

DAFTAR PUSTAKA

- Aldila, N. , & S. R. (2019). Pengaruh Kualitas *E-service* Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 67–74.
- Aljukhadar, M., Belisle, J. F., Dantas, D. C., Sénécal, S., & Titah, R. (2022). Measuring the service quality of governmental sites: Development and validation of the e-Government Service Quality (EGSQUAL) scale. *Electronic Commerce Research and Applications*, 55, 101182. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2022.101182>
- Angelin, S., Sihalohe, O. W., Ratnaningsih, D., & Nofandi, F. (2025). *Pengaruh Kualitas E-service Pmku (Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha) Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Di Ksop Kelas Iii Talang Duku*. <https://doi.org/10.32585/Jbfe.V6i1.6630>
- Angga Sp & Ali H. (2025). Determinasi Kualitas Layanan: Analisis Kompetensi Digital, Ketersediaan Teknologi Dan Kemudahan Prosedur. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*. .
- Anwar, Y., Ferine, K. F., & Sihombing, N. S. (2020). Competency Of Human Resources And Customer Trust On Customer Satisfaction And Its Consequence On Customer Retention In The Hospitality Industry North Sumatra. *Journal Of Environmental Management And Tourism*, 11(6), 1515. [https://doi.org/10.14505/Jemt.11.6\(46\).22](https://doi.org/10.14505/Jemt.11.6(46).22)
- Armstrong, M. (2014). *Armstrong's Handbook Of Human Resource Management Practice*.
- Bima, R. S., Mardian, I., & Muhajirin, M. (2025). Analisis Pengaruh Kualitas *E-service* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Yuikaashop. *Jurnal Penkomi : Kajian Pendidikan Dan Ekonomi*, 8(1), 27–34. <https://doi.org/10.33627/Pk.V8i1.2317>
- Chan, F. K. Y., Thong, J. Y. L., Brown, S. A., & Venkatesh, V. (2025). Design characteristics and service experience with e-government services: A public value perspective. *International Journal of Information Management*, 80, 102834. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2024.102834>
- Chiavenato, I. (2010). *Human Resource Management*. . McGraw-Hill.
- Dedi Herdisah Permana, Guntoro, & Rohadin. (2022). *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Pembuatan Buku Pelaut Melalui Online Pada Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas Ii Cirebon*.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Dessler, G. (2015). *Human Resource Management (14th Ed.)*. Pearson Education.
- Fannia Amalia Putri & Nuning Nurna Dewi. (2025). *Studi Pada Pelayanan Plavon Dukcapil (Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital Online)*
- Fathya, V. N., Viverita, V., Hati, S. R. H., & Astuti, R. D. (2023). Customer satisfaction with electronic public services: An 18 years of systematic literature review. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 20, 759–812. <https://doi.org/10.1007/s12208-022-00350-6>
- Gatewood, R. , F. H. , & B. M. (2016). *Human Resource Selection*.

- Hamka, H., Mustafa, D., & Juharni, J. (2025). Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi Terhadap Kinerja Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Utama Makassar. *Paradigma Journal Of Administration*, 3(2), 79–84. <https://doi.org/10.35965/Pja.V3i2.7652>
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas E-service Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya*. .
- Hasibuan, M. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Henry Simamora. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Stie Ykpn.
- Ida Fariha. (2024). *Analysis Of The Influence Of Human Resource Competence And Service Quality On Customer Satisfaction Of The Regional Secretariat Of Surabaya City*. <https://doi.org/10.36526/Js.V3i2.3963>
- Ingsih, K., Astuti, S. D., & Riyanto, F. (2024). The role of digital competence in improving service quality and employee performance. *SA Journal of Human Resource Management*, 22, a2689. <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v22i0.2689>
- Ivancevich, J. , K. R. , & M. M. (2014). *Organizational Behavior And Management (10th Ed.)*. .
- Kotler, P. , & K. K. L. (2016). *Marketing Management (15th Ed.)*. Pearson.
- Liang, T.-P., & Turban, E. (2011). Introduction To The Special Issue Social Commerce: A Research Framework For Social Commerce. *International Journal Of Electronic Commerce*, 16(2), 5–14. <https://doi.org/10.2753/Jec1086-4415160201>
- Mangkunegara. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Mardiyana, M., Ratnasari, A., & Nurhidayah, R. (2025). Human Resource Management Quality As A Determinant Of Customer Satisfaction With Service Quality As A Mediator. *Aplikatif: Journal Of Research Trends In Social Sciences And Humanities*, 4(3), 337–352. <https://doi.org/10.59110/Aplikatif.V4i3.699>
- Mathis, R. L. Dan J. H. Jackson. (2006). *Human Resource Management*. Salemba Empat.
- Mega, Z., & Marwan, J. (2022). Professional Human Resources To Create Consumer Satisfaction And The Impact On Purchasing Intention. *Ijhcm (International Journal Of Human Capital Management)*, 6(2), 1–19. <https://doi.org/10.21009/Ijhcm.06.02.1>
- Muhammad, O., Mangero, J., Mokat, J. E., & Kairupan, S. B. (N.D.). Digitalisasi Pelayanan Publik Di Pelabuhan Kelas Iii Likupang Kabupaten Minahasa Utara. *Cetak) Journal Of Innovation Research And Knowledge*, 4(7), 2024.
- Mo, H., & Beh, L.-S. (2025). From expectation and participation to satisfaction: The moderating role of perceived government responsiveness in digital government. *Administrative Sciences*, 15(9), 364. <https://doi.org/10.3390/admsci15090364>
- Panjaitan, R., & Manurung, H. (2021). *Exploring The Impact Of Experiential Marketing, Word-Of-Mouth (Wom), And Promotional Strategies On User Loyalty Towards The Tokopedia App*. http://ejournal.ust.ac.id/index.php/jimb_ekonomi
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Pham, L., Limbu, Y. B., Le, M. T. T., & Nguyen, N. L. (2023). E-government service quality, perceived value, satisfaction, and loyalty: Evidence from a newly emerging

- country. *Journal of Public Policy*, 43(4), 812–833. <https://doi.org/10.1017/S0143814X23000296>
- Rahmatullah, R., Habibi, A., Khaeruddin, K., Yaqin, L. N., Alharmali, T. M., Fauzee, M. S. O., & Mahat, J. (2025). A study of user satisfaction and net benefits in Indonesia through the DeLone and McLean model for e-government success. *Discover Sustainability*, 6, 710. <https://doi.org/10.1007/s43621-025-01645-4>
- Rahmawati, L. , Et Al. (2020). Pengaruh Etos Kerja, Komitmen, Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan. . *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*.
- Rajagukguk, P. , H. B. , H. H. , & F. A. (N.D.). Kualitas Sdm Dan Kualitas *E-service* Terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Pada Layanan Transportasi Online (Gojek). 2026.
- Rangguni Cemerlaning Tias, Meitiana, M., & Tresia Kristiani. (2022). Pengaruh Profesionalisme Kerja Dan Kinerja Pegawai Melalui Kualitas *E-service* Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Unit Layanan Terpadu Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Kalimantan Tengah. *Journal Of Environment And Management*, 2(3), 273–281. <https://doi.org/10.37304/Jem.V2i3.4388>
- Regita, S. B. (2025). Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas *E-service* Publik Pada Kantor Kecamatan Gunungsindur. *Studi Ilmiah Appisi*.
- Rijal, C., & Firman, A. (N.D.). *Pengaruh Fasilitas, Kualitas E-service Dan Kompetensi Digital Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Pt Pelabuhan Indonesia (Persero)*. Retrieved <https://E-Jurnal.Nobel.Ac.Id/Index.Php/Nmar>
- Rijal, C., Firman, A., & Badaruddin, B. (2023). Pengaruh Fasilitas, Kualitas *E-service* Dan Kompetensi Digital Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Pt Pelabuhan Indonesia (Persero). *Nobel Management Review*, 4(3), 358–372. <https://doi.org/10.37476/Nmar.V4i3.4400>
- Rivai, V. , & M. D. (2011). *Kepemimpinan Dan Perilaku Organisasi*. Rajawali Pers.
- Robbins, S. P. , & J. T. A. (2018). *Perilaku Organisasi* ((16th Ed.)). Salemba Empat.
- Santoso, D. , Et Al. (2021). Kompetensi Karyawan Dan Pengaruhnya Pada Kinerja. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*.
- Siagian, S. P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Siti Khuzaimah. (2017). Pengaruh Pengembangan Karir, Kompetensi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Bank Riau Kepri Kantor Pusat Pekanbaru. *Jom Fekon*, 4.
- Snell, S. A. , & M. S. S. (2019). *Managing Human Resources* .
- Soerjono Soekanto. (2009). *Sosiologi Suatu Pengantar* (Edisi Baru.). Rajawali Pers.
- Sugianto, Zahari, M., & Sudirman. (2025). The influence of professionalism and work discipline on public satisfaction through the performance of public services at the Regional Revenue Agency (BAPENDA) of Tanjung Jabung Barat Regency. *Dinasti International Journal of Digital Business Management*, 6(5), 1299–1309.
- Tjiptono, F. , & C. G. (2016). *Pemasaran Jasa*. Andi.
- Warih Anggraini, Dewie Tri Wijayanti, & Andre Dwijanto Witjaksono. (2024). Analysis Of The Influence Of Human Resource Competence And Service Quality On Customer Satisfaction Of The Regional Secretariat Of Surabaya City. *Santhet (Jurnal Sejarah Pendidikan Dan Humaniora)*, 8(1), 1182–1192. <https://doi.org/10.36526/Santhet.V8i1.3963>

Wibowo, W., Madiistriyatno, H., & Taufik, K. (2025). Pengaruh Profesionalisme Kerja Dan Sarana Prasarana Terhadap Pegawai Di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas Iii Sunda Kelapa. In *Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis* (Vol. 5, Number 2).



L

A

M

P

I

R

A

N



Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

1. IDENTITAS RESPONDEN

Sebelum menjawab Pernyataan dalam kuesioner ini, mohon bapak/ibu mengisi data berikut terlebih dahulu. (Jawaban yang saudara berikan akan diperlakukan secara rahasia).

Berilah tanda centang (✓) pada kolom jawaban pilihan bapak/ibu.

- A. Nama :
- B. Usia : a. 17-25 tahun
c. 36-45 tahun
- C. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
- D. Lama Bekerja : a. < 1 tahun b. 1-5 tahun
c. 6-10 tahun d. > 10 tahun

2. PETUNJUK PENGISIAN

- A. Pada lembar ini terdapat beberapa Pernyataan yang harus Bapak/Ibu jawab sesuai dengan pengalaman yang dihadapi.
- B. Dalam menjawab Pernyataan – Pernyataan ini, tidak ada jawaban yang salah. Oleh karena itu, usahakanlah agar tidak ada jawaban yang dikosongkan.
- C. Berilah tanda (✓) pada kolom yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
- D. Ada 5 alternatif jawaban

Pernyataan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

1. Kompetensi Digital

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Keyakinan dan Nilai-nilai						
1.	Saya percaya bahwa bekerja dengan integritas sangat penting dalam menjalankan tugas di KSOP.					
2.	Saya menjunjung tinggi nilai kejujuran dalam setiap pekerjaan yang saya lakukan.					
Keterampilan Pengalaman						
3.	Saya memiliki keterampilan yang memadai untuk melaksanakan tugas pekerjaan saya.					
4.	Pengalaman kerja saya membantu dalam menyelesaikan pekerjaan dengan lebih efektif.					
Karakteristik Kepribadian						
5.	Saya mampu bekerja sama dengan rekan kerja dalam tim.					
6.	Saya memiliki sikap disiplin dalam menjalankan pekerjaan.					
Motivasi						
7.	Saya memiliki semangat kerja yang tinggi dalam menjalankan tugas sehari-hari.					
8.	Saya termotivasi untuk mencapai kinerja yang lebih baik.					

2. *Profesioanliesme Sumber Daya Manusia*

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Kemampuan,						
1.	Petugas KSOP Kelas III Pulau Baai memiliki kemampuan yang baik dalam menjalankan tugas pelayanan.					
2.	Petugas mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.					
Kualitas,						
1.	Pelayanan yang diberikan oleh KSOP Kelas III Pulau Baai memiliki kualitas yang memuaskan.					
2.	Hasil pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna jasa.					
Keandalan						
1.	Petugas KSOP Kelas III Pulau Baai memberikan pelayanan secara konsisten dan dapat dipercaya.					
2.	Pelayanan yang diberikan oleh petugas jarang mengalami kesalahan atau keterlambatan.					

3. **Kualitas E-Service**

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Ketepatan dan kecepatan pelayanan,						
1.	Petugas KSOP Kelas III Pulau Baai memberikan pelayanan dengan cepat sesuai kebutuhan pengguna jasa.					
2.	Pelayanan yang diberikan tepat waktu sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.					
Sikap dan keramahan petugas,						
3.	Petugas KSOP Kelas III Pulau Baai bersikap ramah dalam melayani pengguna jasa.					
4.	Petugas menunjukkan sikap sopan dan menghargai setiap pengguna jasa.					
Kejelasan informasi,						

5.	Informasi yang diberikan oleh petugas mudah dipahami oleh pengguna jasa.					
6.	Petugas memberikan penjelasan yang jelas terkait prosedur pelayanan.					
Kemudahan prosedur						
7.	Prosedur pelayanan di KSOP Kelas III Pulau Baai mudah diikuti oleh pengguna jasa.					
8.	Persyaratan pelayanan tidak berbelit-belit dan mudah dipenuhi.					
Kenyamanan fasilitas,						
9.	Fasilitas pelayanan di KSOP Kelas III Pulau Baai memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa.					
10.	Lingkungan pelayanan bersih, rapi, dan tertata dengan baik.					

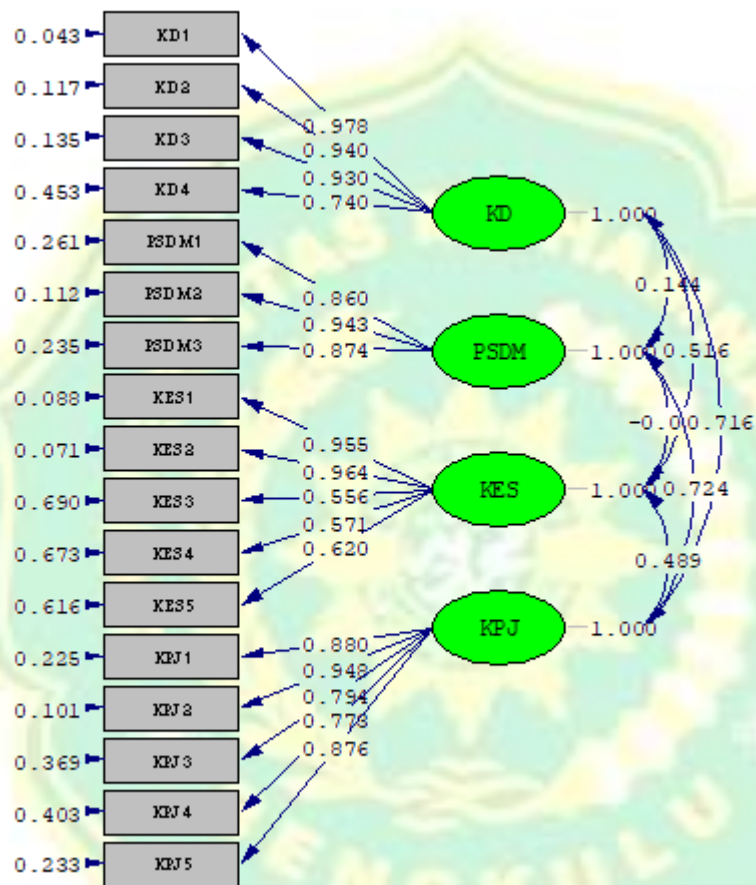
4. Kepuasan Pengguna Jasa

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan,						
1.	Pelayanan yang saya terima di KSOP Kelas III Pulau Baai sesuai dengan harapan saya.					
2.	Kinerja pelayanan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi saya sebagai pengguna jasa.					
Tingkat kepuasan secara keseluruhan,						
3.	Secara keseluruhan, saya merasa puas terhadap pelayanan di KSOP Kelas III Pulau Baai.					
4.	Saya menilai pelayanan yang diberikan sudah memuaskan.					
Keinginan untuk menggunakan kembali layanan,						
5.	Saya bersedia menggunakan kembali layanan KSOP Kelas III Pulau Baai di masa mendatang.					
6.	Saya akan tetap memilih layanan KSOP Kelas III Pulau Baai jika membutuhkan pelayanan serupa.					

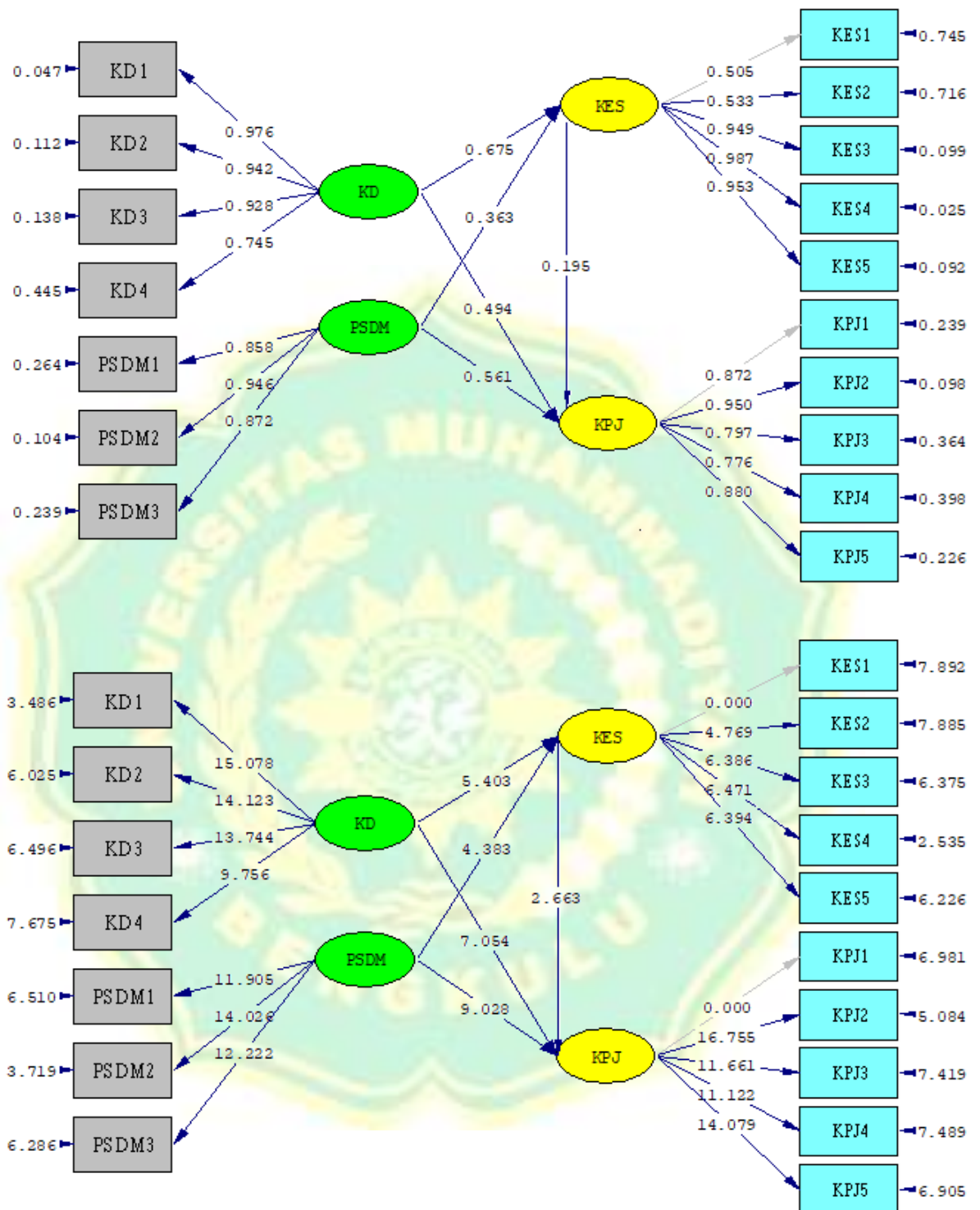
Kesediaan merekomendasikan layanan					
7	Saya bersedia merekomendasikan layanan KSOP Kelas III Pulau Baai kepada orang lain.				
8	Saya akan menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan di KSOP Kelas III Pulau Baai.				
Minimnya keluhan terhadap pelayanan,					
9	Saya jarang mengalami kendala atau masalah dalam pelayanan di KSOP Kelas III Pulau Baai.				
10	Saya tidak memiliki keluhan yang berarti terhadap pelayanan yang diberikan.				



LAMPIRAN OUTPUT LISREL



MODEL STRUKTURAL



DATE: 7/17/2026
TIME: 8:40

L I S R E L 8.70

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by
Scientific Software International, Inc.
7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100
Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.
Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140
Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2004
Use of this program is subject to the terms specified in the
Universal Copyright Convention.
Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file D:\KLIEN VITA\IBU MEY SKRIPSI
LISREL\MODEL STRUKTURAL.SPJ:

Raw Data from file 'D:\KLIEN VITA\IBU MEY SKRIPSI LISREL\DATA SEM.psf'

Sample Size = 127

Latent Variables KD PSDM KES KPJ

Relationships

KD1-KD4=KD

PSDM1-PSDM3=PSDM

KES1-KES5=KES

KPJ1-KPJ5=KPJ

KES=KD PSDM

KPJ=KD PSDM KES

Path Diagram

Number of Decimals = 3

Admissibility Check = Off

End of Problem

Sample Size = 127

Covariance Matrix

	KES1	KES2	KES3	KES4	KES5	KPJ1
KES1	0.760					
KES2	0.682	0.699				
KES3	0.322	0.332	0.649			
KES4	0.333	0.336	0.604	0.639		
KES5	0.438	0.451	0.692	0.721	0.917	

KPJ1	0.465	0.467	0.708	0.704	0.788	1.204
KPJ2	0.285	0.288	0.486	0.488	0.529	0.733
KPJ3	0.258	0.250	0.380	0.367	0.404	0.507
KPJ4	0.028	0.041	0.257	0.242	0.255	0.400
KPJ5	0.165	0.183	0.479	0.474	0.483	0.671
KD1	0.323	0.294	0.441	0.443	0.525	0.616
KD2	0.403	0.359	0.537	0.555	0.632	0.759
KD3	0.298	0.262	0.430	0.439	0.507	0.593
KD4	0.260	0.215	0.374	0.381	0.419	0.494
PSDM1	0.041	0.076	0.494	0.479	0.446	0.738
PSDM2	-0.107	-0.044	0.362	0.367	0.334	0.646
PSDM3	-0.106	-0.039	0.289	0.279	0.276	0.517

Covariance Matrix

	KPJ2	KPJ3	KPJ4	KPJ5	KD1	KD2
KPJ2	0.606					
KPJ3	0.472	0.569				
KPJ4	0.318	0.310	0.366			
KPJ5	0.597	0.525	0.459	0.844		
KD1	0.453	0.380	0.167	0.343	0.648	
KD2	0.540	0.487	0.199	0.387	0.732	0.991
KD3	0.445	0.366	0.167	0.331	0.642	0.724
KD4	0.350	0.322	0.130	0.219	0.464	0.689
PSDM1	0.579	0.371	0.464	0.869	0.252	0.233
PSDM2	0.455	0.287	0.515	0.726	0.102	0.061
PSDM3	0.374	0.287	0.471	0.602	0.061	0.069

Covariance Matrix

	KD3	KD4	PSDM1	PSDM2	PSDM3
KD3	0.738				
KD4	0.447	0.695			
PSDM1	0.257	0.137	1.203		
PSDM2	0.104	-0.001	0.977	1.195	
PSDM3	0.007	0.064	0.735	0.909	0.964

Number of Iterations = 35

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

Measurement Equations

$$\text{KES1} = 0.440 * \text{KES}, \text{Errorvar.} = 0.567, R^2 = 0.255$$

(0.0718)
7.892

$$\text{KES2} = 0.446 * \text{KES}, \text{Errorvar.} = 0.501, R^2 = 0.284$$

(0.0934) (0.0635)
4.769 7.885

$$\text{KES3} = 0.765 * \text{KES}, \text{Errorvar.} = 0.0640, R^2 = 0.901$$

(0.120) (0.0100)
6.386 6.375

$$\text{KES4} = 0.789 * \text{KES}, \text{Errorvar.} = 0.0161, R^2 = 0.975$$

(0.122) (0.00634)
6.471 2.535

$$\text{KES5} = 0.912 * \text{KES}, \text{Errorvar.} = 0.0848, R^2 = 0.908$$

(0.143) (0.0136)
6.394 6.226

$$\text{KPJ1} = 0.957 * \text{KPJ}, \text{Errorvar.} = 0.288, R^2 = 0.761$$

(0.0413)
6.981

$$\text{KPJ2} = 0.740 * \text{KPJ}, \text{Errorvar.} = 0.0592, R^2 = 0.902$$

(0.0441) (0.0116)
16.755 5.084

$$\text{KPJ3} = 0.602 * \text{KPJ}, \text{Errorvar.} = 0.207, R^2 = 0.636$$

(0.0516) (0.0279)
11.661 7.419

$$\text{KPJ4} = 0.469 * \text{KPJ}, \text{Errorvar.} = 0.146, R^2 = 0.602$$

(0.0422) (0.0194)
11.122 7.489

$$\text{KPJ5} = 0.808 * \text{KPJ}, \text{Errorvar.} = 0.191, R^2 = 0.774$$

(0.0574) (0.0276)
14.079 6.905

$$\text{KD1} = 0.786 * \text{KD}, \text{Errorvar.} = 0.0304, R^2 = 0.953$$

(0.0521) (0.00871)
15.078 3.486

$$\text{KD2} = 0.938 * \text{KD}, \text{Errorvar.} = 0.111, R^2 = 0.888$$

(0.0664) (0.0184)
14.123 6.025

$$\text{KD3} = 0.798 * \text{KD}, \text{Errorvar.} = 0.102, R^2 = 0.862$$

(0.0580)	(0.0157)
13.744	6.496

$$\text{KD4} = 0.621 * \text{KD}, \text{Errorvar.} = 0.309, R^2 = 0.555$$

(0.0637)	(0.0403)
9.756	7.675

$$\text{PSDM1} = 0.941 * \text{PSDM}, \text{Errorvar.} = 0.317, R^2 = 0.736$$

(0.0791)	(0.0487)
11.905	6.510

$$\text{PSDM2} = 1.035 * \text{PSDM}, \text{Errorvar.} = 0.125, R^2 = 0.896$$

(0.0738)	(0.0335)
14.026	3.719

$$\text{PSDM3} = 0.857 * \text{PSDM}, \text{Errorvar.} = 0.231, R^2 = 0.761$$

(0.0701)	(0.0367)
12.222	6.286

Structural Equations

$$\text{KES} = 0.675 * \text{KD} + 0.363 * \text{PSDM}, \text{Errorvar.} = 0.343, R^2 = 0.657$$

(0.125)	(0.0829)	(0.116)
5.403	4.383	2.966

$$\text{KPJ} = 0.195 * \text{KES} + 0.494 * \text{KD} + 0.561 * \text{PSDM}, \text{Errorvar.} = 0.0847, R^2 = 0.915$$

(0.0730)	(0.0700)	(0.0622)	(0.0231)
2.663	7.054	9.028	3.661

Reduced Form Equations

$$\text{KES} = 0.675 * \text{KD} + 0.363 * \text{PSDM}, \text{Errorvar.} = 0.343, R^2 = 0.657$$

(0.125)	(0.0829)
5.403	4.383

$$\text{KPJ} = 0.625 * \text{KD} + 0.632 * \text{PSDM}, \text{Errorvar.} = 0.0976, R^2 = 0.902$$

(0.0624)	(0.0623)
10.023	10.149

Correlation Matrix of Independent Variables

	KD	PSDM
KD	1.000	
PSDM		

PSDM 0.141 1.000
 (0.092)
 1.545

Covariance Matrix of Latent Variables

	KES	KPJ	KD	PSDM
KES	1.000			
KPJ	0.811	1.000		
KD	0.726	0.715	1.000	
PSDM	0.459	0.721	0.141	1.000

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 113

Minimum Fit Function Chi-Square = 215.766 (P = 0.087)

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 215.771 (P = 0.087)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 322.971

90 Percent Confidence Interval for NCP = (262.797 ; 390.711)

Minimum Fit Function Value = 4.546

Population Discrepancy Function Value (F0) = 2.563

90 Percent Confidence Interval for F0 = (2.086 ; 3.101)

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.073

90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.080 ; 0.069)

P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.000

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 4.127

90 Percent Confidence Interval for ECVI = (3.649 ; 4.664)

ECVI for Saturated Model = 2.429

ECVI for Independence Model = 43.983

Chi-Square for Independence Model with 136 Degrees of Freedom = 5507.887

Independence AIC = 5541.887

Model AIC = 519.971

Saturated AIC = 306.000

Independence CAIC = 5607.238

Model CAIC = 689.115

Saturated CAIC = 894.161

Normed Fit Index (NFI) = 0.906

Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.902

Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.718

Comparative Fit Index (CFI) = 0.914

Incremental Fit Index (IFI) = 0.914

Relative Fit Index (RFI) = 0.917

Critical N (CN) = 33.174

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.0882

Standardized RMR = 0.109

Goodness of Fit Index (GFI) = 0.883

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.807

Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.508

Time used: 0.031 Seconds

Set the Error Covariance between KES2 and KES1 Free

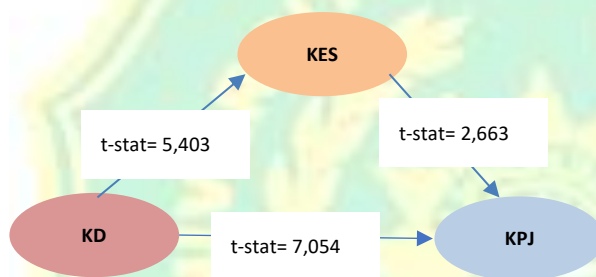
Set the Error Covariance between KD4 and KD2 Free

Set the Error Covariance between KD3 and KD1 Free

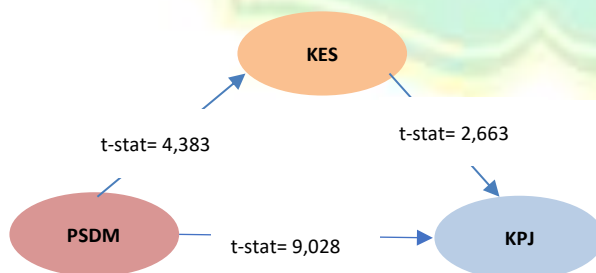
Set the Error Covariance between KPJ4 and KPJ1 Free

Set the Error Covariance between KPJ4 and KPJ2 Free

Set the Error Covariance between KPJ4 and KPJ5 Free



Input:		Test statistic:	p-value:
t_a	5.403	Sobel test:	2.38862892
t_b	2.663	Aroian test:	2.35637829
		Goodman test:	2.42224107
			0.01691137
			0.01845411
			0.01542511
		Reset all	Calculate



Input:		Test statistic:	p -value:
t_a	4.383	Sobel test: 2.27586303	0.02285421
t_b	2.663	Aroian test: 2.2337952	0.02549655
		Goodman test: 2.32040075	0.02031921
		Reset all	Calculate

