

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

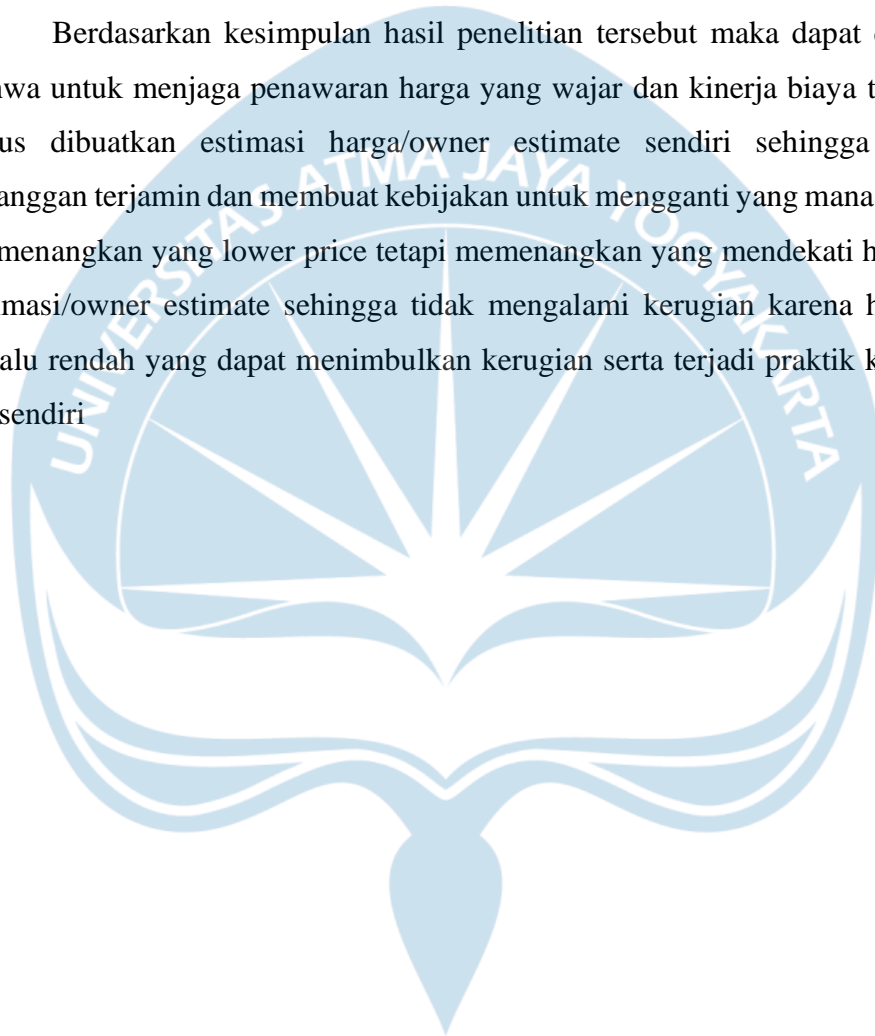
Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh terkait hubungan faktor yang mempengaruhi harga penawaran rendah, kinerja biaya dan kepuasan pengguna jasa konstruksi di Kota Kupang, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis data, secara statistik deskriptif variabel faktor penawaran terlalu rendah sangat dipengaruhi oleh faktor internal sebesar 4.41 atau 88.13% kemudian faktor eksternal sebesar 4.16 atau 83.13% sedangkan faktor aturan memberi pengaruh hanya sebesar 3.88 atau 77.50%.
2. Ketiga variabel penelitian secara deskriptif menunjukkan bahwa capaian indikator rata-rata berpredikat sangat baik yaitu faktor yang mempengaruhi harga penawaran rendah sebesar 82.92%, kinerja biaya sebesar 83.65%, serta kepuasan pengguna jasa konstruksi sebesar 88.13%. Uji hipotesis melalui hubungan langsung antara faktor yang mempengaruhi harga penawaran rendah terhadap kinerja biaya konstruksi di Kota Kupang menunjukkan pengaruh positif sebesar 74.0% dan signifikan ($p < 0.05$) secara statistik, sedangkan antara kinerja biaya terhadap kepuasan pengguna jasa konstruksi di Kota Kupang juga menunjukkan pengaruh positif sebesar 49.9% dan signifikan p -value < 0.05 secara statistik. Uji determinan menunjukkan bahwa kemampuan variabel faktor penawaran harga rendah dapat menjelaskan variabel kinerja biaya sebesar 54.8% dan signifikan p -value < 0.05 sedangkan 45.2% dipengaruhi variabel lain diluar penelitian ini. Pengaruhnya termasuk sedang/moderat. Uji determinan menunjukkan bahwa kemampuan variabel kinerja biaya memiliki kemampuan dapat menjelaskan variabel kepuasan pelanggan termasuk lemah hanya sebesar

24.9% dan signifikan p-value <0.05 sedangkan 75.1% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian ini.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian tersebut maka dapat disarankan bahwa untuk menjaga penawaran harga yang wajar dan kinerja biaya tetap tinggi harus dibuatkan estimasi harga/owner estimate sendiri sehingga kepuasan pelanggan terjamin dan membuat kebijakan untuk mengganti yang mana bukan lagi memenangkan yang lower price tetapi memenangkan yang mendekati harga harga estimasi/owner estimate sehingga tidak mengalami kerugian karena harga yang terlalu rendah yang dapat menimbulkan kerugian serta terjadi praktik kecurangan itu sendiri



DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, S. M. (2017). Measuring Customer Satisfaction in Construction Industry in UAE. *International Journal of Engineering Research and Applications*, 7(6), 72-80.
- Akinsola, A. E., & Aigbavboa, C. O. (2019). Analysis of factors affecting cost performance of building construction projects in South Africa. *Journal of Engineering, Design and Technology*, 17(6), 1329-1348.
- Anggraini, Erni Anisa dkk (2019) “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Biaya Dan Waktu Pada Proyek Konstruksi*”. *Jurnal Teknika*
- Alarcon, L. F., & Sarhan, A. H. (2017). Factors affecting construction cost performance: A review. *Journal of construction engineering and management*, 143(10), 04017058.
- Anandarajah, A., & Devadasan, S. R. (2016). Factors affecting construction cost in Malaysia. *International Journal of Built Environment and Sustainability*, 3(2), 91-98.
- Arditi, D., & Gunaydin, H. M. (1997). Total quality management in the construction process. *International journal of project management*, 15(4), 235-243.
- Arditi, D., *et al.* (2017). Consulting engineering services: A key to successful projects. *Journal of Management in Engineering*, 33(4), 04017008.
- Assaf, S. A., & Al Khalil, M. (2017). The impact of client satisfaction on construction project success: A cross-sectional survey. *Journal of Engineering, Design and Technology*, 15(4), 534-549.
- Astuti, R. (2016). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada proyek konstruksi. *Jurnal Teknik Sipil dan Lingkungan*, 3(3), 168-175.
- Aswin, H. and Sastria, A. (2020). Analysis of User Satisfaction in Construction Service Quality. *Journal of Engineering and Applied Sciences*, 15(15), 3786-3791.
- Chin, W. W. (1998). The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling. *Modern Methods for Business Research*, 295, 336
- Construction Industry Institute. (2014). *Measuring and Improving Project Cost Performance*. The University of Texas at Austin.
- Creswell, J.W. (1998). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing among Five Tradition*. London: Sage Publications

- Dandy, G. L., & Sianturi, A. I. (2019). Analisis Kinerja Biaya Konstruksi Proyek Konstruksi Beton Bertulang di Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Teknik Sipil dan Perencanaan*, 21(2), 155-162.
- Enshassi, A., Mohamed, S., & Abualqumboz, M. (2014). Factors affecting the performance of construction projects in the Gaza Strip. *Journal of Civil Engineering and Management*, 20(4), 516-526.
- Fauziyah, R., & Rohmana, Y. (2018). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penawaran Harga pada Proyek Konstruksi. *Jurnal Teknik Sipil dan Lingkungan*, 7(1), 23-28.
- Ghozali, I. 2009. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, I. 2014. Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0. Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, I. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8. Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hossain, M. S., & Islam, M. A. (2019). Factors affecting customer satisfaction in the construction industry: An empirical study in Bangladesh. *Journal of Construction in Developing Countries*, 24(1), 1-15.
- Hsu, S. H., & Yen, C. H. (2008). Service quality evaluation: A case study of the construction industry. *Total Quality Management & Business Excellence*, 19(10), 991-1002.
- Jianjun, H., & Haifeng, Y. (2019). Analysis of influencing factors of construction project cost performance under the background of sustainable development. *Advances in Civil Engineering*, 2019, 1-9. doi: 10.1155/2019/7212563
- Kamaruddin, M. (2018). Analisis Kinerja Biaya Konstruksi pada Proyek Pembangunan Gedung Kantor. *Jurnal Rekayasa Sipil dan Desain*, 6(1), 14-21.
- Kamaruzzaman, S. N., Zawawi, E. M. A., & Sulaiman, N. M. N. (2014). Critical success factors for low-cost housing projects in Malaysia. *International Journal of Construction Management*, 14(3), 183-193.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management (millennium edition)*. Prentice-Hall.
- Levis, L. Rafael. 2013. *Metode Penelitian Perilaku Petani*. Penerbit Ledalero, Maumere.
- Liu, H., et al. 2018. "Perceived cultural distance and international destination choice: The role of destination familiarity, geographic distance, and cultural motivation." *Journal of Destination Marketing & Management*.

- Love, P. E., Irani, Z., Edwards, D. J., & Ahiaga-Dagbui, D. D. (2014). Investigating the impact of stakeholder management on project success across different project types. *Journal of Engineering and Technology Management*, 33, 1-12.
- Marzouk, et al. 2013. The Effect of Aromatherapy Abdominal Massage on Alleviating Menstrual Pain in Nursing Students: A Prospective Randomized Cross-Over Study. *Evidence-Based Complementary and Alternative Medicine*
- Nanthakumar, L., & Subramaniam, K. (2018). Measuring service quality in the construction industry: A critical review. *Journal of Construction Engineering and Management*, 144(6), 04018036.
- Noor, Juliansyah. 2014. *Metode Penelitian*. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Noviana, S. (2018). Analisis Kinerja Biaya Konstruksi pada Proyek Pembangunan Jembatan. *Jurnal Teknik Sipil dan Lingkungan*, 1(1), 49-57.
- Ogunlana, S. O., & Promkuntong, K. (2000). Construction cost performance in Thailand. *Construction Management and Economics*, 18(7), 815-825.
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia No. 27/PRT/M/2016 tentang Pedoman Penyusunan Harga Satuan Pekerjaan Bidang Pekerjaan Umum.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 12 Tahun 2021 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
- Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
- Pizzolato, N. D., & Broccardo, L. (2020). The role of trust in the relationship between building contractor and client. *Buildings*, 10(5), 80.
- Poon, S. W., Ng, T. S., & Chau, K. W. (2001). Factors affecting the satisfaction levels of clients in design and build projects. *International Journal of Project Management*, 19(7), 411-416.
- Prasetyo, Y. A. (2018). Analisis Kinerja Biaya Konstruksi pada Proyek Pembangunan Jalan Tol. *Jurnal Sains dan Teknologi*, 7(2), 113-122.
- Pribadi, R. (2019). Analisis Kinerja Biaya Konstruksi pada Proyek Pembangunan Infrastruktur. *Jurnal Teknik Sipil*, 6(1), 25-32.
- Project Management Institute. (2017). *A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK® Guide) – Sixth Edition*. Project Management Institute.

- Rusydi, M. (2015). The effects of regulations on construction industry performance in Indonesia. *Journal of Construction in Developing Countries*, 20(1), 73-87.
- Sarstedt, M., Ringel C.M., dan Hair J.F. (2017). Partial Least Squares Structural Equation Modeling. *Handbook of Market Research*, 1-40
- Sarwono, Jonathan., Umi Narimawati. 2015. Membuat Skripsi, Tesis, dan Disertasi dengan Partial Least Square SEM (PLS-SEM). Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Setiawan, S. 2022. Tutorial Analisa Parsial Model Persamaan Struktural. Dengan Software SMART PLS Versi 3 untuk Tenaga Kesehatan. Edisi ke-3. Doha, Qatar.
- Shen, L. Y., Ogunlana, S. O., & Ji, Y. (2001). Factors influencing construction time and cost overruns on high-rise projects in China. *Construction Management and Economics*, 19(3), 241-256.
- Shen, L., Zhang, W., & Zeng, S. (2018). Investigation of key factors affecting client satisfaction in construction projects: A case study in China. *Journal of Construction Engineering and Management*, 144(2), 04017115.
- Soetanto, R., & Yulianto, A. (2019). Factors influencing construction price in Indonesia. *Journal of Engineering and Applied Sciences*, 14(4), 1194-1200.
- Solimun, Achmad, Adji. R. F, Nurjannah. 2017. Metode Statistika Multivariat Pemodelan Persamaan Struktural (SEM) Pendekatan WarpPLS. Malang:UB Press.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R dan D. Alfabeta, Bandung.
- Suhartono, T., & Oktaviana, E. (2019). Analisis kepuasan pengguna jasa konstruksi pada proyek pembangunan infrastruktur dengan metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Teknik Sipil dan Lingkungan*, 5(2), 112-120.
- Tumi, S. N., & Agyekum, K. (2016). The impact of political factors on construction project cost overruns in Ghana. *Journal of construction in developing countries*, 21(2), 53-71.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 2 Tahun 2017 tentang Jasa Konstruksi.
- Untoroyono, Uun Tri (2012) "*Studi Mengenai Kompetisi Penawaran Harga Borongan Tidak Wajar Pada Bidang Jasa Konstruksi*". Thesis, UAJY
- Wanto, Sri (2019) "*Evaluasi Kualitas Jasa Konsultan Dalam Pekerjaan Manajemen Konstruksi Pembangunan Gedung Kantor Terpadu Kabupaten Sukoharjo*". Thesis Unissula

- Wang, Y., Huang, G. Q., & Hu, Y. (2019). Understanding the determinants of customer satisfaction in construction projects: empirical evidence from China. *Journal of Construction Engineering and Management*, 145(10), 04019071. doi: 10.1061/(asce)co.1943-7862.0001706
- Wong, K.K.K., 2013. Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Techniques Using SmartPLS. *Marketing Bulletin*, 24, 1-32
- Yamin, S dan H. Kurniawan. 2011. *Generasi Baaru Mengolah Data Penelitian Dengan Partial Least Square Path Modeling: Aplikasi dengan Software XLSTAT, SmartPLS, dan VisualPLS*. Salemba Infotek, Jakarta
- Yeh HY, Chuang CH, Chen HC, Wam CJ, Chen TL. 2018. Bioactive Components Analysis of Two Various Gingers (*Zingiber officinale* Roscoe) and Antioxidant Effect of Ginger Extracts. *LWT-Food Sci*. 2014;55:329–34.
- Yulianto, A. (2019). Analisis Kinerja Biaya Konstruksi Pada Proyek Pembangunan Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Teknik Sipil dan Konstruksi*, 4(2), 87-96.
- Yunita, Henny dkk (2016) “*Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Di Perusahaan Jasa Konstruksi*”. *Jurnal Konstruksia*

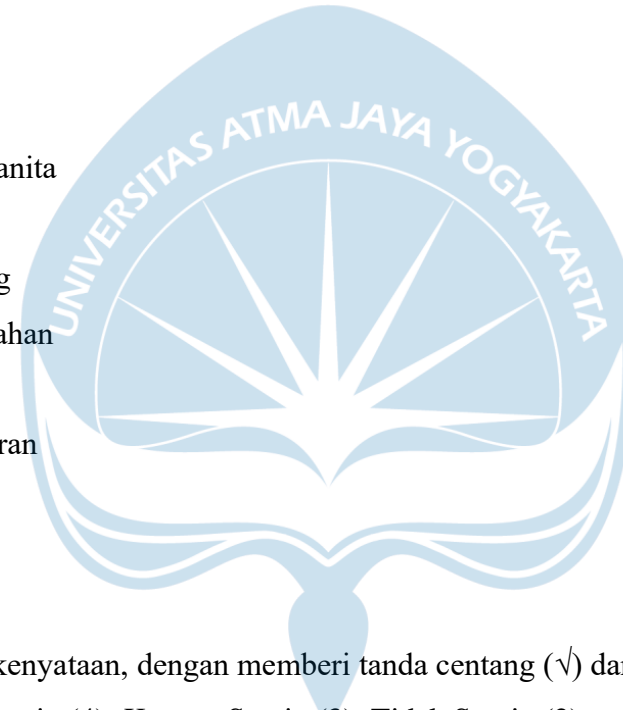
LAMPIRAN
KUESIONER

A. Data Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Pria Wanita
3. Nama Perusahaan :
4. Kegiatan usaha : Bangunan Gedung
 Bangunan Perumahan
 Bangunan Jalan
 Bangunan Pengairan
 Owner

B. Petunjuk Pengisian

1. Pilihlah satu jawaban yang sesuai dengan kenyataan, dengan memberi tanda centang (√) dari pernyataan di bawah ini:
2. Keterangan jawaban: Sangat Setuju (5); Setuju (4); Kurang Setuju (3); Tidak Setuju (2); atau Sangat Tidak Setuju (1)



C. Daftar Pertanyaan

NO	VARIABEL	INDIKATOR	PERTANYAAN	Jawaban Responden				
				SS	S	KS	TS	STS
1	Faktor penawaran dengan harga rendah	1. Faktor Internal	X1.1. Salah melakukan estimasi harga					
			X1.2. Merupakan pekerjaan lanjutan					
			X1.3. Ingin mendapatkan pekerjaan agar tenaga tidak menganggur					
			X1.4. Adu nasib siapa tahu untung.					
			X1.5. Punya peralatan yang lengkap					
			X1.6. Yang penting menang duluan urusan belakang					
			X1.7. Punya banyak stok bahan di gudang/dokumen yang sama					
			X1.8. Sudah ada kerjasama dengan pihak lain.					
			X1.9. Ingin mendapat fee dari sesama rekanan					
			X1.10. Ambisi pimpinan untuk memenangkan lelang					
		2. Faktor Eksternal	X2.1. Persaingan yang cukup ketat di antara rekanan					
			X2.2. Dokumen yang dibuat proyek ada kelemahan sehingga memungkinkan adanya pekerjaan tambah kurang.					
			X2.3. Punya banyak tenaga yang murah dan mudah di cari					
			X2.4. Ada dukungan dari pengguna jasa					
			X2.5. Punya Tenaga yang handal dan dapat dipercaya					
		3. Faktor Aturan	X3.1. Aturan yang ada sangat memungkinkan untuk melakukan penawaran dengan harga rendah					
			X3.2. Peraturan yang ada terlalu banyak sehingga sulit untuk dikuasai					
			X3.3. Pemberi tugas kurang tegas menjalankan aturan					
			X3.4. Tidak ada sanksi yang tegas apabila melanggar					
X3.5. Nilai proyek yang ditawarkan di atas harga pasaran								
2	Kinerja Biaya	1. Finansial	Y.1.1. Perubahan harga material di pasaran maupun dari supplier dari masa sebelumnya.					

NO	VARIABEL	INDIKATOR	PERTANYAAN	Jawaban Responden				
				SS	S	KS	TS	STS
			Y.1.2. Kesulitan arus kas dan finansial yang dihadapi kontraktor.					
			Y.1.3. Jumlah mesin berbiaya tinggi (baik pengadaan, operasional, maupun perawatannya) yang digunakan di proyek.					
			Y.1.4. Estimasi biaya dengan metode yang salah.					
			Y.1.5. Peningkatan secara kontinyu harga-harga secara umum yang dipengaruhi dari berbagai faktor, biasanya ditandai dengan menurunnya daya beli uang lokal.					
			2. Item pekerjaan konstruksi	Y.2.1. Perubahan <i>scope</i> kerja proyek.				
		Y.2.2. Desain sering berubah.						
		Y.2.3. Masa tunggu yang panjang antara desain dan lelang.						
		Y.2.4. Jenis maupun volume pekerjaan yang tidak tercantum pada kontrak awal tetapi dikerjakan secara riil di lapangan, sehingga diperlukan terbitnya addendum kontrak karena kerja tambah/kurang.						
		Y.2.5. Perubahan desain proyek.						
		Y.2.6. Luasan <i>scope</i> kerja proyek maupun tingkat kesulitannya (Kompleksitas proyek).						
		3. Lingkungan	Y.3.1. Kondisi lahan yang tidak dapat diperkirakan.					
			Y.3.2. Efektifitas pertemuan antara sisi pasokan (supply) dan kebutuhan sumber daya proyek (kondisi pasar).					
			Y.3.3. Suatu tindakan tidak jujur atau diluar kewajaran professional oleh personil proyek (praktik kecurangan).					
			Y.3.4. Peningkatan biaya karena hambatan lingkungan.					
			Y.3.5. Pengawasan dan manajemen kontraktor yang kurang baik di lapangan.					
			Y.3.6. Keterlambatan pengadaan material.					
			Y.3.7. Estimasi durasi proyek yang kurang tepat sehingga terjadi keterlambatan.					
		4. Manajemen	Y.4.1. Pengambilan keputusan lamban.					
			Y.4.2. Memilih kontraktor berdasarkan penawaran terendah.					

NO	VARIABEL	INDIKATOR	PERTANYAAN	Jawaban Responden				
				SS	S	KS	TS	STS
			Y.4.3. Desain yang lambat dan tidak bagus.					
			Y.4.4. Keterlambatan pengiriman material dan peralatan.					
			Y.4.5. Keterlambatan persiapan dan persetujuan gambar kerja.					
			Y.4.6. Kondisi ketika hasil perencanaan tidak mampu mencakup kemungkinan yang akan terjadi secara luas (tidak aplikatif).					
			Y.4.7. Manajemen dan supervisi lapangan buruk, dan kesalahan selama pelaksanaan konstruksi.					
			Y.4.8. Manajemen proyek / kendali biaya yang buruk.					
			Y.4.9. Pendeknya periode kontrak.					
			Y.4.10. Manajer proyek tidak kompeten.					
			Y.4.11. Kesalahpahaman pelaksana konstruksi mengenai spesifikasi proyek yang dikerjakannya, sehingga menimbulkan kesalahan.					
		5. Pihak-Pihak Yang Terkait Dalam Proyek	Y.5.1. Kekurangan pekerja proyek.					
			Y.5.2. Kurangnya komunikasi antar pihak terkait.					
			Y.5.3. Kontraktor kurang berpengalaman.					
			Y.5.4. Keterlibatan <i>owner</i> dalam sebuah keputusan yang diambil.					
			Y.5.5. Durasi dan ketentuan kontrak tidak realistis, kurangnya pengalaman.					
			Y.5.6. Hubungan antara manajemen dan tenaga kerja.					
			Y.5.7. Material pabrikan yang tidak stabil (dapat berupa ukuran, bentuk, warna, dll.)					
			Y.5.8. Tenaga kerja yang terlibat dalam pelaksanaan proyek konstruksi.					
			Y.5.9. Hubungan tidak baik antara klien dan kontraktor.					
			Y.5.10. Keterlibatan <i>owner</i> ketika dibutuhkan demi kelancaran proyek.					
		6. Politik	Y.6.1. Keputusan-keputusan pemerintah yang berhubungan/berdampak pada proyek (Kebijakan pemerintah yang tidak cocok).					
			Y.6.2. Kondisi yang menggambarkan situasi sosial suatu daerah, terutama yang berhubungan dengan aspek politik (situasi politik).					

NO	VARIABEL	INDIKATOR	PERTANYAAN	Jawaban Responden				
				SS	S	KS	TS	STS
3	Kepuasan Pengguna Jasa Konstruksi	1. Kemampuan untuk dapat memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dalam kontrak	Z.1.1. Ada perubahan pada term of reference setelah kontrak ditandatangani.					
			Z.1.2. Konsultan tidak tepat waktu dalam penyelesaian setiap kegiatan dalam proyek.					
			Z.1.3. Biaya yang terjadi pada tahap pelaksanaan proyek/kegiatan oleh konsultan tidak sesuai perkiraan/rencana.					
			Z.1.4. Kualifikasi tenaga ahli dan asisten tenaga ahli yang digunakan tidak sesuai TOR.					
			Z.1.5. Metode pelaksanaan pekerjaan tidak sesuai dengan prosedur maupun pedoman yang disepakati (TOR).					
			Z.1.6. Peralatan yang digunakan tidak sesuai dengan standar maupun pedoman yang disepakati dalam TOR.					
			Z.1.7. Kualifikasi hasil pekerjaan tidak sesuai dengan kesepakatan maupun dalam kontrak.					
			Z.1.8. Pembuatan pekerjaan perlengkapan dan kualifikasinya tidak sesuai dengan kesepakatan maupun dalam kontrak.					
			Z.1.9. Kualifikasi pekerjaan dan penyerahannya tidak sesuai dengan kesepakatan maupun dalam kontrak.					
		2. Cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan	Z.2.1. Perusahaan Konsultan di tahap kontrak pasif dalam berkomunikasi tentang hasil pelaksanaan pekerjaan .					
			Z.2.2. Perusahaan konsultan pasif setiap dalam pertemuan berkala guna membahas laporan-laporan kegiatan/proyek.					
			Z.2.3. Perusahaan konsultan di tahap pasca kontrak sulit dihubungi dan tidak komunikatif dalam layanan pasca kontrak.					
			Z.2.4. Konsultan tidak dapat mengatasi permasalahan yang dihadapi selama proses pelaksanaan proyek/kegiatan.					
		3. Kemampuan dalam	Z.3.1. Data profil yang disampaikan tidak sesuai dengan gambaran kemampuan perusahaan konsultan di tahap pra kontrak.					

NO	VARIABEL	INDIKATOR	PERTANYAAN	Jawaban Responden				
				SS	S	KS	TS	STS
		memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan serta kemampuan dalam menanamkan rasa kepercayaan pengguna jasa terhadap perusahaan	Z.3.2. Konsultan tidak menguasai teknologi informasi guna menunjang pelaksanaan proyek/kegiatan.					
			Z.3.3. Kualifikasi tenaga ahli yang ditunjuk konsultan tidak sesuai yang dibutuhkan proyek.					
			Z.3.4. Tenaga ahli yang ditempatkan konsultan tidak sesuai masa penugasannya dalam proyek melaksanakan tugas penugasan dengan kontribusi tidak memuaskan.					
			Z.3.5. Sering terjadi perubahan dalam pelaksanaan proyek/kegiatan oleh konsultan.					
		4. Kemampuan konsultan dalam memahami keinginan dan kebutuhan pengguna jasa	Z.4.1. Desain yang dikerjakan oleh konsultan kurang bermanfaat bagi pemberi kerja pada saat proyek/kegiatan berlangsung.					
			Z.4.2. Desain yang dikerjakan oleh konsultan kurang bermanfaat bagi pihak-pihak lain yang terkait pada saat proyek/kegiatan berlangsung.					
			Z.4.3. Tingkat pemeliharaan desain yang dibuat oleh konsultan tidak sesuai standar.					
			Z.4.4. Konsep desain yang dibuat oleh konsultan tidak dapat dimanfaatkan pengembangannya secara berkelanjutan.					
			Z.4.5. Kualitas penyampaian/pengkomunikasian hasil laporan yang dibuat oleh konsultan kurang baik.					
		5. Tampilan fisik pelayanan	Z.5.1. Kualifikasi dari <i>conceptual design</i> kurang baik (tidak sesuai standar maupun kesepakatan dalam kontrak).					
			Z.5.2. Kualifikasi dari <i>preliminary design</i> kurang baik (tidak sesuai standar maupun kesepakatan dalam kontrak).					

NO	VARIABEL	INDIKATOR	PERTANYAAN	Jawaban Responden				
				SS	S	KS	TS	STS
			Z.5.3. Kualifikasi dari <i>detail engineering design</i> atau <i>detail non engineering design</i> kurang baik (tidak sesuai standar maupun kesepakatan dalam kontrak).					
			Z.5.4. Kualifikasi dari <i>bill of quality</i> kurang baik (tidak sesuai standar maupun kesepakatan dalam kontrak).					
			Z.5.5. Kualitas dari RAB kurang baik (tidak sesuai standar maupun kesepakatan dalam kontrak).					
			Z.5.6. Kualifikasi hasil pekerjaan yang dilakukan oleh konsultan kurang baik (tidak sesuai standar maupun kesepakatan dalam kontrak).					
			Z.5.7. Kualitas laporan yang dibuat oleh konsultan kurang baik (tidak sesuai standar maupun kesepakatan dalam kontrak).					
			Z.5.8. Ruang kantor kotor, tidak rapih dan kurang nyaman.					
			Z.5.9. Penampilan karyawan konsultan kurang rapih, tidak sopan dan tidak ramah.					

Lampiran 2. Analisis Deskriptif

A. Faktor yang Mempengaruhi harga Rendah

Frequencies

Statistics		Faktor Internal	Faktor Eksternal	Faktor Aturan
N	Valid	32	32	32
	Missing	0	0	0
Mean		4.41	4.16	3.88
Median		4.00	4.00	4.00
Std. Deviation		.560	.515	.707
Variance		.314	.265	.500
Skewness		-.194	.258	-.401
Std. Error of Skewness		.414	.414	.414
Minimum		3	3	2
Maximum		5	5	5

Frequency Table

Faktor Internal		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	1	3.1	3.1	3.1
	setuju	17	53.1	53.1	56.3
	sangat setuju	14	43.8	43.8	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Faktor Eksternal		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	2	6.3	6.3	6.3
	setuju	23	71.9	71.9	78.1
	sangat setuju	7	21.9	21.9	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Faktor Aturan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	3.1	3.1	3.1
	kurang setuju	7	21.9	21.9	25.0
	setuju	19	59.4	59.4	84.4
	sangat setuju	5	15.6	15.6	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

B. Kinerja Biaya

Frequencies

Statistics		Finansial	Item Pekerjaan	Lingkungan	Manajemen	Pihak Terkait	Politik
N	Valid	32	32	32	32	32	32
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4.19	4.31	4.19	4.22	4.31	3.88
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Std. Deviation		.535	.535	.535	.751	.644	1.008
Variance		.286	.286	.286	.564	.415	1.016
Skewness		.179	.158	.179	-.878	-.392	-1.549
Std. Error of Skewness		.414	.414	.414	.414	.414	0.414
Minimum		3	3	3	2	3	1
Maximum		5	5	5	5	5	5

Frequency Table

Finansial		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	2	6.3	6.3	6.3
	setuju	22	68.8	68.8	75.0
	sangat setuju	8	25.0	25.0	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Item Pekerjaan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	1	3.1	3.1	3.1
	setuju	20	62.5	62.5	65.6
	sangat setuju	11	34.4	34.4	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Lingkungan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	2	6.3	6.3	6.3
	setuju	22	68.8	68.8	75.0
	sangat setuju	8	25.0	25.0	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Manajemen		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	3.1	3.1	3.1
	kurang setuju	3	9.4	9.4	12.5
	setuju	16	50.0	50.0	62.5
	sangat setuju	12	37.5	37.5	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Pihak Terkait		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang setuju	3	9.4	9.4	9.4
	setuju	16	50.0	50.0	59.4
	sangat setuju	13	40.6	40.6	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Politik		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	2	6.3	6.3	6.3
	tidak setuju	1	3.1	3.1	9.4
	kurang setuju	3	9.4	9.4	18.8
	setuju	19	59.4	59.4	78.1
	sangat setuju	7	21.9	21.9	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

C. Kepuasan Pelanggan

Frequencies

		Kemampuan Pelayanan	Cepat dan Tanggap	Kemampuan Keamanan	Kemampuan Konsultan	Tampilan Pelayanan
N	Valid	32	32	32	32	32
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.44	4.41	4.38	4.47	4.34
Median		4.00	4.00	4.00	4.50	4.00
Std. Deviation		.564	.560	.554	.567	0.545
Variance		.319	.314	.306	.322	0.297
Skewness		-.314	-.194	-.076	-.437	0.041
Std. Error of Skewness		.414	.414	.414	.414	0.414
Minimum		3	3	3	3	3
Maximum		5	5	5	5	5

Frequency Table

Kemampuan Pelayanan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang setuju	1	3.1	3.1	3.1
setuju	16	50.0	50.0	53.1
sangat setuju	15	46.9	46.9	100.0
Total	32	100.0	100.0	

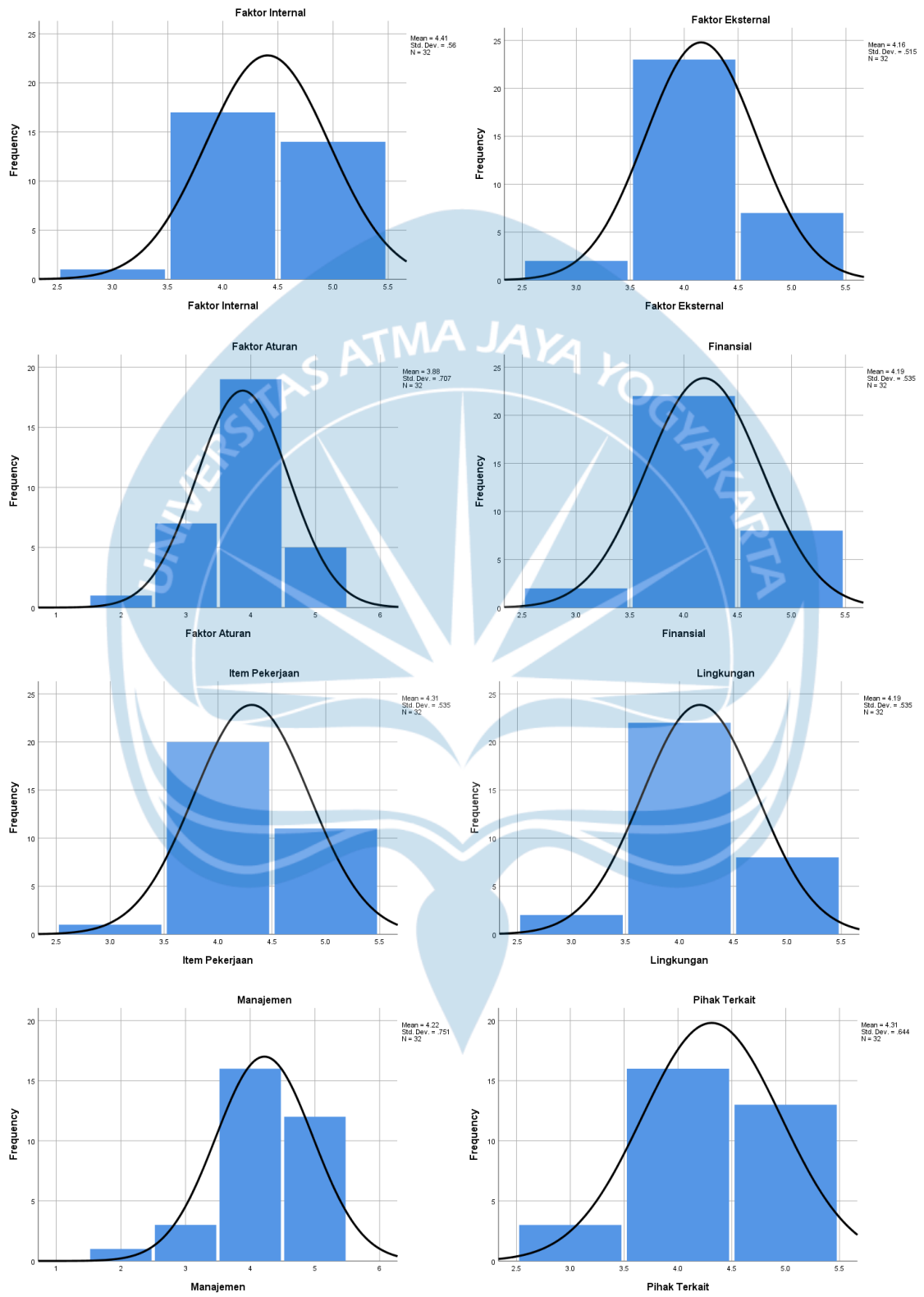
Cepat dan Tanggap	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang setuju	1	3.1	3.1	3.1
setuju	17	53.1	53.1	56.3
sangat setuju	14	43.8	43.8	100.0
Total	32	100.0	100.0	

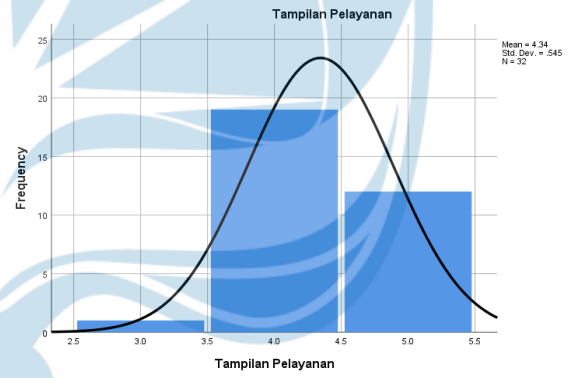
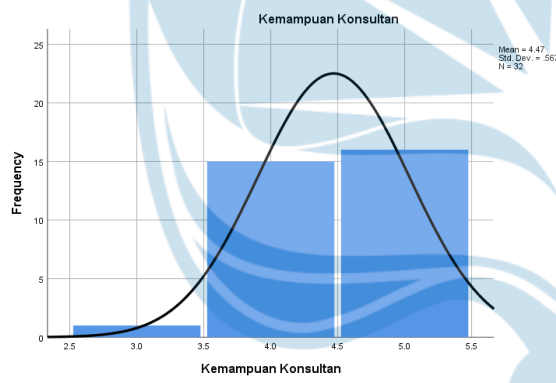
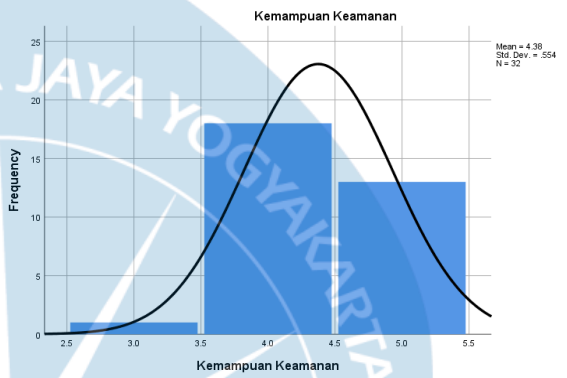
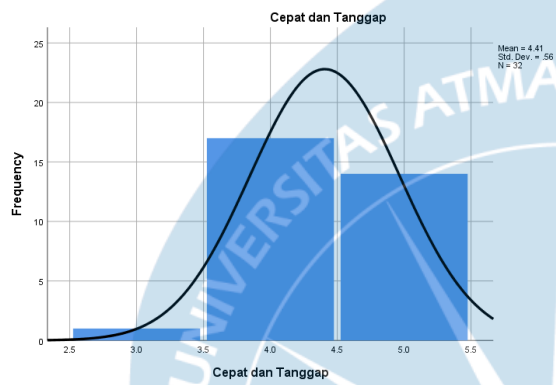
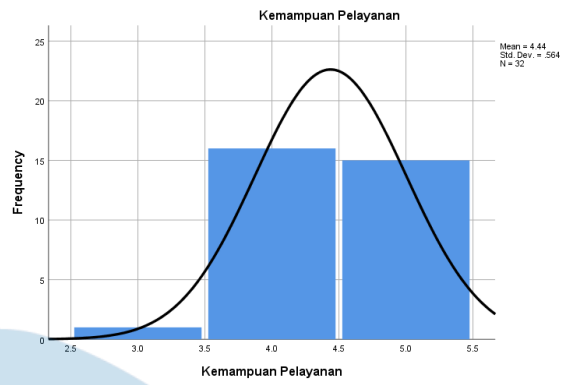
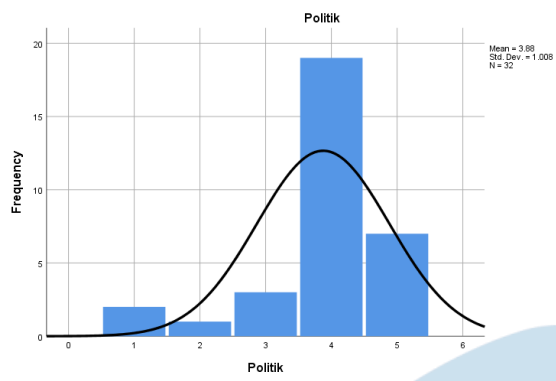
Kemampuan Keamanan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang setuju	1	3.1	3.1	3.1
setuju	18	56.3	56.3	59.4
sangat setuju	13	40.6	40.6	100.0
Total	32	100.0	100.0	

Kemampuan Konsultan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang setuju	1	3.1	3.1	3.1
setuju	15	46.9	46.9	50.0
sangat setuju	16	50.0	50.0	100.0
Total	32	100.0	100.0	

Tampilan Pelayanan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang setuju	1	3.1	3.1	3.1
setuju	19	59.4	59.4	62.5
sangat setuju	12	37.5	37.5	100.0
Total	32	100.0	100.0	

Histogram





Lampiran 3: SmartPLS Report

Please cite the use of SmartPLS: Ringle, C. M., Wende, S., and Becker, J.-M. 2015.

"SmartPLS 3." Boenningstedt: SmartPLS GmbH, <http://www.smartpls.com>.

[back to navigation](#)

Final Results

Path Coefficients

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Penawaran Harga -> Kinerja Biaya	0.740	0.756	0.079	9.342	0.000
Kinerja Biaya -> Kepuasan Pelanggan	0.499	0.546	0.151	3.296	0.001

Confidence Intervals

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	2.5%	97.5%
Kinerja Biaya -> Kepuasan Pelanggan	0.499	0.546	0.302	0.793
Penawaran Harga -> Kinerja Biaya	0.740	0.756	0.583	0.891

Confidence Intervals Bias Corrected

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Bias	2.5%	97.5%
Kinerja Biaya -> Kepuasan Pelanggan	0.499	0.546	0.047	-0.407	0.722
Penawaran Harga -> Kinerja Biaya	0.740	0.756	0.016	0.531	0.861

Total Indirect Effects

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kinerja Biaya -> Kepuasan Pelanggan					
Penawaran Harga -> Kepuasan Pelanggan	0.369	0.414	0.126	2.930	0.003
Penawaran Harga -> Kinerja Biaya					

Confidence Intervals

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	2.5%	97.5%
Kinerja Biaya -> Kepuasan Pelanggan				
Penawaran Harga -> Kepuasan Pelanggan	0.369	0.414	0.212	0.638
Penawaran Harga -> Kinerja Biaya				

Confidence Intervals Bias Corrected

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Bias	2.5%	97.5%
Kinerja Biaya -> Kepuasan Pelanggan					
Penawaran Harga -> Kepuasan Pelanggan	0.369	0.414	0.045	-0.314	0.559
Penawaran Harga -> Kinerja Biaya					

Specific Indirect Effects

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Penawaran Harga -> Kinerja Biaya -> Kepuasan Pelanggan	0.369	0.414	0.126	2.930	0.003

Confidence Intervals

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	2.5%	97.5%
Penawaran Harga -> Kinerja Biaya -> Kepuasan Pelanggan	0.369	0.414	0.212	0.638

Confidence Intervals Bias Corrected

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Bias	2.5%	97.5%
Penawaran Harga -> Kinerja Biaya -> Kepuasan Pelanggan	0.369	0.414	0.045	-0.314	0.559

Total Effects

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Penawaran Harga -> Kinerja Biaya	0.740	0.756	0.079	9.342	0.000
Kinerja Biaya -> Kepuasan Pelanggan	0.499	0.546	0.151	3.296	0.001
Penawaran Harga -> Kepuasan Pelanggan	0.369	0.414	0.126	2.930	0.003

Confidence Intervals

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	2.5%	97.5%
Kinerja Biaya -> Kepuasan Pelanggan	0.499	0.546	0.302	0.793
Penawaran Harga -> Kepuasan Pelanggan	0.369	0.414	0.212	0.638
Penawaran Harga -> Kinerja Biaya	0.740	0.756	0.583	0.891

Confidence Intervals Bias Corrected

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Bias	2.5%	97.5%
Kinerja Biaya -> Kepuasan Pelanggan	0.499	0.546	0.047	-0.407	0.722
Penawaran Harga -> Kepuasan Pelanggan	0.369	0.414	0.045	-0.314	0.559
Penawaran Harga -> Kinerja Biaya	0.740	0.756	0.016	0.531	0.861

Outer Loadings

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
X1 <- Penawaran Harga	0.845	0.830	0.109	7.787	0.000
X2 <- Penawaran Harga	0.825	0.821	0.071	11.598	0.000
X3 <- Penawaran Harga	0.789	0.785	0.090	8.768	0.000
Y1 <- Kinerja Biaya	0.831	0.834	0.066	12.575	0.000
Y2 <- Kinerja Biaya	0.817	0.820	0.069	11.838	0.000
Y3 <- Kinerja Biaya	0.890	0.883	0.057	15.589	0.000
Y4 <- Kinerja Biaya	0.785	0.779	0.080	9.800	0.000
Y5 <- Kinerja Biaya	0.864	0.864	0.051	16.855	0.000
Y6 <- Kinerja Biaya	0.550	0.546	0.175	3.148	0.002
Z1 <- Kepuasan Pelanggan	0.655	0.644	0.153	4.268	0.000
Z2 <- Kepuasan Pelanggan	0.768	0.737	0.173	4.429	0.000
Z3 <- Kepuasan Pelanggan	0.900	0.880	0.115	7.852	0.000

X = 0.820

Y = 0.789

Z = 0.783

Z4 <- Kepuasan Pelanggan	0.913	0.906	0.080	11.407	0.000
Z5 <- Kepuasan Pelanggan	0.677	0.640	0.174	3.888	0.000

Confidence Intervals

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	2.5%	97.5%
X1 <- Penawaran Harga	0.845	0.830	0.559	0.946
X2 <- Penawaran Harga	0.825	0.821	0.651	0.917
X3 <- Penawaran Harga	0.789	0.785	0.553	0.904
Y1 <- Kinerja Biaya	0.831	0.834	0.688	0.949
Y2 <- Kinerja Biaya	0.817	0.820	0.658	0.929
Y3 <- Kinerja Biaya	0.890	0.883	0.743	0.966
Y4 <- Kinerja Biaya	0.785	0.779	0.595	0.904
Y5 <- Kinerja Biaya	0.864	0.864	0.750	0.951
Y6 <- Kinerja Biaya	0.550	0.546	0.147	0.829
Z1 <- Kepuasan Pelanggan	0.655	0.644	0.284	0.871
Z2 <- Kepuasan Pelanggan	0.768	0.737	0.323	0.927
Z3 <- Kepuasan Pelanggan	0.900	0.880	0.644	0.961
Z4 <- Kepuasan Pelanggan	0.913	0.906	0.787	0.963
Z5 <- Kepuasan Pelanggan	0.677	0.640	0.218	0.881

Confidence Intervals Bias Corrected

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Bias	2.5%	97.5%
X1 <- Penawaran Harga	0.845	0.830	-0.015	0.499	0.941
X2 <- Penawaran Harga	0.825	0.821	-0.004	0.593	0.905
X3 <- Penawaran Harga	0.789	0.785	-0.004	0.484	0.893
Y1 <- Kinerja Biaya	0.831	0.834	0.003	0.647	0.933
Y2 <- Kinerja Biaya	0.817	0.820	0.003	0.604	0.912
Y3 <- Kinerja Biaya	0.890	0.883	-0.007	0.731	0.964
Y4 <- Kinerja Biaya	0.785	0.779	-0.006	0.572	0.896
Y5 <- Kinerja Biaya	0.864	0.864	0.001	0.739	0.945
Y6 <- Kinerja Biaya	0.550	0.546	-0.004	0.111	0.818
Z1 <- Kepuasan Pelanggan	0.655	0.644	-0.011	0.242	0.858
Z2 <- Kepuasan Pelanggan	0.768	0.737	-0.031	0.282	0.922
Z3 <- Kepuasan Pelanggan	0.900	0.880	-0.020	0.589	0.958
Z4 <- Kepuasan Pelanggan	0.913	0.906	-0.007	0.653	0.956
Z5 <- Kepuasan Pelanggan	0.677	0.640	-0.037	0.256	0.889

Outer Weights

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values

X1 <- Penawaran Harga	0.369	0.361	0.099	3.707	0.000
X2 <- Penawaran Harga	0.439	0.441	0.080	5.455	0.000
X3 <- Penawaran Harga	0.414	0.415	0.083	4.984	0.000
Y1 <- Kinerja Biaya	0.240	0.237	0.024	10.030	0.000
Y2 <- Kinerja Biaya	0.212	0.211	0.021	10.305	0.000
Y3 <- Kinerja Biaya	0.236	0.235	0.022	10.724	0.000
Y4 <- Kinerja Biaya	0.181	0.180	0.021	8.494	0.000
Y5 <- Kinerja Biaya	0.221	0.223	0.024	9.254	0.000
Y6 <- Kinerja Biaya	0.154	0.150	0.036	4.307	0.000
Z1 <- Kepuasan Pelanggan	0.262	0.254	0.112	2.341	0.019
Z2 <- Kepuasan Pelanggan	0.192	0.170	0.139	1.381	0.167
Z3 <- Kepuasan Pelanggan	0.280	0.267	0.092	3.042	0.002
Z4 <- Kepuasan Pelanggan	0.353	0.363	0.123	2.858	0.004
Z5 <- Kepuasan Pelanggan	0.157	0.143	0.106	1.487	0.137

Confidence Intervals

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	2.5%	97.5%
X1 <- Penawaran Harga	0.369	0.361	0.136	0.520
X2 <- Penawaran Harga	0.439	0.441	0.323	0.633
X3 <- Penawaran Harga	0.414	0.415	0.288	0.624
Y1 <- Kinerja Biaya	0.240	0.237	0.195	0.288
Y2 <- Kinerja Biaya	0.212	0.211	0.171	0.253
Y3 <- Kinerja Biaya	0.236	0.235	0.199	0.283
Y4 <- Kinerja Biaya	0.181	0.180	0.140	0.224
Y5 <- Kinerja Biaya	0.221	0.223	0.183	0.278
Y6 <- Kinerja Biaya	0.154	0.150	0.061	0.203
Z1 <- Kepuasan Pelanggan	0.262	0.254	0.048	0.491
Z2 <- Kepuasan Pelanggan	0.192	0.170	-0.189	0.310
Z3 <- Kepuasan Pelanggan	0.280	0.267	0.067	0.385
Z4 <- Kepuasan Pelanggan	0.353	0.363	0.249	0.653
Z5 <- Kepuasan Pelanggan	0.157	0.143	-0.084	0.308

Confidence Intervals Bias Corrected

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Bias	2.5%	97.5%
X1 <- Penawaran Harga	0.369	0.361	-0.008	0.127	0.516
X2 <- Penawaran Harga	0.439	0.441	0.003	0.337	0.698
X3 <- Penawaran Harga	0.414	0.415	0.001	0.309	0.685
Y1 <- Kinerja Biaya	0.240	0.237	-0.004	0.205	0.305
Y2 <- Kinerja Biaya	0.212	0.211	-0.001	0.176	0.258
Y3 <- Kinerja Biaya	0.236	0.235	-0.001	0.204	0.295
Y4 <- Kinerja Biaya	0.181	0.180	0.000	0.143	0.227
Y5 <- Kinerja Biaya	0.221	0.223	0.001	0.185	0.281
Y6 <- Kinerja Biaya	0.154	0.150	-0.004	0.055	0.201
Z1 <- Kepuasan Pelanggan	0.262	0.254	-0.008	0.092	0.549
Z2 <- Kepuasan Pelanggan	0.192	0.170	-0.021	-0.284	0.301
Z3 <- Kepuasan Pelanggan	0.280	0.267	-0.014	0.078	0.386
Z4 <- Kepuasan Pelanggan	0.353	0.363	0.010	0.259	0.777
Z5 <- Kepuasan Pelanggan	0.157	0.143	-0.013	-0.059	0.314

Quality Criteria

R Square

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kinerja Biaya	0.548	0.578	0.117	4.690	0.000
Kepuasan Pelanggan	0.249	0.321	0.144	1.724	0.085

Confidence Intervals

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	2.5%	97.5%
Kepuasan Pelanggan	0.249	0.321	0.096	0.628
Kinerja Biaya	0.548	0.578	0.340	0.795

Confidence Intervals Bias Corrected

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Bias	2.5%	97.5%
Kepuasan Pelanggan	0.249	0.321	0.072	0.065	0.518
Kinerja Biaya	0.548	0.578	0.031	0.280	0.741

R Square Adjusted

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kinerja Biaya	0.533	0.564	0.121	4.414	0.000
Kepuasan Pelanggan	0.224	0.298	0.149	1.501	0.133

Confidence Intervals

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	2.5%	97.5%
Kepuasan Pelanggan	0.224	0.298	0.066	0.616
Kinerja Biaya	0.533	0.564	0.318	0.788

Confidence Intervals Bias Corrected

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Bias	2.5%	97.5%
Kepuasan Pelanggan	0.224	0.298	0.074	0.034	0.502
Kinerja Biaya	0.533	0.564	0.032	0.256	0.733

f Square

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Penawaran Harga -> Kinerja Biaya	1.211	1.591	0.865	1.400	0.162
Kinerja Biaya -> Kepuasan Pelanggan	0.332	0.559	0.434	0.764	0.445

Confidence Intervals

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	2.5%	97.5%
Kinerja Biaya -> Kepuasan Pelanggan	0.332	0.559	0.106	1.690
Penawaran Harga -> Kinerja Biaya	1.211	1.591	0.515	3.871

Confidence Intervals Bias Corrected

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Bias	2.5%	97.5%
Kinerja Biaya -> Kepuasan Pelanggan	0.332	0.546	0.214	-0.632	0.363
Penawaran Harga -> Kinerja Biaya	1.211	0.756	-0.455	0.339	0.339

Average Variance Extracted (AVE)

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Penawaran Harga	0.672	0.668	0.084	8.038	0.000
Kinerja Biaya	0.636	0.642	0.056	11.405	0.000
Kepuasan Pelanggan	0.624	0.613	0.080	7.818	0.000

Confidence Intervals

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	2.5%	97.5%
Kepuasan Pelanggan	0.624	0.613	0.430	0.738
Kinerja Biaya	0.636	0.642	0.534	0.749
Penawaran Harga	0.672	0.668	0.473	0.803

Confidence Intervals Bias Corrected

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Bias	2.5%	97.5%
Kepuasan Pelanggan	0.624	0.613	-0.011	0.459	0.747
Kinerja Biaya	0.636	0.642	0.006	0.517	0.736
Penawaran Harga	0.672	0.668	-0.004	0.464	0.798

Composite Reliability

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Penawaran Harga	0.860	0.852	0.056	15.280	0.000
Kinerja Biaya	0.911	0.911	0.022	41.548	0.000
Kepuasan Pelanggan	0.891	0.876	0.070	12.657	0.000

Confidence Intervals

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	2.5%	97.5%
Kepuasan Pelanggan	0.891	0.876	0.763	0.933
Kinerja Biaya	0.911	0.911	0.862	0.947
Penawaran Harga	0.860	0.852	0.721	0.924

Confidence Intervals Bias Corrected

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Bias	2.5%	97.5%
Kepuasan Pelanggan	0.891	0.876	-0.015	0.809	0.939
Kinerja Biaya	0.911	0.911	-0.001	0.857	0.944
Penawaran Harga	0.860	0.852	-0.008	0.717	0.923

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kepuasan Pelanggan	0.895	0.875	0.292	3.070	0.002
Kinerja Biaya	0.898	0.902	0.021	42.525	0.000
Penawaran Harga	0.758	0.763	0.124	6.087	0.000

Confidence Intervals

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	2.5%	97.5%
Kepuasan Pelanggan	0.895	0.875	0.337	1.093
Kinerja Biaya	0.898	0.902	0.857	0.938
Penawaran Harga	0.758	0.763	0.471	0.899

Confidence Intervals Bias Corrected

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Bias	2.5%	97.5%
Kepuasan Pelanggan	0.895	0.875	-0.021	-0.601	1.007
Kinerja Biaya	0.898	0.902	0.005	0.833	0.928
Penawaran Harga	0.758	0.763	0.005	0.104	0.869

Cronbach's Alpha

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Penawaran Harga	0.756	0.743	0.102	7.413	0.000
Kinerja Biaya	0.880	0.877	0.035	24.941	0.000
Kepuasan Pelanggan	0.845	0.841	0.044	19.317	0.000

Confidence Intervals

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	2.5%	97.5%
Kepuasan Pelanggan	0.845	0.841	0.741	0.910
Kinerja Biaya	0.880	0.877	0.797	0.932
Penawaran Harga	0.756	0.743	0.490	0.877

Confidence Intervals Bias Corrected

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Bias	2.5%	97.5%
Kepuasan Pelanggan	0.845	0.841	-0.004	0.736	0.908
Kinerja Biaya	0.880	0.877	-0.003	0.791	0.930
Penawaran Harga	0.756	0.743	-0.013	0.458	0.872

Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

Confidence Intervals

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	2.5%	97.5%
Kinerja Biaya -> Kepuasan Pelanggan	0.552	0.590	0.299	0.894
Penawaran Harga -> Kepuasan Pelanggan	0.428	0.509	0.265	0.808
Penawaran Harga -> Kinerja Biaya	0.893	0.902	0.704	1.082

Confidence Intervals Bias Corrected

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Bias	2.5%	97.5%
Kinerja Biaya -> Kepuasan Pelanggan	0.552	0.590	0.038	0.265	0.839
Penawaran Harga -> Kepuasan Pelanggan	0.428	0.509	0.080	0.199	0.661
Penawaran Harga -> Kinerja Biaya	0.893	0.902	0.009	0.683	1.056

Latent Variable Correlations

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kinerja Biaya -> Kepuasan Pelanggan	0.499	0.546	0.151	3.296	0.001
Penawaran Harga -> Kepuasan Pelanggan	0.364	0.396	0.162	2.253	0.024
Penawaran Harga -> Kinerja Biaya	0.740	0.756	0.079	9.342	0.000

Confidence Intervals

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	2.5%	97.5%
Kinerja Biaya -> Kepuasan Pelanggan	0.499	0.546	0.302	0.793
Penawaran Harga -> Kepuasan Pelanggan	0.364	0.396	0.070	0.676
Penawaran Harga -> Kinerja Biaya	0.740	0.756	0.583	0.891

Confidence Intervals Bias Corrected

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Bias	2.5%	97.5%
Kinerja Biaya -> Kepuasan Pelanggan	0.499	0.546	0.047	-0.407	0.722
Penawaran Harga -> Kepuasan Pelanggan	0.364	0.396	0.031	-0.150	0.610
Penawaran Harga -> Kinerja Biaya	0.740	0.756	0.016	0.531	0.861

Model_Fit

SRMR

Confidence Intervals

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	95%	99%
Saturated Model	0.102	0.095	0.128	0.162
Estimated Model	0.102	0.103	0.141	0.174

d_ULS

Confidence Intervals

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	95%	99%
Saturated Model	1.092	0.991	1.712	2.763
Estimated Model	1.094	1.159	2.090	3.161

d_G

Confidence Intervals

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	95%	99%
Saturated Model	0.795	n/a	112.120	n/a
Estimated Model	0.795	n/a	112.660	n/a

Histograms

Path Coefficients Histogram

Indirect Effects Histogram

Total Effects Histogram

Base Data

Setting

Data file Settings	
Data file	DataAdit_rev [32 records]
Missing value marker	none
Data Setup Settings	
Algorithm to handle missing data	None
Weighting Vector	-
PLS Algorithm Settings	
Data metric	Mean 0, Var 1
Initial Weights	1.0
Max. number of iterations	300
Stop criterion	7
Use Lohmoeller settings?	No
Weighting scheme	Path
Bootstrapping Settings	
Complexity	Complete Bootstrapping
Confidence interval method	Bias-Corrected and Accelerated (BCa) Bootstrap
Parallel processing	Yes
Samples	5000
Significance level	0.05
Test type	Two Tailed
Construct Outer Weighting Mode Settings	
Kepuasan Pelanggan	Automatic
Kinerja Biaya	Automatic
Penawaran Harga	Automatic

Inner Model

	Kepuasan Pelanggan	Kinerja Biaya	Penawaran Harga
Kepuasan Pelanggan			
Kinerja Biaya	1.000		
Penawaran Harga		1.000	

Outer Model

	Kepuasan Pelanggan	Kinerja Biaya	Penawaran Harga
X1			-1.000
X2			-1.000
X3			-1.000
Y1		-1.000	
Y2		-1.000	
Y3		-1.000	
Y4		-1.000	
Y5		-1.000	
Y6		-1.000	
Z1	-1.000		
Z2	-1.000		
Z3	-1.000		
Z4	-1.000		
Z5	-1.000		

Indicator Data (Original)

Case ID	X1	X2	X3	Y1	Y2	Y3	Y4
1	3	4	3	4	4	4	4
2	4	4	4	5	5	4	5
3	4	5	4	5	4	5	4
4	3	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	4	5	5	5
6	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	4	3	3	3	4
9	4	4	4	4	4	4	4
10	2	4	4	4	5	5	5
11	4	4	4	4	5	4	5
12	4	4	3	3	4	4	3
13	4	4	5	4	4	4	4
14	4	4	4	4	5	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	3	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4
20	3	4	3	4	4	3	2
21	3	4	4	4	4	4	5
22	5	4	4	5	5	5	5
23	3	4	2	4	4	4	3
24	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	3	4	4	4	3
26	3	4	4	4	4	4	5
27	4	5	3	4	4	4	4
28	4	4	4	5	5	4	5
29	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5

Case ID	Y5	Y6	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5
1	4	3	5	4	4	4	4
2	5	2	5	5	5	5	5
3	5	5	4	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	5
5	5	4	5	4	4	5	4
6	4	3	4	5	4	5	5
7	4	4	5	4	4	4	4
8	4	4	5	4	4	4	4
9	4	4	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5
11	4	1	4	4	4	4	4
12	3	4	3	5	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4
14	5	4	4	4	5	5	5
15	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	3	3
19	4	4	5	4	4	4	4
20	3	1	4	4	4	4	4
21	4	4	4	5	5	5	4
22	5	4	4	3	3	4	4
23	3	4	5	5	5	5	5
24	4	3	4	4	4	4	5
25	5	4	5	4	5	5	5
26	4	4	4	5	4	5	4
27	5	4	4	4	4	4	4
28	5	5	5	5	5	5	4
29	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	4
31	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5

MV Descriptives

	Mean	Median	Min	Max	Standard Deviation	Excess Kurtosis	Skewness
X1	3.844	4	2	5	0.712	0.199	-0.298
X2	4.156	4	3	5	0.507	0.661	0.258
X3	3.875	4	2	5	0.696	0.520	-0.401
Y1	4.188	4	3	5	0.527	0.265	0.179
Y2	4.313	4	3	5	0.527	-0.631	0.158
Y3	4.188	4	3	5	0.527	0.265	0.179
Y4	4.219	4	2	5	0.739	1.046	-0.878
Y5	4.313	4	3	5	0.634	-0.599	-0.392
Y6	3.875	4	1	5	0.992	2.829	-1.549
Z1	4.438	4	3	5	0.556	-0.861	-0.314
Z2	4.406	4	3	5	0.551	-0.878	-0.194
Z3	4.375	4	3	5	0.545	-0.848	-0.076
Z4	4.469	5	3	5	0.558	-0.795	-0.437
Z5	4.344	4	3	5	0.537	-0.767	0.041

Indicator Data (Standardized)

Case ID	X1	X2	X3	Y1	Y2	Y3	Y4
1	-1.185	-0.308	-1.257	-0.356	-0.593	-0.356	-0.296
2	0.219	-0.308	0.180	1.543	1.305	-0.356	1.057
3	0.219	1.665	0.180	1.543	-0.593	1.543	-0.296
4	-1.185	-0.308	0.180	-0.356	-0.593	-0.356	-0.296
5	0.219	1.665	0.180	-0.356	1.305	1.543	1.057
6	0.219	-0.308	0.180	-0.356	-0.593	-0.356	-0.296
7	0.219	-0.308	0.180	-0.356	-0.593	-0.356	-0.296
8	-1.185	-2.282	0.180	-2.255	-2.492	-2.255	-0.296
9	0.219	-0.308	0.180	-0.356	-0.593	-0.356	-0.296
10	-2.590	-0.308	0.180	-0.356	1.305	1.543	1.057
11	0.219	-0.308	0.180	-0.356	1.305	-0.356	1.057
12	0.219	-0.308	-1.257	-2.255	-0.593	-0.356	-1.650
13	0.219	-0.308	1.616	-0.356	-0.593	-0.356	-0.296
14	0.219	-0.308	0.180	-0.356	1.305	-0.356	-0.296
15	0.219	-0.308	0.180	-0.356	-0.593	-0.356	-0.296
16	0.219	-0.308	-1.257	-0.356	-0.593	-0.356	-0.296
17	0.219	-0.308	0.180	-0.356	-0.593	-0.356	-0.296
18	-1.185	-2.282	-1.257	-0.356	-0.593	-0.356	-0.296
19	0.219	-0.308	0.180	-0.356	-0.593	-0.356	-0.296
20	-1.185	-0.308	-1.257	-0.356	-0.593	-2.255	-3.003
21	-1.185	-0.308	0.180	-0.356	-0.593	-0.356	1.057
22	1.624	-0.308	0.180	1.543	1.305	1.543	1.057
23	-1.185	-0.308	-2.694	-0.356	-0.593	-0.356	-1.650
24	0.219	-0.308	0.180	-0.356	-0.593	-0.356	-0.296
25	0.219	-0.308	-1.257	-0.356	-0.593	-0.356	-1.650
26	-1.185	-0.308	0.180	-0.356	-0.593	-0.356	1.057
27	0.219	1.665	-1.257	-0.356	-0.593	-0.356	-0.296
28	0.219	-0.308	0.180	1.543	1.305	-0.356	1.057
29	1.624	1.665	1.616	1.543	1.305	1.543	1.057
30	1.624	1.665	1.616	1.543	1.305	1.543	1.057
31	1.624	1.665	1.616	1.543	1.305	1.543	1.057
32	1.624	1.665	1.616	1.543	1.305	1.543	1.057

Case ID	Y5	Y6	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5
1	-0.493	-0.882	1.013	-0.737	-0.688	-0.840	-0.640
2	1.084	-1.890	1.013	1.077	1.147	0.952	1.223
3	1.084	1.134	-0.788	1.077	1.147	0.952	-0.640
4	-0.493	0.126	-0.788	-0.737	-0.688	-0.840	1.223
5	1.084	0.126	1.013	-0.737	-0.688	0.952	-0.640
6	-0.493	-0.882	-0.788	1.077	-0.688	0.952	1.223
7	-0.493	0.126	1.013	-0.737	-0.688	-0.840	-0.640
8	-0.493	0.126	1.013	-0.737	-0.688	-0.840	-0.640
9	-0.493	0.126	1.013	1.077	1.147	0.952	1.223
10	1.084	1.134	1.013	1.077	1.147	0.952	1.223
11	-0.493	-2.898	-0.788	-0.737	-0.688	-0.840	-0.640
12	-2.069	0.126	-2.588	1.077	-0.688	-0.840	-0.640
13	-0.493	0.126	-0.788	-0.737	-0.688	-0.840	-0.640
14	1.084	0.126	-0.788	-0.737	1.147	0.952	1.223
15	-0.493	0.126	-0.788	-0.737	-0.688	-0.840	-0.640
16	-0.493	0.126	-0.788	-0.737	-0.688	-0.840	-0.640

17	-0.493	0.126	-0.788	-0.737	-0.688	-0.840	-0.640
18	-0.493	0.126	-0.788	-0.737	-0.688	-2.631	-2.504
19	-0.493	0.126	1.013	-0.737	-0.688	-0.840	-0.640
20	-2.069	-2.898	-0.788	-0.737	-0.688	-0.840	-0.640
21	-0.493	0.126	-0.788	1.077	1.147	0.952	-0.640
22	1.084	0.126	-0.788	-2.552	-2.524	-0.840	-0.640
23	-2.069	0.126	1.013	1.077	1.147	0.952	1.223
24	-0.493	-0.882	-0.788	-0.737	-0.688	-0.840	1.223
25	1.084	0.126	1.013	-0.737	1.147	0.952	1.223
26	-0.493	0.126	-0.788	1.077	-0.688	0.952	-0.640
27	1.084	0.126	-0.788	-0.737	-0.688	-0.840	-0.640
28	1.084	1.134	1.013	1.077	1.147	0.952	-0.640
29	1.084	1.134	1.013	1.077	1.147	0.952	1.223
30	1.084	1.134	1.013	1.077	1.147	0.952	-0.640
31	1.084	1.134	1.013	1.077	1.147	0.952	1.223
32	1.084	1.134	1.013	1.077	1.147	0.952	1.223

