

## LAMPIRAN I

### KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Nasabah Bank BTPN Cabang Tangerang

Di Tempat

Nasabah yang Terhormat,

Nama saya Indra Kusuma Ajie, NIM 55112120021. Saya adalah mahasiswa program Pascasarjana Universitas Mercubuana Jakarta yang sedang dalam proses penyusunan Tesis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada program Pascasarjana Universitas Mercubuana Jakarta, saya memohon kepada Bapak/Ibu agar berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner sebagai bahan penelitian saya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penjualan Personal terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BTPN Cabang Tangerang".

Penelitian ini dilakukan hanya untuk tujuan ilmiah. Oleh karena itu, kami mengharapkan jawaban yang sejujurnya dan data yang Bapak/Ibu berikan akan kami jaga kerahasiannya.

Akhir kata kami ucapkan terima kasih atas perhatian dan peran serta Bapak/Ibu dalam menjawab semua pertanyaan.

Hormat Saya,

Indra Kusuma Ajie

Silakan menjawab pertanyaan sesuai dengan pengalaman Anda mengenai produk dan pelayanan yang diberikan. Mohon beri tanda (X) pada nomor yang disediakan sesuai dengan penilaian Anda.

- 1) Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2) Tidak Setuju (TS)
- 3) Ragu-ragu (R)
- 4) Setuju (S)
- 5) Sangat Setuju (SS)

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
<b>A1. Physical Environment</b>						
1	Kondisi bangunan BTPN dalam kondisi baik (tidak bocor, cat mengelupas, dll)					
2	Meja Petugas pelayanan kredit BTPN dilengkapi dengan papan nama, pulpen, dan brosur					
3	Petugas pelayanan kredit BTPN memakai seragam dan atribut yang rapi dan bersih					
<b>A2. Reliability</b>						
4	Petugas pelayanan kredit BTPN melakukan transaksi pembukaan rekening / pengajuan kredit dengan teliti					
5	Petugas pelayanan kredit BTPN sudah siap sedia saat jam buka layanan					
6	Petugas pelayanan kredit BTPN memberikan pelayanan yang sama dan tidak membeda-bedakan nasabah					
<b>A3. Responsiveness</b>						
7	Petugas pelayanan kredit BTPN melayani dengan cepat					
8	Petugas pelayanan kredit BTPN sigap membantu nasabah					
9	Petugas pelayanan kredit BTPN menyampaikan informasi dengan jelas					
<b>A4. Assurance</b>						
10	Petugas pelayanan kredit BTPN memanggil nasabah dengan sebutan Ibu/Bapak dan menyebut nama nasabah					

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
11	Petugas pelayanan kredit BTPN bertutur kata yang baik dan sopan					
12	Petugas pelayanan kredit BTPN memiliki pengetahuan perbankan yang memadai					
13	Petugas pelayanan kredit BTPN mampu menjawab pertanyaan dengan baik					
14	Petugas Pelayanan kredit BTPN memberikan rasa aman kepada nasabah					
15	Petugas pelayanan kredit BTPN mendengarkan keluhan nasabah dengan penuh perhatian					
16	Petugas pelayanan kredit BTPN menanyakan nama nasabah dan menggunakannya dengan konsisten					
17	Waktu layanan BTPN beroperasi pada waktu yang nyaman bagi nasabah					
18	Sales BTPN memiliki kepercayaan diri yang tinggi					
19	Sales BTPN memakai pakaian yang rapi dan sopan					
20	Sales BTPN mengucapkan salam dan memperkenalkan identitas sebelum menawarkan produk					
21	Sales BTPN tutur bahasanya sopan dan mudah dimengerti					
22	Sales BTPN menguasai pengetahuan tentang produk/jasa BTPN					
23	Sales BTPN menjelaskan secara rinci mengenai manfaat dan resiko produk / jasa BTPN					
24	Sales BTPN menawarkan produk BTPN sesuai dengan kebutuhan nasabah					
25	Sales BTPN memberikan kesempatan kepada nasabah untuk bertanya dan menjawab pertanyaan dengan baik					
26	Sales BTPN bersikap ramah dalam menjawab keberatan dan keluhan nasabah					
27	Sales BTPN memberikan solusi sesuai dengan kebutuhan nasabah					
28	Sales BTPN melakukan negosiasi dengan baik dan tidak memaksa					

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
29	Sales BTPN melakukan konfirmasi kepada nasabah tentang keputusan pembelian produk BTPN					
30	Sales BTPN merangkum dan menyimpulkan pembicaraan					
31	Sales BTPN menutup pembicaraan dengan sopan, memberikan kartu nama, dan salam kepada nasabah					
32	Sales BTPN member informasi tentang persyaratan pembukaan rekening / kredit pensiun					
33	Sales BTPN membuat janji pertemuan dengan nasabah untuk proses selanjutnya					
34	Sales BTPN membantu melengkapi persyaratan kredit pensiun					
35	Bank BTPN sudah memenuhi semua kebutuhan nasabah					
36	Nasabah merasa puas terhadap Bank BTPN					
37	Bank BTPN memberikan pelayanan yang melampaui harapan					
38	Nasabah akan menggunakan produk / jasa BTPN secara terus menerus					
39	Nasabah tertarik dengan produk tabungan setara deposito, deposito, dll yang ada di BTPN					
40	Nasabah akan merekomendasikan bank BTPN kepada keluarga, teman-teman dan kerabat					
41	Nasabah tidak akan pindah ke bank lain					

## LAMPIRAN 2

## DATA KUESIONER PENELITIAN

No	Kualitas Pelayanan															emp 1	emp 2	emp 3
	tan 1	tan 2	tan 3	rel 1	rel 2	rel 3	res 1	res 2	res 3	asr 1	asr 2	asr 3	asr 4	asr 5				
1	1	1	3	1	3	1	2	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	
2	4	1	2	2	1	2	3	3	2	2	3	1	3	2	1	1	2	
3	2	1	3	3	2	1	2	3	1	2	3	2	4	3	1	2	3	
4	1	1	1	1	3	1	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	
5	2	2	1	1	1	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	
6	3	1	2	1	1	1	2	3	3	4	4	3	4	3	2	4	5	
7	4	1	3	3	2	2	3	2	1	2	3	4	4	3	2	3	3	
8	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	3	1	3	2	2	
9	2	2	1	1	3	1	2	3	1	2	3	3	3	3	2	3	2	
10	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	3	2	
11	4	2	3	2	2	2	3	3	3	1	3	2	2	3	3	2	2	
12	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	3	
13	2	3	1	1	2	1	1	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	
14	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	
15	2	3	1	1	2	1	2	3	3	3	2	2	1	3	1	2	2	
16	1	1	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	
17	5	5	3	1	3	3	3	4	4	5	3	4	3	5	3	5	3	
18	4	2	4	1	3	3	3	3	3	1	3	2	2	2	3	2	2	
19	5	1	3	3	1	2	1	3	2	2	1	2	3	3	3	2	2	
20	5	3	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	3	
21	1	2	2	1	2	1	2	3	2	3	2	1	2	1	3	2	3	
22	3	1	2	1	2	1	2	3	3	2	2	3	1	2	2	3	2	
23	3	1	2	1	3	1	2	3	2	3	1	2	2	4	3	2	2	
24	2	2	3	1	3	1	2	3	2	3	2	3	3	2	1	5	7	
25	3	2	3	1	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	3	3	4	
26	4	3	5	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	2	
27	3	2	3	2	3	1	2	3	3	2	1	3	1	2	3	1	7	
28	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	
29	3	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	1	3	3	1	3	7	
30	2	3	4	1	3	1	3	3	3	2	2	2	3	5	1	3	7	
31	2	3	2	1	3	2	2	3	2	3	3	1	3	3	1	1	7	
32	2	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	1	2	
33	2	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	4	3	2	1	2	

34	5	3	3	3	3	2	3	3	4	5	5	4	4	3	5	5	4
35	4	3	2	1	1	3	3	3	3	1	3	1	2	1	3	2	2
36	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2
37	3	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3
38	4	2	2	2	3	1	2	3	3	4	4	5	5	5	4	5	4
39	5	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4
40	5	4	5	5	4	4	1	4	3	4	3	3	3	4	5	4	5
41	1	1	2	1	1	2	2	3	2	3	4	4	3	2	3	4	3
42	3	1	4	1	4	1	4	4	3	4	2	2	3	2	4	3	4
43	3	1	1	2	3	1	2	3	2	3	2	3	3	3	1	2	1
44	5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4
45	4	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	2	5	3	4
46	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	5	2	2
47	3	2	1	3	1	2	3	2	3	3	1	2	1	2	2	2	3
48	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	3	3
49	4	2	4	3	2	4	3	3	4	4	3	1	4	3	2	4	2
50	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	5	5	5	4	3
51	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2
52	2	3	1	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	3	1	1
53	3	1	2	2	2	3	2	2	3	2	4	3	3	4	2	4	3
54	5	5	3	3	3	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	3	4
55	5	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	5	2	5
56	1	3	1	1	3	2	3	1	3	2	2	1	1	2	1	3	
57	2	5	4	2	3	2	2	2	3	2	1	4	3	5	2	5	
58	4	3	3	2	3	2	3	2	4	2	4	2	3	1	2	1	
59	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	1	2	2	3	
60	2	1	2	2	2	2	2	2	3	4	5	2	4	4	5	3	
61	3	2	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
62	3	5	4	2	2	3	2	3	4	5	5	4	4	2	4	3	
63	4	5	5	1	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	2	
64	4	2	5	2	4	4	2	2	2	3	2	3	3	4	2	1	
65	3	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1	3	2	
66	5	2	5	3	5	2	2	2	3	2	2	4	3	5	3	3	
67	4	2	3	2	3	2	2	3	2	1	3	3	3	3	3	2	
68	2	1	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	3	3	2	3	
69	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	
70	4	3	3	2	3	1	3	3	3	1	3	3	2	2	1	2	
71	2	3	3	3	3	1	3	2	1	3	2	3	1	1	2	2	
72	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	1	2	3	1	2	

73	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2
74	4	3	4	5	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	3	3
75	5	3	4	2	3	4	3	4	2	2	4	3	3	4	5	2	5
76	4	4	4	2	3	2	2	3	4	3	3	2	4	2	4	5	4
77	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	4	2	3
78	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	4	2	2
79	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	4	2	1	2	2
80	5	4	4	2	2	4	4	3	5	5	3	5	4	4	5	3	2
81	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	2	5	3	2
82	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	4	2	2	4	4
83	3	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	1	2	1
84	3	3	1	1	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2
85	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	5	2	5
86	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	2	3	3	2	2	3
87	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	1	2	5
88	1	1	1	2	1	3	2	2	2	2	1	3	4	3	2	1	3
89	3	3	1	3	1	3	2	2	3	3	1	3	3	2	3	2	2
90	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	5	4	4	5	4	5	2
91	3	3	1	3	1	3	1	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3
92	3	3	1	2	1	3	1	1	1	2	3	1	3	1	2	2	2
93	2	3	3	2	3	4	2	3	4	2	3	4	3	2	2	2	3
94	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	1	2	3	3
95	3	3	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2
96	5	3	5	2	2	5	3	4	3	3	3	2	4	5	4	2	5
97	2	2	3	3	1	2	3	3	2	1	4	3	2	2	2	3	3
98	2	4	3	3	2	3	3	4	4	5	4	3	4	5	3	2	5
99	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	2	5	5
100	3	4	2	3	3	3	5	3	4	4	5	5	4	5	2	2	2
101	2	3	3	3	2	3	3	1	2	3	2	3	3	3	2	2	1
102	2	2	1	2	1	3	2	2	2	1	3	3	2	1	1	2	2
103	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	3	3
104	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	2
105	3	5	5	2	2	5	3	3	3	3	4	5	3	2	4	2	4
106	3	5	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	3	4	2	4
107	3	5	5	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	1
108	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	3	1	2	3	3	1	1
109	2	3	2	3	1	3	2	2	3	2	2	3	1	3	3	1	1
110	2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	3	1	3	2	2	2	1
111	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	1

112	3	3	2	3	2	3	3	1	2	3	2	2	1	3	2	1	2
113	3	3	5	3	5	3	3	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4
114	5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5	4	4
115	3	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5
116	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	5	4	5	5	5	3	5
117	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5
118	3	2	1	3	3	1	3	3	3	1	1	3	1	3	2	2	3
119	5	3	5	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4
120	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	1	2	2	2
121	1	1	1	2	2	3	2	3	3	1	2	2	1	2	1	2	1
122	1	1	1	3	1	3	1	2	2	1	3	3	1	3	2	1	2
123	1	1	1	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	1	2	3	3
124	1	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	4	5	3	3	5	4
125	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	5	2	1	5	2
126	2	3	3	1	2	2	2	1	1	2	4	1	2	2	1	3	2
127	3	1	2	1	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	1	2	3
128	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	5
129	1	2	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3
130	3	4	4	1	3	3	4	3	3	4	4	5	5	5	4	2	5
131	2	4	2	2	4	2	2	3	3	4	3	5	5	4	3	4	5
132	4	4	5	1	4	4	5	4	5	4	5	4	4	2	2	5	2
133	1	2	1	3	1	2	3	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2
134	3	3	1	1	2	2	1	2	3	1	2	3	2	1	2	2	2
135	2	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	2	2
136	3	1	2	2	1	1	2	3	1	3	1	2	2	3	1	2	2
137	2	1	3	3	2	2	3	3	3	1	2	3	3	3	2	3	2
138	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	2	2	5
139	4	4	4	3	4	5	3	4	3	3	3	5	3	5	2	2	5
140	1	2	3	2	2	2	1	1	2	2	1	2	3	2	3	2	1
141	5	4	4	1	3	4	4	3	3	2	2	4	3	2	5	4	2
142	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	2	5	2	2
143	2	2	4	3	4	2	3	3	2	1	4	3	2	3	5	5	4
144	3	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	4	2	3	5	2	5
145	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	2	5
146	2	1	1	2	2	2	1	3	1	2	3	3	1	2	2	1	1
147	3	2	2	1	2	2	3	3	1	2	3	1	2	3	2	3	2
148	5	5	5	1	3	4	4	3	5	4	4	3	5	4	5	4	5
149	1	3	2	2	2	3	3	2	4	1	2	1	1	2	1	2	2
150	2	3	2	2	4	2	2	2	3	3	1	3	2	2	2	2	2



151	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2	2	3	1	3	2	4
152	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3	4	3	4	3	1	2	2
153	3	5	5	4	5	3	4	3	5	4	5	3	4	3	4	5	3
154	2	2	3	1	2	2	3	3	2	3	2	1	2	3	3	2	3
155	3	2	1	3	2	3	3	2	1	2	1	3	1	1	2	3	2
156	3	1	2	3	1	2	2	3	2	3	1	1	2	3	2	1	2
157	3	2	3	1	1	2	3	3	1	1	2	2	3	2	1	2	2
158	3	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	2	5	2
159	2	1	2	2	1	3	2	4	3	2	3	1	1	2	3	2	2
160	4	5	3	4	3	5	3	4	3	4	3	5	5	5	3	5	3
161	3	2	2	3	1	2	3	2	3	3	2	1	3	2	2	2	3
162	3	2	3	4	4	5	4	4	2	3	2	4	5	4	5	3	4
163	4	2	5	4	2	5	2	3	2	3	4	4	3	4	5	2	5
164	2	1	3	2	2	2	1	1	3	2	1	2	2	3	2	2	2
165	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	2	5
166	3	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	5	4	5	5
167	1	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	1	2
168	2	5	5	4	5	4	4	4	2	2	2	4	4	3	4	3	4
169	3	2	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	1	3	1	4	2
170	2	2	3	3	2	1	3	3	3	3	2	1	2	3	1	2	2
171	2	2	2	2	2	1	1	1	3	1	2	2	3	3	1	2	2
172	3	3	2	2	3	2	2	3	1	3	2	4	2	1	3	2	2
173	5	4	3	5	5	2	3	3	4	3	4	3	4	2	4	2	5
174	3	4	5	5	5	3	4	4	3	3	3	5	5	2	2	4	5
175	3	3	3	1	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2	3	1	1
176	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	2	4	2	4	3	4
177	2	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2
178	4	3	5	4	4	5	3	4	5	4	3	4	2	4	5	2	3
179	2	3	2	1	1	2	3	1	1	3	3	3	2	2	2	2	2
180	5	4	4	5	5	3	4	4	3	5	5	4	4	4	3	3	4
181	5	4	3	5	5	2	3	3	2	2	4	3	4	4	4	3	2
182	3	5	3	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	2	2	4	3
183	3	5	5	5	5	3	4	4	3	5	3	4	4	3	2	2	5
184	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1
185	2	1	2	1	3	3	3	3	2	2	1	3	1	1	2	3	2
186	5	3	3	5	5	5	4	5	5	4	5	3	2	4	5	4	2
187	3	4	5	5	5	5	5	4	2	3	2	2	3	4	4	2	5
188	4	3	5	5	5	3	1	3	3	4	3	2	3	4	4	1	3
189	4	3	3	5	5	5	4	5	3	3	4	4	2	1	3	2	2

190	2	2	1	2	3	3	1	2	2	1	2	3	2	2	3	1	2
191	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	3	5	3	4	5	5
192	4	3	4	5	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	3	2
193	3	3	5	5	5	2	3	3	2	3	2	2	2	4	5	2	2
194	3	3	3	5	5	2	4	4	4	5	4	2	4	5	5	2	5
195	4	2	4	5	5	3	3	4	4	5	4	4	5	2	4	2	5
196	3	3	3	2	2	5	3	3	1	2	3	3	2	2	1	1	2
197	1	1	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2	1	1	2	3	2
198	2	3	5	3	5	3	3	3	2	2	3	2	2	4	5	5	4
199	5	2	4	5	5	2	3	2	5	4	5	3	2	3	3	4	2
200	5	2	5	5	5	2	4	4	5	4	5	3	3	5	2	4	2
201	3	2	4	5	5	2	4	3	4	3	4	3	4	5	4	2	4
202	4	3	3	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	2	3
203	3	3	4	3	5	5	4	3	4	3	3	4	5	5	4	4	4
204	2	3	2	3	5	5	3	3	2	2	3	4	5	3	5	4	5
205	4	2	4	2	5	2	3	4	3	2	2	4	3	2	2	3	4

No	Penelitian Personal																	
	ppd 1	ppd 2	ppd 3	ppd 4	per 1	per 2	per 3	per 4	mkb 1	mkb 2	mkb 3	mnp 1	mnp 2	mnp 3	nll 1	nll 2	nll 3	
1	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	2	
2	3	2	3	4	3	3	2	1	2	1	1	3	2	3	1	2	3	
3	2	2	3	3	1	2	3	2	2	1	1	3	2	2	2	1	2	
4	3	1	2	3	2	2	2	1	3	1	2	4	3	1	2	3	3	
5	1	2	2	3	3	2	3	2	2	1	1	2	2	2	1	3	1	
6	3	3	5	3	3	3	4	3	4	2	1	4	4	5	3	3	1	
7	2	2	2	2	1	2	1	4	4	2	1	4	3	4	3	4	1	
8	2	3	1	2	3	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	
9	1	2	1	2	2	2	1	3	2	1	5	3	2	1	2	2	2	
10	2	3	2	2	1	1	2	3	2	2	1	2	2	1	1	2	2	
11	2	3	3	2	1	1	2	2	3	2	2	1	1	2	2	1	2	
12	2	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	3	2	2	3	1	2	
13	3	1	2	3	2	2	2	3	2	3	3	1	2	2	3	3	2	
14	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	3	
15	3	3	3	4	2	2	3	2	3	2	3	4	3	2	2	2	3	
16	2	1	2	1	1	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	
17	4	3	5	3	5	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	
18	1	2	3	1	3	2	2	3	1	2	1	1	2	2	3	2	3	
19	2	3	1	2	3	3	3	1	2	3	2	3	3	2	2	1	2	

20	3	5	4	3	4	4	4	5	4	5	3	3	3	4	3	3	4	
21	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	1	3	2	1	2	
22	3	3	1	2	1	2	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	
23	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	3	2	3	
24	2	3	4	2	3	2	3	2	2	1	2	1	2	2	3	1	3	
25	2	3	2	1	1	2	3	2	1	2	1	2	2	1	3	3	2	
26	5	5	4	5	4	4	5	3	4	2	3	2	2	4	3	2	3	
27	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	
28	3	2	1	2	3	2	2	3	3	2	1	3	2	3	3	3	2	
29	3	1	3	2	1	3	3	3	2	1	2	3	3	1	3	1	2	
30	2	2	3	2	2	2	1	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	
31	3	1	2	3	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2	3	1	3	
32	3	4	3	2	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	3	3	2	
33	2	4	2	4	4	4	4	4	5	3	4	4	2	2	3	3	3	
34	2	3	4	4	2	2	3	5	2	2	3	4	2	3	2	2	3	
35	2	2	1	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	1	1	
36	1	2	1	3	2	1	3	2	3	3	2	2	1	2	3	3	2	
37	2	1	3	2	3	3	2	3	2	1	2	1	3	2	3	3	3	
38	3	3	4	5	2	2	1	1	2	4	2	3	4	3	3	2	3	
39	5	4	5	4	4	4	3	5	3	4	3	4	4	4	4	4	5	
40	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	3	
41	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	3	2	3	1
42	4	2	3	2	4	4	4	3	4	3	2	4	4	2	2	3	4	
43	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	2	1	2	2	3	1	2	
44	5	4	5	5	4	5	5	4	2	5	4	4	4	3	3	4	3	
45	2	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	2	
46	2	3	2	4	4	4	4	5	4	2	2	2	4	3	4	4	4	
47	3	3	2	2	1	1	2	3	3	1	1	3	1	1	2	2	1	
48	1	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	
49	4	4	1	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	1	3	4	3	
50	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	3	
51	1	1	1	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	
52	2	3	2	2	2	2	1	1	5	2	3	2	2	3	1	2	2	
53	3	4	2	2	4	5	4	4	4	3	4	2	4	2	3	4	3	
54	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	
55	2	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	
56	2	3	1	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	3	3	1	2	
57	5	1	5	2	3	3	2	5	2	4	3	3	4	3	3	4	2	
58	3	4	1	2	4	3	1	3	3	2	2	2	3	3	1	3	2	

137	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3
138	4	4	5	5	2	3	3	2	2	5	1	4	5	4	4	3	5
139	5	4	5	4	3	4	2	3	3	2	3	4	4	5	5	3	4
140	2	3	2	3	2	1	1	2	3	1	2	3	2	4	3	3	3
141	2	4	3	2	3	3	4	5	4	5	4	2	3	4	5	4	5
142	2	4	5	4	5	5	4	4	5	3	2	4	4	5	5	4	5
143	4	3	4	2	4	4	5	4	4	3	4	3	4	5	3	5	4
144	5	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	2	4	4	2	4	4
145	2	2	3	4	5	5	4	5	5	3	4	4	3	2	2	3	3
146	2	2	3	5	4	4	2	4	4	4	1	2	2	2	3	2	2
147	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2
148	4	5	4	4	3	3	4	3	5	5	4	3	4	5	4	4	5
149	2	3	1	3	2	2	1	1	2	1	1	3	1	3	2	2	3
150	2	2	3	3	1	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	3	3
151	2	3	4	5	5	5	4	4	4	3	2	3	2	4	3	5	2
152	4	5	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	2
153	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	3	5	3	4	5	3	5
154	2	1	2	2	3	3	2	1	2	3	2	3	1	1	2	2	2
155	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	1	3	2
156	2	3	2	3	2	3	1	1	2	1	2	2	2	3	2	2	3
157	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	3	2	1
158	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	2	4
159	3	1	2	2	3	3	3	2	1	2	2	3	2	2	2	3	3
160	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	3	4	5	3	3
161	2	2	3	3	1	1	2	3	3	3	2	1	1	2	2	3	2
162	4	5	4	4	4	4	4	1	4	4	5	5	5	5	3	5	4
163	5	4	2	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2
164	2	3	2	1	3	3	1	2	1	1	2	2	3	2	2	1	2
165	5	4	2	2	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	1	3	5
166	5	1	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	2	4	1	5
167	2	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	2
168	4	5	3	3	5	5	4	4	4	5	4	2	3	4	4	2	5
169	3	4	1	2	4	3	3	2	1	2	1	3	4	4	2	3	4
170	3	5	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2	1	2
171	2	3	2	1	1	1	2	3	2	1	2	2	1	2	3	2	2
172	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	2	3
173	4	5	3	3	4	4	4	4	5	3	3	2	4	5	4	5	5
174	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5
175	3	2	2	1	2	3	1	2	3	2	2	3	1	2	2	1	1

176	3	3	4	4	2	3	2	2	3	3	2	4	4	4	2	3	3
177	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	1	3	1	3	5
178	2	3	4	5	5	5	4	3	2	3	2	2	2	4	4	3	4
179	2	1	2	3	3	2	2	1	1	3	3	3	3	2	1	2	2
180	3	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5
181	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5
182	3	5	4	3	3	3	2	4	2	2	2	4	3	4	5	4	5
183	4	5	3	2	4	4	3	3	2	2	2	4	4	5	5	4	5
184	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	3	2	3	2	1	3	5
185	2	3	1	1	3	3	2	1	1	2	2	2	3	2	1	3	3
186	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	4	5
187	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	2	5	4	3	4	5
188	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	3	5
189	2	3	5	4	4	4	5	4	4	3	4	2	5	4	4	3	5
190	2	1	2	3	1	2	3	2	2	2	3	1	2	3	4	3	3
191	5	4	5	3	5	5	4	4	3	3	3	5	3	3	5	4	5
192	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	2	3	2	3	3	4	4
193	3	5	4	5	2	2	3	5	2	3	4	3	2	4	5	3	5
194	4	2	3	3	2	2	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	5
195	4	4	5	3	3	3	2	1	2	2	2	3	4	4	4	3	5
196	3	2	1	2	3	3	2	2	2	1	1	2	2	3	4	2	3
197	3	3	4	2	2	2	3	2	1	2	2	1	3	2	2	5	1
198	5	4	5	4	4	4	3	3	2	3	2	3	5	4	4	2	5
199	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	5
200	3	5	4	4	3	3	3	3	4	5	3	4	5	2	4	2	5
201	5	2	3	3	2	2	1	2	3	3	4	5	3	4	4	3	3
202	3	5	4	4	4	4	4	3	4	2	1	3	4	3	4	3	4
203	5	4	3	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4
204	4	3	5	5	4	4	4	4	2	3	2	4	4	3	3	5	4
205	4	2	4	3	4	3	4	3	2	3	2	4	3	4	3	3	3

No	Kepuasan Nasabah			Loyalitas Nasabah			
	kep1	kep2	kep3	loy1	loy2	loy3	loy4
1	2	2	1	1	1	1	1
2	3	2	2	2	1	2	3
3	3	2	1	3	2	1	3
4	1	1	1	3	2	1	1
5	2	2	1	3	1	2	2
6	3	2	2	3	1	2	3

7	3	3	2	3	3	3	2
8	2	2	1	3	3	2	2
9	3	2	2	3	2	2	3
10	2	2	2	3	2	2	2
11	3	2	1	3	1	2	3
12	2	2	2	3	1	2	2
13	2	2	1	3	3	2	2
14	5	4	3	5	4	4	5
15	3	3	2	4	4	3	4
16	2	2	1	3	3	2	2
17	4	3	3	4	4	3	4
18	3	2	1	4	5	3	4
19	3	2	2	4	5	3	3
20	4	3	3	3	3	3	4
21	2	2	1	3	3	3	2
22	3	2	2	3	2	2	3
23	2	2	1	2	1	2	2
24	2	1	1	3	2	1	2
25	1	1	1	1	2	1	1
26	3	1	1	2	1	1	1
27	1	1	1	1	1	1	1
28	3	2	2	3	2	2	3
29	3	2	1	3	2	2	3
30	3	3	3	3	3	3	3
31	2	1	1	2	3	1	2
32	4	3	3	5	3	3	4
33	3	3	2	4	5	3	4
34	3	2	3	4	3	2	4
35	2	1	1	3	3	1	2
36	2	2	2	2	2	2	2
37	3	3	1	3	2	3	3
38	3	2	2	4	2	2	3
39	4	4	3	5	5	4	5
40	5	4	2	4	1	3	5
41	1	3	2	1	3	3	3
42	3	2	2	4	2	2	3
43	3	2	2	3	2	2	3
44	3	3	4	4	3	3	5
45	2	2	2	4	2	2	3
46	3	1	3	4	3	3	4
47	2	2	1	3	1	2	2

48	5	5	5	5	2	5	5
49	4	4	4	4	3	3	4
50	5	4	2	4	2	4	5
51	2	2	1	3	1	2	2
52	2	1	1	3	3	1	2
53	3	3	2	3	2	3	3
54	4	4	3	3	1	4	4
55	4	4	4	5	3	4	4
56	1	1	1	2	3	1	1
57	4	3	2	3	4	3	4
58	3	3	1	2	3	3	3
59	1	1	1	2	2	1	1
60	3	3	2	4	2	3	3
61	3	2	2	3	2	2	3
62	3	2	2	3	1	2	3
63	4	4	4	5	5	4	5
64	3	3	3	2	2	3	3
65	2	2	2	3	2	2	2
66	4	3	2	3	2	3	4
67	2	2	1	2	3	2	2
68	2	1	1	3	3	1	2
69	5	4	4	5	5	4	5
70	3	3	2	4	4	3	4
71	2	2	2	3	3	2	2
72	1	1	1	2	2	1	1
73	3	3	2	3	2	4	4
74	4	3	3	3	2	3	4
75	4	3	2	4	3	3	4
76	4	4	4	4	4	4	4
77	4	3	3	5	5	3	5
78	3	3	2	3	1	3	3
79	2	2	1	1	2	2	2
80	3	2	1	1	1	2	3
81	4	3	3	5	5	3	5
82	4	2	2	5	5	3	5
83	2	1	1	3	3	1	2
84	2	1	1	3	3	3	4
85	4	3	3	4	2	3	3
86	3	2	2	4	4	2	3
87	3	2	1	3	2	2	2
88	2	2	1	2	2	2	2

89	3	2	1	3	2	2	1
90	4	1	1	4	4	3	4
91	2	2	1	3	3	2	2
92	1	1	1	2	2	1	2
93	3	2	2	2	2	2	1
94	2	2	1	2	2	1	2
95	3	2	2	3	3	2	3
96	4	4	3	5	4	4	4
97	2	2	3	4	2	2	2
98	2	1	1	3	3	1	2
99	4	4	1	3	2	4	4
100	3	3	2	4	4	3	3
101	2	2	2	3	1	2	2
102	2	2	1	2	2	2	2
103	4	4	4	5	3	4	3
104	4	4	2	2	2	3	3
105	3	3	3	1	1	3	3
106	3	2	1	2	2	2	3
107	4	3	3	3	2	3	4
108	2	2	1	3	1	2	2
109	2	2	2	3	1	2	2
110	3	3	1	3	1	3	3
111	2	2	2	2	2	2	1
112	2	2	2	2	2	2	1
113	4	4	3	4	3	4	4
114	5	5	5	4	2	5	5
115	4	4	3	3	3	4	4
116	5	4	4	5	3	4	5
117	4	4	4	5	4	4	4
118	2	2	2	2	3	2	2
119	4	3	3	3	2	3	4
120	2	2	2	2	1	2	2
121	2	2	2	2	3	2	2
122	2	2	2	1	2	2	1
123	2	2	1	2	2	3	1
124	2	4	3	3	3	4	4
125	3	2	3	4	4	4	2
126	3	2	2	1	2	2	3
127	1	1	1	1	2	1	1
128	1	3	3	4	4	3	4
129	1	3	2	3	2	3	3



130	5	5	4	5	5	4	5
131	4	4	4	3	3	4	4
132	4	3	3	4	4	3	4
133	3	2	2	3	3	2	3
134	2	1	1	2	1	1	2
135	3	1	1	3	2	1	3
136	2	2	2	3	3	2	2
137	1	2	2	3	2	3	1
138	4	3	3	4	3	3	4
139	3	3	3	4	4	4	3
140	2	2	2	3	2	2	2
141	4	3	2	3	2	3	4
142	5	5	4	4	4	5	5
143	3	3	2	3	3	3	3
144	3	2	2	3	3	2	3
145	4	4	3	3	2	4	4
146	2	2	1	2	2	2	2
147	2	2	2	1	2	2	2
148	5	4	4	4	1	4	5
149	2	2	1	2	1	2	2
150	3	3	1	3	2	3	3
151	3	3	2	3	1	3	3
152	3	2	2	3	1	2	1
153	4	3	4	3	3	4	3
154	3	3	2	2	2	3	3
155	2	2	2	2	2	2	2
156	2	2	1	1	3	2	2
157	2	1	1	1	2	1	2
158	3	2	2	3	2	2	3
159	2	2	1	2	1	2	2
160	5	5	5	5	5	5	4
161	2	2	2	3	3	3	2
162	5	4	4	4	5	4	5
163	3	3	2	3	2	3	3
164	2	2	1	2	2	2	2
165	3	3	1	3	2	3	3
166	5	4	3	3	4	3	3
167	3	3	2	3	4	3	3
168	3	2	2	3	3	2	3
169	3	2	1	3	3	3	3
170	2	1	1	2	2	1	2

171	1	1	1	1	1	1	1
172	3	3	3	3	3	3	3
173	5	4	3	5	5	4	5
174	5	5	4	5	5	4	5
175	2	2	1	1	4	2	2
176	4	3	1	3	3	3	4
177	2	2	1	2	2	2	2
178	3	3	2	3	2	3	3
179	2	2	1	2	1	2	2
180	4	3	2	4	4	3	4
181	3	3	3	2	1	3	3
182	3	2	1	2	1	2	3
183	3	2	2	3	3	2	3
184	2	1	1	2	2	1	2
185	3	2	1	1	2	2	3
186	3	2	2	3	1	2	3
187	4	4	4	3	1	3	4
188	3	3	2	4	3	3	3
189	3	2	1	2	2	2	1
190	2	2	1	2	1	2	2
191	3	1	3	1	3	3	3
192	4	4	3	4	4	4	4
193	3	3	2	4	4	3	3
194	3	2	2	3	2	3	3
195	3	3	2	3	2	2	2
196	2	3	2	1	1	1	2
197	2	2	1	1	1	2	2
198	1	3	3	3	1	3	3
199	1	3	1	3	2	2	3
200	3	3	2	2	2	3	3
201	3	2	2	2	2	2	3
202	4	2	2	1	4	3	4
203	3	4	4	3	3	4	1
204	3	2	1	4	4	2	3
205	3	1	1	3	3	1	1

## LAMPIRAN 3

## NORMALITAS DATA

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
ppd4	1	5	0.141	0.823	-0.92	-2.688
per4	1	5	0.009	0.05	-1.115	-3.258
tdl3	1	5	0.279	1.631	-0.655	-1.915
tdl2	1	5	0.131	0.767	-0.847	-2.477
tdl1	1	5	0.096	0.562	-0.516	-1.508
ppd3	1	5	-0.047	-0.277	-0.95	-2.777
ppd2	1	5	0.093	0.545	-0.859	-2.511
ppd1	1	5	0.381	2.226	-0.768	-2.243
mnp3	1	5	-0.048	-0.28	-0.981	-2.868
mnp2	1	5	0.086	0.505	-0.866	-2.531
mnp1	1	5	0.014	0.085	-0.841	-2.458
mkb3	1	5	0.405	2.365	-0.576	-1.684
mkb2	1	5	0.209	1.224	-0.838	-2.45
mkb1	1	5	0.073	0.424	-1.189	-3.476
per3	1	5	-0.144	-0.839	-1.058	-3.093
per2	1	5	-0.05	-0.293	-0.994	-2.904
per1	1	5	-0.064	-0.373	-0.921	-2.693
asr5	1	5	0.262	1.531	-0.816	-2.384
asr4	1	5	-0.028	-0.167	-0.822	-2.403
rel3	1	5	0.396	2.317	-0.629	-1.837
rel2	1	5	0.231	1.351	-0.988	-2.888
rel1	1	5	0.299	1.746	-0.676	-1.975
res3	1	5	0.194	1.135	-0.574	-1.677
res2	1	5	-0.306	-1.786	0.25	0.731
res1	1	5	0.052	0.304	-0.199	-0.583
asr3	1	5	-0.058	-0.337	-0.53	-1.549
asr2	1	5	0.131	0.764	-0.65	-1.901
asr1	1	5	0.071	0.414	-0.34	-0.993
emp3	1	5	0.481	2.811	-1.001	-2.926
emp2	1	5	0.651	3.804	-0.379	-1.108
emp1	1	5	0.292	1.705	-1.063	-3.108
tan3	1	5	0.04	0.236	-1.011	-2.956
tan2	1	5	0.137	0.799	-0.644	-1.883
tan1	1	5	0.093	0.543	-0.771	-2.254
loy4	1	5	0.226	1.324	-0.526	-1.537
loy3	1	5	0.304	1.775	-0.437	-1.277
loy2	1	5	0.564	3.298	-0.471	-1.378

**Baseline Comparisons**

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	0.84	0.827	0.948	0.943	0.947
Saturated model	1		1		1
Independence model	0	0	0	0	0

**Parsimony-Adjusted Measures**

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	0.926	0.778	0.877
Saturated model	0	0	0
Independence model	1	0	0

**NCP**

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	310.69	228.251	401.154
Saturated model	0	0	0
Independence model	5873.623	5616.138	6137.662

**FMIN**

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	5.244	1.523	1.119	1.966
Saturated model	0	0	0	0
Independence model	32.812	28.792	27.53	30.087

**RMSEA**

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	0.045	0.038	0.051	0.918
Independence model	0.187	0.183	0.192	0

**AIC**

Model	AIC	BCCS	BIC	CAIC
Default model	1273.69	1326.579	1612.637	1714.637
Saturated model	1722	2168.444	4583.112	5444.112
Independence model	6775.623	6796.883	6911.867	6952.867

**ECVI**

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MFCVI
Default model	6.244	5.839	6.687	6.503
Saturated model	8.441	8.441	8.441	10.63
Independence model	33.214	31.952	34.508	33.318

**HOELTER**

Model	HOELTER 0.05	HOELTER 0.01
Default model	158	163
Independence model	28	28



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA