

## **Kuesioner**

**Dalam Rangka Penyusunan Tesis**

**Judul:**

**“PENGARUH PERSEPSI PADA KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH BRI KANCA  
WONOSARI”**

**Peneliti:**

**Eko Budi Purnomo**

## **PENGANTAR**

Perkenalkanlah kami meminta kesediaan Bapak, Ibu, Saudara/i berpartisipasi dalam mengisi dan menjawab seluruh pertanyaan yang ada dalam kuesioner ini. Penelitian ini digunakan untuk menyusun Tesis dengan judul Pengaruh Persepsi Nasabah BRI Pada Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah BRI Wonosari. Untuk itu diharapkan para responden dapat memberikan jawaban yang sebenar –benarnya. Atas waktu dan kesediannya saya ucapkan terimakasih.

### **I. PETUNJUK PENGISIAN**

Sebelum Bapak/ Ibu/ Sdr/ i mengisi kuesioner ini ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, yaitu sebagai berikut:

1. Bacalah dengan cermat setiap butir pernyataan dalam kuesioner ini.
2. Pilihlah jawaban yang paling sesuai dengan keadaan Bapak/ Ibu/ Sdr/i.
3. Berilah tanda centang (√) pada kolom yang sesuai dengan pilihan.
4. Tidak ada jawaban yang benar atau salah dalam kuesioner ini.
5. Keterangan Jawaban:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

## II. IDENTITAS RESPONDEN

Usia : .....

Jenis Kelamin : 1. Laki-Laki 2. Perempuan

Status : 1. Menikah 2. Belum Menikah

Perkawinan : 3. Janda/ Duda

Pendidikan : 1. Tidak pernah sekolah 4. SLTA  
 2. SD 5. Dipl (1 /2 3/BA)\*\*  
 3. SLTP 6. S -1/ S-2/ S-3

Pekerjaan :

Penghasilan : 1. <1.000.000  
 2. 1.100.000 – 3.000.000  
 3. 3.100.000 – 5.000.000  
 4. > 5100.000  
 5. ....

### A. Service Quality (Kualitas Layanan)

No	Pernyataan	Skala				
		STS	TS	N	S	SS
<b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>						
1	Bank Rakyat Indonesia memberikan pelayanan yang baik (senyum, sapa, salam) sepanjang hari kepada semua nasabah.					
2	Bank Rakyat Indonesia menawarkan kepada nasabah tentang produk-produk BRI					
3	Pegawai Bank Rakyat tetap ada pada jam-jam kerja					
<b>Daya tangkap (<i>Responsiveness</i>)</b>						
4	Pegawai Bank Rakyat Indonesia selalu tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi.					
5	Pegawai Bank Rakyat Indonesia melayani transaksi dengan cepat, tepat dan efisien.					
6	Pegawai Bank Rakyat Indonesia memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan					

	permasalahan nasabah.					
<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>						
7	Bank Rakyat Indonesia menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi.					
8	Bank Rakyat Indonesia dapat menyimpan data dengan benar dan akurat.					
9	Bank Rakyat Indonesia menjadi tempat yang terpercaya dalam menyimpan uang.					
<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>						
10	Pegawai Bank Rakyat Indonesia mampu memahami kebutuhan nasabah.					
11	Pegawai Bank Rakyat Indonesia selalu menyampaikan informasi kepada nasabah sampai nasabah benar-benar mengerti.					
12	Pegawai Bank Rakyat Indonesia bersikap ramah dan sopan dalam melayani transaksi.					
<b>Bukti langsung (<i>Tangibles</i>)</b>						
13	Pegawai Bank Rakyat Indonesia selalu berpakaian dan berpenampilan rapi dan sopan.					
14	Ruangan Bank Rakyat Indonesia selalu terjaga kebersihan dan kenyamanannya.					
15	Fasilitas ATM Bank Rakyat Indonesia tersedia secara memadai dan dapat berfungsi dengan baik.					

## B. Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	Skala				
		STS	TS	N	S	SS
<i>Expectations</i>						
1	Saya merasa kualitas layanan BRI sesuai dengan yang saya harapkan					
2	Saya merasa senang menjadi nasabah BRI					

<i>Performance</i>					
3	Produk dan jasa yang diberikan oleh pihak bank sesuai dengan penjelasan.				
4	Produk yang dikeluarkan oleh pihak bank memberikan keuntungan yang sesuai dengan kriteria.				
<i>Comparison</i>					
5	Kinerja pelayanan dan kualitas produk yang saya terima lebih baik dibandingkan dengan produk bank lainnya.				
6	Saya yakin akan layanan Bank BRI				
<i>Confirmation/disconfirmation</i>					
7	saya merasa senang setelah mendapat pelayanan Bank BRI				
8	saya merasa puas setelah mendapat pelayanan Bank BRI				

### C. *Loyalitas Nasabah*

No	Pernyataan	Skala				
		STS	TS	N	S	SS
<i>Say positive things</i>						
1	Saya menyampaikan hal-hal baik kepada rekan mengenai Bank BRI					
<i>Recommend friend</i>						
2	Saya menyarankan teman teman untuk menjadi nasabah BRI					
<i>Continue purchasing</i>						
3	Saya lebih memilih layanan BRI dibanding layanan bank lain					
4	Saya saya akan tetap menjadi nasabah BRI					
5	Saya tidak akan pindah ke Bank lain					

**LAMPIRAN B –INSTRUMEN**

PERSEPSI KUALITAS LAYANAN															JUMLAH
PKL1	PKL2	PKL3	PKL4	PKL5	PKL6	PKL7	PKL8	PKL9	PKL10	PKL11	PKL12	PKL13	PKL14	PKL15	
4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	65
5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	67
5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	66
5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	67
5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	65
4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	72
4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	69
4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	63
4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	66
4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	71
4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	68
4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	65
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	71
3	4	3	4	3	5	4	3	3	4	5	4	3	3	4	55
4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	54
3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	52
4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	52
3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	51
4	3	4	3	3	5	4	4	4	3	5	4	4	4	3	57
3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	50
3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	50
4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	52
3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	50
4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	57
3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	49

4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	55
4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	54
4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	51
2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	34
2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	35

KEPUASAN KONSUMEN								JUMLAH
KEP1	KEP2	KEP3	KEP4	KEP5	KEP6	KEP7	KEP8	
4	3	3	3	3	3	3	3	25
3	4	4	4	4	4	4	4	31
4	4	4	4	3	4	4	3	30
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	5	5	3	5	5	3	5	34
5	5	5	4	4	5	4	4	36
4	4	3	5	5	3	5	5	34
4	5	4	5	3	4	5	3	33
5	5	3	5	5	3	5	5	36
3	5	4	5	4	4	5	4	34
5	5	4	4	4	4	4	4	34
3	3	4	3	3	4	3	3	26
3	3	3	4	4	3	4	4	28
4	4	3	4	3	3	4	3	28
4	3	3	4	4	3	4	4	29
3	3	3	3	4	3	3	4	26
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	5	4	3	4	4	3	4	30
3	3	4	3	3	4	3	3	26
3	3	3	4	3	3	4	3	26
3	5	5	3	3	5	3	3	30
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	3	4	3	3	4	3	3	27
5	3	3	4	3	3	4	3	28
3	4	4	5	4	4	5	4	33
3	4	3	3	3	3	3	3	25
3	3	3	3	3	3	3	3	24
2	5	2	2	2	2	2	2	19



LOYALITAS					JUMLAH
LO1	LO2	LO3	LO4	LO5	
4	4	3	4	4	19
3	3	3	3	3	15
4	3	3	3	3	16
4	4	4	4	4	20
4	4	3	3	3	17
3	3	3	3	4	16
4	3	3	3	4	17
3	4	4	3	5	19
4	3	3	3	4	17
3	4	3	4	5	19
3	3	3	3	5	17
4	4	4	3	4	19
4	4	4	4	4	20
4	3	3	4	4	18
4	3	3	3	4	17
4	3	3	4	5	19
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	3	5	20
3	3	4	4	4	18
3	4	3	3	4	17
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	4	16
4	5	3	4	4	20
3	3	3	3	4	16
3	4	4	4	4	19
3	3	3	3	4	16
3	5	3	3	5	19
2	2	3	2	4	13

Uji instrumen

**Correlations**

Correlations<sup>a</sup>

		PKL	PKL1	PKL2	PKL3	PKL4	PKL5	PKL6	PKL7
PKL	Pearson Correlation	1	.810**	.849**	.855**	.829**	.839**	.614**	.776**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
PKL1	Pearson Correlation	.810**	1	.610**	.735**	.668**	.720**	.517**	.506**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.003	.004
PKL2	Pearson Correlation	.849**	.610**	1	.742**	.868**	.725**	.451	.666**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.012	.000
PKL3	Pearson Correlation	.855**	.735**	.742**	1	.670**	.802**	.415	.695**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.022	.000
PKL4	Pearson Correlation	.829**	.668**	.868**	.670**	1	.651**	.436	.559**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.016	.001
PKL5	Pearson Correlation	.839**	.720**	.725**	.802**	.651**	1	.402	.575**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.028	.001
PKL6	Pearson Correlation	.614**	.517**	.451	.415	.436	.402	1	.313
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.012	.022	.016	.028		.092
PKL7	Pearson Correlation	.776**	.506**	.666**	.695**	.559**	.575**	.313	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.000	.000	.001	.001	.092	

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

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

a. Listwise N=30

## Correlations

Correlations<sup>a</sup>

		PKL	PKL8	PKL9	PKL10	PKL11	PKL12	PKL13	PKL14	PKL15
PKL	Pearson Correlation	1	.883**	.874**	.812**	.614**	.776**	.883**	.874**	.812**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
PKL8	Pearson Correlation	.883**	1	.803**	.661**	.423	.748**	1.000**	.803**	.661**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.020	.000	.000	.000	.000
PKL9	Pearson Correlation	.874**	.803**	1	.584**	.471**	.587**	.803**	1.000**	.584**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.009	.001	.000	.000	.001
PKL10	Pearson Correlation	.812**	.661**	.584**	1	.476**	.578**	.661**	.584**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.008	.001	.000	.001	.000
PKL11	Pearson Correlation	.614**	.423	.471**	.476**	1	.313	.423	.471**	.476**
	Sig. (2-tailed)	.000	.020	.009	.008		.092	.020	.009	.008
PKL12	Pearson Correlation	.776**	.748**	.587**	.578**	.313	1	.748**	.587**	.578**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.001	.092		.000	.001	.001
PKL13	Pearson Correlation	.883**	1.000**	.803**	.661**	.423	.748**	1	.803**	.661**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.020	.000		.000	.000
PKL14	Pearson Correlation	.874**	.803**	1.000**	.584**	.471**	.587**	.803**	1	.584**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.009	.001	.000		.001
PKL15	Pearson Correlation	.812**	.661**	.584**	1.000**	.476**	.578**	.661**	.584**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.008	.001	.000	.001	

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

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

**Correlations<sup>a</sup>**

		PKL	PKL8	PKL9	PKL10	PKL11	PKL12	PKL13	PKL14	PKL15
PKL	Pearson Correlation	1	.883**	.874**	.812**	.614**	.776**	.883**	.874**	.812**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
PKL8	Pearson Correlation	.883**	1	.803**	.661**	.423	.748**	1.000**	.803**	.661**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.020	.000	.000	.000	.000
PKL9	Pearson Correlation	.874**	.803**	1	.584**	.471**	.587**	.803**	1.000**	.584**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.009	.001	.000	.000	.001
PKL10	Pearson Correlation	.812**	.661**	.584**	1	.476**	.578**	.661**	.584**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.008	.001	.000	.001	.000
PKL11	Pearson Correlation	.614**	.423	.471**	.476**	1	.313	.423	.471**	.476**
	Sig. (2-tailed)	.000	.020	.009	.008		.092	.020	.009	.008
PKL12	Pearson Correlation	.776**	.748**	.587**	.578**	.313	1	.748**	.587**	.578**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.001	.092		.000	.001	.001
PKL13	Pearson Correlation	.883**	1.000**	.803**	.661**	.423	.748**	1	.803**	.661**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.020	.000		.000	.000
PKL14	Pearson Correlation	.874**	.803**	1.000**	.584**	.471**	.587**	.803**	1	.584**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.009	.001	.000		.001
PKL15	Pearson Correlation	.812**	.661**	.584**	1.000**	.476**	.578**	.661**	.584**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.008	.001	.000	.001	

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

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

a. Listwise N=30

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.962	15

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PKL1	53.9667	86.033	.779	.960
PKL2	53.9333	83.789	.820	.959
PKL3	53.9333	84.271	.828	.959
PKL4	53.9333	85.306	.800	.959
PKL5	53.8333	84.626	.810	.959
PKL6	53.6667	90.161	.566	.963
PKL7	54.0000	87.655	.744	.960
PKL8	54.1000	84.921	.863	.958
PKL9	53.9333	83.926	.851	.958
PKL10	53.8667	85.430	.780	.960
PKL11	53.6667	90.161	.566	.963
PKL12	54.0000	87.655	.744	.960
PKL13	54.1000	84.921	.863	.958
PKL14	53.9333	83.926	.851	.958
PKL15	53.8667	85.430	.780	.960

## Correlations

Correlations<sup>a</sup>

		KEP	KEP1	KEP2	KEP3	KEP4	KEP5	KEP6	KEP7	KEP8
KEP	Pearson Correlation	1	.623**	.598**	.667**	.775**	.808**	.667**	.775**	.808**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
KEP1	Pearson Correlation	.623**	1	.182	.244	.544**	.388	.244	.544**	.388
	Sig. (2-tailed)	.000		.335	.194	.002	.034	.194	.002	.034
KEP2	Pearson Correlation	.598**	.182	1	.464**	.286	.352	.464**	.286	.352
	Sig. (2-tailed)	.000	.335		.010	.125	.057	.010	.125	.057
KEP3	Pearson Correlation	.667**	.244	.464**	1	.204	.377	1.000**	.204	.377
	Sig. (2-tailed)	.000	.194	.010		.279	.040	.000	.279	.040
KEP4	Pearson Correlation	.775**	.544**	.286	.204	1	.576**	.204	1.000**	.576**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.125	.279		.001	.279	.000	.001
KEP5	Pearson Correlation	.808**	.388	.352	.377	.576**	1	.377	.576**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000	.034	.057	.040	.001		.040	.001	.000
KEP6	Pearson Correlation	.667**	.244	.464**	1.000**	.204	.377	1	.204	.377
	Sig. (2-tailed)	.000	.194	.010	.000	.279	.040		.279	.040
KEP7	Pearson Correlation	.775**	.544**	.286	.204	1.000**	.576**	.204	1	.576**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.125	.279	.000	.001	.279		.001
KEP8	Pearson Correlation	.808**	.388	.352	.377	.576**	1.000**	.377	.576**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.034	.057	.040	.001	.000	.040	.001	

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

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

**Correlations<sup>a</sup>**

		KEP	KEP1	KEP2	KEP3	KEP4	KEP5	KEP6	KEP7	KEP8
KEP	Pearson Correlation	1	.623**	.598**	.667**	.775**	.808**	.667**	.775**	.808**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
KEP1	Pearson Correlation	.623**	1	.182	.244	.544**	.388*	.244	.544**	.388*
	Sig. (2-tailed)	.000		.335	.194	.002	.034	.194	.002	.034
KEP2	Pearson Correlation	.598**	.182	1	.464**	.286	.352	.464**	.286	.352
	Sig. (2-tailed)	.000	.335		.010	.125	.057	.010	.125	.057
KEP3	Pearson Correlation	.667**	.244	.464**	1	.204	.377*	1.000**	.204	.377*
	Sig. (2-tailed)	.000	.194	.010		.279	.040	.000	.279	.040
KEP4	Pearson Correlation	.775**	.544**	.286	.204	1	.576**	.204	1.000**	.576**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.125	.279		.001	.279	.000	.001
KEP5	Pearson Correlation	.808**	.388*	.352	.377*	.576**	1	.377*	.576**	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.000	.034	.057	.040	.001		.040	.001	.000
KEP6	Pearson Correlation	.667**	.244	.464**	1.000**	.204	.377*	1	.204	.377*
	Sig. (2-tailed)	.000	.194	.010	.000	.279	.040		.279	.040
KEP7	Pearson Correlation	.775**	.544**	.286	.204	1.000**	.576**	.204	1	.576**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.125	.279	.000	.001	.279		.001
KEP8	Pearson Correlation	.808**	.388*	.352	.377*	.576**	1.000**	.377*	.576**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.034	.057	.040	.001	.000	.040	.001	

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

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

a. Listwise N=30

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.862	8

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KEP1	26.1000	16.576	.493	.859
KEP2	25.7667	16.599	.456	.864
KEP3	26.0667	16.478	.557	.851
KEP4	25.9667	15.413	.685	.836
KEP5	26.1000	15.472	.735	.831
KEP6	26.0667	16.478	.557	.851
KEP7	25.9667	15.413	.685	.836
KEP8	26.1000	15.472	.735	.831



## Correlations

Correlations<sup>a</sup>

		LO	LO1	LO2	LO3	LO4	LO5
LO	Pearson Correlation	1	.605**	.785**	.661**	.775**	.378
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.039
LO1	Pearson Correlation	.605**	1	.350	.263	.493**	-.176
	Sig. (2-tailed)	.000		.058	.161	.006	.351
LO2	Pearson Correlation	.785**	.350	1	.390	.469**	.213
	Sig. (2-tailed)	.000	.058		.033	.009	.258
LO3	Pearson Correlation	.661**	.263	.390	1	.450	.116
	Sig. (2-tailed)	.000	.161	.033		.013	.543
LO4	Pearson Correlation	.775**	.493**	.469**	.450	1	.089
	Sig. (2-tailed)	.000	.006	.009	.013		.638
LO5	Pearson Correlation	.378	-.176	.213	.116	.089	1
	Sig. (2-tailed)	.039	.351	.258	.543	.638	

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

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

a. Listwise N=30

**Reliability**  
**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.648	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LO1	14.4333	2.461	.349	.619
LO2	14.4000	1.903	.560	.504
LO3	14.6000	2.455	.467	.571
LO4	14.5667	2.116	.598	.497
LO5	13.8667	2.947	.088	.725

## LAMPIRAN C – DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN

USIA	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PENGHASILAN
20 - 30 Tahun	Perempuan	Diploma	> 5 Juta
20 - 30 Tahun	Perempuan	Diploma	1 - 3 Juta
20 - 30 Tahun	Laki-laki	Diploma	> 5 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	Sarjana	3 - 5 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	Sarjana	> 5 Juta
20 - 30 Tahun	Laki-laki	Diploma	3 - 5 Juta
< 20 Tahun	Perempuan	SLTA	> 5 Juta
20 - 30 Tahun	Perempuan	Diploma	3 - 5 Juta
< 20 Tahun	Laki-laki	SLTA	> 5 Juta
20 - 30 Tahun	Perempuan	Diploma	3 - 5 Juta
20 - 30 Tahun	Perempuan	Diploma	3 - 5 Juta
20 - 30 Tahun	Perempuan	Diploma	> 5 Juta
30 - 40 Tahun	Perempuan	SLTA	3 - 5 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	SLTA	3 - 5 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	Diploma	> 5 Juta
30 - 40 Tahun	Perempuan	Diploma	3 - 5 Juta
30 - 40 Tahun	Perempuan	Sarjana	> 5 Juta
30 - 40 Tahun	Perempuan	Sarjana	3 - 5 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	SLTA	> 5 Juta
30 - 40 Tahun	Perempuan	SLTA	3 - 5 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	Diploma	> 5 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	Diploma	3 - 5 Juta
30 - 40 Tahun	Perempuan	SLTA	> 5 Juta
< 20 Tahun	Perempuan	SLTA	> 5 Juta
20 - 30 Tahun	Laki-laki	Diploma	3 - 5 Juta
20 - 30 Tahun	Perempuan	Diploma	3 - 5 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	Sarjana	> 5 Juta
< 20 Tahun	Perempuan	SLTA	3 - 5 Juta
20 - 30 Tahun	Perempuan	Sarjana	1 - 3 Juta
< 20 Tahun	Laki-laki	SLTA	1 - 3 Juta
20 - 30 Tahun	Laki-laki	SLTA	3 - 5 Juta
< 20 Tahun	Perempuan	SLTA	1 - 3 Juta
20 - 30 Tahun	Laki-laki	Sarjana	1 - 3 Juta
20 - 30 Tahun	Perempuan	SLTA	3 - 5 Juta
30 - 40 Tahun	Perempuan	SLTA	< 1 Juta

30 - 40 Tahun	Perempuan	Diploma	< 1 Juta
30 - 40 Tahun	Perempuan	Diploma	3 - 5 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	SLTA	> 5 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	SLTA	3 - 5 Juta
30 - 40 Tahun	Perempuan	SLTA	> 5 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	SLTA	1 - 3 Juta
30 - 40 Tahun	Perempuan	Diploma	3 - 5 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	Diploma	> 5 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	SLTA	3 - 5 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	SLTA	> 5 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	Diploma	3 - 5 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	Diploma	> 5 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	Diploma	3 - 5 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	Diploma	> 5 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	Diploma	> 5 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	Diploma	> 5 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	Sarjana	> 5 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	Sarjana	1 - 3 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	Sarjana	> 5 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	Sarjana	> 5 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	Diploma	3 - 5 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	Diploma	1 - 3 Juta
30 - 40 Tahun	Perempuan	Diploma	1 - 3 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	Diploma	> 5 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	Diploma	> 5 Juta
30 - 40 Tahun	Perempuan	Sarjana	3 - 5 Juta
30 - 40 Tahun	Perempuan	Sarjana	> 5 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	Sarjana	1 - 3 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	Sarjana	> 5 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	Sarjana	< 1 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	Sarjana	> 5 Juta
30 - 40 Tahun	Perempuan	Sarjana	< 1 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	Diploma	> 5 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	Diploma	< 1 Juta
30 - 40 Tahun	Perempuan	Diploma	1 - 3 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	Diploma	< 1 Juta

30 - 40 Tahun	Perempuan	Diploma	1 - 3 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	Sarjana	3 - 5 Juta
30 - 40 Tahun	Perempuan	Sarjana	1 - 3 Juta
30 - 40 Tahun	Perempuan	Sarjana	1 - 3 Juta
30 - 40 Tahun	Perempuan	Sarjana	1 - 3 Juta
30 - 40 Tahun	Perempuan	Sarjana	< 1 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	Sarjana	< 1 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	Sarjana	< 1 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	Diploma	> 5 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	Sarjana	3 - 5 Juta
30 - 40 Tahun	Perempuan	Sarjana	> 5 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	Sarjana	3 - 5 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	Sarjana	1 - 3 Juta
30 - 40 Tahun	Perempuan	Sarjana	3 - 5 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	Diploma	3 - 5 Juta
30 - 40 Tahun	Perempuan	Sarjana	3 - 5 Juta
30 - 40 Tahun	Perempuan	Sarjana	3 - 5 Juta
30 - 40 Tahun	Perempuan	Sarjana	3 - 5 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	Sarjana	> 5 Juta
30 - 40 Tahun	Perempuan	Sarjana	3 - 5 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	Diploma	> 5 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	Diploma	3 - 5 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	Diploma	3 - 5 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	Diploma	> 5 Juta
30 - 40 Tahun	Laki-laki	Sarjana	> 5 Juta
< 20 Tahun	Laki-laki	Sarjana	3 - 5 Juta
20 - 30 Tahun	Laki-laki	Diploma	> 5 Juta
< 20 Tahun	Laki-laki	Diploma	3 - 5 Juta
< 20 Tahun	Laki-laki	Sarjana	1 - 3 Juta
< 20 Tahun	Laki-laki	Sarjana	3 - 5 Juta
20 - 30 Tahun	Perempuan	Diploma	> 5 Juta
< 20 Tahun	Laki-laki	Diploma	3 - 5 Juta
< 20 Tahun	Laki-laki	Diploma	> 5 Juta
20 - 30 Tahun	Perempuan	Sarjana	3 - 5 Juta
< 20 Tahun	Laki-laki	Sarjana	> 5 Juta
< 20 Tahun	Laki-laki	SLTA	3 - 5 Juta
< 20 Tahun	Laki-laki	Sarjana	> 5 Juta

20 - 30 Tahun	Perempuan	Diploma	3 - 5 Juta
< 20 Tahun	Laki-laki	Diploma	> 5 Juta
< 20 Tahun	Laki-laki	SLTA	1 - 3 Juta
20 - 30 Tahun	Perempuan	SLTA	1 - 3 Juta
< 20 Tahun	Laki-laki	SLTA	< 1 Juta
< 20 Tahun	Laki-laki	SLTA	3 - 5 Juta
< 20 Tahun	Laki-laki	SLTA	1 - 3 Juta
20 - 30 Tahun	Perempuan	Sarjana	1 - 3 Juta
< 20 Tahun	Laki-laki	Sarjana	3 - 5 Juta
< 20 Tahun	Laki-laki	SLTA	3 - 5 Juta
20 - 30 Tahun	Perempuan	Sarjana	3 - 5 Juta
< 20 Tahun	Laki-laki	Diploma	> 5 Juta
< 20 Tahun	Laki-laki	Diploma	3 - 5 Juta
< 20 Tahun	Laki-laki	SLTA	> 5 Juta
20 - 30 Tahun	Perempuan	SLTA	< 1 Juta
< 20 Tahun	Laki-laki	SLTA	3 - 5 Juta
< 20 Tahun	Laki-laki	Sarjana	3 - 5 Juta
20 - 30 Tahun	Perempuan	Sarjana	1 - 3 Juta
< 20 Tahun	Laki-laki	SLTA	< 1 Juta
< 20 Tahun	Laki-laki	Sarjana	1 - 3 Juta
< 20 Tahun	Laki-laki	Diploma	1 - 3 Juta
20 - 30 Tahun	Perempuan	Diploma	3 - 5 Juta
< 20 Tahun	Laki-laki	SLTA	3 - 5 Juta
< 20 Tahun	Laki-laki	SLTA	> 5 Juta
20 - 30 Tahun	Perempuan	Sarjana	3 - 5 Juta
20 - 30 Tahun	Perempuan	Sarjana	> 5 Juta
< 20 Tahun	Laki-laki	SLTA	< 1 Juta
20 - 30 Tahun	Perempuan	Sarjana	1 - 3 Juta
< 20 Tahun	Laki-laki	Diploma	< 1 Juta
< 20 Tahun	Laki-laki	Diploma	1 - 3 Juta
< 20 Tahun	Laki-laki	SLTA	1 - 3 Juta

**LAMPIRAN D – HASIL ANALISIS DESKRIPTIF KARAKTERISTIK RESPONDEN**

**Frequencies**

**Statistics**

		USIA	JENIS_KELAMIN	PENDIDIKAN	PENGHASILAN
N	Valid	140	140	140	140
	Missing	0	0	0	0

**Frequency Table**

**USIA**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20 Tahun	36	25.7	25.7	25.7
	20 - 30 Tahun	27	19.3	19.3	45.0
	30 - 40 Tahun	77	55.0	55.0	100.0
	Total	140	100.0	100.0	

**JENIS\_KELAMIN**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	88	62.9	62.9	62.9
	Perempuan	52	37.1	37.1	100.0
	Total	140	100.0	100.0	

**PENDIDIKAN**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SLTA	35	25.0	25.0	25.0
	Diploma	54	38.6	38.6	63.6
	Sarjana	51	36.4	36.4	100.0
	Total	140	100.0	100.0	

**PENGHASILAN**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1 Juta	14	10.0	10.0	10.0
	1 - 3 Juta	27	19.3	19.3	29.3
	3 - 5 Juta	52	37.1	37.1	66.4
	> 5 Juta	47	33.6	33.6	100.0
	Total	140	100.0	100.0	

**LAMPIRAN E – DATA PENELITIAN 140 RESP**

PERSEPSI KUALITAS LAYANAN (PKL)														
PKL1	PKL2	PKL3	PKL4	PKL5	PKL6	PKL7	PKL8	PKL9	PKL10	PKL11	PKL12	PKL13	PKL14	PKL15
4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5
5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5
4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4
4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
3	4	3	4	3	5	4	3	3	4	5	4	3	3	4
4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
4	3	4	3	3	5	4	4	4	3	5	4	4	4	3
3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3



3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3
4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3
4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3
2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2
3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3
2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3
2	1	1	1	1	3	1	1	1	2	3	1	1	1	2
2	1	1	1	1	4	1	1	2	1	4	1	1	2	1
4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4

3	3	4	4	4	5	3	3	4	3	5	3	3	4	3
3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	3	3	3	4
3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3
3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4
3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
3	3	5	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	4	3	5	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4
3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
3	4	5	3	4	3	4	5	3	4	3	4	5	3	4
4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5
5	5	3	5	5	5	3	4	5	5	5	3	4	5	5
4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	5
5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4
4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5
4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4

5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5
2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2
1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	1	1	3	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2
1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1
2	3	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
4	3	3	5	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
4	3	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4
4	3	3	3	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	3
3	3	3	4	3	4	5	3	3	4	4	5	3	3	4
4	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
3	4	3	3	4	3	4	5	3	4	3	4	5	3	4
4	3	3	3	4	5	3	3	5	3	5	3	3	5	3
4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	3	3	5	4
4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	4	5	3	3

4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	3	5	3	4
4	3	3	3	4	3	5	5	3	3	3	5	5	3	3
3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5
4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4
5	3	3	5	4	3	5	5	4	3	3	5	5	4	3
3	5	5	3	3	4	5	3	3	4	4	5	3	3	4
3	3	3	3	4	3	4	5	3	3	3	4	5	3	3
4	4	4	5	4	4	3	3	3	5	4	3	3	3	5
3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	5	3	5	3	4	5	3	5
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	3	5	3	4
3	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5
5	4	4	4	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	5	5
5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4
4	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	3	3	4	5
5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5
4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4
4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5

4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3
4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5
5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5
2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2
2	2	3	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2
2	1	1	1	2	1	1	3	2	1	1	1	3	2	1
2	3	2	2	2	3	2	1	3	1	3	2	1	3	1
2	1	1	3	2	2	1	3	1	2	2	1	3	1	2
1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1
3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2
2	1	3	1	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3
3	3	3	3	2	3	3	1	2	2	3	3	1	2	2
4	4	4	4	4	4	3	5	3	5	4	3	5	3	5
4	3	3	3	4	4	5	5	3	3	4	5	5	3	3
3	4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5
3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4
5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5
5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
3	4	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	5	3





1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3
1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2
1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1
5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	2
4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3
4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5
5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	3
5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5



3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	5
3	4	3	4	3	3	4	3	5	4	4	4	5
4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5
3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	5	4
3	3	4	3	3	4	3	3	4	5	5	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4
2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2
1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2
4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3	3	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5
4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5
5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5
5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4

Indikator	DISTRIBUSI FREKUENSI										RATA-RATA
	STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)		
Bank Rakyat Indonesia memberikan pelayanan yang baik (senyum, sapa, salam) sepanjang hari kepada semua nasabah.	3	2.14	18	12.86	35	25.00	61	43.57	23	16.43	3.593
Bank Rakyat Indonesia menawarkan kepada nasabah tentang produk-produk BRI	10	7.14	10	7.14	45	32.14	48	34.29	27	19.29	3.514
Pegawai Bank Rakyat tetap ada pada jam-jam kerja	10	7.14	12	8.57	39	27.86	53	37.86	26	18.57	3.521
Pegawai Bank Rakyat Indonesia selalu tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi.	8	5.71	12	8.57	41	29.29	53	37.86	26	18.57	3.55
Pegawai Bank Rakyat Indonesia melayani transaksi dengan cepat, tepat dan efisien.	7	5.00	12	8.57	30	21.43	58	41.43	33	23.57	3.7
Pegawai Bank Rakyat Indonesia memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan nasabah.	6	4.29	7	5.00	38	27.14	60	42.86	29	20.71	3.707
Bank Rakyat Indonesia menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi.	11	7.86	7	5.00	43	30.71	56	40.00	23	16.43	3.521
Bank Rakyat Indonesia dapat menyimpan data dengan benar dan akurat.	13	9.29	9	6.43	44	31.43	49	35.00	25	17.86	3.457
Bank Rakyat Indonesia menjadi tempat yang terpercaya dalam menyimpan uang.	9	6.43	14	10.00	47	33.57	42	30.00	28	20.00	3.471

Pegawai Bank Rakyat Indonesia mampu memahami kebutuhan nasabah.	6	4.29	17	12.14	33	23.57	51	36.43	33	23.57	3.629
Pegawai Bank Rakyat Indonesia selalu menyampaikan informasi kepada nasabah sampai nasabah benar-benar mengerti.	6	4.29	7	5.00	39	27.86	58	41.43	30	21.43	3.707
Pegawai Bank Rakyat Indonesia bersikap ramah dan sopan dalam melayani transaksi.	11	7.86	7	5.00	44	31.43	55	39.29	23	16.43	3.514
Pegawai Bank Rakyat Indonesia selalu berpakaian dan berpenampilan rapi dan sopan.	13	9.29	9	6.43	44	31.43	49	35.00	25	17.86	3.457
Ruangan Bank Rakyat Indonesia selalu terjaga kebersihan dan kenyamanannya.	9	6.43	14	10.00	46	32.86	42	30.00	29	20.71	3.486
Fasilitas ATM Bank Rakyat Indonesia tersedia secara memadai dan dapat berfungsi dengan baik.	6	4.29	17	12.14	33	23.57	50	35.71	34	24.29	3.636

---

**PERSEPSI KUALITAS LAYANAN****KEPUASAN**

Indikator	DISTRIBUSI FREKUENSI										RATA-RATA
	STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)		
Saya merasa kualitas layanan BRI sesuai dengan yang saya harapkan	8	5.71	14	10.00	38	27.14	47	33.57	33	23.57	3.593
Saya merasa senang menjadi nasabah BRI	5	3.57	16	11.43	31	22.14	54	38.57	34	24.29	3.686
Produk dan jasa yang diberikan oleh pihak bank sesuai dengan penjelasan.	6	4.29	15	10.71	33	23.57	58	41.43	28	20.00	3.621
Produk yang dikeluarkan oleh pihak bank memberikan keuntungan yang sesuai dengan kriteria.	5	3.57	15	10.71	34	24.29	58	41.43	28	20.00	3.636
Kinerja pelayanan dan kualitas produk yang saya terima lebih baik dibandingkan dengan produk bank lainnya.	6	4.29	13	9.29	38	27.14	57	40.71	26	18.57	3.6
Saya yakin akan layanan Bank BRI	6	4.29	15	10.71	33	23.57	58	41.43	28	20.00	3.621
saya merasa senang setelah mendapat pelayanan Bank BRI	5	3.57	15	10.71	33	23.57	58	41.43	29	20.71	3.65
saya merasa puas setelah mendapat pelayanan Bank BRI	6	4.29	13	9.29	37	26.43	56	40.00	28	20.00	3.621

**LOYALITAS**

Indikator	DISTRIBUSI FREKUENSI										RATA-RATA
	STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)		
Saya menyampaikan hal-hal baik kepada rekan mengenai Bank BRI	7	5.00	11	7.86	39	27.86	56	40.00	27	19.29	3.607
Saya menyarankan teman teman untuk menjadi nasabah BRI	4	2.86	16	11.43	32	22.86	59	42.14	29	20.71	3.664
Saya lebih memilih memilih layanan BRI dibanding layanan bank lain	6	4.29	12	8.57	46	32.86	51	36.43	25	17.86	3.55
Saya saya akan tetap menjadi nasabah BRI	5	3.57	13	9.29	44	31.43	51	36.43	27	19.29	3.586
Saya tidak akan pindah ke Bank lain	8	5.71	14	10.00	19	13.57	67	47.86	32	22.86	3.721

## LAMPIRAN F– HASIL UJI ASUMSI KLASIK REGRESI MODEL I

---

### NORMALITAS

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		140
Normal Parameters <sup>a, b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	6.21088097
Most Extreme Differences	Absolute	.068
	Positive	.038
	Negative	-.068
Kolmogorov-Smirnov Z		.799
Asymp. Sig. (2-tailed)		.546

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

### HETEROSKEDASTISITAS

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.110	1.060		4.819	.000
PKL	-.002	.018	-.011	-.132	.895

a. Dependent Variable: ABS1

## LAMPIRAN G – HASIL UJI ASUMSI KLASIK REGRESI MODEL II

### NORMALITAS

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		140
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.77878481
Most Extreme Differences	Absolute	.038
	Positive	.038
	Negative	-.037
Kolmogorov-Smirnov Z		.448
Asymp. Sig. (2-tailed)		.988

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

### MULTIKOLINEARITAS

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	PKL	.640	1.564
	KEP	.640	1.564

a. Dependent Variable: LO

### HETEROSKEDASTISITAS

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.979	.581		3.404	.001
	PKL	-.002	.010	-.023	-.213	.832
	KEP	.012	.023	.056	.524	.601

a. Dependent Variable: ABS2

## LAMPIRAN H – HASIL ANALISIS REGRESI MODEL I (PKL → KEP)

---

### Regression

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	PKL <sup>a</sup>		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: KEP

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.600 <sup>a</sup>	.360	.356	6.23334

a. Predictors: (Constant), PKL

b. Dependent Variable: KEP

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3021.955	1	3021.955	77.776	.000 <sup>a</sup>
	Residual	5361.931	138	38.855		
	Total	8383.886	139			

a. Predictors: (Constant), PKL

b. Dependent Variable: KEP

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.998	1.784		7.847	.000
	PKL	.272	.031	.600	8.819	.000

a. Dependent Variable: KEP

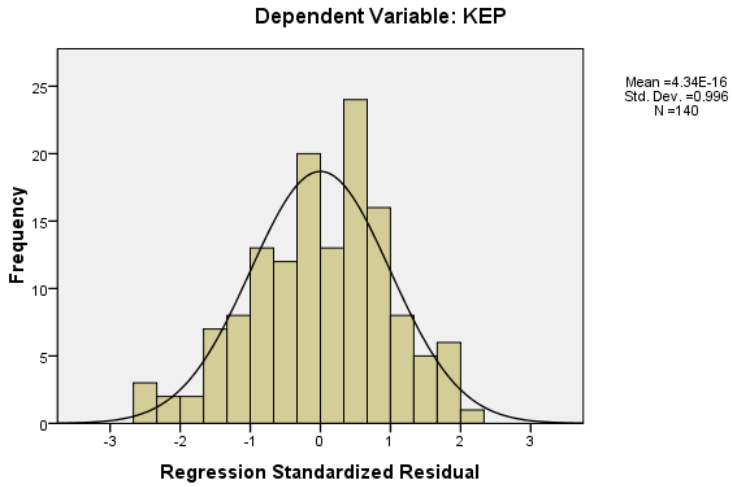


**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

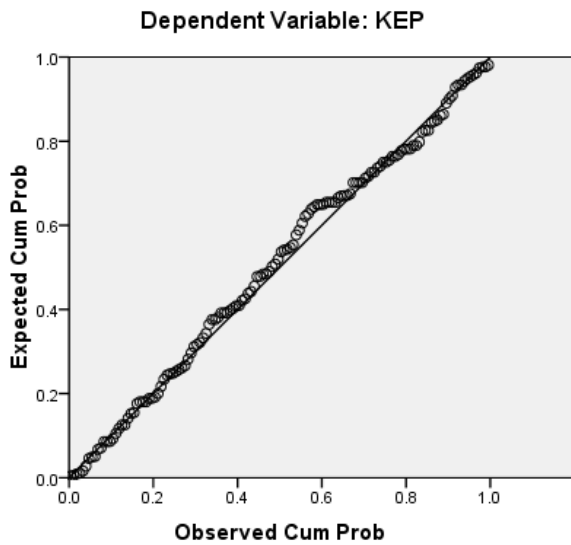
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	18.8993	46.4008	29.0286	4.66269	140
Std. Predicted Value	-2.172	3.726	.000	1.000	140
Standard Error of Predicted Value	.527	2.039	.693	.274	140
Adjusted Predicted Value	18.9378	47.1679	29.0643	4.72423	140
Residual	-16.43431	12.93193	.00000	6.21088	140
Std. Residual	-2.637	2.075	.000	.996	140
Stud. Residual	-2.652	2.083	-.003	1.005	140
Deleted Residual	-16.62412	13.04168	-.03577	6.31678	140
Stud. Deleted Residual	-2.712	2.109	-.004	1.012	140
Mahal. Distance	.000	13.882	.993	2.111	140
Cook's Distance	.000	.158	.009	.021	140
Centered Leverage Value	.000	.100	.007	.015	140

a. Dependent Variable: KEP

### Histogram

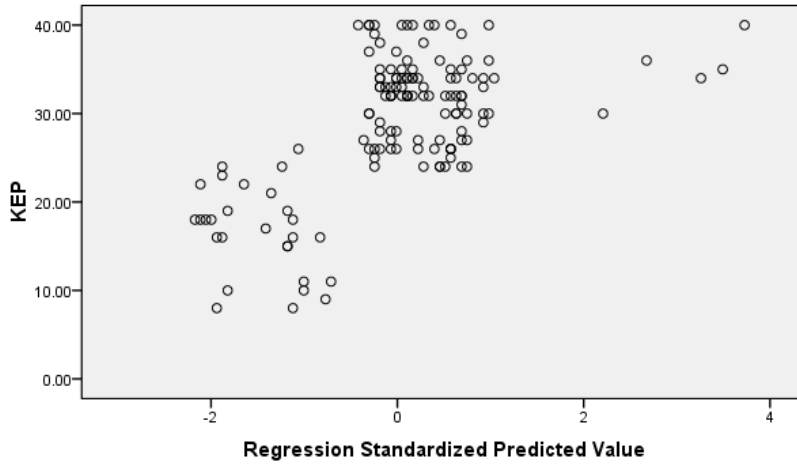


### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



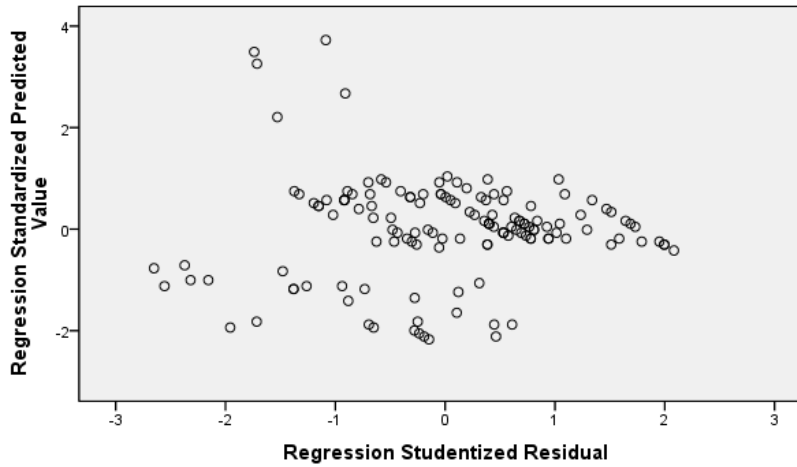
### Scatterplot

Dependent Variable: KEP



### Scatterplot

Dependent Variable: KEP



## LAMPIRAN H – HASIL ANALISIS REGRESI MODEL II ( PKL + KEP → LO)

---

### Regression

**Variables Entered/Removed**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KEP, PKL <sup>a</sup>		. Enter

a. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.802 <sup>a</sup>	.642	.637	2.79899

a. Predictors: (Constant), KEP, PKL

b. Dependent Variable: LO

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1928.377	2	964.189	123.072	.000 <sup>a</sup>
	Residual	1073.309	137	7.834		
	Total	3001.686	139			

a. Predictors: (Constant), KEP, PKL

b. Dependent Variable: LO

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.508	.963		3.642	.000
	PKL	.068	.017	.250	3.918	.000
	KEP	.374	.038	.626	9.797	.000

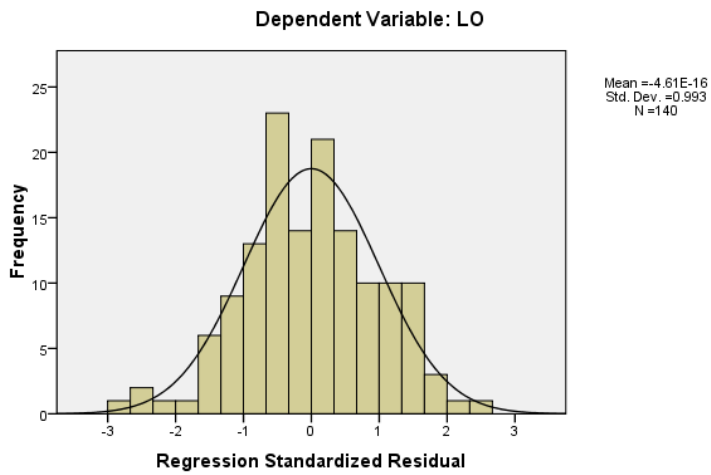
a. Dependent Variable: LO

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

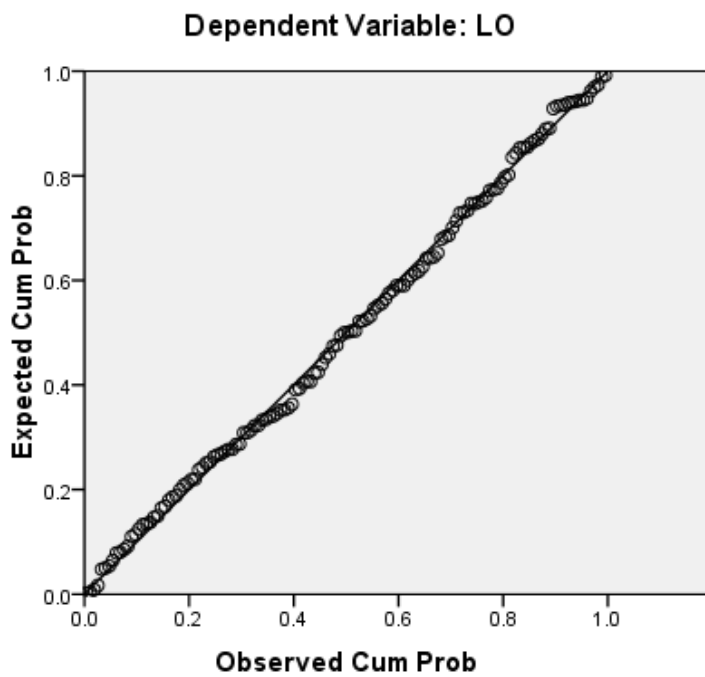
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	7.9986	26.5704	18.1286	3.72468	140
Std. Predicted Value	-2.720	2.266	.000	1.000	140
Standard Error of Predicted Value	.239	.948	.384	.143	140
Adjusted Predicted Value	8.1284	26.7738	18.1387	3.72056	140
Residual	-7.88417	6.74754	.00000	2.77878	140
Std. Residual	-2.817	2.411	.000	.993	140
Stud. Residual	-2.870	2.424	-.002	1.003	140
Deleted Residual	-8.18220	6.81966	-.01014	2.83742	140
Stud. Deleted Residual	-2.949	2.468	-.002	1.011	140
Mahal. Distance	.018	14.952	1.986	2.615	140
Cook's Distance	.000	.104	.007	.013	140
Centered Leverage Value	.000	.108	.014	.019	140

a. Dependent Variable: LO

Histogram

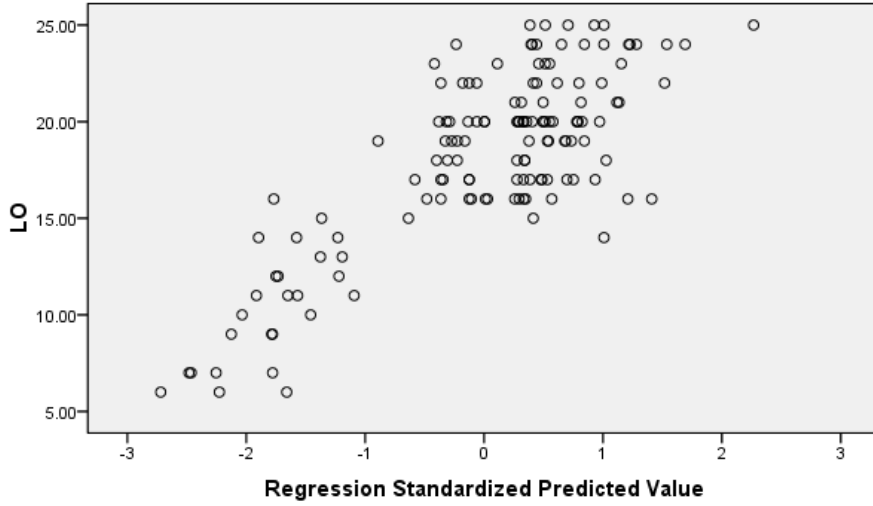


Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



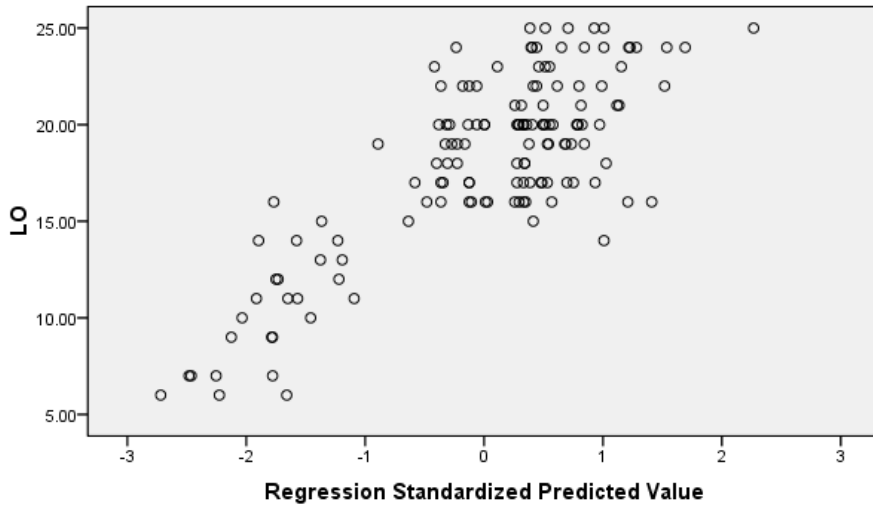
### Scatterplot

Dependent Variable: LO



### Scatterplot

Dependent Variable: LO



## LAMPIRAN J – HASIL UJI SOBEL

---

Input:		Test statistic:	Std. Error:	<i>p</i> -value:
<i>a</i>	<input type="text" value="0.6"/>	Sobel test: <input type="text" value="12.54488561"/>	<input type="text" value="0.02994049"/>	<input type="text" value="0"/>
<i>b</i>	<input type="text" value="0.626"/>	Aroian test: <input type="text" value="12.53518708"/>	<input type="text" value="0.02996365"/>	<input type="text" value="0"/>
<i>s<sub>a</sub></i>	<input type="text" value="0.031"/>	Goodman test: <input type="text" value="12.55460668"/>	<input type="text" value="0.02991731"/>	<input type="text" value="0"/>
<i>s<sub>b</sub></i>	<input type="text" value="0.038"/>	<input type="button" value="Reset all"/>	<input type="button" value="Calculate"/>	

KALKULATOR SOBEL DAPAT DIAKSES DI <http://www.quantpsy.org/sobel/sobel.htm>