

LAMPIRAN

Lampiran 1
Kuesioner *Pre-tes*

Determinan Loyalitas Debitur pada KPR Bank BCA

Sebelumnya peneliti sampaikan maaf karena sudah mengganggu waktu Bapak dan Ibu, saya mengharapkan kesediaan Bapak dan Ibu untuk mengisi data kuisisioner informasi yang anda berikan sangat berarti bagi penelitian ini,. Oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan Bapak dan Ibu untuk mengisi kuisisioner dengan sebenar-benarnya, atas bantuan Bapak dan Ibu

Bagian A

Berilah tanda silang (X) pada huruf yang mewakili jawaban Bapak dan Ibu.

1. Jenis kelamin :
 - a) Laki-laki
 - b) Perempuan
2. Usia bapak/ibu saat ini :
 - a) > 21 tahun
 - b) 30 – 40 tahun
 - c) 40 - 50 tahun
 - d) > 50 tahun
3. Status bapak/ibu saat ini :
 - a) *Single*
 - b) Menikah
4. Pekerjaan bapak/ibu :
 - a) Karyawan
 - b) Profesi
 - c) Wiraswasta

Lampiran 1
Kuesioner *Pre-tes* (lanjutan)

5. Penghasilan bapak/ibu :
- a) < Rp. 3.000.000
 - b) Rp. 3.000.000 s/d Rp. 5.000.000
 - c) Rp. 5.000.000 s/d Rp 8.000.000
 - d) Rp 8.000.000 s/d Rp 10.000.000
 - e) > Rp 10.000.000

Bagian B

Berilah tanda (X) pada kolom yang paling sesuai dengan jawaban anda. Sebagai berikut :

- 1. Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2. Tidak Setuju (TS)
- 3. Kurang Setuju (KS)
- 4. Setuju (S)
- 5. Sangat Setuju (SS)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1.	BCA memiliki peralatan modern terbaru yang sesuai dengan keperluan untuk transaksi kredit KPR					
2.	BCA memiliki ruang akad kredit yang menarik					
3.	Karyawan BCA berpenampilan rapi					
4.	Tampilan ruang akad kredit sesuai dengan standard akad kredit bank					
5.	BCA menepati jadwal transaksi sesuai dengan yang telah disepakati dengan debitur					
6.	Pada saat ada masalah BCA berusaha memberikan solusi kepada debitur					
7.	BCA dapat diandalkan					

Lampiran 1
Kuesioner *Pre-tes* (lanjutan)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
8.	BCA memberikan pelayanan kepada debitur sesuai dengan waktu yang telah dijadwalkan					
9.	BCA menjaga keakuratan data-data transaksi					
10.	BCA tidak memberikan penjelasan kepada debitur perihal waktu dilaksanakan akad kredit					
11.	Para karyawan BCA tidak melakukan pelayanan dengan cekatan					
12.	Para karyawan BCA tidak selalu bersedia melayani debitur					
13.	Para karyawan BCA terlalu sibuk menanggapi permintaan dari debitur secara cepat					
14.	Anda dapat mempercayai karyawan BCA					
15.	Debitur akan merasa aman dalam bertransaksi dengan para karyawan BCA					
16.	Para karyawan BCA bersikap sopan					
17.	Para karyawan mendapatkan gaji yang memadai dari BCA untuk melakukan pekerjaan dengan baik					
18.	BCA tidak memberikan perhatian secara pribadi kepada debitur					
19.	Para karyawan BCA tidak memberikan perhatian secara pribadi kepada debitur					
20.	Para karyawan BCA tidak memahami kebutuhan debitur					
21.	Bagi anda BCA bukan pilihan utama untuk Kredit Pemilikan Rumah					
22.	BCA tidak memiliki jam layanan yang sesuai dengan kebutuhan debitur					
23.	Saya senang dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan BCA					
24.	Saya puas dengan kinerja karyawan BCA					

Lampiran 1
Kuesioner *Pre-tes* (lanjutan)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
25.	Saya puas dengan keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh KPR BCA					
26.	Apabila saya akan membeli rumah lagi saya akan kembali mengajukan KPR di BCA					
27.	Saya yakin kualitas BCA secara keseluruhan tidak akan menurun					
28.	Saya yakin kualitas pelayanan KPR BCA akan meningkat pada masa mendatang					
29.	Apabila saya membeli rumah lagi saya akan tetap di KPR BCA dan tidak akan pindah ke bank lainnya					
30.	Apabila saya akan membeli rumah lagi saya tidak akan pindah walaupun ada cabang bank lain yang lebih dekat dengan rumah saya					
31.	Saya akan tetap mengajukan kredit di KPR BCA dan tidak akan pindah ke bank lain walaupun ada penawaran bunga bank yang lebih murah					
32.	Saya akan merekomendasikan KPR BCA kepada teman atau keluarga yang akan mengambil Kredit Pemilikan Rumah					
33.	Saya akan menceritakan hal – hal baik mengenai KPR BCA					
34.	Ada rasa senang ketika ada teman atau keluarga yang juga mengambil kredit di KPR BCA					

Lampiran 2
Data Pre-tes

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	K23	K24	K25	L26	L27	L28	L29	L30	L31	L32	L33	L34	
D01	5	5	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4	2	2	2	3	3	4	
D02	5	5	5	5	2	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
D03	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
D04	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
D05	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D06	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	2	4	2	4	4	4
D07	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
D08	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
D09	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
D10	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	1	1	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4
D11	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	2	1	4	3	1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
D12	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D13	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	1	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
D14	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
D15	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	2	2	2	2	4	3
D16	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D17	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	2	4
D18	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4
D19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D20	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2	4	4	4	5	4	4	2	1	1	2	4	4
D21	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	5	1	2	3	3	4	3	4	2	3	3	4	4	3	
D22	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4
D23	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
D24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D25	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	1	4	4	4	2	2	4	3	2	2	4	3	4
D26	4	5	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	2	2	4	2	4
D27	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D28	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D29	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
D30	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	1	1	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4

Lampiran 3

Data Analisa *Pre-test*

1. Kualitas pelayanan

1.1 Dimensi *Tangible*

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.648
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	9.188
	df	6
	Sig.	.163

Anti-image Matrices

		P1	P2	P3	P4
Anti-image Covariance	P1	.798	-.150	-.191	-.234
	P2	-.150	.872	-.070	-.180
	P3	-.191	-.070	.924	-.003
	P4	-.234	-.180	-.003	.836
Anti-image Correlation	P1	.626 ^a	-.180	-.222	-.287
	P2	-.180	.693 ^a	-.078	-.211
	P3	-.222	-.078	.653 ^a	-.004
	P4	-.287	-.211	-.004	.636 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Matrix^a

	Component
	1
P1	.759
P2	.661
P3	.505
P4	.693

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Lampiran 3

Data Analisa *Pre-test* (lanjutan)1.2 Dimensi *Reability*

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.584
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	19.132
	df
	6
	Sig.
	.004

Anti-image Matrices

		P5	P6	P7	P8
Anti-image Covariance	P5	.751	-.298	.078	.046
	P6	-.298	.546	-.144	-.288
	P7	.078	-.144	.897	-.095
	P8	.046	-.288	-.095	.707
Anti-image Correlation	P5	.550 ^a	-.466	.095	.063
	P6	-.466	.557 ^a	-.206	-.464
	P7	.095	-.206	.692 ^a	-.119
	P8	.063	-.464	-.119	.622 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Matrix^a

	Component
	1
P5	.629
P6	.876
P7	.490
P8	.744

Extraction Method:
Principal Component
Analysis.

a. 1 components
extracted.

Lampiran 3
Data Analisa Pre-test (lanjutan)

1.3 Dimensi *Reponsiveness*

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.588
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	50.481
	df	10
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		P9	P10	P11	P12	P13
Anti-image Covariance	P9	.770	.071	-.025	.100	.171
	P10	.071	.234	-.215	-.197	.151
	P11	-.025	-.215	.436	.090	-.165
	P12	.100	-.197	.090	.422	-.060
	P13	.171	.151	-.165	-.060	.851
Anti-image Correlation	P9	.801 ^a	.168	-.044	.175	.211
	P10	.168	.556 ^a	-.674	-.628	.337
	P11	-.044	-.674	.574 ^a	.209	-.272
	P12	.175	-.628	.209	.655 ^a	-.099
	P13	.211	.337	-.272	-.099	.185 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Matrix^a

	Component	
	1	2
P9	-.602	-.413
P10	.929	-.172
P11	.776	.039
P12	.835	-.054
P13	-.078	.943

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 2 components extracted.

Lampiran 3
Data Analisa *Pre-test* (lanjutan)

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.646
Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square	46.797
df	6
Sig.	.000

Anti-image Matrices

		P9	P10	P11	P12
Anti-image Covariance	P9	.806	.048	.009	.118
	P10	.048	.264	-.227	-.213
	P11	.009	-.227	.470	.085
	P12	.118	-.213	.085	.426
Anti-image Correlation	P9	.888 ^a	.105	.014	.201
	P10	.105	.594 ^a	-.643	-.634
	P11	.014	-.643	.632 ^a	.190
	P12	.201	-.634	.190	.653 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Matrix^a

	Component
	1
P9	-.609
P10	.925
P11	.778
P12	.833

Extraction Method:
Principal Component
Analysis.

a. 1 components
extracted.

Lampiran 3
Data Analisa Pre-test (lanjutan)

1.4 Dimensi Assurance

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.560
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	4.154
	df	6
	Sig.	.656

Anti-image Matrices

		P14	P15	P16	P17
Anti-image Covariance	P14	.929	-.142	-.169	.032
	P15	-.142	.929	-.169	.032
	P16	-.169	-.169	.890	-.169
	P17	.032	.032	-.169	.967
Anti-image Correlation	P14	.590 ^a	-.153	-.186	.034
	P15	-.153	.590 ^a	-.186	.034
	P16	-.186	-.186	.550 ^a	-.182
	P17	.034	.034	-.182	.463 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Rotated Component Matrix^a

	Component	
	1	2
P14	.719	-.029
P15	.719	-.029
P16	.573	.517
P17	-.110	.920

Extraction Method: Principal

Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with
Kaiser Normalization.^a

a. Rotation converged in 3
iterations.

Lampiran 3
Data Analisa *Pre-test* (lanjutan)

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.593
Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square	3.291
df	3
Sig.	.349

Anti-image Matrices

		P14	P15	P16
Anti-image Covariance	P14	.930	-.144	-.169
	P15	-.144	.930	-.169
	P16	-.169	-.169	.921
Anti-image Correlation	P14	.597 ^a	-.155	-.183
	P15	-.155	.597 ^a	-.183
	P16	-.183	-.183	.586 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Matrix^a

	Component
	1
P14	.680
P15	.680
P16	.704

Extraction Method:
Principal Component
Analysis.

a. 1 components
extracted.

Lampiran 3

Data Analisa *Pre-test* (lanjutan)1.5 Dimensi *Emphaty*

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.596
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	58.074
	df	10
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		P18	P19	P20	P21	P22
Anti-image Covariance	P18	.339	-.242	-.025	-.128	.041
	P19	-.242	.349	.060	.050	-.127
	P20	-.025	.060	.734	-.253	.192
	P21	-.128	.050	-.253	.416	-.252
	P22	.041	-.127	.192	-.252	.470
Anti-image Correlation	P18	.641 ^a	-.702	-.050	-.340	.102
	P19	-.702	.628 ^a	.119	.131	-.314
	P20	-.050	.119	.291 ^a	-.457	.327
	P21	-.340	.131	-.457	.583 ^a	-.569
	P22	.102	-.314	.327	-.569	.620 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Matrix^a

	Component	
	1	2
P18	.861	-.040
P19	.831	-.287
P20	.104	.953
P21	.783	.400
P22	.784	-.178

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 2 components extracted.

Lampiran 3
Data Analisa *Pre-test* (lanjutan)

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.633
Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square	50.499
df	6
Sig.	.000

Anti-image Matrices

		P18	P19	P21	P22
Anti-image Covariance	P18	.340	-.244	-.173	.053
	P19	-.244	.354	.091	-.162
	P21	-.173	.091	.526	-.263
	P22	.053	-.162	-.263	.526
Anti-image Correlation	P18	.621 ^a	-.702	-.409	.125
	P19	-.702	.606 ^a	.210	-.376
	P21	-.409	.210	.640 ^a	-.499
	P22	.125	-.376	-.499	.682 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Matrix^a

	Component
	1
P18	.861
P19	.839
P21	.770
P22	.791

Extraction Method:
Principal Component
Analysis.

a. 1 components
extracted.

Lampiran 3

Data Analisa *Pre-test* (lanjutan)

2. Kepuasan

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.631
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	50.651
	df	3
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		K23	K24	K25
Anti-image Covariance	K23	.212	-.177	-.041
	K24	-.177	.207	-.071
	K25	-.041	-.071	.724
Anti-image Correlation	K23	.587 ^a	-.847	-.106
	K24	-.847	.584 ^a	-.183
	K25	-.106	-.183	.920 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Matrix^a

	Component
	1
K23	.931
K24	.937
K25	.738

Extraction Method:
Principal Component
Analysis.

a. 1 components
extracted.

Lampiran 3

Data Analisa *Pre-test* (lanjutan)

3. Loyalitas

3.1 Dimensi *Repeat Patroge*

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.581
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	57.673
	df	3
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		L26	L27	L28
Anti-image Covariance	L26	.145	-.130	-.004
	L27	-.130	.141	-.056
	L28	-.004	-.056	.823
Anti-image Correlation	L26	.549 ^a	-.910	-.012
	L27	-.910	.547 ^a	-.164
	L28	-.012	-.164	.925 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Matrix^a

	Component
	1
L26	.942
L27	.950
L28	.641

Extraction Method:
Principal Component
Analysis.

a. 1 components
extracted.

Lampiran 3

Data Analisa *Pre-test* (lanjutan)

3.2 Dimensi *Switching Behavior*

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.552
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	74.386
	df	3
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		L29	L30	L31
Anti-image Covariance	L29	.471	-.121	.085
	L30	-.121	.090	-.095
	L31	.085	-.095	.120
Anti-image Correlation	L29	.613 ^a	-.585	.357
	L30	-.585	.530 ^a	-.913
	L31	.357	-.913	.544 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Matrix^a

	Component
	1
L29	.800
L30	.973
L31	.924

Extraction Method:
Principal Component
Analysis.

a. 1 components
extracted.

Lampiran 3

Data Analisa *Pre-test* (lanjutan)

3.3 Dimensi WOM

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.516
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	25.729
	df	3
	Sig.	.000

Anti-image Matrices

		L32	L33	L34
Anti-image Covariance	L32	.411	-.279	-.307
	L33	-.279	.680	.116
	L34	-.307	.116	.550
Anti-image Correlation	L32	.510 ^a	-.529	-.646
	L33	-.529	.526 ^a	.189
	L34	-.646	.189	.517 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Component Matrix^a

	Component
	1
L32	.924
L33	.705
L34	.791

Extraction Method:
Principal Component
Analysis.

a. 1 components
extracted.

Lampiran 3
Data Analisa *Pre-test* (lanjutan)

4. Reliabilitas

4.1 Kualitas Pelayanan (Dimensi *Tangible*)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.604	4

4.2 Kualitas Pelayanan (Dimensi *Reability*)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.633	4

4.3 Kualitas Pelayanan (Dimensi *Reponsiveness*)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.743	4

4.4 Kualitas Pelayanan (Dimensi *Assurance*)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.604	3

4.5 Kualitas Pelayanan (Dimensi *Emphaty*)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.832	4

Lampiran 3
Data Analisa *Pre-test* (lanjutan)

4.6 Kepuasan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.837	3

4.7 Loyalitas (*Repeath Patronage*)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.812	3

4.8 Loyalitas (*Switching Behavior*)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.884	3

4.9 Loyalitas WOM

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.735	3

Lampiran 4

Data Penelitian

No	Kualitas Pelayanan															Kepuasan					Loyalitas														
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP14	KP15	KP16	KP18	KP19	KP21	KP22	K23	K24	K25	L26	L27	L28	L29	L30	L31	L32	L33	L34				
1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3			
2	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4		
3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3		
4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3		
5	5	4	3	2	3	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4		
6	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	5	4	5	4	2	2	3	3	4	4		
7	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4		
8	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	2	2	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
10	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	5	4	3	2	3	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
14	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
15	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
16	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	
17	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	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	
19	4	4	4	2	4	4	4	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	4	3
20	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	

Lampiran 4
Data Penelitian (lanjutan)

No	Kualitas Pelayanan														Kepuasan					Loyalitas													
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP14	KP15	KP16	KP18	KP19	KP21	KP22	K23	K24	K25	L26	L27	L28	L29	L30	L31	L32	L33	L34		
21	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4		
22	4	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	4	2	
23	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	
24	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	
25	4	4	3	3	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	1	1	2	4	
26	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	4	3	4	
27	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	
28	3	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	
29	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	2	2	4	3	2	2	4	3	4	
31	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	
32	4	3	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4
36	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	4	2	
37	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	5	3	3	4	3	4	
38	5	4	4	1	4	3	5	2	3	5	4	3	4	4	3	4	5	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	
39	4	3	4	5	4	3	4	1	4	4	5	2	4	3	2	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	2	1	1	2	4	
40	4	4	3	5	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	5	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	

Lampiran 4
Data Penelitian (lanjutan)

No	Kualitas Pelayanan														Kepuasan					Loyalitas												
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP14	KP15	KP16	KP18	KP19	KP21	KP22	K23	K24	K25	L26	L27	L28	L29	L30	L31	L32	L33	L34	
41	4	4	5	5	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	5	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	
42	3	5	5	3	4	5	5	1	4	4	4	5	4	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
43	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	5	4	4	4	1	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	2	2	4	3	4
45	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	2
46	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3
48	4	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
50	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3
51	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3
52	5	4	5	2	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	5	4	5	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
54	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	5	2	5	1	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	3	5	5	4	2	2	4	2	4	4
56	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
58	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
60	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5

No	Kualitas Pelayanan																Kepuasan					Loyalitas									
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP14	KP15	KP16	KP18	KP19	KP21	KP22	K23	K24	K25	L26	L27	L28	L29	L30	L31	L32	L33	L34
61	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4
62	1	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
63	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
64	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	2	2	4	3
65	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4
66	4	2	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	2
67	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4
68	5	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	5	5	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4
69	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	1	2	4
70	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4
71	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4
72	5	4	4	1	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
73	5	2	5	2	4	2	4	5	3	5	5	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	2	2	4	3
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4
75	5	3	4	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	4	2
76	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4
77	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4
78	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	1	2	4
79	4	3	3	1	3	3	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3
80	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4

No	Kualitas Pelayanan															Kepuasan					Loyalitas												
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP14	KP15	KP16	KP18	KP19	KP21	KP22	K23	K24	K25	L26	L27	L28	L29	L30	L31	L32	L33	L34		
81	5	4	3	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	
82	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	2	2	4	3	4
84	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	1	3	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	4	2	4
85	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4
89	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	2	2	3	3	4
90	5	5	5	5	1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
91	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	
92	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
93	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	1	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	3	4	5	5	4	2	2	4	2	4	4
95	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
96	4	4	5	2	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
97	4	4	3	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
98	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
99	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
100	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No	Kualitas Pelayanan															Kepuasan					Loyalitas										
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP14	KP15	KP16	KP18	KP19	KP21	KP22	K23	K24	K25	L26	L27	L28	L29	L30	L31	L32	L33	L34
101	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
102	4	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	5	4	3	2	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
105	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	2	2
107	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2
108	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2
109	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3
110	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	2	2
111	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	4	4	5	4	4	2	1	1
112	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	2	3	3	4	3	4	2	3	3	
113	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4
114	4	1	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
115	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	3	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	1	4	4	4	2	2	4	3	2	2
117	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2
118	5	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	5	2	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

No	Kualitas Pelayanan															Kepuasan					Loyalitas														
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP14	KP15	KP16	KP18	KP19	KP21	KP22	K23	K24	K25	L26	L27	L28	L29	L30	L31	L32	L33	L34				
121	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
122	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4			
123	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1			
124	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	2	2			
125	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2			
126	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2			
127	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	1	4	4	1	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3		
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2		
129	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	5	4	4	2	1	1		
130	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	3	1	4	4	3	4	4	5	4	1	1	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3		
131	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	5	2	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4		
132	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
133	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
134	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
135	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
136	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
137	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
138	5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	5	5	4	2	4	2	4	2	4	4	4	

No	Kualitas Pelayanan														Kepuasan					Loyalitas											
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP14	KP15	KP16	KP18	KP19	KP21	KP22	K23	K24	K25	L26	L27	L28	L29	L30	L31	L32	L33	L34
141	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
142	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
143	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2
144	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	5	4	3	2	3	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
147	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2	2
148	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	5	5	5	5	2	3	3	3	3	3	5	5
149	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
150	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4
151	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
152	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	5	4	3	2	3	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5
154	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
155	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5

Lampiran 5

Uji Statistik Deskriptif Responden - *One Way ANOVA*

1. Jenis Kelamin

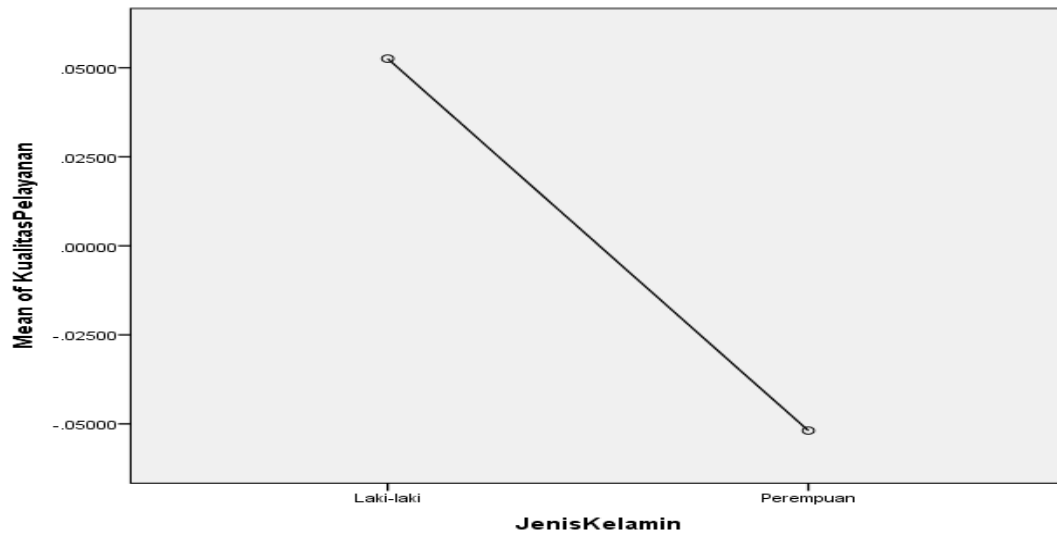
Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
KualitasPelayanan	2.463	1	153	.119
Kepuasan	5.859	1	153	.017
Loyalitas	.094	1	153	.759

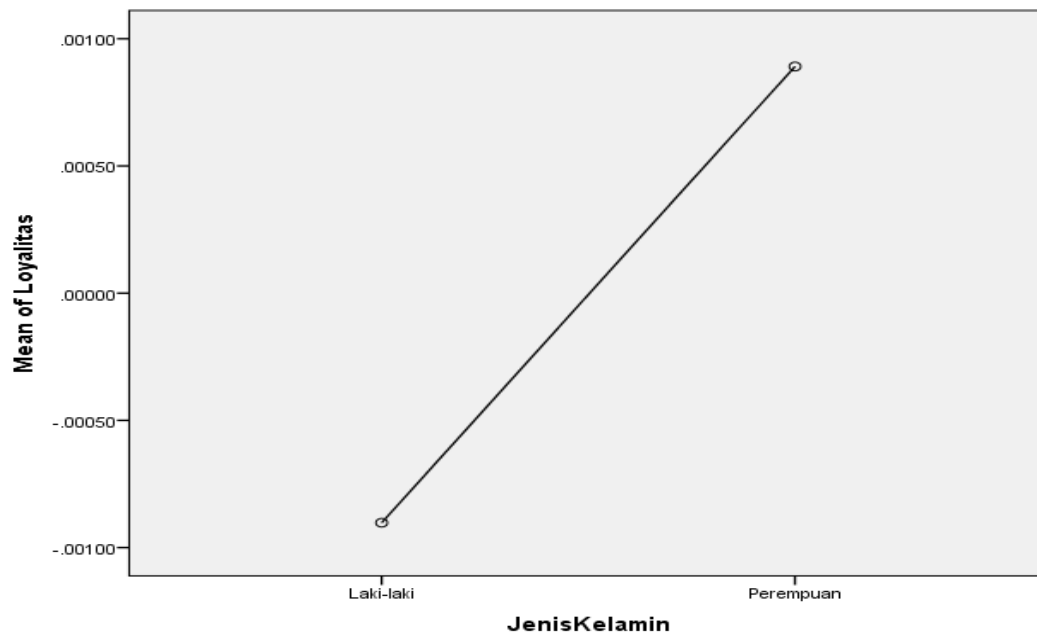
ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KualitasPelayanan	Between Groups	.423	1	.423	.421	.517
	Within Groups	153.577	153	1.004		
	Total	154.000	154			
Kepuasan	Between Groups	1.455	1	1.455	1.460	.229
	Within Groups	152.545	153	.997		
	Total	154.000	154			
Loyalitas	Between Groups	.000	1	.000	.000	.991
	Within Groups	154.000	153	1.007		
	Total	154.000	154			

Lampiran 5

Uji Statistik Deskriptif Responden - *One Way ANOVA* (lanjutan)

Lampiran 5

Uji Statistik Deskriptif Responden - *One Way ANOVA* (lanjutan)

2. Usia

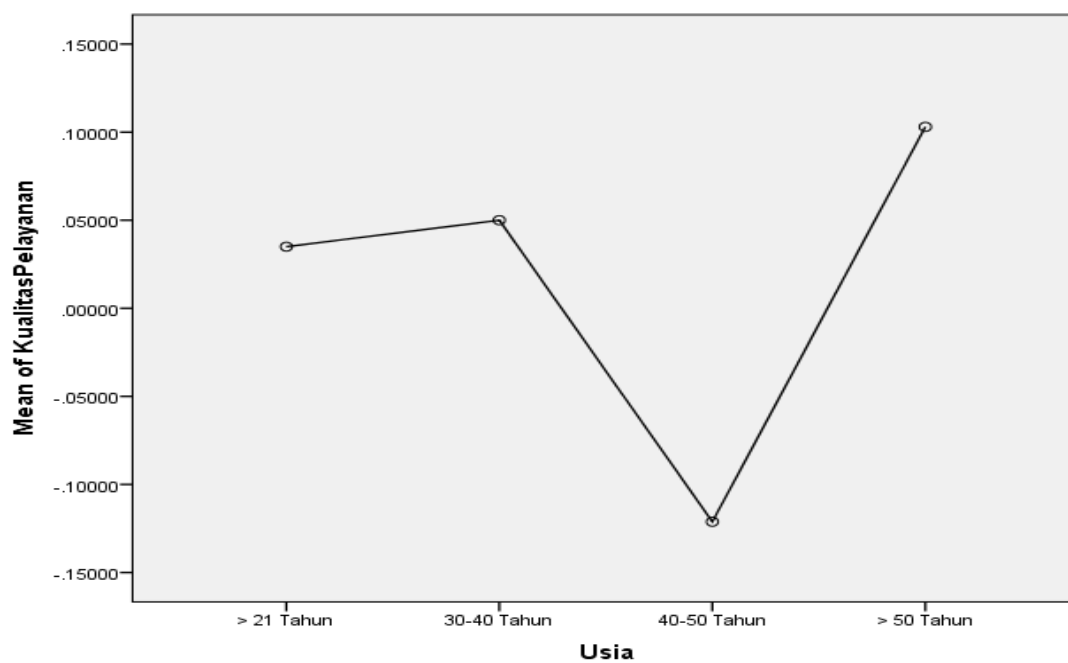
Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
KualitasPelayanan	.024	3	151	.995
Kepuasan	3.862	3	151	.011
Loyalitas	1.299	3	151	.277

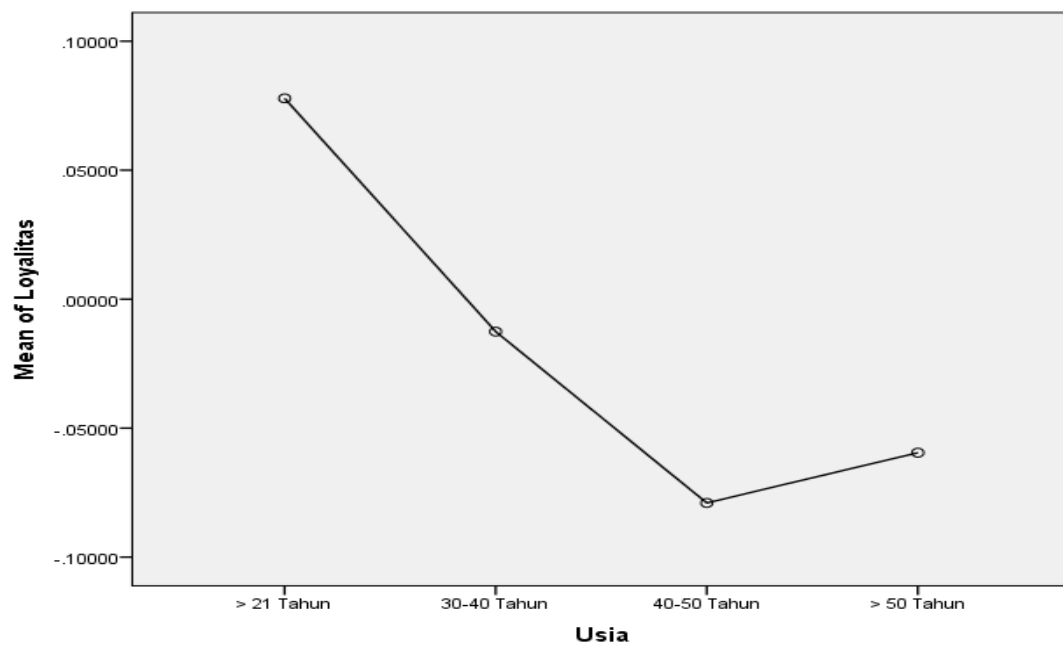
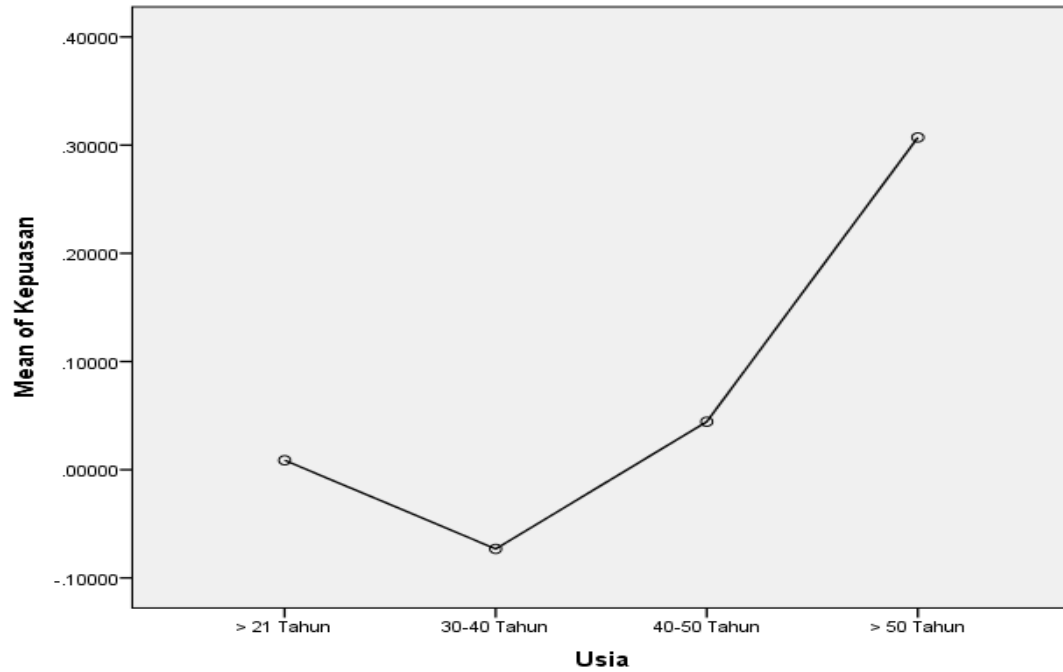
Lampiran 5

Uji Statistik Deskriptif Responden - *One Way ANOVA* (lanjutan)

		ANOVA				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Pelayanan	Between Groups	.870	3	.290	.286	.836
	Within Groups	153.130	151	1.014		
	Total	154.000	154			
Kepuasan	Between Groups	.842	3	.281	.277	.842
	Within Groups	153.158	151	1.014		
	Total	154.000	154			
Loyalitas	Between Groups	.621	3	.207	.204	.894
	Within Groups	153.379	151	1.016		
	Total	154.000	154			



Lampiran 5

Uji Statistik Deskriptif Responden - *One Way ANOVA* (lanjutan)

Lampiran 5

Uji Statistik Deskriptif Responden - *One Way ANOVA* (lanjutan)

3. Status

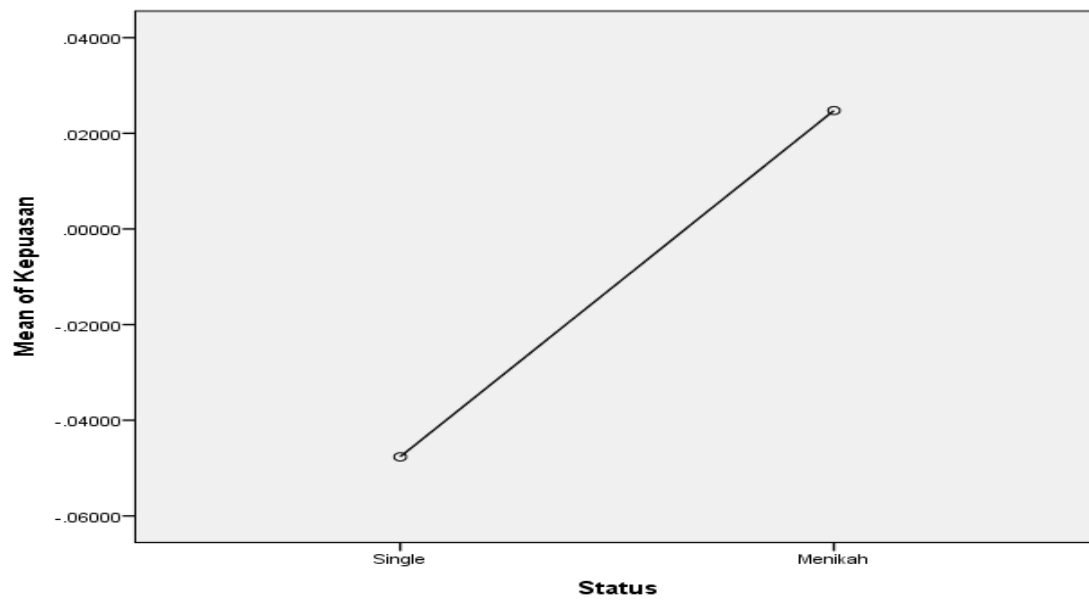
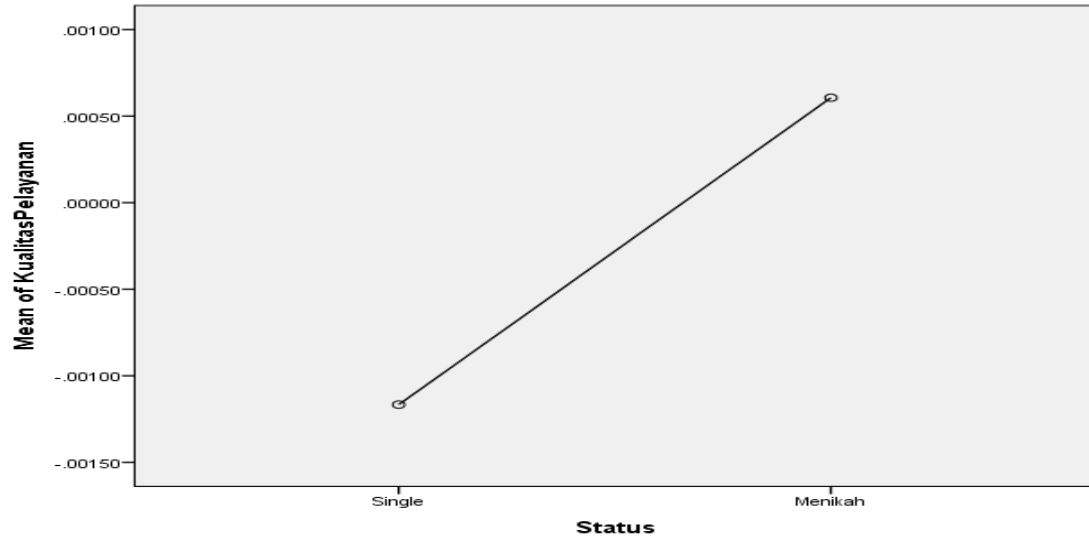
Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
KualitasPelayanan	.025	1	153	.875
Kepuasan	1.226	1	153	.270
Loyalitas	.036	1	153	.850

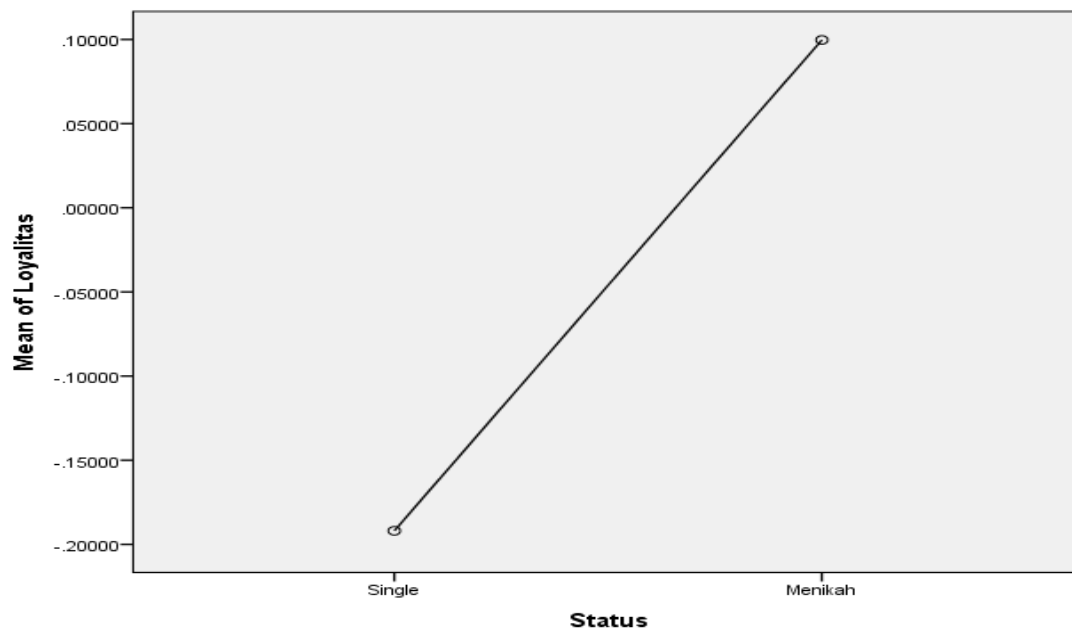
ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KualitasPelayanan	Between Groups	.000	1	.000	.000	.992
	Within Groups	154.000	153	1.007		
	Total	154.000	154			
Kepuasan	Between Groups	.183	1	.183	.182	.670
	Within Groups	153.817	153	1.005		
	Total	154.000	154			
Loyalitas	Between Groups	2.967	1	2.967	3.005	.085
	Within Groups	151.033	153	.987		
	Total	154.000	154			

Lampiran 5

Uji Statistik Deskriptif Responden - *One Way ANOVA* (lanjutan)

Lampiran 5

Uji Statistik Deskriptif Responden - *One Way ANOVA* (lanjutan)

4. Pekerjaan

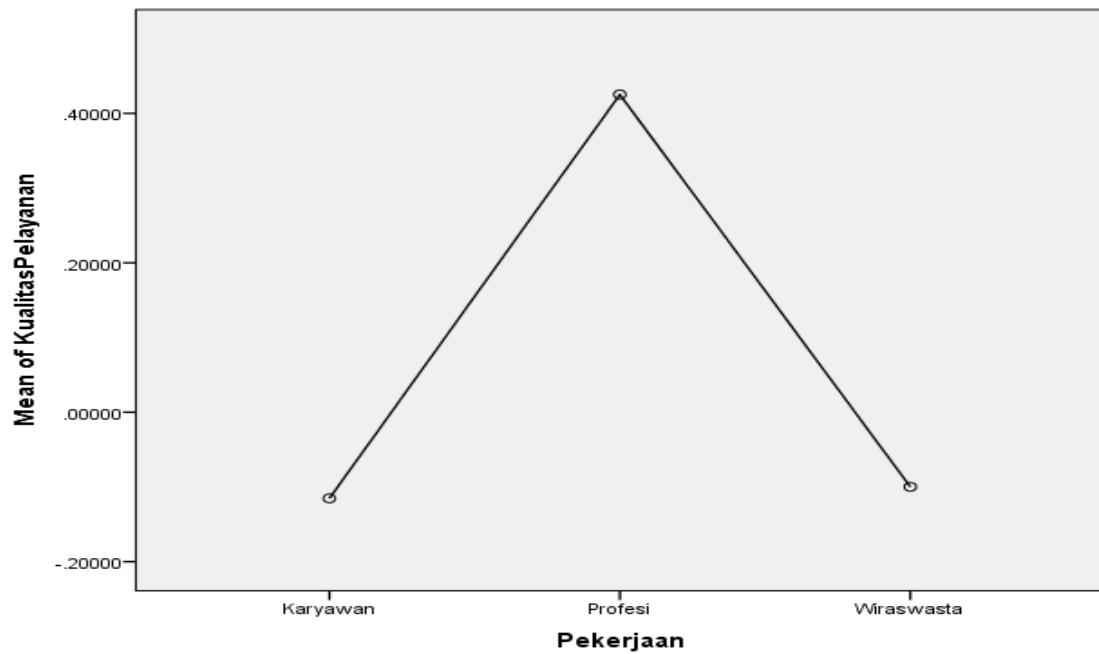
Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
KualitasPelayanan	4.166	2	152	.017
Kepuasan	.205	2	152	.815
Loyalitas	4.226	2	152	.016

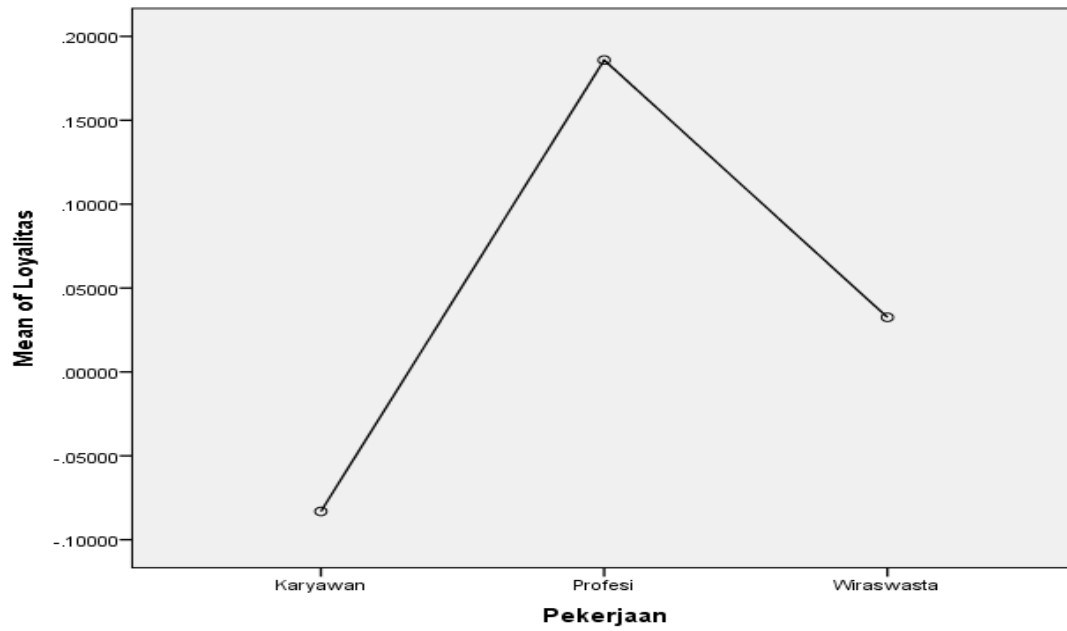
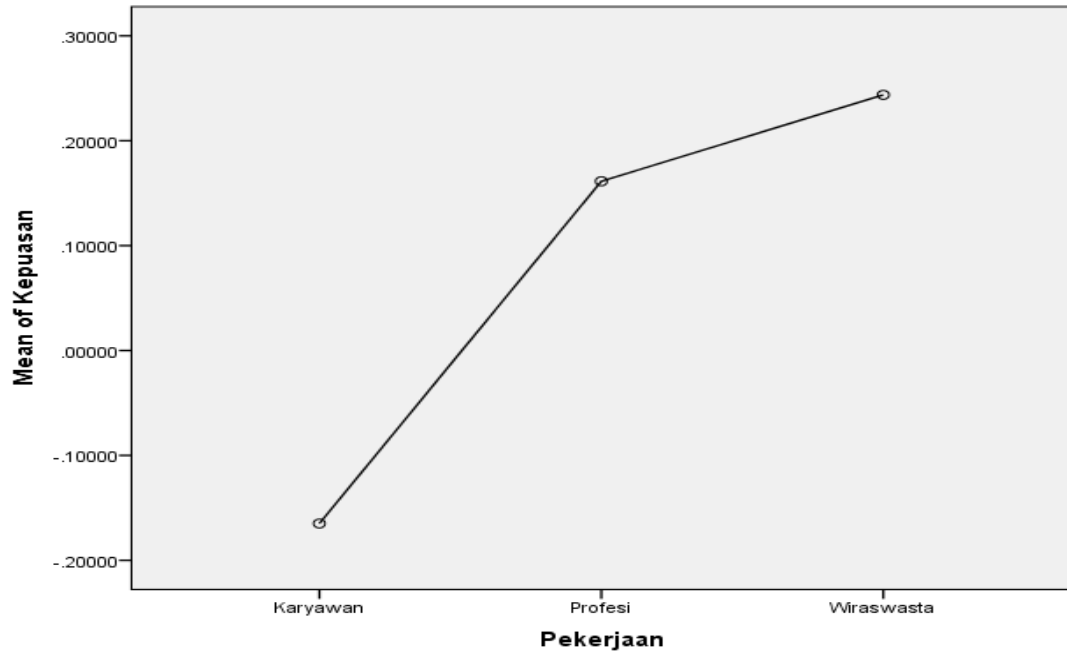
Lampiran 5

Uji Statistik Deskriptif Responden - *One Way ANOVA* (lanjutan)

		ANOVA				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Pelayanan	Between Groups	7.299	2	3.649	3.781	.025
	Within Groups	146.701	152	.965		
	Total	154.000	154			
Kepuasan	Between Groups	5.369	2	2.685	2.746	.067
	Within Groups	148.631	152	.978		
	Total	154.000	154			
Loyalitas	Between Groups	1.739	2	.870	.868	.422
	Within Groups	152.261	152	1.002		
	Total	154.000	154			



Lampiran 5

Uji Statistik Deskriptif Responden - *One Way ANOVA* (lanjutan)

Lampiran 5**Uji Statistik Deskriptif Responden - One Way ANOVA (lanjutan)**

5. Penghasilan

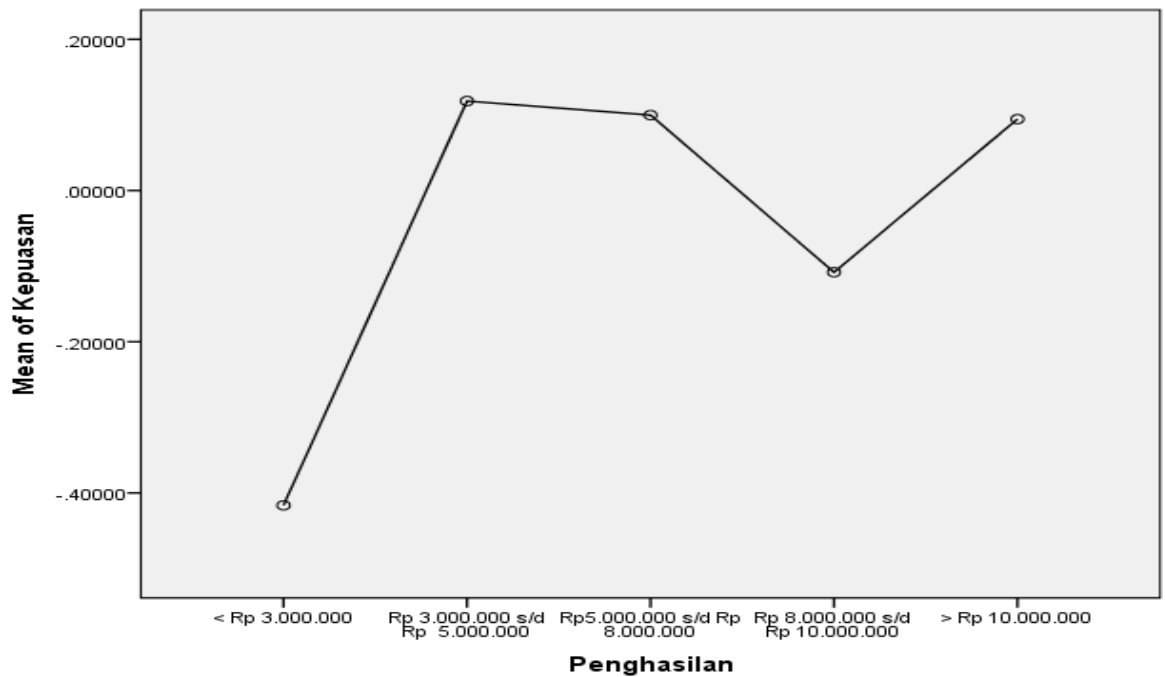
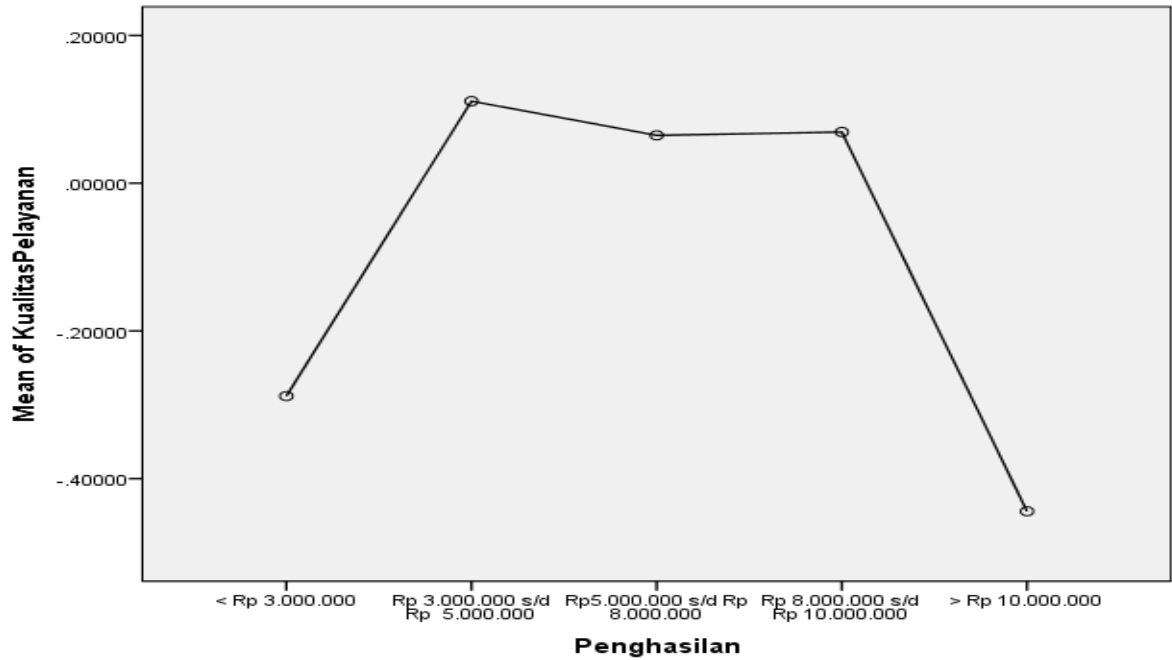
Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
KualitasPelayanan	.225	4	150	.924
Kepuasan	3.547	4	150	.009
Loyalitas	1.990	4	150	.099

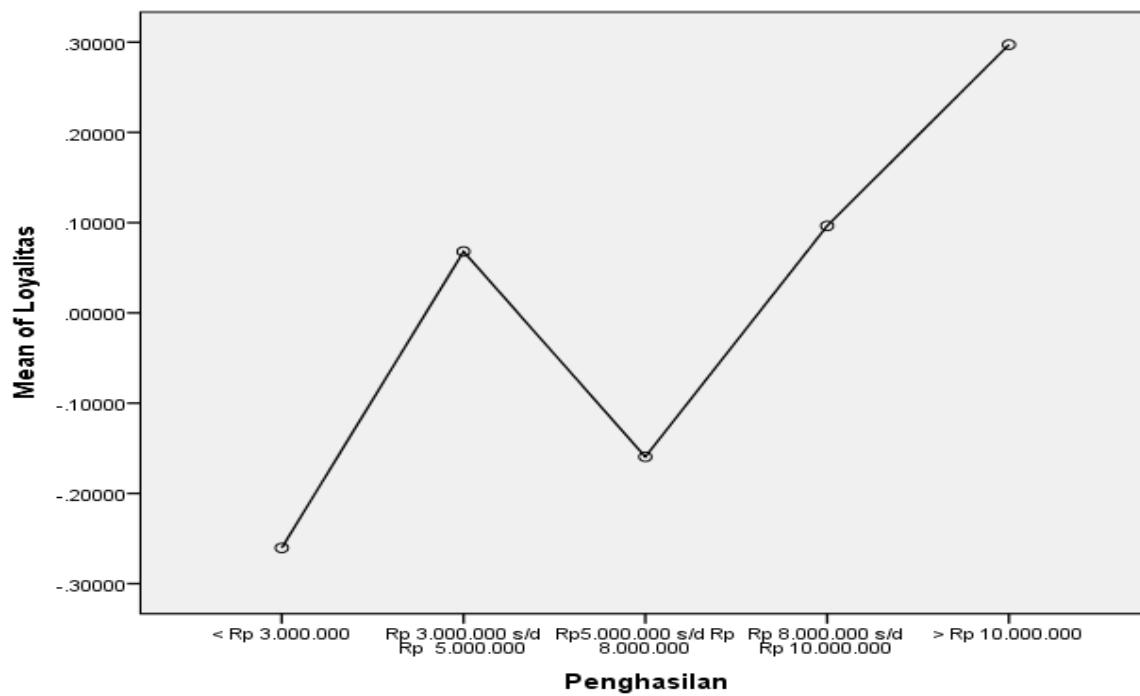
ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KualitasPelayanan	Between Groups	4.949	4	1.237	1.245	.294
	Within Groups	149.051	150	.994		
	Total	154.000	154			
Kepuasan	Between Groups	4.921	4	1.230	1.238	.297
	Within Groups	149.079	150	.994		
	Total	154.000	154			
Loyalitas	Between Groups	3.799	4	.950	.948	.438
	Within Groups	150.201	150	1.001		
	Total	154.000	154			

Lampiran 5

Uji Statistik Deskriptif Responden - *One Way ANOVA* (lanjutan)

Lampiran 5

Uji Statistik Deskriptif Responden - *One Way ANOVA* (lanjutan)

Lampiran 6
Hasil Uji Analisa

DATE: 5/12/2016
TIME: 17:27

L I S R E L 8.72

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by
Scientific Software International, Inc.
7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100
Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.

Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140

Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2005

Use of this program is subject to the terms specified in the
Universal Copyright Convention.

Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file C:\Users\elang\Documents\Olah data\Kamis2.pr2:

raw data from file Kamis2.psf
latent variables: KP K L

Relationship

KP1 = KP
KP2 = KP
KP3 = KP
KP4 = KP
KP5 = KP
K1 = K
K2 = K
K3 = K
L1 = L
L2 = L
L3 = L

K = KP
L = KP K

set error covariance of KP3 and KP2 free
set error covariance of L3 and K3 free
set error covariance of L3 and L1 free
set error covariance of KP3 and KP1 free

Options SC
Path Diagram
End of Problem

Sample Size = 155

Covariance Matrix

	K1	K2	K3	L1	L2	L3
K1	0.64					
K2	0.51	0.66				
K3	0.32	0.41	0.70			
L1	0.28	0.32	0.20	1.00		
L2	0.18	0.12	0.18	0.34	1.00	
L3	0.28	0.28	0.38	0.33	0.49	1.00
KP1	0.02	0.02	0.03	-0.06	0.00	0.13
KP2	0.02	0.05	0.10	0.06	0.00	0.07
KP3	-0.01	0.03	0.02	0.19	0.08	0.16
KP4	0.04	0.06	0.05	-0.04	0.04	0.03
KP5	-0.09	-0.08	-0.04	0.03	0.00	0.17

Covariance Matrix

	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
KP1	1.00				
KP2	0.37	1.00			
KP3	0.24	0.13	1.00		
KP4	0.36	0.36	0.45	1.00	
KP5	0.25	0.28	0.46	0.25	1.00

Number of Iterations = 18

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

Measurement Equations

$$K1 = 0.64 * K, \text{ Errorvar.} = 0.24, R^2 = 0.63$$

(0.039)
6.00

$$K2 = 0.79 * K, \text{ Errorvar.} = 0.031, R^2 = 0.95$$

(0.074) (0.044)
10.65 0.71

$$K3 = 0.53 * K, \text{ Errorvar.} = 0.43, R^2 = 0.39$$

(0.063) (0.053)
8.41 8.11

$$L1 = 0.92 * L, \text{ Errorvar.} = 0.16, R^2 = 0.84$$

(0.34)
0.47

$$L2 = 0.42 * L, \text{ Errorvar.} = 0.82, R^2 = 0.18$$

(0.18) (0.11)
2.38 7.24

$$L3 = 1.01 * L, \text{ Errorvar.} = -0.039, R^2 = 1.04$$

(0.18) (0.38)
5.70 -0.10

W_A_R_N_I_N_G : Error variance is negative.

$$KP1 = 0.60 * KP, \text{ Errorvar.} = 0.64, R^2 = 0.36$$

(0.097) (0.11)
6.17 6.00

$$KP2 = 0.63 * KP, \text{ Errorvar.} = 0.61, R^2 = 0.39$$

(0.098) (0.11)
6.41 5.60

$$KP3 = 0.94 * KP, \text{ Errorvar.} = 0.11, R^2 = 0.89$$

(0.12) (0.19)
7.87 0.60

$$KP4 = 0.52 * KP, \text{ Errorvar.} = 0.73, R^2 = 0.27$$

(0.083) (0.091)

6.28 8.05

$$\begin{aligned} \text{KP5} &= 0.47 * \text{KP}, \text{Errorvar.} = 0.78, R^2 = 0.22 \\ &(0.082) \quad (0.093) \\ &5.76 \quad 8.38 \end{aligned}$$

Error Covariance for L3 and K3 = 0.16

(0.047)
3.43

Error Covariance for L3 and L1 = -0.59

(0.33)
-1.77

Error Covariance for KP3 and KP1 = -0.33

(0.11)
-2.95

Error Covariance for KP3 and KP2 = -0.46

(0.11)
-4.20

Structural Equations

$K = 0.063 * \text{KP}, \text{Errorvar.} = 1.00, R^2 = 0.0039$

(0.075) (0.18)
0.84 5.51

$L = 0.38 * K + 0.13 * \text{KP}, \text{Errorvar.} = 0.83, R^2 = 0.17$

(0.075) (0.056) (0.41)
5.07 2.43 2.03

Reduced Form Equations

$K = 0.063 * \text{KP}, \text{Errorvar.} = 1.00, R^2 = 0.0039$

(0.075)
0.84

$L = 0.16 * \text{KP}, \text{Errorvar.} = 0.97, R^2 = 0.025$

(0.063)
2.51

Correlation Matrix of Independent Variables

KP

1.00

Covariance Matrix of Latent Variables

	K	L	KP
-----	-----	-----	-----
K	1.00		
L	0.39	1.00	
KP	0.06	0.16	1.00

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 37

Minimum Fit Function Chi-Square = 43.86 (P = 0.20)

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 42.33 (P = 0.25)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 5.33

90 Percent Confidence Interval for NCP = (0.0 ; 25.61)

Minimum Fit Function Value = 0.28

Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.035

90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.0 ; 0.17)

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.031

90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.0 ; 0.067)

P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.77

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 0.65

90 Percent Confidence Interval for ECVI = (0.62 ; 0.78)

ECVI for Saturated Model = 0.86

ECVI for Independence Model = 4.00

Chi-Square for Independence Model with 55 Degrees of Freedom = 594.53

Independence AIC = 616.53

Model AIC = 100.33

Saturated AIC = 132.00

Independence CAIC = 661.01

Model CAIC = 217.58

Saturated CAIC = 398.87

Normed Fit Index (NFI) = 0.93

Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.98

Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.62

Comparative Fit Index (CFI) = 0.99

Incremental Fit Index (IFI) = 0.99

Relative Fit Index (RFI) = 0.89

Critical N (CN) = 211.29

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.045

Standardized RMR = 0.050

Goodness of Fit Index (GFI) = 0.95

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.92

Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.53

Standardized Solution

LAMBDA-Y

	K	L
	-----	-----
K1	0.64	--
K2	0.79	--
K3	0.53	--
L1	--	0.92
L2	--	0.42
L3	--	1.01

LAMBDA-X

	KP

KP1	0.60
KP2	0.63
KP3	0.94
KP4	0.52
KP5	0.47

BETA

	K	L
	-----	-----
K	--	--
L	0.38	--

GAMMA

	KP
K	0.06
L	0.13

Correlation Matrix of ETA and KSI

	K	L	KP
K	1.00		
L	0.39	1.00	
KP	0.06	0.16	1.00

PSI

Note: This matrix is diagonal.

	K	L
	1.00	0.83

Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

	KP
K	0.06
L	0.16

Completely Standardized Solution

LAMBDA-Y

	K	L
K1	0.80	--
K2	0.98	--
K3	0.63	--
L1	--	0.92
L2	--	0.42
L3	--	1.02

LAMBDA-X

	KP

KP1	0.60
KP2	0.63
KP3	0.94
KP4	0.52
KP5	0.47

BETA

	K	L
-----	-----	-----
K	--	--
L	0.38	--

GAMMA

	KP

K	0.06
L	0.13

Correlation Matrix of ETA and KSI

	K	L	KP
-----	-----	-----	-----
K	1.00		
L	0.39	1.00	
KP	0.06	0.16	1.00

PSI

Note: This matrix is diagonal.

	K	L
-----	-----	-----
	1.00	0.83

THETA-EPS

	K1	K2	K3	L1	L2	L3
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
K1	0.37					
K2	--	0.05				
K3	--	--	0.61			

L1	--	--	--	0.16		
L2	--	--	--	--	0.82	
L3	--	--	0.19	-0.60	--	-0.04

THETA-DELTA

	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
-----	-----	-----	-----	-----	-----
KP1	0.64				
KP2	--	0.61			
KP3	-0.33	-0.46	0.11		
KP4	--	--	--	0.73	
KP5	--	--	--	--	0.78

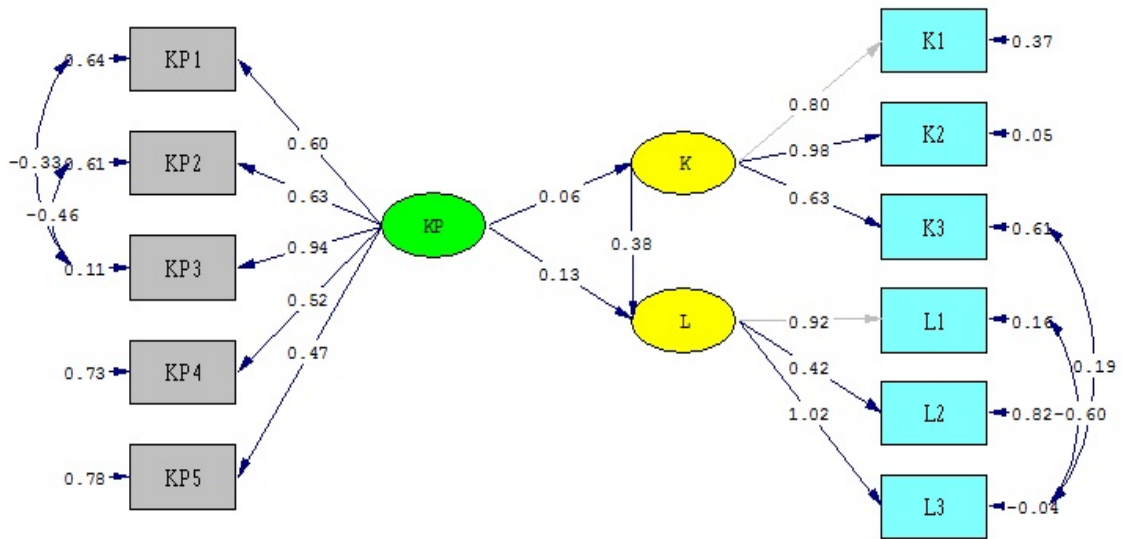
Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

	KP
-----	-----
K	0.06
L	0.16

Time used: 0.000 Seconds

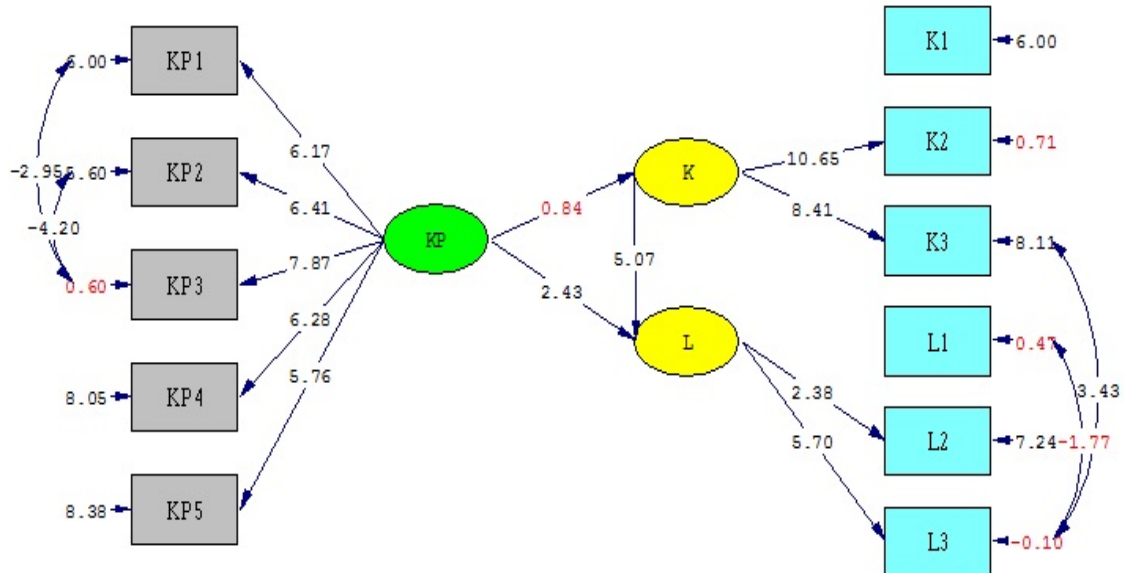
Lampiran 7
Path Diagram

Path Diagram Standarized Solution



Chi-Square=42.33, df=37, P-value=0.25197, RMSEA=0.031

Path Diagram T-Value



Chi-Square=42.33, df=37, P-value=0.25197, RMSEA=0.031

Lampiran 8
Kuisisioner Penelitian

Determinan Loyalitas Debitur pada KPR Bank BCA

Sebelumnya peneliti sampaikan maaf karena sudah mengganggu waktu Bapak dan Ibu, saya mengharapkan kesediaan Bapak dan Ibu untuk mengisi data kuisisioner informasi yang anda berikan sangat berarti bagi penelitian ini,. Oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan Bapak dan Ibu untuk mengisi kuisisioner dengan sebenar-benarnya, atas bantuan Bapak dan Ibu

Bagian A

Berilah tanda silang (X) pada huruf yang mewakili jawaban Bapak dan Ibu.

1. Jenis kelamin:
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Usia bapak/ibu saat ini:
 - a. > 21 tahun
 - b. 30 – 40 tahun
 - c. 40 - 50 tahun
 - d. > 50 tahun
3. Status bapak/ibu saat ini:
 - a. *Single*
 - b. Menikah
4. Pekerjaan bapak/ibu :
 - a. Karyawan
 - b. Profesi
 - c. Wiraswasta

Lampiran 8
Kuisisioner Penelitian (lanjutan)

5. Penghasilan bapak/ibu:
- a. < Rp. 3.000.000
 - b. Rp. 3.000.000 s/d Rp. 5.000.000
 - c. Rp. 5.000.000 s/d Rp 8.000.000
 - d. Rp 8.000.000 s/d Rp 10.000.000
 - e. > Rp 10.000.000

Bagian B

Berilah tanda (X) pada kolom yang paling sesuai dengan jawaban anda. Sebagai berikut:

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Kurang Setuju (KS)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	BCA memiliki peralatan modern terbaru yang sesuai dengan keperluan untuk transaksi kredit KPR					
2	BCA memiliki ruang akad kredit yang menarik.					
3	Karyawan BCA berpenampilan rapi.					
4	Tampilan ruang akad kredit sesuai dengan standard akad kredit bank.					
5	BCA menepati jadwal transaksi sesuai dengan yang telah disepakati dengan debitur.					
6	Pada saat ada masalah BCA berusaha memberikan solusi kepada debitur.					
7	BCA dapat diandalkan.					

Lampiran 8
Kuisisioner Penelitian (lanjutan)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
8	BCA memberikan pelayanan kepada debitur sesuai dengan waktu yang telah dijadwalkan.					
9	BCA menjaga keakuratan data-data transaksi.					
10	BCA tidak memberikan penjelasan kepada debitur perihal waktu dilaksanakan akad kredit.					
11	Para karyawan BCA tidak melakukan pelayanan dengan cekatan.					
12	Para karyawan BCA tidak selalu bersedia melayani debitur.					
13	Anda dapat mempercayai karyawan BCA.					
14	Debitur akan merasa aman dalam bertransaksi dengan para karyawan BCA.					
15	Para karyawan BCA bersikap sopan.					
16	BCA tidak memberikan perhatian secara pribadi kepada debitur.					
17	Para karyawan BCA tidak memberikan perhatian secara pribadi kepada debitur.					
18	Bagi anda BCA bukan pilihan utama untuk Kredit Pemilikan Rumah.					
19	BCA tidak memiliki jam layanan yang sesuai dengan kebutuhan debitur.					
20	Saya senang dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan BCA.					
21	Saya puas dengan kinerja karyawan BCA.					

Lampiran 8
Kuisisioner Penelitian (lanjutan)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
22	Saya puas dengan keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh KPR BCA.					
23	Apabila saya akan membeli rumah lagi saya akan kembali mengajukan KPR di BCA.					
24	Saya yakin kualitas BCA secara keseluruhan tidak akan menurun.					
25	Saya yakin kualitas pelayanan KPR BCA akan meningkat pada masa mendatang.					
26	Apabila saya membeli rumah lagi saya akan tetap di KPR BCA dan tidak akan pindah ke bank lainnya.					
27	Apabila saya akan membeli rumah lagi saya tidak akan pindah walaupun ada cabang bank lain yang lebih dekat dengan rumah saya.					
28	Saya akan tetap mengajukan kredit di KPR BCA dan tidak akan pindah ke bank lain walaupun ada penawaran bunga bank yang lebih murah.					
29	Saya akan merekomendasikan KPR BCA kepada teman atau keluarga yang akan mengambil Kredit Pemilikan Rumah .					
30	Saya akan menceritakan hal-hal baik mengenai KPR BCA.					
31	Ada rasa senang ketika ada teman atau keluarga yang juga mengambil kredit di KPR BCA.					

CURRICULUM VITAE



Data Pribadi

Nama : Lie Dia
NIM : 2014-01-087
Tempat/tanggal lahir : Jakarta, 02 Mei 1979
Jenis Kelamin : Perempuan
Status : Menikah
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Katolik
Alamat : Apotik Jembatan II Blok K No. 188
Email : Lie_Dia@bca.co.id

Riwayat Pendidikan

Pendidikan Formal :

- 1985 sampai dengan 1991 : SD Kristen Yusuf
- 1991 sampai dengan 1994 : SMP Kristen Yusuf
- 1994 sampai dengan 1997 : SMK Kristen Cendrawasih

Pekerjaan :

1997 sampai dengan sekarang : PT. Bank Central Asia, Tbk