bulan-1 tahun	☐ >2 tahun
6. Selain Bank Muammalat apakah anda menggunakan jasa perbankan lainnya :

☐ Tidak	☐ Ya (sebutkan nama bank.....)
--------------------------------	---

PETUNJUK PENGISIAN

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

Berilah tanda centang (✓) pada jawaban Bapak/Ibu langsung di lembar kuisisioner

NO	Kejujuran (X1)	SS	S	N	TS	STS
1.	Bank Muammalat mengutamakan keterbukaan dalam pelayanan					
2.	Saya mengetahui pembagian keuntungan yang saya dapat sejak awal menjadi nasabah					
3.	Pihak Bank melakukan transaksi sesuai Prinsip Syariah					
4.	Saya yakin dana nasabah di kelola secara syariah					

“PENGARUH KUALITAS KARAKTERISTIK NILAI ISLAM TERHADAP LOYALITAS
NASABABAH MELALUI KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN NASABAH DI BANK
MUAMALAT”

Author: Septi Muzaiyanah NPK: K.2013.5.32457

NO	Kesetaraan (X2)	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya melakukan akad dengan pihak bank dengan saling mempercayai					
2.	Saya meyakini dalam bagi hasil tidak ada salah satu yang dirugikan					
3.	Saya meyakini pihak bank melayani tanpa melihat status sosial					
4.	Saya meyakini pihak bank siap membantu nasabah siapapun yang datang					

NO	Keadilan (X3)	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya meyakini bahwa sistem bagi hasil lebih adil dibandingkan riba					
2.	Perjanjian jaminan keamanan oleh pihak bank sesuai dengan hak saya					
3.	Nisbah bagi hasil di Bank Muamalat sangat kompetitif di bandingkan bank lain					
4.	Bagi hasil dengan nasabah sesuai dengan kesepakatan awal					

NO	Kebenaran (X4)	SS	S	N	TS	STS
1.	Bank Muamalat benar-benar bebas riba					
2.	Saya melihat karyawan bank muamalat berpakaian sopan sesuai dengan kaidah Islam					
3.	Saya meyakini akad yang di laksanakan Bank Muamalat benar-benar dilakukan sesuai prinsip syariah					

NO	Kepercayaan (Y1)	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya percaya dalam penggunaan jasa ataupun produk di bank Muammalat					

2.	Saya percaya pihak Bank Muammalat menjamin kerahasiaan transaksi					
3.	Saya percaya melakukan transaksi melalui mesin ATM					
4.	Prestasi yang banyak di raih oleh Bank Muamalat membuat saya semakin yakin dengan kinerja Bank Muamalat					

NO	<i>Kepuasan (Y2)</i>	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya merasa puas terhadap semua fasilitas Bank Muamalat					
2.	Saya puas terhadap kinerja karyawan Bank Muamalat					
3.	Pelayanan & produk Bank Muamalat sesuai dengan harapan saya					
4.	Saya puas terhadap kemudahan yang di berikan oleh Bank Muamlat dalam memenuhi kebutuhan nasabah					

NO	<i>Loyalitas nasabah (Y3)</i>	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya akan merekomendasikan Bank Mummalat kepada orang lain					
2.	Saya merasa aman dan nyaman saat bertransaksi di Bank Muamalat					
3.	Bank Muamalat sebagai pilihan pertama saya dalam penyimpanan dana/transaksi					
4.	Saya tidak tertarik menjadi nasabah di Bank selain Bank Muamalat					

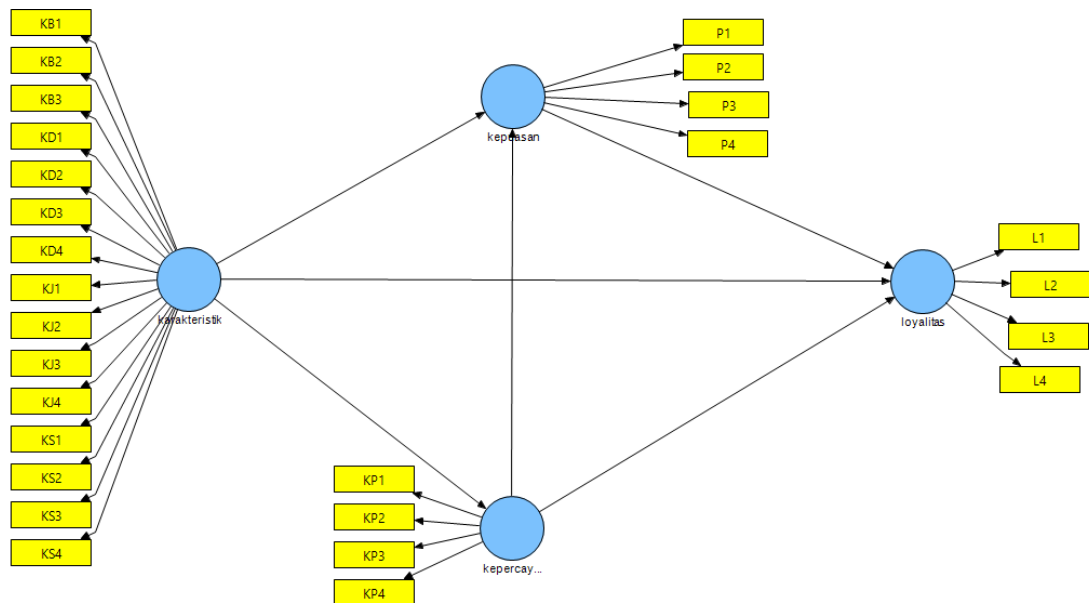
Tabulasi data

K J 1	K J 2	K J 3	K J 4	K S 1	K S 2	K S 3	K S 4	K D 1	K D 2	K D 3	K D 4	K B 1	K B 2	K B 3	K P 1	K P 2	K P 3	K P 4	P 1	P 2	P 3	P 4	L 1	L 2	L 3	L 4
5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5
4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4
4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	3	5	5	4	3	3	4	3	1
4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
5	4	3	2	1	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	3	2	4	3	5	4	4	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	5	4	4
4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4
5	5	3	3	4	4	2	3	5	4	4	4	3	4	3	5	3	5	3	4	4	3	4	3	3	2	1
4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	2	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2
3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2
5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2
4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3
3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2
4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	2
4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	5	3	5	4	5	5	3
4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3

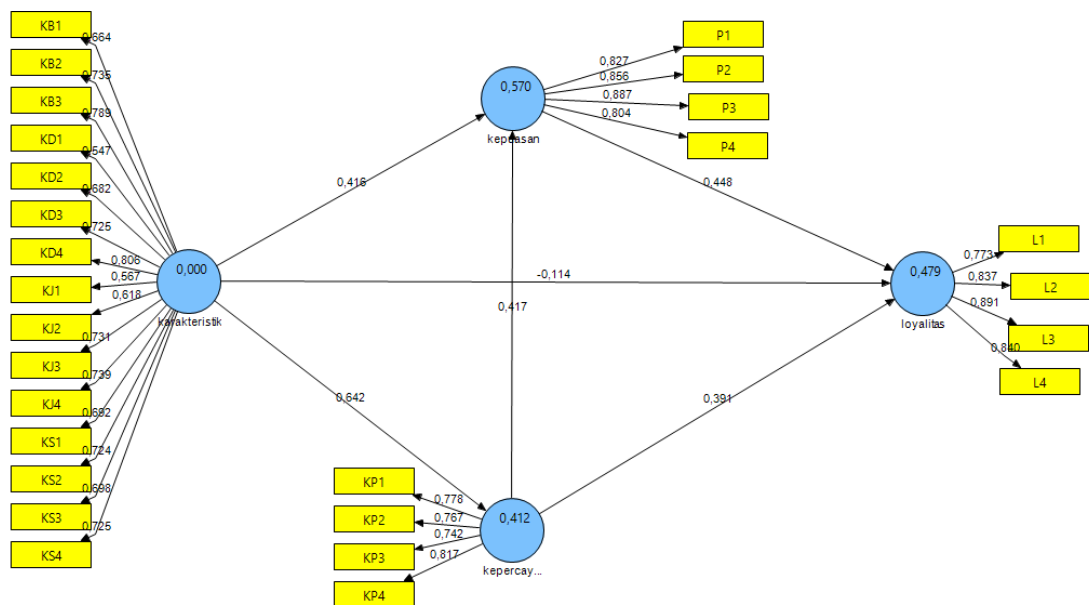
“PENGARUH KUALITAS KARAKTERISTIK NILAI ISLAM TERHADAP LOYALITAS NASABABAH MELALUI KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN NASABABAH DI BANK MUAMALAT”

Author: Septi Muzaiyanah NPK: K.2013.5.32457

4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	
4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	
3	2	3	2	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	2	3	2	2	3	4	4	3	
4	3	2	3	2	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	3	2	2	3	4	4	3	
5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	5	4	4	5	4	5	5	3	4	3	2	5	5	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3
4	4	3	3	4	4	3	4	5	3	3	4	3	5	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
4	4	3	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2
4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3
3	5	5	4	5	5	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	3	2	3	4	4	2	2	2	
5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	2	2	4	2	3	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3
3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	2	
3	2	4	4	3	4	5	5	3	5	4	3	4	5	3	4	5	3	3	3	5	4	5	3	4	5	4	
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	2	1	
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	2	2	
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
4	4	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	2	1	
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	



Nilai loading factor



Result For Cross Loading

	Karakteristik	kepercayaan	Kepuasan	Loyalitas
KJ1	0,567273	0,388954	0,537549	0,431580
KJ2	0,618350	0,427310	0,374225	0,072596
KJ3	0,730683	0,392649	0,438842	0,240749
KJ4	0,738765	0,422652	0,489670	0,291890
KS1	0,691946	0,476970	0,369074	0,190706
KS2	0,724299	0,535705	0,345716	0,339697
KS3	0,697707	0,421858	0,469414	0,336597
KS4	0,724810	0,509091	0,513529	0,438986
KD1	0,547070	0,273556	0,225506	0,079312
KD2	0,681524	0,480249	0,577673	0,333034
KD3	0,724898	0,473560	0,478238	0,368088
KD4	0,806100	0,498437	0,533993	0,350460
KB1	0,664401	0,384126	0,445015	0,306870
KB2	0,735142	0,397348	0,578825	0,268008
KB3	0,788548	0,558802	0,603895	0,380433
KP1	0,566429	0,777653	0,557972	0,444944
KP2	0,449332	0,766882	0,462989	0,573363
KP3	0,453364	0,741894	0,409291	0,318308
KP4	0,516607	0,817078	0,654917	0,565298
P1	0,567570	0,563555	0,826668	0,473436
P2	0,492068	0,514209	0,855872	0,525420
P3	0,656638	0,632896	0,886865	0,567418
P4	0,577477	0,587240	0,803602	0,577341
L1	0,453681	0,558875	0,514479	0,772521
L2	0,381896	0,472533	0,551663	0,836976
L3	0,318380	0,514497	0,548776	0,890887
L4	0,332404	0,540341	0,516999	0,840258

Average Variance Extracted (AVE)

	AVE
Karakteristik	0,519472
Kepercayaan	0,602719
Kepuasan	0,712051
Loyalitas	0,699258

Composite Reliability

	Composite Reliability
Karakteristik	0,934370
Kepercayaan	0,858378
Kepuasan	0,908069
Loyalitas	0,902695

Cronbachs Alpha

	Cronbachs Alpha
Karakteristik	0,924497
Kepercayaan	0,781510
Kepuasan	0,864846
Loyalitas	0,855456

R-Square

Variabel	R-Square
Karakteristik	
Kepercayaan	0,412436
Kepuasan	0,569929
Loyalitas	0,479433

Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)
karakteristik -> kepercayaan	0,642212	0,649141	0,061509	0,061509
karakteristik -> kepuasan	0,416269	0,425739	0,091487	0,091487
karakteristik -> loyalitas	-0,113659	-0,123724	0,115582	0,115582
kepercayaan -> kepuasan	0,416857	0,40688	0,09218	0,09218
kepercayaan -> loyalitas	0,391009	0,376503	0,107824	0,107824
kepuasan -> loyalitas	0,447967	0,46824	0,121844	0,121844

Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)

	T-Statistics (O/STERR)
karakteristik -> kepercayaan	10,440928
karakteristik -> kepuasan	4,550012
karakteristik -> loyalitas	0,983367
kepercayaan -> kepuasan	4,522204
kepercayaan -> loyalitas	3,626377
kepuasan -> loyalitas	3,676577

