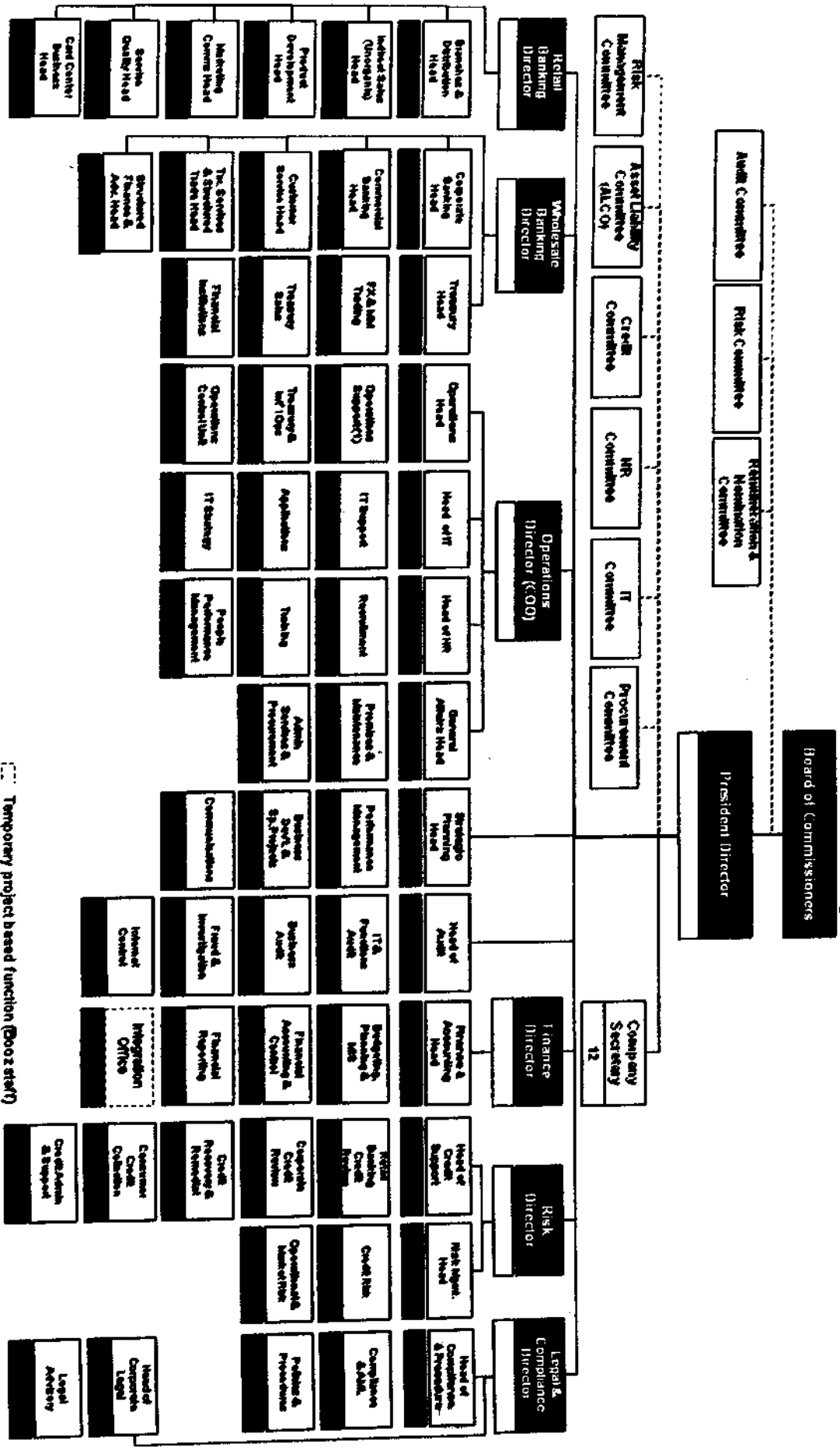


Lampiran 1. Struktur Organisasi PT Bank QNB Kesawan Tbk

STRUKTUR ORGANISASI PT BANK QNB KESAWAN Tbk



Lampiran 2. Tabel Indikator Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Variabel name
<b>Reputasi Merek</b>	Nama Baik	QNB Kesawan adalah Bank Terbesar	NB1
		QNB Kesawan adalah Bank yang terunggul di bidangnya	NB2
		QNB Kesawan adalah Bank Teraman	NB3
		Saya percaya QNB Kesawan kompeten di bidang perbankan	NB4
Reputasi		QNB Kesawan memiliki brand image yang baik	R1
		QNB Kesawan memiliki reputasi yang baik	R2
		QNB Kesawan memiliki kesan yang baik	R3
		QNB kesawan adalah Bank yang Terbaik	R4
Dikenal Luas		QNB Kesawan di kenal luas di masyarakat	D1
		QNB Kesawan menjangkau semua segmen market	D2
		QNB Kesawan menjangkau semua lini pemasaran	D3
		QNB Kesawan dikenal sebagai bank yang berpengalaman	D4
Kemudahan		Proses transaksi QNB kesawan tepat waktu	K1
		Informasi seputar QNB kesawan mudah di dapat dan di akses	K2
		Jaringan pemasaran QNB Kesawan tersebar luas dan mudah di jangkau	K3
		Jaringan ATM dan perbankan QNB Kesawan mudah di akses	K4

Lanjutan lampiran 2

<i>Kualitas Pelayanan</i>	<i>Reliability</i>	
	<p>QNB Kesawan tepat waktu dalam melakukan pelayanan pick up service</p> <p>QNB kesawan tepat waktu dalam melakukan pelayanan operasional perbankan</p> <p>Petugas QNB kesawan mampu meyakinkan saya</p> <p>Pengetahuan petugas QNB kesawan terhadap produk-produk perbankan bagus</p>	<p>Rel 1</p> <p>Rel 2</p> <p>Rel 3</p> <p>Rel 4</p>
<i>Tangible</i>	<p>Layanan Perbankan di QNB kesawan lengkap</p> <p>Ruang tunggu nyaman</p> <p>Saya sulit menemukan lokasi cabang QNB Kesawan</p> <p>Tempat parkir memadai</p>	<p>T 1</p> <p>T 2</p> <p>T 3</p> <p>T 4</p>
<i>Responsiveness</i>	<p>Petugas kurang tanggap dalam memberikan pelayanan</p> <p>Saya diperlakukan sangat baik oleh petugas</p> <p>Layanan di QNB Kesawan cepat</p> <p>Saya bosan menunggu antrian</p>	<p>Res 1</p> <p>Res 2</p> <p>Res 3</p> <p>Res 4</p>
<i>Assurance</i>	<p>Petugas merespon kebutuhan saya</p> <p>Saya kesulitan mencari petugas ketika butuh bantuan</p> <p>Petugas QNB Kesawan ramah</p> <p>Saya pernah diperlakukan tidak sopan</p>	<p>A 1</p> <p>A 2</p> <p>A 3</p> <p>A 4</p>

Lanjutan lampiran 2

	<b>Empathy</b>	Petugas tahu apa yang saya inginkan	E1	
		Layanan petugasnya melebihi harapan saya	E2	
		Saya nyaman ketika berkomunikasi dengan petugas	E3	
		Petugas menjelaskan dengan baik dan jelas	E4	
<b>Kepuasan Pelanggan</b>	<b>Rasa senang</b>	Saya senang pelayanan petugas QNB Kesawan ramah	RS 1	
		Saya senang pelayanan petugas QNB Kesawan cepat dan tepat	RS 2	
		Saya senang pelayanan petugas QNB Kesawan saat pick up service	RS 3	
		Saya senang melakukan transaksi perbankan di QNB Kesawan	RS 4	
		<b>Kepuasan terhadap pelayanan</b>	Petugas QNB Kesawan selalu siap membantu transaksi perbankan kapanpun dan dimanapun	KP1
			Petugas QNB Kesawan selalu memberikan informasi yang benar dan akurat	KP2
			Saya Puas dengan pelayanan petugas QNB Kesawan yang cepar dan tepat	KP3
			Saya Puas dengan pelayanan petugas QNB Kesawan yang ramah	KP4
		<b>Kepuasan terhadap sistem</b>	Saya puas dengan sistem pelayanan officer QNB Kesawan	KS1
			Jaringan ATM QNB Kesawan banyak dan tersebar luas	KS2
Saya mudah mengakses informasi perbankan QNB Kesawan secara online	KSS3			

*lanjutan lampiran 2*

	<i>Keputusan terhadap financial</i>	Sistem teknologi informasi QNB Kesawan canggih	KS4
		Biaya-biaya transaksi perbankan QNB Kesawan murah dan terjangkau	KF1
		Imbal hasil produk perbankan QNB Kesawan kompetitif dan bersaing	KF2
		Petugas QNB Kesawan transparan dalam menjelaskan fitur produk perbankan	KF3
		Saya selalu mendapat laporan transaksi perbankan rutin dari petugas QNB Kesawan	KF4
<i>Loyalitas Pelanggan</i>	<i>Kebiasaan transaksi</i>	Saya rutin melakukan transaksi perbankan di QNB Kesawan	KR1
		Saya sering melakukan transaksi setoran lewat pick up service di QNB Kesawan	KR2
		Saya sering melakukan konfirmasi bila melakukan penarikan dalam jumlah besar	KR3
		Saya selalu menggunakan ATM QNB Kesawan untuk transaksi perbankan	KR4
		Saya lebih menyukai produk tabungan QNB Kesawan dibandingkan bank lain	P1
		Saya selalu mengikuti program tabungan QNB Kesawan	P2
		Saya melakukan transaksi perbankan di QNB kesawan lebih dari 1 kali	P3
		Saya memiliki lebih dari 1 Account di QNB Kesawan	P4
		Saya akan menceritakan hal-hal positif dari QNB Kesawan	RK1
			<i>Rekomendasi</i>

Lanjutan lampiran 2

		Hal-hal negatif dari QNB Kesawan tidak perlu saya ceritakan	Rk2
		Saya akan merekomendasikan QNB Kesawan kepada keluarga saya	Rk3
		Saya akan merekomendasikan QNB Kesawan kepada atasan dan teman-teman di kantor	Rk4
	<b>Komitmen</b>	Produk tabungan QNB Kesawan sangat sesuai dan memenuhi kebutuhan saya	K11
		Saya tetap memilih produk Tabungan QNB Kesawan karena imbal hasil yang kompetitif	K12
		Saya selalu mencari informasi mengenai produk tabungan QNB Kesawan yang terbaru	K13
		Saya selalu menggunakan jasa layanan transaksi perbankan di QNB Kesawan	K14

Kuisioner Responden

Pertanyaan Screening:

Syarat Responden : Mengetahui, mengenal, dan pernah menggunakan jasa perbankan di QNB Kesawan Capem Tangerang

Berilah tanda X atau  $\surd$  sesuai dengan penilaian Saudara.

1.	Apakah Saudara mengenal dan mengetahui produk perbankan dari QNB Kesawan	Jika Ya lanjut ke pertanyaan berikut sedangkan jika Tidak, berhenti sampai di sini	Ya	Tidak
2.	Apakah Saudara merupakan pelanggan QNB Kesawan dan pernah menggunakan produk dan fasilitas jasa perbankan di QNB Kesawan selama 1 tahun terakhir.	Jika Ya, lanjut ke bagian berikut sedangkan jika Tidak, berhenti sampai di sini	Ya	Tidak

Pertanyaan Penilaian:

Penilaian dilakukan menggunakan skala interval 5 titik yang terdiri dari

STS = Sangat Setuju

TS = Tidak Setuju

RR = Ragu-ragu

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

Berilah tanda  $\surd$  (conteng) sesuai penilaian Saudara.

*A. Reputasi Merek*

No	Pernyataan	Nama Baik				
		STS	TS	RR	S	SS
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Ragu-ragu	Setuju	Sangat Setuju
1	QNB Kesawan adalah Bank Terbesar					
2	QNB Kesawan adalah Bank yang terunggul di bidangnya					
3	QNB Kesawan adalah Bank Teraman					

No	Pernyataan					STS	TS	RR	S	SS
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Ragu-ragu	Setuju	Sangat Setuju					
4	Saya percaya QNB Kesawan kompeten di bidang perbankan									
<b>Reputasi</b>										
5	QNB Kesawan memiliki brand image yang baik									
6	QNB Kesawan memiliki reputasi yang baik									
7	QNB Kesawan memiliki kesan yang baik									
8	QNB kesawan adalah Bank yang Terbaik									
<b>Dikenal Luas</b>										
9	QNB Kesawan di kenal luas di masyarakat									
10	QNB Kesawan menjangkau semua segmen market									
11	QNB Kesawan menjangkau semua lini pemasaran									
12	QNB Kesawan dikenal sebagai bank yang berpengalaman									
<b>Kemudahan</b>										
13	Proses transaksi QNB kesawan tepat waktu									
14	Informasi seputar QNB kesawan mudah di dapat dan di akses									
15	Jaringan pemasaran QNB Kesawan tersebar luas dan mudah di jangkau									
16	Jaringan ATM dan perbankan QNB Kesawan mudah di akses									



No	Pernyataan	Reliability				
		STS	TS	RR	S	SS
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Ragu-ragu	Setuju	Sangat Setuju
<b>A</b>						
1	QNB Kesawan tepat waktu dalam melakukan pelayanan pick up service					
2	QNB kesawan tepat waktu dalam melakukan pelayanan operasional perbankan					
3	Petugas QNB kesawan mampu meyakinkan saya					
4	Pengelolaan petugas QNB kesawan terhadap produk-produk perbankan bagus					
<b>B</b>						
5	Layanan Perbankan di QNB kesawan lengkap					
6	Ruang tunggu nyaman					
7	Saya sulit menemukan lokasi cabang QNB Kesawan					
8	Tempat parkir memadai					
<b>C</b>						
9	Petugas kurang tanggap dalam memberikan pelayanan					
10	Saya diperlakukan sangat baik oleh petugas					
11	Layanan di QNB Kesawan cepat					
12	Saya bosan menunggu antrian					
<b>D</b>						
13	Petugas merespon kebutuhan saya					
14	Saya kesulitan mencari petugas ketika butuh bantuan					
15	Petugas QNB Kesawan ramah					
16	Saya pernah diperlakukan tidak sopan					
<b>D</b>						
<i>Empathy</i>						

No	Pernyataan				
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Ragu-ragu	Setuju	Sangat Setuju
A	<b>Rasa senang</b>				
B	<b>Kepuasan terhadap pelayanan</b>				
C	<b>Kepuasan terhadap sistem</b>				

C. Customer Satisfaction (Kepuasan Pelanggan)

No	Pernyataan				
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Ragu-ragu	Setuju	Sangat Setuju
17					
18					
19					
20					

*D. Loyalitas Pelanggan*

No	Pernyataan					STS	TS	RR	S	SS
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Ragu-ragu	Setuju					
A	<i>Kebiasaan transaksi</i>									
1	Saya rutin melakukan transaksi perbankan di QNB Kesawan									
2	Saya sering melakukan transaksi setoran lewat pick up service di QNB Kesawan									
3	Saya sering melakukan konfirmasi bila melakukan penarikan dalam jumlah besar									

No	Pernyataan					STS	TS	RR	S	SS
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Ragu-ragu	Setuju					
9	Saya puas dengan sistem pelayanan officer QNB Kesawan									
10	Jaringan ATM QNB Kesawan banyak dan tersebar luas									
11	Saya mudah mengakses informasi perbankan QNB Kesawan secara online									
12	Sistem teknologi informasi QNB Kesawan canggih									
D	<i>Kepuasan terhadap financial</i>									
13	Biaya-biaya transaksi perbankan QNB Kesawan murah dan terjangkau									
14	Imbal hasil produk perbankan QNB Kesawan kompetitif dan bersaing									
15	Petugas QNB Kesawan transparan dalam menjelaskan fitur produk perbankan									
16	Saya selalu mendapat laporan transaksi perbankan rutin dari petugas QNB Kesawan									

No	Pernyataan				
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Ragu-ragu	Setuju	Sangat Setuju
	STS	TS	RR	S	SS
4					
B					
5					
6					
7					
8					
C					
9					
10					
11					
12					
D					
13					
14					
15					
16					

**PROFIL RESPONDEN**

- P1. Nama Responden : \_\_\_\_\_
- P2. Jenis program Perbankan \_\_\_\_\_
- P3. No Telp/HP \_\_\_\_\_
- P4. Jenis Kelamin :  Pria<sup>1</sup>  Wanita<sup>2</sup>
- P5. Status Perkawinan :  Menikah/Pernah Menikah<sup>1</sup>  Belum Menikah<sup>2</sup>
- P6. Usia :  18 < 30 tahun<sup>1</sup>  31 < 40 tahun<sup>2</sup>  41 < 50 tahun<sup>3</sup>  > 51 tahun<sup>4</sup>

- P7. Omset rata-rata per bulan untuk penjualan alat-alat teknik  dibawah 5 juta<sup>1</sup>  5 juta<sup>2</sup>  5-15 juta<sup>3</sup>  15-30 juta<sup>4</sup>  diatas 30 juta<sup>5</sup>

- P8. Darimana Saudara mengetahui produk tabungan QNB Kesawan :  Teman<sup>1</sup>  Orang lain<sup>5</sup>  Keluarga<sup>2</sup>  Iklan TV/Majalah<sup>3</sup>  Brosur<sup>4</sup>  Lainnya<sup>6</sup> Sebutkan: toko ace .....

- P9. Alasan Saudara memilih dan menggunakan produk tabungan QNB Kesawan adalah (bisa lebih dari satu pilihan) :  Imbal hasil yang kompetitif<sup>1</sup>  Biaya administrasi yang terjangkau<sup>2</sup>  Fasilitas perbankan yang lengkap<sup>3</sup>  Varian produknya lengkap<sup>4</sup>  Lainnya<sup>5</sup> Sebutkan:.....

- P10. Frekuensi menggunakan jasa transaksi perbankan dalam satu bulan terakhir :  satu kali dalam satu bulan terakhir<sup>1</sup>  dua kali dalam satu bulan terakhir<sup>2</sup>  tiga kali dalam satu bulan terakhir<sup>3</sup>  lebih dari tiga kali dalam satu bulan terakhir<sup>4</sup>



101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150	151	152	153	154	155	156	157	158	159	160	161	162	163	164	165	166	167	168	169	170	171	172	173	174	175	176	177	178	179	180	181	182	183	184	185	186	187	188	189	190	191	192	193	194	195	196	197	198	199	200	201	202	203	204	205	206	207	208	209	210	211	212	213	214	215	216	217	218	219	220	221	222	223	224	225	226	227	228	229	230	231	232	233	234	235	236	237	238	239	240	241	242	243	244	245	246	247	248	249	250	251	252	253	254	255	256	257	258	259	260	261	262	263	264	265	266	267	268	269	270	271	272	273	274	275	276	277	278	279	280	281	282	283	284	285	286	287	288	289	290	291	292	293	294	295	296	297	298	299	300	301	302	303	304	305	306	307	308	309	310	311	312	313	314	315	316	317	318	319	320	321	322	323	324	325	326	327	328	329	330	331	332	333	334	335	336	337	338	339	340	341	342	343	344	345	346	347	348	349	350	351	352	353	354	355	356	357	358	359	360	361	362	363	364	365	366	367	368	369	370	371	372	373	374	375	376	377	378	379	380	381	382	383	384	385	386	387	388	389	390	391	392	393	394	395	396	397	398	399	400	401	402	403	404	405	406	407	408	409	410	411	412	413	414	415	416	417	418	419	420	421	422	423	424	425	426	427	428	429	430	431	432	433	434	435	436	437	438	439	440	441	442	443	444	445	446	447	448	449	450	451	452	453	454	455	456	457	458	459	460	461	462	463	464	465	466	467	468	469	470	471	472	473	474	475	476	477	478	479	480	481	482	483	484	485	486	487	488	489	490	491	492	493	494	495	496	497	498	499	500	501	502	503	504	505	506	507	508	509	510	511	512	513	514	515	516	517	518	519	520	521	522	523	524	525	526	527	528	529	530	531	532	533	534	535	536	537	538	539	540	541	542	543	544	545	546	547	548	549	550	551	552	553	554	555	556	557	558	559	560	561	562	563	564	565	566	567	568	569	570	571	572	573	574	575	576	577	578	579	580	581	582	583	584	585	586	587	588	589	590	591	592	593	594	595	596	597	598	599	600	601	602	603	604	605	606	607	608	609	610	611	612	613	614	615	616	617	618	619	620	621	622	623	624	625	626	627	628	629	630	631	632	633	634	635	636	637	638	639	640	641	642	643	644	645	646	647	648	649	650	651	652	653	654	655	656	657	658	659	660	661	662	663	664	665	666	667	668	669	670	671	672	673	674	675	676	677	678	679	680	681	682	683	684	685	686	687	688	689	690	691	692	693	694	695	696	697	698	699	700	701	702	703	704	705	706	707	708	709	710	711	712	713	714	715	716	717	718	719	720	721	722	723	724	725	726	727	728	729	730	731	732	733	734	735	736	737	738	739	740	741	742	743	744	745	746	747	748	749	750	751	752	753	754	755	756	757	758	759	760	761	762	763	764	765	766	767	768	769	770	771	772	773	774	775	776	777	778	779	780	781	782	783	784	785	786	787	788	789	790	791	792	793	794	795	796	797	798	799	800	801	802	803	804	805	806	807	808	809	810	811	812	813	814	815	816	817	818	819	820	821	822	823	824	825	826	827	828	829	830	831	832	833	834	835	836	837	838	839	840	841	842	843	844	845	846	847	848	849	850	851	852	853	854	855	856	857	858	859	860	861	862	863	864	865	866	867	868	869	870	871	872	873	874	875	876	877	878	879	880	881	882	883	884	885	886	887	888	889	890	891	892	893	894	895	896	897	898	899	900	901	902	903	904	905	906	907	908	909	910	911	912	913	914	915	916	917	918	919	920	921	922	923	924	925	926	927	928	929	930	931	932	933	934	935	936	937	938	939	940	941	942	943	944	945	946	947	948	949	950	951	952	953	954	955	956	957	958	959	960	961	962	963	964	965	966	967	968	969	970	971	972	973	974	975	976	977	978	979	980	981	982	983	984	985	986	987	988	989	990	991	992	993	994	995	996	997	998	999	1000
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------

Lampiran 5. Korelasi Dimensi Reputasi Merek dengan Kepuasan Pelanggan

Correlations

	Nama Baik	Reputasi	Dikenal luas	Kemudahan	Rasa senang	Kepuasan thp plgn	Kepuasan thp sistem	Kepuasan financial
Nama baik	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .091 121	.012 .898 121	.368** .000 121	.328** .000 121	-.024 .794 121	.142 .121 121	.035 .701 121
Reputasi	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.091 .321 121	1 .593 121	.049 .593 121	-.088 .335 121	-.465** .000 121	.031 .734 121	-.181 .047 121
Dikenal luas	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.012 .898 121	.049 .593 121	1 .196 121	.195* .032 121	.471** .000 121	.409** .000 121	.639 .000 121
Kemudahan	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.368** .000 121	-.088 .335 121	.196* .031 121	1 .226* 121	.381** .000 121	.292** .001 121	.440** .000 121
Rasa Senang	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.328** .000 121	.105 .251 121	.195* .032 121	.226* .013 121	.070 .444 121	.058 .529 121	.430** .000 121
Kepuasan thp plgn	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	-.024 .794	-.465** .000	.471** .000	.381** .000	1 .000	.498** .000	.721** .000



	N	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121
Kepuasan thd sistem	Pearson Correlation	.142	.031	.409**	.292**	.058	.498**	1	.399**										
	Sig. (2-tailed)	.121	.734	.000	.001	.529	.000	.000	.000										
Kepuasan Financial	Pearson Correlation	.035	-.181*	.639**	.440**	.430**	.721**	.399**											
	Sig. (2-tailed)	.701	.047	.000	.000	.000	.000	.000	.000										
	N	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121

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

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

Correlations

	RELIABILITY	TANGIBLE	RESPONSIVENESS	ASSURANCE	EMPHATY	RASA SENANG	KEPUASAN PELANGGAN	KEPUASAN THP SYSTEM	KEPUASAN THD FINANCIAL
RELIABILITY Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 121	.506** 121	.175 121	.392** 121	-.116 121	.596** 121	.115 121	.154 121	.139 121
TANGIBLE Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.506** 121	1 121	.005 121	.529** 121	-.556** 121	.042 121	-.126 121	-.030 121	-.307** 121
RESPONSIVE Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.175 121	.005 121	1 121	.208* 121	.693** 121	.765** 121	.142 121	.082 121	.540** 121
NESS Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.055 121	.958 121	.022 121	.022 121	.000 121	.000 121	.120 121	.369 121	.000 121
ASSURANCE Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.392** 121	.529** 121	.208* 121	1 121	-.158 121	.118 121	.200* 121	.210* 121	.110 121
EMPATHY Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-.116 121	-.556** 121	.693** 121	-.158 121	1 121	.575** 121	.341** 121	.278** 121	.717** 121
	.206 121	.000 121	.000 121	.083 121	.083 121	.000 121	.000 121	.002 121	.000 121

RASA	Pearson Correlation	.596**	.042	.765**	.118	.575**	1	.070	.056	.430**
SENIANG	Sig. (2-tailed)	.000	.645	.000	.195	.000		.444	.529	.000
	N	121	121	121	121	121	121	121	121	121
KEPUASAN	Pearson Correlation	.115	-.126	.142	.200*	.341**	.070	1	.498**	.721**
THD	Sig. (2-tailed)	.208	.170	.120	.028	.000	.444		.000	.000
	N	121	121	121	121	121	121	121	121	121
KEPUASAN	Pearson Correlation	.154	-.030	.082	.210*	.278**	.058	.498**	1	.399**
THP SISTEM	Sig. (2-tailed)	.092	.747	.369	.021	.002	.529	.000		.000
	N	121	121	121	121	121	121	121	121	121
KEPUASAN	Pearson Correlation	.139	-.307**	.540**	.110	.717**	.430**	.721**	.399**	1
THD	Sig. (2-tailed)	.128	.001	.000	.232	.000	.000	.000	.000	
	N	121	121	121	121	121	121	121	121	121

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

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

**Lampiran 7. Korelasi Dimensi Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Correlations**

DIMENSI	RASA SENANG	KEPUASAN PELANGGAN	KEPUASAN SISTEM	KEPUASAN FINANCIAL	KEBIASAN NAS	PEMB ULANG	KOMITMEN	REKOMENDASI
RASA SENANG Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 121	.070 121	.058 121	.430** 121	.581** 121	.093 121	.430** 121	.416** 121
KEPUASAN PELANGGA Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.070 121	1 121	.498** 121	.721** 121	.475** 121	.384** 121	.721** 121	.097 121
KEPUASAN SISTEM Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.058 121	.498** 121	1 121	.399** 121	.342** 121	.203** 121	.399** 121	.248** 121
KEPUASAN FINANCIAL Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.430** 121	.721** 121	.399** 121	1 121	.717** 121	.318** 121	1.000** 121	.241** 121
KEBIASAN NAS Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.581** 121	.475** 121	.342** 121	.717** 121	1 121	.272** 121	.717** 121	.077 121
PEMB ULANG Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.093 .308	.384** .000	.203** .026	.318** .000	.272** .003	1 1	.318** .000	.416** .000





a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Reputasi Merek6	-.206	.171	.080	.134	.616 <sup>a</sup>	-.069	.179	-.312	-.008	.226	-.139	.053
Reputasi Merek8	-.070	-.334	.094	-.171	-.069	.539 <sup>a</sup>	-.257	-.225	-.043	.064	.346	-.414
Reputasi Merek10	.034	.093	-.100	-.051	.179	-.257	.600 <sup>a</sup>	-.487	.322	.012	-.282	.088
Reputasi Merek11	.118	.006	.013	-.031	-.312	-.225	-.487	.539 <sup>a</sup>	-.391	-.166	-.037	.267
Reputasi Merek13	-.010	-.189	.161	.265	-.008	-.043	.322	-.391	.644 <sup>a</sup>	.003	-.034	-.407
Reputasi Merek14	.461	-.064	-.122	-.131	.226	.064	.012	-.166	.003	.771 <sup>a</sup>	-.387	-.120
Reputasi Merek15	-.263	.037	-.032	-.059	-.139	.346	-.282	-.037	-.034	-.387	.653 <sup>a</sup>	-.646
Reputasi Merek16	-.003	.148	-.140	-.052	.053	-.414	.088	.267	-.407	-.120	-.646	.656 <sup>a</sup>

Communalities

	Initial	Extraction
Reputasi Merek1	1.000	.583
Reputasi Merek2	1.000	.788
Reputasi Merek4	1.000	.705
Reputasi Merek5	1.000	.569
Reputasi Merek6	1.000	.719
Reputasi Merek8	1.000	.624
Reputasi Merek10	1.000	.589
Reputasi Merek11	1.000	.735
Reputasi Merek13	1.000	.633
Reputasi Merek14	1.000	.815
Reputasi Merek15	1.000	.865
Reputasi Merek16	1.000	.866

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.551	29.592	29.592	3.551	29.592	29.592
2	1.975	16.458	46.050	1.975	16.458	46.050
3	1.546	12.882	58.931	1.546	12.882	58.931
4	1.418	11.821	70.752	1.418	11.821	70.752
5	.903	7.525	78.277			
6	.806	6.716	84.993			
7	.519	4.327	89.319			
8	.433	3.612	92.932			
9	.301	2.509	95.441			
10	.261	2.175	97.616			
11	.182	1.516	99.132			
12	.104	.868	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.



Component Matrix<sup>a</sup>

	Component			
	1	2	3	4
Reputasi Merek1	-.275	.664	.257	.023
Reputasi Merek2	.403	.137	-.226	.745
Reputasi Merek4	.434	.394	-.374	.471
Reputasi Merek5	.234	-.693	.035	-.183
Reputasi Merek6	-.282	.407	.677	-.121
Reputasi Merek8	.484	-.102	.436	.435
Reputasi Merek10	.517	-.437	.338	.128
Reputasi Merek11	.477	-.233	.649	.177
Reputasi Merek13	.586	.493	.182	-.116
Reputasi Merek14	.817	-.177	-.251	-.230
Reputasi Merek15	.782	.259	-.049	-.429
Reputasi Merek16	.799	.343	-.065	-.325

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 4 components extracted.

## 2. Validitas Kualitas Jasa

Analisis 1

Communalities		
	Initial	Extraction
Kualitas Jasa1	1.000	.894
Kualitas Jasa2	1.000	.870
Kualitas Jasa3	1.000	.838
Kualitas Jasa4	1.000	.826
Kualitas Jasa5	1.000	.630
Kualitas Jasa6	1.000	.752
Kualitas Jasa7	1.000	.842
Kualitas Jasa8	1.000	.892
Kualitas Jasa9	1.000	.920
Kualitas Jasa10	1.000	.911
Kualitas Jasa11	1.000	.666
Kualitas Jasa12	1.000	.807
Kualitas Jasa13	1.000	.853
Kualitas Jasa14	1.000	.729
Kualitas Jasa15	1.000	.776
Kualitas Jasa16	1.000	.436
Kualitas Jasa17	1.000	.920
Kualitas Jasa18	1.000	.911
Kualitas Jasa19	1.000	.729
Kualitas Jasa20	1.000	.651

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	7.381	36.905	36.905	7.381	36.905	36.905
2	3.084	15.420	52.324	3.084	15.420	52.324
3	2.701	13.507	65.831	2.701	13.507	65.831
4	1.535	7.674	73.505	1.535	7.674	73.505
5	1.155	5.776	79.281	1.155	5.776	79.281
6	.930	4.649	83.930			
7	.831	4.154	88.084			
8	.609	3.043	91.127			
9	.537	2.684	93.811			
10	.436	2.182	95.992			
11	.219	1.094	97.086			
12	.155	.775	97.861			
13	.124	.622	98.484			
14	.100	.501	98.984			
15	.090	.449	99.434			
16	.067	.336	99.770			
17	.037	.186	99.956			
18	.009	.044	100.000			
19	3.383E-017	1.692E-016	100.000			
20	-1.100E-016	-5.501E-016	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix<sup>a</sup>

	Component				
	1	2	3	4	5
Kualitas Jasa1	.520	.511	-.180	-.229	-.528
Kualitas Jasa2	.534	.633	-.260	-.262	-.220
Kualitas Jasa3	.792	.239	-.168	-.355	-.021
Kualitas Jasa4	.777	.154	-.156	-.394	.139
Kualitas Jasa5	.741	.023	.165	-.130	.194
Kualitas Jasa6	.832	-.140	.114	-.136	.088
Kualitas Jasa7	.803	-.121	.282	-.047	.316
Kualitas Jasa8	.884	-.312	.034	.097	.045
Kualitas Jasa9	-.625	.542	.358	-.217	.248
Kualitas Jasa10	-.059	.221	.906	-.122	-.153
Kualitas Jasa11	.730	.321	.077	.111	-.108
Kualitas Jasa12	.504	.467	.036	.219	.535
Kualitas Jasa13	.743	.263	-.087	.443	.165
Kualitas Jasa14	.352	.064	.417	.645	-.105
Kualitas Jasa15	.679	.018	.373	.273	-.317
Kualitas Jasa16	-.346	.461	-.084	.311	.014
Kualitas Jasa17	-.625	.542	.358	-.217	.248
Kualitas Jasa18	-.059	.221	.906	-.122	-.153
Kualitas Jasa19	-.154	.743	-.344	.116	.145
Kualitas Jasa20	-.269	.605	-.277	.322	-.181

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 5 components extracted.

## Analisis 2

### Communalities

	Initial	Extraction
Kualitas Jasa1	1.000	.896
Kualitas Jasa2	1.000	.871
Kualitas Jasa3	1.000	.838
Kualitas Jasa4	1.000	.825
Kualitas Jasa5	1.000	.647
Kualitas Jasa6	1.000	.792
Kualitas Jasa7	1.000	.822
Kualitas Jasa8	1.000	.881
Kualitas Jasa9	1.000	.919
Kualitas Jasa10	1.000	.908
Kualitas Jasa11	1.000	.678
Kualitas Jasa12	1.000	.794
Kualitas Jasa13	1.000	.858
Kualitas Jasa14	1.000	.706
Kualitas Jasa15	1.000	.773
Kualitas Jasa17	1.000	.919
Kualitas Jasa18	1.000	.908
Kualitas Jasa19	1.000	.783
Kualitas Jasa20	1.000	.714

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component	Total Variance Explained					
	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	7.277	38.303	38.303	7.277	38.303	38.303
2	2.926	15.401	53.703	2.926	15.401	53.703
3	2.693	14.172	67.876	2.693	14.172	67.876
4	1.480	7.788	75.663	1.480	7.788	75.663
5	1.155	6.080	81.743	1.155	6.080	81.743
6	.838	4.411	86.154			
7	.707	3.719	89.873			
8	.543	2.859	92.731			
9	.437	2.299	95.030			
10	.267	1.403	96.433			
11	.207	1.088	97.521			
12	.143	.754	98.276			
13	.107	.565	98.840			
14	.090	.476	99.316			
15	.076	.399	99.715			
16	.045	.236	99.951			
17	.009	.049	100.000			
18	2.535E-017	1.334E-016	100.000			
19	-2.649E-016	-1.394E-015	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix\*

	Component				
	1	2	3	4	5
Kualitas Jasa1	.536	.472	-.238	-.219	-.530
Kualitas Jasa2	.551	.594	-.337	-.229	-.221
Kualitas Jasa3	.795	.215	-.197	-.346	-.022
Kualitas Jasa4	.776	.138	-.177	-.392	.137
Kualitas Jasa5	.742	.015	.169	-.176	.190
Kualitas Jasa6	.833	-.167	.143	-.207	.083
Kualitas Jasa7	.791	-.085	.294	-.034	.318
Kualitas Jasa8	.872	-.323	.077	.092	.046
Kualitas Jasa9	-.612	.608	.280	-.188	.248
Kualitas Jasa10	-.060	.348	.866	-.102	-.152
Kualitas Jasa11	.736	.316	.040	.154	-.105
Kualitas Jasa12	.523	.429	-.009	.222	.536
Kualitas Jasa13	.757	.201	-.103	.453	.169
Kualitas Jasa14	.380	.060	.425	.617	-.104
Kualitas Jasa15	.683	.020	.382	.244	-.318
Kualitas Jasa17	-.612	.608	.280	-.188	.248
Kualitas Jasa18	-.060	.348	.866	-.102	-.152
Kualitas Jasa19	-.134	.710	-.439	.213	.151
Kualitas Jasa20	-.251	.574	-.352	.409	-.175

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 5 components extracted.

## Validitas Kepuasan

### Communalities

	Initial	Extraction
Kepuasan nasabah1	1.000	.888
Kepuasan nasabah2	1.000	.856
Kepuasan nasabah3	1.000	.713
Kepuasan nasabah4	1.000	.952
Kepuasan nasabah5	1.000	.986
Kepuasan nasabah6	1.000	.903
Kepuasan nasabah7	1.000	.781
Kepuasan nasabah8	1.000	.682
Kepuasan nasabah9	1.000	.916
Kepuasan nasabah10	1.000	.854
Kepuasan nasabah11	1.000	.825
Kepuasan nasabah12	1.000	.695
Kepuasan nasabah13	1.000	.952
Kepuasan nasabah14	1.000	.717
Kepuasan nasabah15	1.000	.986
Kepuasan nasabah16	1.000	.903

Extraction Method: Principal Component Analysis.



Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.589	22.429	22.429	3.589	22.429	22.429
2	3.392	21.199	43.628	3.392	21.199	43.628
3	2.397	14.984	58.612	2.397	14.984	58.612
4	1.541	9.634	68.246	1.541	9.634	68.246
5	1.504	9.400	77.646	1.504	9.400	77.646
6	1.186	7.413	85.059	1.186	7.413	85.059
7	.691	4.318	89.377			
8	.599	3.744	93.120			
9	.434	2.713	95.834			
10	.290	1.811	97.644			
11	.227	1.419	99.064			
12	.095	.593	99.656			
13	.055	.344	100.000			
14	9.190E-017	5.744E-016	100.000			
15	2.117E-017	1.323E-016	100.000			
16	-2.276E-016	-1.422E-015	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix<sup>a</sup>

	Component					
	1	2	3	4	5	6
Kepuasan nasabah1	.397	.488	-.039	.665	-.211	.068
Kepuasan nasabah2	.063	.649	-.189	.600	-.182	.048
Kepuasan nasabah3	.104	-.573	.580	.187	-.045	.029
Kepuasan nasabah4	-.269	.045	.897	.141	.158	.166
Kepuasan nasabah5	.372	.643	.273	-.089	.324	-.497
Kepuasan nasabah6	.611	-.544	-.144	.137	.438	.047
Kepuasan nasabah7	.146	.471	-.051	.084	.378	.620
Kepuasan nasabah8	.718	-.357	.108	-.158	-.010	.046
Kepuasan nasabah9	.749	-.142	.292	-.267	-.419	-.049
Kepuasan nasabah10	.646	.264	.176	-.091	-.565	.091
Kepuasan nasabah11	.316	.466	.176	-.554	-.110	.397
Kepuasan nasabah12	.377	.509	-.235	-.213	.351	.265
Kepuasan nasabah13	-.269	.045	.897	.141	.158	.166
Kepuasan nasabah14	.700	-.257	.077	.384	-.084	-.003
Kepuasan nasabah15	.372	.643	.273	-.089	.324	-.497
Kepuasan nasabah16	.611	-.544	-.144	.137	.438	.047

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 6 components extracted.

## Validitas Loyalitas nasabah

Communalities		
	Initial	Extraction
Loyalitas nasabah1	1.000	.708
Loyalitas nasabah2	1.000	.980
Loyalitas nasabah3	1.000	.721
Loyalitas nasabah4	1.000	.829
Loyalitas nasabah5	1.000	.822
Loyalitas nasabah6	1.000	.802
Loyalitas nasabah7	1.000	.820
Loyalitas nasabah8	1.000	.874
Loyalitas nasabah9	1.000	.786
Loyalitas nasabah10	1.000	.949
Loyalitas nasabah11	1.000	.683
Loyalitas nasabah12	1.000	.980
Loyalitas nasabah13	1.000	.949
Loyalitas nasabah14	1.000	.581
Loyalitas nasabah15	1.000	.980
Loyalitas nasabah16	1.000	.728

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4.792	29.950	29.950	4.792	29.950	29.950
2	3.147	19.669	49.619	3.147	19.669	49.619
3	2.513	15.706	65.325	2.513	15.706	65.325
4	1.538	9.611	74.935	1.538	9.611	74.935
5	1.203	7.522	82.457	1.203	7.522	82.457
6	.744	4.651	87.108			
7	.504	3.148	90.255			
8	.443	2.766	93.022			
9	.369	2.306	95.328			
10	.271	1.693	97.021			
11	.220	1.372	98.393			
12	.151	.945	99.338			
13	.106	.662	100.000			
14	1.229E-016	7.657E-016	100.000			
15	-1.006E-016	-6.288E-016	100.000			
16	-1.437E-016	-8.979E-016	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix<sup>a</sup>

	Component				
	1	2	3	4	5
Loyalitas nasabah1	-.112	.621	.620	-.026	-.197
Loyalitas nasabah2	.424	.888	-.058	.042	.077
Loyalitas nasabah3	-.256	-.020	.729	.226	.268
Loyalitas nasabah4	.801	-.310	.077	.140	-.258
Loyalitas nasabah5	.821	-.029	.245	-.031	-.294
Loyalitas nasabah6	.663	-.028	.332	-.331	-.377
Loyalitas nasabah7	.513	-.120	.343	-.620	.200
Loyalitas nasabah8	.531	-.203	.027	-.635	.384
Loyalitas nasabah9	-.058	-.075	.739	.351	-.328
Loyalitas nasabah10	.712	-.242	.153	.419	.429
Loyalitas nasabah11	-.197	-.109	.774	-.180	.016
Loyalitas nasabah12	.424	.888	-.058	.042	.077
Loyalitas nasabah13	.712	-.242	.153	.419	.429
Loyalitas nasabah14	.662	-.181	-.174	.236	-.152
Loyalitas nasabah15	.424	.888	-.058	.042	.077
Loyalitas nasabah16	.615	-.271	-.427	.035	-.304

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 5 components extracted.

## Reliability

### Reputasi Merek

#### Case Processing Summary

	N	%
Valid	30	100.0
Cases 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
.568	12

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Reputasi Merek1	3.13	1.167	30
Reputasi Merek2	2.97	1.098	30
Reputasi Merek4	3.30	.877	30
Reputasi Merek5	3.40	.968	30
Reputasi Merek6	2.97	1.098	30
Reputasi Merek8	2.80	.761	30
Reputasi Merek10	2.83	1.177	30
Reputasi Merek11	3.07	.828	30
Reputasi Merek13	2.67	.661	30
Reputasi Merek14	2.23	.679	30
Reputasi Merek15	2.43	.679	30
Reputasi Merek16	2.47	.730	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Reputasi Merek1	31.13	20.878	-.126	.644
Reputasi Merek2	31.30	17.459	.243	.545
Reputasi Merek4	30.97	18.102	.271	.538
Reputasi Merek5	30.87	20.189	-.027	.605
Reputasi Merek6	31.30	20.907	-.122	.636
Reputasi Merek8	31.47	17.361	.465	.502
Reputasi Merek10	31.43	16.392	.327	.520
Reputasi Merek11	31.20	17.269	.427	.505
Reputasi Merek13	31.60	18.041	.430	.516
Reputasi Merek14	32.03	18.102	.403	.519
Reputasi Merek15	31.83	17.247	.565	.490
Reputasi Merek16	31.80	16.993	.559	.486

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
34.27	20.892	4.571	12



## Kualitas Jasa

### Case Processing Summary

	N	%
Valid	30	100.0
Cases 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
.794	19

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kualitas Jasa1	2.83	1.177	30
Kualitas Jasa2	2.77	.858	30
Kualitas Jasa3	3.13	1.042	30
Kualitas Jasa4	2.73	.828	30
Kualitas Jasa5	2.00	.788	30
Kualitas Jasa6	2.50	1.009	30
Kualitas Jasa7	2.00	.788	30
Kualitas Jasa8	2.70	1.236	30
Kualitas Jasa9	3.17	1.234	30
Kualitas Jasa10	3.57	.728	30
Kualitas Jasa11	3.40	.894	30
Kualitas Jasa12	2.37	.669	30
Kualitas Jasa13	3.13	1.196	30
Kualitas Jasa14	2.47	.819	30
Kualitas Jasa15	2.97	1.245	30
Kualitas Jasa17	3.17	1.234	30
Kualitas Jasa18	3.57	.728	30
Kualitas Jasa19	3.07	.828	30
Kualitas Jasa20	3.27	.828	30

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kualitas Jasa1	51.97	61.620	.533	.772
Kualitas Jasa2	52.03	63.620	.621	.771
Kualitas Jasa3	51.67	61.471	.631	.767
Kualitas Jasa4	52.07	64.202	.801	.772
Kualitas Jasa5	52.80	64.510	.610	.773
Kualitas Jasa6	52.30	63.252	.535	.774
Kualitas Jasa7	52.80	64.579	.605	.773
Kualitas Jasa8	52.10	63.059	.421	.781
Kualitas Jasa9	51.63	75.964	-.215	.828
Kualitas Jasa10	51.23	69.702	.216	.793
Kualitas Jasa11	51.40	61.697	.737	.763
Kualitas Jasa12	52.43	66.047	.585	.777
Kualitas Jasa13	51.67	59.954	.619	.765
Kualitas Jasa14	52.33	67.678	.334	.787
Kualitas Jasa15	51.83	60.420	.562	.770
Kualitas Jasa17	51.63	75.964	-.215	.828
Kualitas Jasa18	51.23	69.702	.216	.793
Kualitas Jasa19	51.73	70.478	.122	.798
Kualitas Jasa20	51.53	72.671	-.036	.806

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
54.80	72.855	8.536	19

## Kepuasan nasabah

### Case Processing Summary

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

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.689	16

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan nasabah1	2.77	.858	30
Kepuasan nasabah2	3.13	1.042	30
Kepuasan nasabah3	3.17	1.234	30
Kepuasan nasabah4	3.57	.728	30
Kepuasan nasabah5	3.30	.837	30
Kepuasan nasabah6	3.27	.868	30
Kepuasan nasabah7	3.00	1.050	30
Kepuasan nasabah8	2.97	1.033	30
Kepuasan nasabah9	2.87	1.074	30
Kepuasan nasabah10	2.90	.845	30
Kepuasan nasabah11	2.50	.630	30
Kepuasan nasabah12	2.17	.747	30
Kepuasan nasabah13	3.57	.728	30
Kepuasan nasabah14	3.07	.828	30
Kepuasan nasabah15	3.30	.837	30
Kepuasan nasabah16	3.27	.868	30

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepuasan nasabah1	46.03	32.033	.406	.662
Kepuasan nasabah2	45.67	35.057	.047	.708
Kepuasan nasabah3	45.63	34.240	.066	.713
Kepuasan nasabah4	45.23	35.357	.096	.694
Kepuasan nasabah5	45.50	32.190	.403	.662
Kepuasan nasabah6	45.53	33.016	.295	.674
Kepuasan nasabah7	45.80	33.545	.170	.692
Kepuasan nasabah8	45.83	30.695	.433	.655
Kepuasan nasabah9	45.93	29.720	.499	.645
Kepuasan nasabah10	45.90	31.334	.494	.652
Kepuasan nasabah11	46.30	34.217	.286	.677
Kepuasan nasabah12	46.63	33.895	.260	.678
Kepuasan nasabah13	45.23	35.357	.096	.694
Kepuasan nasabah14	45.73	31.168	.526	.648
Kepuasan nasabah15	45.50	32.190	.403	.662
Kepuasan nasabah16	45.53	33.016	.295	.674

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
48.80	36.717	6.059	16

**Loyalitas nasabah**

**Case Processing Summary**

	N	%
Valid	30	100.0
Cases 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
.749	16

Item Statistics

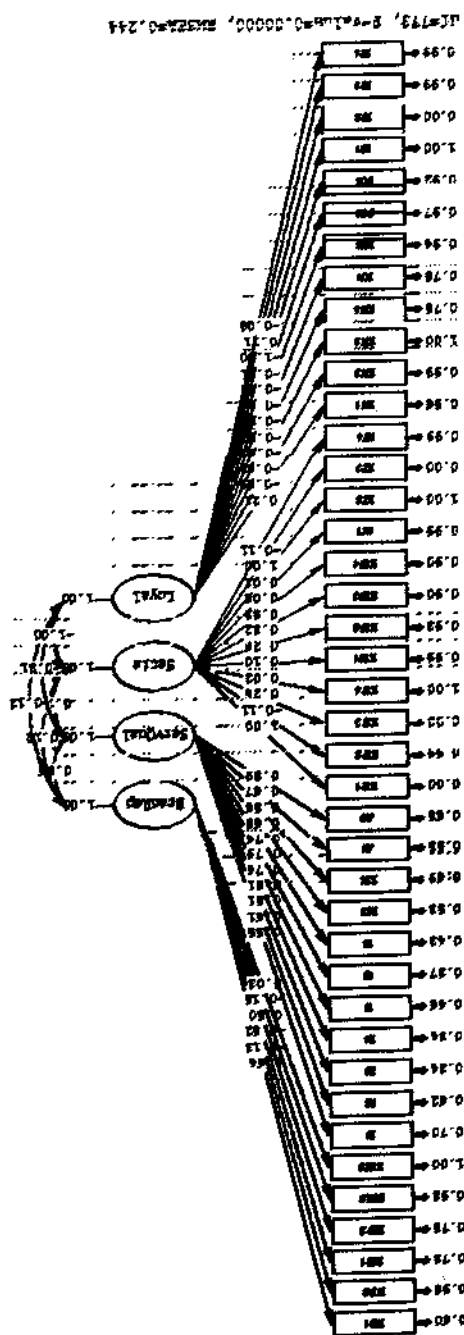
	Mean	Std. Deviation	N
Loyalitas nasabah1	3.17	1.234	30
Loyalitas nasabah2	3.57	.728	30
Loyalitas nasabah3	2.97	1.033	30
Loyalitas nasabah4	3.40	.894	30
Loyalitas nasabah5	2.60	.894	30
Loyalitas nasabah6	2.37	.718	30
Loyalitas nasabah7	2.27	.785	30
Loyalitas nasabah8	2.23	1.040	30
Loyalitas nasabah9	3.07	.828	30
Loyalitas nasabah10	3.30	.837	30
Loyalitas nasabah11	3.27	.868	30
Loyalitas nasabah12	3.57	.728	30
Loyalitas nasabah13	3.30	.837	30
Loyalitas nasabah14	2.47	1.008	30
Loyalitas nasabah15	3.57	.728	30
Loyalitas nasabah16	2.93	1.081	30



Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	
Loyalitas nasabah1	44.87	41.154	.064	.772	
Loyalitas nasabah2	44.47	39.568	.392	.733	
Loyalitas nasabah3	45.07	42.754	-.010	.772	
Loyalitas nasabah4	44.63	36.516	.590	.713	
Loyalitas nasabah5	45.43	35.220	.722	.700	
Loyalitas nasabah6	45.67	37.816	.606	.717	
Loyalitas nasabah7	45.77	38.254	.496	.724	
Loyalitas nasabah8	45.80	38.510	.317	.739	
Loyalitas nasabah9	44.97	41.068	.182	.750	
Loyalitas nasabah10	44.73	37.375	.549	.718	
Loyalitas nasabah11	44.77	42.461	.042	.762	
Loyalitas nasabah12	44.47	39.568	.392	.733	
Loyalitas nasabah13	44.73	37.375	.549	.718	
Loyalitas nasabah14	45.57	37.702	.402	.730	
Loyalitas nasabah15	44.47	39.568	.392	.733	
Loyalitas nasabah16	45.10	39.748	.203	.752	

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
48.03	43.689	6.610	16



Lampiran 9. Hasil Uji SEM  
Uji Model Pengukuran

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 773  
 Minimum Fit Function Chl-Square = 11738.97 (P = 0.0)  
 Normal Theory Weighted Least Squares Chl-Square = 6291.86 (P = 0.0)  
 Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 5518.86  
 90 Percent Confidence Interval for NCP = (5269.57 ; 5775.40)

Minimum Fit Function Value = 97.82  
 Population Discrepancy Function Value (F0) = 45.99  
 90 Percent Confidence Interval for F0 = (43.91 ; 48.13)  
 Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.24  
 90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.24 ; 0.25)  
 P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.00

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 53.90  
 90 Percent Confidence Interval for ECVI = (51.82 ; 56.04)  
 ECVI for Saturated Model = 14.35  
 ECVI for Independence Model = 78.35

Chi-Square for Independence Model with 820 Degrees of Freedom = 9320.24  
 Independence AIC = 9402.24  
 Model AIC = 6467.86  
 Saturated AIC = 1722.00  
 Independence CAIC = 9557.87  
 Model CAIC = 6801.89  
 Saturated CAIC = 4990.18

Normed Fit Index (NFI) = -0.26  
 Non-Normed Fit Index (NNFI) = -0.37  
 Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = -0.24  
 Comparative Fit Index (CFI) = 0.0  
 Incremental Fit Index (IFI) = -0.28  
 Relative Fit Index (RFI) = -0.34

Critical N (CN) = 9.87

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.20

Standardized RMR = 0.24

Goodness of Fit Index (GFI) = 0.28

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.20

Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.25

The Modification Indices Suggest to Add the

Path to from

Decrease in Chi-Square New Estimate

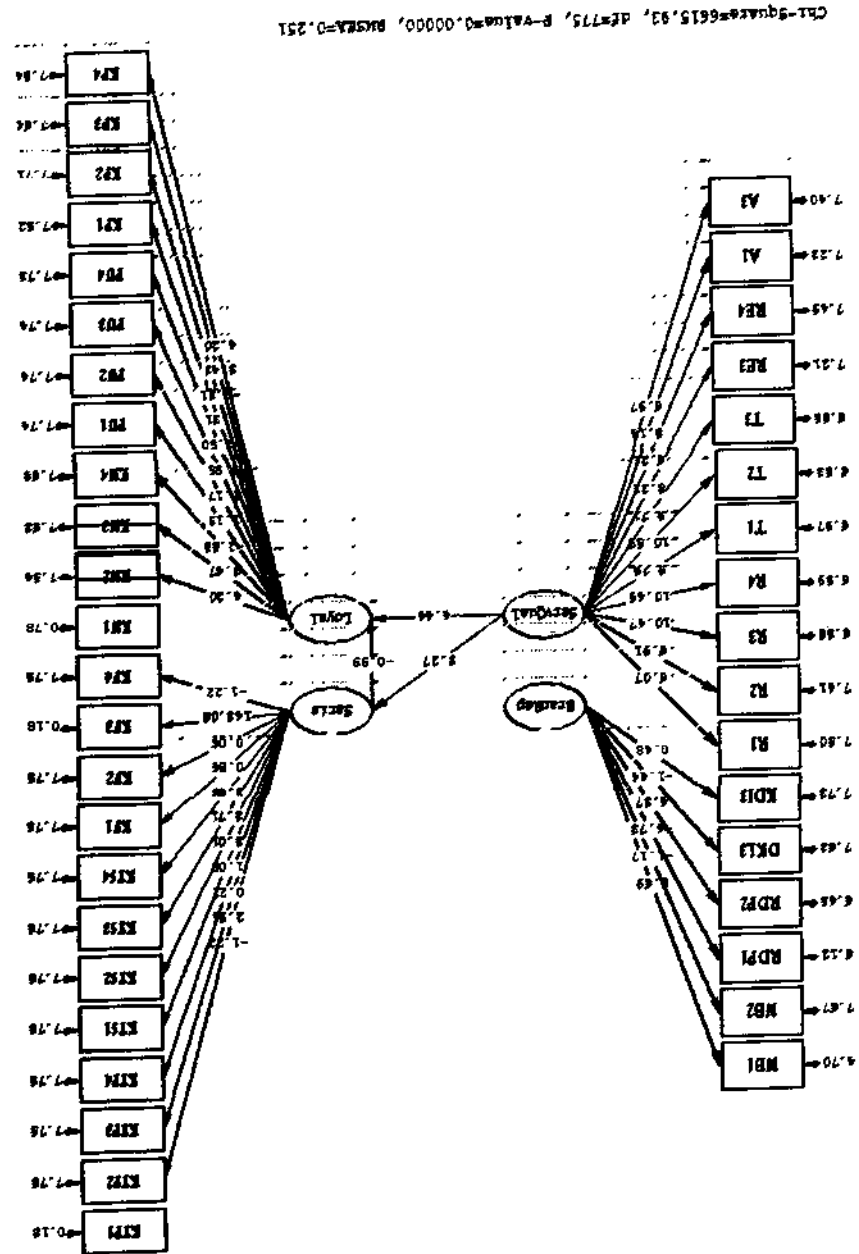
Path	Decrease in Chi-Square	New Estimate
KD13	18.3	0.39
KD13	43.2	0.42
KD13	43.2	0.42
R1	43.2	-0.42
R1	56.2	-1.19
R1	27.5	0.51
R1	27.5	0.51
R1	27.5	-0.51
R2	30.1	-0.59
R3	10.0	-0.33
R4	9.5	-0.25

The Modification Indices Suggest to Add an Error Covariance		Between and Decrease in Chi-Square		New Estimate	
15.3	0.33	11.5	0.34	11.5	0.34
11.6	0.35	28.2	-0.47	28.2	-0.47
34.0	0.49	36.1	0.38	36.1	0.38
23.3	0.31	8.8	-0.18	8.8	-0.18
23.2	-0.41	14.3	0.26	14.3	0.26
17.9	-0.28	8.2	-0.17	8.2	-0.17
11.1	0.44	20.8	0.23	20.8	0.23
11.1	0.33	66.5	0.51	66.5	0.51
10.8	0.33	17.6	-0.24	17.6	-0.24
15.0	0.33	9.5	0.19	9.5	0.19
10.0	0.45	41.5	0.27	41.5	0.27
27.0	0.55	16.0	0.13	16.0	0.13
54.1	0.32	53.6	0.24	53.6	0.24
13.6	0.22	16.1	-0.14	16.1	-0.14
8.1	0.32	17.2	-0.18	17.2	-0.18
16.8	0.53	7.9	-0.30	7.9	-0.30
16.8	0.32	39.7	-0.17	39.7	-0.17
8.1	0.22	8.4	-0.21	8.4	-0.21
16.8	0.53	27.0	0.23	27.0	0.23
8.1	0.32	49.3	-0.17	49.3	-0.17
13.6	0.22	19.2	-0.27	19.2	-0.27
13.6	0.32	31.6	-0.20	31.6	-0.20
16.9	-0.51	35.9	-0.13	35.9	-0.13
11.1	-0.28	16.0	-0.13	16.0	-0.13
17.9	-0.41	19.8	0.12	19.8	0.12
19.5	0.34				
16.7	0.26				
10.0	-0.33				
9.7	-0.38				
10.8	0.33				
15.0	0.44				
11.1	-0.28				
11.1	0.44				
17.9	-0.41				
16.9	-0.51				
9.7	-0.38				
10.0	-0.33				
16.7	0.26				
19.5	0.34				
17.9	-0.41				
11.1	-0.28				
11.1	0.51				
13.6	0.22				
8.1	0.32				
16.8	0.53				
22.2	0.53				
83.0	-0.92				
62.5	-0.70				
43.7	553.62				
17.9	-0.41				
11.1	-0.28				
11.1	0.32				
13.6	0.22				
8.1	0.32				
16.8	0.53				
22.2	0.53				
83.0	-0.92				
62.5	-0.70				
43.7	553.62				
17.9	-0.41				
11.1	-0.28				
11.1	0.32				
13.6	0.22				
8.1	0.32				
16.8	0.53				
22.2	0.53				
83.0	-0.92				
62.5	-0.70				
43.7	553.62				
17.9	-0.41				
11.1	-0.28				
11.1	0.32				
13.6	0.22				
8.1	0.32				
16.8	0.53				
22.2	0.53				
83.0	-0.92				
62.5	-0.70				
43.7	553.62				
17.9	-0.41				
11.1	-0.28				
11.1	0.32				
13.6	0.22				
8.1	0.32				
16.8	0.53				
22.2	0.53				
83.0	-0.92				
62.5	-0.70				
43.7	553.62				
17.9	-0.41				
11.1	-0.28				
11.1	0.32				
13.6	0.22				
8.1	0.32				
16.8	0.53				
22.2	0.53				
83.0	-0.92				
62.5	-0.70				
43.7	553.62				
17.9	-0.41				
11.1	-0.28				
11.1	0.32				
13.6	0.22				
8.1	0.32				
16.8	0.53				
22.2	0.53				
83.0	-0.92				
62.5	-0.70				
43.7	553.62				
17.9	-0.41				
11.1	-0.28				
11.1	0.32				
13.6	0.22				
8.1	0.32				
16.8	0.53				
22.2	0.53				
83.0	-0.92				
62.5	-0.70				
43.7	553.62				
17.9	-0.41				
11.1	-0.28				
11.1	0.32				
13.6	0.22				
8.1	0.32				
16.8	0.53				
22.2	0.53				
83.0	-0.92				
62.5	-0.70				
43.7	553.62				
17.9	-0.41				
11.1	-0.28				
11.1	0.32				
13.6	0.22				
8.1	0.32				
16.8	0.53				
22.2	0.53				
83.0	-0.92				
62.5	-0.70				
43.7	553.62				
17.9	-0.41				
11.1	-0.28				
11.1	0.32				
13.6	0.22				
8.1	0.32				
16.8	0.53				
22.2	0.53				
83.0	-0.92				
62.5	-0.70				
43.7	553.62				
17.9	-0.41				
11.1	-0.28				
11.1	0.32				
13.6	0.22				
8.1	0.32				
16.8	0.53				
22.2	0.53				
83.0	-0.92				
62.5	-0.70				
43.7	553.62				
17.9	-0.41				
11.1	-0.28				
11.1	0.32				
13.6	0.22				
8.1	0.32				
16.8	0.53				
22.2	0.53				
83.0	-0.92				
62.5	-0.70				
43.7	553.62				
17.9	-0.41				
11.1	-0.28				
11.1	0.32				
13.6	0.22				
8.1	0.32				
16.8	0.53				
22.2	0.53				
83.0	-0.92				
62.5	-0.70				
43.7	553.62				
17.9	-0.41				
11.1	-0.28				
11.1	0.32				
13.6	0.22				
8.1	0.32				
16.8	0.53				
22.2	0.53				
83.0	-0.92				
62.5	-0.70				
43.7	553.62				
17.9	-0.41				
11.1	-0.28				
11.1	0.32				
13.6	0.22				
8.1	0.32				
16.8	0.53				
22.2	0.53				
83.0	-0.92				
62.5	-0.70				
43.7	553.62				
17.9	-0.41				
11.1	-0.28				
11.1	0.32				
13.6	0.22				
8.1	0.32				
16.8	0.53				
22.2	0.53				
83.0	-0.92				
62.5	-0.70				
43.7	553.62				
17.9	-0.41				
11.1	-0.28				
11.1	0.32				
13.6	0.22				
8.1	0.32				
16.8	0.53				
22.2	0.53				
83.0	-0.92				
62.5	-0.70				
43.7	553.62				
17.9	-0.41				
11.1	-0.28				
11.1	0.32				
13.6	0.22				
8.1	0.32				
16.8	0.53				
22.2	0.53				
83.0	-0.92				
62.5	-0.70				
43.7	553.62				
17.9	-0.41				
11.1	-0.28				
11.1	0.32				
13.6	0.22				
8.1	0.32				
16.8	0.53				
22.2	0.53				
83.0	-0.92				
62.5	-0.70				
43.7	553.62				
17.9	-0.41				
11.1	-0.28				
11.1	0.32				
13.6	0.22				
8.1	0.32				
16.8	0.53				
22.2	0.53				
83.0	-0.92				
62.5	-0.70				
43.7	553.62				
17.9	-0.41				
11.1	-0.28				
11.1	0.32				
13.6	0.22				
8.1	0.32				
16.8	0.53				
22.2	0.53				
83.0	-0.92				
62.5	-0.70				
43.7	553.62				
17.9	-0.41				
11.1	-0.28				
11.1	0.32				
13.6	0.22				
8.1	0.32				
16.8	0.53				
22.2	0.53				
83.0	-0.92				
62.5	-0.70				
43.7	553.62				
17.9	-0.41				
11.1	-0.28				
11.1	0.32				
13.6	0.22				
8.1	0.32				
16.8	0.53				
22.2	0.53				
83.0	-0.92				
62.5	-0.70				
43.7	553.62				
17.9	-0.41				
11.1	-0.28				
11.1	0.32				
13.6	0.22				
8.1	0.32				
16.8	0.53				
22.2	0.53				
83.0	-0.92				
62.5	-0.70				
43.7	553.62				
17.9	-0.41				
11.1	-0.28				
11.1	0.32				
13.6	0.22				
8.1	0.32				
16.8	0.53				
22.2	0.53				
83.0	-0.92				
62.5	-0.70				
43.7	553.62				
17.9	-0.41				
11.1	-0.28				

KE2	KE2	12	21.1	0.15
KE2	KE2	R2	10.0	-0.18
KE2	KE2	R1	8.6	0.14
KE2	KE2	DKL3	14.0	0.23
KE1	KE1	R4	14.5	-0.12
KE1	KE1	RDP1	13.5	-0.12
KE1	KE1	DKL3	12.5	-0.16
KE1	KE1	KDI3	11.6	0.14
KE1	KE1	T2	8.6	-0.12
KE1	KE1	NB2	20.3	-0.09
KE1	KE1	DKL3	11.1	-0.40
KE1	KE1	T1	7.9	0.22
KE1	KE1	RE3	10.5	-0.12
KE1	KE1	RE4	26.6	0.17
KE1	KE1	NB1	9.6	0.23
KE1	KE1	RE3	13.5	0.27
KE1	KE1	NB1	14.3	0.22
KE1	KE1	RDP1	8.8	-0.28
KE1	KE1	DKL3	25.6	-0.20
KE1	KE1	R1	11.5	0.32
KE1	KE1	R2	11.5	0.26
KE1	KE1	T2	14.8	0.18
KE1	KE1	T3	9.8	-0.19
KE1	KE1	RDP1	27.9	-0.13
KE1	KE1	A3	9.6	-0.42
KE1	KE1	DKL3	32.3	0.28
KE1	KE1	KTP2	37.2	0.45
KE1	KE1	RDP2	18.9	0.50
KE1	KE1	DKL3	39.5	0.41
KE1	KE1	T2	16.1	0.50
KE1	KE1	KTP2	16.2	-0.25
KE1	KE1	KTP3	8.1	0.33
KE1	KE1	KTP4	55.1	-0.28
KE1	KE1	RDP1	8.0	0.77
KE1	KE1	DKL3	13.4	0.18
KE1	KE1	R1	18.0	0.22
KE1	KE1	R2	18.8	0.31
KE1	KE1	KTP4	15.1	0.21
KE1	KE1	KTS1	56.8	0.30
KE1	KE1	NB1	9.5	0.59
KE1	KE1	R3	11.7	0.15
KE1	KE1	T1	15.0	-0.11
KE1	KE1	KTP3	8.2	0.11
KE1	KE1	KTS1	13.8	0.15
KE1	KE1	KTS2	20.5	0.21
KE1	KE1	RDP1	8.9	0.18
KE1	KE1	R4	15.0	-0.16
KE1	KE1	RE3	12.3	-0.12
KE1	KE1	A3	8.6	0.14
KE1	KE1	KTP3	21.0	0.18
KE1	KE1	KTS3	8.9	0.28
KE1	KE1	KDI3	8.4	0.10
KE1	KE1	KTS4	11.5	-0.13
KE1	KE1	DKL3	118.0	-0.15
KE1	KE1	R1	8.1	0.66
KE1	KE1	R2	24.5	0.21
KE1	KE1	T2	42.1	0.25
KE2	KE2	T2	21.1	-0.31

0.09	8.2	T3	KE2
-0.15	14.3	T2	KE2
-0.18	9.0	RDP2	PU2
-0.39	52.3	RDP1	PU2
0.36	48.3	KN4	PU1
0.28	10.3	KN1	PU1
0.23	10.7	KTP3	PU1
0.11	8.0	RE4	PU1
0.27	36.1	RE3	PU1
0.10	8.0	T3	PU1
-0.15	11.6	T2	PU1
-0.30	24.7	RDP1	PU1
0.41	29.2	NB2	PU1
0.21	20.8	KTS4	KN4
0.23	11.2	KTP3	KN4
0.31	47.9	RE3	KN4
0.42	12.0	KN1	KN3
0.50	37.2	KE4	KN3
0.47	35.6	KE2	KN3
0.30	15.1	KTS2	KN3
0.77	55.1	KTS1	KN3
1.12	119.8	KTP4	KN3
0.50	37.2	KTP2	KN3
0.45	32.3	DKL3	KN3
0.38	21.8	KN1	KN2
0.51	119.8	KE1	KN2
-0.15	11.5	KTS4	KN2
-0.13	8.4	KD13	KN2
0.30	9.9	KE4	KN1
0.43	21.6	KE2	KN1
0.38	21.8	KE1	KN1
-0.30	15.2	KTS4	KN1
0.50	16.7	KTS1	KN1
0.42	12.0	KTP4	KN1
0.30	9.9	KTP2	KN1
-0.29	15.9	T2	KN1
0.41	20.1	DKL3	KN1
0.80	41.1	NB2	KN1
0.35	30.1	KE2	KE4
0.33	16.2	KTS1	KE4
0.50	37.2	KTP4	KE4
0.71	119.8	KTP2	KE4
-0.13	9.8	T3	KE4
-0.19	14.8	T2	KE4
0.18	11.5	R2	KE4
0.26	11.5	R1	KE4
0.32	25.6	DKL3	KE4
-0.20	8.8	RDP1	KE4
-0.28	14.3	NB1	KE4
0.22	13.6	KTS2	KE2
0.52	41.4	KTS1	KE2
0.47	35.6	KTP4	KE2
0.35	30.1	KTP2	KE2
0.21	10.6	A1	KE2
0.14	11.3	RE4	KE2
0.14	8.1	RE3	KE2
-0.19	23.1	T3	KE2

0.22	29.2	RE3	P02
0.15	19.0	RE4	P02
0.30	24.2	KTP3	P02
0.13	10.1	KTS4	P02
0.28	36.3	KN4	P02
0.40	70.3	P01	P02
-0.35	8.6	R3	P03
-0.35	8.6	RE3	P03
0.21	20.1	A3	P03
0.32	20.5	KTP2	P03
0.18	8.5	KTS4	P03
0.16	11.1	KE4	P03
0.18	11.1	KN4	P03
0.19	12.8	P01	P03
0.23	17.8	P02	P03
0.26	27.8	RDP1	P04
-0.35	20.6	R1	P04
-0.35	15.8	R2	P04
-0.23	14.6	A3	P04
0.33	14.2	KTP3	P04
0.30	11.7	KTS3	P04
0.21	17.9	KTS4	P04
0.29	23.7	P02	P04
0.21	12.4	P03	P04
0.55	60.2	DKL3	KP1
0.66	118.0	R1	KP1
0.21	8.1	R2	KP1
0.25	24.5	T2	KP1
-0.31	42.1	T3	KP1
-0.19	23.1	RE3	KP1
0.14	8.1	RE4	KP1
0.14	11.3	A1	KP1
0.21	10.6	KTP2	KP1
0.35	30.1	KTP4	KP1
0.47	35.6	KTS1	KP1
0.52	41.4	KTS2	KP1
0.22	13.6	KE2	KP1
0.67	119.8	KE4	KP1
0.35	30.1	KN1	KP1
0.43	21.6	KN3	KP1
0.47	35.6	NB1	KP3
-0.28	14.3	RDP1	KP3
-0.20	8.8	DKL3	KP3
0.32	25.6	R1	KP3
0.26	11.5	R2	KP3
0.18	11.5	T2	KP3
-0.19	14.8	T3	KP3
-0.13	9.9	KTP2	KP3
0.71	119.8	KTP4	KP3
0.50	37.2	KTS1	KP3
0.33	16.2	KE2	KP3
0.35	30.1	KE4	KP3
0.71	119.8	KN1	KP3
0.30	9.9	KN3	KP3
0.50	37.2	P03	KP3
0.18	8.5	KP1	KP3
0.35	30.1	KD13	KP4



Chi-Square=6615.93, df=775, P-Value=0.00000, RMSEA=0.251

Model Struktural Model (T-Value)

KT4	11.5	0.51	KTS4	KP4
KT3	119.8	0.38	KP1	KP4
KT2	21.8	0.51	KN1	KP4
KT1	119.8	0.51	KN2	KP4



Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 775  
 Minimum Fit Function Chi-Square = 12483.83 (P = 0.0)  
 Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 6615.93 (P = 0.0)  
 Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 5840.93  
 90 Percent Confidence Interval for NCP = (5584.79 ; 6104.29)

Minimum Fit Function Value = 104.03  
 Population Discrepancy Function Value (F0) = 48.67  
 90 Percent Confidence Interval for F0 = (46.54 ; 50.87)  
 Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.25  
 90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.25 ; 0.26)  
 P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.00

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 56.57  
 90 Percent Confidence Interval for ECVI = (54.43 ; 58.76)  
 ECVI for Saturated Model = 14.35  
 ECVI for Independence Model = 78.35

Chi-Square for Independence Model with 820 Degrees of Freedom = 9320.24  
 Independence AIC = 9402.24  
 Model AIC = 6787.93  
 Saturated AIC = 1722.00  
 Independence CAIC = 9557.87  
 Model CAIC = 7114.37  
 Saturated CAIC = 4990.18

Normed Fit Index (NFI) = -0.34  
 Non-Normed Fit Index (NNFI) = -0.46  
 Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = -0.32  
 Comparative Fit Index (CFI) = 0.0  
 Incremental Fit Index (IFI) = -0.37  
 Relative Fit Index (RFI) = -0.42

Critical N (CN) = 9.36

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.20  
 Standardized RMR = 0.25

Goodness of Fit Index (GFI) = 0.27  
 Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.19  
 Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.24

The Modification Indices Suggest to Add the  
 Path to from  
 Decrease in Chi-Square  
 New Estimate

Path	Decrease in Chi-Square	New Estimate
KTP2	13.0	0.30
KTP4	15.8	0.41
KTS1	19.3	0.46
KTS4	14.9	-0.25
KF1	25.2	0.35
KF2	24.5	0.40
KF4	13.0	0.30

KN4	Satis	26.9	0.41		
P01	Satis	34.9	0.48		
P01	Satis	8.8	0.19		
P02	Satis	7.9	0.27		
P04	Satis	121.2	0.85		
KP2	Satis	16.6	0.39		
KD13	servQual	50.1	-1.16		
R1	BranRep	28.0	-0.60		
R2	BranRep	11.5	-0.37		
R3	BranRep	10.4	-0.27		
R4	BranRep	14.6	0.33		
T1	BranRep	11.1	0.34		
T2	BranRep	32.8	0.48		
T3	BranRep				
KTP4	KTP2	37.2	0.50		
KTS1	KTP2	16.2	-0.28		
KTS1	KTP3	8.1	0.77		
KTS1	KTP4	55.1	0.30		
KTS2	KTP4	15.1	0.59		
KTS2	KTS1	56.8	0.15		
KTS3	KTP3	13.8	0.21		
KTS3	KTS1	20.5	0.18		
KTS3	KTS2	21.0	0.28		
KTS4	KTP3	8.9	0.10		
KTS4	KTS3	11.5	-0.15		
KF1	KTS4	30.1	0.35		
KF2	KTP2	35.6	0.47		
KF2	KTP4	41.4	0.52		
KF2	KTS1	13.6	0.22		
KF3	KTP1	47.7	1.33		
KF4	KTP2	119.8	0.71		
KF4	KTP2	37.2	0.50		
KF4	KTP4	16.2	0.33		
KF4	KTS1	30.1	0.35		
KF4	KF2	8.8	-0.16		
KN1	KTS4	12.2	-0.18		
KN2	KTP2	8.3	-0.18		
KN2	KTP4	98.5	0.43		
KN2	KF1	11.9	-0.17		
KN2	KF2	12.2	-0.18		
KN2	KF4	28.0	0.41		
KN3	KTP2	106.9	1.00		
KN3	KTP4	41.5	0.63		
KN3	KTS1	14.5	0.28		
KN3	KTS2	8.1	-0.19		
KN3	KF1	22.1	0.35		
KN3	KF2	28.0	0.41		
KN3	KF4	9.5	-0.19		
KN4	KTS4	9.1	0.19		
KN4	KF2	9.3	0.24		
P01	KTP3	19.4	0.40		
P01	KN1	76.1	0.58		
P02	KTP3	25.0	0.32		

The Modification Indices Suggest to Add an Error Covariance Between and Decrease in Chi-Square New Estimate

0.15	12.3	KTS4	P2
0.37	49.8	KN4	P2
0.46	69.5	P1	P2
0.21	8.0	KTP3	P3
0.21	13.0	KTS4	P3
0.18	19.2	KN4	P3
0.27	19.6	P1	P3
0.28	19.6	P2	P3
0.28	29.4	P2	P3
0.28	9.4	KTP3	P4
0.28	16.5	KTS3	P4
0.21	17.7	KTS4	P4
0.26	13.1	P1	P4
0.29	18.2	P2	P4
0.27	65.4	P3	P4
0.60	20.4	KTP2	P1
0.26	23.9	KTP4	P1
0.35	27.3	KTS1	P1
0.39	13.4	KTS2	P1
0.20	12.7	KF1	P1
-0.17	99.9	KF2	P1
0.56	20.4	KF4	P1
0.26	15.5	KN2	P1
-0.18	28.4	KN3	P1
0.37	11.7	KN4	P1
0.20	26.9	KN4	P2
0.32	34.8	P1	P2
0.39	8.8	P2	P2
0.15	7.9	P4	P2
0.21	107.9	KTP2	P3
0.64	26.4	KTP4	P3
0.40	7.9	KTS1	P3
0.22	9.8	KTS4	P3
0.16	12.5	KF1	P3
-0.19	17.4	KF2	P3
0.25	107.9	KF4	P3
0.64	15.9	KN2	P3
-0.20	30.5	KN3	P3
0.41	22.2	KP1	P3
0.26	12.2	KTP2	P4
-0.18	8.3	KTP4	P4
-0.18	98.5	KF1	P4
0.43	11.9	KF2	P4
-0.17	12.2	KF4	P4
-0.18	12.2	KN2	P4
0.47	129.9	KN3	P4
-0.19	9.5	KP1	P4
-0.18	15.5	KP3	P4
-0.20	15.9	KTP2	P4
-0.28	13.9	KTS3	P4
0.15	9.5	KF4	P4
-0.28	13.9	KN1	P4
0.33	17.5	P4	P4
0.25	8.2	KP3	P4
-0.31	19.5	KN1	P4
0.59	44.2	KN4	P4
0.28	11.0	P1	P4
0.45	27.1	P2	P4
0.28	11.5	P2	P4

8.9	KTP2	RDP1
27.8	KTP3	RDP1
8.9	KTS4	RDP1
8.9	KF4	RDP1
22.1	FU1	RDP1
51.2	FU2	RDP1
8.0	FU3	RDP1
24.5	FU4	RDP1
18.6	KTS1	RDP2
8.7	FU1	RDP2
11.8	FU2	RDP2
25.2	KTP2	DKL3
31.9	KTP4	DKL3
39.2	KTS1	DKL3
13.4	KTS2	DKL3
117.7	KF2	DKL3
25.2	KF4	DKL3
11.1	KN2	DKL3
20.1	KN3	DKL3
14.1	KN4	DKL3
100.9	KP1	DKL3
14.1	KP3	DKL3
11.1	KP4	DKL3
8.3	KF1	DKL3
12.3	KN4	DKI3
40.0	KP2	KDI3
11.5	KTP2	R1
18.5	KTS2	R1
9.0	KF2	R1
11.5	KF4	R1
9.2	KN4	R1
9.7	KP1	R1
27.4	KP2	R1
7.9	KP3	R1
12.7	NB2	R1
8.0	RDP1	R1
29.1	RDP2	R1
37.5	KDI3	R1
11.2	KTP2	R2
19.1	KTS2	R2
25.6	KF2	R2
11.2	KF4	R2
9.2	FU4	R2
20.9	KP1	R2
8.5	NB1	R2
15.2	NB2	R2
8.0	RDP2	R2
21.8	DKL3	R2
67.2	R1	R2
12.0	KTS3	R3
9.6	FU3	R3
8.7	FU4	R3
16.4	NB1	R3
11.3	R1	R3
44.8	R2	R3
7.9	KTS2	R4
15.5	KTS4	R4
-0.20	KTP2	-0.42
-0.16	KTP3	-0.16
-0.20	KTS4	-0.20
-0.33	KF4	-0.33
-0.39	FU1	-0.39
-0.18	FU2	-0.18
-0.40	FU3	-0.40
0.41	FU4	0.41
-0.23	KTS1	-0.23
-0.21	FU1	-0.21
0.31	FU2	0.31
0.66	FU3	0.66
0.22	KTS2	0.22
13.4	KTS1	13.4
117.7	KF2	117.7
25.2	KF4	25.2
11.1	KN2	11.1
20.1	KN3	20.1
14.1	KN4	14.1
100.9	KP1	100.9
14.1	KP3	14.1
11.1	KP4	11.1
8.3	KF1	8.3
12.3	KN4	12.3
40.0	KP2	40.0
11.5	KTP2	11.5
18.5	KTS2	18.5
9.0	KF2	9.0
11.5	KF4	11.5
9.2	KN4	9.2
9.7	KP1	9.7
27.4	KP2	27.4
7.9	KP3	7.9
12.7	NB2	12.7
8.0	RDP1	8.0
29.1	RDP2	29.1
37.5	KDI3	37.5
11.2	KTP2	11.2
19.1	KTS2	19.1
25.6	KF2	25.6
11.2	KF4	11.2
9.2	FU4	9.2
20.9	KP1	20.9
8.5	NB1	8.5
15.2	NB2	15.2
8.0	RDP2	8.0
21.8	DKL3	21.8
67.2	R1	67.2
12.0	KTS3	12.0
9.6	FU3	9.6
8.7	FU4	8.7
16.4	NB1	16.4
11.3	R1	11.3
44.8	R2	44.8
7.9	KTS2	7.9
15.5	KTS4	15.5
-0.20	KTP2	-0.20
-0.16	KTP3	-0.16
-0.20	KTS4	-0.20
-0.33	KF4	-0.33
-0.39	FU1	-0.39
-0.18	FU2	-0.18
-0.40	FU3	-0.40
0.41	FU4	0.41
-0.23	KTS1	-0.23
-0.21	FU1	-0.21
0.31	FU2	0.31
0.66	FU3	0.66
0.22	KTS2	0.22
13.4	KTS1	13.4
117.7	KF2	117.7
25.2	KF4	25.2
11.1	KN2	11.1
20.1	KN3	20.1
14.1	KN4	14.1
100.9	KP1	100.9
14.1	KP3	14.1
11.1	KP4	11.1
8.3	KF1	8.3
12.3	KN4	12.3
40.0	KP2	40.0
11.5	KTP2	11.5
18.5	KTS2	18.5
9.0	KF2	9.0
11.5	KF4	11.5
9.2	KN4	9.2
9.7	KP1	9.7
27.4	KP2	27.4
7.9	KP3	7.9
12.7	NB2	12.7
8.0	RDP1	8.0
29.1	RDP2	29.1
37.5	KDI3	37.5
11.2	KTP2	11.2
19.1	KTS2	19.1
25.6	KF2	25.6
11.2	KF4	11.2
9.2	FU4	9.2
20.9	KP1	20.9
8.5	NB1	8.5
15.2	NB2	15.2
8.0	RDP2	8.0
21.8	DKL3	21.8
67.2	R1	67.2
12.0	KTS3	12.0
9.6	FU3	9.6
8.7	FU4	8.7
16.4	NB1	16.4
11.3	R1	11.3
44.8	R2	44.8
7.9	KTS2	7.9
15.5	KTS4	15.5

9.5	P04	R4
19.2	R2	R4
54.5	R3	R4
14.6	KT3	T1
9.4	KN1	T1
9.3	KP1	T1
13.6	R2	T1
13.6	R3	T1
16.7	KTP2	T2
13.7	KT3	T2
14.8	KT2	T2
39.6	KT4	T2
13.7	KN4	T2
8.2	P01	T2
8.4	P02	T2
12.7	P01	T2
30.4	KP1	T2
37.3	DKL3	T2
8.7	R1	T2
26.2	R2	T2
47.3	T1	T3
8.7	KTP2	T3
20.1	KT2	T3
8.7	KT4	T3
8.7	KP1	T3
23.5	KP3	T3
8.1	DKL3	T3
16.4	R1	T3
30.7	R2	T3
32.6	R3	T3
16.4	T1	T3
17.9	T2	T3
11.4	KT3	RE3
9.9	KT2	RE3
77.8	KN4	RE3
57.8	P01	RE3
41.0	P02	RE3
26.2	P03	RE3
10.7	KP1	RE3
23.1	KT2	RE3
9.4	NB2	RE3
10.2	RDP2	RE3
10.6	DKL3	RE3
15.2	R1	RE3
11.8	R4	RE3
12.4	KT2	RE4
12.3	P02	RE4
14.6	RDP1	RE4
13.7	DKL3	RE4
10.9	KD13	RE4
9.0	T2	RE4
12.8	KT2	A1
16.3	KN1	A1
13.2	KN3	A1
23.6	KP1	A1
18.0	NB2	A1
13.3	DKL3	A1
9.3	T1	A1
-0.15	P04	R4
19.2	R2	R4
54.5	R3	R4
14.6	KT3	T1
9.4	KN1	T1
9.3	KP1	T1
13.6	R2	T1
13.6	R3	T1
16.7	KTP2	T2
13.7	KT3	T2
14.8	KT2	T2
39.6	KT4	T2
13.7	KN4	T2
8.2	P01	T2
8.4	P02	T2
12.7	P01	T2
30.4	KP1	T2
37.3	DKL3	T2
8.7	R1	T2
26.2	R2	T2
47.3	T1	T3
8.7	KTP2	T3
20.1	KT2	T3
8.7	KT4	T3
8.7	KP1	T3
23.5	KP3	T3
8.1	DKL3	T3
16.4	R1	T3
30.7	R2	T3
32.6	R3	T3
16.4	T1	T3
17.9	T2	T3
11.4	KT3	RE3
9.9	KT2	RE3
77.8	KN4	RE3
57.8	P01	RE3
41.0	P02	RE3
26.2	P03	RE3
10.7	KP1	RE3
23.1	KT2	RE3
9.4	NB2	RE3
10.2	RDP2	RE3
10.6	DKL3	RE3
15.2	R1	RE3
11.8	R4	RE3
12.4	KT2	RE4
12.3	P02	RE4
14.6	RDP1	RE4
13.7	DKL3	RE4
10.9	KD13	RE4
9.0	T2	RE4
12.8	KT2	A1
16.3	KN1	A1
13.2	KN3	A1
23.6	KP1	A1
18.0	NB2	A1
13.3	DKL3	A1
9.3	T1	A1
-0.15	P04	R4
19.2	R2	R4
54.5	R3	R4
14.6	KT3	T1
9.4	KN1	T1
9.3	KP1	T1
13.6	R2	T1
13.6	R3	T1
16.7	KTP2	T2
13.7	KT3	T2
14.8	KT2	T2
39.6	KT4	T2
13.7	KN4	T2
8.2	P01	T2
8.4	P02	T2
12.7	P01	T2
30.4	KP1	T2
37.3	DKL3	T2
8.7	R1	T2
26.2	R2	T2
47.3	T1	T3
8.7	KTP2	T3
20.1	KT2	T3
8.7	KT4	T3
8.7	KP1	T3
23.5	KP3	T3
8.1	DKL3	T3
16.4	R1	T3
30.7	R2	T3
32.6	R3	T3
16.4	T1	T3
17.9	T2	T3
11.4	KT3	RE3
9.9	KT2	RE3
77.8	KN4	RE3
57.8	P01	RE3
41.0	P02	RE3
26.2	P03	RE3
10.7	KP1	RE3
23.1	KT2	RE3
9.4	NB2	RE3
10.2	RDP2	RE3
10.6	DKL3	RE3
15.2	R1	RE3
11.8	R4	RE3
12.4	KT2	RE4
12.3	P02	RE4
14.6	RDP1	RE4
13.7	DKL3	RE4
10.9	KD13	RE4
9.0	T2	RE4
12.8	KT2	A1
16.3	KN1	A1
13.2	KN3	A1
23.6	KP1	A1
18.0	NB2	A1
13.3	DKL3	A1
9.3	T1	A1
-0.13	P04	R4
19.2	R2	R4
54.5	R3	R4
14.6	KT3	T1
9.4	KN1	T1
9.3	KP1	T1
13.6	R2	T1
13.6	R3	T1
16.7	KTP2	T2
13.7	KT3	T2
14.8	KT2	T2
39.6	KT4	T2
13.7	KN4	T2
8.2	P01	T2
8.4	P02	T2
12.7	P01	T2
30.4	KP1	T2
37.3	DKL3	T2
8.7	R1	T2
26.2	R2	T2
47.3	T1	T3
8.7	KTP2	T3
20.1	KT2	T3
8.7	KT4	T3
8.7	KP1	T3
23.5	KP3	T3
8.1	DKL3	T3
16.4	R1	T3
30.7	R2	T3
32.6	R3	T3
16.4	T1	T3
17.9	T2	T3
11.4	KT3	RE3
9.9	KT2	RE3
77.8	KN4	RE3
57.8	P01	RE3
41.0	P02	RE3
26.2	P03	RE3
10.7	KP1	RE3
23.1	KT2	RE3
9.4	NB2	RE3
10.2	RDP2	RE3
10.6	DKL3	RE3
15.2	R1	RE3
11.8	R4	RE3
12.4	KT2	RE4
12.3	P02	RE4
14.6	RDP1	RE4
13.7	DKL3	RE4
10.9	KD13	RE4
9.0	T2	RE4
12.8	KT2	A1
16.3	KN1	A1
13.2	KN3	A1
23.6	KP1	A1
18.0	NB2	A1
13.3	DKL3	A1
9.3	T1	A1