

**SURVEI KEPUASAN NASABAH TENTANG PELAYANAN
DI BCA KCP BINTARO – JAKARTA SELATAN ¹⁾**

Lampiran 1

DATA POKOK ANDA

- a. Nomor Urut :
- b. Jenis Kelamin *) : L / P
- c. U m u r : th
- d. Status *) : 1.Lajang 2.Kawin 3.Janda 4.Duda
- e. Pendidikan akhir *) : 1.SD/SMP 2.SMA 3.AKADEMI 4.S1 5.S2/S3
- f. Pekerjaan *) : 1. Pelajar/Mahasiswa
2. Ibu Rumah Tangga
3. Pegawai Swasta
4. Pegawai Negeri Sipil / ABRI
5. Wiraswasta/Pedagang/Seniman
- g. Pendapatan bersih per bulan : Rp. juta
- h. Jumlah Tanggungan : orang
- i. Saldo Tabungan (Tahapan) : Rp. juta

*) Pilih salah satu dengan tanda (X).

PILIH LAH SESUAI PENDAPAT ANDA :**Nilai Persepsi**

5. Sangat Baik
4. Baik
3. Cukup Baik
2. Kurang Baik
1. Tidak Baik

Nilai Harapan

5. Sangat Penting
4. Penting
3. Cukup Penting
2. Kurang Penting
1. Tidak Penting

No.	Pernyataan	Persepsi	Harapan
	<u>Tangible (Nyata)</u>		
1.	Penampilan karyawan bank selalu rapih.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
2.	Semua jenis formulir yang diperlukan selalu tersedia dan mudah diperoleh.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
3.	Nasabah tidak pernah mengalami kesulitan dalam mengisi formulir yang disediakan bank.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
4.	Petugas satpam bank selalu berpenampilan rapih.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
5.	Ruang tunggu bank bersih.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
6.	Ruang tunggu bank nyaman.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
7.	Jumlah <i>Counter Teller</i> cukup.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
8.	Jumlah <i>Customer Service</i> cukup.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
9.	Bank memiliki pelayanan ATM yang modern.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
10.	Lokasi ATM memiliki penerangan yang cukup.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
11.	ATM bank selalu dalam keadaan bisa digunakan dalam 24 jam.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
12.	Bank memiliki pelayanan <i>Phone Banking</i> yang modern.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1

¹⁾ Sumber : Biro Pelayanan Nasabah, BCA 2002

No.	Pernyataan	Persepsi	Harapan
	<u>Reliability (Keterandalan)</u>		
13.	Bank selalu memenuhi pelayanan yang dijanjikan.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
14.	Setiap nasabah menghadapi masalah, bank akan memberikan perhatian terhadap penyelesaian masalah tersebut.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
15.	Bank tidak pernah membuat kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
16.	Bank menyelesaikan pelayanan untuk nasabah sesuai dengan waktu yang dijanjikan.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
17.	Bank tidak pernah membuat kesalahan dalam pencatatan keuangan nasabah.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
18.	Nomor telepon pelayanan <i>Phone Banking</i> mudah diakses.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
	<u>Responsiveness (Kesigapan)</u>		
19.	Nasabah tidak pernah menunggu lebih dari lima menit untuk memperoleh pelayanan bank.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
20.	Karyawan bank selalu bersedia membantu nasabah.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
21.	Petugas satuan pengaman (satpam) bank selalu bersedia untuk membantu nasabah.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
22.	Lokasi <i>Automatic Teller Machine (ATM)</i> mudah dijangkau.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
23.	Bank memiliki jaringan ATM yang tersebar luas.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
24.	Nasabah tidak perlu menunggu lebih dari tiga kali deringan telepon untuk mendapatkan pelayanan <i>Phone Banking</i> .	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
	<u>Assurance (Jaminan)</u>		
25.	Cara karyawan dalam melayani nasabah menimbulkan kepercayaan nasabah kepada bank.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
26.	Nasabah merasa aman melakukan transaksi dengan bank.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
27.	Karyawan bank selalu bersikap profesional dan ramah : tersenyum serta mengucapkan salam dan terimakasih.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
28.	Karyawan bank mampu menjawab semua pertanyaan nasabah.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
29.	Petugas satpam bank bersikap profesional dan memberikan rasa aman kepada nasabah.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
30.	Lokasi ATM bank aman.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
31.	Nasabah selalu merasa aman melakukan transaksi melalui ATM.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
32.	Petugas <i>Phone Banking</i> selalu memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
33.	Nasabah selalu merasa aman menggunakan jasa layanan <i>Phone Banking</i> .	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1

No.	Pernyataan	Persepsi	Harapan
	<i>Emphaty (Empati)</i>		
34.	Bank selalu memberikan informasi terbaru tentang produk dan pelayanannya.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
35.	Bank memiliki jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
36.	Dalam memberikan pelayanan, karyawan bank tidak pernah lupa menyebut nama nasabah.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
37.	Nasabah selalu merasa bahwa kepentingannya lebih diutamakan oleh bank.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
38.	Pada ATM yang rusak selalu terdapat pengumuman.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
39.	Pada ATM yang rusak selalu diberikan informasi lokasi ATM terdekat.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1
40.	Waktu atau jam layanan <i>Phone Banking</i> yang tersedia sesuai dengan kebutuhan nasabah.	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1

T
O
R
B
E
R
K
A
N
T
H

ATAS PARTISIPASI ANDA

Sambungan Lampiran 2.

No.	TINGKAT KEPENTINGAN																											
	TANGIBLE										RELIABILITY																	
	Skor	Rata ²	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Skor	Rata ²	13	14	15	16	17	18	Skor	Rata ²	19	20	21	
1	24	3.4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	57	4.8	3	4	5	4	4	5	4	5	26	4.3	4	4	4
2	23	3.3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	40	3.3	3	4	3	3	3	4	4	4	21	3.5	5	5	5
3	24	3.4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4.0	4	5	5	5	5	3	3	25	4.2	5	2	3	
4	26	3.7	4	3	3	4	3	4	5	5	4	3	3	42	3.5	3	3	2	3	4	3	4	3	18	3.0	4	4	4
5	23	3.3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	57	4.8	5	4	5	5	4	3	4	3	26	4.3	4	3	3
6	25	3.6	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	4	44	3.7	4	3	2	3	4	4	3	19	3.2	4	4	5	
7	23	3.3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	46	3.8	2	3	3	2	4	4	2	16	2.7	3	4	4	
8	25	3.6	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	49	4.1	5	5	3	5	5	4	4	27	4.5	5	4	5	
9	29	4.1	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	42	3.5	3	4	2	3	2	3	2	3	17	2.8	4	5	5
10	25	3.6	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	44	3.7	5	3	3	2	3	2	3	2	18	3.0	5	4	3
11	25	3.6	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	57	4.8	5	4	5	4	5	4	5	5	28	4.7	4	4	5
12	19	2.7	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	45	3.8	3	4	3	2	3	2	3	2	17	2.8	5	5	5
13	29	4.1	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	44	3.7	4	4	3	3	5	4	4	23	3.6	3	3	4	
14	25	3.6	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	56	4.7	4	5	5	5	4	4	4	4	27	4.5	5	4	5
15	30	4.3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	37	3.1	4	3	4	4	4	4	4	5	24	4.0	4	3	3
16	24	3.4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	43	3.6	3	2	3	2	3	2	3	3	16	2.7	4	4	3
17	22	3.1	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	51	4.3	4	5	4	5	4	5	4	5	27	4.5	2	2	3
18	30	4.3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	43	3.6	3	4	5	5	4	4	4	4	25	4.2	5	4	5
19	25	3.6	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	56	4.7	5	4	5	4	4	4	4	4	26	4.3	2	3	3
20	22	3.1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	57	4.8	3	4	3	4	4	4	4	3	21	3.5	4	4	3
21	31	4.4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	41	3.4	5	5	4	4	4	5	5	28	4.7	4	4	5	
22	22	3.1	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	43	3.6	4	4	3	4	4	4	4	4	23	3.8	5	3	3
23	30	4.3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	57	4.8	3	2	3	3	3	3	3	2	16	2.7	3	4	5
24	25	3.6	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	42	3.5	3	4	3	4	4	4	4	3	21	3.5	3	4	4
25	30	4.3	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	57	4.8	5	4	5	4	4	5	4	5	28	4.7	4	3	5
26	24	3.4	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	56	4.7	2	3	3	4	4	4	4	3	19	3.2	3	4	4
27	17	2.4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	40	3.3	3	4	3	4	4	4	4	4	22	3.7	4	3	4
28	20	2.9	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	58	4.8	3	2	5	5	4	4	2	21	3.5	4	5	5	
29	24	3.4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	43	3.6	3	4	3	3	4	4	4	4	21	3.5	4	3	4
30	24	3.4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	3.8	3	4	3	4	4	4	3	4	21	3.5	5	4	3
Jml		106	124	123	115	122	115	121	122	118	125	128	111	117		120	109	113	106	112	118	107		111	120	112	122	
Rata ²		3.5	4.1	4.1	3.8	4.1	3.8	4.0	4.1	3.9	4.2	4.3	3.7	3.9		4.0	3.6	3.8	3.6	3.7	3.9	3.6		3.7	4.0	3.7	4.1	
Desc			Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid		Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid		Valid	Valid	Valid	Valid	
Corr			0.79	0.56	0.78	0.79	0.71	0.56	0.53	0.63	0.75	0.87	0.83	0.81		0.67	0.70	0.74	0.76	0.75	0.67	0.79		0.52	0.82	0.64	0.64	

Sambungan Lampiran 2.

No.	INGAN (HARAPAN)										ASSURANCE										EMPHATY									
	RESPONSIVENESS										ASSURANCE										EMPHATY									
Resp.	22	23	24	Skor	Rata ²	25	26	27	28	29	30	31	32	33	Skor	Rata ²	34	35	36	37	38	39	40	Skor	Rata ²					
1	4	3	4	23	3.8	4	4	4	2	2	4	3	3	3	29	3.2	4	3	4	3	4	3	3	24	3.4					
2	5	5	5	30	5.0	4	4	3	3	3	3	3	2	2	27	3.0	3	3	2	2	3	2	2	17	2.4					
3	3	3	3	19	3.2	3	3	3	2	2	3	4	2	2	24	2.7	3	3	3	3	3	2	3	20	2.9					
4	4	3	4	23	3.8	4	4	4	4	4	4	5	5	2	36	4.0	4	4	4	4	3	2	4	24	3.4					
5	5	4	4	23	3.8	4	4	3	4	3	4	3	3	3	31	3.4	4	3	4	3	4	3	3	24	3.4					
6	5	4	5	27	4.5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	40	4.4	4	4	4	3	4	3	2	24	3.4					
7	4	4	3	22	3.7	4	4	5	2	4	4	3	3	3	32	3.6	4	3	4	4	3	3	2	23	3.3					
8	4	5	3	26	4.3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	40	4.4	4	4	4	3	2	4	3	24	3.4					
9	5	4	5	28	4.7	3	5	3	4	4	3	3	3	2	30	3.3	4	4	4	3	4	4	3	26	3.7					
10	5	5	5	27	4.5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34	3.8	4	3	2	3	4	4	3	23	3.3					
11	5	5	5	28	4.7	4	4	4	3	3	4	4	3	3	32	3.6	4	3	4	4	4	4	3	25	3.6					
12	5	4	5	29	4.8	5	5	5	5	2	5	5	4	4	40	4.4	2	4	4	3	4	3	3	23	3.3					
13	4	4	4	22	3.7	3	3	3	4	4	3	4	3	3	30	3.3	4	3	4	3	4	4	3	25	3.6					
14	5	5	5	29	4.8	5	5	4	5	5	5	4	3	4	40	4.4	5	5	2	4	5	4	4	29	4.1					
15	4	4	3	21	3.5	4	4	4	4	4	4	3	2	3	32	3.6	4	4	3	3	4	4	3	25	3.6					
16	5	5	5	26	4.3	2	4	4	3	4	4	3	3	3	30	3.3	4	4	4	3	4	3	3	25	3.6					
17	4	3	3	17	2.8	4	3	4	4	3	3	3	3	2	29	3.2	2	2	4	3	4	2	2	19	2.7					
18	5	5	3	27	4.5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	39	4.3	5	5	3	4	5	4	3	29	4.1					
19	3	4	3	18	3.0	4	4	3	5	2	4	3	3	2	30	3.3	4	4	4	3	4	3	3	25	3.6					
20	5	5	5	26	4.3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	30	3.3	5	5	5	4	3	4	4	30	4.3					
21	5	4	5	27	4.5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	3.8	4	4	4	3	4	2	3	24	3.4					
22	5	3	3	19	3.2	2	2	3	3	3	3	2	5	5	28	3.1	4	4	3	2	4	2	3	22	3.1					
23	5	5	5	27	4.5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	38	4.2	5	5	5	4	5	4	2	30	4.3					
24	4	4	4	23	3.8	4	4	3	4	3	4	3	3	2	30	3.3	4	4	4	3	4	3	3	25	3.6					
25	5	3	4	24	4.0	4	4	4	4	2	2	3	3	3	29	3.2	4	4	3	2	3	3	22	3.1						
26	4	4	4	23	3.8	5	5	4	3	4	5	4	4	3	37	4.1	5	5	5	3	5	4	4	31	4.4					
27	4	4	3	22	3.7	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	3.8	4	4	2	3	4	3	2	22	3.1					
28	4	5	3	26	4.3	5	5	3	4	3	4	3	2	2	31	3.4	5	3	5	4	5	4	4	30	4.3					
29	4	4	3	22	3.7	3	4	2	3	2	2	2	3	2	23	2.6	3	3	4	4	4	4	3	25	3.6					
30	5	5	5	27	4.5	4	4	3	4	4	4	3	2	2	30	3.3	2	5	5	4	5	5	4	30	4.3					
Jml	131	125	121		122	120	121	110	115	101	116	103	95	88		108	117	114	112	96	117	100	89		106					
Rata ²	4.4	4.2	4.0		4.1	4.0	4.0	3.7	3.8	3.4	3.9	3.4	3.2	2.9		3.6	3.9	3.8	3.7	3.2	3.9	3.3	3.0		3.5					
Desc	Valid	Valid	Valid		Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid		Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid							
Corr	0.81	0.69	0.76			0.73	0.51	0.71	0.66	0.54	0.87	0.70	0.53	0.57			0.57	0.68	0.55	0.68	0.57	0.76	0.65							

Sambungan Lampiran 3.

No.	EMPHATY																							Rata ²	
	ASSURANCE																							P	
	Rata ²	25	26	27	28	29	30	31	32	33	Skor	Rata ²	34	35	36	37	38	39	40	Skor	Rata ²	P	H	Rata ²	
1	4.8	5	5	4	5	5	4	3	4	40	4.4	5	5	5	4	5	4	4	4	32	4.6	179	4.5	180	4.5
2	3.7	4	5	4	4	4	3	3	3	34	3.8	4	4	3	3	4	3	3	24	3.4	158	4.0	158	4.0	
3	3.2	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.0	3	4	3	4	4	4	3	24	3.4	128	3.2	131	3.3	
4	3.7	3	3	3	4	4	3	4	3	30	3.3	3	3	4	3	4	4	3	24	3.4	145	3.6	143	3.6	
5	3.3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3.0	3	3	3	3	3	3	3	21	3.0	130	3.3	138	3.5	
6	3.7	4	4	4	4	4	4	5	5	39	4.3	4	4	4	4	4	4	3	26	3.7	157	3.9	157	3.9	
7	3.8	4	4	4	4	4	4	3	3	33	3.7	4	3	4	4	3	3	3	24	3.4	144	3.6	147	3.7	
8	4.3	4	4	4	4	4	4	3	3	34	3.8	4	3	3	3	4	4	3	24	3.4	151	3.8	145	3.6	
9	3.5	4	4	4	4	4	4	4	3	34	3.8	4	4	3	3	4	3	3	24	3.4	140	3.5	142	3.6	
10	4.8	3	5	3	4	4	3	3	3	31	3.4	4	4	4	3	4	4	3	26	3.7	150	3.8	150	3.8	
11	3.5	3	4	4	3	4	4	4	4	33	3.7	3	3	4	4	4	4	3	25	3.6	140	3.5	141	3.5	
12	3.8	4	4	4	4	4	4	3	3	33	3.7	4	4	4	3	3	3	3	25	3.6	146	3.7	146	3.7	
13	3.3	3	3	3	3	3	3	3	4	29	3.2	3	3	3	3	3	3	3	21	3.0	141	3.5	141	3.5	
14	3.7	4	4	3	4	3	4	3	3	31	3.4	4	3	4	3	4	3	3	24	3.4	141	3.5	142	3.6	
15	4.3	4	4	4	4	4	4	3	3	33	3.7	4	5	5	4	5	5	4	32	4.6	176	4.4	176	4.4	
16	3.0	4	3	4	4	3	3	3	3	30	3.3	4	4	4	3	4	3	3	25	3.6	130	3.3	133	3.3	
17	4.7	4	3	4	4	4	4	4	3	33	3.7	4	3	4	3	4	4	3	25	3.6	155	3.9	156	3.9	
18	3.7	3	3	3	4	4	3	4	3	30	3.3	3	3	4	3	4	4	3	24	3.4	145	3.6	142	3.6	
19	4.3	4	4	4	3	4	4	3	3	32	3.6	4	4	4	3	4	3	3	25	3.6	154	3.9	154	3.9	
20	4.8	5	5	4	5	4	5	4	4	40	4.4	5	5	5	4	5	4	3	31	4.4	177	4.4	186	4.7	
21	4.8	4	5	3	3	3	3	3	3	30	3.3	3	3	3	3	3	3	3	21	3.0	143	3.6	145	3.6	
22	4.5	5	5	5	5	5	4	4	4	42	4.7	5	4	4	3	4	3	3	26	3.7	177	4.4	180	4.5	
23	5.0	4	4	3	3	3	4	3	4	32	3.6	3	3	3	3	3	3	3	21	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	3.8	3.4	3.3	3.4	3.8	3.7	3.8	3.7	3.8	3.2	3.9	3.6	3.1		3.6		3.8	
StDev	0.6										0.4										0.4		0.4		

**Lampiran 4. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Untuk Kategori N1 ;
Pengaruh Tingkat Kepuasan, Pendapatan, Dan Jumlah Tanggungan
Nasabah Terhadap Simpanan Pada Bank**

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Simpanan1	.2870	.12542	23
Kepuasan1	2.87	.968	23
Pendapatan1	1.3435	.23515	23
Tanggungan1	4.22	.736	23

Correlations					
		Simpanan1	Kepuasan1	Pendapatan1	Tanggungan1
Pearson Correlation	Simpanan1	1.000	-.090	.698	-.510
	Kepuasan1	-.090	1.000	-.094	.042
	Pendapatan1	.698	-.094	1.000	.074
	Tanggungan1	-.510	.042	.074	1.000
Sig. (1- tailed)	Simpanan1	.	.342	.000	.006
	Kepuasan1	.342	.	.335	.425
	Pendapatan1	.000	.335	.	.368
	Tanggungan1	.006	.425	.368	.
N	Simpanan1	23	23	23	23
	Kepuasan1	23	23	23	23
	Pendapatan1	23	23	23	23
	Tanggungan1	23	23	23	23

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Tanggungan1, Kepuasan1, Pendapatan1(a)	.	Enter
a All requested variables entered.			
b Dependent Variable: Simpanan1			

Model Summary(b)					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.897(a)	.804	.774	.05968	1.622
a Predictors: (Constant), Tanggungan1, Kepuasan1, Pendapatan1					
b Dependent Variable: Simpanan1					

ANOVA(b)						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	.278	3	.093	26.060	.000(a)
	Residual	.068	19	.004		
	Total	.346	22			
a Predictors: (Constant), Tanggungan1, Kepuasan1, Pendapatan1						
b Dependent Variable: Simpanan1						

Coefficients(a)										
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	.161	.108		1.486	.154	-.066	.388		
	Kepuasan1	4.413E-04	.013	.003	.033	.974	-.027	.028	.989	1.011
	Pendapatan1	.395	.055	.740	7.245	.000	.281	.509	.985	1.015
	Tanggungan1	-9.625E-02	.017	-.565	-5.545	.000	-.133	-.060	.992	1.008
a Dependent Variable: Simpanan1										

Lampiran 5. Hasil Jawaban Dan Pengkategorian Kuesioner Tingkat Pelaksanaan Dan Kepentingan Serta Tingkat Kepuasa di BCA KCP Bintaro, Jakarta Selatan Menurut Responden Kategori M2, Tahun 2003

No. Resp.	Kgr Saldo Tab	Saldo Tabungan "Tahapan" (Y)	TKN P-H	Pendapatan Bersih (X ₂)	(X ₂) Tgnn (X ₂)	TANGIBLE												RELIABILITY					Rata ² Rata ¹									
						(Y)	(X ₁)												Rata ²	(X ₂)												
							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		Skor	13	14		15	16	17	18	Skor				
1	2	554,833	0,55	-1	1,500,000	1,50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	45	3,8	4	3	2	3	4	3	19	3,2	4	
2	2	621,820	0,62	4	1,500,000	1,50	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	56	4,7	4	5	5	5	4	4	27	4,5	5
3	2	680,807	0,69	0	1,500,000	1,50	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	4,1	5	5	4	5	4	4	28	4,7	4
4	2	755,794	0,76	0	1,500,000	1,50	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	3,8	4	4	4	4	4	4	23	3,8	4
5	2	822,781	0,82	-1	1,500,000	1,50	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	3,7	3	4	3	4	4	4	21	3,5	3
6	2	889,768	0,89	0	1,500,000	1,50	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4,0	3	4	3	4	3	4	21	3,5	5
7	2	956,755	0,96	-1	1,500,000	1,50	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	3,6	4	3	2	3	4	3	19	3,2	4
8	2	1,023,742	1,02	0	2,000,000	2,00	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	57	4,8	5	4	5	4	5	5	28	4,7	4
9	2	1,090,729	1,09	-1	2,000,000	2,00	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	57	4,8	5	5	4	4	5	5	28	4,7	4
10	2	1,157,716	1,16	-1	2,000,000	2,00	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	4,1	5	5	4	5	4	4	28	4,7	2
11	2	1,224,703	1,22	-2	2,000,000	2,00	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	3,7	4	3	3	3	4	4	21	3,5	3
12	2	1,291,690	1,29	-2	2,000,000	2,00	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	3,7	3	4	3	4	3	4	21	3,5	3
13	2	1,358,677	1,36	0	2,000,000	2,00	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	3,8	3	4	3	4	3	4	21	3,5	5
14	2	1,425,664	1,43	-2	2,000,000	2,00	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	3,7	4	4	3	3	5	4	23	3,8	4
15	2	1,492,651	1,49	-2	2,000,000	2,00	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4,0	4	3	2	3	4	3	19	3,2	5
16	2	1,559,638	1,56	0	2,000,000	2,00	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	3,7	5	4	5	4	5	5	28	4,7	3
17	2	1,626,625	1,63	-2	2,000,000	2,00	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	3,7	4	4	3	3	4	4	21	3,5	4
18	2	1,693,612	1,69	-1	2,000,000	2,00	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42	3,5	3	4	3	3	4	3	20	3,3	3
19	2	1,760,599	1,76	-4	2,000,000	2,00	1	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42	3,5	3	3	2	3	4	3	18	3,0	3
20	2	1,827,586	1,83	0	2,000,000	2,00	0	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	3,7	4	5	4	5	3	4	24	4,0	5
21	2	1,894,573	1,89	0	2,000,000	2,00	0	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	3,3	3	3	4	3	4	4	21	3,5	4
22	2	1,961,560	1,96	-2	2,000,000	2,00	0	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	57	4,8	5	4	5	4	5	5	28	4,7	4
23	2	2,028,547	2,03	0	3,000,000	3,00	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	3,7	3	4	3	4	4	4	21	3,5	5
24	2	2,095,534	2,10	0	3,000,000	3,00	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	3,7	3	4	3	4	4	3	17	2,8	4
25	2	2,162,521	2,16	-7	3,000,000	3,00	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	3,6	3	4	2	3	2	3	22	3,7	5
26	2	2,229,508	2,23	0	3,000,000	3,00	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	57	4,8	4	3	4	4	4	3	22	3,7	5
27	2	2,296,495	2,30	0	3,000,000	3,00	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	3,3	5	4	5	4	5	28	4,7	4	
28	2	2,363,482	2,36	0	3,000,000	3,00	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	3,6	3	4	3	4	4	4	21	3,5	4
29	2	2,430,469	2,43	0	3,000,000	3,00	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	57	4,8	5	4	5	4	5	5	28	4,7	4
30	2	2,497,456	2,50	-1	3,000,000	3,00	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	49	4,1	3	4	3	4	4	4	22	3,7	3
31	2	2,564,443	2,56	-1	3,000,000	3,00	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	3,7	5	4	5	4	5	5	28	4,7	4
32	2	2,631,430	2,63	9	3,000,000	3,00	2	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	56	4,7	4	3	2	3	4	3	19	3,2	4
33	2	2,698,417	2,70	3	3,000,000	3,00	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	3,8	4	3	2	3	4	3	19	3,2	3
34	2	2,765,404	2,77	0	3,000,000	3,00	2	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	42	3,5	3	4	3	3	4	4	21	3,5	4
35	2	2,832,391	2,83	-4	3,000,000	3,00	1	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	44	3,7	3	4	3	4	3	4	21	3,5	3
36	2	2,899,378	2,90	-2	3,000,000	3,00	1	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	3,7	3	3	3	4	4	4	21	3,5	4
37	2	2,966,365	2,97	3	3,000,000	3,00	0	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	57	4,8	5	4	5	4	5	5	28	4,7	4
38	2	3,033,352	3,03	-3	5,000,000	5,00	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4,0	4	3	2	3	4	3	19	3,2	5
39	2	3,100,339	3,10	1	5,000,000	5,00	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	57	4,8	5	4	5	4	5	5	28	4,7	4

TINGK

Sambungan Lampiran 5.

No.	Ktgr Saldo Tab	Saldo Tabungan "Tahapan"	(Y)	TKN P-H (X ₁)	Pendapatan Bersih (X ₂)	Jml Tggan (X ₃)	TANGIBLE										RELIABILITY					Rata ²							
							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Stor	Rata ²	13		14	15	16	17	18	Stor	Rata ²
							(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(Stor)	(Rata ²)	(13)		(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	(Stor)	(Rata ²)
40	2	3,167,326	3,17	0	5,000,000	5,00	4	4	4	4	3	4	3	3	4	44	3,7	3	4	3	4	4	3	21	3,5	4			
41	2	3,234,313	3,23	2	5,000,000	5,00	5	4	3	4	4	4	4	4	3	43	3,6	5	5	4	4	5	5	28	4,7	4			
42	2	3,301,300	3,30	1	5,000,000	5,00	5	4	4	4	4	4	5	4	3	49	4,1	4	4	4	3	4	4	20	3,8	3			
43	2	3,368,287	3,37	-2	5,000,000	5,00	5	5	5	5	2	4	5	5	5	56	4,7	3	3	4	3	4	3	23	3,3	3			
44	2	3,435,274	3,44	0	5,000,000	5,00	4	4	3	3	3	3	4	3	3	39	3,3	5	4	5	5	4	5	28	4,7	4			
45	2	3,502,261	3,50	0	5,000,000	5,00	5	3	5	5	4	5	5	5	5	57	4,8	4	4	4	4	4	4	3	22	3,7	4		
46	2	3,569,248	3,57	-4	5,000,000	5,00	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	3,8	4	4	3	2	3	4	3	19	3,2	4		
47	2	3,636,235	3,64	0	5,000,000	5,00	4	3	3	4	4	4	4	4	3	43	3,6	4	4	4	3	4	4	4	22	3,7	3		
48	2	3,703,222	3,70	0	5,000,000	5,00	4	4	5	4	4	4	4	5	4	49	4,1	4	4	4	4	4	5	4	25	4,2	4		
49	2	3,770,209	3,77	0	5,000,000	5,00	4	5	3	5	5	4	5	4	5	56	4,7	3	4	4	4	3	4	3	21	3,5	4		
50	2	3,837,196	3,84	-7	5,000,000	5,00	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	4,1	3	4	4	4	4	4	5	24	4,0	4		
51	2	3,904,183	3,90	-2	5,000,000	5,00	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	3,8	4	4	4	4	4	4	4	21	3,5	3		
52	2	3,971,170	3,97	-1	5,000,000	5,00	4	4	3	3	4	4	4	4	4	44	3,7	3	4	4	3	4	4	3	4	21	3,5	3	
53	2	4,038,157	4,04	0	5,000,000	5,00	3	4	4	4	4	4	4	4	4	46	3,8	4	4	4	3	4	3	4	21	3,5	3		
54	2	4,105,144	4,11	0	5,000,000	5,00	3	5	3	5	5	4	5	5	5	57	4,8	4	4	4	3	4	3	4	21	3,5	4		
55	2	4,172,131	4,17	0	5,000,000	5,00	3	1	3	3	4	4	4	4	4	44	3,7	4	4	4	5	4	5	5	28	4,7	3		
56	2	4,239,118	4,24	0	5,000,000	5,00	3	4	4	4	4	4	4	4	4	42	3,5	2	4	4	3	3	4	4	4	21	3,5	4	
57	2	4,306,105	4,31	0	5,000,000	5,00	3	5	5	4	5	4	5	5	5	57	4,8	5	4	5	4	5	4	5	28	4,7	4		
58	2	4,373,092	4,37	-6	5,000,000	5,00	3	4	5	4	4	4	4	4	4	49	4,1	4	4	4	4	4	4	4	23	3,8	3		
59	2	4,440,079	4,44	-2	5,000,000	5,00	2	4	4	4	4	4	4	3	4	44	3,7	4	4	4	3	3	5	4	23	3,8	4		
60	2	4,507,066	4,51	0	5,000,000	5,00	2	4	3	3	4	4	4	4	3	42	3,5	3	4	4	3	4	3	3	20	3,3	5		
61	2	4,574,053	4,57	-1	5,000,000	5,00	2	4	3	3	4	4	4	4	4	44	3,7	3	4	4	3	4	3	4	21	3,5	3		
62	2	4,641,040	4,64	2	5,000,000	5,00	2	2	4	3	4	4	4	4	3	41	3,4	3	4	4	3	4	5	5	26	4,3	4		
63	2	4,708,027	4,71	-1	5,000,000	5,00	2	5	3	5	5	4	5	5	5	57	4,8	5	4	5	4	5	4	5	28	4,7	4		
64	2	4,775,014	4,78	-2	5,000,000	5,00	1	4	3	3	4	4	4	4	4	44	3,7	3	4	3	4	3	4	3	4	21	3,5	3	
65	2	4,842,001	4,84	0	5,000,000	5,00	1	5	5	4	5	4	4	5	5	57	4,8	4	4	4	4	4	4	5	27	4,5	4		
66	2	4,908,988	4,91	-7	5,000,000	5,00	0	4	4	4	4	4	4	3	4	44	3,7	4	4	4	3	3	5	4	23	3,8	4		
67	2	4,975,975	4,98	-8	5,000,000	5,00	0	4	4	4	4	4	4	4	4	46	3,8	5	3	3	2	3	2	18	3,0	3			
68	2	5,042,962	5,04	-1	7,000,000	7,00	5	4	5	4	4	4	4	4	4	49	4,1	4	4	4	4	4	4	4	23	3,8	3		
69	2	5,109,949	5,11	0	7,000,000	7,00	5	4	4	4	4	4	4	4	4	45	3,8	5	4	4	5	4	4	4	26	4,3	4		
70	2	5,176,936	5,18	-2	7,000,000	7,00	5	4	4	4	4	4	4	3	4	44	3,7	4	4	4	3	3	5	4	23	3,8	4		
71	2	5,243,923	5,24	4	7,000,000	7,00	5	5	5	5	4	4	4	4	5	57	4,8	5	4	5	4	5	4	5	28	4,7	4		
72	2	5,310,910	5,31	3	7,000,000	7,00	5	4	4	4	4	4	4	4	4	45	3,8	4	4	4	4	4	4	4	23	3,8	4		
73	2	5,377,897	5,38	-4	7,000,000	7,00	5	5	4	5	3	5	5	5	5	57	4,8	5	4	5	4	5	4	3	26	4,3	4		
74	2	5,444,884	5,44	5	7,000,000	7,00	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	4,8	5	5	5	5	5	4	4	27	4,5	4		
75	2	5,511,871	5,51	2	7,000,000	7,00	5	4	4	4	4	4	4	3	4	44	3,7	4	4	4	3	3	5	4	23	3,8	4		
76	2	5,578,858	5,58	0	7,000,000	7,00	5	4	3	3	4	4	4	4	4	44	3,7	4	4	4	3	4	3	4	21	3,5	5		
77	2	5,645,845	5,65	-3	7,000,000	7,00	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	3,8	3	4	4	3	4	4	4	22	3,7	5		
78	2	5,712,832	5,71	-2	7,000,000	7,00	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	3,7	4	4	4	3	4	5	4	27	4,5	5		

TINGK

Sambungan Lampiran 5.

No.	Klgr Saldo Tab	Saldo Tabungan "Tahapan"	TKN P-H	Pendapatan Bersih	TKN P-H	TKN P-H	TKN P-H	TANGIBLE										RELIABILITY										TINGK														
								(Y)	(X ₁)	(X ₂)	(X ₃)	Togn (X ₅)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Skor	Rata ²	13		14	15	16	17	18	Skor	Rata ²							
																																				(Y)	(X ₁)	(X ₂)	(X ₃)	Togn (X ₅)		
118	2	8,392,312	8.39	4	9,000,000	9.00	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	45	3.8	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	24	4.0	4		
119	2	8,459,299	8.46	-6	9,000,000	9.00	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	42	3.5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	21	3.5	3
120	2	8,526,286	8.53	-1	9,000,000	9.00	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	45	3.8	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	24	4.0	4	
121	2	8,593,273	8.59	-2	9,000,000	9.00	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	44	3.7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	3.7	4
122	2	8,660,260	8.66	6	9,000,000	9.00	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	57	4.8	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	28	4.7	4	
123	2	8,727,247	8.73	-7	9,000,000	9.00	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	44	3.7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	21	3.5	3
124	2	8,794,234	8.79	-4	9,000,000	9.00	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	58	4.8	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	27	4.5	4	
125	2	8,861,221	8.86	-1	9,000,000	9.00	1	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	3.7	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	3.5	4
126	2	8,928,208	8.93	-5	9,000,000	9.00	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4.0	3	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	21	3.5	5	
127	2	8,995,195	9.00	-2	9,000,000	9.00	0	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	57	4.8	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	21	3.5	3
128	2	9,062,182	9.06	-2	11,000,000	11.00	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	3.8	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	3.7	5
129	2	9,129,169	9.13	-2	11,000,000	11.00	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	57	4.8	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	21	3.5	3
130	2	9,196,156	9.20	0	11,000,000	11.00	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	56	4.7	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	20	3.3	4	
131	2	9,263,143	9.26	-4	11,000,000	11.00	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42	3.5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	3.5	4
132	2	9,330,130	9.33	-1	11,000,000	11.00	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	3.7	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4.7	4	
133	2	9,397,117	9.40	-5	11,000,000	11.00	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	4.1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	28	4.7	3	
134	2	9,464,104	9.46	0	11,000,000	11.00	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4.0	3	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	21	3.5	5	
135	2	9,531,091	9.53	0	11,000,000	11.00	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	43	3.6	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	3.7	3	
136	2	9,598,078	9.60	-2	11,000,000	11.00	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	3.8	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	24	4.0	4	
137	2	9,665,065	9.67	-3	11,000,000	11.00	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4.0	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	16	2.7	5	
138	2	9,732,052	9.73	-6	11,000,000	11.00	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	4.1	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	21	3.5	2	
139	2	9,799,039	9.80	0	11,000,000	11.00	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	57	4.8	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	27	4.5	4	
140	2	9,866,026	9.87	-7	11,000,000	11.00	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	3.8	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	3.7	5	
141	2	9,933,013	9.93	-6	11,000,000	11.00	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	49	4.1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	3.8	3	
Jml		739,393,143	739.39	-284	869,500,000	869.50		594	576	546	579	521	577	569	554	590	605	625	559			566	542	537	504	549	576	557									944	541				
Rata ²		5,243,923	5.24	-0.9	6,166,667	6.17		4.2	4.1	3.9	4.1	3.7	4.1	4.0	3.9	4.2	4.3	3.7	4.0			4.0	3.8	3.8	3.6	3.9	4.1	4.0									3.9	3.6				
StdDev		2,736,237	2.74	3.1	2,918,945	2.92																0.5																0.5				

Sambungan Lampiran 5.

No.	TINGKAT KEPENTINGAN (HARAPAN)																																			
	RELIABILITY																		RESPONSIVENESS									ASSURANCE								
	10	11	12	Skor	Rata ²	13	14	15	16	17	18	Skor	Rata ²	19	20	21	22	23	24	Skor	Rata ²	25	26	27	28	29	30	31	32	33	Skor	Rata ²	34	35	36	
1	4	3	3	45	3,8	3	3	3	3	3	3	18	3,0	4	4	4	4	4	3	23	3,8	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33	3,7	4	3	4
2	5	5	5	58	4,8	3	4	3	4	3	4	21	3,5	5	5	5	4	5	5	29	4,8	4	3	3	4	4	4	3	3	3	30	3,3	3	4	4	
3	5	4	3	49	4,1	5	5	4	5	5	4	28	4,7	4	5	4	5	5	28	4,7	5	5	3	4	3	4	4	3	3	3	33	3,7	5	5	5	
4	4	3	4	44	3,7	3	4	3	4	4	4	21	3,5	3	4	4	4	4	3	22	3,7	4	4	5	5	4	4	3	3	3	35	3,9	4	3	4	
5	4	4	5	44	3,7	3	4	3	4	3	4	21	3,5	3	3	5	4	4	4	22	3,7	4	4	3	4	3	4	3	3	3	31	3,4	4	3	4	
6	4	4	4	48	4,0	3	4	3	4	3	4	21	3,5	5	4	5	5	5	29	4,8	5	5	4	5	4	4	4	4	3	39	4,3	5	5	5		
7	4	3	3	43	3,6	3	4	3	4	3	4	21	3,5	4	4	5	5	5	28	4,7	4	4	4	4	3	3	4	4	3	32	3,6	4	3	4		
8	5	5	5	57	4,8	5	4	5	5	5	5	28	4,7	4	3	4	4	4	4	22	3,7	4	5	4	4	3	3	3	3	3	32	3,6	4	4	3	
9	5	3	5	57	4,8	4	5	4	4	5	5	27	4,5	4	4	4	4	4	4	24	4,0	5	5	4	4	4	5	4	4	3	38	4,2	5	5	5	
10	5	4	3	49	4,1	5	5	3	5	5	4	27	4,5	3	3	3	3	3	3	18	3,0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,0	3	3	3	
11	4	3	4	46	3,8	4	3	3	4	4	4	21	3,5	3	4	4	4	4	4	23	3,8	5	4	4	3	4	4	4	3	3	36	4,0	5	5	5	
12	3	3	4	39	3,3	5	4	5	4	5	5	28	4,7	4	3	4	4	4	4	22	3,7	4	3	3	4	3	3	3	3	3	30	3,3	4	3	4	
13	4	4	3	46	3,8	3	4	3	4	3	4	21	3,5	5	4	5	5	5	29	4,8	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	33	3,7	5	5	5	
14	3	3	4	44	3,7	4	4	4	4	5	4	25	4,2	4	4	5	4	5	3	25	4,2	5	4	4	5	5	4	4	4	4	40	4,4	5	4	4	
15	4	4	4	48	4,0	3	4	3	4	3	4	21	3,5	5	5	4	5	3	27	4,5	3	3	3	3	4	3	4	4	4	31	3,4	4	3	5		
16	4	4	5	44	3,7	5	4	5	4	5	5	28	4,7	3	3	3	3	3	3	18	3,0	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,0	3	3	3		
17	4	3	4	46	3,8	4	3	3	4	4	4	21	3,5	4	4	4	4	4	4	23	3,8	4	4	4	4	4	4	4	4	3	33	3,7	4	3	4	
18	4	3	3	42	3,5	3	4	3	4	3	3	20	3,3	3	3	4	4	4	3	21	3,5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	30	3,3	3	3	4	
19	4	3	3	42	3,5	3	4	3	4	3	4	20	3,3	3	3	3	4	3	19	3,2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	31	3,4	4	4	4		
20	3	3	4	44	3,7	4	5	4	5	3	3	24	4,0	5	4	5	5	5	29	4,8	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	39	4,3	5	5	5	
21	3	3	3	39	3,3	3	4	3	4	3	4	21	3,5	4	3	4	4	4	3	22	3,7	4	3	4	4	4	4	4	3	3	32	3,6	4	4	3	
22	5	5	5	57	4,8	4	5	4	5	5	5	27	4,5	4	4	5	4	5	27	4,5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	42	4,7	5	4	4		
23	3	3	4	44	3,7	3	4	3	4	4	3	21	3,5	5	4	5	5	5	29	4,8	4	3	3	4	4	4	4	4	4	33	3,7	5	5	5		
24	3	3	4	44	3,7	3	4	3	4	3	4	21	3,5	4	3	3	4	4	4	22	3,7	4	3	3	4	3	4	3	3	30	3,3	4	3	4		
25	4	3	4	46	3,8	3	4	3	4	3	4	21	3,5	3	4	4	4	4	4	23	3,8	4	4	3	4	3	4	3	3	31	3,4	4	4	4		
26	5	5	4	57	4,8	4	3	4	4	4	3	22	3,7	5	4	5	4	5	28	4,7	5	5	4	5	4	4	4	4	4	41	4,6	4	4	4		
27	3	3	3	39	3,3	5	4	5	4	5	5	28	4,7	4	3	4	4	4	4	22	3,7	4	5	4	4	3	3	3	3	32	3,6	4	4	3		
28	4	4	4	43	3,6	3	4	3	4	3	4	21	3,5	4	4	3	4	3	3	21	3,5	4	3	4	4	3	3	3	3	30	3,3	3	3	4		
29	5	5	5	57	4,8	4	4	4	5	4	5	25	4,2	4	4	5	4	5	27	4,5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	42	4,7	5	4	4		
30	5	4	3	49	4,1	3	4	3	4	4	4	22	3,7	3	3	3	3	3	18	3,0	3	3	3	4	4	3	3	3	3	29	3,2	3	3	3		
31	4	3	4	45	3,8	5	4	5	4	5	5	28	4,7	4	4	3	3	3	20	3,3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	30	3,3	3	3	3		
32	3	3	3	43	3,6	4	3	3	4	4	4	21	3,5	4	4	5	4	5	27	4,5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	35	3,9	4	4	4		
33	4	3	3	40	3,3	4	3	3	3	3	3	20	3,3	3	3	3	3	3	18	3,0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,0	3	3	4		
34	4	3	4	44	3,7	3	4	3	3	4	4	21	3,5	4	4	4	4	3	4	23	3,8	4	4	4	4	4	4	4	3	3	33	3,7	4	4	4	
35	4	3	4	51	4,3	3	3	3	3	3	3	18	3,0	4	3	4	4	4	4	22	3,7	4	3	4	4	3	3	3	3	30	3,3	4	3	4		
36	4	3	4	46	3,8	3	3	3	4	4	4	21	3,5	4	4	4	4	4	4	23	3,8	4	4	4	4	4	4	4	4	3	33	3,7	4	3	4	
37	5	5	5	57	4,8	3	4	3	4	3	4	21	3,5	4	4	5	5	5	26	4,3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	33	3,7	4	5	5		
38	4	4	4	48	4,0	3	4	3	4	3	4	21	3,5	5	5	4	5	3	27	4,5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	31	3,4	4	4	5		
39	5	5	4	57	4,8	4	3	3	4	3	4	21	3,5	5	4	5	5	5	29	4,8	4	4	3	3	4	4	4	3	3	31	3,4	5	5	5		

Sambungan Lampiran 5.

No.	TINGKAT KEPENTINGAN (HARAPAN)																																			
	RELIABILITY																		RESPONSIVENESS									ASSURANCE								
	10	11	12	Skor	Rata ²	13	14	15	16	17	18	Skor	Rata ²	19	20	21	22	23	24	Skor	Rata ²	25	26	27	28	29	30	31	32	33	Skor	Rata ²	34	35	36	
40	3	3	4	44	3,7	3	4	3	1	1	3	21	3,5	4	4	5	5	5	5	5	28	4,7	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29	3,2	4	5	5
41	3	3	3	43	3,6	4	5	4	4	5	5	27	4,5	4	5	5	5	5	5	29	4,8	4	5	4	3	3	4	4	3	3	33	3,7	3	3	4	
42	4	3	4	46	3,8	4	3	3	3	3	4	20	3,3	4	3	4	4	4	4	4	23	3,8	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	3,8	4	4	4
43	5	5	5	58	4,8	3	3	4	3	1	3	20	3,3	3	4	4	4	4	4	4	23	3,8	4	4	3	4	4	3	3	3	31	3,4	4	4	4	
44	3	3	3	39	3,3	5	4	5	4	5	4	28	4,7	4	3	4	4	3	4	22	3,7	4	5	4	4	4	4	3	3	34	3,8	4	4	3		
45	5	5	5	57	4,8	4	3	4	4	4	3	22	3,7	4	3	3	4	4	4	22	3,7	4	3	3	4	3	4	3	3	30	3,3	4	3	4		
46	4	3	3	45	3,8	3	4	3	1	3	4	21	3,5	4	4	4	4	4	4	23	3,8	4	4	4	4	4	4	4	3	33	3,7	4	3	4		
47	4	3	3	43	3,6	4	3	4	3	4	4	22	3,7	3	4	4	4	4	4	23	3,8	5	4	4	4	5	4	4	3	36	4,0	5	5	5		
48	5	4	3	49	4,1	4	4	4	4	5	4	25	4,2	4	4	4	4	3	4	22	3,7	4	5	4	4	3	3	3	32	3,6	4	4	3			
49	5	4	5	56	4,7	3	4	4	3	4	3	21	3,5	4	3	4	4	4	4	22	3,7	3	4	3	3	3	3	3	28	3,1	4	3	4			
50	3	3	4	44	3,7	3	4	3	4	3	4	21	3,5	4	4	3	3	3	3	20	3,3	3	3	3	3	3	4	4	30	3,3	3	3	3			
51	3	4	4	41	3,4	5	4	5	4	5	5	28	4,7	4	4	3	5	5	5	26	4,3	4	4	4	4	4	4	3	34	3,8	4	3	3			
52	4	4	5	44	3,7	3	4	3	4	3	4	21	3,5	3	3	3	5	4	4	22	3,7	4	4	4	4	4	4	4	31	3,4	4	3	4			
53	4	4	3	46	3,8	4	3	3	4	3	4	21	3,5	3	3	5	5	3	4	23	3,8	4	4	4	4	4	4	3	33	3,7	3	4	3			
54	5	5	5	57	4,8	4	3	3	4	3	4	21	3,5	4	3	4	4	4	4	22	3,7	4	3	3	4	3	4	3	30	3,3	4	3	4			
55	4	4	5	44	3,7	1	5	4	5	5	5	28	4,7	3	3	3	3	3	3	18	3,0	4	3	4	4	3	3	3	30	3,3	4	4	4			
56	4	3	4	44	3,7	3	4	3	4	3	4	21	3,5	4	4	4	4	4	4	23	3,8	4	4	4	4	4	4	3	33	3,7	4	4	4			
57	5	5	5	57	4,8	5	4	5	4	5	5	28	4,7	4	4	5	5	4	5	27	4,5	4	5	4	4	4	4	3	35	3,9	4	4	4			
58	4	3	4	51	4,3	4	3	3	4	4	4	22	3,7	4	3	4	4	4	4	23	3,8	4	4	4	4	4	4	3	34	3,8	4	4	4			
59	3	3	4	44	3,7	4	4	4	4	5	4	25	4,2	4	4	5	4	5	3	25	4,2	5	4	4	5	5	4	4	40	4,4	5	4	4			
60	4	3	3	42	3,5	3	4	3	4	3	3	20	3,3	5	4	5	5	5	5	29	4,8	5	5	4	5	5	4	4	40	4,4	5	5	5			
61	4	4	5	44	3,7	3	4	3	4	3	4	21	3,5	3	3	3	5	4	4	22	3,7	4	4	3	4	3	4	3	31	3,4	4	3	4			
62	3	4	4	41	3,4	3	4	3	4	3	4	21	3,5	4	4	5	5	5	5	28	4,7	3	3	4	4	4	4	3	30	3,3	4	4	4			
63	5	5	5	57	4,8	4	4	4	4	5	4	25	4,2	4	4	3	5	5	5	26	4,3	4	4	4	4	4	4	3	33	3,7	4	5	5			
64	4	3	4	46	3,8	3	4	3	4	3	4	21	3,5	4	3	3	4	4	4	22	3,7	4	3	3	4	3	4	3	30	3,3	4	3	4			
65	5	5	5	57	4,8	4	5	4	4	5	5	27	4,5	4	3	4	4	4	4	22	3,7	4	4	4	4	4	4	3	33	3,7	4	4	4			
66	5	4	3	49	4,1	3	4	3	4	3	4	21	3,5	5	4	5	4	5	5	28	4,7	5	5	4	5	5	4	4	41	4,6	4	4	4			
67	4	4	3	46	3,8	4	3	3	4	3	3	20	3,3	3	3	5	5	3	4	23	3,8	4	4	4	4	4	4	3	33	3,7	3	4	3			
68	2	4	4	41	3,4	3	4	3	4	3	4	21	3,5	3	3	3	3	3	3	18	3,0	3	3	3	3	3	3	5	33	3,7	4	4	3			
69	4	3	3	45	3,8	5	4	5	4	4	4	26	4,3	4	3	4	4	4	3	22	3,7	3	4	3	4	4	4	3	31	3,4	4	3	4			
70	4	4	5	44	3,7	3	4	3	4	3	4	21	3,5	5	4	5	4	5	5	28	4,7	5	5	4	5	5	4	4	41	4,6	4	4	4			
71	5	5	5	58	4,8	3	3	3	4	4	4	21	3,5	4	4	5	5	5	5	28	4,7	5	5	5	3	5	4	4	40	4,4	4	4	4			
72	3	4	4	41	3,4	3	4	3	4	3	4	21	3,5	3	4	4	4	4	3	22	3,7	4	4	5	4	4	3	3	35	3,9	4	3	4			
73	5	5	5	57	4,8	5	4	5	5	4	5	28	4,7	4	4	3	5	5	5	26	4,3	4	4	3	4	3	4	3	31	3,4	3	5	5			
74	5	5	5	58	4,8	3	4	3	4	3	4	21	3,5	4	4	5	5	5	5	28	4,7	5	4	4	5	4	4	3	38	4,2	5	5	5			
75	3	3	4	44	3,7	3	4	3	4	3	4	21	3,5	4	4	5	4	5	3	25	4,2	5	4	4	5	5	4	4	40	4,4	5	4	4			
76	4	4	5	44	3,7	4	3	3	4	3	4	21	3,5	5	4	5	5	5	5	29	4,8	4	3	3	4	4	3	3	31	3,4	5	5	5			
77	4	4	5	44	3,7	4	3	3	4	4	4	22	3,7	4	5	5	5	5	5	29	4,8	4	5	3	3	3	3	3	30	3,3	3	3	3			
78	4	3	4	45	3,8	4	5	4	4	5	5	27	4,5	5	5	5	4	5	4	29	4,8	4	3	4	4	4	3	3	30	3,3	3	3	4			

Sambungan Lampiran 5.

No.	TINGKAT KEPENTINGAN (HARAPAN)																																			
	RELIABILITY																		RESPONSIVENESS									ASSURANCE								
	10	11	12	Skor	Rata ²	13	14	15	16	17	18	Skor	Rata ²	19	20	21	22	23	24	Skor	Rata ²	25	26	27	28	29	30	31	32	33	Skor	Rata ²	34	35	36	
79	4	3	4	45	3,8	4	3	3	4	3	4	21	3,5	4	4	4	4	4	4	24	4,0	4	4	3	4	3	4	3	4	32	3,6	4	4	4		
80	4	3	3	44	3,7	4	4	3	4	4	22	3,7	3	3	4	4	4	4	4	22	3,7	3	3	3	4	4	3	4	3	30	3,3	3	3	4		
81	5	4	3	49	4,1	3	3	4	4	4	21	3,5	4	4	3	3	3	3	3	20	3,3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,0	3	3	3			
82	4	4	4	43	3,6	4	3	3	3	4	20	3,3	3	3	3	3	3	3	3	18	3,0	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5		
83	5	5	4	57	4,8	5	4	5	4	5	28	4,7	4	4	4	4	4	4	4	22	3,7	4	4	4	4	3	4	3	3	30	3,3	4	3	4		
84	3	3	3	39	3,3	5	4	5	4	5	28	4,7	4	4	3	5	5	5	5	26	4,3	4	4	4	4	4	4	4	3	30	3,3	4	3	3		
85	5	5	5	58	4,8	4	5	5	5	5	28	4,7	5	5	5	5	5	5	5	29	4,8	4	3	3	4	4	3	3	3	30	3,3	3	4	4		
86	5	5	5	57	4,8	4	5	4	4	5	27	4,5	4	4	5	5	4	5	27	4,5	5	5	5	5	5	4	4	4	42	4,7	5	4	4			
87	5	3	5	57	4,8	4	5	4	4	5	27	4,5	4	5	5	5	5	5	29	4,8	4	5	4	3	3	4	4	3	33	3,7	3	3	4			
88	4	3	3	45	3,8	3	4	3	4	3	4	21	3,5	4	5	5	4	5	28	4,7	5	5	5	5	5	5	4	4	43	4,8	4	4	4			
89	4	3	3	45	3,8	5	4	5	4	4	26	4,3	3	3	3	3	3	3	18	3,0	4	3	3	3	3	3	3	3	33	3,7	4	4	4			
90	4	3	3	43	3,6	4	3	3	4	4	22	3,7	4	4	4	5	5	5	28	4,7	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3,6	4	3	4			
91	5	3	5	57	4,8	4	3	3	4	4	21	3,5	4	4	4	4	4	4	22	3,7	4	4	4	4	4	4	4	4	34	3,8	4	4	4			
92	3	3	3	39	3,3	5	4	5	4	5	28	4,7	4	4	3	5	5	5	26	4,3	4	4	4	4	4	4	4	4	31	3,4	4	4	4			
93	5	3	5	57	4,8	3	3	3	4	4	21	3,5	4	4	4	4	4	4	24	4,0	5	5	4	4	4	4	4	4	38	4,2	5	5	5			
94	4	3	4	46	3,8	3	4	3	4	3	4	21	3,5	4	4	5	5	4	27	4,5	4	5	4	4	4	4	4	3	35	3,9	4	4	4			
95	5	5	5	57	4,8	5	4	5	4	5	28	4,7	4	3	4	4	4	4	22	3,7	4	3	4	4	4	4	4	4	32	3,6	4	4	3			
96	5	4	3	49	4,1	3	4	3	4	3	4	21	3,5	4	4	4	4	4	23	3,8	4	4	4	4	4	4	4	4	33	3,7	4	3	4			
97	4	3	3	45	3,8	3	4	3	4	3	3	20	3,3	4	4	4	4	4	22	3,7	4	4	4	4	4	4	4	4	39	4,3	4	4	4			
98	5	5	5	57	4,8	5	4	5	4	5	28	4,7	4	4	5	5	4	5	27	4,5	4	5	4	4	4	4	4	4	35	3,9	4	4	4			
99	4	3	3	43	3,6	5	4	5	4	5	28	4,7	5	4	5	4	5	5	28	4,7	4	3	4	4	4	4	4	4	33	3,7	4	3	4			
100	4	3	4	51	4,3	4	3	3	4	3	4	21	3,5	4	4	4	4	4	23	3,8	4	4	4	4	4	4	4	3	34	3,8	4	4	4			
101	5	5	5	58	4,8	5	4	5	4	5	28	4,7	4	4	5	5	5	5	28	4,7	5	4	4	4	4	4	4	4	38	4,2	5	5	5			
102	4	4	5	44	3,7	3	3	3	4	3	19	3,2	3	3	3	3	3	3	22	3,7	4	4	3	4	3	3	3	3	31	3,4	4	3	4			
103	5	5	5	57	4,8	3	3	3	4	4	21	3,5	4	5	5	5	5	5	29	4,8	4	5	4	3	3	4	4	3	33	3,7	3	3	4			
104	3	3	4	44	3,7	4	5	4	5	3	24	4,0	5	4	5	5	5	5	29	4,8	5	5	4	5	4	4	4	4	39	4,3	5	5	5			
105	4	3	4	46	3,8	3	4	3	3	4	21	3,5	4	5	5	5	5	5	29	4,8	3	5	3	4	4	3	3	3	31	3,4	4	4	4			
106	3	4	4	41	3,4	3	4	3	3	4	21	3,5	3	4	4	4	4	4	23	3,8	5	4	4	4	4	4	4	4	36	4,0	5	5	5			
107	4	3	4	45	3,8	3	4	3	4	4	21	3,5	4	4	4	4	4	4	23	3,8	4	4	4	4	4	4	4	3	33	3,7	4	3	4			
108	4	3	4	45	3,8	3	3	3	4	4	21	3,5	5	4	5	4	5	5	28	4,7	4	3	4	4	4	4	4	4	33	3,7	4	3	4			
109	3	3	4	44	3,7	5	4	5	4	5	28	4,7	4	5	5	4	5	5	28	4,7	5	5	3	4	4	3	3	3	33	3,7	5	5	5			
110	4	3	3	42	3,5	3	4	4	3	4	3	21	3,5	4	4	4	4	4	23	3,8	4	4	4	4	4	4	4	4	33	3,7	4	3	4			
111	4	3	4	45	3,8	3	4	3	3	4	21	3,5	4	3	4	4	4	4	22	3,7	3	4	4	3	3	3	3	3	29	3,2	4	3	4			
112	4	3	3	41	3,4	4	3	3	4	4	22	3,7	3	3	4	4	4	4	21	3,5	4	4	4	4	4	4	4	4	34	3,8	4	4	3			
113	4	3	3	41	3,4	4	3	3	4	4	22	3,7	3	3	4	4	4	4	21	3,5	4	4	4	4	4	4	4	3	34	3,8	4	4	3			
114	4	3	4	46	3,8	4	5	4	4	5	27	4,5	4	4	5	5	5	5	28	4,7	5	5	5	3	5	4	4	40	4,4	4	4	4				
115	5	5	5	59	4,9	4	3	4	3	4	22	3,7	4	4	5	5	5	5	27	4,5	4	4	4	4	4	4	4	3	34	3,8	4	4	4			
116	5	4	5	56	4,7	3	4	3	4	4	21	3,5	4	4	5	5	5	5	28	4,7	5	5	4	4	4	4	4	4	41	4,6	5	5	4			
117	4	3	4	45	3,8	4	3	3	4	4	22	3,7	4	4	4	4	4	4	23	3,8	4	4	4	4	4	4	4	3	33	3,7	4	3	4			

Sambungan Lampiran 5.

No.	TINGKAT KEPENTINGAN (HARAPAN)																																			
	RELIABILITY												RESPONSIVENESS						ASSURANCE																	
	10	11	12	Skor	Rata ²	13	14	15	16	17	18	Skor	Rata ²	19	20	21	22	23	24	Skor	Rata ²	25	26	27	28	29	30	31	32	33	Skor	Rata ²	34	35	36	
118	3	4	4	41	3.4	4	3	4	4	4	3	22	3.7	4	4	3	5	5	5	5	26	4.3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34	3.8	4	3	3
119	4	3	3	42	3.5	3	3	3	3	3	3	18	3.0	3	3	4	4	4	3	21	3.5	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	31	3.4	3	3	4
120	4	3	4	46	3.8	4	3	3	4	4	4	22	3.7	4	4	3	5	5	5	26	4.3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34	3.8	4	3	4
121	4	3	4	46	3.8	3	4	4	3	4	4	22	3.7	4	4	4	4	4	4	23	3.8	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33	3.7	4	3	4
122	5	5	5	58	4.8	3	3	3	4	4	4	21	3.5	3	4	4	4	4	4	23	3.8	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	36	4.0	5	5	5
123	3	3	4	44	3.7	5	4	5	4	5	5	28	4.7	4	3	3	4	4	4	22	3.7	4	3	3	4	3	4	3	3	3	30	3.3	4	3	4	
124	5	5	5	57	4.8	5	5	4	5	5	5	28	4.7	5	4	5	5	5	5	29	4.8	5	5	4	5	4	5	4	4	4	40	4.4	5	5	5	
125	4	3	4	45	3.8	3	3	3	4	4	4	21	3.5	4	4	4	4	4	4	23	3.8	4	4	4	4	4	4	4	3	3	33	3.7	4	3	4	
126	4	4	4	48	4.0	5	4	5	4	5	5	28	4.7	5	5	5	4	5	3	27	4.5	3	3	3	3	4	3	3	3	29	3.2	4	3	5		
127	5	5	4	57	4.8	3	4	3	4	3	4	21	3.5	3	3	2	4	4	4	20	3.3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	33	3.7	4	4	3	
128	4	3	4	44	3.7	3	4	3	4	3	3	20	3.3	5	5	5	5	5	5	30	5.0	4	4	3	3	3	4	3	3	3	30	3.3	3	3	3	
129	5	5	4	57	4.8	3	4	3	4	4	4	21	3.5	3	3	4	4	4	4	20	3.3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	33	3.7	4	4	3	
130	4	5	5	56	4.7	3	4	3	4	3	4	20	3.3	4	3	4	4	4	4	22	3.7	3	4	3	3	3	3	3	3	28	3.1	4	3	4		
131	4	3	3	42	3.5	3	4	4	3	4	3	21	3.5	4	3	4	4	3	4	22	3.7	4	4	4	4	4	4	4	5	5	39	4.3	4	4	4	
132	4	3	4	45	3.8	4	5	5	5	5	4	28	4.7	4	4	4	4	4	4	23	3.8	4	4	4	4	4	4	4	3	3	33	3.7	4	3	4	
133	4	3	4	46	3.8	4	5	4	5	5	5	28	4.7	4	3	3	4	3	3	20	3.3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	3.4	4	4	3		
134	4	4	4	48	4.0	3	4	3	4	3	4	21	3.5	5	5	4	5	3	27	4.5	3	3	3	3	4	3	4	4	4	31	3.4	4	3	5		
135	4	3	3	43	3.6	4	3	4	3	4	4	22	3.7	3	4	4	4	4	4	23	3.8	5	4	4	3	4	5	4	4	3	36	4.0	5	5	5	
136	3	4	4	41	3.4	4	5	4	5	5	5	26	4.7	4	4	3	5	5	5	26	4.3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	34	3.8	4	3	3	
137	4	4	4	48	4.0	3	4	3	4	3	4	21	3.5	5	5	4	5	3	27	4.5	3	3	3	4	3	4	3	3	29	3.2	4	3	5			
138	5	4	3	49	4.1	3	3	3	3	4	3	19	3.2	3	3	3	3	3	3	18	3.0	3	3	3	3	3	3	3	4	29	3.2	3	3	3		
139	5	3	5	57	4.8	4	5	4	4	5	5	27	4.5	4	4	5	5	4	5	27	4.5	4	5	4	4	4	4	4	3	35	3.9	4	4	4		
140	4	3	4	46	3.8	3	4	3	4	3	4	21	3.5	5	5	5	5	5	5	30	5.0	4	4	3	3	3	3	4	32	3.6	3	3	3			
141	4	4	5	44	3.7	4	5	4	5	5	5	28	4.7	4	3	4	4	4	4	23	3.8	4	4	4	4	4	4	4	3	34	3.8	4	4	4		
Jml	582	518	565		561	520	542	503	551	551	571		540	556	532	581	604	579	578		572	568	555	518	555	524	565	482	488	466		522	567	529	561	
Rata ²	4.1	3.7	4.0		4.0	3.7	3.8	3.6	3.9	3.9	4.0		3.8	3.9	3.8	4.1	4.3	4.1	4.1		4.1	4.0	3.9	3.7	3.9	3.7	4.0	3.4	3.3	3.3		3.7	4.0	3.8	4.0	
StDev					0.5								0.5																				0.6			

Sambungan Lampiran 5.

No.	EMPHATY										Rata ²		Rata ²	
	Skor				Rata ²				P	H	P	H		
	37	38	39	40	37	38	39	40						
1	4	3	3	3	24	3,4	142	3,6	143	3,6				
2	3	4	4	3	25	3,6	167	4,2	163	4,1				
3	4	5	4	4	32	4,6	170	4,3	170	4,3				
4	4	3	3	3	24	3,4	146	3,7	146	3,7				
5	3	4	3	3	24	3,4	141	3,5	142	3,6				
6	4	5	4	4	32	4,6	169	4,2	169	4,2				
7	4	4	3	3	25	3,6	148	3,7	149	3,7				
8	3	4	3	3	24	3,4	163	4,1	163	4,1				
9	3	5	4	4	31	4,4	176	4,4	177	4,4				
10	3	3	3	3	21	3,0	141	3,5	142	3,6				
11	4	5	4	4	32	4,6	156	3,9	158	4,0				
12	3	4	3	3	24	3,4	141	3,5	143	3,6				
13	4	5	5	4	33	4,7	162	4,1	162	4,1				
14	3	3	4	3	26	3,7	158	4,0	160	4,0				
15	4	5	4	4	29	4,1	154	3,9	156	3,9				
16	3	3	3	3	21	3,0	138	3,5	138	3,5				
17	3	4	3	3	24	3,4	145	3,6	147	3,7				
18	4	4	4	3	25	3,6	137	3,4	138	3,5				
19	3	4	3	3	25	3,6	132	3,3	137	3,4				
20	4	5	4	4	32	4,6	168	4,2	168	4,2				
21	3	4	4	3	25	3,6	139	3,5	139	3,5				
22	3	4	3	3	26	3,7	177	4,4	179	4,5				
23	4	5	5	4	33	4,7	160	4,0	160	4,0				
24	3	4	3	3	24	3,4	141	3,5	141	3,5				
25	3	4	3	3	25	3,6	139	3,5	146	3,7				
26	3	4	4	3	26	3,7	174	4,4	174	4,4				
27	3	4	4	4	26	3,7	147	3,7	147	3,7				
28	3	4	3	3	23	3,3	138	3,5	138	3,5				
29	3	4	3	3	26	3,7	177	4,4	177	4,4				
30	3	3	3	3	21	3,0	138	3,5	139	3,5				
31	4	3	4	3	23	3,3	145	3,6	146	3,7				
32	3	4	4	3	26	3,7	161	4,0	152	3,8				
33	3	4	3	3	23	3,3	131	3,3	128	3,2				
34	3	3	4	3	25	3,6	146	3,7	146	3,7				
35	3	4	3	3	24	3,4	141	3,5	145	3,6				
36	3	4	3	3	24	3,4	145	3,6	147	3,7				
37	4	5	5	4	32	4,6	172	4,3	169	4,2				
38	4	5	4	4	30	4,3	154	3,9	157	3,9				
39	4	5	5	4	33	4,7	172	4,3	171	4,3				

Sambungan Lampiran 5.

No.	EMPHATY										Rata ²		Rata ²	
											P		H	
	Resp.	37	38	39	40	Skor	Rata ²	P	H	P	H			
40	4	5	4	4	31	4.4	153	3.8	153	3.8				
41	3	4	3	3	23	3.3	157	3.9	155	3.9				
42	3	4	3	3	25	3.6	149	3.7	148	3.7				
43	3	4	3	3	25	3.6	155	3.9	157	3.9				
44	4	4	4	4	27	3.9	150	3.8	150	3.8				
45	3	4	3	3	24	3.4	155	3.9	155	3.9				
46	4	3	3	3	24	3.4	142	3.6	146	3.7				
47	4	5	4	4	32	4.6	156	3.9	156	3.9				
48	3	4	3	3	24	3.4	152	3.8	152	3.8				
49	3	4	3	3	24	3.4	151	3.8	151	3.8				
50	4	3	3	3	22	3.1	130	3.3	137	3.4				
51	3	4	4	4	24	3.4	151	3.8	153	3.8				
52	3	4	3	3	24	3.4	141	3.5	142	3.6				
53	3	3	3	3	22	3.1	145	3.6	145	3.6				
54	3	4	3	3	24	3.4	154	3.9	154	3.9				
55	3	4	4	4	27	3.9	147	3.7	147	3.7				
56	3	3	4	3	25	3.6	146	3.7	146	3.7				
57	3	4	4	4	26	3.7	173	4.3	173	4.3				
58	3	4	3	3	25	3.6	149	3.7	153	3.9				
59	3	3	4	4	26	3.7	158	4.0	160	4.0				
60	4	5	4	4	32	4.6	163	4.1	163	4.1				
61	3	4	3	3	24	3.4	141	3.5	142	3.6				
62	3	4	3	3	25	3.6	147	3.7	145	3.6				
63	4	5	5	4	32	4.6	172	4.3	173	4.3				
64	3	4	3	3	24	3.4	141	3.5	143	3.6				
65	3	4	3	3	25	3.6	164	4.1	164	4.1				
66	3	4	4	4	26	3.7	158	4.0	165	4.1				
67	4	3	3	3	23	3.3	137	3.4	145	3.6				
68	4	4	4	4	27	3.9	139	3.5	140	3.5				
69	3	4	3	4	25	3.6	149	3.7	149	3.7				
70	3	4	4	4	26	3.7	158	4.0	160	4.0				
71	3	4	3	4	26	3.7	177	4.4	173	4.3				
72	4	3	3	3	24	3.4	146	3.7	143	3.6				
73	4	3	4	4	28	4.0	166	4.2	170	4.3				
74	4	5	4	4	32	4.6	182	4.6	177	4.4				
75	3	3	4	3	26	3.7	158	4.0	156	3.9				
76	4	5	5	4	33	4.7	158	4.0	158	4.0				
77	3	3	3	3	21	3.0	143	3.6	146	3.7				
78	3	4	4	4	25	3.6	154	3.9	156	3.9				

Sambungan Lampiran 5.

No.	EMPHATY											Rata ²		Rata ²			
	Resp.	37				39				40			Rata ²	P	H	Rata ²	H
		37	38	39	40	37	38	39	40	37	38	39					
79	3	1	3	3	25	3,6	144	3,6	144	3,6	144	3,6	144	3,6	147	3,7	
80	3	4	4	3	24	3,4	145	3,6	142	3,6	142	3,6	142	3,6	142	3,6	
81	3	3	3	3	21	3,0	138	3,5	138	3,5	138	3,5	138	3,5	138	3,5	
82	3	4	3	3	24	3,4	132	3,3	138	3,5	138	3,5	138	3,5	138	3,5	
83	3	4	3	3	24	3,4	161	4,0	161	4,0	161	4,0	161	4,0	161	4,0	
84	3	4	4	3	24	3,4	151	3,8	151	3,8	151	3,8	151	3,8	151	3,8	
85	3	4	4	3	25	3,6	167	4,2	170	4,3	170	4,3	170	4,3	170	4,3	
86	3	4	3	3	26	3,7	177	4,4	179	4,5	179	4,5	179	4,5	179	4,5	
87	3	1	3	3	23	3,3	169	4,2	169	4,2	169	4,2	169	4,2	169	4,2	
88	3	4	3	3	25	3,6	162	4,1	162	4,1	162	4,1	162	4,1	162	4,1	
89	3	4	3	3	25	3,6	147	3,7	147	3,7	147	3,7	147	3,7	147	3,7	
90	4	4	3	3	25	3,6	150	3,8	150	3,8	150	3,8	150	3,8	150	3,8	
91	3	1	3	3	25	3,6	156	3,9	156	3,9	156	3,9	156	3,9	156	3,9	
92	3	4	4	3	24	3,4	151	3,8	151	3,8	151	3,8	151	3,8	151	3,8	
93	3	5	4	4	31	4,4	176	4,4	176	4,4	176	4,4	176	4,4	176	4,4	
94	3	4	4	3	26	3,7	161	4,0	155	3,9	155	3,9	155	3,9	155	3,9	
95	3	4	4	3	25	3,6	164	4,1	164	4,1	164	4,1	164	4,1	164	4,1	
96	3	4	3	3	24	3,4	150	3,8	150	3,8	150	3,8	150	3,8	150	3,8	
97	3	4	4	3	26	3,7	146	3,7	146	3,7	146	3,7	146	3,7	146	3,7	
98	3	4	4	3	26	3,7	173	4,3	173	4,3	173	4,3	173	4,3	173	4,3	
99	3	4	4	3	25	3,6	155	3,9	157	3,9	157	3,9	157	3,9	157	3,9	
100	3	4	3	3	25	3,6	149	3,7	149	3,7	149	3,7	149	3,7	149	3,7	
101	4	5	4	3	31	4,4	182	4,6	182	4,6	182	4,6	182	4,6	182	4,6	
102	3	4	3	3	24	3,4	141	3,5	140	3,5	140	3,5	140	3,5	140	3,5	
103	3	4	3	3	23	3,3	163	4,1	163	4,1	163	4,1	163	4,1	163	4,1	
104	4	5	4	4	32	4,6	168	4,2	168	4,2	168	4,2	168	4,2	168	4,2	
105	3	4	4	3	26	3,7	153	3,8	153	3,8	153	3,8	153	3,8	153	3,8	
106	4	5	4	4	32	4,6	153	3,8	153	3,8	153	3,8	153	3,8	153	3,8	
107	3	4	3	3	24	3,4	139	3,5	146	3,7	146	3,7	146	3,7	146	3,7	
108	3	4	4	3	25	3,6	155	3,9	152	3,8	152	3,8	152	3,8	152	3,8	
109	4	5	4	4	32	4,6	163	4,1	165	4,1	165	4,1	165	4,1	165	4,1	
110	4	3	3	3	24	3,4	151	3,8	143	3,6	143	3,6	143	3,6	143	3,6	
111	3	4	3	3	24	3,4	131	3,3	141	3,5	141	3,5	141	3,5	141	3,5	
112	3	4	3	3	24	3,4	146	3,7	142	3,6	142	3,6	142	3,6	142	3,6	
113	3	4	3	3	24	3,4	145	3,6	142	3,6	142	3,6	142	3,6	142	3,6	
114	3	4	3	4	26	3,7	167	4,2	167	4,2	167	4,2	167	4,2	167	4,2	
115	3	4	3	3	25	3,6	161	4,0	167	4,2	167	4,2	167	4,2	167	4,2	
116	4	5	4	4	31	4,4	179	4,5	177	4,4	177	4,4	177	4,4	177	4,4	
117	3	4	3	3	24	3,4	147	3,7	147	3,7	147	3,7	147	3,7	147	3,7	

**Lampiran 6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Untuk Kategori N2 ;
Pengaruh Tingkat Kepuasan, Pendapatan, Dan Jumlah Tanggungan
Nasabah Terhadap Simpanan Pada Bank**

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Simpanan2	5.2454	2.73641	141
Kepuasan2	2.94	1.047	141
Pendapatan2	6.1667	2.91894	141
Tanggungan2	3.12	1.528	141

Correlations					
		Simpanan2	Kepuasan2	Pendapatan2	Tanggungan2
Pearson Correlation	Simpanan2	1.000	-.142	.982	.043
	Kepuasan2	-.142	1.000	-.137	.018
	Pendapatan2	.982	-.137	1.000	.219
	Tanggungan2	.043	.018	.219	1.000
Sig. (1- tailed)	Simpanan2	.	.047	.000	.308
	Kepuasan2	.047	.	.053	.418
	Pendapatan2	.000	.053	.	.005
	Tanggungan2	.308	.418	.005	.
N	Simpanan2	141	141	141	141
	Kepuasan2	141	141	141	141
	Pendapatan2	141	141	141	141
	Tanggungan2	141	141	141	141

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Tanggungan2, Kepuasan2, Pendapatan2(a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: Simpanan2

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.998(a)	.996	.995	.18440	.771
a Predictors: (Constant), Tanggungan2, Kepuasan2, Pendapatan2					
b Dependent Variable: Simpanan2					

ANOVA(b)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1043.651	3	347.884	10230.611	.000(a)
1 Residual	4.659	137	.034		
Total	1048.310	140			
a Predictors: (Constant), Tanggungan2, Kepuasan2, Pendapatan2					
b Dependent Variable: Simpanan2					

Coefficients(a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Tolerance	VIF
1 (Constant)	.339	.065		5.221	.000	.211	.468		
1 Kepuasan2	3.563E-03	.015	.001	.237	.813	-.026	.033	.979	1.022
1 Pendapatan2	.958	.006	1.022	173.229	.000	.947	.969	.932	1.073
1 Tanggungan2	-.324	.010	-.181	-30.983	.000	-.345	-.304	.950	1.053
a Dependent Variable: Simpanan2									

Sambungan Lampiran 7.

No. ST)	ASSURANCE												EMPHATY												TANGIBLE												RELIABILITY					
	Skor	Rata ²	25	26	27	28	29	30	31	32	33	Skor	Rata ²	34	35	36	37	38	39	40	Skor	Rata ²	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Skor	Rata ²	13	14	15	16	17	18
97	29	4,8	4	5	3	3	3	3	3	3	3	30	3,3	3	3	3	3	3	3	3	21	3,0	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	51	4,3	3	4	3	4	4	4
98	21	3,5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	3,8	4	4	2	3	3	3	2	22	3,1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	3,3	4	3	3	3	4	4	
99	28	4,7	5	5	4	5	5	4	4	4	4	41	4,6	4	4	4	3	4	4	3	26	3,7	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	57	4,8	5	5	4	5	4	4	
100	23	3,8	3	4	3	4	3	4	3	3	3	31	3,4	4	3	4	3	4	4	3	25	3,6	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	57	4,8	3	4	3	4	3	4	
101	23	3,8	4	4	5	2	4	4	3	3	3	32	3,6	4	3	4	4	3	3	2	23	3,3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	45	3,8	3	4	3	4	3	4
102	26	4,3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	33	3,7	4	3	2	3	4	4	3	23	3,3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	44	3,7	4	3	3	4	3	4	
103	30	5,0	4	4	3	3	4	3	3	3	3	30	3,3	3	3	3	3	3	3	3	21	3,0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	46	3,8	4	3	3	3	3	4
104	27	4,5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	35	3,9	4	4	4	3	4	2	3	24	3,4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	59	4,9	4	3	3	3	3	4	
105	20	3,3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	31	3,4	4	4	3	3	4	4	3	25	3,6	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	57	4,8	3	4	3	4	3	4	
106	19	3,2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	29	3,2	4	4	4	4	3	4	3	25	3,6	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	42	3,5	3	3	4	3	4	3	
107	21	3,5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	3,8	4	4	2	3	4	3	2	22	3,1	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	41	3,4	3	4	3	4	3	4	
108	21	3,5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	3,8	4	4	2	3	4	3	2	22	3,1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	45	1,8	3	4	3	4	3	4	
109	29	4,8	5	5	4	5	4	5	4	4	4	39	4,3	5	5	5	4	5	4	4	32	4,6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	3,8	5	4	5	4	5	4		
110	28	4,7	5	5	4	5	5	4	4	4	4	40	4,4	5	5	2	4	5	4	4	29	4,1	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	56	4,7	5	4	5	4	5	4		
111	26	4,3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	33	3,7	4	3	2	3	4	4	3	23	3,3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	41	3,4	4	3	4	4	4	4		
112	26	4,3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	33	3,7	4	3	2	3	4	4	3	23	3,3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	57	4,8	4	3	3	3	4	4		
113	23	3,8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,0	4	4	4	4	3	2	24	3,4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	3,7	3	4	3	3	4	4			
114	23	3,8	4	4	5	2	4	4	3	3	3	32	3,6	4	3	4	4	3	3	2	23	3,3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	45	3,8	3	3	3	3	3	3	
115	26	4,3	4	3	3	4	4	4	3	2	2	29	3,2	4	5	5	4	5	4	3	32	4,6	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	57	4,8	5	4	5	4	5	4		
116	28	4,7	4	5	4	3	3	4	4	3	3	33	3,7	4	3	4	4	4	4	3	25	3,6	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	43	3,6	3	4	3	4	3	4	
117	21	3,5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	3,8	4	4	2	3	4	4	2	22	3,1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	41	3,4	4	3	3	3	4	4		
Jml		479	474	475	426	451	422	464	407	388	363	430	462	453	435	370	455	401	364	420	491	488	473	478	451	491	482	461	500	503	442	474	479	435	449	429	453	456	456			
Rata ²		4,1	4,1	4,1	3,6	3,9	3,6	4,0	3,5	3,3	3,1	3,7	3,9	3,9	3,7	3,2	3,9	3,4	3,1	3,6	4,2	4,2	4,0	4,1	3,9	4,2	4,1	3,9	4,3	4,3	3,8	4,1	4,1	3,7	3,8	3,7	3,9	3,9	3,9	3,9		
StDev		D,6										0,5								0,5														0,5								

Sambungan Lampiran 7.

No.	TINGKAT KEPENTINGAN (HARAPAN)																																Rata ²		
	RESPONSIVENESS									ASSURANCE											EMPHATIC										P	H	H		
	Skor	Rata ²	19	20	21	22	23	24	Skor	Rata ²	25	26	27	28	29	30	31	32	33	Skor	Rata ²	34	35	36	37	38	39	40	Skor	Rata ²	P	H	H		
1	22	3,7	4	3	4	4	3	4	22	3,8	4	4	4	4	4	3	3	3	3	33	3,7	4	4	4	3	4	3	3	25	3,6	160	4,0	160	4,0	
2	21	3,5	4	4	4	4	4	4	23	3,8	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33	3,7	3	4	4	3	3	3	22	3,1	145	3,6	145	3,6		
3	21	3,5	3	5	5	5	3	4	23	3,8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	3,7	3	4	3	3	3	3	22	3,1	145	3,6	145	3,6		
4	22	3,7	4	5	5	5	5	5	29	4,8	4	5	3	3	3	3	4	4	4	40	4,4	5	5	3	3	4	3	24	3,4	143	3,6	152	3,8		
5	22	3,7	5	4	5	5	5	5	29	4,8	5	5	4	4	4	5	4	4	4	40	4,4	5	5	5	4	4	3	24	3,4	143	3,6	152	3,8		
6	20	3,3	3	4	4	4	4	4	23	3,8	4	4	4	4	4	4	3	3	3	31	3,4	4	4	4	4	4	3	25	3,6	155	3,9	157	3,9		
7	28	4,7	4	4	4	4	4	4	33	3,7	4	4	4	4	4	4	4	3	3	33	3,7	4	4	4	4	3	3	24	3,4	153	3,8	153	3,8		
8	28	4,7	4	4	3	5	5	5	26	4,3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	32	3,6	4	4	4	4	3	3	25	3,6	149	3,7	153	3,8		
9	21	3,5	4	4	4	4	4	4	20	3,3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28	3,1	3	3	3	3	3	3	21	3,0	143	3,6	147	3,7		
10	21	3,5	4	4	4	4	4	4	24	4,0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	3,4	4	4	4	4	3	3	25	3,6	143	3,6	146	3,7		
11	28	4,7	4	4	4	4	4	4	26	4,3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	3,7	4	5	5	4	5	4	37	4,6	172	4,3	176	4,4		
12	20	3,3	4	5	5	5	5	5	29	4,8	4	5	3	3	3	3	4	4	4	32	3,6	3	3	3	3	3	3	21	3,0	143	3,6	143	3,6		
13	25	4,2	4	4	4	4	4	4	28	4,7	5	5	5	5	3	5	4	4	4	40	4,4	4	4	4	4	4	4	26	3,7	163	4,1	163	4,1		
14	21	3,5	4	3	4	4	4	4	22	3,7	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28	3,1	4	4	4	4	3	4	25	3,6	152	3,8	152	3,8		
15	21	3,5	4	4	5	5	5	5	28	4,7	4	3	3	4	4	4	4	4	4	29	3,2	4	5	5	4	4	4	31	4,4	155	3,9	155	3,9		
16	21	3,5	3	3	3	5	4	4	22	3,7	4	4	4	4	4	4	3	3	3	31	3,4	4	3	4	3	3	3	24	3,4	141	3,5	142	3,6		
17	22	3,7	4	4	5	5	5	5	29	4,8	5	5	4	4	4	4	4	4	4	39	4,3	5	5	4	4	5	4	32	4,6	171	4,3	171	4,3		
18	21	3,5	4	3	4	4	4	4	20	3,3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	23	3,7	4	4	4	4	4	4	27	3,9	140	3,5	146	3,7		
19	21	3,5	3	3	3	3	3	3	18	3,0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,3	3	3	3	3	3	3	21	3,0	143	3,6	149	3,7		
20	22	3,7	5	5	5	5	5	5	30	5,0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	4,3	4	4	4	4	4	4	3	26	3,7	146	3,7	153	3,8	
21	21	3,5	4	3	4	4	4	4	22	3,7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	3,9	4	4	4	4	4	4	26	3,7	165	4,1	165	4,1		
22	20	3,3	4	3	4	4	4	4	22	3,7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	3,9	4	4	4	4	4	4	26	3,7	165	4,1	165	4,1		
23	28	4,7	4	3	5	4	4	5	28	4,7	5	5	3	4	4	4	4	4	4	39	4,3	5	5	5	4	4	4	32	4,6	159	4,0	167	4,2		
24	28	4,7	5	5	5	5	4	4	29	4,8	4	3	3	4	4	4	3	3	3	30	3,3	3	4	4	4	4	4	25	3,6	167	4,2	170	4,3		
25	21	3,5	3	3	3	3	4	4	22	3,7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	3,4	4	3	4	3	3	3	24	3,4	141	3,5	142	3,6		
26	21	3,5	4	3	4	4	4	4	23	3,8	3	4	3	4	4	4	4	4	4	31	3,4	4	3	4	3	4	3	25	3,6	145	3,6	148	3,7		
27	21	3,5	4	5	5	5	5	5	29	4,8	3	5	3	4	4	4	4	4	4	31	3,4	4	4	4	4	4	4	26	3,7	152	3,8	152	3,8		
28	26	4,3	5	5	5	5	5	5	30	5,0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	4,3	3	3	3	3	3	3	21	3,0	143	3,6	149	3,7		
29	21	3,5	4	3	4	4	4	4	22	3,7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	3,9	4	4	4	4	4	4	26	3,7	146	3,7	153	3,8		
30	28	4,7	5	5	5	5	4	4	28	4,7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	4,8	5	4	4	4	4	4	25	3,6	155	3,9	158	4,0		
31	28	4,7	4	4	4	4	4	4	28	4,7	4	3	4	4	4	4	4	4	4	43	4,8	5	4	4	4	4	4	25	3,6	155	3,9	158	4,0		
32	27	4,5	4	4	4	4	4	4	24	4,0	5	5	4	4	4	4	4	4	4	38	4,2	5	5	5	3	4	4	31	4,4	176	4,4	172	4,4		
33	25	4,2	4	4	4	4	4	4	25	4,2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,4	5	4	4	4	4	4	26	3,7	158	4,0	160	4,0		
34	21	3,5	4	3	4	4	4	4	22	3,7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	29	3,2	4	3	4	3	3	3	24	3,4	140	3,5	140	3,5		
35	28	4,7	5	5	5	5	4	4	29	4,8	4	3	3	4	4	4	4	4	4	30	3,3	3	4	4	3	4	3	25	3,6	167	4,2	170	4,3		
36	21	3,5	4	4	4	4	4	4	23	3,8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	3,7	4	3	4	3	3	3	24	3,4	139	3,5	147	3,7		
37	21	3,5	4	4	5	5	5	5	28	4,7	3	3	4	4	4	4	4	4	4	33	3,7	4	4	4	4	4	4	25	3,6	162	4,1	162	4,1		
38	22	3,7	3	3	3	3	3	3	18	3,0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,3	4	4	4	4	3	3	24	3,4	140	3,5	138	3,5		
39	27	4,5	4	4	4	4	4	4	24	4,0	5	5	4	4	4	4	4	4	4	38	4,2	5	5	5	3	4	4	31	4,4	176	4,4	172	4,4		
40	20	3,3	5	5	5	4	4	5	29	4,8	4	3	3	4	4	4	4	4	4	30	3,3	3	4	3	4	3	3	25	3,6	167	4,2	162	4,1		
41	21	3,5	5	5	5	5	5	5	30	5,0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	4,3	3	3	3	3	3	3	21	3,0	148	3,7	148	3,7		
42	21	3,5	4	3	3	3	3	3	20	3,2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	30	3,3	3	3	3	3	3	3	21	3,0	148	3,7	149	3,7		
43	21	3,5	4	4	4	4	4	4	24	4,0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	3,4	4	4	4	4	4	3	25	3,6	141	3,5	145	3,6		
44	21	3,5	4	4	4	3	3	3	20	3,3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,0	2	3	3	3	3	3	21	3,0	138	3,5	138	3,5		
45	21	3,5	4	4	4	4	4	4	23	3,8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	3,7	4	4	4	4	4	4	26	3,7	146	3,7	147	3,7		
46	21	3,5	5	4	5	5	5	5	29	4,8	4	3	3	4	4	4	4	4	4	33	3,7	4	4	4	4	4	4	25	3,6	142	3,7	143	3,7		
47	28	4,0	3	3	3	3	3	3	18	3,0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3,3	3	3	3	3	3	3	21	3,0	138	3,5	138	3,5		
48	22	3,7	4	4	5	5	4	4	27	4,5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	35	3,9	4	4	4	4	4	4	26	3,7	161	4,0	168	4,2		

Sambungan Lampiran 7.

No.	TINGKAT KEPENTINGAN (HARAPAN)																																Rate ²					
	RESPONSIVENESS																ASSURANCE																EMPHATY			Rate ³		
	Resp.	Skor	Rata ²	19	20	21	22	23	24	Skor	Rata ²	25	26	27	28	29	30	31	32	33	Skor	Rata ²	34	35	36	37	38	39	40	Skor	Rata ²	P	H	H				
49	28	4,7	4	3	4	4	4	3	4	22	3,7	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25	3,6	165	4,1	165	4,1			
50	22	3,7	4	5	5	5	5	5	5	28	4,7	5	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,6	174	4,4	174	4,4			
51	21	3,5	4	3	4	4	4	4	3	22	3,7	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28	3,1	4	3	4	3	4	3	24	3,4	153	3,8	153	3,8			
52	28	4,7	4	3	3	3	3	3	3	20	3,3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	32	3,6	3	3	3	3	3	3	21	3,0	149	3,7	149	3,7			
53	21	3,5	5	5	4	5	5	4	5	29	4,8	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	43	4,6	5	4	4	4	4	3	26	3,7	173	4,3	170	4,3			
54	20	3,3	4	3	4	4	4	3	4	22	3,7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	4,3	4	4	4	4	4	3	26	3,7	163	4,1	163	4,1			
55	21	3,5	4	4	4	4	4	4	4	21	3,5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	34	3,8	4	4	4	4	4	3	24	3,4	145	3,6	141	3,5			
56	21	3,5	4	3	4	4	4	4	3	22	3,7	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3,6	4	4	3	4	4	4	26	3,7	137	3,4	145	3,6			
57	20	3,3	4	4	4	4	4	4	4	23	3,8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	3,4	4	4	4	4	4	3	25	3,6	146	3,7	141	3,5				
58	26	4,3	4	5	5	5	5	5	5	28	4,7	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	41	4,6	5	5	3	4	4	4	30	4,3	179	4,5	181	4,5			
59	20	3,3	4	3	4	4	4	4	3	22	3,7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	28	3,1	4	4	4	4	4	3	24	3,4	131	3,3	139	3,5			
60	22	3,7	4	4	4	4	4	4	4	23	3,8	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	36	4,0	5	5	4	5	4	4	32	4,6	176	4,4	170	4,3			
61	28	4,7	4	3	3	3	3	3	3	26	4,3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	3,9	4	5	5	4	5	4	32	4,6	178	4,5	178	4,5			
62	28	4,7	3	3	3	3	3	3	3	23	3,8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	33	3,7	3	4	3	3	3	3	22	3,1	152	3,8	152	3,8			
63	28	4,7	4	3	4	4	4	4	4	22	3,7	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	32	3,6	4	4	3	4	4	3	25	3,6	164	4,1	164	4,1			
64	22	3,7	4	5	5	5	5	5	5	28	4,7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	43	4,8	4	4	4	4	4	3	25	3,6	159	4,0	159	4,0			
65	21	3,5	4	4	4	4	4	4	4	25	4,2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,4	5	4	4	3	4	3	26	3,7	158	4,0	156	3,9			
66	21	3,5	3	3	3	3	3	3	3	18	3,0	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	3,7	4	4	4	4	4	3	25	3,6	142	3,6	142	3,6			
67	21	3,5	3	3	3	3	3	3	3	4	22	3,7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	31	3,4	4	4	4	4	4	3	24	3,4	141	3,5	142	3,6			
68	24	4,0	4	4	4	4	4	4	4	26	4,3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	40	4,4	5	5	4	5	4	3	29	4,1	177	4,4	176	4,4			
69	26	4,7	4	3	4	4	4	4	4	22	3,7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	31	3,4	4	4	4	4	4	3	25	3,6	149	3,7	149	3,7			
70	25	4,2	4	4	4	4	4	4	4	22	3,7	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	30	3,3	4	4	4	4	4	3	24	3,4	141	3,5	150	3,8			
71	22	3,7	4	4	4	4	4	4	4	24	4,0	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	38	4,2	5	5	5	4	4	4	31	4,4	176	4,4	172	4,3			
72	22	3,7	4	4	4	4	4	4	4	26	4,3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	3,8	4	3	3	4	4	3	24	3,4	151	3,8	147	3,7			
73	28	4,7	5	5	5	5	5	5	5	29	4,8	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	31	3,4	5	5	4	5	4	3	23	4,7	172	4,3	167	4,2			
74	27	4,5	4	4	4	4	4	4	4	23	3,8	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	36	4,0	5	5	5	4	4	4	32	4,6	176	4,4	177	4,4			
75	28	4,7	4	3	4	4	4	4	4	26	4,3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	31	3,4	3	5	5	4	4	28	4,0	166	4,2	170	4,3				
76	20	3,3	4	4	4	4	4	4	4	24	4,0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	31	3,4	4	4	4	4	4	3	25	3,6	145	3,6	145	3,6			
77	21	3,5	4	4	4	4	4	4	4	28	4,7	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	41	4,6	4	4	4	4	4	3	26	3,7	158	4,0	162	4,1			
78	21	3,5	4	5	4	4	4	4	4	28	4,7	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	33	3,7	5	5	4	5	4	4	32	4,5	172	4,3	172	4,3			
79	28	4,7	4	5	4	4	4	4	4	27	4,5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	42	4,7	5	4	4	4	3	26	3,7	177	4,4	180	4,5				
80	19	3,2	4	3	4	4	4	4	4	23	3,8	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	31	3,4	4	4	4	4	4	3	25	3,6	145	3,6	142	3,6			
81	22	3,7	4	4	4	4	4	4	4	28	4,7	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	40	4,4	4	4	4	4	4	4	26	3,7	157	3,9	157	3,9			
82	21	3,5	4	4	4	4	4	4	4	25	4,2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,4	5	4	4	4	4	3	26	3,7	169	4,2	169	4,2			
83	22	3,7	4	5	4	4	4	4	4	28	4,7	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	43	4,8	4	4	4	4	4	3	25	3,6	161	4,0	161	4,0			
84	27	4,5	4	4	4	4	4	4	4	23	3,8	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	36	4,0	5	5	4	5	4	4	32	4,5	161	4,0	161	4,0			
85	21	3,5	3	4	4	4	4	4	4	23	3,8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	31	3,4	4	4	4	4	3	25	3,6	145	3,6	142	3,6				
86	21	3,5	3	4	4	4	4	4	4	22	3,7	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	34	3,8	4	4	4	3	3	24	3,4	140	3,5	145	3,6				
87	21	3,5	4	4	4	4	4	4	4	23	3,8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	33	3,7	4	4	4	4	3	25	3,6	146	3,7	146	3,7				
88	21	3,5	4	4	4	4	4	4	4	28	4,7	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	40	4,4	4	4	4	4	4	4	26	3,7	164	4,1	164	4,1			
89	21	3,5	4	5	5	5	5	5	5	29	4,8	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	42	4,6	3	3	3	4	4	4	34	4,3	143	3,6	147	3,7			
90	21	3,5	4	3	4	4	4	4	4	22	3,7	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	30	3,3	4	3	4	3	3	24	3,4	141	3,5	137	3,4				
91	28	4,7	5	4	4	4	4	4	4	29	4,8	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	31	3,4	5	5	4	5	4	33	4,7	172	4,3	178	4,5				
92	28	4,7	4	5	4	4	4	4	4	28	4,7	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	33	3,7	5	5	4	5	4	4	32	4,6	165	4,1	165	4,1			
93	24	4,0	4	4	4	4	4	4	4	26	4,3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	40	4,4	5	5	4	5	4	3	29	4,1	177	4,4	176	4,4			
94	20	3,3	5	5	5	5	5	5	5	29	4,8	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	30	3,3	4	4	4	4	3	25	3,6	167	4,2	162	4,1				
95	27	4,5	4	3	4	4	4	4	4	22	3,7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	31	3,4	4	4	4	4	4	3	25	3,6	139	3,5	146	3,7			
96	21	3,5	4	5	5	5	5	5	5	28	4,7	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	33	3,7	5	5	4	5	4	4	32	4,6	163	4,1	159	4,0			

**Lampiran 8. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Untuk Kategori N3 ;
Pengaruh Tingkat Kepuasan, Pendapatan, Dan Jumlah Tanggungan
Nasabah Terhadap Simpanan Pada Bank**

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Simpanan3	104.2162	55.06656	117
Kepuasan3	2.92	1.205	117
Pendapatan3	20.3034	8.50227	117
Tanggungan3	3.23	2.584	117

Correlations

		Simpanan3	Kepuasan3	Pendapatan3	Tanggungan3
Pearson Correlation	Simpanan3	1.000	.264	.976	-.843
	Kepuasan3	.264	1.000	.257	-.238
	Pendapatan3	.976	.257	1.000	-.801
	Tanggungan3	-.843	-.238	-.801	1.000
Sig. (1- tailed)	Simpanan3	.	.002	.000	.000
	Kepuasan3	.002	.	.003	.005
	Pendapatan3	.000	.003	.	.000
	Tanggungan3	.000	.005	.000	.
N	Simpanan3	117	117	117	117
	Kepuasan3	117	117	117	117
	Pendapatan3	117	117	117	117
	Tanggungan3	117	117	117	117

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Tanggungan3, Kepuasan3, Pendapatan3(a)		Enter
a All requested variables entered.			
b Dependent Variable: Simpanan3			

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.981(a)	.962	.961	10.82600	1.181
a Predictors: (Constant), Tanggungan3, Kepuasan3, Pendapatan3					
b Dependent Variable: Simpanan3					

ANOVA(b)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	338505.911	3	112835.304	962.739	.000(a)
	Residual	13243.868	113	117.202		
	Total	351749.779	116			
a Predictors: (Constant), Tanggungan3, Kepuasan3, Pendapatan3						
b Dependent Variable: Simpanan3						

Coefficients(a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	5.141	6.302		.816	.416	-7.346	17.627		
	Kepuasan3	.350	.865	.008	.405	.686	-1.363	2.064	.931	1.074
	Pendapatan3	5.413	.199	.836	27.227	.000	5.019	5.807	.354	2.828
	Tanggungan3	-3.666	.651	-.172	-5.634	.000	-4.955	-2.377	.357	2.799
a Dependent Variable: Simpanan3										

**Lampiran 10. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Untuk Kategori N4;
Pengaruh Tingkat Kepuasan, Pendapatan, Dan Jumlah Tanggungan
Nasabah Terhadap Simpanan Pada Bank**

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Simpanan4	1090.8641	518.28359	39
Kepuasan4	3.23	1.202	39
Pendapatan4	40.3846	6.03658	39
Tanggungan4	7.05	2.395	39

Correlations					
		Simpanan4	Kepuasan4	Pendapatan4	Tanggungan4
Pearson Correlation	Simpanan4	1.000	-.182	.518	-.676
	Kepuasan4	-.182	1.000	.009	.105
	Pendapatan4	.518	.009	1.000	-.191
	Tanggungan4	-.676	.105	-.191	1.000
Sig. (1- tailed)	Simpanan4	.	.133	.000	.000
	Kepuasan4	.133	.	.478	.261
	Pendapatan4	.000	.478	.	.122
	Tanggungan4	.000	.261	.122	.
N	Simpanan4	39	39	39	39
	Kepuasan4	39	39	39	39
	Pendapatan4	39	39	39	39
	Tanggungan4	39	39	39	39

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Tanggungan4, Kepuasan4, Pendapatan4(a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: Simpanan4

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.793(a)	.629	.597	328.92205	1.770
a Predictors: (Constant), Tanggungan4, Kepuasan4, Pendapatan4					
b Dependent Variable: Simpanan4					

ANOVA(b)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	6420839.366	3	2140279.789	19.783	.000(a)
1 Residual	3786640.023	35	108189.715		
Total	10207479.390	38			
a Predictors: (Constant), Tanggungan4, Kepuasan4, Pendapatan4					
b Dependent Variable: Simpanan4					

Coefficients(a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Tolerance	VIF
1 (Constant)	743.117	442.976		1.678	.102	156.171	1642.405		
1 Kepuasan4	-53.655	44.652	-.124	1.202	.238	144.304	36.993	.988	1.012
1 Pendapatan4	35.003	9.009	.408	3.886	.000	16.714	53.291	.963	1.039
1 Tanggungan4	126.569	22.836	-.585	5.543	.000	172.929	-80.210	.952	1.050
a Dependent Variable: Simpanan4									

Lampiran 11. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Untuk Kategori N1 s.d. N4 ; Pengaruh Tingkat Kepuasan, Pendapatan, Dan Jumlah Tanggungan Nasabah Terhadap Simpanan Pada Bank

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Simpanan	173.3850	390.41951	320
Kepuasan	2.97	1.121	320
Pendapatan	15.1591	13.09109	320
Tanggungan	3.72	2.407	320

Correlations					
		Simpanan	Kepuasan	Pendapatan	Tanggungan
Pearson Correlation	Simpanan	1.000	.060	.764	.299
	Kepuasan	.060	1.000	.117	-.021
	Pendapatan	.764	.117	1.000	.157
	Tanggungan	.299	-.021	.157	1.000
Sig. (1-tailed)	Simpanan	.	.142	.000	.000
	Kepuasan	.142	.	.018	.354
	Pendapatan	.000	.018	.	.002
	Tanggungan	.000	.354	.002	.
N	Simpanan	320	320	320	320
	Kepuasan	320	320	320	320
	Pendapatan	320	320	320	320
	Tanggungan	320	320	320	320

Variables Entered/Removed(b)			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Tanggungan, Kepuasan, Pendapatan(a)		Enter
a All requested variables entered.			
b Dependent Variable: Simpanan			

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.785(a)	.616	.613	242.95442	.133
a Predictors: (Constant), Tanggungan, Kepuasan, Pendapatan					
b Dependent Variable: Simpanan					

ANOVA(b)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	29971854.553	3	9990618.184	169.255	.000(a)
1 Residual	18652485.015	316	59026.851		
Total	48624339.568	319			
a Predictors: (Constant), Tanggungan, Kepuasan, Pendapatan					
b Dependent Variable: Simpanan					

Coefficients(a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Tolerance	VIF
1 (Constant)	247.360	44.970		-5.501	.000	335.839	158.882		
1 Kepuasan	-7.744	12.232	-.022	-.633	.527	-31.810	16.323	.985	1.015
1 Pendapatan	21.993	1.060	.737	20.749	.000	19.908	24.079	.961	1.041
1 Tanggungan	29.664	5.726	.183	5.181	.000	18.398	40.930	.974	1.027
a Dependent Variable: Simpanan									