

Lampiran 3. Hasil Jawaban Dan Pengkategorian Kuesioner Tingkat Pelaksanaan Dan Kepentingan Serta Tingkat Kepuasan di BCA KCP Bintaro, Jakarta Selatan - Menurut Responden Kategori N1, Tahun 2003

No.	Ktgr	Saldo Tab	Saldo Tabungan " Tahapan "	(Y)	TKN P-H (X ₁)	Pendapatan Bersih (X ₂)	(X ₂)	Jml Tggn (X ₃)	TANGIBLE															
									1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	1	93,958		0.09	-1	1,200,000	1.20	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5
2	1	111,612		0.11	0	1,100,000	1.10	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
3	1	129,266		0.13	-3	1,000,000	1.00	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	45	3.8	2
4	1	146,920		0.15	2	1,300,000	1.30	5	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	43	3.6	3
5	1	164,574		0.16	-8	1,200,000	1.20	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	49	4.1	3
6	1	182,228		0.18	0	1,300,000	1.30	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	42	3.5	4
7	1	199,882		0.20	-3	1,100,000	1.10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	45	3.8	3
8	1	217,536		0.22	6	1,000,000	1.00	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	45	3.8	4
9	1	235,190		0.24	-2	1,400,000	1.40	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	2	40	3.3	4	
10	1	252,844		0.25	0	1,000,000	1.00	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	44	3.7	3
11	1	270,498		0.27	-1	1,000,000	1.00	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	42	3.5	3	
12	1	288,152		0.29	0	1,400,000	1.40	5	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	3	4	42	3.5	3
13	1	305,806		0.31	0	1,500,000	1.50	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	49	4.1	3
14	1	323,460		0.32	-1	1,300,000	1.30	5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	43	3.6	3
15	1	341,114		0.34	0	1,500,000	1.50	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	57	4.8	5
16	1	358,768		0.36	-3	1,800,000	1.80	5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	43	3.6	3	
17	1	376,422		0.38	-1	1,500,000	1.50	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	49	4.1	4	
18	1	394,076		0.39	3	1,500,000	1.50	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	43	3.6	3	
19	1	411,730		0.41	0	1,700,000	1.70	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	43	3.6	5	
20	1	429,384		0.43	-9	1,500,000	1.50	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	57	4.8	4	
21	1	447,038		0.45	-2	1,500,000	1.50	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	46	3.8	3	
22	1	464,692		0.46	-3	1,500,000	1.50	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	57	4.8	5	
23	1	482,346		0.48	0	1,600,000	1.60	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	46	3.8	3	
Jml		6,627,496		6.63		30,900,000	30.90		94	92	85	93	83	93	92	90	95	99	83	85		90	82	
Rata ²		288,152		0.29		1,343,478	1.34		4.1	4.0	3.7	4.0	3.6	4.0	4.0	3.9	4.1	4.3	3.6	3.7		3.9	3.6	
StDev		119,735		0.12		235,152	0.24															0.5		

Sambungan Lampiran 3.

No.	TINGKAT KEPENTINGAN (HARAPAN)																																	
	Resp.	Skor	Rata ²	TANGIBLE										RELIABILITY										RESPONSIVENESS										
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Skor	Rata ²	19	20	21	22	23	24	Skor				
1	29	4.1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	29		
2	24	3.4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	22		
3	21	3.0	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19		
4	24	3.4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22		
5	20	2.9	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20		
6	26	3.7	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22		
7	23	3.3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23		
8	23	3.3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	23		
9	22	3.1	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21		
10	26	3.7	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29		
11	24	3.4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21		
12	24	3.4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23		
13	21	3.0	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20		
14	24	3.4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22		
15	32	4.6	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	26		
16	20	2.9	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18		
17	23	3.3	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28		
18	24	3.4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22		
19	25	3.6	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26		
20	29	4.1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	29		
21	17	2.4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19		
22	25	3.6	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	27		
23	21	3.0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20		
Jml		78	92	94	86	91	82	93	91	86	94	98	84	86																				
Rata ²		3.4	4.0	4.1	3.7	4.0	3.6	4.0	4.0	3.7	4.1	4.3	3.7	3.7																				
StDev																																		



Sambungan Lampiran 3.

No.	ASSURANCE														EMPHATY										P		Rata ²	
	Rata ²														Rata ²										P		H	
	25	26	27	28	29	30	31	32	33	Skor	Rata ²	34	35	36	37	38	39	40	Skor	Rata ²	P	H	P	H				
1	4.8	5	5	4	5	5	4	3	4	4.4	5	5	5	4	4	5	4	4	3.2	4.6	179	4.5	180	4.5				
2	3.7	4	5	4	4	4	3	3	3	3.8	4	4	3	3	3	4	3	3	2.4	3.4	158	4.0	158	4.0				
3	3.2	3	3	3	3	3	3	3	3	3.0	3	4	3	4	4	4	3	2.4	3.4	128	3.2	131	3.3					
4	3.7	3	3	4	4	3	4	3	3	3.3	3	3	4	3	4	4	3	2.4	3.4	145	3.6	143	3.6					
5	3.3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.0	3	3	3	3	3	3	3	2.1	3.0	130	3.3	138	3.5					
6	3.7	4	4	4	4	4	5	5	5	4.3	4	4	4	4	4	4	3	2.6	3.7	157	3.9	157	3.9					
7	3.8	4	4	4	4	4	4	3	3	3.7	4	3	4	4	3	3	3	2.4	3.4	144	3.6	147	3.7					
8	4.3	4	4	4	4	4	4	3	4	3.8	4	3	3	4	4	4	3	2.4	3.4	151	3.8	145	3.6					
9	3.5	4	4	4	4	4	4	4	3	3.8	4	4	4	4	3	4	3	2.4	3.4	140	3.5	142	3.6					
10	4.8	3	5	3	4	4	3	3	3	3.4	4	4	4	3	4	4	3	2.6	3.7	150	3.8	150	3.8					
11	3.5	3	4	4	4	4	4	4	4	3.7	3	3	4	4	4	4	3	2.5	3.6	140	3.5	141	3.5					
12	3.8	4	4	4	4	4	4	3	3	3.7	4	4	4	3	3	3	3	2.5	3.6	146	3.7	146	3.7					
13	3.3	3	3	3	3	3	3	4	4	3.2	3	3	3	3	3	3	3	2.1	3.0	141	3.5	141	3.5					
14	3.7	4	4	3	4	3	4	3	3	3.4	4	3	4	3	4	3	3	2.4	3.4	141	3.5	142	3.6					
15	4.3	4	4	4	4	4	4	3	3	3.7	4	5	5	4	5	5	4	3.2	4.6	176	4.4	176	4.4					
16	3.0	4	3	4	4	3	3	3	3	3.3	4	4	4	3	4	3	3	2.5	3.6	130	3.3	133	3.3					
17	4.7	4	3	4	4	4	4	3	4	3.7	4	3	4	3	4	4	3	2.5	3.6	155	3.9	156	3.9					
18	3.7	3	3	3	4	4	3	4	3	3.3	3	3	4	3	4	4	3	2.4	3.4	145	3.6	142	3.6					
19	4.3	4	4	3	4	4	4	3	3	3.6	4	4	4	4	4	3	3	2.5	3.6	154	3.9	154	3.9					
20	4.8	5	4	5	4	5	4	4	4	4.4	5	5	5	4	5	4	3	3.1	4.4	177	4.4	186	4.7					
21	4.8	4	5	3	3	3	3	3	3	3.3	3	3	3	3	3	3	3	2.1	3.0	143	3.6	145	3.6					
22	4.5	5	5	5	5	5	4	4	4	4.7	5	4	4	3	4	3	3	2.6	3.7	177	4.4	180	4.5					
23	5.0	4	4	3	3	3	4	4	4	3.6	3	3	3	3	3	3	3	2.1	3.0	150	3.8	150	3.8					
Jml	92	88	91	84	88	87	87	78	75	79	84	87	84	87	74	89	82	71	82			86		87				
Rata ²	4.0	3.8	4.0	3.7	3.8	3.8	3.8	3.4	3.3	3.4	3.7	3.8	3.7	3.8	3.2	3.9	3.6	3.1	3.6			3.8		3.8				
StDev	0.6									0.4									0.4			0.4		0.4				