

KUISIONER PENELITIAN

Pengisian dengan memberi tanda (V) pada kolom isian dengan penjelasan angka 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan angka 7 (sangat setuju)

Nama :
 Umur :
 Frekuensi transaksi per bulan :
 Jenis Rekening :

Pertanyaan

Variabel Pelayanan

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

<u>No</u>	<u>Pertanyaan</u>						
1	Customer service selalu menjelaskan tentang produk						
2	Penjelasan lengkap dan mudah dimengerti						
3	Teller mengkonfirmasi lagi transaksi yang telah dilakukan						
4	Petugas mencoba menanyakan apakah nasabah sudah jelas						
5	Penjelasan dengan menggunakan alat bantu (brosur/toolkit)						
6	Brosur memuat informasi yang diperlukan nasabah						
7	Petugas berinisiatif membantu nasabah						
8	Petugas selalu menawarkan bantuan lainnya						
9	Customer service antusias menyambut nasabah						
10	Petugas memperlihatkan ekspresi 'tulus' dalam melayani						
11	Petugas menanyakan nama nasabah						
12	Petugas menyebut nama nasabah >3 kali selama bertransaksi						
13	Petugas menguasai produk yang dijelaskan						
14	Petugas melayani cekatan dan tidak kaku						
15	Petugas tidak terburu buru dalam melayani						
16	Menunjukkan sikap berhati hati dalam melayani						
17	Selalu menanyakan keinginan nasabah						
18	Petugas mengutamakan keinginan nasabah						
19	Pertugas menanyakan apakah ada keluhan selama bertransaksi						
20	Petugas mendengarkan keluhan nasabah						
21	Petugas bisa memberikan solusi						
22	Solusi yang diberikan seperti keinginan nasabah						
23	Petugas ramah dalam melayani						
24	Petugas berusaha membangun suasana keakraban						
25	Selalu menunggu antrian untuk dilayani						
26	Terdapat tempat duduk yang nyaman untuk mengantri						
27	Peralatan kantor terlihat baik dan berfungsi						
28	Meja kursi petugas tertata rapi						
29	Transaksi selalu dijalankan tanpa masalah system						
30	Jaringan ATM tidak pernah bermasalah						

Variabel Kualitas Produk	1	2	3	4	5	6	7
31	Syarat pembukaan rekening, mudah						
32	Proses pembukaan rekening cepat						
33	Mudah transaksi di ATM						
34	Jaringan ATM luas						
35	Dapat diakses internet banking						
36	Akses internet banking cepat						
37	Penabung dijamin asuransi						
38	Penabung diberikan bebas premi						
39	Mudah transaksi tarik dan setor						
40	Transaksi bisa dilakukan dicabang mana saja						
41	Tabungan dijamin pemerintah						
42	Keamanan dana terjamin						
43	Biaya bulanan relatif rendah						
44	Tidak ada biaya tabungan tambahan						
45	Besaran Bunga Tabungan kompetitif						
46	Perhitungan bunga tabungan lebih jelas						
47	Point undian ikut undian BMW						
48	Kesempatan mendapat undian lebih besar						

Variabel Reputasi

49	Sudah lama beroperasi						
50	Sudah dikenal masyarakat						
51	Publikasi sebagai bank sehat						
52	Pengalaman melewati krisis ekonomi						
53	Tidak ada pemodal asing						
54	Saham hanya untuk pengusaha dalam negeri						
55	Aktif menggerakkan sektor UKM						
56	Banyak kerjasama dengan pengusaha kecil						
57	Dikenal sebagai perusahaan yang bonafit						
58	Sebagai Bank yang banyak Iklannya						
59	Banyak informasi positif						
60	Aktif melakukan publikasi kegiatan						

Variabel loyalitas

61	Apakah anda mempunyai lebih dari satu jenis produk						
62	Apakah anda berminat menggunakan produk lainnya						
63	Apakah sering ada masalah dengan produk Bank bukopin						
64	Apakah anda selalu menggunakan tabungan untuk bertransaksi						
65	Apakah anda akan tetap menggunakan produk Bank Bukopin						
66	Apakah anda akan selalu aktif menggunakan untuk bertransaksi						
67	Apakah anda selalu mendapat kemudahan dalam bertransaksi						
68	Tidak ada pengalaman buruk menjadi nasabah Bukopin						
69	Apakah anda mau mengajak lingkungan anda menjadi nasabah Bukopin						
70	Merekomendasikan keunggulan Bank Bukopin kepada lingkungan						
71	Tabungan Bukopin sebagai tabungan Utama						
72	Sudah nyaman menjadi nasabah Bank Bukopin						

Jakarta,

Responden,

Lampiran 2
Uji Validitas Pelayanan

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Keterangan
rea1	121,1034	314,167	,635	Valid
rea2	121,4138	318,251	,513	Valid
rea3	121,4138	308,966	,726	Valid
rea4	120,8621	312,409	,619	Valid
rea5	120,8276	319,076	,433	Valid
rea6	120,5172	324,616	,512	Valid
res1	121,0690	309,067	,644	Valid
res2	121,4828	309,116	,646	Valid
res3	121,0000	315,571	,543	Valid
res4	121,0690	323,495	,419	Valid
res5	121,3103	311,007	,659	Valid
res6	121,1034	314,167	,635	Valid
ass1	121,4138	318,251	,513	Valid
ass2	121,4138	308,966	,726	Valid
ass3	120,8621	312,409	,619	Valid
ass4	120,8276	319,076	,433	Valid
ass5	120,5172	324,616	,512	Valid
ass6	121,0690	309,067	,644	Valid
emp1	121,4828	309,116	,646	Valid
emp2	121,0000	315,571	,543	Valid
emp3	121,0690	323,495	,419	Valid
emp4	121,3103	311,007	,659	Valid
emp5	121,1379	324,909	,467	Valid
emp6	121,6552	320,734	,459	Valid
tan1	121,4483	323,470	,550	Valid
tan2	121,0690	323,495	,419	Valid
tan3	121,3103	311,007	,659	Valid
tan4	121,1379	324,909	,567	Valid
tan5	121,6552	320,734	,459	Valid
tan6	121,4483	323,470	,450	Valid

Lampiran 3

Uji Validitas Produk

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Keterangan
fit1	54.5517	89.256	.409	Valid
fit2	55.5172	92.259	.454	Valid
fit3	55.8966	85.596	.499	Valid
fit4	56.2414	92.833	.409	Valid
fit5	55.0690	79.067	.669	Valid
fit6	55.2759	80.421	.725	Valid
jam1	55.4483	85.899	.593	Valid
jam2	55.2069	85.099	.462	Valid
jam3	55.4828	91.116	.394	Valid
jam4	55.1034	86.739	.365	Valid
jam5	55.4138	90.680	.402	Valid
jam6	55.6207	93.530	.442	Valid
pac1	54.9655	87.034	.405	Valid
pac2	55.7586	84.047	.454	Valid
pac3	55.6552	86.663	.424	Valid
pac4	55.2069	75.527	.614	Valid
pac5	55.7931	86.313	.576	Valid
pac6	55.5172	84.687	.386	Valid

Lampiran 4

Uji Validitas Reputasi

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
fit1	54.5517	89.256	.409	Valid
fit2	55.5172	92.259	.454	Valid
fit3	55.8966	85.596	.499	Valid
fit4	56.2414	92.833	.409	Valid
fit5	55.0690	79.067	.669	Valid
fit6	55.2759	80.421	.725	Valid
jam1	55.4483	85.899	.593	Valid
jam2	55.2069	85.099	.462	Valid
jam3	55.4828	91.116	.394	Valid
jam4	55.1034	86.739	.365	Valid
jam5	55.4138	90.680	.402	Valid
jam6	55.6207	93.530	.442	Valid
pac1	54.9655	87.034	.405	Valid
pac2	55.7586	84.047	.454	Valid
pac3	55.6552	86.663	.424	Valid
pac4	55.2069	75.527	.614	Valid
pac5	55.7931	86.313	.576	Valid
pac6	55.5172	84.687	.386	Valid

Lampiran 5
Uji Validitas Loyalitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
fit1	54.5517	89.256	.409	Valid
fit2	55.5172	92.259	.454	Valid
fit3	55.8966	85.596	.499	Valid
fit4	56.2414	92.833	.409	Valid
fit5	55.0690	79.067	.669	Valid
fit6	55.2759	80.421	.725	Valid
jam1	55.4483	85.899	.593	Valid
jam2	55.2069	85.099	.462	Valid
jam3	55.4828	91.116	.394	Valid
jam4	55.1034	86.739	.365	Valid
jam5	55.4138	90.680	.402	Valid
jam6	55.6207	93.530	.442	Valid
pac1	54.9655	87.034	.405	Valid
pac2	55.7586	84.047	.454	Valid
pac3	55.6552	86.663	.424	Valid
pac4	55.2069	75.527	.614	Valid
pac5	55.7931	86.313	.576	Valid
pac6	55.5172	84.687	.386	Valid

Lampiran 6

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.809	30

Uji Reliabilitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.780	18

Uji Reliabilitas Produk

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.713	12

Uji reliabilitas Reputasi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.819	12

Uji Reliabilitas Loyalitas

Lampiran 7

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

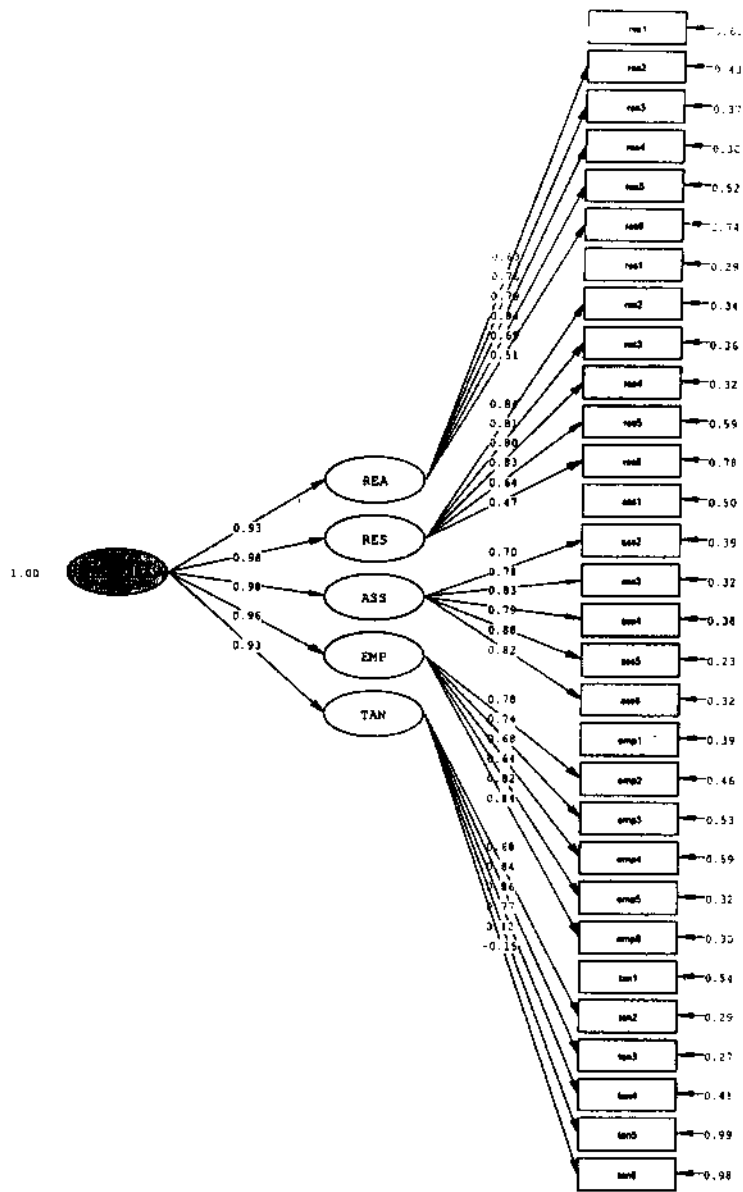
		Pelayanan	Produk	Reputasi	Loyalitas
N		120	120	120	120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	67.0500	45.2083	36.2083	38.6750
	Std. Deviation	11.37139	9.42988	6.31644	6.80109
Most Extreme Differences	Absolute	.077	.084	.095	.102
	Positive	.062	.084	.095	.060
	Negative	-.077	-.063	-.062	-.102
Kolmogorov-Smirnov Z		.840	.916	1.041	1.122
Asymp. Sig. (2-tailed)		.481	.371	.229	.161

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran 8

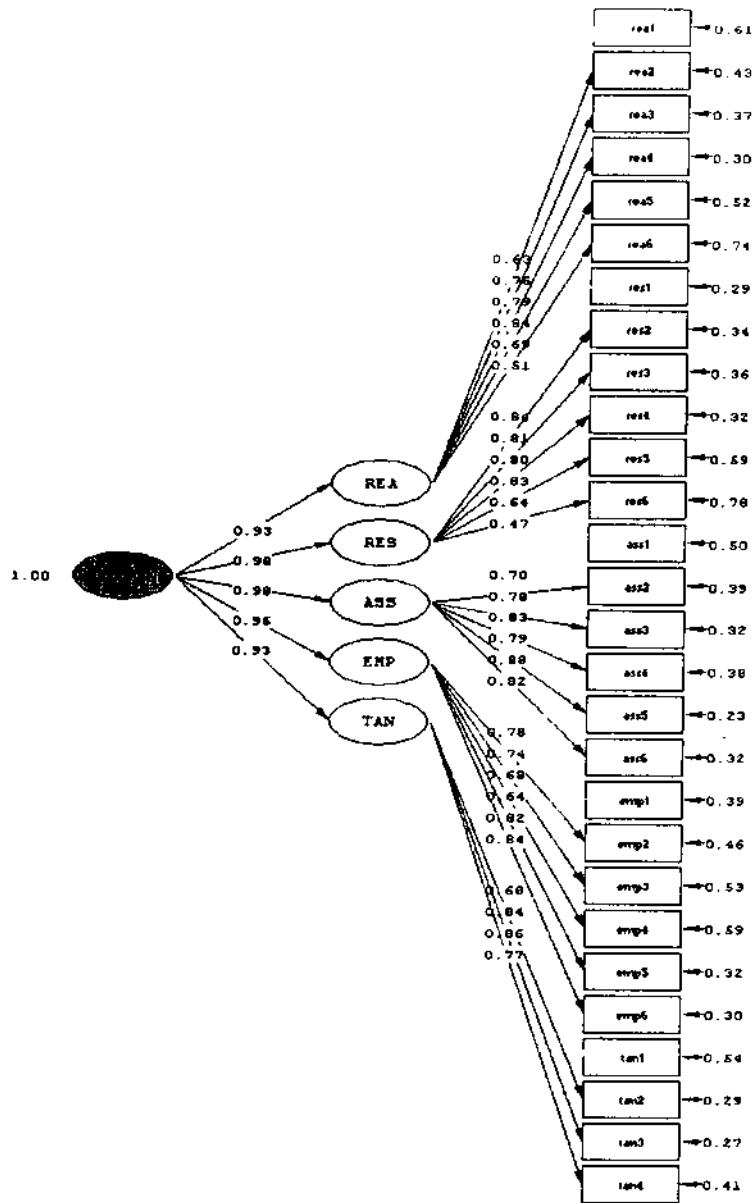
Uji CFA Pelayanan



Chi-Square=1258.76, df=400, P-value=0.00000, RMSEA=0.134

Lampiran 9

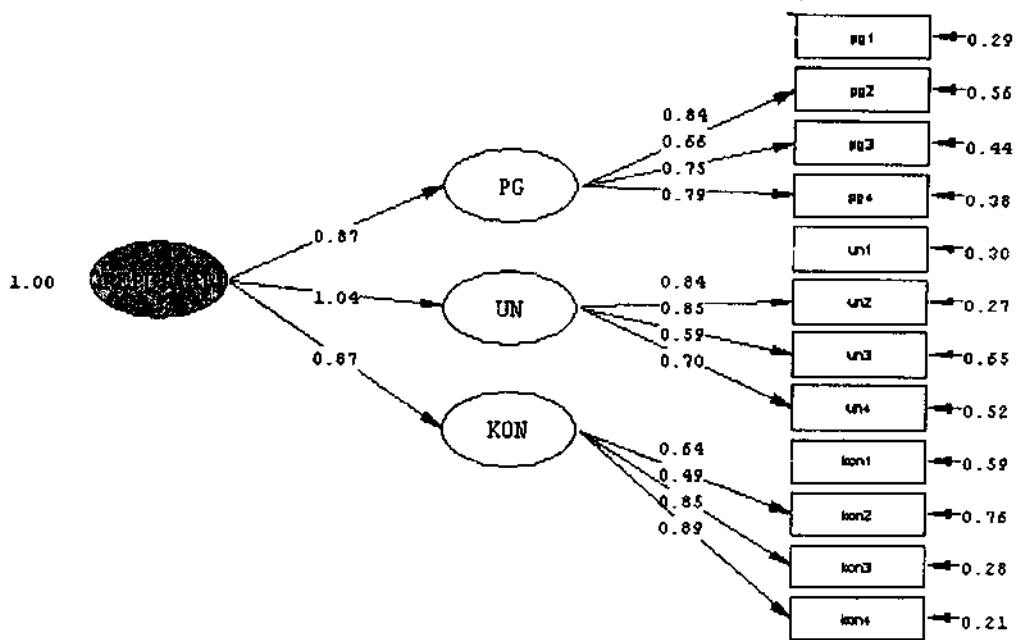
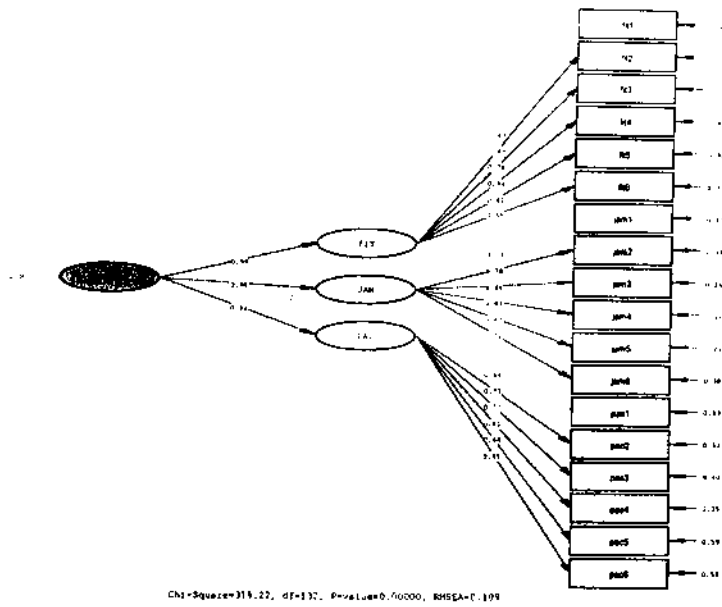
Uji 2nd CFA Pelayanan



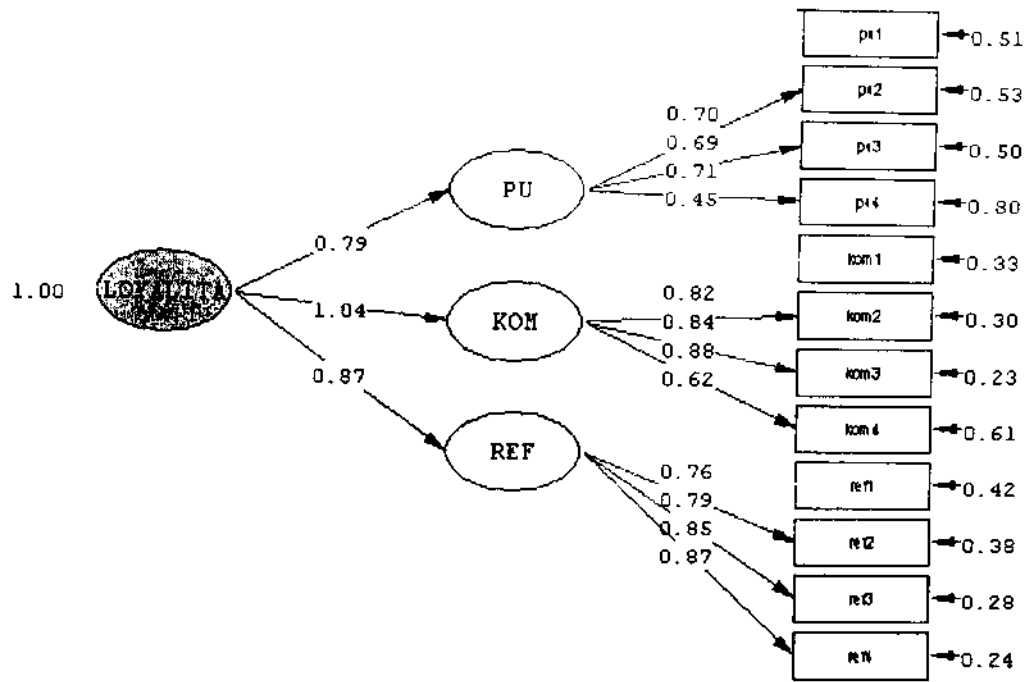
Chi-Square=1097.44, df=345, P-value=0.00000, RMSEA=0.135

Lampiran 10

Uji CFA Produk

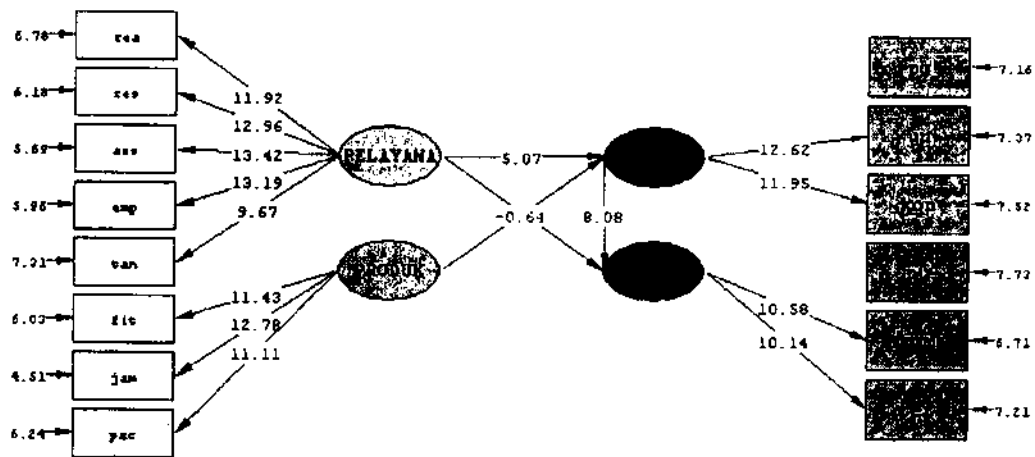


Uji CFA Reputasi



Chi-Square=140.64, df=51, P-value=0.00000, RMSEA=0.122

Uji CFA Loyalitas



Uji Hybrid

DATE: 11/17/2013
TIME: 13:01

L I S R E L 8.71
BY
Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

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

The following lines were read from file C:\Documents and Settings\Kinan\Desktop\HYBRIDD\HYBRIDD.spj:

Uji Hybrid
prastowo
Raw Data from file 'C:\Documents and Settings\Kinan\Desktop\HYBRIDD\HYBRIDD.psf'
Latent Variables PELAYANAN PRODUK REPUTASI LOYALITAS
Relationships
rea res ass emp tan=PELAYANAN
fit jam pac=PRODUK
pg un kon=REPUTASI
pu kom ref=LOYALITAS
REPUTASI=PELAYANAN PRODUK
LOYALITAS=PELAYANAN REPUTASI
Path Diagram
End of Problem
Sample Size = 120

Uji Hybrid
Covariance Matrix

pg	un	kon	pu	kom	ref		
pg	0.76						
un	0.67	1.09					
kon	0.47	0.79	0.86				
pu	0.35	0.61	0.57	0.68			
kom	0.66	0.75	0.71	0.50	0.85		
ref	0.77	0.86	0.61	0.48	0.75	1.02	
rea	0.38	0.51	0.45	0.43	0.49	0.47	
res	0.47	0.64	0.59	0.50	0.63	0.58	
ass	0.44	0.61	0.54	0.49	0.59	0.55	
emp	0.41	0.59	0.49	0.43	0.52	0.53	
tan	0.26	0.40	0.37	0.38	0.37	0.37	
fit	0.31	0.47	0.41	0.38	0.41	0.40	
jam	0.52	0.74	0.60	0.53	0.70	0.66	
pac	0.45	0.51	0.41	0.38	0.50	0.54	

Covariance Matrix

rea	res	ass	emp	tan	fit
-----	-----	-----	-----	-----	-----

rea	0.72					
res	0.56	0.72				
ass	0.64	0.65	0.80			
emp	0.55	0.56	0.64	0.66		
tan	0.42	0.43	0.44	0.40	0.53	
fit	0.47	0.46	0.51	0.49	0.41	0.72
jam	0.67	0.72	0.74	0.72	0.58	0.74
pac	0.49	0.50	0.50	0.51	0.42	0.59

Covariance Matrix

jam	pac
jam	1.27
pac	0.78 0.84

Uji Hybrid

Number of Iterations = 34

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

Measurement Equations

pg = 0.75*REPUTASI, Errorvar.= 0.19 , R_y = 0.74
(0.027)

7.16

un = 0.88*REPUTASI, Errorvar.= 0.32 , R_y = 0.70
(0.069) (0.044)

12.62 7.37

kon = 0.75*REPUTASI, Errorvar.= 0.29 , R_y = 0.66
(0.063) (0.039)

11.95 7.52

pu = 0.60*LOYALITA, Errorvar.= 0.31 , R_y = 0.54
(0.040)

7.73

kom = 0.83*LOYALITA, Errorvar.= 0.16 , R_y = 0.81
(0.079) (0.024)

10.58 6.71

ref = 0.88*LOYALITA, Errorvar.= 0.25 , R_y = 0.76
(0.087) (0.035)

10.14 7.21

rea = 0.74*PELAYANA, Errorvar.= 0.18 , R_y = 0.76
(0.062) (0.026)

11.92 6.78

res = 0.77*PELAYANA, Errorvar.= 0.12 , R_y = 0.83
(0.060) (0.019)

12.96 6.18

ass = 0.83*PELAYANA, Errorvar.= 0.11 , R_y = 0.87
(0.062) (0.018)

13.42 5.69

emp = 0.75*PELAYANA, Errorvar.= 0.097 , R_y = 0.85
(0.057) (0.016)

13.19 5.96

tan = 0.55*PELAYANA, Errorvar.= 0.23 , R_y = 0.57
(0.057) (0.031)

9.67 7.31

fit = 0.72*PRODUK, Errorvar.= 0.19 , R_y = 0.73
(0.063) (0.032)

11.43 6.03
jam = 1.03*PRODUK, Errorvar.= 0.21 , R² = 0.84
(0.081) (0.046)
12.78 4.51
pac = 0.77*PRODUK, Errorvar.= 0.25 , R² = 0.70
(0.069) (0.040)
11.11 6.24

Structural Equations

REPUTASI = 0.78*PELAYANA + 0.044*PRODUK, Errorvar.= 0.33 , R² = 0.67
(0.15) (0.14) (0.071)
5.07 0.31 4.65

LOYALITA = 1.11*REPUTASI - 0.057*PELAYANA, Errorvar.= -0.14 , R² = 1.14
(0.14) (0.088) (0.035)
8.08 -0.64 -3.99

W_A_R_N_I_N_G : Error variance is negative.

Reduced Form Equations

REPUTASI = 0.78*PELAYANA + 0.044*PRODUK, Errorvar.= 0.33, R² = 0.67
(0.15) (0.14)
5.07 0.31

LOYALITA = 0.81*PELAYANA + 0.049*PRODUK, Errorvar.= 0.27, R² = 0.73
(0.17) (0.16)
4.69 0.31

Correlation Matrix of Independent Variables

PELAYANA PRODUK

PELAYANA 1.00
PRODUK 0.88 1.00
(0.03)
30.94

Covariance Matrix of Latent Variables

REPUTASI LOYALITA PELAYANA PRODUK

REPUTASI 1.00
LOYALITA 1.07 1.00
PELAYANA 0.82 0.85 1.00
PRODUK 0.73 0.76 0.88 1.00

W_A_R_N_I_N_G: Matrix above is not positive definite

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 72

Minimum Fit Function Chi-Square = 270.89 (P = 0.0)

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 266.98 (P = 0.0)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 194.98

90 Percent Confidence Interval for NCP = (148.73 ; 248.82)

Minimum Fit Function Value = 2.28

Population Discrepancy Function Value (F0) = 1.64

90 Percent Confidence Interval for F0 = (1.25 ; 2.09)

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.15

90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.13 ; 0.17)

P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.00

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 2.80

90 Percent Confidence Interval for ECVI = (2.41 ; 3.25)

ECVI for Saturated Model = 1.76

ECVI for Independence Model = 40.35

Chi-Square for Independence Model with 91 Degrees of Freedom = 4774.23

Independence AIC = 4802.23
 Model AIC = 332.98
 Saturated AIC = 210.00
 Independence CAIC = 4855.25
 Model CAIC = 457.97
 Saturated CAIC = 607.69
 Normed Fit Index (NFI) = 0.94
 Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.95
 Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.75
 Comparative Fit Index (CFI) = 0.96
 Incremental Fit Index (IFI) = 0.96
 Relative Fit Index (RFI) = 0.93

Critical N (CN) = 46.17
 Root Mean Square Residual (RMR) = 0.047
 Standardized RMR = 0.060
 Goodness of Fit Index (GFI) = 0.76
 Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.65
 Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.52

The Modification Indices Suggest to Add the

Path	to from	Decrease in Chi-Square	New Estimate
pg	LOYALITA	35.5	-1.33
un	LOYALITA	26.9	1.31
ass	PRODUK	8.2	-0.28
tan	PRODUK	10.5	0.39

The Modification Indices Suggest to Add an Error Covariance

Between	and	Decrease in Chi-Square	New Estimate
kon	pg	27.8	-0.14
kon	un	25.9	0.16
pu	pg	20.7	-0.12
pu	kon	15.3	0.12
kom	un	30.4	-0.16
ref	pg	51.3	0.19
ref	kon	28.7	-0.16
tan	pu	9.4	0.08

Time used: 0.125 Seconds