

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarwati, Y. B. (2014). Artikel diterima: 14 Mei 2014 Terakhir direvisi: 27 Juli 2014. *Jurnal Akuntansi*.
- Ariani, W. (2016). Manajemen Kualitas. *Jurnal Manajemen*.
- Armansyah, A., & Jailani, M. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Ramayana Lestari Sentosa Ciputat. *Jurnal Disrupsi Bisnis : Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pamulang*, 3(2), 25.
<https://doi.org/10.32493/drj.v3i2.6294>
- Assauri, S. (2015). Manajemen Pemasaran. In *PT RajaGrafindo Persada*.
- Donni, P. J. (2017). Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Kontemporer. In *alfabeta*.
- Febriana, N. I. (2016). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU TULUNGAGUNG. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*.
<https://doi.org/10.21274/an.2016.3.1.145-168>
- Hamzah, Z., & Purwati, A. A. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PERBANKAN SYARIAH . *Journal of Economic, Business and Accounting* , 98-105.
- Hendriyani, R., Chusna, K., Atmaja, B. T., M, I. I., & Yanty, R. (2017). Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis. In *Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga*.
- Imbari, S. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS (Studi Pada Nasabah Tabungan Bank BCA Cabang Purwakarta). *Eqien: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 5(1), 40–50.
<https://doi.org/10.34308/eqien.v5i1.15>
- Kisworo, Y., Salama, H., & Paramita, G. (2021). Analisis

- Perbandingan Kinerja Keuangan Dan Market Share Perbankan Syariah Dengan Perbankan Konvensional (Studi Kasus BRI Syariah, BNI Syariah, Bank Syariah Mandiri, BCA Syariah Dengan Bank BRI Tbk, BNI Tbk, Mandiri Tbk dan BCA Tbk). *Journal Of InformationSystem, Applied, Management, Accounting And Research*, 5.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management **MARKETING MANAGEMENT** Marketing Management. *Marketing Management*.
- Miau, K. Y. H. (2016). Motivasi Konsumen Dan Sikap Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Di Wild. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*.
- Octavia, R. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT. BANK INDEX LAMPUNG . *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 35-39.
- Pawestriningtyas, N. C. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Perkasa, W. W., Mursito, B., & Sudarwati. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PD. BPR BKK TASIKMADU CABANG COLOMADU . *Journal of Economic and Economic Education* , 217-223.
- Prakarsa, L. M., & Tarigan, J. (2016). Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kinerja keuangan melalui loyalitas pelanggan sebagai variabel intervening pada berbagai sektor perusahaan di Indonesia. *Business Accounting Review*.
- Purnomo, E. (2019). Pengaruh Persepsi Nasabah BRI Pada Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah BRI Kanca Wonosari. *JBTI : Jurnal Bisnis Teori Dan Implementasi*. <https://doi.org/10.18196/bti.101115>
- Rumastari, R. P., & Sunindyo, A. (2019). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI

- KASUS PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk. UNIT NGESREP SEMARANG) . *keunis Majalah Ilmiah*, 5-29.
- SafitriI, R. D., Sufian, S., & Anoraga, P. (2017). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Pembantu Sampangan Semarang). *Jurnal Magisma*, 47-56.
- Sangadji, S. (2019). Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Keputusan Pembelian Sagu Rasa pada Gabungan Kelompok Tani Tagafura di Kelurahan Jaya Kota Tidore Kepulauan. *Jurnal Fakultas Ekonomi: OPTIMAL*. <https://doi.org/10.31219/osf.io/3wup4>
- Sigit, K. N., & Soliha, E. (2017). KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v21i1.1236>
- Sinurat, H., Silvia, I., & Sabrin. (2020). Strategi Komunikasi Pemasaran dalam Meningkatkan Minat Berkunjung di Museum Negeri Provinsi Sumatera Utara. *MESSAGE: JURNAL KOMUNIKASI*.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan. Bandung. In *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Pendidikan. In *Alfabeta*.
- Suryanto, D. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BCA FINANCE CABANG BUKITTINGGI. *Journal of Economic, Business and Accounting* , 236-247.
- Susanti, N., & Syahrian, A. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI CABANG PONDOK PINANG). *JURNAL ILMIAH FEASIBLE*, 55-62.
- Tjiptono, F. (2018). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

- Tjiptono, F. (2019). Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan. Yogyakarta: Andi.
- Wahab, W. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah industri perbankan syariah di kota pekanbaru. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*.
- Zulkifli Harahap, Leonandri, D., & Julvitra, E. (2020). The Effect Of Service Quality And Product Quality On Consumer Satisfaction In 71st Omakase Restaurant, Cikajang Jakarta Zulkifli. *Jurnal Akademi Pariwisata Medan*.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

Lampiran 1 Berita Acara Skripsi



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4 , Telp- Fax, 031-8281183 Surabaya 60234
Website : <http://www.fe.unipasby.ac.id>

BERITA ACARA BIMBINGANREVISI SKRIPSI

1. Nama : Yohan Renas Huliselan
2. NIM / Program Studi : 17150243/ Manajemen
3. Judul Skripsi : Pengaruh Faktor - Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Surabaya Diponegoro
4. Tanggal Ujian Skripsi : 04 Juli 2021
5. Penguji : I Made Bagus Dwiarta, S.E.M.M
Ferry Hariawan., S. E. M. M

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Pada Penguji
1	11 Juli 2021	Pembahasan diperinci lagi dan ditambahkan artikel yang sejalan dengan penelitian skripsi ini	
2	11 Juli 2021	Perbaikan untuk kata bahasa asing dicetak miring	

Surabaya, 20 Juli 2021

Penguji I

I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M
NPP: 1109598/DY

Penguji II

Ferry Hariawan, S.E., M.M
NPP: 1512763/DY

Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4 , Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234
Website : <http://www.fe.unipasby.ac.id>

Nomor : 200653 /01/FEB/XI/2021
Lampiran : -
Perihal : Ijin Penelitian dan Pengambilan Data

Kepada Yth:
Bapak/Ibu Pimpinan
Bank BRI Cabang Surabaya
Diponegoro

Sesuai Kurikulum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, maka mahasiswa wajib menulis Skripsi/Tugas Akhir dalam bentuk Laporan Penelitian dan Artikel Ilmiah. Berkaitan dengan hal tersebut mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin penelitian kepada mahasiswa kami yang tersebut dibawah ini :

Nama : Yohan Renas Huliselan
NIM : 171500243
Prodi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Faktor – Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Surabaya Diponegoro

Demikian atas perkenan serta kebijaksanaan Bapak/Ibu kami sampaikan terima kasih.

Surabaya, 11 Februari 2021
Drs. H. Teguh Purwanto M.M
NIP. 19601222.199003.1001



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI BISNIS

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4, Telp- Fax 031-8281183 Surabaya 60234
Website : <http://www.unipasby.ac.id>

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama	: YOHAN RENAS HULISELAN
Prodi / NIM	: MANAJEMEN
Judul Skripsi	: PENGARUH FAKTO-FAKTOR KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BRI CABANG SURABAYA DIPONEGORO
Dosen Pembimbing	: DR. MOCH. MURNIR RAHMAN, EC., M.Si DR. GBY SULISTIJAWAN, M.Si, S.Si
Periode Kepembimbingan	: 20 Oktober 2020 s/d 25 Maret 2021

URAIAN KEGIATAN KEPEMBIMBINGAN :

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	KET.	TANDA TANGAN
		BAB 1		
		BAB 2		
		BAB 2		
		BAB 3		
		BAB 3		

Bimbingan selesai pada tanggal _____

Dosen Pembimbing,



Mahasiswa,

YOHAN RENAS, H



**UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4 , Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234
Website : <http://www.unipasby.ac.id>

KARTU PERPANJANGAN BIMBINGAN SKRIPSI

Nama	: YOHAN RENAS HULLISELAN
Prodi / NIM	: MANAJEMEN / 171500243
Judul Skripsi	: PENGARUH FAKTOR - FAKTOR KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BRI CABANG SURABAYA DIPONEGORO
Dosen Pembimbing	: DR. DRs. MOCH. MUNIR RAHMANTO, EC., M.Si DR. EDY SULISTIYAWAN, M.Si, S.Si
Periode Kepembimbingan	: 26 Maret s.d 27 Juni 2021

URAIAN KEGIATAN KEPEMBIMBINGAN :

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	KET.	TANDA TANGAN
		Judul penelitian	Ruri	/ +
		Bab 1	Ruri	
		Bab 1 - lanjut B2	OR	
		Bab 2	Ruri	
		Bab 2 - lanjut B3	OR	
		Bab 3	Ruri	/ +
		Bab 3 - lanjut	OR	
		Bab 4	Ruri	/ +
		Bab 4 - lanjut	OR	
		Bab 5	Ruri	/ +
		lanjut artikel	Ruri	

Bimbingan selesai pada tanggal
Dosen Pembimbing

M. Munir R.



Mahasiswa

Yohan Renas H.

**PENGARUH FAKTOR - FAKTOR KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BANK BRI CABANG SURABAYA DIPONEGORO**

NAMA :

ALAMAT :

NO. RESPONDEN :

1. Jenis kelamin : a. Laki-laki
b. Perempuan
2. Usia : a. 17-30 tahun
b. 31-40 tahun
c. 40 tahun ke atas
3. Pendidikan terakhir : a. SD
b. SMP
c. SMA/SMK
d. S1/S2
4. Pekerjaan : a. Pelajar/Mahasiswa
b. PNS/TNI/POLRI
c. Karyawan swasta
d. Wiraswasta
5. Penghasilan : a. kurang dari 2 juta rupiah
b. 2 juta – 4 juta rupiah
c. lebih dari 4 juta rupiah

6. Jenis nasabah : a. Pinjaman : @ KUR
 @ Modal Kerja
 @ KPR
 @ KKB
 @ Multiguna
 b. Simpanan : @ Deposito
 @ Giro
 @ Tabungan
7. Lama jadi nasabah : a. kurang dari 1 tahun
 b. 1 tahun
 c. lebih dari 1 tahun

NO	PERTANYAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1	Karyawan Bank BRI Surabaya Diponegoro menangani nasabah dengan cepat dan profesional				
2	Pelayanan yang diberikan Bank BRI Surabaya Diponegoro sesuai dengan harapan nasabah				
3	Karyawan Bank BRI Surabaya Diponegoro memperlakukan nasabah secara adil				
4	Pelayanan yang diberikan Bank BRI Surabaya Diponegoro baik dan benar bagi nasabah baru				

5	Nasabah memperoleh petunjuk yang jelas dari karyawan Bank BRI Surabaya Diponegoro untuk mendapatkan pelayanan				
6	Karyawan Bank BRI Surabaya Diponegoro menyampaikan komunikasi yang mudah dimengerti oleh nasabah				
7	Pelayanan Bank BRI Surabaya Diponegoro memberikan kesan yang aman dan nyaman kepada nasabah				
8	pelayanan yang diberikan Bank BRI Surabaya Diponegoro dapat memenuhi harapan nasabah				
9	Banking hall Bank BRI Surabaya Diponegoro terasa nyaman				
10	karyawan Bank BRI Surabaya Diponegoro berpakaian rapi				
11	Fasilitas umum yang disediakan Bank BRI Surabaya Diponegoro terasa nyaman dan bersih				
12	Lokasi parkir Bank BRI Surabaya Diponegoro yang luas dan mudah				
13	Karyawan Bank BRI Surabaya Diponegoro				

	memberikan perhatian yang baik kepada nasabah				
14	Karyawan Bank BRI Surabaya Diponegoro dapat menjaga komunikasi yang baik dengan nasabah				
15	Karyawan Bank BRI Surabaya Diponegoro mendengarkan dengan sabar keluhan dari nasabah				
16	Karyawan Bank BRI Surabaya Diponegoro dapat memahami keluhan nasabah				
17	Penanganan dari karyawan Bank BRI Surabaya Diponegoro cepat terhadap nasabah				
18	Karyawan Bank BRI Surabaya Diponegoro menanggapi keluhan nasabah dengan cepat				
19	Karyawan Bank BRI Surabaya Diponegoro selalu mengucapkan salam ketika nasabah datang				
20	Security Bank BRI Surabaya Diponegoro selalu memberikan salam dan membukakan pintu Ketika nasabah masuk atau keluar				

21	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Bank BRI Surabaya Diponegoro				
22	Saya merasa nyaman bertransaksi di Bank BRI Surabaya Diponegoro				
23	Bank BRI Surabaya Diponegoro memberikan Pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah				
24	Bank BRI Surabaya Diponegoro memberikan keterbukaan informasi kepada nasabah				

1. Adakah kinerja Frontliner (CS, teller & security) yang bertugas di BRI Surabaya Diponegoro memerlukan perbaikan atau peningkatan?

Face Validity

Nama :

Jabatan :

Masukan :	TTD
-----------	-----

LAMPIRAN 2
KUISIONER

**PENGARUH FAKTOR - FAKTOR KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BANK BRI CABANG SURABAYA DIPONEGORO**

NAMA :

NO. RESPONDEN :

8. Jenis kelamin : a. Laki-laki
b. Perempuan
9. Usia : a. 17-30 tahun
b. 31-40 tahun
c. 40 tahun ke atas
10. Pendidikan terakhir : a. SD
b. SMP
c. SMA/SMK
d. S1/S2
11. Pekerjaan : a. Pelajar/Mahasiswa
b. PNS/TNI/POLRI
c. Karyawan swasta
d. Wiraswasta
12. Penghasilan : a. kurang dari 2 juta rupiah
b. 2 juta – 4 juta rupiah
c. lebih dari 4 juta rupiah
13. Jenis nasabah : a. Pinjaman : @ KUR
@ Modal Kerja

@ KPR

@ KKB

@ Multiguna

b. Simpanan : @ Deposito

@ Giro

@ Tabungan

14. Lama jadi nasabah : a. kurang dari 1 tahun

b. 1 tahun

c. lebih dari 1 tahun

NO	PERTANYAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1	Karyawan Bank BRI Surabaya Diponegoro menangani nasabah dengan cepat dan profesional				
2	Peyanan yang diberikan Bank BRI Surabaya Diponegoro sesuai dengan harapan nasabah				
3	Karyawan Bank BRI Surabaya Diponegoro memperlakukan nasabah secara adil				
4	Pelayanan yang diberikan Bank BRI Surabaya Diponegoro baik dan benar bagi nasabah baru				
5	Nasabah memperoleh petunjuk yang jelas dari				

	karyawan Bank BRI Surabaya Diponegoro untuk mendapatkan pelayanan				
6	Karyawan Bank BRI Surabaya Diponegoro menyampaikan komunikasi yang mudah dimengerti oleh nasabah				
7	Pelayanan Bank BRI Surabaya Diponegoro memberikan kesan yang aman dan nyaman kepada nasabah				
8	pelayanan yang diberikan Bank BRI Surabaya Diponegoro dapat memenuhi harapan nasabah				
9	Banking hall Bank BRI Surabaya Diponegoro terasa nyaman				
10	karyawan Bank BRI Surabaya Diponegoro berpakaian rapi				
11	Fasilitas umum yang disediakan Bank BRI Surabaya Diponegoro terasa nyaman dan bersih				
12	Lokasi parkir Bank BRI Surabaya Diponegoro yang luas dan mudah				
13	Karyawan Bank BRI Surabaya Diponegoro memberikan perhatian yang baik kepada nasabah				

14	Karyawan Bank BRI Surabaya Diponegoro dapat menjaga komunikasi yang baik dengan nasabah				
15	Karyawan Bank BRI Surabaya Diponegoro mendengarkan dengan sabar keluhan dari nasabah				
16	Karyawan Bank BRI Surabaya Diponegoro dapat memahami keluhan nasabah				
17	Penanganan dari karyawan Bank BRI Surabaya Diponegoro cepat terhadap nasabah				
18	Karyawan Bank BRI Surabaya Diponegoro menanggapi keluhan nasabah dengan cepat				
19	Karyawan Bank BRI Surabaya Diponegoro selalu mengucapkan salam ketika nasabah datang				
20	Security Bank BRI Surabaya Diponegoro selalu memberikan salam dan membukakan pintu Ketika nasabah masuk atau keluar				
21	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan				

	Bank BRI Surabaya Diponegoro				
22	Saya merasa nyaman bertransaksi di Bank BRI Surabaya Diponegoro				
23	Bank BRI Surabaya Diponegoro memberikan Pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah				
24	Bank BRI Surabaya Diponegoro memberikan keterbukaan informasi kepada nasabah				

LAMPIRAN 3
TABULASI DATA

no. responde n	reliability				
	x1. 1	x1.2	x1.3	x1.4	total x1
1	3	3	2	2	10
2	2	1	2	2	7
3	3	3	3	2	11
4	4	4	3	2	13
5	3	2	3	2	10
6	3	2	3	2	10
7	2	2	2	2	8
8	3	3	3	3	12
9	3	3	3	3	12
10	4	4	2	4	14
11	3	3	3	3	12
12	4	2	3	1	10
13	3	3	3	3	12
14	3	3	1	2	9
15	4	4	4	3	15
16	3	3	3	3	12
17	3	3	3	2	11
18	3	4	4	3	14
19	3	4	3	4	14
20	2	2	2	1	7
21	2	3	3	3	11
22	3	3	4	1	11
23	3	3	3	3	12

24	3	3	2	2	10
25	3	2	3	4	12
26	3	4	3	4	14
27	2	3	2	2	9
28	2	2	3	1	8
29	2	3	4	1	10
30	1	4	2	3	10
31	3	3	2	1	9
32	3	3	3	3	12
33	4	4	4	3	15
34	2	3	3	2	10
35	2	1	2	1	6
36	3	3	3	2	11
37	1	1	3	1	6
38	2	3	3	1	9
39	3	3	2	2	10
40	3	4	2	2	11
41	3	3	3	1	10
42	2	3	2	1	8
43	4	4	2	4	14
44	4	2	2	1	9
45	3	3	3	2	11
46	3	3	3	3	12
47	3	4	3	3	13
48	3	3	3	3	12
49	3	4	3	4	14
50	4	3	3	2	12
51	4	2	3	4	13
52	3	3	2	3	11

53	3	3	3	3	12
54	4	2	3	3	12
55	3	3	2	3	11
56	3	3	4	3	13
57	4	3	3	3	13
58	3	3	3	2	11
59	2	3	3	3	11
60	3	3	3	3	12
61	1	2	2	2	7
62	4	2	4	2	12
63	3	3	3	2	11
64	3	3	2	2	10
65	3	4	3	2	12
66	3	3	3	1	10
67	2	2	3	3	10
68	3	3	2	1	9
69	3	3	3	4	13
70	3	3	2	3	11
71	3	3	3	2	11
72	2	2	2	2	8
73	3	3	3	3	12
74	3	3	3	3	12
75	3	3	3	3	12
76	3	2	3	2	10
77	4	3	3	4	14
78	3	3	3	3	12
79	3	3	3	3	12
80	1	2	1	1	5
81	3	3	3	3	12

82	3	3	3	2	11
83	3	2	2	4	11
84	3	2	2	3	10
85	4	4	4	4	16
86	3	3	4	3	13
87	3	3	3	4	13
88	3	3	3	2	11
89	2	2	2	2	8
90	3	3	3	3	12
91	4	4	4	4	16
92	4	3	4	3	14
93	2	3	3	2	10
94	3	3	3	3	12
95	4	4	4	4	16
96	1	4	1	2	8
97	3	3	3	3	12
98	4	4	4	4	16
99	4	4	4	4	16
100	4	4	4	4	16

no. respond e n	assurance				total x2
	x2. 1	x2.2	x2.3	x2. 4	
1	4	3	3	3	13
2	3	2	2	2	9
3	3	4	3	3	13
4	3	3	4	3	13
5	3	3	3	2	11
6	3	3	3	2	11

7	2	2	2	2	8
8	3	3	3	3	12
9	3	3	3	3	12
10	4	4	4	4	16
11	3	3	2	3	11
12	2	2	3	2	9
13	3	3	3	3	12
14	3	3	3	3	12
15	3	3	3	3	12
16	4	3	3	3	13
17	3	2	3	3	11
18	4	4	4	4	16
19	4	4	4	3	15
20	2	2	2	2	8
21	3	3	3	3	12
22	2	2	2	2	8
23	3	3	3	3	12
24	3	3	3	3	12
25	3	3	3	4	13
26	3	4	4	4	15
27	3	3	4	3	13
28	3	3	3	3	12
29	4	4	4	4	16
30	2	2	2	2	8
31	3	2	2	2	9
32	3	3	3	3	12
33	4	3	3	3	13
34	3	4	4	3	14
35	2	2	2	2	8

36	3	3	3	3	12
37	2	2	1	1	6
38	3	3	3	3	12
39	2	3	2	3	10
40	3	3	3	3	12
41	3	3	3	3	12
42	3	3	3	2	11
43	3	3	3	3	12
44	3	3	4	4	14
45	3	1	4	3	11
46	1	2	3	2	8
47	4	3	2	3	12
48	2	2	3	3	10
49	3	2	2	3	10
50	3	3	2	4	12
51	4	3	4	4	15
52	3	3	3	4	13
53	3	3	3	3	12
54	4	3	2	3	12
55	3	3	4	2	12
56	4	3	3	4	14
57	3	3	4	4	14
58	2	2	3	3	10
59	4	3	3	3	13
60	4	3	3	3	13
61	3	3	3	3	12
62	3	3	3	3	12
63	2	2	2	2	8
64	4	2	4	3	13

65	3	3	3	3	12
66	3	3	3	3	12
67	3	3	4	4	14
68	2	2	3	3	10
69	2	2	3	3	10
70	3	2	2	2	9
71	3	3	2	4	12
72	2	2	2	2	8
73	3	3	3	4	13
74	2	3	2	3	10
75	3	3	2	3	11
76	2	2	3	3	10
77	3	3	4	4	14
78	3	4	4	4	15
79	3	3	4	4	14
80	4	4	4	4	16
81	3	2	3	4	12
82	3	4	3	3	13
83	3	3	2	3	11
84	4	3	3	3	13
85	3	3	3	3	12
86	4	3	4	3	14
87	4	4	3	4	15
88	3	2	3	3	11
89	3	3	2	2	10
90	3	3	3	3	12
91	4	4	4	4	16
92	4	3	3	3	13
93	4	4	4	4	16

94	3	3	3	3	12
95	4	4	4	4	16
96	1	1	3	4	9
97	3	3	3	3	12
98	4	4	4	4	16
99	3	3	3	3	12
100	4	4	4	4	16

no. respond e n	tangible				
	x3. 1	x3.2	x3.3	x3. 4	total x3
1	4	2	3	1	10
2	2	2	2	1	7
3	3	2	3	2	10
4	3	2	3	3	11
5	3	3	2	3	11
6	3	3	2	3	11
7	2	2	2	2	8
8	3	3	4	3	13
9	3	3	3	3	12
10	4	4	4	4	16
11	3	3	3	3	12
12	3	2	3	2	10
13	3	3	3	3	12
14	3	2	2	3	10
15	4	3	3	3	13
16	3	4	3	3	13
17	2	3	2	2	9
18	4	4	4	3	15

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

48	3	2	3	3	11
49	3	2	3	3	11
50	3	2	3	3	11
51	4	3	3	3	13
52	3	3	2	3	11
53	3	3	3	4	13
54	3	2	3	3	11
55	3	3	4	4	14
56	4	3	3	4	14
57	3	4	3	3	13
58	2	3	3	3	11
59	3	2	3	3	11
60	4	2	3	3	12
61	2	1	2	1	6
62	3	3	3	3	12
63	3	3	3	2	11
64	4	3	4	2	13
65	4	3	3	3	13
66	3	3	3	3	12
67	2	3	2	3	10
68	3	2	1	2	8
69	3	3	2	2	10
70	2	3	2	2	9
71	2	3	2	2	9
72	2	2	2	2	8
73	3	3	3	3	12
74	3	2	2	2	9
75	3	2	1	2	8
76	3	3	2	2	10

77	4	4	3	3	14
78	3	3	3	3	12
79	3	3	4	3	13
80	2	2	2	2	8
81	3	3	3	3	12
82	3	3	4	3	13
83	2	3	3	3	11
84	3	4	3	2	12
85	3	3	3	3	12
86	4	4	4	4	16
87	3	4	3	4	14
88	3	2	3	2	10
89	3	2	2	2	9
90	3	4	3	3	13
91	4	4	4	4	16
92	3	4	3	4	14
93	4	4	4	4	16
94	3	3	3	3	12
95	4	4	4	4	16
96	1	1	2	3	7
97	3	3	3	3	12
98	4	4	4	4	16
99	3	3	4	4	14
100	4	4	4	4	16

no. respond e n	empathy				total x4
	x4. 1	x4.2	x4.3	x4. 4	
1	2	2	1	1	6

2	2	2	2	1	7
3	3	2	3	4	12
4	3	3	2	3	11
5	3	2	3	3	11
6	3	2	3	3	11
7	2	2	2	2	8
8	3	3	3	3	12
9	3	3	2	2	10
10	4	4	4	4	16
11	3	3	3	2	11
12	3	3	2	2	10
13	3	3	3	3	12
14	3	2	3	2	10
15	4	2	3	3	12
16	3	3	4	4	14
17	3	3	3	3	12
18	4	4	4	4	16
19	4	4	3	4	15
20	1	2	2	2	7
21	3	3	3	3	12
22	2	2	2	2	8
23	3	2	3	3	11
24	3	3	3	2	11
25	3	3	4	4	14
26	4	4	4	4	16
27	3	2	3	2	10
28	3	3	4	3	13
29	4	3	4	2	13
30	1	1	2	1	5

31	1	1	2	1	5
32	3	3	3	3	12
33	4	2	3	2	11
34	3	2	3	3	11
35	2	2	1	1	6
36	3	3	3	2	11
37	3	3	2	2	10
38	4	3	3	3	13
39	3	2	3	3	11
40	3	3	3	3	12
41	3	1	3	1	8
42	3	4	3	3	13
43	3	4	3	3	13
44	3	3	3	2	11
45	4	3	3	3	13
46	4	3	4	4	15
47	3	2	3	3	11
48	3	3	3	3	12
49	2	3	3	2	10
50	3	2	3	3	11
51	3	4	3	3	13
52	3	3	4	3	13
53	3	3	3	3	12
54	4	3	3	4	14
55	4	2	3	3	12
56	2	3	3	2	10
57	2	3	3	4	12
58	3	3	4	2	12
59	2	3	3	3	11

60	3	3	4	3	13
61	2	2	3	2	9
62	3	3	3	3	12
63	3	2	3	2	10
64	1	3	3	2	9
65	4	3	3	4	14
66	3	3	3	1	10
67	3	2	4	3	12
68	2	2	3	2	9
69	3	2	3	2	10
70	3	3	3	2	11
71	3	3	3	2	11
72	2	2	2	2	8
73	3	2	3	2	10
74	3	2	2	2	9
75	3	2	2	2	9
76	3	2	2	2	9
77	3	3	3	4	13
78	2	2	3	3	10
79	3	3	4	2	12
80	2	1	2	1	6
81	3	3	3	3	12
82	3	2	4	2	11
83	3	2	3	3	11
84	4	3	3	2	12
85	3	3	3	3	12
86	3	3	4	2	12
87	4	4	3	4	15
88	2	3	2	2	9

89	3	2	3	2	10
90	3	3	3	3	12
91	4	4	4	4	16
92	4	4	4	4	16
93	4	4	4	4	16
94	3	3	3	3	12
95	4	4	4	4	16
96	4	4	4	2	14
97	3	3	3	3	12
98	4	4	4	4	16
99	3	3	3	3	12
100	4	4	4	4	16

no. response n	responsivene ss				
	x5.1	x5.2	x5.3	x5.4	total x5
1	4	3	4	3	14
2	2	2	1	1	6
3	4	4	3	2	13
4	3	4	4	3	14
5	3	4	3	3	13
6	3	4	3	3	13
7	2	2	2	2	8
8	3	3	3	3	12
9	3	2	2	3	10
10	3	4	4	4	15
11	3	3	3	3	12
12	2	3	3	1	9
13	3	3	3	3	12

14	2	2	2	2	8
15	4	4	4	3	15
16	3	3	3	3	12
17	2	3	2	3	10
18	4	4	4	3	15
19	4	3	3	3	13
20	2	2	2	2	8
21	3	3	3	3	12
22	1	2	2	2	7
23	3	3	3	3	12
24	3	3	3	3	12
25	3	3	3	4	13
26	3	3	4	3	13
27	4	3	3	3	13
28	4	4	4	3	15
29	4	4	4	3	15
30	1	2	3	2	8
31	2	2	2	2	8
32	4	3	3	3	13
33	2	3	3	2	10
34	2	2	3	2	9
35	3	3	1	1	8
36	3	3	3	3	12
37	1	2	2	1	6
38	2	4	1	2	9
39	3	4	4	3	14
40	3	3	3	3	12
41	3	3	3	3	12
42	3	3	3	3	12

43	3	2	4	4	13
44	4	4	3	2	13
45	3	3	3	3	12
46	4	4	4	4	16
47	4	2	3	4	13
48	3	3	3	3	12
49	3	4	3	4	14
50	3	2	3	2	10
51	3	3	3	2	11
52	4	3	3	4	14
53	3	3	2	3	11
54	4	2	3	3	12
55	3	2	3	4	12
56	4	3	2	3	12
57	3	3	3	2	11
58	2	2	3	3	10
59	3	3	4	3	13
60	3	3	4	3	13
61	2	1	2	1	6
62	3	3	3	3	12
63	2	3	4	2	11
64	4	1	3	1	9
65	3	2	3	2	10
66	3	3	3	2	11
67	3	4	4	4	15
68	3	4	3	2	12
69	3	4	4	2	13
70	3	3	3	2	11
71	3	3	3	2	11

72	2	2	2	2	8
73	3	3	3	3	12
74	3	3	3	3	12
75	3	3	3	3	12
76	2	3	3	2	10
77	4	2	2	2	10
78	4	4	3	3	14
79	3	4	4	2	13
80	2	1	1	2	6
81	4	4	3	2	13
82	3	3	3	2	11
83	3	2	3	3	11
84	4	3	3	2	12
85	3	3	3	3	12
86	4	4	4	3	15
87	4	3	3	3	13
88	3	3	3	3	12
89	3	3	3	3	12
90	3	3	3	3	12
91	4	4	4	4	16
92	3	3	4	3	13
93	4	4	4	4	16
94	3	3	3	3	12
95	4	4	4	4	16
96	2	2	2	2	8
97	3	3	3	3	12
98	4	4	4	4	16
99	2	3	3	3	11
100	4	4	4	4	16

no. respond e n	kepuasan nasabah				
	Y. 1	Y. 2	Y. 3	Y. 4	total Y
1	3	4	3	1	11
2	1	2	2	2	7
3	2	4	3	2	11
4	3	3	3	3	12
5	3	2	3	3	11
6	3	2	3	3	11
7	2	2	2	2	8
8	3	3	3	3	12
9	3	3	3	2	11
10	4	2	4	4	14
11	3	3	2	3	11
12	3	1	4	1	9
13	3	3	3	3	12
14	1	4	4	1	10
15	4	3	3	4	14
16	3	3	3	3	12
17	3	2	3	3	11
18	3	3	4	4	14
19	2	4	4	4	14
20	2	2	3	2	9
21	3	2	3	3	11
22	3	2	1	2	8
23	2	3	3	3	11
24	3	3	3	3	12
25	3	3	4	4	14

26	4	3	4	3	14
27	3	2	3	4	12
28	3	3	3	3	12
29	4	2	4	4	14
30	2	2	2	2	8
31	1	2	2	4	9
32	3	2	3	3	11
33	4	3	3	3	13
34	3	2	3	2	10
35	3	2	1	1	7
36	3	2	3	2	10
37	1	2	2	3	8
38	3	2	3	2	10
39	3	3	2	3	11
40	2	3	2	3	10
41	2	2	3	2	9
42	2	3	3	3	11
43	2	4	3	4	13
44	4	2	3	3	12
45	3	3	3	4	13
46	4	3	4	4	15
47	4	2	4	3	13
48	3	2	3	3	11
49	4	3	3	2	12
50	3	3	2	2	10
51	4	3	3	4	14
52	3	4	3	3	13
53	3	3	3	3	12
54	4	3	3	3	13

55	3	3	3	3	12
56	4	3	3	3	13
57	3	3	3	3	12
58	2	3	3	2	10
59	4	3	2	3	12
60	4	2	3	3	12
61	3	2	2	2	9
62	3	3	3	3	12
63	2	2	3	2	9
64	3	4	1	4	12
65	3	3	3	4	13
66	3	3	3	3	12
67	3	2	2	3	10
68	2	2	3	2	9
69	2	3	2	3	10
70	2	2	2	3	9
71	2	3	3	2	10
72	2	2	2	3	9
73	2	3	3	3	11
74	3	2	2	3	10
75	3	3	2	3	11
76	3	2	2	3	10
77	4	4	3	3	14
78	3	3	3	4	13
79	3	3	3	3	12
80	2	2	1	1	6
81	3	3	3	3	12
82	4	3	3	3	13
83	3	4	3	2	12

84	4	2	3	4	13
85	3	3	3	3	12
86	4	3	3	3	13
87	3	3	3	4	13
88	2	2	3	3	10
89	3	2	2	3	10
90	4	3	3	3	13
91	4	4	4	4	16
92	3	3	3	4	13
93	4	4	4	4	16
94	3	4	3	3	13
95	4	4	4	4	16
96	1	2	4	2	9
97	3	3	3	3	12
98	4	4	4	4	16
99	3	3	3	4	13
100	4	4	4	4	16

LAMPIRAN 4 UJI ANGKET

UJI VALIDITAS

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1.1	2.7667	.323	.540	.
x1.2	2.8667	.464	.540	.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1.3	2.6000	.800	.352	.
x1.4	2.7667	.461	.352	.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x2.1	2.8333	.420	.505	.
x2.2	2.9667	.378	.505	.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x2.3	3.1667	.420	.605	.
x2.4	2.9667	.516	.605	.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x3.1	2.8667	.533	.435	
x3.2	2.9000	.369	.435	

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x3.3	2.5333	.464	.589	
x3.4	2.6667	.644	.589	

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x4.1	2.5000	.397	.380	
x4.2	2.8333	.420	.380	

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x4.3	2.6700	.769	.569	
x4.4	3.0200	.464	.569	

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x5.1	2.9000	.783	.317	
x5.2	3.0667	.409	.317	

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x5.3	2.5667	.392	.342	
x5.4	3.0000	.414	.342	

Item-Total Statistics

	Scale Mean if item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	2.9333	.478	.420	
Y.2	2.8667	.464	.420	

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.3	2.7600	.507	.369	
Y.4	2.7200	.608	.369	

UJI RELIABILITAS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.742	.764	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.765	.766	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.818	.818	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.666	.665	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.737	.734	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based OFI Standardized Items	N of Items
.688	.686	4

LAMPIRAN 5

STATISTIK DESKRIPTIF

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean		Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic
Reliability	100	5.00	16.00	11.2900	.23151	2.31506
Assurance	100	6.00	16.00	12.0200	.22247	2.22466
Tangible	100	6.00	16.00	11.5800	.23706	2.37061
Empathy	100	5.00	16.00	11.4200	.25033	2.50325
Responsiveness	100	6.00	16.00	11.7600	.24000	2.40000
Kepuasan_Nasabah	100	6.00	16.00	11.5300	.20863	2.08629
Valid N (listwise)	100					

LAMPIRAN 6 UJI VALIDITAS

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1.1	2.9500	.513	.371	.
x1.2	2.9400	.562	.371	.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1.3	2.5600	.895	.332	.
x1.4	2.8400	.499	.332	.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x2.1	2.8900	.463	.650	.
x2.2	3.0400	.483	.650	.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x2.3	3.0700	.470	.599	.
x2.4	3.0200	.505	.599	.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x3.1		.604	.484	
x3.2	2.8900 3.1000	.455	.484	

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x3.3	2.7800	.557	.580	
x3.4	2.8100	.661	.580	

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x41	2.7400	.578	.540	
x4.2		.535	.540	

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x4.3	2.6700	.769	.569	
x4.4	3.0200	.464	.569	

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x5.1	2.9900	.596	.484	
x5.2		.575	.484	

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x5.3	2.8900	.503	.409	
x5.4	3.0200	.545	.4D9	

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1		.643	.387	
Y.2	2.9400	.643	.387	

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.3	2.7600	.507	.369	
Y.4	2.7200	.608	.369	

LAMPIRAN 7

UJI RELIABILITAS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.719	.724	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.816	.816	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.793	.793	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
834	.837	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.773	.772	4

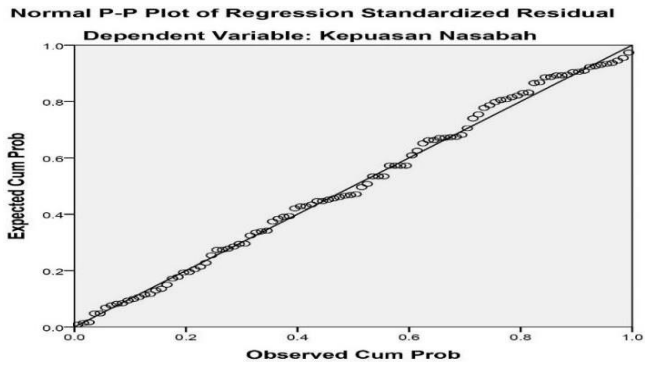
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.688	.686	4

LAMPIRAN 8

UJI ASUMSI KLASIK

UJI NORMALITAS



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.78011860
Most Extreme Differences	Absolute	.054
	Positive	.040
	Negative	-.054
Kolmogorov-Smirnov Z		.543
Asymp. Sig. (2-tailed)		.929

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

UJI HETEROSKEDASTISITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.675	.277		2.441	.017
Reliability	-.049	.026	-.253	-1.843	.068
Assurance	.049	.026	.242	1.859	.066
Tangible	.023	.029	.123	.798	.427
Empathy	-.028	.027	-.159	-1.054	.294
Responsiveness	-.001	.027	-.007	-.048	.962

a. Dependent Variable: ABS_RES

UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Reliability	.522	1.915
	Assurance	.581	1.722
	Tangible	.416	2.406
	Empathy	.431	2.321
	Responsiveness	.473	2.115

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

LAMPIRAN 9 UJI HIPOTESIS

ANALISIS LINEAR BERGANDA

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.162	.503		.322	.748
	Reliability	.176	.048	.196	3.665	.000
	Assurance	.142	.047	.152	3.002	.003
	Tangible	.305	.053	.347	5.796	.000
	Empathy	.190	.049	.228	3.880	.000
	Responsiveness	.167	.049	.192	3.422	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

UJI KOEFISIEN DETERMINASI (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.927 ^a	.860	.853	.80060

a. Predictors: (Constant), Responsiveness, Assurance, Reliability, Empathy, Tangible

UJI F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	370.660	5	74.132	115.658	.000 ^b
	Residual	60.250	94	.641		
	Total	430.910	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Responsiveness, Assurance, Reliability, Empathy, Tangible