

DAFTAR ISI

halaman

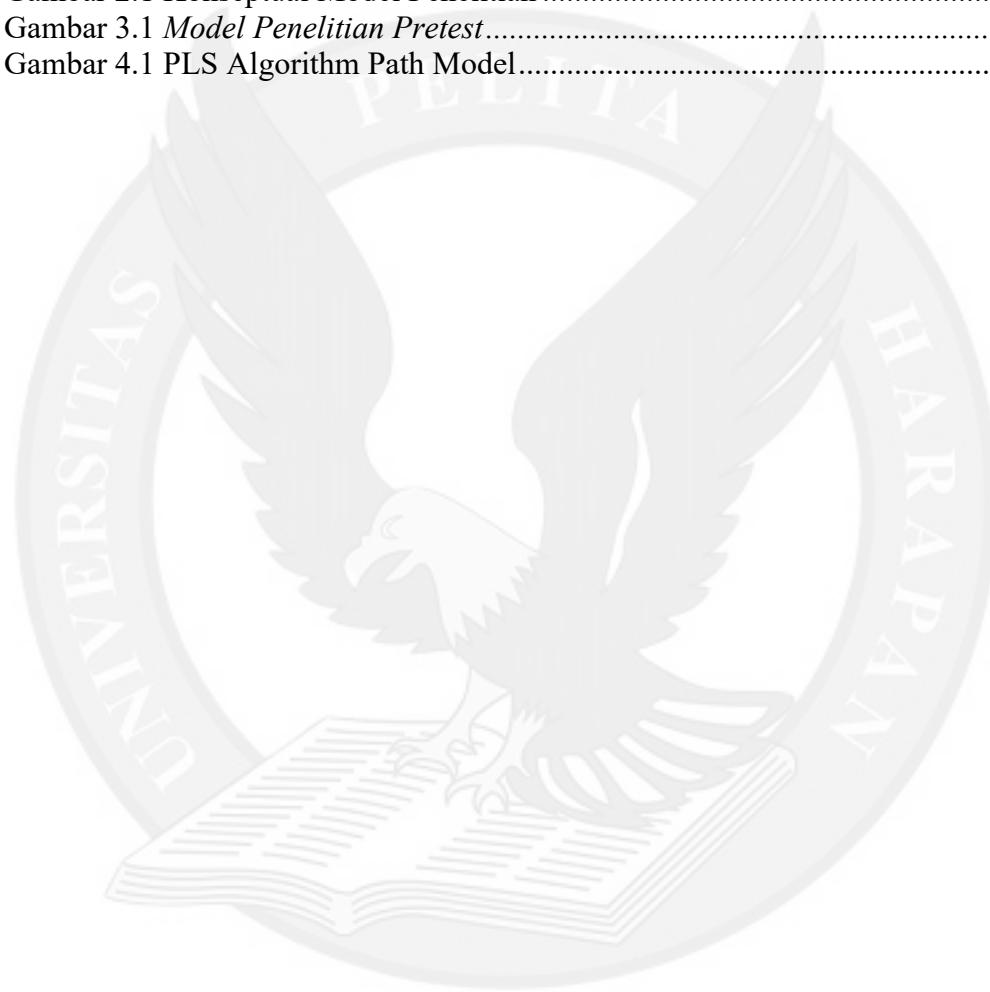
HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR TABEL	1
BAB 1 PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.6 Sistematika Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Coffee Shop.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2.3 Definisi Variabel	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Store Atmosphere/Shop Atmosphere.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Employee Attitude	Error! Bookmark not defined.
2.3.3 IT Services	Error! Bookmark not defined.
2.3.4 Coffee Quality	Error! Bookmark not defined.
2.3.5 Customer Satisfaction	Error! Bookmark not defined.
2.3.6 Customer Loyalty.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Hubungan Antar Variabel Dan Hipotesisa Penelitian. Error! Bookmark not defined.	
2.4.1 Hubungan Antara Variabel Atmosphere dan Customer Satisfaction Error! Bookmark not defined.	
2.4.2 Hubungan Antara Variabel Employee Attitude dan Customer Satisfaction	Error! Bookmark not defined.
2.4.3 Hubungan Antara Variabel IT Service dan Customer Satisfaction	Error! Bookmark not defined.
2.4.4 Hubungan Antara Variabel Coffee Quality dan Customer Satisfaction.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.5 Hubungan Antara Variabel Customer Satisfaction dan Customer Loyalty	Error! Bookmark not defined.
2.5 Kerangka Konseptual Model.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Paradigma penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Desain Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.

3.4	Subjek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.5	Unit Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
3.6	Skala Pengukuran Varibel.....	Error! Bookmark not defined.
3.7	Definisi Konseptual dan Operational	Error! Bookmark not defined.
3.8	Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.9	Teknik pengumpulan data	Error! Bookmark not defined.
3.10	Populasi sampel dan Ukuran Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.10.1	Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.10.2	Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.11	Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.11.1	<i>Partial Least Squares – Structural Equation Modeling</i>	Error! Bookmark not defined.
3.11.2	Penguji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	Error! Bookmark not defined.
3.11.3	Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
3.11.4	Pengujian Model Struktural (<i>Inner model</i>)	Error! Bookmark not defined.
3.11.5	Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
3.11.6	Statistik Inferensial.....	Error! Bookmark not defined.
3.12	Studi Pendahuluan.....	Error! Bookmark not defined.
3.12.1	Hasil Uji Validitas Studi pendahuluan	Error! Bookmark not defined.
3.12.2	Hasil Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.13	Model Penelitian Dari Pretest Sudah Lulus Uji	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		Error! Bookmark not defined.
4.1	Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Usia	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
4.1.4	Domisili.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.5	Frekuensi Menjadi Konsumen RA Coffee.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.6	Frekuensi Mengunjungi RA Coffee Dalam Kurun 1 bulan	Error! Bookmark not defined.
4.1.7	Frekuensi Menghabiskan Waktu di RA Coffee	Error! Bookmark not defined.
4.1.8	Frekuensi Terakhir Membeli Minuman di RA Coffee.....	Error! Bookmark not defined.
4.2	Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Statistik Deskriptif <i>Atmosphere</i>	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Statistik Deskriptif <i>Employee Attitude</i>	Error! Bookmark not defined.
4.2.3	Statistik Deskriptif <i>IT Services</i>	Error! Bookmark not defined.
4.2.4	Statistik Deskriptif <i>Coffee Quality</i>	Error! Bookmark not defined.

4.2.5	Statistik Deskriptif <i>Customer Satisfaction</i>	Error! Bookmark not defined.
4.2.6	Statistik Deskriptif <i>Loyalty</i>	Error! Bookmark not defined.
4.3	Analisa Data Penelitian Aktual	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Pengujian Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.3	Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	Error! Bookmark not defined.
4.3.4	Hasil Uji Hipotesis penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.3.5	Hasil Uji Q Square dan Q Square Predict.	Error! Bookmark not defined.
4.3.6	Hasil Uji P-Value	Error! Bookmark not defined.
4.4	Pembahasan Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.1	<i>Atmosphere</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>customer satisfaction</i> pada RA Coffee.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.2	<i>Employee Attitude</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Customer Satisfaction</i> pada RA Coffee.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.3	<i>IT Services</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Customer Satisfaction</i> pada RA Coffee.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.4	<i>Coffee Quality</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Customer Satisfaction</i> pada RA Coffee.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.5	<i>Customer Satisfaction</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Loyalty</i> pada RA Coffee.....	Error! Bookmark not defined.
4.5	Perbandingan Hasil Penelitian Aktual Dengan Hasil Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2	Implikasi Manajerial	Error! Bookmark not defined.
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
5.4	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		110

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 1.1 Konsumsi Kopi Global.....	1
Gambar 1.2 Konsumsi kopi di Indonesia.....	2
Gambar 1.3 Konsumsi kopi harian berdasarkan usia generasi	4
Gambar 1.4 Konsumsi Kopi Nasional 2016-2021	5
Gambar 1.5 Pengguna Internet di Indonesia 1998-Q2 2020.....	11
Gambar 2.1 Konseptual Model Penelitian	43
Gambar 3.1 <i>Model Penelitian Pretest</i>	64
Gambar 4.1 PLS Algorithm Path Model.....	85



DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1.1 Presentase Generasi yang Melakukan Pembelian Kopi.....	3
Tabel 1.2 Rata-rata Bangku yang terisi di RA Coffee	8
Tabel 1.3 Penjualan RA Coffee	8
Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Operational	49
Tabel 3.2 Outer Loadings.....	61
Tabel 3.3 Average Variance Extracted	62
Tabel 3.4 Cronbach alpha	63
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	65
Tabel 4.2 Frekuensi menjadi konsumen RA Coffee	68
Tabel 4.3 Frekuensi mengunjungi RA Coffee dalam kurun 1 bulan	69
Tabel 4.4 Frekuensi menghabiskan waktu di RA Coffee saat melakukan pembelian	70
Tabel 4.5 Frekuensi melakukan pembelian kopi melalui kunjungan di RA Coffee.....	71
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif <i>Atmosphere</i>	72
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif <i>Employee Attitude</i>	74
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif <i>IT Services</i>	75
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif <i>Coffee Quality</i>	76
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif <i>Customer Satisfaction</i>	78
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif <i>Loyalty</i>	80
Tabel 4.12 Uji Validitas <i>Outer Loading</i>	83
Tabel 4.13 Uji <i>Heterotrait-Monotrait Ratio</i> (HTMT).....	84
Tabel 4.14 Uji Reabilitas Penelitian Aktual.....	84
Tabel 4.15 Evaluasi Multikolinieritas	85
Tabel 4.16 Nilai <i>R-Square</i>	86
Tabel 4.17 Hasil <i>Q-Square</i>	87
Tabel 4.18 Hasil <i>Q-Square Predict</i>	87
Tabel 4.19 Hasil Uji Hipotesis	88
Tabel 4.20 Perbandingan Hasil Penelitian Aktual Dan Terdahulu	96

LAMPIRAN A

KUESIONER

Dengan hormat,
Bapak/Ibu/Saudara/i Responden

Perkenalkan saya Raynaldi Al Rasyid Nelwin mahasiswa jurusan Retail Management di Universitas Pelita Harapan angkatan 2017. Pada saat ini, saya sedang melakukan penelitian tugas akhir yang berjudul "ATRIBUT BISNIS KEDAI KOPI TERKAIT DENGAN KEPUASAAN PELANGGAN RA COFFEE".

Tujuan penelitian ini untuk memprediksi loyalitas konsumen RA COFFEE. Dibawah ini terlampir kuesioner dari penelitian yang saya lakukan. Waktu untuk mengisi kuesioner ini kurang lebih 5 menit. Saya ingin meminta bantuan kepada para pelanggan RA COFFEE untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner yang terlampir.

Sesuai dengan etika penyebaran kusioner, maka segala bentuk informasi mengenai identitas responden bersifat rahasia dan tidak akan disalahgunakan.

Atas ketersediaan dan waktunya, saya ucapkan banyak terima kasih. Semoga sehat selalu dan Tuhan Memberkati.

Hormat,

Raynaldi Nelwin

A. Filtering Question

1. Apakah Anda pernah mengunjungi RA COFFEE?
 - a. Ya (lanjut)
 - b. Tidak (berhenti sampai disini)
2. Apakah anda pernah melakukan pembelian produk RA COFFEE SHOP lebih dari 2 kali ?
 - o Ya
 - o Tidak (berhenti sampai disini)
3. Apakah Anda pernah melakukan aktivitas Anda di RA COFFEE SHOP lebih dari 30 menit?
 - o Ya
 - o Tidak (berhenti sampai disini)

o Identifikasi Responden

2. Jenis Kelamin
 - o Perempuan
 - o Laki – laki
- o Usia
 3. <21 tahun
 - o 21 – 30 tahun
 - o 31 – 40 tahun
 - o >41 tahun
- o Pekerjaan
 - o Pelajar / Mahasiswa
 4. profesional
 5. Pegawai Negeri
 6. Pegawai Swasta
 7. Wirausahawan
 8. Ibu rumah tangga
 - o Part Time
 - o Lainnya....

- o Domisili
 - C. Jakarta
 - D. Bogor
 - 1. Depok
 - 2. Tangerang
 - 3. Bekasi

a. **Perilaku Responden**

b. Sudah berapa lama Anda menjadi konsumen dari RA COFFEE SHOP?

- c. < 6 bln
- 2. 6 bln – 12 bln
- a. Lebih dari 1 tahun

b. Seberapa sering Anda mengunjungi RA COFFEE SHOP dalam kurung waktu 1 bulan?

- c. < 4 kali dalam sebulan
- d. 5 – 10 kali dalam sebulan
- 3. 11- 15 kali dalam sebulan
- a. Lebih dari 15 kali

b. Berapa lama Anda menghabiskan waktu Anda di RA COFFEE SHOP saat Anda melakukan pembelian?

- c. 30 menit – 1 jam
- d. 1 jam – 2 jam
- 4. 2 jam – 3 jam
- 1. Lebih dari 3 jam

2. Kapan Anda terakhir melakukan pembelian minuman kopi melalui kunjungan ke RA COFFEE SHOP?

- a. Kurang dari 1 bulan terakhir
- b. 2 – 6 bulan terakhir
- c. 7 – 12 bulan terakhir
- d. Lebih dari 12 bulan terakhir

PETUNJUK PENGISIAN:

Penelitian ini diukur menggunakan Skala Pengukuran Likert, responden diharapkan untuk memilih jawaban sesuai dengan pendapat pribadi masing-masing responden dari skala 1-5 yang terlampir di bawah ini.

Berikut merupakan panduan pengisian kuesioner berdasarkan skala:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

No	Pernyataan	Respon				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
ATMOSPHERE: Desain lingkungan melalui komunikasi visual, pencahayaan, warna, music, dan bau untuk merangsang respon perseptual dan emosional pelanggan dan pada akhirnya mempengaruhi perilaku pembelian. (kenyamanan sebagai keadaan kemudahan fisik di atmosfer dan mencatat bahwa hal itu memberikan pelanggan keakraban dan kenyamanan untuk menghasilkan kepuasan dalam konteks perhotelan)						
1.	RA COFFEE memiliki suasana yang nyaman (<i>RA COFFEE has a comfortable atmosphere</i>)					
2.	Saya familier dengan suasana RA COFFEE. (<i>The atmosphere of RA COFFEE is familiar to me</i>)					
3.	Saya nyaman menghabiskan waktu di RA COFFEE. (<i>It is comfortable to spend my time at RA COFFEE</i>)					
4.	Suasana RA COFFEE membuat perasaan saya tenang. (<i>RA COFFEE makes me relaxed</i>)					

EMPLOYEE ATTITUDE: Perasaan positif atau negatif atau keadaan mental kesiapan, yang dipelajari dan diatur melalui pengalaman yang memberikan pengaruh khusus pada respons seseorang terhadap orang, benda, dan situasi. **(Dalam layanan perhotelan dan pariwisata, karyawan lebih cenderung berada di antarmuka layanan, sehingga sikap mereka tercermin dalam kualitas layanan)**

1.	Karyawan RA COFFEE melayani saya dengan ramah. <i>(RA COFFEE employees are friendly)</i>					
2.	Karyawan RA COFFEE selalu siap memberi bantuan saat saya membutuhkan layanan. <i>(RA COFFEE employees are kind)</i>					
3.	Saya senang dengan layanan karyawan di RA COFFEE. <i>(RA COFFEE makes me feel happy)</i>					

IT SERVICE: sebuah layanan yang memanfaatkan kegunaan dari software, hardware, dan fasilitas komunikasi yang mendukung akses informasi kepada pelanggan. **(Ketersediaan atau kecepatan layanan Internet nirkabel, Beberapa penelitian telah menemukan bahwa layanan Internet gratis telah menjadi elemen penting yang dapat meningkatkan kualitas layanan)**

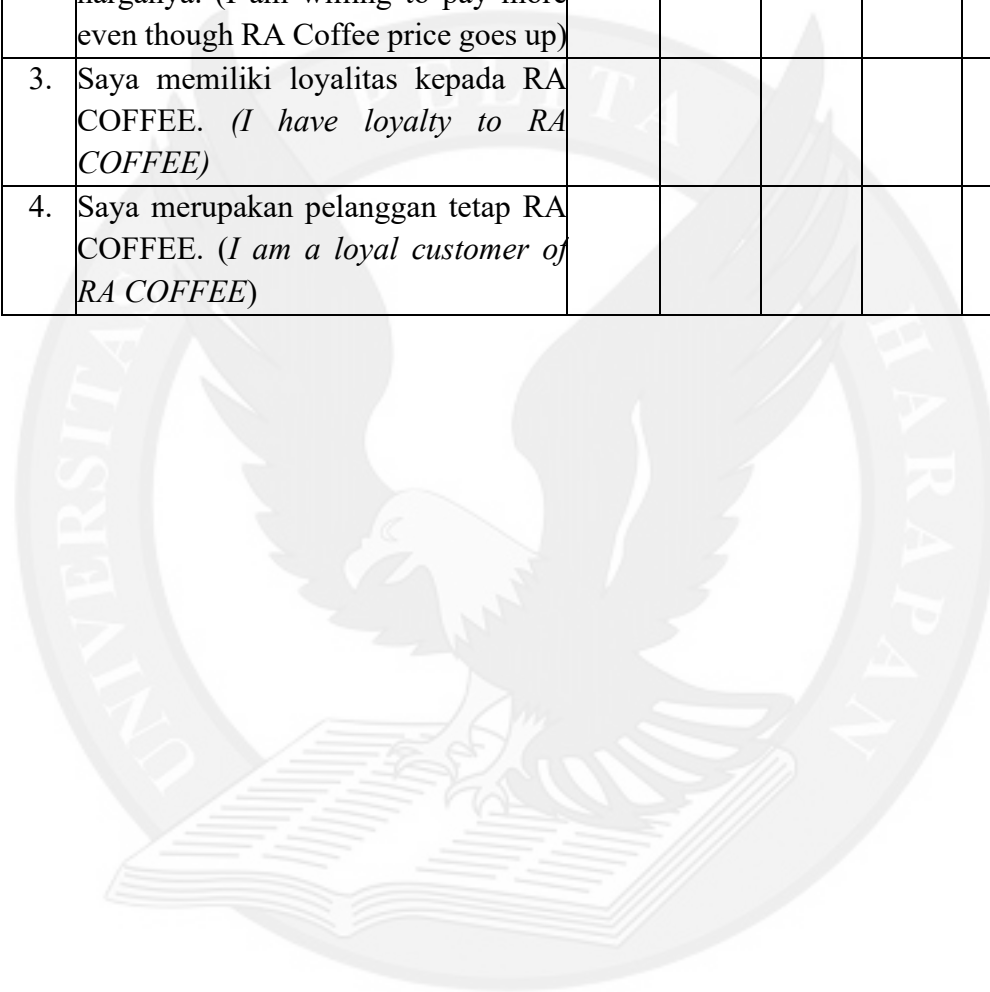
1.	RA COFFEE memiliki fasilitas layanan jaringan internet yang memuaskan. <i>(The wireless Internet service at RA COFFEE is satisfactory).</i>					
2.	RA COFFEE memiliki fasilitas layanan jaringan internet yang stabil. <i>(RA COFFEE has good Internet service)</i>					
3.	RA COFFEE memiliki fasilitas layanan jaringan internet yang berkualitas tinggi. <i>(RA COFFEE provides high-quality wireless service.)</i>					

COFFEE QUALITY: Panggangnya sempurna dan metode pembuatannya sempurna. Memberi kepercayaan diri bahwa Anda meminum sesuatu yang layak diminum. **(Kualitas kopi” merupakan variabel terakhir yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan)**

1.	Rasa kopi di RA COFFEE sangat nikmat. (<i>The taste of RA COFFEE coffee is great</i>)					
2.	Aroma kopi di RA COFFEE memiliki aroma yang nikmat. (<i>RA COFFEE coffee has a good smell</i>)					
3.	Aroma kopi di RA COFFEE mengeluarkan aroma yang menyenangkan (<i>The aroma of RA COFFEE is pleasant</i>)					
4.	Saya senang dengan aroma kopi di RA COFFEE. (<i>I like the smell of RA COFFEE coffee</i>)					
5.	Saya senang dengan rasa kopi di RA COFFEE. (<i>I like the taste of RA COFFEE coffee</i>)					
<p>SATISFACTION: Memenuhi kebutuhan, keinginan, atau selera, atau perasaan yang diperoleh dari kebahagiaan tersebut. (Kepuasan pelanggan memainkan peran penting dalam meningkatkan "loyalitas pelanggan" karena keadaan psikologis yang positif lebih mungkin untuk membawa reaksi positif. Misalnya: dari mulut ke mulut, niat membeli kembali, dan kesediaan untuk membayar)</p>						
1.	Saya puas dengan layanan yang diberikan RA COFFEE. (<i>I am satisfied with RA COFFEE</i>)					
2.	Saya puas dengan varian menu kopi yang ditawarkan pada RA COFFEE.					
3.	Saya puas dengan rasa kopi yang diolah oleh RA COFFEE.					
4.	Saya puas dengan suasana RA COFFEE yang memenuhi kebutuhan saya untuk menikmati minuman kopi. (<i>RA COFFEE is fulfilling</i>)					
5.	Saya sangat senang hati dengan keseluruhan aspek fasilitas layanan di RA COFFEE. (<i>I am content with RA COFFEE</i>)					
<p>LOYALTY: Perasaan dukungan atau kesetiaan yang kuat. (Loyalitas selaras dengan preferensi dan niat perilaku yang menguntungkan. Misalnya:</p>						

rekomendasi dan kesediaan untuk membayar dan niat untuk membeli kembali produk, layanan, atau merek tertentu)

1.	Saya selalu bersedia melakukan pembelian di RA COFFEE. (<i>I am willing to pay money to RA COFFEE</i>)					
2.	Saya bersedia membayar lebih, sekalipun RA COFFEE menaikkan harganya. (<i>I am willing to pay more even though RA Coffee price goes up</i>)					
3.	Saya memiliki loyalitas kepada RA COFFEE. (<i>I have loyalty to RA COFFEE</i>)					
4.	Saya merupakan pelanggan tetap RA COFFEE. (<i>I am a loyal customer of RA COFFEE</i>)					



LAMPIRAN B
HASIL PENGOLAHAN DATA *PRETEST*

Matrix	A	CQ	EA	ITS	L	S
A2	0.714					
A3	0.662					
A4	0.791					
CQ1		0.802				
CQ2		0.794				
CQ3		0.877				
CQ4		0.837				
CQ5		0.638				
EA1			0.746			
EA2			0.870			
EA3			0.803			
ITS1				0.685		
ITS2				0.876		
ITS3				0.824		
L1					0.617	
L2					0.761	
L3					0.744	
L4					0.792	
S1						0.672
S2						0.796
S3						0.783
S4						0.836
S5						0.874
A1	0.761					

Matrix	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
A	0.716	0.736	0.823	0.538
CQ	0.851	0.869	0.894	0.630
EA	0.735	0.740	0.849	0.653
ITS	0.714	0.740	0.840	0.639
L	0.713	0.736	0.820	0.535
S	0.853	0.870	0.895	0.632

LAMPIRAN C
HASIL PENGOLAHAN DATA *ACTUAL TEST*

Outer Loadings

	ATM	CQ	EA	IT \$	LOY	SAT
A1	0,754					
A2	0,768					
A3	0,761					
A4	0,710					
CQ1		0,748				
CQ2		0,745				
CQ3		0,722				
CQ4		0,731				
CQ5		0,704				
EA1			0,760			
EA2			0,716			
EA3			0,877			
IT \$1				0,796		
IT \$2				0,841		
IT \$3				0,769		
L1					0,791	
L2					0,787	
L3					0,866	
L4					0,811	
\$1						0,722
\$2						0,740
\$3						0,803
\$4						0,803
\$5						0,707

Construct Reliability and Validity

Matrix	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extract...	Cop
	Cronbach...	rho_A	Composi...	Average ...	
ATM	0.741	0.743	0.836	0.560	
CQ	0.781	0.783	0.851	0.533	
EA	0.705	0.787	0.829	0.620	
ITS	0.725	0.735	0.845	0.644	
LOY	0.830	0.833	0.887	0.663	
SAT	0.813	0.815	0.869	0.572	

Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

	ATM	CQ	EA	IT\$	LOY	SAT
ATM						
CQ	0,394					
EA	0,175	0,158				
IT\$	0,142	0,412	0,274			
LOY	0,391	0,559	0,163	0,298		
SAT	0,370	0,594	0,504	0,455	0,537	

Inner VIF Values

	ATM	CQ	EA	IT\$	LOY	SAT
ATM						1,120
CQ						1,226
EA						1,069
IT\$						1,169
LOY						
SAT					1,000	

Path Coefficients

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T-Statistic (O/STDEV)	P-Values
ATM -> SAT	0,138	0,148	0,052	2,642	0,008
CQ -> SAT	0,362	0,353	0,067	5,370	0,000
EA -> SAT	0,306	0,314	0,058	5,281	0,000
IT\$ -> SAT	0,162	0,167	0,072	2,249	0,026
SAT -> LOY	0,448	0,448	0,067	6,644	0,000

Path Coefficients

	ATM	CQ	EA	IT\$	LOY	SAT
ATM						0,138
CQ						0,362
EA						0,306
IT\$						0,162
LOY						
SAT					0,448	

R Square

	R Square	R Square Adjusted
LOY	0,201	0,198
SAT	0,396	0,386

Total Indirect Effects

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
ATM -> LOY	0,062	0,066	0,025	2,465	0,014
ATM -> SAT					
CQ -> LOY	0,162	0,159	0,043	3,767	0,000
CQ -> SAT					
EA -> LOY	0,137	0,140	0,029	4,738	0,000
EA -> SAT					
ITS -> LOY	0,073	0,076	0,036	2,036	0,042
ITS -> SAT					
SAT -> LOY					

Specific Indirect Effects

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
ATM -> SAT -> LOY	0,062	0,066	0,025	2,465	0,014
CQ -> SAT -> LOY	0,162	0,159	0,043	3,767	0,000
EA -> SAT -> LOY	0,137	0,140	0,029	4,738	0,000
ITS -> SAT -> LOY	0,073	0,076	0,036	2,036	0,042

