

LAMPIRAN I
KUESIONER PENELITIAN

No Hp

KUISIONER PENELITIAN

Dengan Hormat

Sehubungan dengan langkah dalam pengambilan keputusan mengenai strategi perbankan syariah di Indonesia, maka saya:

Nama : Annisa Salamah

Status : Mahasiswa Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY)

Memohon kesediaan saudara/i untuk berpartisipasi menjadi responden dengan mengisi kuisisioner berikut ini.

Responden yang terhormat saya mengucapkan terimakasih atas ketersediaan anda sebagai responden penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk melihat reputasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah tabungan haji Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta. Tidak ada kriteria yang benar dan salah dalam mengisi kuisisioner ini, untuk itu saya memohon agar saudara/i dapat memberikan jawaban pada setiap pernyataan.

Saya telah mendesain kuisisioner ini agar dapat diisi dalam waktu 10 menit. Seluruh informasi yang terkumpul akan saya gunakan hanya untuk kepentingan akademis dan tidak akan diberikan ke pihak lain. Selanjutnya data yang terkumpul akan disajikan tanpa mencantumkan nama orang dan organisasi, sehingga data tersebut tersaji dalam bentuk keseluruhan dan bukan data individu yang saudara/i berikan. *Jika ada pertanyaan terkait kuisisioner ini, sudara/i dapat menanyakan langsung ke Annisa 089631106883 atau mengirimkan email ke Annisasalamah491@gmail.com.*

BAGIAN A

Petunjuk: Berilah tanda *check list* (✓) pada kotak jawaban yang telah disediakan.

Apakah anda nasabah tabungan haji?

- Ya (silakan melanjutkan pengisian kuisisioner)
- Tidak (berhenti sampai disini/ mohon tidak melanjutkan)

Apakah anda melakukan perpindahan rekening tabungan haji dari Bank BNI Konvensional ke Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta?

- Ya (silakan melanjutkan pengisian kuisisioner)
- Tidak (berhenti sampai disini/ mohon tidak melanjutkan)

Apakah anda sudah melakukan setoran tabungan haji minimal 2 kali di bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta?

- Ya (silakan melanjutkan pengisian kuisisioner)
- Tidak (berhenti sampai disini/ mohon tidak melanjutkan)

Jenis kelamin

- Laki – laki
 Perempuan

Pendidikan terakhir

- SMP
 SMA
 S1/ Diploma
 S2
 Lainnya.....

Sudah melakukan setoran tabungan haji di bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta berapa kali

- 2 kali 6 – 10 kali
 3 – 5 kali > 10 kali

Usia

- Dibawah 20 tahun
 21 – 25 tahun
 26 – 30 tahun
 31 – 35 tahun
 > 35 tahun

Status pekerjaan

- Pelajar
 Mahasiswa
 Pegawai
 Wiraswasta
 Lainnya.....

BAGIAN B**PETUNJUK PENGISIAN**

Mohon untuk memberi tanda centang (√) pada salah satu kolom yang paling sesuai menurut saudara/i rasakan pada setiap pernyataan berikut.

BAGIAN 1

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

Ket	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
R1	Menurut saya Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta memiliki nama baik dikalangan masyarakat					
R2	Saya tidak pernah mendapatkan informasi buruk tentang Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta					
R3	Bank BTN Syariah Cabang Yogyakarta dipandang baik oleh kerabat- kerabat saya					
R4	Menurut saya Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta memiliki ciri khas dibanding bank lainnya					
R5	Saya menggunakan produk tabungan haji di Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta karena berbeda dengan bank-bank lainnya					
R6	Menurut saya, Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta cukup dikenal luas dikalangan masyarakat					
R7	Para kerabat saya mengetahui Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta					
R8	Penyingkatan nama bank memudahkan saya mengingat nama bank tersebut					
R9	Saya mengetahui bahwa Bank Negara Indonesia Syariah disebut sebagai Bank BNI Syariah					
R10	Menurut saya, Bank Negara Indonesia Syariah lebih mudah diingat dengan sebutan Bank BNI Syariah					

BAGIAN 2**PETUNJUK PENGISIAN**

Mohon untuk memberi tanda centang (√) pada salah satu kolom yang paling sesuai menurut saudara/i rasakan pada setiap pernyataan berikut.

Ket	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
KN1	Saya puas dengan keputusan saya untuk menggunakan produk dan layanan dari Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta					
KN2	Saya telah melakukan hal yang benar dengan menggunakan produk dan Layanan dari Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta					
KN3	Pilihan saya untuk menggunakan produk dan Layanan dari Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta merupakan keinginan saya					
KN4	Saya menyesali keputusan saya untuk menggunakan produk dan Layanan dari Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta*					
KN5	Jika saya harus memilih ulang, saya tidak akan menggunakan produk dan Layanan dari Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta*					
KN6	Saya tidak bahagia menggunakan produk dan Layanan dari Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta*					

BAGIAN B

PETUNJUK PENGISIAN

Mohon untuk memberi tanda centang (√) pada salah satu kolom yang paling sesuai menurut saudara/i rasakan pada setiap pernyataan berikut.

STP	TP	N	P	SP		
Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Netral	Penting	Sangat Penting		
Ket	Pernyataan	STP	TP	N	P	SP
KL1	Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta sesuai dengan hukum dan prinsip-prinsip islam					
KL2	Tidak ada bunga yang diambil atau diberikan pada produk tabungan haji					
KL3	Ketentuan produk dan layanannya islami					
KL4	Ketentuan produk tabungan haji bebas dari bunga					
KL5	Ketentuan produk – produk investasinya bagi hasil					
KL6	Nasabah merasa aman dalam bertransaksi					
KL7	Pegawai bank syariah bersifat sopan kepada nasabah					
KL8	Pegawai bank syariah memiliki pengetahuan dan pengalaman yang baik					
KL9	Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta memberikan perhatian individual kepada nasabah					
KL10	Janji Bank kepada nasabah untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu dilakukan sesuai dengan yang dijanjikan					
KL11	Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta memberikan pelayanan yang terbaik pada pelayanan pertama kali					
KL12	Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta memberikan pelayanan tepat waktu sesuai yang dijanjikan					
KL13	Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta bebas dari rekaman kesalahan					
KL14	Bank BNI Syariah cabang Yogyakarta memiliki peralatan yang modern					

Ket	Pernyataan	STP	TP	N	P	SP
KL15	Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta memiliki fasilitas fisik yang menarik secara visual					
KL16	Penataan dan pengaturan ruangan selalu diperhatikan oleh pihak Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta					
KL17	Bahan yang berkaitan dengan pelayanan bank (seperti pamflet atau pernyataan) dalam bentuk visual yang menarik					
KL18	Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta memiliki jam kerja yang sesuai bagi semua nasabah					
KL19	Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta memiliki pegawai yang memberi perhatian personal kepada nasabah					
KL20	Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta memiliki perhatian yang baik kepada nasabah					
KL21	Pegawai Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta mengatakan yang sebenarnya kepada nasabah ketika melayani					
KL22	Pegawai Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta memberikan pelayanan secara cepat kepada nasabah					
KL23	Pegawai Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta selalu ingin membantu nasabah					
KL24	Pegawai Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta tidak pernah kerepotan dalam menanggapi permintaan nasabah					

LAMPIRAN II

KARAKTERISTIK RESPONDEN

Statistics

		JenisKelamin	PendidikanTerakhir	Usia	StatusPekerjaan	BanyaknyaSektor
N	Valid	36	36	36	36	36
	Missing	0	0	0	0	0

JenisKelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki Laki	15	41.7	41.7	41.7
	Perempuan	21	58.3	58.3	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

PendidikanTerakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S1/Diploma	21	58.3	58.3	58.3
	S2	3	8.3	8.3	66.7
	SMA	12	33.3	33.3	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	>35 tahun	18	50.0	50.0	50.0
	21-25 tahun	6	16.7	16.7	66.7
	26-30 tahun	9	25.0	25.0	91.7
	31-35 tahun	3	8.3	8.3	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

StatusPekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Lainnya	12	33.3	33.3	33.3
Pegawai	15	41.7	41.7	75.0
Wiraswasta	9	25.0	25.0	100.0
Total	36	100.0	100.0	

BanyaknyaSetoran

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2 Kali	20	55.6	55.6	55.6
3-5 Kali	14	38.9	38.9	94.4
6-10 Kali	2	5.6	5.6	100.0
Total	36	100.0	100.0	

LAMPIRAN II

UJI INSTRUMEN DATA

1. Uji Validitas

a. Uji Validitas X1

Correlations

		REP1	REP2	REP3	REP4	REP5	REP6	REP7	REP8	REP9	REP10	TOTALREP
REP1	Pearson Correlation	1	.475**	.595**	.615**	.509**	.610**	.494**	.568**	.596**	.634**	.851**
	Sig. (2-tailed)		.003	.000	.000	.002	.000	.002	.000	.000	.000	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
REP2	Pearson Correlation	.475**	1	.293	.344*	.531**	.580**	.393*	.407*	.532**	.440**	.678**
	Sig. (2-tailed)	.003		.083	.040	.001	.000	.018	.014	.001	.007	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
REP3	Pearson Correlation	.595**	.293	1	.378*	.307	.229	.554**	.293	.417*	.440**	.606**
	Sig. (2-tailed)	.000	.083		.023	.069	.178	.000	.083	.011	.007	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
REP4	Pearson Correlation	.615**	.344*	.378*	1	.511**	.438**	.212	.516**	.485**	.546**	.722**
	Sig. (2-tailed)	.000	.040	.023		.001	.008	.213	.001	.003	.001	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
REP5	Pearson Correlation	.509**	.531**	.307	.511**	1	.477**	.233	.375*	.397*	.488**	.698**

	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.069	.001		.003	.171	.024	.016	.003	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
REP6	Pearson Correlation	.610**	.580**	.229	.438**	.477**	1	.351*	.667**	.569**	.469**	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.178	.008	.003		.036	.000	.000	.004	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
REP7	Pearson Correlation	.494**	.393*	.554**	.212	.233	.351*	1	.283	.401*	.453**	.587**
	Sig. (2-tailed)	.002	.018	.000	.213	.171	.036		.094	.015	.006	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
REP8	Pearson Correlation	.568**	.407*	.293	.516**	.375*	.667**	.283	1	.532**	.440**	.692**
	Sig. (2-tailed)	.000	.014	.083	.001	.024	.000	.094		.001	.007	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
REP9	Pearson Correlation	.596**	.532**	.417*	.485**	.397*	.569**	.401*	.532**	1	.642**	.781**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.011	.003	.016	.000	.015	.001		.000	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
REP10	Pearson Correlation	.634**	.440**	.440**	.546**	.488**	.469**	.453**	.440**	.642**	1	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.007	.001	.003	.004	.006	.007	.000		.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
TOTALREP	Pearson Correlation	.851**	.678**	.606**	.722**	.698**	.754**	.587**	.692**	.781**	.786**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

a. Uji Validitas X2

Correlations

	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	KL11	KL12	KL13	KL14	KL15	KL16	KL17	KL18	KL19	KL20	KL21	KL22	KL23	KL24	TOTAL LKL	
KL1	Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	1 36	.479** 36	.710** 36	.468** 36	.199 36	.576** 36	.570** 36	.454** 36	.470** 36	.590** 36	.446** 36	.353* 36	.292 36	.316 36	.428** 36	.383* 36	.360* 36	.495** 36	.221 36	.437** 36	.397* 36	.336* 36	.429** 36	.267 36	.638** 36
KL2	Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	.479** 36	1 36	.594** 36	.698** 36	.312 36	.571** 36	.542** 36	.516** 36	.477** 36	.679** 36	.450** 36	.489** 36	.378* 36	.351* 36	.422* 36	.514** 36	.547** 36	.584** 36	.355* 36	.499** 36	.568** 36	.420* 36	.659** 36	.525** 36	.741** 36

KL9	Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	.470**	.477**	.494**	.296	.264	.553**	.416*	.716**	1	.536**	.622**	.594**	.573**	.538**	.606**	.474**	.704**	.513**	.633**	.549**	.441**	.642**	.437**	.539**	.764**
KL10	Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	.590**	.679**	.654**	.710**	.318	.474**	.425**	.527**	.536**	1	.566**	.633**	.551**	.394*	.710**	.355*	.445**	.571**	.465**	.675**	.556**	.520**	.640**	.612**	.799**
KL11	Pears on Correl ation Sig. (2- tailed) N	.446**	.450**	.577**	.450**	.240	.473**	.388*	.484**	.622**	.566**	1	.532**	.474**	.318	.498**	.433**	.561**	.695**	.411*	.514**	.459**	.511**	.554**	.458**	.702**

KL24	Pears on Correlation	.267	.525**	.326	.383*	.525**	.496**	.392*	.504**	.539**	.612**	.458**	.507**	.564**	.553**	.623**	.530**	.537**	.553**	.506**	.585**	.526**	.621**	.812**	1	.742**
	Sig. (2-tailed)	.116	.001	.052	.021	.001	.002	.018	.002	.001	.000	.005	.002	.000	.000	.000	.001	.001	.000	.002	.000	.001	.000	.000		.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
TOTA LKL	Pears on Correlation	.638**	.741**	.687**	.658**	.430**	.701**	.721**	.734**	.764**	.799**	.702**	.736**	.755**	.676**	.758**	.724**	.748**	.774**	.549**	.793**	.764**	.749**	.827**	.742**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.009	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36

** . Correlation is significant at the 0.01 level

(2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-

tailed).

b. Uji Validitas Y

Correlations

		KEP1	KEP2	KEP3	KEP4	KEP5	KEP6	TOTALKEP
KEP1	Pearson Correlation	1	.702**	.793**	.524**	.317	.440**	.783**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.059	.007	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36
KEP2	Pearson Correlation	.702**	1	.755**	.423*	.336*	.290	.726**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.010	.045	.086	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36
KEP3	Pearson Correlation	.793**	.755**	1	.568**	.252	.306	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.138	.069	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36
KEP4	Pearson Correlation	.524**	.423*	.568**	1	.575**	.663**	.841**
	Sig. (2-tailed)	.001	.010	.000		.000	.000	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36
KEP5	Pearson Correlation	.317	.336*	.252	.575**	1	.542**	.697**
	Sig. (2-tailed)	.059	.045	.138	.000		.001	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36
KEP6	Pearson Correlation	.440**	.290	.306	.663**	.542**	1	.762**
	Sig. (2-tailed)	.007	.086	.069	.000	.001		.000
	N	36	36	36	36	36	36	36
TOTALKEP	Pearson Correlation	.783**	.726**	.749**	.841**	.697**	.762**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	36	36	36	36	36	36	36

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

1. Uji Realibilitas

a. Uji Realibilitas X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.890	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
REP1	34.61	16.930	.802	.866
REP2	34.72	19.406	.623	.882
REP3	34.89	19.416	.532	.886
REP4	34.97	17.456	.630	.879
REP5	35.03	17.228	.587	.885
REP6	34.75	17.279	.671	.876
REP7	34.78	19.092	.495	.887
REP8	34.72	19.349	.638	.881
REP9	34.58	17.050	.705	.873
REP10	34.69	17.247	.716	.872

b. Uji Realibilitas X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.957	24

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KL1	89.92	130.993	.589	.957
KL2	90.17	130.200	.706	.955
KL3	89.72	131.978	.650	.955

KL4	89.72	134.206	.624	.955
KL5	89.97	139.799	.397	.957
KL6	89.61	132.530	.668	.955
KL7	89.75	133.507	.693	.955
KL8	89.64	132.180	.704	.955
KL9	89.89	131.244	.736	.954
KL10	89.94	130.797	.775	.954
KL11	89.75	135.279	.677	.955
KL12	89.97	131.113	.704	.955
KL13	90.08	130.764	.724	.954
KL14	89.89	131.759	.636	.956
KL15	90.00	133.200	.734	.954
KL16	89.72	134.606	.700	.955
KL17	89.89	136.273	.730	.955
KL18	89.81	131.247	.748	.954
KL19	90.06	134.740	.501	.957
KL20	89.86	133.266	.773	.954
KL21	89.83	132.486	.739	.954
KL22	90.00	131.943	.720	.954
KL23	89.89	130.102	.806	.953
KL24	89.81	134.733	.720	.955

c. Uji Realibilitas Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.842	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KEP1	19.33	5.371	.699	.807
KEP2	19.33	5.200	.596	.820
KEP3	19.31	5.533	.662	.815

KEP4	19.36	4.637	.743	.789
KEP5	19.42	5.164	.542	.832
KEP6	19.36	4.580	.593	.830

LAMPIRAN IV
STATISTIK DESKRIPTIF

Descriptive Statistics

	N	Mean
REPUTASI	36	38.64
KL	36	93.78
KEPUASAN	36	23.22
Valid N (listwise)	36	

Correlations

		REPUTASI	KL	KEPUASAN
REPUTASI	Pearson Correlation	1	.755**	.732**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	36	36	36
KL	Pearson Correlation	.755**	1	.745**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	36	36	36
KEPUASAN	Pearson Correlation	.732**	.745**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	36	36	36

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

LAMPIRAN V

a. Uji Multikolonieritas

		Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.278	2.463		2.143	.040		
	REPUTASI	.223	.093	.393	2.408	.022	.430	2.323
	KL	.099	.036	.449	2.751	.010	.430	2.323

a. Dependent Variable: KEPUASAN

b. Uji Heteroskedestisitas

		Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.501	1.436		1.045	.303		
	REPUTASI	-.033	.054	-.160	-.605	.549	.430	2.323
	KL	.011	.021	.143	.541	.592	.430	2.323

a. Dependent Variable: AbsUt

c. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		36
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.63757543
Most Extreme Differences	Absolute	.114
	Positive	.089
	Negative	-.114

Kolmogorov-Smirnov Z	.686
Asymp. Sig. (2-tailed)	.734
a. Test distribution is Normal.	

LAMPIRAN VI

UJI HIPOTESIS

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.789 ^a	.622	.599	1.686

a. Predictors: (Constant), KL, REPUTASI

b. Dependent Variable: KEPUASAN

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	154.364	2	77.182	27.137	.000 ^a
	Residual	93.858	33	2.844		
	Total	248.222	35			

a. Predictors: (Constant), KL, REPUTASI

b. Dependent Variable: KEPUASAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.278	2.463		2.143	.040		
	REPUTASI	.223	.093	.393	2.408	.022	.430	2.323
	KL	.099	.036	.449	2.751	.010	.430	2.323

a. Dependent Variable: KEPUASAN

