

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, D dan Rosinta, F. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Mei—Agus 2010, hlm. 114-126. Jakarta: Universitas Indonesia
- Cahyani, KIG dan Rahanata GB. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Kepercayaan Serta Loyalitas. *E-Jurnal Manajemen Vol 3 No.4*. Bali: Universitas Udayana
- Cronin dan Taylor dalam Budiyarto, S. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan Pelanggan dan Reputasi Perusahaan sebagai Variabel Mediasi pada Apotek K-24 Jogjakarta. *Riset Manajemen & Akuntansi Volume 3 Nomor 5 Edisi Mei*. Surakarta: STIE Atmabhakti
- Dutka dalam jurnal Jimmy dan Sugiono.2013. Analisa Pengaruh Service Quality, Food Quality, Danprice Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Yung Ho Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 1, No. 2*. Surabaya: UK Petra
- Eka, D., et al (2018). Kualitas Pelayanan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya (JMBS) Vol.16 (2)*. Palembang: Universitas Sriwijaya
- Imam Ghozali, 2008. *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Goeth dan Davis yang dikutip Putro SW, et al. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.2, No. 1*. Surabaya: UK Petra.
- Iddrisu A.M., et.al. 2015. *Assesing The Impact Of Service Qyality On Consumer Loyalty: A Case Study Of The Cellular Industry Of Ghana*. *British Journal Of Marketing Studies*. Vol. 3, No.6, pp.15-30.
- Indrianingsih, F., et al. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Kedai Kober Mie Setan Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 27 No. 1 Malang: Universitas Brawijaya Malang*.
- Khoirista, A .2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey pada Pelanggan Fedex Express Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis, Vol 25 No.2*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Kotler, P dan Armstrong, G. 2018. *Principles of Marketing*. Edisi 15 Global Edition. Pearson
- Kosasih, E dan Hananto, S. 2012. *Manajemen Keuangan & Akuntansi Perusahaan Pelayanan*, Edisi Kedua. Jakarta : Rajawali Pers.
- Kumalaningrum (2016) dan Pramono (2012) dalam Agustianti et al. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Survei pada Pengguna Jasa Layanan

- Kantor Pos Boyolali). *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia* Vol 12. No. 1. Surakarta: Universitas Slamet Riyadi.
- Lovelock, C., et al. 2015. *Services Marketing: An Asia-Pacific and Australian Perspective, Sixth Edition*, Pearson, Australia.
- Lupiyoadi, R. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi ke-3. Jakarta: Salemba Empat
- Oentoro, Deliyanti. 2010. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: LaksBang Pressindo.
- Peraturan Menteri Perhubungan No. KM tahun 2007
- Prastiwi, R.D. 2017. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BPD Kantor Kas Kokap, Kulon Progo, Yogyakarta)*. Skripsi. Yogyakarta: Univesitas PGRI Yogyakarta
- Rusly, C.O., and Indriyani, R, 2013. *Pengelolaan dan Pengembangan Usaha pada PT. Sariadi Wahana Jasa di Surabaya*. *Agora*, Vol, No. 1. Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Shartykarini, S, et al. 2016. *Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pengunjung Cafe di Banjarbaru)*. *Jurnal Wawasan Manajemen*, Vol. 4, Nomor 1, Februari. Bxanjarmasin: Universitas Lambung Mangkurat.
- Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru
- Sugiyono dalam Sari WP. 2013. *Pengaruh Disiplin Kerja, Komitmen Organisasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Balai Besar Wilayah Sungai Pemali-Juana*. *Jurnal Manajemen*. Semarang: Universitas Dian Nuswantoro.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Suyono,R.P. 2005. *Shipping: Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut*, Penerbit PPM
- Syarifuddin, PR, Sari, D. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Fitness Center (Studi Pada Galby Gym Muscle Buliding And Fitness Club Jl.Peta Bandung)* . e-Proceeding of Management : Vol.2, No.3 Desember. Bandung: Telkom University.
- Tjiptono dalam Deasy Endrawati D, dan Juliani,RD (2018). *Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan PT. Indoguna Utama Semarang*. *Majalah Ilmiah Inspiratif* Volume 3 No.6 Juli. Semarang: Universita Padanaran.
- Tjiptono dalam Moha, S dan Loindong, S (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta di Kota Manado*. *Jurnal EMBA* Vol. 4 No. 1. Zmanado: Universitas Sam Ratulangi.
- Tjiptono dalam Priskila, R dan Pramudana, AS (2013). *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Koperasi (Studi Kasus pada Koperasi Simpan Pinjam Lumbang Merta Sari, Badung)*. *E-Jurnal Manajemen* Vol 2 No.7. Bali: Universitas Udayana.
- Xian, Gou Li, et al. 2011. *Corporate-, Product-, and User-Image Dimensions and Purchase Intentions*. *Journal of Computers*, (6)9: 1875 1879.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian



KUESIONER PENELITIAN

Responden yang terhormat,

Penelitian ini merupakan bagian dari tugas penulisan skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan tesis di Universitas Narotama. Untuk itu, dimohon kesediaan Bapak / Ibu untuk memberikan tanggapan atas pernyataan atau pertanyaan yang ada di lembar kuesioner.

Penelitian ini semata - mata demi hanya dipergunakan untuk kepentingan penelitian untuk itu Bapak / Ibu diharapkan untuk memberikan jawaban yang sebenar - benarnya Anda alami dan rasakan sesuai dengan kondisi yang terjadi, agar dapat digunakan sebagai masukan - masukan yang bermanfaat dan kerahasiaan jawaban Bapak / Ibu sepenuhnya kami jamin.

Atas partisipasi dan kesediaan Bapak / Ibu meluangkan waktu untuk menjawab daftar pertanyaan ini, sebelum dan sesudahnya saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Ranu Tri Johan Efendi

BAGIAN 1**IDENTITAS RESPONDEN**

1. Umur :

- < 25 tahun 31 – 35 tahun > 41 tahun
 26 – 30 tahun 36 – 40 tahun

2. Jenis Kelamin : Pria Wanita

3. Pendidikan : SLTP SLTA DIII
 S1 S2

Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban pada setiap pertanyaan dalam kuesioner berikut ini dengan cara melingkari atau menyilang pada pilihan angka yang Bapak/Ibu anggap sesuai.

BAGIAN 2**KETERANGAN**

- a. STS mewakili jawaban sangat tidak setuju
 b. TS mewakili jawaban tidak setuju
 c. CS mewakili jawaban cukup setuju
 d. S mewakili jawaban setuju
 e. SS mewakili jawaban sangat setuju

KUALITAS LAYANAN (X1)

No	PERTANYAAN	STS	TS	CS	S	SS
<i>Tangible</i>						
X1.1	Kebersihan Fasilitas Fisik					
X1.2	Kerapian penampilan Karyawan					
X1.3	Kemutakhiran sarana fisik yang dimiliki					
<i>Empathy</i>						
X1.4	Perhatian secara personal karyawan sesuai kebutuhan pelanggan					
X1.5	Pelanggan bisa dengan mudah mendapatkan bantuan dan layanan karyawan					

No	PERTANYAAN	STS	TS	CS	S	SS
X1.6	Memperhatikan kebutuhan pelanggan dengan sungguh - sungguh					
Reliability						
X1.7	Kemudahan dan ketepatan informasi yang diberikan karyawan					
X1.8	Keakuratan penanganan atau administrasi catatan / dokumen					
X1.9	Pengetahuan yang dimiliki karyawan terkait dengan penanganan barang yang dibongkar muat					
Responsiveness						
X1.10	Pelayanan petugas yang cepat dan siap menolong pada setiap peti kemas yang datang					
X1.11	Kecepatan pemrosesan dokumen					
X1.12	Pelayanan operator bongkar muat petikemas yang cepat dan tepat					
Assurance						
X1.13	Reputasi perusahaan yang terjamin					
X1.14	Kompetensi (kemampuan) karyawan dalam bidang pelayanan bongkar muat yang diberikan					
X1.15	Kepastian dan konsistensi jam pelayanan					

KEPUASAN PELANGGAN (Y1)

No	PERTANYAAN	STS	TS	CS	S	SS
Y1.16	Berdasarkan pengalaman, pelanggan merasa senang menggunakan jasa bongkar muat di Teluk Lamong					
Y1.17	Perusahaan telah memenuhi harapan pelanggan					
Y1.18	Pelanggan percaya bahwa menggunakan jasa bongkar muat di Teluk Lamong merupakan pengalaman yang memuaskan					
Y1.19	Secara keseluruhan, pelanggan percaya, perusahaan menyenangkan hati pelanggan ketika menggunakan jasa bongkar muat di Teluk Lamong					

LOYALITAS PELANGGAN Y2

No	PERTANYAAN	STS	TS	CS	S	SS
Y2.20	Pelanggan mengatakan hal positif tentang Teluk Lamong					
Y2.21	Memberikan rekomendasi kepada pihak lain untuk menggunakan jasa bongkar muat di Teluk Lamong					
Y2.22	Kemungkinan besar, Pelanggan akan menggunakan jasa bongkar muat di Teluk Lamong lagi					
Y2.23	Jarang melakukan peralihan ke jasa bongkar muat yang lain					
Y2.24	Teluk Lamong merupakan pilihan pertama jika pelanggan ingin menggunakan jasa bongkar muat					
Y2.25	Percaya bahwa Teluk Lamong merupakan jasa bongkar muat terbaik					

Lampiran 2.. Hasil Pengisian Kuesioner

No	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Lama Masa Kerja	Tangible 1	Tangible 2	Tangible 3	Empathy 1	Empathy 2	Empathy 3	Reliability 1	Reliability 2	Reliability 3	Responsiveness 1	Responsiveness 2	Responsiveness 3	Assurance 1	Assurance 2	Assurance 3	Kepercayaan 1	Kepercayaan 2	Kepercayaan 3	Kepercayaan 4	Loyalitas 1	Loyalitas 2	Loyalitas 3	Loyalitas 4	Loyalitas 5	Loyalitas 6
1	3	1	5	5	3	4	2	4	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	3	4	4
2	4	1	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
3	2	1	5	5	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2
4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4
5	2	2	3	3	2	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	3	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	2	3
6	2	2	1	3	5	4	3	5	4	4	4	3	3	5	4	5	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
7	2	1	2	4	4	2	2	5	4	4	3	5	4	2	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3
8	2	1	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	2	1	4	4	3	2	3	4	3	4	3	2	3	2	4	2	3	3	2	5	3	4	3	2	2	2	2	4	4
10	2	1	5	2	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	3	5	3	5	3	4	3	3
11	2	2	5	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	5	2	3	3	3	3	3	3	3
12	2	2	4	2	4	4	5	5	4	5	4	5	4	2	5	2	4	5	4	3	3	5	5	5	4	5	5	5	3
13	2	2	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4
14	2	2	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	3
15	2	2	3	2	4	4	3	5	4	4	4	4	2	5	4	5	4	3	5	4	4	3	5	3	5	4	3	3	3
16	2	2	4	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
17	4	2	5	2	4	2	3	5	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	2	3	5	3	3	4	2	4	4	4
18	5	2	4	2	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
19	4	2	3	2	4	4	3	4	4	5	5	3	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4
20	4	2	3	2	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
21	4	2	4	2	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
22	4	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4

No	Umu r	Jenis Kela min	Pen didik an	Lama Masa Kerja	Ta ngi ble 1	Ta ngi ble 2	Ta ngi ble 3	Emp haty 1	Emp haty 2	Emph aty3	Relia bility1	Rel iabi lity 2	Rel iabi lity 3	Resp onsiv enes s1	Resp onsiv enes s2	Respon sivenes s3	Assur ance 1	As sur ance 2	Assur ance 3	Ke pu asan 1	Ke pu asan 2	Ke pu asan 3	Kep uas an4	Lo yali tas 1	Loyali tas2	Loy alita s3	Lo yali tas 4	Lo yali tas 5	Lo yali tas 6
23	4	2	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5
24	4	2	2	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4
25	4	2	2	4	4	5	4	5	4	5	3	4	3	3	5	5	5	4	5	5	2	5	5	3	4	3	3	4	4
26	5	2	2	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
27	4	2	2	4	4	3	3	5	4	4	4	3	2	3	5	2	5	5	4	4	5	4	5	3	4	3	5	4	4
28	4	2	2	4	4	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	3	5	4	5	3	5	2	3	5	5	5	4
29	4	2	2	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
30	5	2	2	4	5	4	3	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
31	4	2	2	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	3	5	3	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4
32	5	1	2	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	4	4	2	4	4
33	5	1	2	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	1	2	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	2	4	5	4	4	4	4	4	4
35	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	2	2	4	5	5	5	5	3	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4
37	4	2	2	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
38	5	1	2	5	5	2	3	5	5	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	3	5	2	5	3	4	3	5
39	3	1	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3
40	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
41	5	1	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	3	3	3	4	4	4
42	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	3	4	4
43	4	2	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4
44	4	2	4	3	4	5	5	5	3	3	4	3	3	4	5	3	3	2	5	5	3	5	4	3	4	4	4	5	4
45	4	2	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
46	5	2	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4
47	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	3	3
48	4	2	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	3	5	3	4	4

No	Umu r	Jenis Kela min	Pen dik an	Lama Masa Kerja	Ta ngi ble 1	Ta ngi ble 2	Ta ngi ble 3	Emp haty 1	Emp haty 2	Emph aty3	Relia bility1	Rel iabi lity 2	Rel iabi lity 3	Resp onsiv enes s1	Resp onsiv eness 2	Respon sivenes s3	Assur ance 1	As sur ance 2	Assur ance 3	Ke pu as an 1	Ke pu as an 2	Ke pu as an 3	Ke pu as an4	Lo yali tas 1	Loyali tas2	Loyali tas3	Lo yali tas 4	Lo yali tas 5	Lo yali tas 6
49	5	2	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5	3	3	5	3	2	5	5	5	3	3	5	5
50	5	2	4	4	5	2	3	5	5	5	3	4	4	5	3	4	5	5	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4
51	4	2	4	5	4	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	3	5	3	2	4	4	3	4	4	4	4
52	3	2	5	4	3	4	3	5	4	5	5	5	2	4	5	4	3	4	3	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4
53	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	2	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5
54	5	2	4	5	5	5	2	5	4	5	3	5	2	5	5	5	5	5	3	5	3	4	5	5	4	5	2	2	2
55	4	2	4	5	4	4	2	5	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5	4	3	4	3	5	3	4	5	4
56	4	2	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	3	3	4	5	4	4
57	3	2	5	3	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3
58	5	2	4	4	5	5	3	5	5	4	4	3	4	5	5	3	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4
59	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
60	4	2	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4
61	3	2	5	4	3	5	3	4	4	5	4	5	2	5	4	5	4	4	4	4	3	3	5	4	3	3	4	4	4
62	5	2	4	3	5	3	3	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	3	5	4
63	4	2	3	5	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	5	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	5	3	5	5	5	5	4	3	5	3	5	5	3
65	3	2	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	5	5	4	5	3	5	4	5	5	2	2	2	4	4	4
66	3	2	4	3	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
67	5	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4
68	3	1	3	4	3	4	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3
69	5	2	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
70	4	2	4	3	4	4	3	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4
71	5	2	4	3	5	3	3	5	5	5	5	3	3	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4
72	4	2	3	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4
73	4	2	5	3	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4
74	5	2	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	2	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5

No	Umu r	Jenis Kela min	Pen didik an	Lama Masa Kerja	Ta ngi ble 1	Ta ngi ble 2	Ta ngi ble 3	Emp haty 1	Emp haty 2	Emph aty3	Relia bility1	Rel iabi lity 2	Rel iabi lity 3	Resp onsiv enes s1	Resp onsiv enes s2	Respon sivenes s3	Assur ance 1	As sur ance 2	Assur ance 3	Ke pu as an 1	Ke pu as an 2	Ke pu as an 3	Kep uas an4	Lo yali tas 1	Loyali tas2	Loy alita s3	Lo yali tas 4	Lo yali tas 5	Lo yali tas 6	
75	4	2	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	
76	4	2	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
77	5	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
78	3	2	5	4	3	2	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
79	5	2	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
80	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
81	4	2	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	
82	3	2	5	5	3	4	3	4	4	4	2	3	2	5	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
83	3	2	4	3	3	5	2	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	3	3	5	5	5	5	4	3	4
84	4	2	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	3	2	3	3	
85	3	2	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
86	4	2	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	
87	4	2	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
88	5	2	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
89	4	2	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	
90	4	2	5	3	4	4	5	4	3	5	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	
91	4	2	5	4	4	4	2	5	2	4	4	2	2	3	4	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
92	2	2	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	
93	3	2	3	5	3	4	3	3	3	2	2	3	2	4	3	3	5	2	3	2	2	4	3	2	5	4	2	3	2	
94	3	2	3	4	3	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	5	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
95	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4	5	4	3	4	4	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
96	5	2	3	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
97	5	2	4	2	5	5	3	5	4	5	4	4	4	4	5	3	5	4	5	5	3	3	4	5	3	4	4	5	5	
98	5	1	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
99	4	1	5	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	3	3	5	4	4	4	3	5	3	4	4	
100	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	

No	Umu r	Jenis Kela min	Pen dik an	Lama Masa Kerja	Ta ngi ble 1	Ta ngi ble 2	Ta ngi ble 3	Emp haty 1	Emp haty 2	Emph aty3	Relia bility1	Rel iabi lity 2	Rel iabi lity 3	Resp onsiv enes s1	Resp onsiv enes s2	Respon sivenes s3	Assur ance 1	As sur ance 2	Assur ance 3	Ke pu as an 1	Ke pu as an 2	Ke pu as an 3	Kep uas an4	Lo yali tas 1	Loyali tas2	Loy alita s3	Lo yali tas 4	Lo yali tas 5	Lo yali tas 6
101	4	2	4	5	4	2	3	5	3	5	3	3	2	3	4	3	4	2	4	5	3	4	3	3	4	3	3	3	4
102	5	2	4	5	5	3	3	5	4	3	4	3	2	3	4	3	3	5	4	5	5	4	4	4	3	2	4	3	3
103	5	2	2	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	3	3	3	5	
104	4	2	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	2	3	4	4	4
105	4	2	3	5	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
106	4	2	4	4	4	3	3	5	4	3	3	3	3	5	4	3	4	4	4	2	3	3	4	3	4	2	4	4	4
107	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5
108	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
109	4	2	5	4	4	4	4	2	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	2	4	5	5	5
110	4	2	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5
111	4	2	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	2	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5
112	4	2	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4
113	4	2	5	5	4	3	3	3	5	4	4	5	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	5	4	5	4	3	3
114	4	2	5	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
115	3	2	4	4	3	2	4	3	4	4	4	5	2	5	2	3	3	5	3	4	5	4	5	2	5	4	4	4	5
116	4	2	4	4	4	3	2	3	3	3	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	3	5	5
117	3	2	5	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	5	4	5	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
118	5	2	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4
119	3	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	5	5
120	4	2	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
121	4	2	4	4	4	5	3	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
122	4	2	5	3	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	5	2	5	3	4	5	3	3	3	4	4	5	3	4	3
123	4	2	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
124	5	2	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	5	5	4	4	4	2	4	3	4	3	4
125	5	2	5	4	5	5	5	2	3	4	4	5	2	3	5	3	5	4	2	4	4	3	4	5	2	3	2	3	4
126	5	1	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5

No	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Lama Masa Kerja	Tangible 1	Tangible 2	Tangible 3	Empathy 1	Empathy 2	Empathy 3	Reliability 1	Reliability 2	Reliability 3	Responsiveness 1	Responsiveness 2	Responsiveness 3	Assurance 1	Assurance 2	Assurance 3	Kepercayaan 1	Kepercayaan 2	Kepercayaan 3	Kepercayaan 4	Loyalitas 1	Loyalitas 2	Loyalitas 3	Loyalitas 4	Loyalitas 5	Loyalitas 6
127	5	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
128	5	2	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	3
129	2	2	4	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
130	5	2	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
131	3	2	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	2	5	5	4	4
132	4	2	4	5	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4
133	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
134	4	2	5	2	4	5	3	4	2	3	3	2	3	4	5	5	2	5	3	3	3	4	4	3	5	3	3	2	3
135	3	2	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5
136	5	2	4	3	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	3	4	5	3	4	4	3	4	5	4
137	4	2	3	4	4	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	2
138	3	2	5	5	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3
139	4	2	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4
140	4	2	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	3
141	4	2	3	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
142	4	2	3	4	4	5	3	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4
143	3	2	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4
144	5	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5
145	3	2	5	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4
146	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	3	5	2	5	5	4
147	5	2	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4
148	4	2	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
149	5	2	4	5	5	2	3	5	4	3	2	3	2	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	2	3	3	5
150	3	2	5	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
151	4	1	4	4	4	3	2	5	3	4	4	3	2	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	2	2	3	3	5	5
152	4	1	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4

No	Umu r	Jenis Kela min	Pen didik an	Lama Masa Kerja	Ta ngi ble 1	Ta ngi ble 2	Ta ngi ble 3	Emp haty 1	Emp haty 2	Emph aty3	Relia bility1	Rel iabi lity 2	Rel iabi lity 3	Resp onsiv enes s1	Resp onsiv enes s2	Respon sivenes s3	Assur ance 1	As sur ance 2	Assur ance 3	Ke pu asan 1	Ke pu asan 2	Ke pu asan 3	Kep uas an4	Lo yali tas 1	Loyali tas2	Loy alita s3	Lo yali tas 4	Lo yali tas 5	Lo yali tas 6	
153	3	2	5	4	3	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
154	3	2	3	5	3	3	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	2	3	5	5	4	
155	5	2	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	
156	4	2	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	3	4	4	4	
157	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3
158	5	2	3	3	5	3	3	5	5	3	5	3	4	2	5	5	4	2	2	5	2	5	3	3	5	4	4	4	4	
159	5	2	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	3	
160	3	2	4	5	3	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
161	3	2	3	4	3	5	4	4	3	3	3	5	4	2	5	5	4	5	2	5	3	4	5	3	4	3	3	4	3	
162	5	2	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	2	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
163	5	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
164	5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	
165	5	1	4	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	
166	4	2	4	3	4	4	3	4	3	5	2	3	2	3	4	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	
167	4	2	4	5	4	5	2	5	2	4	3	3	2	3	3	5	3	4	3	5	3	5	4	4	3	3	4	5	5	
168	5	2	2	5	5	3	2	5	4	4	2	4	5	3	4	2	5	4	2	5	4	4	5	4	5	4	3	5	5	
169	5	2	3	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	3	5	5	4	5	
170	5	2	3	5	5	4	3	4	4	5	4	4	2	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5
171	3	2	4	4	3	5	4	3	4	4	5	5	3	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	
172	4	2	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
173	3	2	5	5	3	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	
174	4	2	5	5	4	4	5	5	3	3	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	
175	3	2	4	5	3	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	4	4	3	5	3	4	3	
176	5	2	5	3	5	5	2	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	5	5	
177	5	2	4	4	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
178	4	2	5	3	4	3	3	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4

No	Umu r	Jenis Kela min	Pen dik an	Lama Masa Kerja	Ta ngi ble 1	Ta ngi ble 2	Ta ngi ble 3	Emp haty 1	Emp haty 2	Emph aty3	Relia bility1	Rel iabi lity 2	Rel iabi lity 3	Resp onsiv enes s1	Resp onsiv enes s2	Respon sivenes s3	Assur ance 1	As sur ance 2	Assur ance 3	Ke pu asan 1	Ke pu asan 2	Ke pu asan 3	Kep uas an4	Lo yali tas 1	Loyali tas2	Loyali tas3	Lo yali tas 4	Lo yali tas 5	Lo yali tas 6	
179	4	1	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	
180	4	1	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
181	5	2	4	5	2	1	1	2	2	1	3	2	4	1	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	
182	5	2	5	5	5	5	2	4	5	4	4	5	4	4	5	5	3	5	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	
183	4	2	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	
184	4	2	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	
185	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	
186	3	2	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	
187	3	2	5	5	3	5	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4	3	4	3	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	
188	5	2	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	
189	2	2	4	4	2	4	3	5	4	4	5	5	2	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	
190	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
191	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	
192	4	1	4	3	4	3	2	4	5	5	4	3	2	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	
193	3	1	3	5	3	2	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	4	5	3	
194	5	2	4	2	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	4	3	3	4	
195	5	2	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
196	5	2	4	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	
197	1	2	4	4	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
198	5	2	3	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	5	
199	3	2	5	5	3	5	5	5	4	4	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	
200	5	2	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	
201	5	2	4	5	5	3	2	4	4	5	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	
202	5	1	3	1	5	4	2	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
203	4	1	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	
204	5	2	4	3	5	4	3	5	4	3	3	3	2	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	

No	Umu r	Jenis Kela min	Pen didik an	Lama Masa Kerja	Ta ngi ble 1	Ta ngi ble 2	Ta ngi ble 3	Emp haty 1	Emp haty 2	Emph aty3	Relia bility1	Reli abi lity 2	Reli abi lity 3	Resp onsiv enes s1	Resp onsiv enes s2	Respon sivenes s3	Assur ance 1	As sur ance 2	Assur ance 3	Ke pu asan 1	Ke pu asan 2	Ke pu asan 3	Ke pu asan4	Lo yali tas 1	Loyali tas2	Loyali tas3	Lo yali tas 4	Lo yali tas 5	Lo yali tas 6
205	5	2	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5
206	4	2	3	5	4	3	3	4	5	5	5	3	3	3	5	4	3	4	4	4	5	3	5	3	4	4	3	4	4
207	4	2	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	5	3	4	4	5	3	4	4	4	5	5	3	5	3	4	4
208	4	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
209	3	2	3	5	3	4	4	5	4	5	2	2	4	2	3	3	5	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4
210	5	2	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4
211	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5
212	4	2	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4
213	3	2	4	4	3	4	2	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	3	4	5
214	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5
215	3	2	5	5	3	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	3
216	3	2	4	4	3	5	3	5	4	4	3	2	2	5	4	4	5	4	5	4	4	4	2	4	4	5	4	5	5
217	4	1	4	4	4	5	3	4	3	5	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	5	4	5	2	2	5	4	5	4
218	4	1	5	3	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5
219	4	2	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
220	4	1	5	3	4	5	2	4	4	2	2	2	3	4	5	4	3	5	5	4	5	3	5	3	2	2	3	2	3
221	4	1	5	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	5	5	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4
222	5	1	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5
223	5	1	3	4	5	3	5	5	5	4	2	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
224	4	1	3	4	4	4	5	4	4	4	2	3	4	5	3	4	5	5	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4
225	5	1	4	4	5	4	5	5	5	5	2	2	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4
226	4	1	3	4	4	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2
227	5	1	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
228	4	1	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	5	3	4	5	4	5	4	3	4	4	5	3
229	3	1	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	2	3	3	4	5	4	2	4	4	4	4

Outer Loadings

	Assurance	Empathy	Kepuasan Pelanggan (Y1)	Kualitas Pelayanan (X)	Loyalitas Pelanggan (Y2)	Reliability	Responsiveness	Tangibility
Assurance1	0,820							
Assurance1				0,723				
Assurance2	0,715							
Assurance2				0,620				
Assurance3	0,748							
Assurance3				0,629				
Emphaty1		0,786						
Emphaty1				0,667				
Emphaty2		0,828						
Emphaty2				0,753				
Emphaty3		0,846						
Emphaty3				0,737				
Kepuasan1			0,673					
Kepuasan2			0,717					
Kepuasan3			0,750					
Kepuasan4			0,782					
Loyalitas1					0,673			
Loyalitas2					0,618			
Loyalitas3					0,743			
Loyalitas4					0,729			
Loyalitas5					0,774			

Loyalitas6					0,730			
Reliability1						0,795		
Reliability1				0,638				
Reliability2						0,778		
Reliability2				0,614				
Reliability3						0,681		
Reliability3				0,514				
Responsiveness1							0,756	
Responsiveness1				0,642				
Responsiveness2							0,787	
Responsiveness2				0,715				
Responsiveness3							0,801	
Responsiveness3				0,647				
Tangible1								0,719
Tangible1				0,656				
Tangible2								0,774
Tangible2				0,650				
Tangible3								0,735
Tangible3				0,541				

Outer Weights

	Assurance	Empathy	Kepuasan Pelanggan (Y1)	Kualitas Pelayanan (X)	Loyalitas Pelanggan (Y2)	Reliability	Responsiveness	Tangibility
Assurance1	0,480							
Assurance1				0,114				
Assurance2	0,412							
Assurance2				0,097				
Assurance3	0,417							
Assurance3				0,102				
Emphaty1		0,376						
Emphaty1				0,105				
Emphaty2		0,425						
Emphaty2				0,117				
Emphaty3		0,416						
Emphaty3				0,114				
Kepuasan1			0,302					
Kepuasan2			0,321					
Kepuasan3			0,372					
Kepuasan4			0,368					
Loyalitas1					0,220			
Loyalitas2					0,211			
Loyalitas3					0,249			
Loyalitas4					0,237			
Loyalitas5					0,240			

Loyalitas6					0,244			
Reliability1						0,478		
Reliability1				0,100				
Reliability2						0,460		
Reliability2				0,096				
Reliability3						0,385		
Reliability3				0,082				
Responsiveness1							0,410	
Responsiveness1				0,099				
Responsiveness2							0,456	
Responsiveness2				0,111				
Responsiveness3							0,413	
Responsiveness3				0,100				
Tangible1								0,478
Tangible1				0,103				
Tangible2								0,474
Tangible2				0,099				
Tangible3								0,394
Tangible3				0,085				

Latent Variable

Latent Variable

Assurance	Empathy	Kepuasan Pelanggan (Y1)	Kualitas Pelayanan (X)	Loyalitas Pelanggan (Y2)	Reliability	Responsiveness	Tangibility
0,389	0,702	0,013	0,840	-0,177	1,215	0,779	0,523
-3,370	-3,355	-3,468	-3,758	-3,239	-2,710	-3,368	-2,997
0,378	0,145	0,379	0,338	0,356	1,121	0,727	-0,983
-3,370	-3,860	-1,983	-3,914	-2,676	-1,362	-3,808	-3,926
-3,875	-3,860	-5,149	-4,584	-4,884	-3,111	-4,406	-4,083
-0,702	-0,890	-1,261	-1,170	-0,766	-1,268	-0,802	-1,421
-0,186	-0,332	-1,227	-0,061	-1,313	0,668	0,180	-0,475
-1,783	-1,844	-2,154	-2,120	-0,229	-1,669	-1,241	-2,490
-1,117	-2,348	-2,079	-1,934	-1,699	-2,215	-1,400	-0,983
-0,783	-1,367	-1,227	-0,433	-0,713	0,268	0,288	0,016
-0,197	-0,360	-1,679	-0,693	-0,766	-1,268	-0,362	-0,913
0,884	0,145	0,259	0,103	0,378	0,122	-1,190	0,523
-0,772	-0,809	0,744	-1,156	0,069	-0,133	-1,559	-1,578
-1,288	-0,862	-0,473	-0,983	-1,034	-0,321	-0,750	-0,913
-0,197	-0,304	-0,925	-0,089	-0,244	0,174	-0,802	0,945
-0,783	-0,862	-0,559	-0,701	-0,820	0,174	-0,802	-0,562
0,895	-0,385	0,379	-0,331	-0,880	-1,122	0,339	-1,334
-0,277	-0,357	-1,411	-1,020	-2,177	-2,215	-1,241	-0,406
1,390	1,179	0,711	0,456	0,605	-1,909	-0,100	1,014
-0,197	-1,367	-0,816	-0,861	-0,230	-0,279	-0,311	-1,404

-2,369	-2,825	-2,274	-3,057	-2,661	-2,215	-2,929	-2,490
0,309	0,145	-1,302	0,148	-0,251	-0,722	0,620	0,172
0,309	0,650	0,088	0,108	0,863	0,668	-1,573	0,437
-0,197	-0,332	-0,398	-0,364	0,027	-0,227	-0,311	-0,492
0,895	0,675	-0,850	0,576	-0,511	0,174	0,129	0,523
0,895	1,179	-0,118	0,168	0,105	-0,373	-0,470	-0,844
-0,197	-0,332	-0,850	-0,362	-0,205	-0,722	-0,311	0,016
-2,369	-0,332	-1,788	-1,424	-1,593	-2,215	-0,362	-0,983
-1,277	-1,367	-0,118	-1,013	-1,390	-0,227	-0,802	-0,406
-0,691	0,702	-0,484	0,185	-0,212	-0,227	1,218	-0,406
-0,186	-0,332	-0,118	0,218	-0,177	1,215	0,779	-0,406
-0,702	-0,862	-0,850	-0,423	-0,205	0,174	-0,311	0,102
-0,197	-0,837	-0,970	-0,798	-0,510	-1,122	-0,750	-0,492
-1,369	-1,314	-1,788	-1,134	-0,205	-1,763	0,620	-1,070
-1,358	-1,896	-0,850	-1,010	-1,434	-1,763	0,779	0,102
0,218	-0,809	-0,518	0,330	0,067	1,616	0,129	0,593
-1,277	-2,850	-1,388	-2,532	-1,897	-2,164	-2,877	-1,334
-1,277	-0,862	-0,850	-1,139	-0,222	-0,722	-1,839	0,016
0,298	-0,332	-0,484	-0,006	0,039	-0,816	0,727	0,016
-0,197	-0,332	-0,364	-0,305	0,005	-0,227	-0,203	-0,336
-0,197	-1,339	-1,788	-0,859	-0,458	-0,628	-0,909	-0,406
-0,105	-0,307	-0,032	0,023	-0,480	0,319	0,779	-0,562
-0,277	0,198	0,454	0,370	0,279	0,668	0,779	0,259
-0,794	-0,357	-0,970	-0,848	-0,183	-0,321	-0,311	-1,999
-0,783	-0,809	-0,936	-0,350	0,044	1,121	-0,750	0,016

-0,197	-0,332	-0,398	-0,473	-0,230	-0,373	-0,643	-0,492
0,309	-0,332	-0,484	-0,259	0,331	-0,773	0,180	-0,562
-1,277	-1,367	-0,484	-0,833	-1,572	-1,122	0,339	0,016
0,389	1,179	0,334	0,996	1,415	0,225	1,218	1,101
0,400	-0,332	-1,302	-0,318	0,332	-1,414	-0,470	0,437
-2,864	-1,339	-2,606	-2,369	-2,982	-1,763	-2,279	-1,842
-0,094	0,145	-0,364	0,261	-0,404	1,616	0,129	-0,562
-1,186	-0,809	-0,925	-0,548	-0,487	0,174	0,129	-0,492
-1,288	-0,332	0,013	-0,434	-0,615	-0,227	0,620	-0,632
-2,380	-3,355	-1,131	-3,425	-1,593	-2,710	-3,368	-2,576
-1,783	1,179	-0,473	0,363	-0,002	0,268	0,339	1,522
-0,197	-0,332	0,744	0,012	-0,813	-0,227	0,288	0,593
-0,208	0,145	-0,073	-0,076	-0,858	-0,628	0,620	-0,406
-0,197	-0,332	-0,107	-0,343	-0,176	-0,722	-0,750	0,593
-0,702	-0,360	-0,473	-0,490	-0,176	-0,227	-0,311	-0,492
-0,691	0,702	-0,559	0,082	-0,479	0,174	-0,750	0,945
-0,691	-0,332	-0,473	-0,368	0,332	0,268	0,129	-0,913
0,895	0,145	-0,473	0,800	-0,177	0,814	0,727	0,945
0,895	0,145	0,744	-0,452	-0,204	-1,122	-1,134	-0,913
0,378	1,179	0,293	0,789	0,168	0,268	1,218	0,102
0,895	0,145	0,345	0,585	0,355	0,720	0,288	0,523
1,390	-0,385	0,345	0,749	1,394	0,079	0,727	1,522
-0,691	-1,367	-2,229	-1,483	-1,313	-1,268	-2,279	-0,562
0,895	1,179	-0,107	1,294	0,332	1,215	0,727	1,522
0,298	0,650	0,013	0,534	-0,713	0,319	0,288	0,680

0,389	1,179	0,259	0,277	0,333	0,174	-0,750	0,016
-0,186	-1,367	-0,107	-0,234	-0,192	0,174	0,180	0,523
-0,197	0,173	-0,439	0,014	-0,456	-0,133	0,620	-0,475
-0,197	-0,862	-0,107	-0,380	0,052	0,319	-0,311	-0,406
0,298	0,650	0,831	0,239	0,053	-0,373	0,620	-0,406
0,389	1,179	1,196	0,117	0,053	-0,175	-0,802	-0,336
0,298	0,650	0,744	0,484	-0,001	0,668	0,288	0,102
0,298	0,173	-0,473	0,545	0,308	1,215	0,620	0,102
0,804	0,675	1,196	0,667	1,183	1,121	0,129	0,102
1,390	1,179	1,196	1,324	1,697	0,814	1,218	0,945
-0,702	-0,837	-0,925	-1,147	-0,229	-1,122	-0,750	-1,578
1,390	1,179	1,196	1,449	1,697	0,814	1,218	1,522
0,389	0,145	-0,679	0,074	0,521	0,319	0,288	-0,896
0,309	0,173	-0,107	-0,010	0,347	0,319	-0,311	-0,562
-0,197	-1,314	-0,559	-0,941	-0,753	-0,321	-0,750	-1,334
-0,186	-0,357	-1,411	-0,192	0,308	0,268	-0,802	0,437
-0,772	-0,837	-0,925	-0,920	-0,176	-1,268	-0,909	-0,054
0,389	0,145	-0,107	0,354	0,932	0,225	0,180	0,593
-0,197	-1,314	-0,839	-1,206	-0,684	-0,321	-1,839	-1,334
0,804	-0,781	0,259	-0,280	0,220	-0,373	-0,750	0,016
0,895	0,675	0,345	0,455	0,704	0,174	-0,311	0,437
-1,783	-0,279	-1,531	-0,824	-0,010	0,268	-0,750	-0,913
-0,691	-1,339	-0,925	-1,201	-0,508	-1,174	-0,909	-0,913
-0,691	-0,837	-0,959	-0,897	-0,139	-0,321	-0,909	-0,983
0,389	-0,332	0,379	0,321	0,332	0,668	0,288	0,523

-0,197	-0,332	-0,107	-0,064	0,841	0,122	0,129	0,102
0,884	0,198	-0,107	0,762	0,841	1,616	0,620	0,016
-0,600	-1,816	-0,559	-0,513	-1,286	-0,133	-0,643	1,522
1,390	1,179	1,196	1,324	1,469	1,215	0,727	1,101
0,895	0,173	0,744	0,909	0,810	1,215	0,727	1,014
-0,691	0,145	-0,107	0,268	-0,827	0,122	0,180	1,522
-0,197	0,702	0,345	0,649	0,864	1,616	0,727	-0,054
-1,783	-0,862	-0,959	-1,432	-0,736	-0,773	-1,190	-1,491
1,390	1,179	0,744	1,113	1,112	0,668	1,218	0,102
-0,186	0,145	-1,377	-0,009	0,052	0,268	-0,311	0,102
-0,691	-0,332	-0,925	-0,727	-0,714	-0,868	-0,311	-0,983
0,389	0,173	0,465	0,590	0,561	0,319	0,620	1,101
0,309	1,179	-0,107	0,926	0,635	0,574	1,218	0,523
-0,116	-0,360	-0,107	-0,577	-0,526	-2,215	0,779	-0,844
-1,783	-1,844	-0,925	-1,610	-1,593	-0,773	-1,241	-0,983
-0,197	0,650	0,379	0,264	0,536	-0,227	0,727	0,016
-0,197	-0,332	-0,107	-0,482	-0,813	-0,773	-0,311	-0,475
-0,186	0,145	-0,107	-0,402	0,150	-0,373	-0,750	-0,649
0,895	-0,332	-0,593	0,231	0,030	0,174	0,288	0,016
-0,197	-0,332	-0,925	-0,274	-0,738	-0,722	0,129	-0,054
0,884	1,179	0,744	1,238	1,166	0,814	1,218	1,101
0,309	-0,332	-0,073	0,232	0,689	0,174	0,288	0,680
0,804	0,173	0,379	0,293	0,878	-0,628	0,620	0,172
-0,277	-0,809	0,379	0,055	-0,200	0,814	0,779	-0,054
0,389	-0,890	-0,107	-0,022	-0,290	0,574	-0,362	0,437

-0,197	-0,784	-0,107	-0,581	-0,176	-0,227	-0,311	-0,913
-0,197	-0,332	-0,107	-0,173	0,052	0,174	-0,311	0,016
0,309	0,650	0,345	0,206	0,323	0,122	-0,311	0,016
-0,197	-0,332	-0,107	-0,258	0,081	-0,227	-0,311	0,016
-0,197	-0,862	-0,559	-0,649	-1,312	-0,373	-0,311	-0,983
-1,277	-0,809	0,013	-0,417	-0,433	-0,227	0,727	-0,054
-1,692	-0,332	-0,473	-0,881	-0,472	-0,773	-0,909	0,016
0,309	0,702	-0,073	-0,226	-0,176	-1,122	0,129	-1,334
0,389	0,145	0,379	0,460	0,308	0,174	0,288	1,014
-0,197	0,173	1,196	0,141	-0,001	0,523	0,779	-0,757
-0,197	0,650	-0,107	0,301	0,052	0,720	0,288	-0,249
0,389	-0,360	-0,925	-0,515	-0,806	-1,669	-0,802	0,172
-0,783	0,702	0,293	-0,259	-0,487	-0,175	-0,152	-0,913
-0,186	0,650	0,379	0,192	0,079	0,319	-0,470	0,523
-0,186	-0,332	-0,559	0,181	-0,176	0,668	0,288	0,523
-0,105	0,650	-1,411	-0,921	-0,298	-1,909	-2,279	-0,562
-0,197	0,145	-0,559	-0,229	0,651	-0,722	-0,311	0,016
-1,197	-0,862	-0,473	-0,575	-0,556	-0,321	0,129	-0,054
0,884	0,145	-1,079	-0,276	0,931	-2,164	0,129	-0,475
0,389	0,145	0,379	0,454	0,839	0,668	0,727	0,016
0,218	-1,341	0,293	-0,801	-2,397	-2,310	0,288	-0,319
0,804	-0,332	-0,107	0,298	0,279	0,174	0,129	0,593
-0,772	0,198	0,744	0,082	-0,183	0,668	-0,152	0,523
0,298	1,179	0,755	0,691	0,870	0,720	0,180	0,437
-0,702	0,145	-0,182	-0,777	-0,829	0,122	-1,190	-1,842

1,390	1,179	1,573	1,620	1,697	1,616	1,218	1,522
-2,278	-0,862	-0,582	-2,104	-2,041	-1,763	-2,171	-1,999
0,218	1,179	0,303	1,050	-0,856	0,668	1,218	1,101
1,390	1,179	1,573	1,307	1,241	0,626	0,779	1,522
-0,197	0,173	0,635	-0,074	-0,433	0,225	-0,152	-0,406
0,389	1,179	0,841	1,055	1,159	0,668	1,218	0,945
0,884	0,650	0,475	0,423	-0,767	-0,773	0,339	0,523
1,390	1,179	1,573	1,443	0,355	1,215	1,218	1,101
1,390	1,179	1,087	1,041	1,697	0,814	0,727	0,172
-0,197	0,650	0,389	0,154	0,628	0,319	-0,643	0,523
0,895	1,179	0,841	1,104	-0,511	0,174	1,218	1,101
1,390	1,179	1,573	1,251	1,697	0,814	1,218	0,593
0,895	0,650	0,024	0,971	0,052	0,814	0,727	1,101
1,390	1,179	1,573	1,534	1,697	1,215	1,218	1,522
0,884	1,179	0,269	0,853	1,440	0,268	0,620	0,523
1,390	0,675	-0,669	0,551	-0,507	1,215	-0,203	-0,844
-1,299	-0,890	0,355	-0,546	0,091	-0,722	-0,203	0,945
0,378	1,179	0,635	0,658	0,909	-0,321	0,727	0,593
-0,702	-0,862	0,721	-0,643	-1,056	-0,227	-0,802	0,016
-0,611	0,120	-0,514	0,591	0,573	0,414	1,218	1,522
-0,186	0,675	-1,000	0,317	-0,176	0,122	0,620	0,016
-1,277	0,650	-0,182	-0,184	0,279	0,414	0,288	-0,983
0,378	1,179	1,121	0,664	1,105	-0,679	0,779	0,945
0,400	0,650	0,389	0,472	-1,172	-0,679	1,218	0,259
-0,691	-0,385	-0,182	-0,429	0,038	-0,227	0,288	-0,827

-0,702	0,225	-0,096	0,507	-0,152	1,616	0,288	0,945
0,884	0,675	-0,216	0,534	0,076	-0,321	0,236	0,680
0,895	1,179	0,841	0,472	0,551	0,319	-0,259	-0,336
0,378	1,179	1,087	0,462	0,017	1,215	-1,839	1,101
-0,186	-0,332	1,207	-0,414	-1,478	-1,122	0,339	-0,562
1,390	1,179	1,573	0,959	1,440	0,523	1,218	-0,475
1,390	1,179	1,573	1,320	0,385	1,121	0,779	1,101
-0,197	0,198	0,269	0,069	0,286	0,523	0,288	-0,562
1,390	0,702	1,573	1,119	0,536	0,814	1,218	0,593
-0,197	0,650	0,755	0,486	0,878	-0,133	0,620	1,101
1,390	1,179	1,573	1,620	1,697	1,616	1,218	1,522
1,390	1,179	1,573	1,529	1,697	1,616	1,218	1,101
0,309	-0,385	-0,182	0,353	1,166	0,668	0,620	0,437
0,884	1,179	0,389	1,008	1,697	0,814	0,779	0,523
1,390	1,179	1,573	1,290	1,697	1,616	0,236	1,101
-1,783	-0,915	-0,548	-1,496	-1,298	-1,617	-1,241	-0,827
0,884	0,650	-0,548	0,524	0,680	0,174	-0,203	0,680
1,390	1,179	1,087	1,322	1,697	1,215	0,779	1,014
1,390	1,179	1,207	1,012	1,415	-1,268	1,218	1,522
-1,208	0,120	-0,582	-1,204	-1,063	-1,669	-1,241	-1,421
-0,277	-0,360	0,635	-0,771	-1,335	-1,122	-1,241	-0,336
-0,197	1,179	-0,096	0,548	-0,018	-0,227	0,779	0,593
0,895	1,179	0,721	1,073	0,961	0,720	0,620	1,101
1,390	1,179	1,573	1,449	1,697	0,814	1,218	1,522
0,298	-1,844	1,207	-0,410	0,089	1,121	0,288	-1,334

1,390	0,145	1,573	1,084	0,857	1,616	0,180	1,522
-0,116	-1,314	-1,034	-0,815	-0,253	-0,227	-0,694	-1,000
-0,208	-0,332	0,269	-0,060	-1,038	0,174	-0,362	0,593
1,390	1,179	1,573	1,620	1,697	1,616	1,218	1,522
-0,691	0,650	0,269	0,293	0,414	0,268	0,620	0,367
0,895	1,179	1,121	1,499	1,697	1,616	1,218	1,522
1,390	1,179	1,573	1,620	0,703	1,616	1,218	1,522
0,389	0,702	0,635	1,141	0,642	1,616	1,218	1,014
-0,197	0,198	0,269	-0,060	-0,684	0,268	-0,152	-0,406
-2,198	0,170	-0,496	-0,522	0,023	0,225	-0,100	-0,336
-0,680	-1,367	0,389	-0,556	-1,070	0,122	-0,100	-0,054
-0,197	0,198	-0,096	0,100	-0,176	-0,628	0,779	0,172
1,390	0,675	1,573	1,481	1,697	1,616	1,218	1,522
0,804	0,198	0,755	1,095	0,590	1,069	1,218	1,522
-1,277	-0,915	0,355	-1,190	0,143	-1,669	-0,858	-0,319
-0,600	0,145	0,755	-0,796	0,597	-0,519	-1,732	-0,757
0,389	1,179	-0,182	0,679	0,423	0,079	0,779	0,259
1,390	0,170	1,573	1,136	1,697	0,626	1,218	1,522
0,400	0,675	0,635	0,034	-0,153	-0,321	-0,750	0,016
0,895	0,650	-0,096	0,584	-1,109	1,121	-0,203	0,016
0,804	-0,332	0,269	0,307	0,332	0,720	-0,311	0,593
0,884	0,145	0,635	0,193	0,316	0,414	0,779	-1,561
1,390	1,179	1,573	1,620	0,577	1,616	1,218	1,522
1,390	1,179	0,841	1,148	-0,555	0,319	0,779	1,101
0,884	1,179	1,573	1,017	1,415	0,268	0,779	1,101

1,390	1,179	1,573	1,134	1,091	1,616	1,218	-0,757
0,895	0,173	0,235	0,674	0,074	0,720	0,180	1,014
0,884	0,145	1,573	0,590	0,597	-0,175	1,218	0,367
0,895	1,179	1,573	0,776	0,098	1,121	-0,152	0,172
0,389	0,650	0,269	0,818	1,113	0,574	0,779	1,101
-0,197	0,650	0,389	0,041	0,354	0,668	0,288	-1,404
0,389	-0,357	1,121	0,325	-0,342	1,215	0,236	0,102
-0,197	0,650	0,755	0,553	1,159	0,626	0,727	0,523
0,804	0,675	1,573	0,679	1,697	-0,024	0,779	0,507

Latent Variable Correlations

	Assurance	Empathy	Kepuasan Pelanggan (Y1)	Kualitas Pelayanan (X)	Loyalitas Pelanggan (Y2)	Reliability	Responsiveness	Tangibility
Assurance	1,000	0,723	0,730	0,865	0,729	0,589	0,663	0,661
Empathy	0,723	1,000	0,699	0,878	0,720	0,590	0,683	0,653
Kepuasan Pelanggan (Y1)	0,730	0,699	1,000	0,789	0,693	0,628	0,651	0,614
Kualitas Pelayanan (X)	0,865	0,878	0,789	1,000	0,806	0,785	0,857	0,835
Loyalitas Pelanggan (Y2)	0,729	0,720	0,693	0,806	1,000	0,642	0,664	0,643
Reliability	0,589	0,590	0,628	0,785	0,642	1,000	0,603	0,584
Responsiveness	0,663	0,683	0,651	0,857	0,664	0,603	1,000	0,661
Tangibility	0,661	0,653	0,614	0,835	0,643	0,584	0,661	1,000

Latent Variable Covariances

	Assurance	Empathy	Kepuasan Pelanggan (Y1)	Kualitas Pelayanan (X)	Loyalitas Pelanggan (Y2)	Reliability	Responsiveness	Tangibility
Assurance	1,000	0,723	0,730	0,865	0,729	0,589	0,663	0,661
Empathy	0,723	1,000	0,699	0,878	0,720	0,590	0,683	0,653
Kepuasan Pelanggan (Y1)	0,730	0,699	1,000	0,789	0,693	0,628	0,651	0,614
Kualitas Pelayanan (X)	0,865	0,878	0,789	1,000	0,806	0,785	0,857	0,835
Loyalitas Pelanggan (Y2)	0,729	0,720	0,693	0,806	1,000	0,642	0,664	0,643
Reliability	0,589	0,590	0,628	0,785	0,642	1,000	0,603	0,584
Responsiveness	0,663	0,683	0,651	0,857	0,664	0,603	1,000	0,661
Tangibility	0,661	0,653	0,614	0,835	0,643	0,584	0,661	1,000

Residuals

Outer Model Residual Scores

Assurance 1	Assurance 1	Assurance 2	Assurance 2	Assurance3	Assurance3	Emphaty1	Emphaty1	Emphaty2	Emphaty 2	Emphaty 3	Emphaty 3
0,667	0,379	-0,498	-0,741	-0,276	-0,513	-1,005	-1,014	0,534	0,483	0,364	0,338
0,087	0,040	-0,267	-0,347	0,164	0,008	-0,352	-0,483	0,155	0,206	0,160	0,094
0,676	0,742	-1,719	-1,658	0,918	0,989	0,700	0,588	-0,251	-0,385	-0,377	-0,503
0,087	0,152	-0,267	-0,251	0,164	0,106	0,044	-0,379	0,573	0,323	-0,625	-1,004
0,502	0,637	-1,135	-1,064	0,542	0,527	0,044	0,068	0,573	0,828	-0,625	-0,509
0,341	0,612	-0,946	-0,723	0,541	0,752	1,512	1,594	-0,640	-0,496	-0,714	-0,603
-0,082	-0,190	1,142	1,047	-1,031	-1,131	-0,193	-0,413	0,144	-0,085	0,027	-0,209
0,007	0,077	-0,173	-0,134	0,163	0,164	-0,273	-0,307	0,150	0,220	0,093	0,098
1,903	2,385	-1,879	-1,478	-0,335	0,046	0,124	-0,432	0,568	0,079	-0,692	-1,252
-0,814	-1,143	0,340	0,048	0,601	0,288	0,620	-0,165	-0,245	-1,051	-0,310	-1,147
-0,073	0,267	-0,079	0,210	0,163	0,452	1,096	1,276	0,167	0,391	-1,162	-0,955
0,261	0,912	-0,852	-0,284	0,540	1,136	0,700	0,745	-0,251	-0,208	-0,377	-0,330
-0,823	-0,620	1,561	1,725	-0,593	-0,443	-1,085	-0,950	0,539	0,739	0,430	0,598
-0,399	-0,745	-0,527	-0,839	0,979	0,634	0,223	0,202	-0,663	-0,637	0,475	0,471
-0,073	-0,170	-0,079	-0,165	0,163	0,071	-1,482	-1,662	0,122	-0,064	1,215	1,023
-0,814	-0,949	0,340	0,215	0,601	0,456	0,223	0,014	-0,663	-0,849	0,475	0,263
0,252	1,226	0,369	1,214	-0,654	0,224	1,116	1,034	-1,058	-1,127	0,071	-0,010
-1,229	-0,718	1,207	1,642	0,223	0,657	-0,173	0,226	-1,081	-0,609	1,260	1,710
-0,153	0,657	0,015	0,726	0,162	0,914	-0,113	0,509	0,139	0,772	-0,040	0,622

-0,073	0,388	-0,079	0,314	0,163	0,557	0,620	0,120	-0,245	-0,729	-0,310	-0,831
-0,734	-0,467	0,246	0,447	0,601	0,752	-0,768	-0,950	0,963	0,924	-0,288	-0,424
-0,488	-0,342	0,788	0,917	-0,216	-0,078	0,700	0,714	-0,251	-0,242	-0,377	-0,363
-0,488	-0,312	0,788	0,942	-0,216	-0,052	0,303	0,742	-0,668	-0,212	0,408	0,878
-0,073	0,029	-0,079	0,006	0,163	0,245	-0,193	-0,211	0,144	0,144	0,027	0,015
0,252	0,570	0,369	0,652	-0,654	-0,347	0,283	0,429	0,557	0,682	-0,825	-0,679
0,252	0,865	0,369	0,904	-0,654	-0,090	-0,113	0,701	0,139	0,989	-0,040	0,834
-0,073	0,027	-0,079	0,004	0,163	0,243	-0,193	-0,213	0,144	0,142	0,027	0,013
-0,734	-1,647	0,246	-0,565	0,601	-0,274	-0,193	0,496	0,144	0,942	0,027	0,796
-0,408	-0,723	0,694	0,408	-0,215	-0,533	0,620	0,222	-0,245	-0,614	-0,310	-0,719
0,332	-0,368	0,275	-0,335	-0,653	-1,286	-1,005	-0,577	0,534	0,976	0,364	0,822
-0,082	-0,392	1,142	0,874	-1,031	-1,307	-0,193	-0,599	0,144	-0,294	0,027	-0,415
0,341	0,071	-0,946	-1,187	0,541	0,281	0,223	-0,172	-0,663	-1,058	0,475	0,058
-0,073	0,342	-0,079	0,275	0,163	0,517	0,204	0,078	0,562	0,470	-0,758	-0,877
-1,555	-1,857	0,759	0,483	1,039	0,729	-0,689	-0,965	0,957	0,723	-0,355	-0,629
-1,564	-1,947	1,980	1,635	-0,155	-0,535	1,036	0,219	-1,053	-1,863	0,138	-0,721
-1,635	-1,695	0,853	0,804	1,038	0,993	-1,085	-1,941	0,539	-0,379	0,430	-0,497
-0,408	0,375	0,694	1,350	-0,215	0,422	-0,749	-1,300	-0,263	-0,717	0,945	0,401
-0,408	-0,633	0,694	0,486	-0,215	-0,454	0,223	0,305	-0,663	-0,520	0,475	0,586
-0,479	-0,230	-0,433	-0,216	0,978	1,205	-0,193	-0,449	0,144	-0,126	0,027	-0,249
-0,073	-0,014	-0,079	-0,031	0,163	0,207	-0,193	-0,250	0,144	0,099	0,027	-0,029
-0,073	0,387	-0,079	0,313	0,163	0,556	-0,669	-1,148	-0,268	-0,730	0,878	0,380
1,073	0,970	-0,145	-0,234	-1,091	-1,184	-0,212	-0,469	1,370	1,098	-1,206	-1,482
-1,229	-1,723	1,207	0,779	0,223	-0,217	-0,609	-0,700	0,952	0,837	-0,421	-0,527
-0,805	-0,843	-0,881	-0,923	1,794	1,734	-0,173	0,112	-1,081	-0,738	1,260	1,583

-0,814	-1,203	0,340	-0,003	0,601	0,235	-1,085	-1,488	0,539	0,133	0,430	0,004
-0,073	0,107	-0,079	0,073	0,163	0,313	-0,193	-0,138	0,144	0,226	0,027	0,095
-0,488	-0,047	0,788	1,169	-0,216	0,178	-0,193	-0,281	0,144	0,064	0,027	-0,063
-0,408	-0,854	0,694	0,296	-0,215	-0,646	0,620	0,101	-0,245	-0,750	-0,310	-0,852
0,667	0,266	-0,498	-0,838	-0,276	-0,611	-0,113	0,149	0,139	0,366	-0,040	0,223
0,658	1,216	0,722	1,206	-1,469	-0,970	-0,193	-0,242	0,144	0,109	0,027	-0,020
-0,328	-0,964	0,600	0,020	-0,214	-0,865	-0,669	-0,141	-0,268	0,407	0,878	1,493
1,064	0,798	1,076	0,847	-2,285	-2,520	0,700	0,639	-0,251	-0,327	-0,377	-0,447
0,738	0,161	0,628	0,120	-1,468	-2,011	-1,085	-1,356	0,539	0,282	0,430	0,150
-0,399	-1,142	-0,527	-1,180	0,979	0,288	-0,193	-0,165	0,144	0,196	0,027	0,066
-0,725	-0,201	-0,975	-0,554	1,795	2,169	-0,352	-0,705	0,155	-0,045	0,160	-0,152
0,007	-1,718	-0,173	-1,674	0,163	-1,398	-0,113	0,571	0,139	0,842	-0,040	0,690
-0,073	-0,243	-0,079	-0,227	0,163	0,008	-0,193	-0,461	0,144	-0,139	0,027	-0,263
-0,064	-0,180	-1,300	-1,402	1,356	1,248	0,700	0,864	-0,251	-0,074	-0,377	-0,198
-0,073	0,014	-0,079	-0,007	0,163	0,231	-0,193	-0,225	0,144	0,128	0,027	-0,001
0,341	0,120	-0,946	-1,145	0,541	0,324	1,096	1,140	0,167	0,238	-1,162	-1,105
0,332	-0,294	0,275	-0,271	-0,653	-1,221	-1,005	-0,508	0,534	1,054	0,364	0,898
0,332	0,031	0,275	0,008	-0,653	-0,939	-0,193	-0,209	0,144	0,146	0,027	0,017
0,252	0,408	0,369	0,513	-0,654	-0,487	0,700	0,280	-0,251	-0,733	-0,377	-0,844
0,252	1,314	0,369	1,289	-0,654	0,300	0,700	1,115	-0,251	0,210	-0,377	0,079
0,676	0,416	-1,719	-1,938	0,918	0,705	-0,113	0,288	0,139	0,522	-0,040	0,376
0,252	0,564	0,369	0,646	-0,654	-0,352	0,700	0,423	-0,251	-0,571	-0,377	-0,685
-0,153	0,445	0,015	0,544	0,162	0,730	1,116	0,314	-1,058	-1,940	0,071	-0,806
0,332	0,838	0,275	0,700	-0,653	-0,237	0,620	0,535	-0,245	-0,260	-0,310	-0,372
0,252	0,051	0,369	0,206	-0,654	-0,798	-0,113	-0,049	0,139	0,142	-0,040	0,004

-0,479	-0,621	-0,433	-0,551	0,978	0,865	0,303	0,457	-0,668	-0,532	0,408	0,564
0,667	0,786	-0,498	-0,392	-0,276	-0,159	-0,113	0,629	0,139	0,907	-0,040	0,753
-0,082	-0,066	1,142	1,154	-1,031	-1,023	0,620	-0,298	-0,245	-1,201	-0,310	-1,294
-0,073	-0,245	-0,079	-0,229	0,163	0,007	-0,589	-0,463	-0,273	-0,141	0,812	0,948
-0,073	0,040	-0,079	0,016	0,163	0,255	0,223	-0,200	-0,663	-1,090	0,475	0,026
-0,479	-0,407	-0,433	-0,368	0,978	1,051	0,303	0,654	-0,668	-0,310	0,408	0,782
0,667	0,902	-0,498	-0,292	-0,276	-0,058	-0,113	0,735	0,139	1,028	-0,040	0,872
-0,479	-0,584	-0,433	-0,520	0,978	0,897	0,303	0,491	-0,668	-0,495	0,408	0,601
-0,479	-0,629	-0,433	-0,558	0,978	0,858	-0,589	-0,817	-0,273	-0,541	0,812	0,556
-0,894	-0,717	0,434	0,595	0,600	0,781	0,283	0,368	0,557	0,613	-0,825	-0,746
-0,153	0,029	0,015	0,187	0,162	0,368	-0,113	-0,070	0,139	0,118	-0,040	-0,019
0,341	0,595	-0,946	-0,737	0,541	0,737	0,204	0,311	0,562	0,733	-0,758	-0,620
-0,153	-0,061	0,015	0,110	0,162	0,290	-0,113	-0,152	0,139	0,025	-0,040	-0,110
0,667	0,933	-0,498	-0,266	-0,276	-0,031	0,700	0,764	-0,251	-0,186	-0,377	-0,308
-0,488	-0,228	0,788	1,015	-0,216	0,022	-0,589	-0,447	-0,273	-0,123	0,812	0,965
-0,073	0,446	-0,079	0,364	0,163	0,608	-0,689	-1,093	0,957	0,578	-0,355	-0,772
-0,082	-0,096	1,142	1,128	-1,031	-1,049	-0,173	-0,326	-1,081	-1,232	1,260	1,100
-0,823	-0,791	1,561	1,579	-0,593	-0,591	0,204	0,160	0,562	0,562	-0,758	-0,787
0,667	0,731	-0,498	-0,439	-0,276	-0,207	0,700	0,577	-0,251	-0,397	-0,377	-0,515
-0,073	0,638	-0,079	0,528	0,163	0,774	-0,689	-0,917	0,957	0,778	-0,355	-0,576
-0,894	-0,033	0,434	1,182	0,600	1,377	-2,374	-2,801	0,517	0,080	1,619	1,164
0,252	0,658	0,369	0,727	-0,654	-0,271	0,283	0,510	0,557	0,773	-0,825	-0,590
0,007	-0,860	-0,173	-0,938	0,163	-0,651	-1,501	-1,171	1,347	1,736	-0,018	0,354
0,332	0,634	0,275	0,525	-0,653	-0,414	-0,669	-0,920	-0,268	-0,472	0,878	0,632
0,332	0,414	0,275	0,336	-0,653	-0,606	0,204	0,144	0,562	0,545	-0,758	-0,804

0,667	0,754	-0,498	-0,419	-0,276	-0,187	-0,193	-0,668	0,144	-0,373	0,027	-0,491
-0,073	-0,189	-0,079	-0,181	0,163	0,055	-0,193	-0,411	0,144	-0,083	0,027	-0,207
0,261	0,435	-0,852	-0,693	0,540	0,722	-0,609	-0,962	0,952	0,542	-0,421	-0,816
1,479	1,357	0,209	0,098	-1,907	-2,033	-1,561	-2,646	0,127	-0,991	1,282	0,124
-0,153	0,029	0,015	0,188	0,162	0,368	-0,113	-0,069	0,139	0,119	-0,040	-0,018
0,252	0,329	0,369	0,445	-0,654	-0,556	-0,589	-1,060	-0,273	-0,815	0,812	0,287
0,332	-0,428	0,275	-0,386	-0,653	-1,338	0,700	0,635	-0,251	-0,332	-0,377	-0,451
-0,073	-0,704	-0,079	-0,623	0,163	-0,393	-1,005	-0,886	0,534	0,627	0,364	0,479
0,007	-0,421	-0,173	-0,561	0,163	-0,270	0,223	0,501	-0,663	-0,299	0,475	0,802
-0,153	0,182	0,015	0,319	0,162	0,501	-0,113	0,071	0,139	0,278	-0,040	0,137
-0,082	-0,228	1,142	1,015	-1,031	-1,164	0,700	0,820	-0,251	-0,124	-0,377	-0,247
0,332	0,291	0,275	0,231	-0,653	-0,712	-0,193	0,031	0,144	0,417	0,027	0,282
0,667	0,560	-0,498	-0,586	-0,276	-0,355	-0,589	-0,847	-0,273	-0,574	0,812	0,523
-0,488	-0,904	0,788	0,434	-0,216	-0,567	-0,113	0,196	0,139	0,418	-0,040	0,275
1,082	1,404	-1,366	-1,091	0,103	0,379	1,096	1,198	0,167	0,304	-1,162	-1,040
0,007	-0,292	-0,173	-0,450	0,163	-0,157	-0,273	-0,647	0,150	-0,165	0,093	-0,278
-0,073	-0,426	-0,079	-0,384	0,163	-0,151	0,303	0,637	-0,668	-0,330	0,408	0,763
-0,073	0,114	-0,079	0,079	0,163	0,319	-0,193	-0,132	0,144	0,233	0,027	0,102
-0,082	0,056	1,142	1,258	-1,031	-0,917	0,700	1,081	-0,251	0,172	-0,377	0,042
0,252	0,819	0,369	0,865	-0,654	-0,130	-0,193	-0,608	0,144	-0,305	0,027	-0,425
-0,073	-0,037	-0,079	-0,050	0,163	0,188	-0,193	-0,271	0,144	0,076	0,027	-0,052
0,261	0,091	-0,852	-0,988	0,540	0,422	-0,113	-0,012	0,139	0,183	-0,040	0,045
-0,488	-0,402	0,788	0,865	-0,216	-0,130	-0,193	-0,608	0,144	-0,305	0,027	-0,425
-0,894	-0,447	0,434	0,827	0,600	1,016	-0,589	-0,649	-0,273	-0,351	0,812	0,741
-1,229	-1,495	1,207	0,975	0,223	-0,019	-1,085	-1,757	0,539	-0,172	0,430	-0,294

0,667	1,003	-0,498	-0,206	-0,276	0,030	1,512	0,828	-0,640	-1,360	-0,714	-1,449
-0,073	0,185	-0,079	0,140	0,163	0,381	-1,105	-1,334	1,765	1,553	-0,803	-1,037
-0,073	-0,110	-0,079	-0,113	0,163	0,124	-0,193	-0,339	0,144	-0,001	0,027	-0,127
-0,488	-0,384	0,788	0,881	-0,216	-0,114	0,303	0,676	-0,668	-0,286	0,408	0,806
-0,073	-0,048	-0,079	-0,060	0,163	0,178	-0,193	-0,281	0,144	0,064	0,027	-0,063
-0,073	0,234	-0,079	0,182	0,163	0,424	0,223	-0,021	-0,663	-0,888	0,475	0,224
-0,408	-1,154	0,694	0,039	-0,215	-0,907	-1,085	-1,442	0,539	0,184	0,430	0,054
1,153	0,402	-0,239	-0,903	-1,090	-1,801	-0,193	0,133	0,144	0,532	0,027	0,396
-0,488	-0,071	0,788	1,149	-0,216	0,158	-1,005	-0,303	0,534	1,286	0,364	1,124
0,667	0,654	-0,498	-0,505	-0,276	-0,274	0,700	0,507	-0,251	-0,477	-0,377	-0,593
-0,073	-0,336	-0,079	-0,307	0,163	-0,073	-0,589	-0,548	-0,273	-0,237	0,812	0,854
-0,073	-0,452	-0,079	-0,407	0,163	-0,174	0,303	0,613	-0,668	-0,357	0,408	0,736
0,667	1,359	-0,498	0,100	-0,276	0,340	1,096	1,157	0,167	0,257	-1,162	-1,086
-0,814	-1,269	0,340	-0,060	0,601	0,178	-1,005	-0,281	0,534	1,310	0,364	1,149
-0,082	-0,373	1,142	0,890	-1,031	-1,291	0,303	0,685	-0,668	-0,275	0,408	0,816
-0,082	-0,365	1,142	0,897	-1,031	-1,283	-0,193	-0,574	0,144	-0,267	0,027	-0,387
1,073	1,653	-0,145	0,351	-1,091	-0,591	0,303	1,428	-0,668	0,563	0,408	1,637
-0,073	-0,069	-0,079	-0,078	0,163	0,160	0,700	0,966	-0,251	0,042	-0,377	-0,085
0,747	0,181	-0,593	-1,093	-0,275	-0,809	0,223	-0,071	-0,663	-0,944	0,475	0,170
0,261	1,186	-0,852	-0,049	0,540	1,375	0,700	0,997	-0,251	0,077	-0,377	-0,050
0,667	0,658	-0,498	-0,501	-0,276	-0,270	0,700	0,511	-0,251	-0,472	-0,377	-0,589
-1,635	-0,877	0,853	1,505	1,038	1,705	0,600	0,080	0,980	0,472	-1,543	-2,087
-0,894	-0,450	0,434	0,824	0,600	1,014	-0,193	-0,652	0,144	-0,355	0,027	-0,474
-0,823	-1,515	1,561	0,958	-0,593	-1,221	-0,609	-0,508	0,952	1,054	-0,421	-0,314
-0,479	-0,734	-0,433	-0,648	0,978	0,767	-0,113	0,353	0,139	0,596	-0,040	0,449

0,341	0,327	-0,946	-0,967	0,541	0,504	0,700	1,332	-0,251	0,455	-0,377	0,319
-0,153	-0,185	0,015	0,004	0,162	0,182	-0,113	-0,266	0,139	-0,104	-0,040	-0,237
0,412	0,065	0,180	-0,144	-0,652	-1,032	0,223	0,949	-0,663	0,207	0,475	1,298
-1,635	-2,215	0,853	0,358	1,038	0,541	-0,113	0,113	0,139	0,325	-0,040	0,183
-0,153	0,041	0,015	0,198	0,162	0,379	-0,113	-0,058	0,139	0,131	-0,040	-0,006
-0,073	-0,181	-0,079	-0,174	0,163	0,062	-0,589	-0,405	-0,273	-0,075	0,812	1,012
0,667	0,224	-0,498	-0,874	-0,276	-0,648	-0,113	0,110	0,139	0,322	-0,040	0,180
0,261	0,680	-0,852	-0,483	0,540	0,935	0,303	0,531	-0,668	-0,449	0,408	0,646
-0,153	-0,057	0,015	0,114	0,162	0,293	-0,113	-0,149	0,139	0,029	-0,040	-0,106
-0,153	0,234	0,015	0,363	0,162	0,546	-0,113	0,119	0,139	0,332	-0,040	0,190
-0,073	-0,346	-0,079	-0,316	0,163	-0,082	0,303	0,710	-0,668	-0,247	0,408	0,844
0,252	0,189	0,369	0,324	-0,654	-0,679	-0,113	0,078	0,139	0,285	-0,040	0,144
-0,153	0,082	0,015	0,233	0,162	0,414	-0,113	-0,021	0,139	0,173	-0,040	0,035
0,252	0,284	0,369	0,406	-0,654	-0,595	0,303	0,166	-0,668	-0,862	0,408	0,242
-0,153	-0,123	0,015	0,057	0,162	0,236	-0,113	-0,209	0,139	-0,039	-0,040	-0,174
0,261	0,370	-0,852	-0,749	0,540	0,664	-0,113	0,245	0,139	0,473	-0,040	0,329
-0,153	0,588	0,015	0,667	0,162	0,855	0,283	0,446	0,557	0,701	-0,825	-0,660
-0,390	-1,061	-1,748	-2,339	2,172	1,544	1,512	1,178	-0,640	-0,965	-0,714	-1,063
0,676	0,511	-1,719	-1,857	0,918	0,787	-0,113	0,375	0,139	0,620	-0,040	0,473
0,341	0,230	-0,946	-1,050	0,541	0,420	0,223	-0,025	-0,663	-0,893	0,475	0,220
1,488	0,560	-1,012	-1,815	-0,713	-1,541	0,719	0,420	-1,476	-1,821	0,856	0,522
-0,082	-0,464	1,142	0,812	-1,031	-1,369	0,283	0,602	0,557	0,877	-0,825	-0,488
-0,408	-1,323	0,694	-0,106	-0,215	-1,054	0,303	0,936	-0,668	0,008	0,408	1,094
0,676	0,506	-1,719	-1,861	0,918	0,783	-0,113	0,370	0,139	0,615	-0,040	0,468
0,658	0,645	0,722	0,716	-1,469	-1,467	0,303	0,499	-0,668	-0,486	0,408	0,610

0,332	0,076	0,275	0,046	-0,653	-0,900	1,116	1,099	-1,058	-1,054	0,071	0,062
0,341	-0,601	-0,946	-1,763	0,541	-0,303	-1,898	-2,059	0,929	0,734	0,767	0,584
0,261	0,600	-0,852	-0,551	0,540	0,865	0,283	0,457	0,557	0,713	-0,825	-0,648
0,252	0,645	0,369	0,716	-0,654	-0,281	-0,113	0,499	0,139	0,760	-0,040	0,610
0,676	0,652	-1,719	-1,736	0,918	0,910	-0,113	0,505	0,139	0,767	-0,040	0,617
-0,082	0,065	1,142	1,266	-1,031	-0,910	-0,193	-0,178	0,144	0,181	0,027	0,051
-0,153	0,293	0,015	0,414	0,162	0,598	-0,113	0,174	0,139	0,393	-0,040	0,250
-0,153	0,032	0,015	0,190	0,162	0,371	-0,113	-0,066	0,139	0,122	-0,040	-0,015
-0,073	-0,284	-0,079	-0,263	0,163	-0,028	-0,609	-0,499	0,952	1,064	-0,421	-0,305
-0,153	0,178	0,015	0,315	0,162	0,497	-1,005	-1,200	0,534	0,273	0,364	0,133
-0,073	-0,586	-0,079	-0,521	0,163	-0,290	0,303	0,489	-0,668	-0,496	0,408	0,600
-0,153	-0,185	0,015	0,004	0,162	0,182	-0,113	-0,266	0,139	-0,104	-0,040	-0,237
-0,153	-0,119	0,015	0,061	0,162	0,240	-0,113	-0,206	0,139	-0,035	-0,040	-0,170
-0,488	-0,490	0,788	0,790	-0,216	-0,206	1,116	0,578	-1,058	-1,642	0,071	-0,514
0,261	0,258	-0,852	-0,845	0,540	0,567	-0,113	0,141	0,139	0,357	-0,040	0,214
-0,153	0,054	0,015	0,209	0,162	0,390	-0,113	-0,047	0,139	0,144	-0,040	0,006
0,007	-0,374	-0,173	-0,521	0,163	-0,229	1,532	1,811	-1,865	-1,496	0,519	0,850
0,261	0,608	-0,852	-0,545	0,540	0,871	0,303	0,464	-0,668	-0,525	0,408	0,571
-0,153	0,031	0,015	0,189	0,162	0,369	-0,113	-0,068	0,139	0,120	-0,040	-0,017
-0,153	0,255	0,015	0,381	0,162	0,564	-0,113	0,139	0,139	0,354	-0,040	0,211
0,756	0,636	-1,813	-1,931	0,919	0,773	0,719	1,616	-1,476	-0,470	0,856	1,846
-1,229	-0,898	1,207	1,487	0,223	0,501	1,096	1,327	0,167	0,450	-1,162	-0,897
-0,073	-0,631	-0,079	-0,560	0,163	-0,329	-0,113	0,448	0,139	0,703	-0,040	0,554
0,252	0,211	0,369	0,343	-0,654	-0,659	-0,113	0,098	0,139	0,308	-0,040	0,167
-0,153	-0,061	0,015	0,110	0,162	0,290	-0,113	-0,152	0,139	0,025	-0,040	-0,110

-0,479	0,062	-0,433	0,034	0,978	1,459	-0,273	-1,447	0,150	-1,068	0,093	-1,163
-0,153	0,203	0,015	0,337	0,162	0,519	0,700	0,091	-0,251	-0,946	-0,377	-1,053
1,082	1,576	-1,366	-0,944	0,103	0,528	-0,689	-1,178	0,957	0,483	-0,355	-0,865
-0,064	-0,191	-1,300	-1,411	1,356	1,239	-0,193	-0,414	0,144	-0,085	0,027	-0,210
-0,153	-0,185	0,015	0,004	0,162	0,182	-0,113	-0,266	0,139	-0,104	-0,040	-0,237
0,332	-0,447	0,275	-0,402	-0,653	-1,354	0,303	0,618	-0,668	-0,351	0,408	0,742
0,252	-0,097	0,369	0,079	-0,654	-0,927	-0,113	-0,186	0,139	-0,013	-0,040	-0,147
-0,153	-0,185	0,015	0,004	0,162	0,182	-0,113	-0,266	0,139	-0,104	-0,040	-0,237
0,667	0,162	-0,498	-0,927	-0,276	-0,702	-1,005	-1,214	0,534	0,257	0,364	0,117
-0,073	-0,191	-0,079	-0,183	0,163	0,054	-0,609	-0,413	0,952	1,161	-0,421	-0,209
1,568	0,143	-1,106	-2,354	-0,712	-2,027	0,680	1,161	0,975	1,508	-1,610	-1,081
0,323	0,168	1,495	1,354	-1,847	-2,005	0,620	-0,083	-0,245	-0,958	-0,310	-1,055
-0,073	-0,307	-0,079	-0,282	0,163	-0,047	-0,609	-0,520	0,952	1,040	-0,421	-0,328
-0,153	-0,084	0,015	0,090	0,162	0,269	0,283	-0,174	0,557	0,000	-0,825	-1,346
-0,894	-1,026	0,434	0,330	0,600	0,512	-0,609	-1,184	0,952	0,291	-0,421	-1,061
-0,408	-0,596	0,694	0,518	-0,215	-0,422	1,532	1,607	-1,865	-1,727	0,519	0,623
1,479	1,562	0,209	0,274	-1,907	-1,855	0,700	1,344	-0,251	0,469	-0,377	0,333
0,667	0,496	-0,498	-0,641	-0,276	-0,411	-0,113	0,361	0,139	0,605	-0,040	0,457
-0,153	0,165	0,015	0,304	0,162	0,486	0,680	0,056	0,975	0,260	-1,610	-2,304
0,658	0,962	0,722	0,988	-1,469	-1,191	0,283	0,791	0,557	1,090	-0,825	-0,279
0,252	0,564	0,369	0,647	-0,654	-0,352	0,303	0,424	-0,668	-0,570	0,408	0,527
-0,894	-0,457	0,434	0,819	0,600	1,008	-0,193	-0,658	0,144	-0,362	0,027	-0,480
0,261	0,847	-0,852	-0,339	0,540	1,080	0,700	0,685	-0,251	-0,276	-0,377	-0,396
-0,153	-0,185	0,015	0,004	0,162	0,182	-0,113	-0,266	0,139	-0,104	-0,040	-0,237
-0,153	0,156	0,015	0,297	0,162	0,479	-0,113	0,048	0,139	0,251	-0,040	0,111

0,261	0,251	-0,852	-0,851	0,540	0,561	-0,113	0,135	0,139	0,350	-0,040	0,208
-0,153	0,166	0,015	0,305	0,162	0,488	-0,113	0,057	0,139	0,262	-0,040	0,121
0,252	0,500	0,369	0,591	-0,654	-0,408	-0,589	-0,903	-0,273	-0,638	0,812	0,461
0,261	0,560	-0,852	-0,586	0,540	0,830	0,700	0,420	-0,251	-0,575	-0,377	-0,689
0,252	0,425	0,369	0,528	-0,654	-0,473	-0,113	0,296	0,139	0,531	-0,040	0,386
0,667	0,395	-0,498	-0,728	-0,276	-0,499	0,303	0,268	-0,668	-0,747	0,408	0,354
-0,073	-0,264	-0,079	-0,246	0,163	-0,010	0,303	0,786	-0,668	-0,162	0,408	0,927
0,667	0,752	-0,498	-0,421	-0,276	-0,189	-0,173	-0,670	-1,081	-1,621	1,260	0,718
-0,073	-0,635	-0,079	-0,563	0,163	-0,333	0,303	0,444	-0,668	-0,547	0,408	0,550
-0,894	-0,726	0,434	0,587	0,600	0,774	0,283	0,360	0,557	0,604	-0,825	-0,755

Assurance1	Assurance1	Assurance2	Assurance2	Assurance3	Assurance3	Emphaty1	Emphaty1	Emphaty2	Emphaty2	Emphaty3	Emphaty3
0,667	0,379	-0,498	-0,741	-0,276	-0,513	-1,005	-1,014	0,534	0,483	0,364	0,338
0,087	0,040	-0,267	-0,347	0,164	0,008	-0,352	-0,483	0,155	0,206	0,160	0,094
0,676	0,742	-1,719	-1,658	0,918	0,989	0,700	0,588	-0,251	-0,385	-0,377	-0,503
0,087	0,152	-0,267	-0,251	0,164	0,106	0,044	-0,379	0,573	0,323	-0,625	-1,004
0,502	0,637	-1,135	-1,064	0,542	0,527	0,044	0,068	0,573	0,828	-0,625	-0,509
0,341	0,612	-0,946	-0,723	0,541	0,752	1,512	1,594	-0,640	-0,496	-0,714	-0,603
-0,082	-0,190	1,142	1,047	-1,031	-1,131	-0,193	-0,413	0,144	-0,085	0,027	-0,209
0,007	0,077	-0,173	-0,134	0,163	0,164	-0,273	-0,307	0,150	0,220	0,093	0,098
1,903	2,385	-1,879	-1,478	-0,335	0,046	0,124	-0,432	0,568	0,079	-0,692	-1,252
-0,814	-1,143	0,340	0,048	0,601	0,288	0,620	-0,165	-0,245	-1,051	-0,310	-1,147
-0,073	0,267	-0,079	0,210	0,163	0,452	1,096	1,276	0,167	0,391	-1,162	-0,955
0,261	0,912	-0,852	-0,284	0,540	1,136	0,700	0,745	-0,251	-0,208	-0,377	-0,330
-0,823	-0,620	1,561	1,725	-0,593	-0,443	-1,085	-0,950	0,539	0,739	0,430	0,598

-0,399	-0,745	-0,527	-0,839	0,979	0,634	0,223	0,202	-0,663	-0,637	0,475	0,471
-0,073	-0,170	-0,079	-0,165	0,163	0,071	-1,482	-1,662	0,122	-0,064	1,215	1,023
-0,814	-0,949	0,340	0,215	0,601	0,456	0,223	0,014	-0,663	-0,849	0,475	0,263
0,252	1,226	0,369	1,214	-0,654	0,224	1,116	1,034	-1,058	-1,127	0,071	-0,010
-1,229	-0,718	1,207	1,642	0,223	0,657	-0,173	0,226	-1,081	-0,609	1,260	1,710
-0,153	0,657	0,015	0,726	0,162	0,914	-0,113	0,509	0,139	0,772	-0,040	0,622
-0,073	0,388	-0,079	0,314	0,163	0,557	0,620	0,120	-0,245	-0,729	-0,310	-0,831
-0,734	-0,467	0,246	0,447	0,601	0,752	-0,768	-0,950	0,963	0,924	-0,288	-0,424
-0,488	-0,342	0,788	0,917	-0,216	-0,078	0,700	0,714	-0,251	-0,242	-0,377	-0,363
-0,488	-0,312	0,788	0,942	-0,216	-0,052	0,303	0,742	-0,668	-0,212	0,408	0,878
-0,073	0,029	-0,079	0,006	0,163	0,245	-0,193	-0,211	0,144	0,144	0,027	0,015
0,252	0,570	0,369	0,652	-0,654	-0,347	0,283	0,429	0,557	0,682	-0,825	-0,679
0,252	0,865	0,369	0,904	-0,654	-0,090	-0,113	0,701	0,139	0,989	-0,040	0,834
-0,073	0,027	-0,079	0,004	0,163	0,243	-0,193	-0,213	0,144	0,142	0,027	0,013
-0,734	-1,647	0,246	-0,565	0,601	-0,274	-0,193	0,496	0,144	0,942	0,027	0,796
-0,408	-0,723	0,694	0,408	-0,215	-0,533	0,620	0,222	-0,245	-0,614	-0,310	-0,719
0,332	-0,368	0,275	-0,335	-0,653	-1,286	-1,005	-0,577	0,534	0,976	0,364	0,822
-0,082	-0,392	1,142	0,874	-1,031	-1,307	-0,193	-0,599	0,144	-0,294	0,027	-0,415
0,341	0,071	-0,946	-1,187	0,541	0,281	0,223	-0,172	-0,663	-1,058	0,475	0,058
-0,073	0,342	-0,079	0,275	0,163	0,517	0,204	0,078	0,562	0,470	-0,758	-0,877
-1,555	-1,857	0,759	0,483	1,039	0,729	-0,689	-0,965	0,957	0,723	-0,355	-0,629
-1,564	-1,947	1,980	1,635	-0,155	-0,535	1,036	0,219	-1,053	-1,863	0,138	-0,721
-1,635	-1,695	0,853	0,804	1,038	0,993	-1,085	-1,941	0,539	-0,379	0,430	-0,497
-0,408	0,375	0,694	1,350	-0,215	0,422	-0,749	-1,300	-0,263	-0,717	0,945	0,401
-0,408	-0,633	0,694	0,486	-0,215	-0,454	0,223	0,305	-0,663	-0,520	0,475	0,586

-0,479	-0,230	-0,433	-0,216	0,978	1,205	-0,193	-0,449	0,144	-0,126	0,027	-0,249
-0,073	-0,014	-0,079	-0,031	0,163	0,207	-0,193	-0,250	0,144	0,099	0,027	-0,029
-0,073	0,387	-0,079	0,313	0,163	0,556	-0,669	-1,148	-0,268	-0,730	0,878	0,380
1,073	0,970	-0,145	-0,234	-1,091	-1,184	-0,212	-0,469	1,370	1,098	-1,206	-1,482
-1,229	-1,723	1,207	0,779	0,223	-0,217	-0,609	-0,700	0,952	0,837	-0,421	-0,527
-0,805	-0,843	-0,881	-0,923	1,794	1,734	-0,173	0,112	-1,081	-0,738	1,260	1,583
-0,814	-1,203	0,340	-0,003	0,601	0,235	-1,085	-1,488	0,539	0,133	0,430	0,004
-0,073	0,107	-0,079	0,073	0,163	0,313	-0,193	-0,138	0,144	0,226	0,027	0,095
-0,488	-0,047	0,788	1,169	-0,216	0,178	-0,193	-0,281	0,144	0,064	0,027	-0,063
-0,408	-0,854	0,694	0,296	-0,215	-0,646	0,620	0,101	-0,245	-0,750	-0,310	-0,852
0,667	0,266	-0,498	-0,838	-0,276	-0,611	-0,113	0,149	0,139	0,366	-0,040	0,223
0,658	1,216	0,722	1,206	-1,469	-0,970	-0,193	-0,242	0,144	0,109	0,027	-0,020
-0,328	-0,964	0,600	0,020	-0,214	-0,865	-0,669	-0,141	-0,268	0,407	0,878	1,493
1,064	0,798	1,076	0,847	-2,285	-2,520	0,700	0,639	-0,251	-0,327	-0,377	-0,447
0,738	0,161	0,628	0,120	-1,468	-2,011	-1,085	-1,356	0,539	0,282	0,430	0,150
-0,399	-1,142	-0,527	-1,180	0,979	0,288	-0,193	-0,165	0,144	0,196	0,027	0,066
-0,725	-0,201	-0,975	-0,554	1,795	2,169	-0,352	-0,705	0,155	-0,045	0,160	-0,152
0,007	-1,718	-0,173	-1,674	0,163	-1,398	-0,113	0,571	0,139	0,842	-0,040	0,690
-0,073	-0,243	-0,079	-0,227	0,163	0,008	-0,193	-0,461	0,144	-0,139	0,027	-0,263
-0,064	-0,180	-1,300	-1,402	1,356	1,248	0,700	0,864	-0,251	-0,074	-0,377	-0,198
-0,073	0,014	-0,079	-0,007	0,163	0,231	-0,193	-0,225	0,144	0,128	0,027	-0,001
0,341	0,120	-0,946	-1,145	0,541	0,324	1,096	1,140	0,167	0,238	-1,162	-1,105
0,332	-0,294	0,275	-0,271	-0,653	-1,221	-1,005	-0,508	0,534	1,054	0,364	0,898
0,332	0,031	0,275	0,008	-0,653	-0,939	-0,193	-0,209	0,144	0,146	0,027	0,017
0,252	0,408	0,369	0,513	-0,654	-0,487	0,700	0,280	-0,251	-0,733	-0,377	-0,844

0,252	1,314	0,369	1,289	-0,654	0,300	0,700	1,115	-0,251	0,210	-0,377	0,079
0,676	0,416	-1,719	-1,938	0,918	0,705	-0,113	0,288	0,139	0,522	-0,040	0,376
0,252	0,564	0,369	0,646	-0,654	-0,352	0,700	0,423	-0,251	-0,571	-0,377	-0,685
-0,153	0,445	0,015	0,544	0,162	0,730	1,116	0,314	-1,058	-1,940	0,071	-0,806
0,332	0,838	0,275	0,700	-0,653	-0,237	0,620	0,535	-0,245	-0,260	-0,310	-0,372
0,252	0,051	0,369	0,206	-0,654	-0,798	-0,113	-0,049	0,139	0,142	-0,040	0,004
-0,479	-0,621	-0,433	-0,551	0,978	0,865	0,303	0,457	-0,668	-0,532	0,408	0,564
0,667	0,786	-0,498	-0,392	-0,276	-0,159	-0,113	0,629	0,139	0,907	-0,040	0,753
-0,082	-0,066	1,142	1,154	-1,031	-1,023	0,620	-0,298	-0,245	-1,201	-0,310	-1,294
-0,073	-0,245	-0,079	-0,229	0,163	0,007	-0,589	-0,463	-0,273	-0,141	0,812	0,948
-0,073	0,040	-0,079	0,016	0,163	0,255	0,223	-0,200	-0,663	-1,090	0,475	0,026
-0,479	-0,407	-0,433	-0,368	0,978	1,051	0,303	0,654	-0,668	-0,310	0,408	0,782
0,667	0,902	-0,498	-0,292	-0,276	-0,058	-0,113	0,735	0,139	1,028	-0,040	0,872
-0,479	-0,584	-0,433	-0,520	0,978	0,897	0,303	0,491	-0,668	-0,495	0,408	0,601
-0,479	-0,629	-0,433	-0,558	0,978	0,858	-0,589	-0,817	-0,273	-0,541	0,812	0,556
-0,894	-0,717	0,434	0,595	0,600	0,781	0,283	0,368	0,557	0,613	-0,825	-0,746
-0,153	0,029	0,015	0,187	0,162	0,368	-0,113	-0,070	0,139	0,118	-0,040	-0,019
0,341	0,595	-0,946	-0,737	0,541	0,737	0,204	0,311	0,562	0,733	-0,758	-0,620
-0,153	-0,061	0,015	0,110	0,162	0,290	-0,113	-0,152	0,139	0,025	-0,040	-0,110
0,667	0,933	-0,498	-0,266	-0,276	-0,031	0,700	0,764	-0,251	-0,186	-0,377	-0,308
-0,488	-0,228	0,788	1,015	-0,216	0,022	-0,589	-0,447	-0,273	-0,123	0,812	0,965
-0,073	0,446	-0,079	0,364	0,163	0,608	-0,689	-1,093	0,957	0,578	-0,355	-0,772
-0,082	-0,096	1,142	1,128	-1,031	-1,049	-0,173	-0,326	-1,081	-1,232	1,260	1,100
-0,823	-0,791	1,561	1,579	-0,593	-0,591	0,204	0,160	0,562	0,562	-0,758	-0,787
0,667	0,731	-0,498	-0,439	-0,276	-0,207	0,700	0,577	-0,251	-0,397	-0,377	-0,515

-0,073	0,638	-0,079	0,528	0,163	0,774	-0,689	-0,917	0,957	0,778	-0,355	-0,576
-0,894	-0,033	0,434	1,182	0,600	1,377	-2,374	-2,801	0,517	0,080	1,619	1,164
0,252	0,658	0,369	0,727	-0,654	-0,271	0,283	0,510	0,557	0,773	-0,825	-0,590
0,007	-0,860	-0,173	-0,938	0,163	-0,651	-1,501	-1,171	1,347	1,736	-0,018	0,354
0,332	0,634	0,275	0,525	-0,653	-0,414	-0,669	-0,920	-0,268	-0,472	0,878	0,632
0,332	0,414	0,275	0,336	-0,653	-0,606	0,204	0,144	0,562	0,545	-0,758	-0,804
0,667	0,754	-0,498	-0,419	-0,276	-0,187	-0,193	-0,668	0,144	-0,373	0,027	-0,491
-0,073	-0,189	-0,079	-0,181	0,163	0,055	-0,193	-0,411	0,144	-0,083	0,027	-0,207
0,261	0,435	-0,852	-0,693	0,540	0,722	-0,609	-0,962	0,952	0,542	-0,421	-0,816
1,479	1,357	0,209	0,098	-1,907	-2,033	-1,561	-2,646	0,127	-0,991	1,282	0,124
-0,153	0,029	0,015	0,188	0,162	0,368	-0,113	-0,069	0,139	0,119	-0,040	-0,018
0,252	0,329	0,369	0,445	-0,654	-0,556	-0,589	-1,060	-0,273	-0,815	0,812	0,287
0,332	-0,428	0,275	-0,386	-0,653	-1,338	0,700	0,635	-0,251	-0,332	-0,377	-0,451
-0,073	-0,704	-0,079	-0,623	0,163	-0,393	-1,005	-0,886	0,534	0,627	0,364	0,479
0,007	-0,421	-0,173	-0,561	0,163	-0,270	0,223	0,501	-0,663	-0,299	0,475	0,802
-0,153	0,182	0,015	0,319	0,162	0,501	-0,113	0,071	0,139	0,278	-0,040	0,137
-0,082	-0,228	1,142	1,015	-1,031	-1,164	0,700	0,820	-0,251	-0,124	-0,377	-0,247
0,332	0,291	0,275	0,231	-0,653	-0,712	-0,193	0,031	0,144	0,417	0,027	0,282
0,667	0,560	-0,498	-0,586	-0,276	-0,355	-0,589	-0,847	-0,273	-0,574	0,812	0,523
-0,488	-0,904	0,788	0,434	-0,216	-0,567	-0,113	0,196	0,139	0,418	-0,040	0,275
1,082	1,404	-1,366	-1,091	0,103	0,379	1,096	1,198	0,167	0,304	-1,162	-1,040
0,007	-0,292	-0,173	-0,450	0,163	-0,157	-0,273	-0,647	0,150	-0,165	0,093	-0,278
-0,073	-0,426	-0,079	-0,384	0,163	-0,151	0,303	0,637	-0,668	-0,330	0,408	0,763
-0,073	0,114	-0,079	0,079	0,163	0,319	-0,193	-0,132	0,144	0,233	0,027	0,102
-0,082	0,056	1,142	1,258	-1,031	-0,917	0,700	1,081	-0,251	0,172	-0,377	0,042

0,252	0,819	0,369	0,865	-0,654	-0,130	-0,193	-0,608	0,144	-0,305	0,027	-0,425
-0,073	-0,037	-0,079	-0,050	0,163	0,188	-0,193	-0,271	0,144	0,076	0,027	-0,052
0,261	0,091	-0,852	-0,988	0,540	0,422	-0,113	-0,012	0,139	0,183	-0,040	0,045
-0,488	-0,402	0,788	0,865	-0,216	-0,130	-0,193	-0,608	0,144	-0,305	0,027	-0,425
-0,894	-0,447	0,434	0,827	0,600	1,016	-0,589	-0,649	-0,273	-0,351	0,812	0,741
-1,229	-1,495	1,207	0,975	0,223	-0,019	-1,085	-1,757	0,539	-0,172	0,430	-0,294
0,667	1,003	-0,498	-0,206	-0,276	0,030	1,512	0,828	-0,640	-1,360	-0,714	-1,449
-0,073	0,185	-0,079	0,140	0,163	0,381	-1,105	-1,334	1,765	1,553	-0,803	-1,037
-0,073	-0,110	-0,079	-0,113	0,163	0,124	-0,193	-0,339	0,144	-0,001	0,027	-0,127
-0,488	-0,384	0,788	0,881	-0,216	-0,114	0,303	0,676	-0,668	-0,286	0,408	0,806
-0,073	-0,048	-0,079	-0,060	0,163	0,178	-0,193	-0,281	0,144	0,064	0,027	-0,063
-0,073	0,234	-0,079	0,182	0,163	0,424	0,223	-0,021	-0,663	-0,888	0,475	0,224
-0,408	-1,154	0,694	0,039	-0,215	-0,907	-1,085	-1,442	0,539	0,184	0,430	0,054
1,153	0,402	-0,239	-0,903	-1,090	-1,801	-0,193	0,133	0,144	0,532	0,027	0,396
-0,488	-0,071	0,788	1,149	-0,216	0,158	-1,005	-0,303	0,534	1,286	0,364	1,124
0,667	0,654	-0,498	-0,505	-0,276	-0,274	0,700	0,507	-0,251	-0,477	-0,377	-0,593
-0,073	-0,336	-0,079	-0,307	0,163	-0,073	-0,589	-0,548	-0,273	-0,237	0,812	0,854
-0,073	-0,452	-0,079	-0,407	0,163	-0,174	0,303	0,613	-0,668	-0,357	0,408	0,736
0,667	1,359	-0,498	0,100	-0,276	0,340	1,096	1,157	0,167	0,257	-1,162	-1,086
-0,814	-1,269	0,340	-0,060	0,601	0,178	-1,005	-0,281	0,534	1,310	0,364	1,149
-0,082	-0,373	1,142	0,890	-1,031	-1,291	0,303	0,685	-0,668	-0,275	0,408	0,816
-0,082	-0,365	1,142	0,897	-1,031	-1,283	-0,193	-0,574	0,144	-0,267	0,027	-0,387
1,073	1,653	-0,145	0,351	-1,091	-0,591	0,303	1,428	-0,668	0,563	0,408	1,637
-0,073	-0,069	-0,079	-0,078	0,163	0,160	0,700	0,966	-0,251	0,042	-0,377	-0,085
0,747	0,181	-0,593	-1,093	-0,275	-0,809	0,223	-0,071	-0,663	-0,944	0,475	0,170

0,261	1,186	-0,852	-0,049	0,540	1,375	0,700	0,997	-0,251	0,077	-0,377	-0,050
0,667	0,658	-0,498	-0,501	-0,276	-0,270	0,700	0,511	-0,251	-0,472	-0,377	-0,589
-1,635	-0,877	0,853	1,505	1,038	1,705	0,600	0,080	0,980	0,472	-1,543	-2,087
-0,894	-0,450	0,434	0,824	0,600	1,014	-0,193	-0,652	0,144	-0,355	0,027	-0,474
-0,823	-1,515	1,561	0,958	-0,593	-1,221	-0,609	-0,508	0,952	1,054	-0,421	-0,314
-0,479	-0,734	-0,433	-0,648	0,978	0,767	-0,113	0,353	0,139	0,596	-0,040	0,449
0,341	0,327	-0,946	-0,967	0,541	0,504	0,700	1,332	-0,251	0,455	-0,377	0,319
-0,153	-0,185	0,015	0,004	0,162	0,182	-0,113	-0,266	0,139	-0,104	-0,040	-0,237
0,412	0,065	0,180	-0,144	-0,652	-1,032	0,223	0,949	-0,663	0,207	0,475	1,298
-1,635	-2,215	0,853	-0,358	1,038	0,541	-0,113	0,113	0,139	0,325	-0,040	0,183
-0,153	0,041	0,015	0,198	0,162	0,379	-0,113	-0,058	0,139	0,131	-0,040	-0,006
-0,073	-0,181	-0,079	-0,174	0,163	0,062	-0,589	-0,405	-0,273	-0,075	0,812	1,012
0,667	0,224	-0,498	-0,874	-0,276	-0,648	-0,113	0,110	0,139	0,322	-0,040	0,180
0,261	0,680	-0,852	-0,483	0,540	0,935	0,303	0,531	-0,668	-0,449	0,408	0,646
-0,153	-0,057	0,015	0,114	0,162	0,293	-0,113	-0,149	0,139	0,029	-0,040	-0,106
-0,153	0,234	0,015	-0,363	0,162	0,546	-0,113	0,119	0,139	0,332	-0,040	0,190
-0,073	-0,346	-0,079	-0,316	0,163	-0,082	0,303	0,710	-0,668	-0,247	0,408	0,844
0,252	0,189	0,369	0,324	-0,654	-0,679	-0,113	0,078	0,139	0,285	-0,040	0,144
-0,153	0,082	0,015	0,233	0,162	0,414	-0,113	-0,021	0,139	0,173	-0,040	0,035
0,252	0,284	0,369	0,406	-0,654	-0,595	0,303	0,166	-0,668	-0,862	0,408	0,242
-0,153	-0,123	0,015	0,057	0,162	0,236	-0,113	-0,209	0,139	-0,039	-0,040	-0,174
0,261	0,370	-0,852	-0,749	0,540	0,664	-0,113	0,245	0,139	0,473	-0,040	0,329
-0,153	0,588	0,015	0,667	0,162	0,855	0,283	0,446	0,557	0,701	-0,825	-0,660
-0,390	-1,061	-1,748	-2,339	2,172	1,544	1,512	1,178	-0,640	-0,965	-0,714	-1,063
0,676	0,511	-1,719	-1,857	0,918	0,787	-0,113	0,375	0,139	0,620	-0,040	0,473

0,341	0,230	-0,946	-1,050	0,541	0,420	0,223	-0,025	-0,663	-0,893	0,475	0,220
1,488	0,560	-1,012	-1,815	-0,713	-1,541	0,719	0,420	-1,476	-1,821	0,856	0,522
-0,082	-0,464	1,142	0,812	-1,031	-1,369	0,283	0,602	0,557	0,877	-0,825	-0,488
-0,408	-1,323	0,694	-0,106	-0,215	-1,054	0,303	0,936	-0,668	0,008	0,408	1,094
0,676	0,506	-1,719	-1,861	0,918	0,783	-0,113	0,370	0,139	0,615	-0,040	0,468
0,658	0,645	0,722	0,716	-1,469	-1,467	0,303	0,499	-0,668	-0,486	0,408	0,610
0,332	0,076	0,275	0,046	-0,653	-0,900	1,116	1,099	-1,058	-1,054	0,071	0,062
0,341	-0,601	-0,946	-1,763	0,541	-0,303	-1,898	-2,059	0,929	0,734	0,767	0,584
0,261	0,600	-0,852	-0,551	0,540	0,865	0,283	0,457	0,557	0,713	-0,825	-0,648
0,252	0,645	0,369	0,716	-0,654	-0,281	-0,113	0,499	0,139	0,760	-0,040	0,610
0,676	0,652	-1,719	-1,736	0,918	0,910	-0,113	0,505	0,139	0,767	-0,040	0,617
-0,082	0,065	1,142	1,266	-1,031	-0,910	-0,193	-0,178	0,144	0,181	0,027	0,051
-0,153	0,293	0,015	0,414	0,162	0,598	-0,113	0,174	0,139	0,393	-0,040	0,250
-0,153	0,032	0,015	0,190	0,162	0,371	-0,113	-0,066	0,139	0,122	-0,040	-0,015
-0,073	-0,284	-0,079	-0,263	0,163	-0,028	-0,609	-0,499	0,952	1,064	-0,421	-0,305
-0,153	0,178	0,015	0,315	0,162	0,497	-1,005	-1,200	0,534	0,273	0,364	0,133
-0,073	-0,586	-0,079	-0,521	0,163	-0,290	0,303	0,489	-0,668	-0,496	0,408	0,600
-0,153	-0,185	0,015	0,004	0,162	0,182	-0,113	-0,266	0,139	-0,104	-0,040	-0,237
-0,153	-0,119	0,015	0,061	0,162	0,240	-0,113	-0,206	0,139	-0,035	-0,040	-0,170
-0,488	-0,490	0,788	0,790	-0,216	-0,206	1,116	0,578	-1,058	-1,642	0,071	-0,514
0,261	0,258	-0,852	-0,845	0,540	0,567	-0,113	0,141	0,139	0,357	-0,040	0,214
-0,153	0,054	0,015	0,209	0,162	0,390	-0,113	-0,047	0,139	0,144	-0,040	0,006
0,007	-0,374	-0,173	-0,521	0,163	-0,229	1,532	1,811	-1,865	-1,496	0,519	0,850
0,261	0,608	-0,852	-0,545	0,540	0,871	0,303	0,464	-0,668	-0,525	0,408	0,571
-0,153	0,031	0,015	0,189	0,162	0,369	-0,113	-0,068	0,139	0,120	-0,040	-0,017

-0,153	0,255	0,015	0,381	0,162	0,564	-0,113	0,139	0,139	0,354	-0,040	0,211
0,756	0,636	-1,813	-1,931	0,919	0,773	0,719	1,616	-1,476	-0,470	0,856	1,846
-1,229	-0,898	1,207	1,487	0,223	0,501	1,096	1,327	0,167	0,450	-1,162	-0,897
-0,073	-0,631	-0,079	-0,560	0,163	-0,329	-0,113	0,448	0,139	0,703	-0,040	0,554
0,252	0,211	0,369	0,343	-0,654	-0,659	-0,113	0,098	0,139	0,308	-0,040	0,167
-0,153	-0,061	0,015	0,110	0,162	0,290	-0,113	-0,152	0,139	0,025	-0,040	-0,110
-0,479	0,062	-0,433	0,034	0,978	1,459	-0,273	-1,447	0,150	-1,068	0,093	-1,163
-0,153	0,203	0,015	0,337	0,162	0,519	0,700	0,091	-0,251	-0,946	-0,377	-1,053
1,082	1,576	-1,366	-0,944	0,103	0,528	-0,689	-1,178	0,957	0,483	-0,355	-0,865
-0,064	-0,191	-1,300	-1,411	1,356	1,239	-0,193	-0,414	0,144	-0,085	0,027	-0,210
-0,153	-0,185	0,015	0,004	0,162	0,182	-0,113	-0,266	0,139	-0,104	-0,040	-0,237
0,332	-0,447	0,275	-0,402	-0,653	-1,354	0,303	0,618	-0,668	-0,351	0,408	0,742
0,252	-0,097	0,369	0,079	-0,654	-0,927	-0,113	-0,186	0,139	-0,013	-0,040	-0,147
-0,153	-0,185	0,015	0,004	0,162	0,182	-0,113	-0,266	0,139	-0,104	-0,040	-0,237
0,667	0,162	-0,498	-0,927	-0,276	-0,702	-1,005	-1,214	0,534	0,257	0,364	0,117
-0,073	-0,191	-0,079	-0,183	0,163	0,054	-0,609	-0,413	0,952	1,161	-0,421	-0,209
1,568	0,143	-1,106	-2,354	-0,712	-2,027	0,680	1,161	0,975	1,508	-1,610	-1,081
0,323	0,168	1,495	1,354	-1,847	-2,005	0,620	-0,083	-0,245	-0,958	-0,310	-1,055
-0,073	-0,307	-0,079	-0,282	0,163	-0,047	-0,609	-0,520	0,952	1,040	-0,421	-0,328
-0,153	-0,084	0,015	0,090	0,162	0,269	0,283	-0,174	0,557	0,000	-0,825	-1,346
-0,894	-1,026	0,434	0,330	0,600	0,512	-0,609	-1,184	0,952	0,291	-0,421	-1,061
-0,408	-0,596	0,694	0,518	-0,215	-0,422	1,532	1,607	-1,865	-1,727	0,519	0,623
1,479	1,562	0,209	0,274	-1,907	-1,855	0,700	1,344	-0,251	0,469	-0,377	0,333
0,667	0,496	-0,498	-0,641	-0,276	-0,411	-0,113	0,361	0,139	0,605	-0,040	0,457
-0,153	0,165	0,015	0,304	0,162	0,486	0,680	0,056	0,975	0,260	-1,610	-2,304

0,658	0,962	0,722	0,988	-1,469	-1,191	0,283	0,791	0,557	1,090	-0,825	-0,279
0,252	0,564	0,369	0,647	-0,654	-0,352	0,303	0,424	-0,668	-0,570	0,408	0,527
-0,894	-0,457	0,434	0,819	0,600	1,008	-0,193	-0,658	0,144	-0,362	0,027	-0,480
0,261	0,847	-0,852	-0,339	0,540	1,080	0,700	0,685	-0,251	-0,276	-0,377	-0,396
-0,153	-0,185	0,015	0,004	0,162	0,182	-0,113	-0,266	0,139	-0,104	-0,040	-0,237
-0,153	0,156	0,015	0,297	0,162	0,479	-0,113	0,048	0,139	0,251	-0,040	0,111
0,261	0,251	-0,852	-0,851	0,540	0,561	-0,113	0,135	0,139	0,350	-0,040	0,208
-0,153	0,166	0,015	0,305	0,162	0,488	-0,113	0,057	0,139	0,262	-0,040	0,121
0,252	0,500	0,369	0,591	-0,654	-0,408	-0,589	-0,903	-0,273	-0,638	0,812	0,461
0,261	0,560	-0,852	-0,586	0,540	0,830	0,700	0,420	-0,251	-0,575	-0,377	-0,689
0,252	0,425	0,369	0,528	-0,654	-0,473	-0,113	0,296	0,139	0,531	-0,040	0,386
0,667	0,395	-0,498	-0,728	-0,276	-0,499	0,303	0,268	-0,668	-0,747	0,408	0,354
-0,073	-0,264	-0,079	-0,246	0,163	-0,010	0,303	0,786	-0,668	-0,162	0,408	0,927
0,667	0,752	-0,498	-0,421	-0,276	-0,189	-0,173	-0,670	-1,081	-1,621	1,260	0,718
-0,073	-0,635	-0,079	-0,563	0,163	-0,333	0,303	0,444	-0,668	-0,547	0,408	0,550
-0,894	-0,726	0,434	0,587	0,600	0,774	0,283	0,360	0,557	0,604	-0,825	-0,755

Reliability3	Reliability3	Responsiveness1	Responsiveness1	Responsiveness2	Responsiveness2	Responsiveness3	Responsiveness3	Tangible1	Tangible1	Tangible2	Tangible2	Tangible3	Tangible3
-0,323	0,073	-0,654	-0,605	0,217	0,229	0,409	0,489	-0,498	-0,672	0,531	0,390	-0,035	-0,104
0,269	0,353	0,337	0,204	-0,451	-0,415	0,164	-0,100	-0,384	-0,074	0,041	0,165	0,416	0,245
0,782	1,373	0,457	0,790	0,258	0,589	-0,738	-0,374	-0,623	-1,552	0,625	-0,355	0,004	-0,901
1,433	2,515	-0,403	-0,769	-0,105	-0,304	0,516	0,000	0,284	0,028	-0,311	-0,806	0,030	-0,740
-0,499	-0,265	0,049	-0,338	-0,945	-1,136	0,995	0,434	-0,813	-0,742	-0,190	-0,370	1,214	0,692
0,328	0,065	0,541	0,686	0,150	0,356	-0,702	-0,587	0,900	0,646	-1,179	-1,518	0,326	-0,086

0,049	0,536	-0,202	-0,026	-0,623	-0,437	0,889	1,073	-0,989	-1,290	1,304	0,976	-0,369	-0,686
-0,441	-0,489	-0,199	0,224	0,496	1,036	-0,351	0,028	-0,749	-1,148	0,720	0,172	0,043	-0,641
-0,068	-0,584	0,993	1,177	-0,690	-0,409	-0,223	-0,093	-0,623	-0,062	0,625	1,122	0,004	0,327
-0,719	-0,314	-0,283	0,212	0,604	1,140	-0,386	0,124	-0,133	0,162	-0,148	0,146	0,339	0,584
0,328	-0,180	1,281	1,452	-0,196	0,015	-1,054	-0,896	0,535	0,333	-0,500	-0,757	-0,047	-0,344
0,422	0,452	-1,311	-2,276	0,456	-0,554	0,797	-0,222	-0,498	-0,189	0,531	0,869	-0,035	0,295
-1,487	-0,984	2,186	1,749	-1,876	-2,277	-0,096	-0,596	-0,196	-0,572	-1,058	-1,528	1,510	0,975
0,724	1,010	-0,571	-0,506	0,110	0,222	0,445	0,481	0,535	0,523	-0,500	-0,568	-0,047	-0,187
0,386	0,550	0,541	-0,008	0,150	-0,417	-0,702	-1,287	-0,801	-0,063	0,205	0,994	0,724	1,467
0,386	0,865	0,541	0,385	0,150	0,020	-0,702	-0,891	-0,926	-0,871	0,299	0,320	0,763	0,729
-0,813	-1,408	-1,394	-0,925	0,563	1,067	0,761	1,247	0,838	0,096	-0,174	-0,992	-0,807	-1,609
-0,068	-1,054	-0,199	-0,482	0,496	0,249	-0,351	-0,684	0,170	0,548	0,178	0,528	-0,421	-0,167
1,806	0,271	-2,134	-2,503	0,909	0,504	1,113	0,738	0,358	0,789	-0,921	-0,432	0,673	1,172
-0,347	-0,094	0,169	0,487	-0,236	0,135	0,093	0,401	-0,321	-0,766	0,951	0,424	-0,755	-1,322
-0,068	-0,008	1,077	0,826	-0,797	-0,917	-0,188	-0,555	-0,749	-0,534	0,720	0,780	0,043	-0,134
-0,045	-0,613	0,538	0,911	-0,969	-0,587	0,537	0,937	0,964	0,990	-0,269	-0,232	-0,845	-0,799
0,049	0,449	-1,021	-2,279	2,069	0,753	-1,273	-2,603	-0,435	-0,192	-0,474	-0,206	1,098	1,361
-0,382	-0,349	0,169	0,169	-0,236	-0,220	0,093	0,080	0,232	0,118	-0,827	-0,971	0,712	0,547
0,386	0,209	0,909	0,637	-0,582	-0,893	-0,259	-0,528	-0,498	-0,499	0,531	0,562	-0,035	0,039
0,759	0,418	1,362	0,899	-1,422	-1,913	0,220	-0,265	1,694	0,977	-1,626	-2,389	-0,099	-0,810
-0,045	-0,351	0,169	0,167	-0,236	-0,222	0,093	0,078	-0,133	0,116	-0,148	0,099	0,339	0,546
-0,068	-0,846	1,281	1,922	-0,196	0,538	-1,054	-0,422	-0,623	-0,396	0,625	0,791	0,004	0,052
-0,382	-0,016	0,541	0,585	0,150	0,244	-0,702	-0,688	0,170	0,543	0,178	0,523	-0,421	-0,171
-0,382	-0,631	0,086	0,888	-0,129	0,698	0,057	0,913	0,170	-0,243	0,178	-0,256	-0,421	-0,819
-0,323	0,393	-0,654	-0,205	0,217	0,675	0,409	0,892	0,170	-0,264	0,178	-0,277	-0,421	-0,837

0,386	0,722	0,169	0,206	-0,236	-0,179	0,093	0,118	-0,195	0,156	0,857	1,211	-0,794	-0,490
-0,813	-1,168	-0,571	-0,625	0,110	0,090	0,445	0,361	0,232	0,402	-0,827	-0,689	0,712	0,782
0,665	0,046	0,538	1,735	-0,969	0,330	0,537	1,767	-0,561	-0,586	-0,379	-0,470	1,137	0,964
0,665	-0,018	-0,654	0,583	0,217	1,553	0,409	1,687	-0,195	0,541	0,857	1,593	-0,794	-0,173
0,445	1,376	0,909	0,795	-0,582	-0,717	-0,259	-0,369	0,661	0,871	-0,595	-0,350	-0,086	0,172
-0,103	-0,277	-0,034	-0,584	-0,838	-1,292	0,960	0,295	0,838	1,539	-0,174	0,439	-0,807	-0,418
-0,045	0,048	0,253	-0,406	-0,344	-0,978	0,129	-0,607	-0,133	0,625	-0,148	0,605	0,339	0,966
1,061	0,508	0,457	1,011	0,258	0,835	-0,738	-0,152	-0,133	-0,117	-0,148	-0,132	0,339	0,354
-0,382	-0,380	0,088	0,130	0,990	1,048	-1,182	-1,147	1,329	1,287	-0,948	-1,009	-0,472	-0,554
-1,150	-1,136	0,622	0,486	-1,076	-1,178	0,572	0,400	0,170	0,442	0,178	0,423	-0,421	-0,254
-0,754	-0,548	-0,654	-0,080	0,217	0,814	0,409	1,018	-0,926	-1,345	0,299	-0,150	0,763	0,338
0,049	0,315	-0,654	-0,303	0,217	0,566	0,409	0,794	-0,901	0,845	0,736	0,696	-1,978	-1,988
0,724	0,940	0,169	0,479	-0,236	0,126	0,093	0,393	-0,107	-0,774	-0,732	-1,728	0,751	-0,260
0,782	1,726	-0,571	-0,913	0,110	-0,231	0,445	0,071	-0,133	0,108	-0,148	0,092	0,339	0,539
0,759	0,748	-0,652	-0,834	1,336	1,169	-0,830	-1,038	0,232	0,189	-0,827	-0,900	0,712	0,606
-0,009	-0,404	-0,202	0,101	-0,623	-0,296	0,889	1,201	-0,926	-1,161	0,299	0,033	0,763	0,490
-0,813	-1,150	-1,394	-0,603	0,563	1,426	0,761	1,572	-0,133	0,425	-0,148	0,406	0,339	0,800
0,351	-0,007	0,086	0,367	-0,129	0,118	0,057	0,388	0,296	0,434	0,084	0,288	-0,459	-0,189
1,468	0,668	1,362	1,211	-1,422	-1,565	0,220	0,050	-0,435	0,087	-0,474	0,071	1,098	1,591
0,665	0,680	-0,487	-0,688	0,002	-0,098	0,481	0,189	1,203	1,433	-0,853	-0,739	-0,433	-0,506
0,445	1,412	0,909	0,839	-0,582	-0,668	-0,259	-0,325	-0,926	-1,502	0,299	-0,306	0,763	0,209
0,386	0,786	0,909	1,359	-0,582	-0,089	-0,259	0,199	0,232	0,238	-0,827	-0,851	0,712	0,646
-0,382	-0,314	0,538	1,285	-0,969	-0,171	0,537	1,314	-2,085	-2,255	1,425	1,218	0,815	0,585
0,269	0,181	0,337	-0,010	-0,451	-0,654	0,164	-0,316	-0,687	-0,293	-0,285	-0,052	1,175	1,134
-0,719	-0,723	-1,394	-1,371	0,563	0,571	0,761	0,798	-0,007	0,849	-0,242	0,700	0,300	1,223

-0,382	-0,543	-0,283	-0,073	0,604	0,822	-0,386	-0,163	0,661	1,080	-0,595	-0,143	-0,086	0,344
-1,150	-1,539	0,538	1,055	-0,969	-0,427	0,537	1,082	0,170	-0,072	0,178	-0,087	-0,421	-0,678
-0,045	-0,360	-0,571	-0,917	0,110	-0,235	0,445	0,067	0,661	1,313	-0,595	0,088	-0,086	0,536
-0,382	-0,285	0,169	0,249	-0,236	-0,131	0,093	0,161	0,232	0,200	-0,827	-0,889	0,712	0,615
0,386	0,463	-0,571	-1,190	0,110	-0,539	0,445	-0,209	-0,801	-0,175	0,205	0,883	0,724	1,375
-0,719	-0,348	0,909	1,243	-0,582	-0,218	-0,259	0,082	0,535	0,120	-0,500	-0,969	-0,047	-0,520
-1,091	-0,947	0,457	0,493	0,258	0,258	-0,738	-0,673	-0,801	-0,646	0,205	0,416	0,724	0,986
-0,813	-1,346	-0,281	-0,847	1,723	1,154	-1,625	-2,240	0,535	0,175	-0,500	-0,913	-0,047	-0,474
-0,719	-0,942	0,086	0,500	-0,129	0,266	0,057	0,522	-0,195	-0,639	0,857	0,423	-0,794	-1,145
0,014	0,204	-0,283	-0,441	0,604	0,412	-0,386	-0,534	-0,498	-0,505	0,531	0,556	-0,035	0,034
1,492	1,161	0,457	0,526	0,258	0,295	-0,738	-0,641	-0,007	0,596	-0,242	0,449	0,300	1,014
0,328	0,225	-0,487	-1,257	0,002	-0,731	0,481	-0,384	-0,926	-0,358	0,299	0,829	0,763	1,152
-0,323	-0,160	0,457	0,176	0,258	-0,095	-0,738	-0,993	-0,007	0,239	-0,242	0,095	0,300	0,719
-0,754	-0,811	-0,283	-0,409	0,604	0,448	-0,386	-0,501	-0,599	0,737	0,410	0,589	-1,219	-1,008
0,386	0,362	-0,571	-1,316	0,110	-0,679	0,445	-0,335	-0,133	-0,303	-0,148	-0,316	0,339	0,200
0,386	0,625	-0,202	0,084	-0,623	-0,314	0,889	1,184	-0,498	0,032	0,531	1,088	-0,035	0,476
-1,487	-1,585	0,538	0,998	-0,969	-0,491	0,537	1,024	-0,989	-1,339	1,304	0,927	-0,369	-0,726
-0,754	-0,341	0,169	0,179	-0,236	-0,209	0,093	0,090	0,170	0,128	0,178	0,112	-0,421	-0,513
0,759	0,382	0,538	0,853	-0,969	-0,652	0,537	0,878	0,170	-0,278	0,178	-0,291	-0,421	-0,848
-0,417	-0,597	0,541	-0,141	0,150	-0,565	-0,702	-1,420	1,329	1,011	-0,948	-1,284	-0,472	-0,782
0,049	0,256	-0,283	-0,376	0,604	0,484	-0,386	-0,469	-0,195	-0,439	0,857	0,622	-0,794	-0,980
-0,323	0,225	0,538	0,656	-0,969	-0,871	0,537	0,680	-0,195	-0,479	0,857	0,581	-0,794	-1,014
0,782	1,203	0,909	0,578	-0,582	-0,958	-0,259	-0,588	-0,195	-0,559	0,857	0,502	-0,794	-1,080
-1,091	-1,217	0,086	0,156	-0,129	-0,117	0,057	0,176	-0,801	-0,990	0,205	0,075	0,724	0,703
-0,813	-0,988	-0,571	-0,401	0,110	0,340	0,445	0,587	-0,196	-0,578	-1,058	-1,533	1,510	0,971

-1,091	-1,281	0,086	0,076	-0,129	-0,206	0,057	0,095	-0,007	0,137	-0,242	-0,006	0,300	0,635
-0,754	-0,574	-0,283	-0,113	0,604	0,778	-0,386	-0,203	-0,686	-1,379	1,630	0,888	-1,129	-1,828
-0,754	-0,532	0,169	-0,059	-0,236	-0,474	0,093	-0,149	-0,926	-1,324	0,299	-0,129	0,763	0,355
0,724	0,988	-0,571	-0,533	0,110	0,192	0,445	0,454	0,838	0,496	-0,174	-0,595	-0,807	-1,279
-0,719	-0,438	0,541	0,058	0,150	-0,343	-0,702	-1,220	-0,435	0,005	-0,474	-0,011	1,098	1,523
0,328	-0,064	0,622	0,525	-1,076	-1,134	0,572	0,440	-1,291	-0,727	0,978	1,534	0,390	0,848
0,351	0,323	-0,202	-0,293	-0,623	-0,734	0,889	0,804	0,661	0,855	-0,595	-0,366	-0,086	0,159
0,724	1,125	0,253	-0,363	-0,344	-0,929	0,129	-0,563	0,838	0,670	-0,174	-0,423	-0,807	-1,135
0,759	0,648	-0,571	-0,958	0,110	-0,281	0,445	0,025	-0,133	0,062	-0,148	0,046	0,339	0,501
0,386	0,271	0,169	-0,358	-0,236	-0,806	0,093	-0,450	-0,435	-0,420	-0,474	-0,432	1,098	1,173
-0,719	-0,113	-0,571	-0,608	0,110	0,109	0,445	0,378	0,535	0,419	-0,500	-0,671	-0,047	-0,273
-0,778	-0,961	0,622	0,706	-1,076	-0,933	0,572	0,622	0,535	0,667	-0,500	-0,426	-0,047	-0,069
0,724	0,965	0,622	0,511	-1,076	-1,151	0,572	0,425	-0,623	-0,742	0,625	0,448	0,004	-0,234
0,049	0,340	-0,283	-0,272	0,604	0,600	-0,386	-0,364	-0,498	-0,332	0,531	0,727	-0,035	0,176
0,422	0,537	0,909	1,048	-0,582	-0,436	-0,259	-0,115	-0,195	-0,080	0,857	0,977	-0,794	-0,684
0,445	1,154	0,538	0,517	-0,969	-1,026	0,537	0,540	-0,133	-0,621	-0,148	-0,631	0,339	-0,062
-1,487	-1,314	-0,652	-0,808	1,336	1,197	-0,830	-1,012	-0,007	1,424	-0,242	1,270	0,300	1,696
-0,323	-0,175	0,457	0,156	0,258	-0,117	-0,738	-1,013	0,296	0,219	0,084	0,075	-0,459	-0,366
-0,323	0,038	0,457	0,423	0,258	0,180	-0,738	-0,744	0,358	0,491	-0,921	-0,727	0,673	0,927
0,422	0,367	-0,202	-0,237	-0,623	-0,672	0,889	0,860	-0,007	0,912	-0,242	0,762	0,300	1,274
0,445	1,213	0,457	0,590	0,258	0,366	-0,738	-0,576	-1,291	-1,756	0,978	0,514	0,390	-0,001
-0,009	0,199	-1,311	-1,291	0,456	0,543	0,797	0,771	-0,258	-0,391	-0,053	-0,276	0,377	0,056
0,049	-0,067	0,086	0,292	-0,129	0,034	0,057	0,313	-0,195	-0,851	0,857	0,212	-0,794	-1,321
-0,719	-0,532	0,169	-0,060	-0,236	-0,474	0,093	-0,150	-0,195	-0,115	0,857	0,942	-0,794	-0,714
1,096	0,878	0,169	0,402	-0,236	0,039	0,093	0,315	-0,623	-0,853	0,625	0,337	0,004	-0,325

-0,754	-0,839	0,538	0,628	-0,969	-0,903	0,537	0,651	0,296	0,701	0,084	0,553	-0,459	0,031
1,155	1,070	0,086	0,412	-0,129	0,168	0,057	0,433	-0,498	-0,729	0,531	0,334	-0,035	-0,151
-0,068	-1,281	-0,654	0,305	0,217	1,243	0,409	1,407	1,694	1,466	-1,626	-1,904	-0,099	-0,406
-0,009	0,291	-0,199	-0,104	0,496	0,671	-0,351	-0,302	-0,623	-0,274	0,625	0,912	0,004	0,152
-0,382	-0,672	0,457	0,837	0,258	0,641	-0,738	-0,327	-0,133	-0,295	-0,148	-0,308	0,339	0,207
-0,009	-0,289	0,169	0,244	-0,236	-0,136	0,093	0,157	-0,989	-1,014	1,304	1,250	-0,369	-0,458
0,759	0,711	-0,571	-0,880	0,110	-0,193	0,445	0,105	-0,864	-1,067	-0,705	-0,946	1,896	1,636
0,386	0,386	-0,283	-0,214	0,604	0,665	-0,386	-0,306	-0,133	-0,273	-0,148	-0,286	0,339	0,225
-0,045	-0,396	0,909	1,183	-0,582	-0,285	-0,259	0,022	-1,291	-1,151	0,978	1,114	0,390	0,498
-1,091	-1,173	0,086	0,211	-0,129	-0,055	0,057	-0,231	0,296	0,275	0,084	0,131	-0,459	-0,320
0,386	0,386	-0,283	-0,214	0,604	0,665	-0,386	-0,306	0,599	0,936	0,410	0,785	-1,219	-0,844
-1,150	-1,729	0,538	0,818	-0,969	-0,691	0,537	0,843	-0,964	0,895	-0,269	-0,327	-0,845	-0,877
-1,091	-0,565	-0,654	-0,101	0,217	0,791	0,409	0,998	-1,291	-1,366	0,978	0,901	0,390	0,320
1,155	1,557	1,281	1,021	-0,196	-0,465	-1,054	-1,330	-0,435	-0,107	-0,474	-0,121	1,098	1,431
-0,382	-0,238	0,169	0,308	-0,236	-0,065	0,093	0,220	0,535	0,260	-0,500	-0,830	-0,047	-0,405
0,386	0,593	0,169	0,045	-0,236	-0,357	0,093	-0,044	-0,133	-0,008	-0,148	-0,023	0,339	0,444
0,422	0,399	0,169	-0,198	-0,236	-0,628	0,093	-0,289	-0,133	-0,257	-0,148	-0,270	0,339	0,239
-0,382	-0,404	0,169	0,100	-0,236	-0,296	0,093	0,012	-0,133	0,048	-0,148	0,032	0,339	0,490
0,759	0,838	0,169	0,351	-0,236	-0,017	0,093	0,264	-0,623	-0,905	0,625	0,286	0,004	-0,368
-0,382	-0,322	0,457	1,275	0,258	1,129	-0,738	0,115	-1,291	-1,057	0,978	1,208	0,390	0,576
-0,009	-0,084	0,622	0,500	-1,076	-1,162	0,572	0,414	-0,133	0,456	-0,148	0,437	0,339	0,827
-0,813	-1,462	0,909	1,152	-0,582	-0,319	-0,259	-0,009	0,838	0,027	-0,174	-1,061	-0,807	-1,665
0,386	0,268	-0,283	-0,361	0,604	0,501	-0,386	-0,453	0,358	0,786	-0,921	-0,435	0,673	1,170
1,190	1,474	-0,654	-0,156	0,217	0,730	0,409	0,942	1,632	0,995	-0,622	-1,299	-1,231	-1,864
0,014	0,350	-0,283	-0,259	0,604	0,615	-0,386	-0,351	1,267	0,890	0,057	-0,332	-1,605	-1,951

-0,441	-1,313	0,541	0,266	0,150	-0,112	-0,702	-1,011	0,964	1,426	-0,269	0,200	-0,845	-0,440
-0,417	-0,404	-1,023	-0,972	0,950	1,015	-0,034	0,012	0,535	0,048	-0,500	-1,039	-0,047	-0,579
-0,754	-0,635	1,362	0,883	-1,422	-1,930	0,220	-0,280	-0,498	-0,247	0,531	0,811	-0,035	0,246
0,049	0,412	-0,283	-0,182	0,604	0,701	-0,386	-0,273	-0,498	-0,240	0,531	0,819	-0,035	0,252
1,806	0,978	-0,487	-1,618	0,002	-1,133	0,481	-0,748	-0,926	-0,726	0,299	0,463	0,763	0,848
-0,045	-0,419	0,169	0,082	-0,236	-0,317	0,093	-0,007	-0,133	0,029	-0,148	0,013	0,339	0,474
0,724	0,800	0,909	1,376	-0,582	-0,070	-0,259	0,216	-1,291	-0,954	0,978	1,310	0,390	0,661
-0,103	-1,436	0,909	1,184	-0,582	-0,283	-0,259	0,023	-0,989	-1,149	1,304	1,116	-0,369	-0,569
0,049	0,272	0,457	0,715	0,258	0,506	-0,738	-0,449	-0,133	-0,419	-0,148	-0,431	0,339	0,105
1,037	-0,125	-0,283	0,449	0,604	1,403	-0,386	0,363	0,108	0,404	1,183	1,457	-1,553	-1,355
0,386	0,352	0,909	0,815	-0,582	-0,694	-0,259	-0,348	0,661	0,892	-0,595	-0,329	-0,086	0,189
0,049	0,463	-1,023	-1,190	0,950	0,772	-0,034	-0,208	-0,498	-0,175	0,531	0,883	-0,035	0,306
0,014	0,150	-0,202	-0,509	-0,623	-0,975	0,889	0,586	-0,435	-0,574	-0,474	-0,585	1,098	1,045
0,422	0,904	-1,311	-1,711	0,456	0,075	0,797	0,347	-1,203	0,388	-0,853	-1,774	-0,433	-1,367
0,445	0,714	0,086	-0,034	-0,129	-0,328	0,057	-0,016	-0,007	0,025	-0,242	-0,117	0,300	0,543
0,665	0,544	-0,568	-0,859	1,229	1,024	-0,794	-1,171	0,107	0,050	-0,732	-0,911	0,751	0,419
0,049	-0,035	0,086	0,332	-0,129	0,079	0,057	0,353	0,296	0,399	0,084	0,253	-0,459	-0,218
1,120	0,874	-0,654	-0,905	0,217	-0,105	0,409	0,187	-0,007	0,230	-0,242	0,086	0,300	0,712
0,351	0,543	-1,023	-1,091	0,950	0,883	-0,034	-0,108	0,170	-0,073	0,178	-0,088	-0,421	-0,679
0,049	-0,037	0,086	0,329	-0,129	0,076	0,057	0,350	-0,801	-0,813	0,205	0,250	0,724	0,848
-0,009	-0,754	-1,394	-1,410	0,563	0,527	0,761	0,759	-0,498	-0,399	0,531	0,661	-0,035	0,121
-0,323	-0,237	0,086	0,080	-0,129	-0,202	0,057	0,099	0,296	0,141	0,084	-0,003	-0,459	-0,431
-1,091	-1,071	0,457	0,338	0,258	0,086	-0,738	-0,830	0,964	0,405	-0,269	-0,813	-0,845	-1,282
-0,754	-0,616	-0,652	-1,237	1,336	0,720	-0,830	-1,444	-0,498	-0,223	0,531	0,836	-0,035	0,267
0,386	-0,062	0,086	0,298	-0,129	0,041	0,057	0,318	0,296	0,364	0,084	0,218	-0,459	-0,247

-1,091	-1,179	0,086	0,203	-0,129	-0,065	0,057	0,223	0,661	0,267	-0,595	-0,950	-0,086	-0,327
-1,091	-1,036	0,457	0,383	0,258	0,135	-0,738	-0,784	0,296	0,450	0,084	0,304	-0,459	-0,175
-0,323	-0,283	0,086	0,021	-0,129	-0,267	0,057	0,040	-0,007	0,081	-0,242	-0,062	0,300	0,589
-0,719	-0,975	0,538	0,459	-0,969	-1,091	0,537	0,481	-0,498	-0,681	0,531	0,381	-0,035	-0,111
-0,323	0,222	0,088	-0,419	0,990	0,436	-1,182	-1,701	1,694	0,726	-1,626	-2,638	-0,099	-1,017
-0,045	-0,256	0,088	0,285	0,990	1,221	-1,182	-0,991	-0,801	0,237	0,205	1,291	0,724	1,714
0,724	0,167	0,457	0,584	0,258	0,360	-0,738	-0,581	0,661	0,656	-0,595	-0,563	-0,086	-0,006
-0,382	-0,206	0,541	0,347	0,150	-0,021	-0,702	-0,928	-0,133	0,300	-0,148	0,282	0,339	0,698
-1,860	-1,881	0,086	0,627	-0,129	0,408	0,057	0,651	-0,007	0,700	-0,242	0,552	0,300	1,100
0,422	0,342	0,538	0,803	-0,969	-0,708	0,537	-0,828	-0,133	-0,329	-0,148	-0,342	0,339	0,178
-1,860	-1,483	-0,283	0,053	0,604	0,962	-0,386	-0,036	-0,623	-1,209	0,625	-0,016	0,004	-0,619
-1,115	-1,919	-0,654	-0,492	0,217	0,355	0,409	0,603	-0,801	-0,557	0,205	0,504	0,724	1,060
-1,115	-1,820	0,086	0,704	-0,129	0,493	0,057	0,728	0,901	0,778	0,736	0,629	-1,978	-2,043
-0,382	-0,316	-0,283	0,210	0,604	1,137	-0,386	0,122	-0,473	0,160	0,504	0,143	-1,180	-1,556
0,445	1,286	-0,283	-0,391	0,604	0,468	-0,386	-0,484	-0,801	-0,454	0,205	0,607	0,724	1,145
0,724	0,230	0,828	0,664	0,644	0,448	-1,534	-1,690	0,599	0,737	0,410	0,589	-1,219	-1,008
-0,754	-0,779	-0,942	-1,441	-0,277	-0,819	1,241	0,727	1,329	0,778	-0,948	-1,515	-0,472	-0,974
-0,323	0,267	0,253	-1,435	-0,344	-2,123	0,129	-1,644	0,296	0,784	0,084	0,635	-0,459	0,100
-0,813	-1,365	-1,394	-0,872	0,563	1,126	0,761	1,301	-0,926	-1,059	0,299	0,134	0,763	0,574
1,190	1,053	0,086	0,390	-0,129	0,144	0,057	0,412	-0,989	-1,960	1,304	0,312	-0,369	-1,238
0,782	0,868	-0,654	-0,913	0,217	-0,114	0,409	0,179	0,296	0,222	0,084	0,078	-0,459	-0,364
1,190	1,511	-0,283	-0,110	0,604	0,781	-0,386	-0,200	-0,926	-1,375	0,299	-0,180	0,763	0,313
-1,091	-1,111	0,086	0,288	-0,129	0,030	0,057	0,309	0,661	0,354	-0,595	-0,863	-0,086	-0,255
-1,487	-1,827	0,538	0,695	-0,969	-0,829	0,537	0,718	0,296	0,769	0,084	0,620	-0,459	0,087
0,445	0,714	0,086	-0,034	-0,129	-0,328	0,057	-0,016	-0,007	0,025	-0,242	-0,117	0,300	0,543

0,445	0,761	0,086	0,025	-0,129	-0,263	0,057	0,043	0,296	0,085	0,084	-0,058	-0,459	-0,477
0,049	0,323	0,538	0,780	-0,969	-0,733	0,537	0,805	-0,435	-0,353	-0,474	-0,365	1,098	1,228
-1,091	-1,054	-0,654	-0,713	0,217	0,109	-0,409	0,380	-0,498	-0,783	0,531	0,280	-0,035	-0,195
0,445	0,883	0,828	0,178	0,644	-0,093	-1,534	-2,180	0,296	0,241	0,084	0,097	-0,459	-0,348
-0,476	-0,809	-0,199	-0,177	0,496	0,589	-0,351	-0,376	0,473	0,860	0,504	0,838	-1,180	-0,978
0,386	0,235	0,088	-0,402	0,990	0,455	-1,182	-1,684	0,599	0,744	0,410	0,595	-1,219	-1,002
-0,323	-0,175	-0,654	-0,915	0,217	-0,116	0,409	0,177	0,358	0,220	-0,921	-0,996	0,673	0,704
0,328	-1,057	0,086	0,357	-0,129	0,106	0,057	0,378	-0,007	0,424	-0,242	0,278	0,300	0,871
-0,441	-0,959	-0,199	-0,364	0,496	0,380	-0,351	-0,565	0,900	0,668	-1,179	-1,496	0,326	-0,068
-0,813	-1,182	-0,199	-0,642	0,496	0,071	-0,351	-0,845	1,329	1,593	-0,948	-0,706	-0,472	-0,302
-0,382	-0,818	-0,654	-0,417	0,217	0,438	0,409	0,678	0,661	0,728	-0,595	-0,492	-0,086	0,054
0,014	-0,046	0,538	0,318	-0,969	-1,248	0,537	0,338	0,296	0,384	0,084	0,238	-0,459	-0,230
-1,091	-1,281	0,086	0,076	-0,129	-0,206	0,057	0,095	-0,007	0,137	-0,242	-0,006	0,300	0,635
0,782	1,757	-0,283	0,198	0,604	1,124	-0,386	0,110	0,838	0,148	-0,174	-0,941	-0,807	-1,566
0,445	0,989	-0,202	-0,762	-0,623	-1,256	0,889	0,331	-0,007	0,377	-0,242	0,231	0,300	0,833
-0,382	-0,118	0,459	0,458	1,377	1,413	-1,977	-2,006	0,598	0,413	-1,505	-1,750	1,085	0,791
0,386	0,536	1,281	1,045	-0,196	-0,438	-1,054	-1,305	0,661	1,127	-0,595	-0,097	-0,086	0,383
0,445	0,714	0,086	-0,034	-0,129	-0,328	0,057	-0,016	-0,007	0,025	-0,242	-0,117	0,300	0,543
-0,719	-0,687	0,538	0,819	-0,969	-0,691	0,537	0,843	-1,594	-1,523	0,652	0,746	1,149	1,260
0,445	0,776	0,086	0,044	-0,129	-0,242	0,057	0,063	-0,007	0,104	-0,242	-0,039	0,300	0,608
0,445	0,714	0,086	-0,034	-0,129	-0,328	0,057	-0,016	-0,007	0,025	-0,242	-0,117	0,300	0,543
0,445	0,960	0,086	0,274	-0,129	0,014	0,057	0,295	0,358	0,339	-0,921	-0,878	0,673	0,802
-0,719	-0,506	-1,023	-1,099	0,950	0,873	-0,034	-0,117	0,170	-0,082	0,178	-0,096	-0,421	-0,686
0,351	0,773	-2,134	-1,875	0,909	1,204	1,113	1,371	1,329	1,430	-0,948	-0,868	-0,472	-0,436
0,422	0,791	-2,134	-1,853	0,909	1,228	1,113	1,393	-1,291	-0,965	0,978	1,298	0,390	0,651

-1,150	-1,629	-0,654	-0,130	0,217	0,759	0,409	0,968	0,964	1,022	-0,269	-0,201	-0,845	-0,773
0,445	0,785	0,086	0,055	-0,129	-0,229	0,057	0,074	-0,007	0,116	-0,242	-0,027	0,300	0,618
0,817	0,984	0,086	0,303	-0,129	0,047	0,057	0,324	-0,007	0,369	-0,242	0,224	0,300	0,827
-0,441	-0,967	-0,489	-0,373	-1,117	-0,941	1,720	1,803	0,108	0,659	1,183	1,710	-1,553	-1,144
1,899	1,955	0,172	-0,626	0,883	0,089	-1,146	-2,018	1,632	1,610	-0,622	-0,690	-1,231	-1,357
1,492	1,197	-0,654	-0,502	0,217	0,345	0,409	0,594	0,901	0,642	0,736	0,495	-1,978	-2,155
1,120	0,962	0,086	0,277	-0,129	0,018	0,057	0,298	-0,007	0,342	-0,242	0,197	0,300	0,804
0,724	0,487	-0,571	-1,159	0,110	-0,505	0,445	-0,177	-0,133	-0,143	-0,148	-0,158	0,339	0,332
0,782	1,246	0,088	-0,441	0,990	0,413	-1,182	-1,722	-0,133	-0,504	-0,148	-0,515	0,339	0,034
0,014	0,347	0,169	-0,263	-0,236	-0,700	0,093	-0,354	0,661	0,886	-0,595	-0,335	-0,086	0,184
-1,860	-1,677	-0,654	-0,189	0,217	0,692	0,409	0,908	-1,417	-2,666	1,073	-0,261	0,429	-0,823
0,445	0,714	0,086	-0,034	-0,129	-0,328	0,057	-0,016	-0,007	0,025	-0,242	-0,117	0,300	0,543
-0,754	-1,126	-0,654	-0,803	0,217	0,009	0,409	0,290	0,296	0,334	0,084	0,189	-0,459	-0,271
-0,719	-1,059	-0,654	-0,719	0,217	0,102	0,409	0,374	0,296	0,420	0,084	0,274	-0,459	-0,200
0,445	0,963	0,086	0,278	-0,129	0,019	0,057	0,299	1,632	0,343	-0,622	-1,945	-1,231	-2,401
0,014	0,159	-0,202	-0,498	-0,623	-0,963	0,889	0,597	0,358	0,646	-0,921	-0,574	0,673	1,055
-0,417	-0,840	0,086	0,628	-0,129	0,408	0,057	0,651	-1,594	-1,717	0,652	0,552	1,149	1,100
0,782	1,147	-1,023	-1,636	0,950	0,275	-0,034	-0,658	0,964	0,578	-0,269	-0,641	-0,845	-1,139
1,155	1,126	-0,654	-0,591	0,217	0,245	0,409	0,503	0,296	0,551	0,084	0,404	-0,459	-0,093
0,049	0,484	-0,283	-0,092	0,604	0,801	-0,386	-0,182	-0,321	-1,357	0,951	-0,162	-0,755	-1,810
-0,323	0,338	0,828	0,798	0,644	0,598	-1,534	-1,555	-0,195	-0,334	0,857	0,725	-0,794	-0,894
1,120	1,262	0,457	0,651	0,258	0,434	-0,738	-0,514	-0,498	-0,484	0,531	0,576	-0,035	0,051
1,562	1,197	-0,654	-0,502	0,217	0,344	0,409	0,593	0,723	0,642	-1,600	-1,649	1,047	1,051

Outer Model Residual Correlation

	Assurance1	Assurance1	Assurance2	Assurance2	Assurance3	Assurance3	Emphaty1	Emphaty1	Emphaty2	Emphaty2	Emphaty3	Emphaty3
Assurance1	1,000	0,803	-0,515	-0,478	-0,456	-0,409	0,164	0,220	-0,072	0,037	-0,095	0,024
Assurance1	0,803	1,000	-0,429	-0,125	-0,350	-0,028	0,207	0,196	-0,042	-0,008	-0,171	-0,107
Assurance2	-0,515	-0,429	1,000	0,889	-0,528	-0,453	-0,112	-0,161	0,030	-0,056	0,085	-0,014
Assurance2	-0,478	-0,125	0,889	1,000	-0,450	-0,164	-0,046	-0,134	0,041	-0,079	0,005	-0,109
Assurance3	-0,456	-0,350	-0,528	-0,450	1,000	0,876	-0,046	-0,050	0,039	0,021	0,006	-0,010
Assurance3	-0,409	-0,028	-0,453	-0,164	0,876	1,000	0,017	-0,032	0,049	-0,014	-0,071	-0,111
Emphaty1	0,164	0,207	-0,112	-0,046	-0,046	0,017	1,000	0,864	-0,556	-0,430	-0,452	-0,316
Emphaty1	0,220	0,196	-0,161	-0,134	-0,050	-0,032	0,864	1,000	-0,502	-0,090	-0,367	0,047
Emphaty2	-0,072	-0,042	0,030	0,041	0,039	0,049	-0,556	-0,502	1,000	0,799	-0,490	-0,437
Emphaty2	0,037	-0,008	-0,056	-0,079	0,021	-0,014	-0,430	-0,090	0,799	1,000	-0,406	-0,003
Emphaty3	-0,095	-0,171	0,085	0,005	0,006	-0,071	-0,452	-0,367	-0,490	-0,406	1,000	0,801
Emphaty3	0,024	-0,107	-0,014	-0,109	-0,010	-0,111	-0,316	0,047	-0,437	-0,003	0,801	1,000
Kepuasan1	0,196	0,084	-0,166	-0,208	-0,021	-0,082	0,061	0,141	-0,130	0,000	0,076	0,169
Kepuasan2	-0,171	-0,011	0,041	0,135	0,127	0,211	-0,131	-0,132	0,196	0,145	-0,073	-0,083
Kepuasan3	0,047	0,047	-0,068	-0,053	0,024	0,029	0,052	0,019	0,032	-0,003	-0,089	-0,099
Kepuasan4	-0,074	-0,121	0,194	0,128	-0,129	-0,156	0,014	-0,029	-0,099	-0,138	0,092	0,023
Loyalitas1	0,029	-0,006	0,135	0,097	-0,169	-0,168	0,014	-0,015	-0,050	-0,075	0,038	-0,002
Loyalitas2	0,000	-0,037	-0,172	-0,181	0,178	0,123	0,156	0,151	-0,086	-0,050	-0,071	-0,031
Loyalitas3	0,140	0,041	0,015	-0,043	-0,155	-0,191	-0,176	-0,174	0,132	0,076	0,042	-0,001
Loyalitas4	-0,202	-0,132	-0,015	0,014	0,215	0,212	-0,102	-0,083	0,122	0,107	-0,024	-0,017
Loyalitas5	-0,031	0,010	0,060	0,080	-0,032	-0,001	-0,013	-0,003	-0,097	-0,068	0,118	0,105
Loyalitas6	0,057	0,121	-0,018	0,041	-0,038	0,027	0,118	0,121	-0,028	0,005	-0,094	-0,046

Reliability1	0,008	0,003	-0,100	-0,091	0,096	0,080	0,034	0,022	-0,072	-0,070	0,041	0,025
Reliability1	0,004	-0,109	-0,043	-0,125	0,041	-0,056	-0,129	-0,220	0,019	-0,118	0,115	-0,043
Reliability2	0,029	-0,041	0,065	0,008	-0,097	-0,135	-0,080	-0,049	-0,026	-0,001	0,112	0,110
Reliability2	0,021	-0,139	0,086	-0,044	-0,110	-0,221	-0,213	-0,265	0,052	-0,061	0,168	0,028
Reliability3	-0,038	0,039	0,036	0,085	0,000	0,056	0,048	0,027	0,101	0,073	-0,158	-0,138
Reliability3	-0,033	-0,052	0,057	0,032	-0,027	-0,044	-0,081	-0,159	0,146	0,014	-0,072	-0,166
Responsiveness1	-0,032	0,034	-0,019	0,029	0,051	0,091	-0,038	-0,095	-0,008	-0,082	0,049	-0,037
Responsiveness1	-0,093	-0,118	-0,005	-0,036	0,098	0,050	-0,013	-0,137	0,009	-0,143	0,004	-0,147
Responsiveness2	0,086	0,057	-0,098	-0,097	0,016	0,005	0,086	0,107	-0,063	-0,016	-0,022	0,023
Responsiveness2	-0,001	-0,117	-0,074	-0,155	0,078	-0,027	0,101	0,031	-0,040	-0,097	-0,062	-0,112
Responsiveness3	-0,063	-0,101	0,131	0,078	-0,073	-0,105	-0,056	-0,018	0,080	0,107	-0,027	0,014
Responsiveness3	-0,119	-0,236	0,115	-0,003	-0,001	-0,112	-0,025	-0,074	0,082	0,007	-0,062	-0,112
Tangible1	0,021	0,113	-0,067	0,015	0,048	0,122	0,028	0,106	0,031	0,119	-0,062	0,047
Tangible1	0,020	0,037	-0,016	0,002	-0,003	0,015	0,042	0,029	-0,029	-0,033	-0,013	-0,018
Tangible2	-0,080	-0,147	0,082	0,011	-0,006	-0,070	0,042	-0,019	-0,137	-0,181	0,102	0,017
Tangible2	-0,065	-0,194	0,118	-0,003	-0,058	-0,163	0,051	-0,089	-0,172	-0,303	0,132	-0,051
Tangible3	0,064	0,025	-0,009	-0,031	-0,054	-0,072	-0,082	-0,110	0,115	0,056	-0,037	-0,077
Tangible3	0,055	-0,041	0,035	-0,035	-0,091	-0,148	-0,057	-0,152	0,047	-0,086	0,009	-0,117

Kepuasan 1	Kepuasan 2	Kepuasan 3	Kepuasan 4	Loyalitas 1	Loyalitas 2	Loyalitas 3	Loyalitas 4	Loyalitas 5	Loyalitas 6	Reliability 1	Reliability 1	Reliability 2	Reliability2
0,196	-0,171	0,047	-0,074	0,029	0,000	0,140	-0,202	-0,031	0,057	0,008	0,004	0,029	0,021
0,084	-0,011	0,047	-0,121	-0,006	-0,037	0,041	-0,132	0,010	0,121	0,003	-0,109	-0,041	-0,139
-0,166	0,041	-0,068	0,194	0,135	-0,172	0,015	-0,015	0,060	-0,018	-0,100	-0,043	0,065	0,086
-0,208	0,135	-0,053	0,128	0,097	-0,181	-0,043	0,014	0,080	0,041	-0,091	-0,125	0,008	-0,044
-0,021	0,127	0,024	-0,129	-0,169	0,178	-0,155	0,215	-0,032	-0,038	0,096	0,041	-0,097	-0,110

-0,082	0,211	0,029	-0,156	-0,168	0,123	-0,191	0,212	-0,001	0,027	0,080	-0,056	-0,135	-0,221
0,061	-0,131	0,052	0,014	0,014	0,156	-0,176	-0,102	-0,013	0,118	0,034	-0,129	-0,080	-0,213
0,141	-0,132	0,019	-0,029	-0,015	0,151	-0,174	-0,083	-0,003	0,121	0,022	-0,220	-0,049	-0,265
-0,130	0,196	0,032	-0,099	-0,050	-0,086	0,132	0,122	-0,097	-0,028	-0,072	0,019	-0,026	0,052
0,000	0,145	-0,003	-0,138	-0,075	-0,050	0,076	0,107	-0,068	0,005	-0,070	-0,118	-0,001	-0,061
0,076	-0,073	-0,089	0,092	0,038	-0,071	0,042	-0,024	0,118	-0,094	0,041	0,115	0,112	0,168
0,169	-0,083	-0,099	0,023	-0,002	-0,031	-0,001	-0,017	0,105	-0,046	0,025	-0,043	0,110	0,028
1,000	-0,274	-0,406	-0,272	0,011	-0,045	0,045	-0,037	-0,077	0,096	0,018	0,012	0,007	0,003
-0,274	1,000	-0,325	-0,359	-0,042	-0,084	-0,008	0,269	-0,052	-0,082	-0,025	0,014	-0,068	-0,022
-0,406	-0,325	1,000	-0,360	0,005	0,050	-0,085	-0,079	0,135	-0,016	0,033	0,012	-0,146	-0,129
-0,272	-0,359	-0,360	1,000	0,025	0,072	0,054	-0,140	-0,018	0,003	-0,029	-0,039	0,216	0,157
0,011	-0,042	0,005	0,025	1,000	-0,111	-0,047	-0,272	-0,340	-0,246	-0,063	-0,069	0,139	0,093
-0,045	-0,084	0,050	0,072	-0,111	1,000	-0,156	-0,241	-0,319	-0,204	-0,046	-0,096	0,100	0,022
0,045	-0,008	-0,085	0,054	-0,047	-0,156	1,000	-0,215	-0,255	-0,357	-0,085	0,044	0,135	0,214
-0,037	0,269	-0,079	-0,140	-0,272	-0,241	-0,215	1,000	-0,031	-0,225	-0,058	0,025	-0,113	-0,023
-0,077	-0,052	0,135	-0,018	-0,340	-0,319	-0,255	-0,031	1,000	0,022	0,117	0,088	-0,173	-0,142
0,096	-0,082	-0,016	0,003	-0,246	-0,204	-0,357	-0,225	0,022	1,000	0,142	0,015	-0,103	-0,174
0,018	-0,025	0,033	-0,029	-0,063	-0,046	-0,085	-0,058	0,117	0,142	1,000	0,769	-0,526	-0,436
0,012	0,014	0,012	-0,039	-0,069	-0,096	0,044	0,025	0,088	0,015	0,769	1,000	-0,419	0,045
0,007	-0,068	-0,146	0,216	0,139	0,100	0,135	-0,113	-0,173	-0,103	-0,526	-0,419	1,000	0,791
0,003	-0,022	-0,129	0,157	0,093	0,022	0,214	-0,023	-0,142	-0,174	-0,436	0,045	0,791	1,000
-0,026	0,095	0,115	-0,191	-0,078	-0,056	-0,050	0,175	0,057	-0,040	-0,489	-0,361	-0,485	-0,363
-0,025	0,104	0,089	-0,172	-0,081	-0,093	0,044	0,203	0,043	-0,109	-0,431	-0,004	-0,417	-0,011
-0,131	0,074	-0,020	0,076	-0,059	0,064	0,076	0,063	-0,068	-0,082	-0,003	0,018	0,028	0,042
-0,170	0,013	-0,020	0,175	-0,039	0,114	0,058	-0,023	-0,091	-0,028	0,025	-0,034	0,079	0,012

0,120	-0,049	-0,031	-0,036	-0,006	0,008	-0,069	-0,048	0,076	0,043	0,040	0,072	-0,088	-0,030
0,041	-0,096	-0,033	0,088	0,006	0,074	-0,071	-0,129	0,034	0,086	0,065	0,007	-0,014	-0,054
0,005	-0,025	0,056	-0,042	0,071	-0,079	-0,004	-0,015	-0,013	0,040	-0,042	-0,102	0,069	-0,012
-0,059	-0,076	0,042	0,087	0,068	0,002	-0,009	-0,095	-0,048	0,076	-0,002	-0,133	0,114	-0,035
0,015	0,070	-0,018	-0,063	-0,007	0,127	-0,184	0,001	0,047	0,020	0,085	0,014	-0,123	-0,148
0,045	0,001	0,015	-0,061	0,058	0,111	-0,161	-0,014	0,045	-0,033	0,073	-0,060	-0,127	-0,213
0,004	-0,107	-0,094	0,201	-0,081	-0,056	0,195	-0,068	-0,025	0,029	-0,035	-0,017	0,114	0,101
0,035	-0,162	-0,042	0,169	0,002	-0,052	0,175	-0,074	-0,024	-0,032	-0,033	-0,092	0,081	0,001
-0,023	0,034	0,128	-0,148	0,099	-0,095	0,010	0,075	-0,031	-0,057	-0,067	0,002	0,025	0,070
0,006	-0,042	0,137	-0,112	0,140	-0,078	0,022	0,044	-0,034	-0,094	-0,055	-0,065	0,009	-0,014

Reliability3	Reliability3	Responsive-ness1	Responsive-ness1	Responsive-ness2	Responsive-ness2	Responsive-ness3	Responsive-ness3	Tangible1	Tangible1	Tangible2	Tangible2	Tangible3	Tangible3
-0,038	-0,033	-0,032	-0,093	0,086	-0,001	-0,063	-0,119	0,021	0,020	-0,080	-0,065	0,064	0,055
0,039	-0,052	0,034	-0,118	0,057	-0,117	-0,101	-0,236	0,113	0,037	-0,147	-0,194	0,025	-0,041
0,036	0,057	-0,019	-0,005	-0,098	-0,074	0,131	0,115	-0,067	-0,016	0,082	0,118	-0,009	0,035
0,085	0,032	0,029	-0,036	-0,097	-0,155	0,078	-0,003	0,015	0,002	0,011	-0,003	-0,031	-0,035
0,000	-0,027	0,051	0,098	0,016	0,078	-0,073	-0,001	0,048	-0,003	-0,006	-0,058	-0,054	-0,091
0,056	-0,044	0,091	0,050	0,005	-0,027	-0,105	-0,112	0,122	0,015	-0,070	-0,163	-0,072	-0,148
0,048	-0,081	-0,038	-0,013	0,086	0,101	-0,056	-0,025	0,028	0,042	0,042	0,051	-0,082	-0,057
0,027	-0,159	-0,095	-0,137	0,107	0,031	-0,018	-0,074	0,106	0,029	-0,019	-0,089	-0,110	-0,152
0,101	0,146	-0,008	0,009	-0,063	-0,040	0,080	0,082	0,031	-0,029	-0,137	-0,172	0,115	0,047
0,073	0,014	-0,082	-0,143	-0,016	-0,097	0,107	0,007	0,119	-0,033	-0,181	-0,303	0,056	-0,086
-0,158	-0,072	0,049	0,004	-0,022	-0,062	-0,027	-0,062	-0,062	-0,013	0,102	0,132	-0,037	0,009
-0,138	-0,166	-0,037	-0,147	0,023	-0,112	0,014	-0,112	0,047	-0,018	0,017	-0,051	-0,077	-0,117
-0,026	-0,025	-0,131	-0,170	0,120	0,041	0,005	-0,059	0,015	0,045	0,004	0,035	-0,023	0,006

0,095	0,104	0,074	0,013	-0,049	-0,096	-0,025	-0,076	0,070	0,001	-0,107	-0,162	0,034	-0,042
0,115	0,089	-0,020	-0,020	-0,031	-0,033	0,056	0,042	-0,018	0,015	-0,094	-0,042	0,128	0,137
-0,191	-0,172	0,076	0,175	-0,036	0,088	-0,042	0,087	-0,063	-0,061	0,201	0,169	-0,148	-0,112
-0,078	-0,081	-0,059	-0,039	-0,006	0,006	0,071	0,068	-0,007	0,058	-0,081	0,002	0,099	0,140
-0,056	-0,093	0,064	0,114	0,008	0,074	-0,079	0,002	0,127	0,111	-0,056	-0,052	-0,095	-0,078
-0,050	0,044	0,076	0,058	-0,069	-0,071	-0,004	-0,009	-0,184	-0,161	0,195	0,175	0,010	0,022
0,175	0,203	0,063	-0,023	-0,048	-0,129	-0,015	-0,095	0,001	-0,014	-0,068	-0,074	0,075	0,044
0,057	0,043	-0,068	-0,091	0,076	0,034	-0,013	-0,048	0,047	0,045	-0,025	-0,024	-0,031	-0,034
-0,040	-0,109	-0,082	-0,028	0,043	0,086	0,040	0,076	0,020	-0,033	0,029	-0,032	-0,057	-0,094
-0,489	-0,431	-0,003	0,025	0,040	0,065	-0,042	-0,002	0,085	0,073	-0,035	-0,033	-0,067	-0,055
-0,361	-0,004	0,018	-0,034	0,072	0,007	-0,102	-0,133	0,014	-0,060	-0,017	-0,092	0,002	-0,065
-0,485	-0,417	0,028	0,079	-0,088	-0,014	0,069	0,114	-0,123	-0,127	0,114	0,081	0,025	0,009
-0,363	-0,011	0,042	0,012	-0,030	-0,054	-0,012	-0,035	-0,148	-0,213	0,101	0,001	0,070	-0,014
1,000	0,870	-0,026	-0,107	0,049	-0,052	-0,028	-0,114	0,039	0,055	-0,081	-0,050	0,043	0,047
0,870	1,000	-0,006	-0,133	0,076	-0,079	-0,080	-0,198	-0,004	-0,044	-0,061	-0,093	0,074	0,023
-0,026	-0,006	1,000	0,861	-0,596	-0,516	-0,407	-0,312	-0,098	-0,093	0,051	0,039	0,064	0,047
-0,107	-0,133	0,861	1,000	-0,564	-0,195	-0,293	0,052	-0,152	-0,194	0,173	0,086	-0,004	-0,053
0,049	0,076	-0,596	-0,564	1,000	0,815	-0,491	-0,442	0,157	0,131	-0,093	-0,087	-0,091	-0,076
-0,052	-0,079	-0,516	-0,195	0,815	1,000	-0,367	-0,026	0,054	-0,016	0,065	-0,017	-0,141	-0,174
-0,028	-0,080	-0,407	-0,293	-0,491	-0,367	1,000	0,841	-0,073	-0,048	0,050	0,057	0,035	0,035
-0,114	-0,198	-0,312	0,052	-0,442	-0,026	0,841	1,000	-0,127	-0,160	0,177	0,101	-0,040	-0,072
0,039	-0,004	-0,098	-0,152	0,157	0,054	-0,073	-0,127	1,000	0,851	-0,647	-0,608	-0,517	-0,468
0,055	-0,044	-0,093	-0,194	0,131	-0,016	-0,048	-0,160	0,851	1,000	-0,602	-0,269	-0,383	-0,110
-0,081	-0,061	0,051	0,173	-0,093	0,065	0,050	0,177	-0,647	-0,602	1,000	0,827	-0,318	-0,261
-0,050	-0,093	0,039	0,086	-0,087	-0,017	0,057	0,101	-0,608	-0,269	0,827	1,000	-0,173	0,127

0,043	0,074	0,064	-0,004	-0,091	-0,141	0,035	-0,040	-0,517	-0,383	-0,318	-0,173	1,000	0,875
0,047	0,023	0,047	-0,053	-0,076	-0,174	0,035	-0,072	-0,468	-0,110	-0,261	0,127	0,875	1,000

Inner Model Residual Scores

Assurance	Empathy	Kepuasan Pelanggan (Y1)	Kualitas Pelayanan (X)	Loyalitas Pelanggan (Y2)	Reliability	Responsiveness	Tangibility
-0,337	-0,035	-0,650		-0,757	0,556	0,059	-0,178
-0,120	-0,055	-0,503		-0,133	0,239	-0,147	0,139
0,086	-0,152	0,112		0,067	0,856	0,438	-1,265
0,014	-0,423	1,105		0,313	1,708	-0,454	-0,660
0,088	0,165	-1,532		-0,957	0,486	-0,478	-0,257
0,310	0,138	-0,337		0,229	-0,350	0,201	-0,444
-0,133	-0,278	-1,179		-1,087	0,716	0,233	-0,424
0,050	0,018	-0,481		1,553	-0,005	0,576	-0,720
0,555	-0,650	-0,553		-0,056	-0,698	0,257	0,631
-0,409	-0,987	-0,885		-0,231	0,607	0,658	0,377
0,403	0,249	-1,132		-0,036	-0,724	0,232	-0,335
0,795	0,055	0,178		0,269	0,041	-1,278	0,438
0,227	0,206	1,656		0,751	0,774	-0,568	-0,613
-0,438	0,002	0,303		-0,286	0,450	0,093	-0,093
-0,120	-0,226	-0,855		-0,044	0,243	-0,725	1,019
-0,177	-0,246	-0,006		-0,254	0,724	-0,201	0,023
1,181	-0,094	0,640		-0,710	-0,863	0,623	-1,058
0,605	0,539	-0,606		-1,263	-1,415	-0,367	0,446

0,996	0,779	0,351		0,185	-2,267	-0,491	0,634
0,548	-0,611	-0,137		0,485	0,397	0,427	-0,686
0,274	-0,141	0,138		-0,218	0,183	-0,309	0,061
0,181	0,015	-1,419		-0,158	-0,838	0,492	0,048
0,216	0,555	0,003		0,776	0,584	-1,665	0,347
0,118	-0,012	-0,111		0,338	0,059	0,002	-0,188
0,397	0,169	-1,304		-0,779	-0,278	-0,365	0,043
0,749	1,031	-0,251		0,007	-0,505	-0,614	-0,984
0,116	-0,015	-0,565		0,171	-0,438	-0,001	0,317
-1,138	0,919	-0,664		-0,345	-1,098	0,859	0,206
-0,401	-0,477	0,681		-0,676	0,568	0,067	0,440
-0,851	0,540	-0,630		-0,267	-0,372	1,060	-0,560
-0,374	-0,523	-0,290		-0,309	1,044	0,592	-0,587
-0,337	-0,491	-0,516		0,214	0,505	0,052	0,455
0,493	-0,136	-0,340		0,185	-0,496	-0,066	0,174
-0,388	-0,318	-0,893		0,844	-0,873	1,592	-0,123
-0,485	-1,010	-0,053		-0,611	-0,971	1,644	0,945
-0,068	-1,099	-0,779		-0,082	1,357	-0,154	0,318
0,912	-0,627	0,610		0,053	-0,177	-0,707	0,779
-0,293	0,138	0,048		0,688	0,172	-0,864	0,966
0,304	-0,326	-0,479		0,117	-0,811	0,733	0,021
0,067	-0,064	-0,124		0,270	0,012	0,058	-0,081
0,546	-0,584	-1,110		0,402	0,047	-0,173	0,312
-0,125	-0,327	-0,050		-0,491	0,302	0,759	-0,581
-0,597	-0,127	0,162		-0,043	0,378	0,462	-0,050

-0,061	0,387	-0,301		0,546	0,344	0,416	-1,291
-0,480	-0,502	-0,660		0,426	1,395	-0,450	0,307
0,212	0,083	-0,025		0,155	-0,002	-0,237	-0,097
0,533	-0,105	-0,280		0,582	-0,570	0,402	-0,346
-0,558	-0,635	0,173		-0,927	-0,469	1,053	0,710
-0,472	0,305	-0,452		0,680	-0,556	0,364	0,270
0,675	-0,053	-1,051		0,746	-1,165	-0,197	0,702
-0,815	0,741	-0,736		-0,961	0,096	-0,248	0,135
-0,320	-0,085	-0,570		-0,529	1,410	-0,095	-0,780
-0,712	-0,328	-0,493		0,029	0,604	0,598	-0,035
-0,913	0,049	0,355		-0,319	0,113	0,991	-0,270
0,581	-0,348	1,571		0,931	-0,023	-0,433	0,282
-2,097	0,861	-0,760		-0,180	-0,017	0,028	1,219
-0,207	-0,342	0,735		-0,933	-0,236	0,278	0,583
-0,142	0,211	-0,014		-0,795	-0,568	0,684	-0,342
0,100	-0,031	0,164		0,076	-0,452	-0,456	0,880
-0,279	0,070	-0,087		0,232	0,157	0,109	-0,083
-0,762	0,631	-0,624		-0,451	0,109	-0,820	0,876
-0,374	-0,009	-0,183		0,656	0,556	0,444	-0,607
0,204	-0,557	-1,104		-0,656	0,187	0,042	0,277
1,286	0,542	1,101		-0,005	-0,768	-0,746	-0,536
-0,304	0,487	-0,330		-0,419	-0,351	0,542	-0,556
0,389	-0,369	-0,117		-0,099	0,261	-0,214	0,035
0,742	-1,042	-0,246		0,827	-0,508	0,085	0,897
0,591	-0,064	-1,059		0,042	-0,104	-1,008	0,676

-0,224	0,043	-1,128		-0,541	0,200	-0,382	0,442
-0,164	0,181	-0,409		-1,082	-0,100	-0,170	0,234
0,150	0,936	0,040		0,104	-0,044	-0,988	-0,216
0,016	-1,161	0,077		-0,015	0,357	0,380	0,718
-0,209	0,160	-0,450		-0,400	-0,144	0,608	-0,487
0,132	-0,528	0,193		0,329	0,618	0,015	-0,088
0,092	0,440	0,642		-0,236	-0,560	0,415	-0,605
0,288	1,077	1,104		-0,208	-0,267	-0,902	-0,433
-0,120	0,225	0,363		-0,445	0,289	-0,127	-0,301
-0,173	-0,306	-0,904		0,005	0,787	0,152	-0,353
0,227	0,089	0,670		0,544	0,597	-0,443	-0,455
0,245	0,016	0,151		0,606	-0,225	0,083	-0,161
0,290	0,171	-0,020		0,700	-0,222	0,233	-0,620
0,137	-0,093	0,053		0,521	-0,322	-0,023	0,313
0,326	0,080	-0,737		0,572	0,262	0,225	-0,958
0,317	0,181	-0,100		0,370	0,327	-0,302	-0,554
0,617	-0,487	0,184		-0,022	0,417	0,057	-0,549
-0,019	-0,188	-1,259		0,653	0,419	-0,637	0,597
0,024	-0,029	-0,199		0,596	-0,546	-0,121	0,714
0,083	-0,166	-0,387		0,705	-0,052	-0,123	0,298
0,847	-0,254	0,113		0,272	0,625	-0,805	-0,328
1,046	-0,536	0,479		0,373	-0,153	-0,511	0,249
0,502	0,275	-0,014		0,339	-0,183	-0,701	0,057
-1,070	0,445	-0,881		0,787	0,915	-0,044	-0,225
0,347	-0,284	0,023		0,457	-0,231	0,121	0,089

0,084	-0,049	-0,251		0,622	0,383	-0,140	-0,235
0,111	-0,614	0,125		0,054	0,416	0,012	0,255
-0,142	-0,276	-0,057		0,901	0,172	0,183	0,155
0,225	-0,472	-0,709		0,333	1,017	-0,034	-0,621
-0,157	-1,366	-0,155		-0,849	0,270	-0,203	1,950
0,245	0,017	0,152		0,379	0,176	-0,407	-0,004
0,109	-0,626	0,027		0,073	0,501	-0,052	0,255
-0,923	-0,090	-0,319		-0,995	-0,088	-0,049	1,299
-0,758	0,132	-0,168		0,366	1,106	0,171	-0,596
-0,545	0,395	0,171		0,393	0,350	0,037	-0,296
0,428	0,202	-0,134		0,235	-0,205	0,264	-0,827
-0,178	0,153	-1,370		0,265	0,275	-0,303	0,110
-0,062	0,307	-0,351		-0,075	-0,297	0,313	-0,376
-0,120	-0,345	-0,001		0,086	-0,143	0,114	0,609
-0,492	0,366	-0,838		0,014	-0,153	0,424	-0,250
0,383	0,147	0,348		-0,113	-1,762	1,274	-0,362
-0,391	-0,430	0,345		-0,347	0,490	0,139	0,361
-0,425	0,417	0,170		0,297	-0,435	0,501	-0,205
0,221	0,092	0,273		-0,465	-0,395	0,103	-0,073
0,162	0,498	0,210		0,442	-0,057	-0,406	-0,313
0,695	-0,535	-0,776		-0,040	-0,008	0,089	-0,178
0,040	-0,092	-0,709		-0,410	-0,507	0,364	0,174
-0,187	0,092	-0,233		0,203	-0,157	0,157	0,068
0,109	-0,535	-0,256		0,540	-0,008	0,089	0,487
0,550	-0,085	0,147		0,620	-0,858	0,368	-0,073

-0,324	-0,857	0,335		-0,294	0,771	0,732	-0,100
0,409	-0,870	-0,090		-0,259	0,592	-0,343	0,455
0,306	-0,274	0,351		0,239	0,229	0,187	-0,428
-0,047	-0,180	0,029		0,187	0,309	-0,163	0,160
0,131	0,469	0,182		0,129	-0,040	-0,487	-0,156
0,027	-0,105	0,097		0,274	-0,024	-0,089	0,231
0,364	-0,292	-0,047		-0,782	0,136	0,245	-0,442
-0,916	-0,443	0,342		-0,148	0,101	1,085	0,294
-0,930	0,441	0,222		0,205	-0,082	-0,154	0,751
0,505	0,901	0,105		-0,010	-0,945	0,323	-1,146
-0,008	-0,259	0,016		-0,065	-0,187	-0,106	0,630
-0,318	0,049	1,085		-0,278	0,412	0,658	-0,874
-0,457	0,385	-0,345		-0,139	0,484	0,030	-0,500
0,835	0,093	-0,518		-0,312	-1,264	-0,360	0,602
-0,559	0,929	0,497		-0,353	0,028	0,070	-0,697
-0,352	0,481	0,227		-0,110	0,169	-0,634	0,363
-0,342	-0,491	-0,702		-0,216	0,527	0,133	0,373
0,691	1,459	-0,684		0,548	-1,186	-1,489	0,207
0,001	0,346	-0,378		0,892	-0,542	-0,114	0,207
-0,700	-0,357	-0,020		-0,090	0,130	0,621	0,425
1,123	0,387	-0,861		1,283	-1,947	0,365	-0,245
-0,003	-0,254	0,020		0,470	0,312	0,338	-0,363
0,910	-0,638	0,924		-1,891	-1,681	0,974	0,349
0,546	-0,594	-0,342		0,091	-0,060	-0,126	0,345
-0,842	0,126	0,680		-0,351	0,604	-0,222	0,455

-0,299	0,573	0,210		0,282	0,178	-0,412	-0,140
-0,030	0,827	0,431		-0,267	0,732	-0,523	-1,193
-0,011	-0,243	0,295		0,346	0,344	-0,170	0,170
-0,459	0,986	1,078		-0,507	-0,112	-0,368	-0,243
-0,690	0,257	-0,525		-1,624	-0,156	0,318	0,224
0,259	0,031	0,542		0,105	-0,400	-0,342	0,431
-0,133	0,237	0,693		-0,478	0,283	-0,089	-0,344
-0,523	0,253	0,009		0,307	-0,159	0,314	0,064
0,518	0,278	0,141		-1,129	-1,106	-0,024	0,170
0,142	-0,088	0,434		-0,874	0,082	-0,019	-0,104
0,490	0,265	0,266		0,817	-0,003	-0,165	-0,697
-0,330	0,514	0,268		0,463	0,198	-0,775	0,394
-0,059	0,210	-0,030		-1,397	-0,692	0,272	0,180
0,308	0,080	0,586		0,600	-0,168	0,146	-0,451
0,055	-0,203	-0,743		-0,620	0,052	-0,105	0,290
0,063	-0,168	0,363		0,405	0,011	-0,097	0,242
0,146	0,430	-0,404		0,813	-0,402	-0,112	-0,189
0,914	0,191	0,235		-0,987	-0,783	-0,675	-1,303
-0,827	-0,410	0,787		0,413	-0,293	0,265	1,400
-0,190	0,602	0,116		0,361	-0,837	0,164	0,044
-0,147	-0,297	1,229		-0,723	0,277	-0,251	0,552
-1,122	-0,399	-0,980		0,245	-0,050	0,712	1,029
-0,460	0,396	-1,251		-0,244	-0,127	0,348	-0,249
-1,118	0,811	-0,037		0,434	0,558	0,446	-0,829
-0,196	0,596	0,597		0,480	-1,201	0,209	0,390

-0,008	0,235	0,017		-1,555	-1,049	0,814	-0,135
-0,320	-0,008	0,156		0,361	0,110	0,655	-0,469
-1,140	-0,220	-0,496		-0,485	1,218	-0,146	0,522
0,422	0,206	-0,638		-0,258	-0,740	-0,221	0,234
0,487	0,765	0,469		0,099	-0,051	-0,664	-0,730
-0,022	0,773	0,722		-0,465	0,852	-2,236	0,715
0,172	0,031	1,534		-1,375	-0,798	0,694	-0,216
0,560	0,337	0,816		0,544	-0,230	0,396	-1,276
0,249	0,021	0,532		-0,759	0,085	-0,352	0,000
-0,256	0,137	0,215		0,198	0,469	0,229	-0,619
0,422	-0,280	0,690		-0,470	-0,064	0,259	-0,341
-0,617	0,223	0,372		0,431	-0,514	0,203	0,695
-0,011	-0,243	0,295		0,346	0,344	-0,170	0,170
0,068	-0,163	0,367		0,409	0,416	-0,092	-0,175
0,004	-0,695	-0,461		0,951	0,392	0,317	0,142
0,012	0,294	-0,406		0,945	0,023	-0,085	-0,318
0,274	0,046	0,555		0,573	0,603	-0,869	0,024
-0,489	0,399	0,632		-0,186	-0,443	0,041	0,422
0,431	0,189	-0,962		0,402	-0,238	-0,653	0,242
0,247	0,018	0,044		0,624	0,177	-0,355	-0,089
0,515	0,291	0,409		0,538	-2,062	0,351	0,677
-0,167	1,177	0,368		-0,147	-0,724	-0,209	-0,416
0,390	0,317	1,244		-0,901	-0,517	-0,580	0,308
-0,670	0,698	-0,529		-0,380	-0,657	0,309	0,136
-0,033	0,237	-0,125		0,115	-0,122	-0,300	0,206

0,137	-0,093	0,430		0,464	-0,322	-0,023	0,313
0,653	-1,483	1,531		0,189	1,443	0,639	-0,992
0,453	-0,807	0,718		-0,125	0,765	-0,749	0,618
0,588	-0,598	-0,391		0,463	0,412	0,004	-0,320
-0,156	-0,279	0,317		-1,037	0,221	-0,311	0,643
-0,011	-0,243	0,295		0,346	0,344	-0,170	0,170
-0,945	0,392	0,038		0,172	0,038	0,369	0,122
-0,401	-0,137	-0,061		0,498	0,439	-0,066	0,271
-0,011	-0,243	0,295		-0,648	0,344	-0,170	0,170
-0,597	-0,299	-0,265		-0,238	0,720	0,240	0,062
-0,144	0,251	0,317		-0,683	0,315	-0,100	-0,355
-1,746	0,628	-0,084		0,456	0,635	0,347	0,100
-0,199	-0,878	0,829		-0,746	0,559	0,377	0,410
-0,283	0,110	-0,175		-0,230	-0,706	0,693	0,089
0,109	-0,626	0,404		0,442	0,453	-0,051	0,286
-0,143	-0,764	-0,109		-0,277	0,210	0,280	0,608
-0,249	0,130	1,294		0,907	-0,735	0,162	0,674
0,088	0,844	1,384		1,031	0,106	-1,049	-0,092
-0,197	0,583	-0,718		-0,016	-0,453	0,197	-0,308
0,408	-0,828	0,677		0,679	-0,266	0,244	0,574
0,371	0,645	0,609		-0,272	-0,348	-0,779	-0,012
0,390	0,137	-0,557		-1,496	0,663	-0,704	-0,472
0,539	-0,602	0,027		0,080	0,479	-0,574	0,337
0,718	-0,024	0,483		0,088	0,262	0,613	-1,721
-0,011	-0,243	0,295		-0,773	0,344	-0,170	0,170

0,397	0,171	-0,065		-1,471	-0,582	-0,206	0,143
0,004	0,286	0,770		0,479	-0,531	-0,093	0,252
0,409	0,183	0,678		0,074	0,725	0,246	-1,704
0,313	-0,419	-0,296		-0,424	0,191	-0,397	0,452
0,374	-0,373	1,108		-0,046	-0,638	0,712	-0,125
0,224	0,498	0,961		-0,672	0,512	-0,817	-0,476
-0,318	-0,069	-0,376		0,510	-0,068	0,077	0,418
-0,232	0,613	0,357		0,267	0,636	0,252	-1,439
0,109	-0,642	0,865		-0,734	0,960	-0,042	-0,169
-0,675	0,164	0,319		0,664	0,192	0,253	0,061
0,216	0,078	1,037		0,993	-0,557	0,196	-0,060

Inner Model Residual Correlation

	Assurance	Empathy	Kepuasan Pelanggan (Y1)	Kualitas Pelayanan (X)	Loyalitas Pelanggan (Y2)	Reliability	Responsiveness	Tangibility
Assurance	1,000	-0,150	0,155		0,083	-0,288	-0,303	-0,218
Empathy	-0,150	1,000	0,022		0,039	-0,332	-0,282	-0,303
Kepuasan Pelanggan (Y1)	0,155	0,022	1,000		0,000	0,023	-0,079	-0,132
Kualitas Pelayanan (X)				1,000				
Loyalitas Pelanggan (Y2)	0,083	0,039	0,000		1,000	0,021	-0,078	-0,073
Reliability	-0,288	-0,332	0,023		0,021	1,000	-0,219	-0,209
Responsiveness	-0,303	-0,282	-0,079		-0,078	-0,219	1,000	-0,191
Tangibility	-0,218	-0,303	-0,132		-0,073	-0,209	-0,191	1,000

Construct Reliability and Validity

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Assurance	0,638	0,646	0,806	0,581
Empathy	0,757	0,760	0,860	0,673
Kepuasan Pelanggan (Y1)	0,710	0,717	0,821	0,535
Kualitas Pelayanan (X)	0,902	0,906	0,917	0,426
Loyalitas Pelanggan (Y2)	0,805	0,808	0,861	0,509
Reliability	0,618	0,628	0,797	0,568
Responsiveness	0,682	0,683	0,825	0,611
Tangibility	0,596	0,596	0,787	0,552

Discriminant Validity Fornell-Larcker Criterion

	Assurance	Empathy	Kepuasan Pelanggan (Y1)	Kualitas Pelayanan (X)	Loyalitas Pelanggan (Y2)	Reliability	Responsiveness	Tangibility
Assurance	0,762							
Empathy	0,723	0,820						
Kepuasan Pelanggan (Y1)	0,730	0,699	0,732					
Kualitas Pelayanan (X)	0,865	0,878	0,789	0,653				
Loyalitas Pelanggan (Y2)	0,729	0,720	0,693	0,806	0,713			
Reliability	0,589	0,590	0,628	0,785	0,642	0,753		
Responsiveness	0,663	0,683	0,651	0,857	0,664	0,603	0,782	
Tangibility	0,661	0,653	0,614	0,835	0,643	0,584	0,661	0,743

Cross Loadings

	Assurance	Empathy	Kepuasan Pelanggan (Y1)	Kualitas Pelayanan (X)	Loyalitas Pelanggan (Y2)	Reliability	Responsiveness	Tangibility
Assurance1	0,820	0,651	0,569	0,723	0,619	0,493	0,517	0,555
Assurance1	0,820	0,651	0,569	0,723	0,619	0,493	0,517	0,555
Assurance2	0,715	0,474	0,510	0,620	0,470	0,446	0,483	0,508
Assurance2	0,715	0,474	0,510	0,620	0,470	0,446	0,483	0,508
Assurance3	0,748	0,518	0,592	0,629	0,572	0,404	0,517	0,445
Assurance3	0,748	0,518	0,592	0,629	0,572	0,404	0,517	0,445
Empathy1	0,585	0,786	0,557	0,667	0,559	0,352	0,529	0,503
Empathy1	0,585	0,786	0,557	0,667	0,559	0,352	0,529	0,503
Empathy2	0,630	0,828	0,588	0,753	0,617	0,551	0,597	0,530
Empathy2	0,630	0,828	0,588	0,753	0,617	0,551	0,597	0,530
Empathy3	0,565	0,846	0,575	0,737	0,594	0,538	0,553	0,572
Empathy3	0,565	0,846	0,575	0,737	0,594	0,538	0,553	0,572
Kepuasan1	0,426	0,518	0,673	0,512	0,444	0,406	0,378	0,420
Kepuasan2	0,553	0,440	0,717	0,512	0,508	0,430	0,386	0,345
Kepuasan3	0,570	0,527	0,750	0,612	0,567	0,478	0,503	0,501
Kepuasan4	0,577	0,559	0,782	0,660	0,502	0,516	0,614	0,517
Loyalitas1	0,481	0,475	0,414	0,553	0,673	0,426	0,464	0,491
Loyalitas2	0,443	0,477	0,448	0,517	0,618	0,365	0,474	0,409
Loyalitas3	0,523	0,540	0,461	0,626	0,743	0,571	0,512	0,508
Loyalitas4	0,541	0,516	0,528	0,576	0,729	0,504	0,420	0,447
Loyalitas5	0,546	0,527	0,543	0,583	0,774	0,461	0,458	0,460
Loyalitas6	0,574	0,541	0,563	0,588	0,730	0,404	0,513	0,432

Reliability1	0,478	0,478	0,519	0,638	0,509	0,795	0,508	0,473
Reliability1	0,478	0,478	0,519	0,638	0,509	0,795	0,508	0,473
Reliability2	0,427	0,473	0,471	0,614	0,489	0,778	0,507	0,449
Reliability2	0,427	0,473	0,471	0,614	0,489	0,778	0,507	0,449
Reliability3	0,426	0,376	0,425	0,514	0,451	0,681	0,329	0,393
Reliability3	0,426	0,376	0,425	0,514	0,451	0,681	0,329	0,393
Responsiveness1	0,529	0,472	0,402	0,642	0,546	0,464	0,756	0,493
Responsiveness1	0,529	0,472	0,402	0,642	0,546	0,464	0,756	0,493
Responsiveness2	0,550	0,593	0,620	0,715	0,503	0,531	0,787	0,549
Responsiveness2	0,550	0,593	0,620	0,715	0,503	0,531	0,787	0,549
Responsiveness3	0,472	0,530	0,493	0,647	0,510	0,411	0,801	0,506
Responsiveness3	0,472	0,530	0,493	0,647	0,510	0,411	0,801	0,506
Tangible1	0,581	0,571	0,552	0,656	0,490	0,429	0,474	0,719
Tangible1	0,581	0,571	0,552	0,656	0,490	0,429	0,474	0,719
Tangible2	0,473	0,477	0,435	0,650	0,459	0,462	0,598	0,774
Tangible2	0,473	0,477	0,435	0,650	0,459	0,462	0,598	0,774
Tangible3	0,406	0,391	0,366	0,541	0,485	0,406	0,384	0,735
Tangible3	0,406	0,391	0,366	0,541	0,485	0,406	0,384	0,735

Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

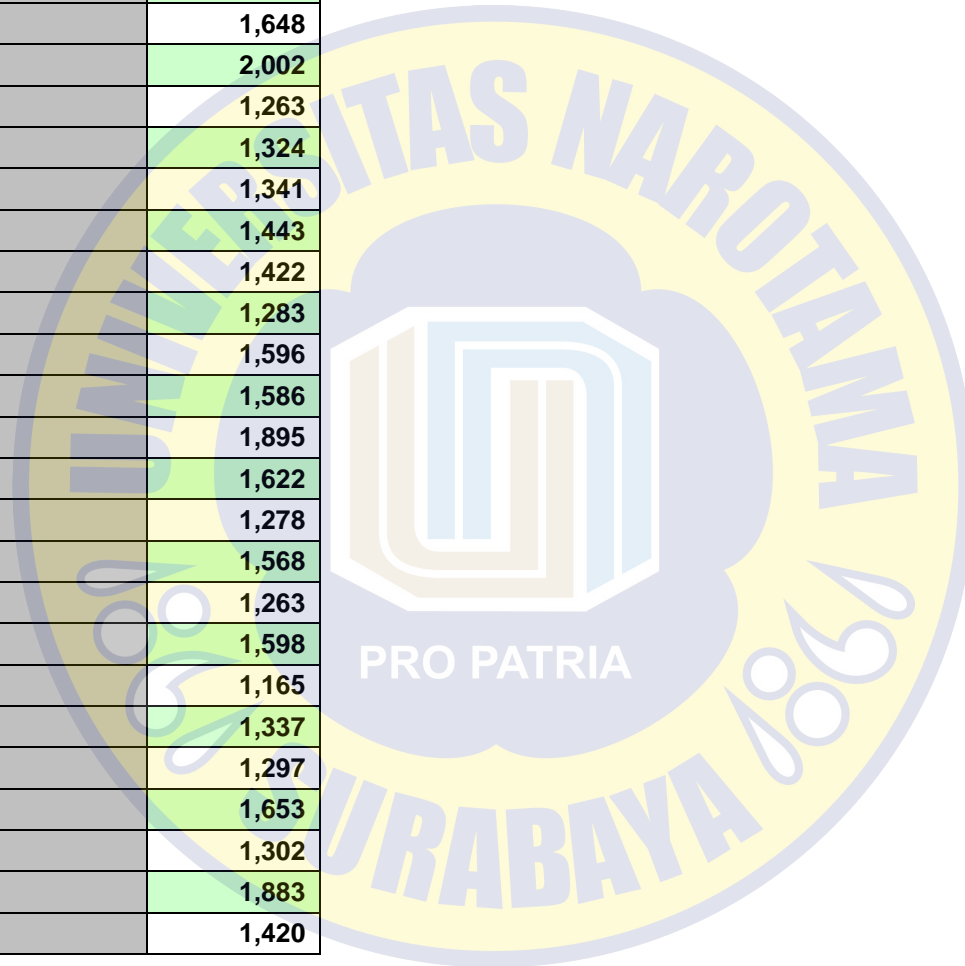
	Assurance	Empathy	Kepuasan Pelanggan (Y1)	Kualitas Pelayanan (X)	Loyalitas Pelanggan (Y2)	Reliability	Responsiveness	Tangibility
Assurance								
Empathy	1,034							
Kepuasan Pelanggan (Y1)	1,081	0,953						
Kualitas Pelayanan (X)	1,134	1,048	0,977					
Loyalitas Pelanggan (Y2)	1,013	0,922	0,914	0,947				
Reliability	0,937	0,851	0,942	1,060	0,907			
Responsiveness	1,004	0,946	0,916	1,088	0,899	0,912		
Tangibility	1,058	0,959	0,925	1,139	0,929	0,955	1,021	

Collinearity Statistics (VIF)

Outer VIF Values

	VIF
Assurance1	1,358
Assurance1	2,017
Assurance2	1,196
Assurance2	1,512
Assurance3	1,267
Assurance3	1,582
Emphaty1	1,446
Emphaty1	1,899

Emphaty2	1,532
Emphaty2	2,125
Emphaty3	1,648
Emphaty3	2,002
Kepuasan1	1,263
Kepuasan2	1,324
Kepuasan3	1,341
Kepuasan4	1,443
Loyalitas1	1,422
Loyalitas2	1,283
Loyalitas3	1,596
Loyalitas4	1,586
Loyalitas5	1,895
Loyalitas6	1,622
Reliability1	1,278
Reliability1	1,568
Reliability2	1,263
Reliability2	1,598
Reliability3	1,165
Reliability3	1,337
Responsiveness1	1,297
Responsiveness1	1,653
Responsiveness2	1,302
Responsiveness2	1,883
Responsiveness3	1,420



Model_Fit
Fit Summary

	Saturated Model	Estimated Model
SRMR	0,104	0,106
d_ ULS	8,903	9,129
d_ G1	n/a	n/a
d_ G2	n/a	n/a
Chi-Square	infinite	infinite
NFI	n/a	n/a

rms Theta

rms Theta	0,186
-----------	-------

Interim Results
Stop Criterion Changes

	Assu- rance1	Assu- rance1	Assu- rance2	Assu- rance2	Assu- rance3	Assu- rance3	Emphaty1	Emphaty1	Emphaty2	Emphaty2	Emphaty3	Emphaty3
Iteration 0	0,438	0,103	0,438	0,103	0,438	0,103	0,406	0,103	0,406	0,103	0,406	0,103
Iteration 1	0,476	0,113	0,417	0,098	0,417	0,103	0,376	0,105	0,425	0,117	0,416	0,114
Iteration 2	0,480	0,114	0,412	0,097	0,417	0,102	0,376	0,105	0,425	0,117	0,416	0,114
Iteration 3	0,480	0,114	0,412	0,097	0,417	0,102	0,376	0,105	0,425	0,117	0,416	0,114
Iteration 4	0,480	0,114	0,412	0,097	0,417	0,102	0,376	0,105	0,425	0,117	0,416	0,114
Iteration 5	0,480	0,114	0,412	0,097	0,417	0,102	0,376	0,105	0,425	0,117	0,416	0,114
Iteration 6	0,480	0,114	0,412	0,097	0,417	0,102	0,376	0,105	0,425	0,117	0,416	0,114

Inner Model

	Assurance	Empathy	Kepuasan Pelanggan (Y1)	Kualitas Pelayanan (X)	Loyalitas Pelanggan (Y2)	Reliability	Responsiveness	Tangibility
Assurance								
Empathy								
Kepuasan Pelanggan (Y1)					1,000			
Kualitas Pelayanan (X)	1,000	1,000	1,000		1,000	1,000	1,000	1,000
Loyalitas Pelanggan (Y2)								
Reliability								
Responsiveness								
Tangibility								

Outer Model

	Assurance	Empathy	Kepuasan Pelanggan (Y1)	Kualitas Pelayanan (X)	Loyalitas Pelanggan (Y2)	Reliability	Responsiveness	Tangibility
Assurance1	-1,000							
Assurance1				-1,000				
Assurance2	-1,000							
Assurance2				-1,000				
Assurance3	-1,000							
Assurance3				-1,000				
Empathy1		-1,000						
Empathy1				-1,000				
Empathy2		-1,000						

Emphaty2				-1,000				
Emphaty3		-1,000						
Emphaty3				-1,000				
Kepuasan1			-1,000					
Kepuasan2			-1,000					
Kepuasan3			-1,000					
Kepuasan4			-1,000					
Loyalitas1					-1,000			
Loyalitas2					-1,000			
Loyalitas3					-1,000			
Loyalitas4					-1,000			
Loyalitas5					-1,000			
Loyalitas6					-1,000			
Reliability1						-1,000		
Reliability1				-1,000				
Reliability2						-1,000		
Reliability2				-1,000				
Reliability3						-1,000		
Reliability3				-1,000				
Responsiveness1							-1,000	
Responsiveness1				-1,000				
Responsiveness2							-1,000	
Responsiveness2				-1,000				
Responsiveness3							-1,000	
Responsiveness3				-1,000				

Tangible1								-1,000
Tangible1				-1,000				
Tangible2								-1,000
Tangible2				-1,000				
Tangible3								-1,000
Tangible3				-1,000				

