



## LAMPIRAN

LAMPIRAN I : Surat Keterangan Penelitian

**SURAT KETERANGAN**

Dengan ini menyatakan bahwa :

Nama : Yayah Khoiriyah  
Tempat, Tanggal lahir : Jakarta, 20 Agustus 1993  
NIM : 2017-0101-328  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Jabatan : Desk Collection

Adalah benar telah melakukan penelitian di PT. Bank Permata Cabang BRI II Jakarta Pusat mulai tanggal 1 Mei 2020 s/d 31 Mei 2020 untuk penyusunan Skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Nilai Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Pada Industri Perbankan PT. Bank Permata Cabang BRI II Jakarta Pusat".

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 21 Juli 2020

Hormat kami,

Wuri Ambarwanti  
Dept. Head, Unsecured Collection

## LAMPIRAN

## LAMPIRAN II

## PRA SURVEY

Kepada responden saya terhormat,  
Perkenalkan saya Yayah Khoiriyah, mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Esa Unggul Jakarta yang sedang melakukan pra survey dalam penelitian skripsi untuk memperoleh gelar sarjana S1 Manajemen. Terima kasih atas partisipasi anda untuk meluangkn waktu dalam mengisi daftar pertanyaan pra survey ini, dengan tujuan sebagai data penelitian saya mengenai Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Nilai Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Pada Industri Perbankan PT. Bank Permata Cabang BRI II Jakarta Pusat. Saya berharap responden dapat menjawab dengan sebaik-baiknya.

No.	Pertanyaan	Ya	Tidak
1.	Apakah karyawan bank memberikan pelayanan dengan cepat dan benar ?	27	13
2.	Apakah nasabah merasa puas terhadap karyawan bank yang memiliki keahlian dalam menanggapi keluhan?	23	17
3.	Apakah nasabah yakin bahwa menjadi nasabah PT. Bank Permata cabang BRI II adalah pilihan terbaik?	35	5

**LAMPIRAN III**

**KUESIONER PENELITIAN**

Kepada responden saya terhormat,  
Saya mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen  
Universitas Esa Unggul Jakarta.

Nama : Yayah Khoiriyah

NIM : 20170101328

Bersama ini saya sampaikan daftar pertanyaan kepada nasabah PT. Bank Permata Cabang BRI II Jakarta Pusat. Pertanyaan dalam kuesioner ini berkenaan dengan penelitian saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Nilai Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Pada Industri Perbankan PT. Bank Permata Cabang BRI II Jakarta Pusat”. Maka dari itu meminta kesediaan nasabah sekalian untuk bersedia mengisi kuesioner ini dengan sebaik-baiknya.

Atas kesediaan dan partisipasi saudara, saya ucapkan terima kasih.

**DATA RESPONDEN**

**PETUNJUK**

Isilah data responden dibawah ini kemudian pilihlah jawaban dengan tanda ( ) pada jawaban yang tersedia.

1. Jenis Kelamin
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
  
2. Usia :
  - a. 18-22 Tahun
  - b. 23-27 Tahun

- c. 28-32 Tahun
  - d. > 35 Tahun
3. Pendidikan Terakhir :
- a. SMA/SMK
  - b. Diploma (D1-D3)
  - c. S1
  - d. S2
4. Pekerjaan :
- a. Pegawai Swasta
  - b. Wirausaha
  - c. Pegawai Negeri Sipil
  - d. Mahasiswa
5. Lama menjadi nasabah prioritas PT. Bank Permata Cabang BRI II Jakarta Pusat :
- a. 1 th – 3 th
  - b. 3 th – 5 th
  - c. 5 th – 10 th
  - d. > 10 th
6. Frekuensi dalam satu bulan, berapakah anda melakukan transaksi dengan PT. Bank Permata Cabang BRI II Jakarta Pusat baik melalui ATM, *permata mobile-X*, ataupun via *Teller* dan *Customer Service* :
- a. 1 kali
  - b. 2 kali
  - c. 3 kali – 6 kali
  - d. > 7 kali

**TANGGAPAN RESPONDEN  
PETUNJUK**

Isilah semua pertanyaan dalam kuesioner sesuai dengan kenyataan, dengan cara memberikan tanda ( ) pada jawaban yang telah tersedia.

**KETERANGAN**

No	Alternatif Jawaban	Skor
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Ragu-Ragu (RR)	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju (SS)	5

**Kualitas Pelayanan**

No	Pertanyaan	STS	TS	RR	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Apakah PT. Bank Permata cabang BRI II memiliki ruangan yang bersih, nyaman, dan karyawan berpenampilan rapi ?					
2	Apakah karyawan bank memberikan informasi yang jelas?					
3	Apakah karyawan bank melayani transaksi dengan cepat, tepat dan efisien ?					
4	Apakah PT. Bank Permata cabang BRI II mejamin keamanan nasabah dalam bertransaksi ?					
5	Apakah kemampuan pelayanannya dapat dipercaya?					
6	Apakah karyawan bank bisa diandalkan ?					
7	Apakah karyawan bank memberikan pelayanannya yang baik ?					
8	Apakah karyawan bank menjaga hubungan baik kepada nasabah ?					
9	Apakah pengetahuan dan keterampilan pegawai bank dalam menjalankan tugasnya?					

**Persepsi Nilai**

No	Pertanyaan	STS	TS	RR	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Nasabah senang menggunakan produk yang diberikan oleh PT. Bank Permata cabang BRI II?					
2	Nasabah merasa senang dengan keamanan di PT. Bank Permata cabang BRI II ?					
3	Nasabah merasa senang dengan kebersihan dan kerapian PT. Bank Permata cabang BRI II ?					

4	Apakah PT. Bank Permata cabang BRI II dapat digunakan untuk segala transaksi perbankan dengan mudah, cepat dan tepat?					
5	Apakah karyawan bank baik dalam melayani?					
6	Apakah karyawan bank terampil dalam melayani?					
7	Apakah fasilitas didalam PT. Bank Permata cabang BRI II bagus?					
8	Apakah teknologi didalam PT. Bank Permata cabang BRI II bagus?					
9	Apakah karyawan bank selalu tersenyum kepada nasabah?					
10	Apakah PT. Bank Permata cabang BRI II selalu bersih dan rapi?					

**Kepuasan Nasabah**

No	Pertanyaan	STS	TS	RR	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Apakah nasabah merasa puas dengan produk yang di berikan PT. Bank Permata cabang BRI II ??					
2	Apakah nasabah merasa puas terhadap karyawan bank yang memiliki keahlian dalam menanggapi keluhan?					
3	Apakah nasabah puas dengan pelayanannya yang cepat?					
4	Apakah nasabah puas dengan pelayanannya yang ramah?					
5	Apakah nasabah puas dengan informasi yang didapatkan ?					
6	Apakah nasabah puas akan waktu pelayanan yang di berikan ?					
7	Apakah nasabah puas dengan kebersihan PT. Bank Permata					

	cabang BRI II ?					
8	Apakah nasabah puas dengan keamanan PT. Bank Permata cabang BRI II ?					

**Loyalitas Nasabah**

No	Pertanyaan	STS	TS	RR	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Apakah nasabah merasa nyaman atas pelayanan dan produk PT. Bank Permata cabang BRI II sehingga tidak akan terpengaruh dengan tawaran produk sejenis dari bank lain ?					
2	Apakah nasabah tidak akan terbujuk oleh promosi pelayanan dari bank lain?					
3	Apakah nasabah ingin mengajak kerabat atau keluarga untuk menjadi nasabah PT. Bank Permata cabang BRI II ?					
4	Apakah nasabah yakin bahwa menjadi nasabah PT. Bank Permata cabang BRI II adalah pilihan terbaik?					
5	Apakah nasabah ingin mengajak kerabat atau keluarga untuk menjadi nasabah PT. Bank Permata cabang BRI II ?					
6	Apakah nasabah mampu menyampaikan kepada orang lain kebaikan-kebaikan mengenai jasa di PT. Bank Permata cabang BRI II ?					
7	Apakah nasabah tidak tertarik untuk beralih ke bank yang lain ?					
8	Apakah nasabah akan menggunakan produk lain yang ditawarkan PT. Bank Permata cabang BRI II selain produk yang saat ini dipilih ?					

## LAMPIRAN IV

## DATA RESPONDEN

## Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-Laki	61	40,7%
2	Perempuan	89	59,3%
	<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

## Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Presentase
1	18-22 Tahun	49	32,7%
2	23-27 Tahun	46	30,7%
3	28-32 Tahun	19	12,7%
4	> 32 Tahun	36	24%
	<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

## Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan terakhir	Jumlah	Presentase
1	SMA/SMK	58	38,7%
2	Diploma (D1-D3)	16	10,7%
3	S1	71	47,3%
4	S2	5	3,3%
	<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

## Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1	Pegawai Swasta	96	64%
2	Wirausaha	19	12,7%
3	Pegawai Negeri Sipil	9	6%
4	Mahasiswa	26	17,3%

## Berdasarkan lama menjadi nasabah

No	Lama Menjadi Nasabah	Jumlah	Presentase
1	1 – 3 Tahun	27	18%
2	4 – 5 Tahun	49	32,7%
3	6 – 10 Tahun	52	34,7%
4	> 10 Tahun	22	14,7%
	<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>



**Frekuensi Transaksi di PT. Bank Permata Cabang BRI II**

No	Frekuensi Transaksi di PT. Bank Permata Cabang BRI II Dalam 1 Bulan Terakhir.	Jumlah	Presentase
1	1 kali	46	30,7%
2	2-3 kali	66	44%
3	3-4 kali	13	8,7%
4	>5 Kali	25	16,7%
	<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

LAMPIRAN V

Uji Validitas  
Kualitas Layanan (X<sub>1</sub>)

Correlations

		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	Total
p1	Pearson Correlation	1	.832**	.657**	.841**	.522**	.546**	.627**	.389*	.427*	.784**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.003	.002	.000	.033	.019	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p2	Pearson Correlation	.832**	1	.790**	.811**	.756**	.587**	.824**	.409*	.513**	.876**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.001	.000	.025	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p3	Pearson Correlation	.657**	.790**	1	.754**	.768**	.554**	.848**	.433*	.485**	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.001	.000	.017	.007	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p4	Pearson Correlation	.841**	.811**	.754**	1	.727**	.695**	.789**	.469**	.503**	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.009	.005	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p5	Pearson Correlation	.522**	.756**	.768**	.727**	1	.826**	.913**	.462*	.483**	.865**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000		.000	.000	.010	.007	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p6	Pearson Correlation	.546**	.587**	.554**	.695**	.826**	1	.703**	.437*	.479**	.779**
	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.001	.000	.000		.000	.016	.007	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p7	Pearson Correlation	.627**	.824**	.848**	.789**	.913**	.703**	1	.507**	.445*	.892**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.004	.014	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p8	Pearson Correlation	.389*	.409*	.433*	.469**	.462*	.437*	.507**	1	.814**	.690**
	Sig. (2-tailed)	.033	.025	.017	.009	.010	.016	.004		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p9	Pearson Correlation	.427*	.513**	.485**	.503**	.483**	.479**	.445*	.814**	1	.728**
	Sig. (2-tailed)	.019	.004	.007	.005	.007	.007	.014	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.784**	.876**	.856**	.885**	.865**	.779**	.892**	.690**	.728**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Uji Validitas  
Persepsi Nilai (X<sub>2</sub>)**

**Correlations**

		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	Total
p1	Pearson Correlation	1	.783**	.925**	.663**	.685**	.492**	.443*	.676**	.841**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.006	.014	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p2	Pearson Correlation	.783**	1	.874**	.686**	.715**	.367*	.299	.420*	.761**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.046	.108	.021	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p3	Pearson Correlation	.925**	.874**	1	.696**	.723**	.424*	.373*	.547**	.824**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.020	.043	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p4	Pearson Correlation	.663**	.686**	.696**	1	.868**	.807**	.757**	.517**	.926**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p5	Pearson Correlation	.685**	.715**	.723**	.868**	1	.541**	.578**	.672**	.880**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.002	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p6	Pearson Correlation	.492**	.367*	.424*	.807**	.541**	1	.926**	.478**	.796**
	Sig. (2-tailed)	.006	.046	.020	.000	.002		.000	.008	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p7	Pearson Correlation	.443*	.299	.373*	.757**	.578**	.926**	1	.577**	.785**
	Sig. (2-tailed)	.014	.108	.043	.000	.001	.000		.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p8	Pearson Correlation	.676**	.420*	.547**	.517**	.672**	.478**	.577**	1	.737**
	Sig. (2-tailed)	.000	.021	.002	.003	.000	.008	.001		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.841**	.761**	.824**	.926**	.880**	.796**	.785**	.737**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Uji Validitas  
Kepuasan Nasabah (Z)**

Correlations

		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	Total
p1	Pearson Correlation	1	.594**	.559**	.908**	.524**	.462*	.443*	.457*	.425*	.348	.653**
	Sig. (2-tailed)		.001	.001	.000	.003	.010	.014	.011	.019	.059	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p2	Pearson Correlation	.594**	1	.705**	.692**	.934**	.889**	.861**	.835**	.664**	.744**	.933**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p3	Pearson Correlation	.559**	.705**	1	.640**	.627**	.688**	.615**	.678**	.624**	.551**	.760**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p4	Pearson Correlation	.908**	.692**	.640**	1	.615**	.600**	.552**	.583**	.496**	.426*	.748**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.002	.001	.005	.019	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p5	Pearson Correlation	.524**	.934**	.627**	.615**	1	.924**	.893**	.876**	.702**	.800**	.938**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p6	Pearson Correlation	.462*	.889**	.688**	.600**	.924**	1	.903**	.895**	.686**	.735**	.923**
	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p7	Pearson Correlation	.443*	.861**	.615**	.552**	.893**	.903**	1	.963**	.795**	.791**	.931**
	Sig. (2-tailed)	.014	.000	.000	.002	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p8	Pearson Correlation	.457*	.835**	.678**	.583**	.876**	.895**	.963**	1	.867**	.854**	.949**
	Sig. (2-tailed)	.011	.000	.000	.001	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p9	Pearson Correlation	.425*	.664**	.624**	.496**	.702**	.686**	.795**	.867**	1	.812**	.828**
	Sig. (2-tailed)	.019	.000	.000	.005	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p10	Pearson Correlation	.348	.744**	.551**	.426*	.800**	.735**	.791**	.854**	.812**	1	.838**
	Sig. (2-tailed)	.059	.000	.002	.019	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.653**	.933**	.760**	.748**	.938**	.923**	.931**	.949**	.828**	.838**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Uji Validitas  
Loyalitas Nasabah (Y)**

**Correlations**

		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	Total
p1	Pearson Correlation	1	.713**	.785**	.769**	.841**	.639**	.687**	.766**	.903**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p2	Pearson Correlation	.713**	1	.687**	.675**	.759**	.651**	.727**	.748**	.861**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p3	Pearson Correlation	.785**	.687**	1	.744**	.796**	.617**	.614**	.614**	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p4	Pearson Correlation	.769**	.675**	.744**	1	.941**	.642**	.695**	.512**	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p5	Pearson Correlation	.841**	.759**	.796**	.941**	1	.719**	.798**	.632**	.938**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p6	Pearson Correlation	.639**	.651**	.617**	.642**	.719**	1	.936**	.664**	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p7	Pearson Correlation	.687**	.727**	.614**	.695**	.798**	.936**	1	.679**	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p8	Pearson Correlation	.766**	.748**	.614**	.512**	.632**	.664**	.679**	1	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.903**	.861**	.852**	.866**	.938**	.830**	.871**	.809**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**LAMPIRAN V**

**Hasil Uji Reliabilitas  
Kualitas Layanan (X<sub>1</sub>)**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

Cronbach's Alpha	N of Items
.785	10

**Hasil Uji Reliabilitas  
Persepsi Nilai (X<sub>2</sub>)**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

Cronbach's Alpha	N of Items
.791	9

**Uji Reliabilitas  
Kepuasan Nasabah (Z)**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

Cronbach's Alpha	N of Items
.785	10

**Uji Reliabilitas  
Loyalitas Nasabah (Y)**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

Cronbach's Alpha	N of Items
.797	9

## LAMPIRAN VI

**Hasil Tabulasi 150 Responden  
Kualitas Layanan (X<sub>1</sub>)**

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	Total
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	33
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	3	3	4	4	3	2	3	2	3	27
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
7	5	5	5	5	4	4	5	5	4	42
8	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37
9	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44
10	4	4	5	5	4	4	4	5	4	39
11	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
19	2	2	2	2	2	2	2	1	1	16
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
23	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
30	4	5	5	4	3	3	4	4	5	37
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
32	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44
33	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
36	2	2	1	2	2	3	3	3	1	19
37	4	4	4	4	3	4	4	4	3	34



38	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
39	4	4	4	5	4	5	5	5	5	41
40	4	4	5	5	3	3	4	4	5	37
41	1	2	2	2	3	2	2	3	2	19
42	2	4	3	1	5	2	4	3	3	27
43	5	5	5	5	4	5	4	5	5	43
44	2	4	3	3	4	3	3	3	4	29
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
48	5	5	5	5	5	4	4	4	5	42
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
51	2	3	2	2	2	2	2	2	2	19
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
55	4	4	4	4	4	5	4	5	4	38
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
57	4	4	4	3	3	3	3	3	4	31
58	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
62	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34
63	4	3	4	4	4	5	4	4	4	36
64	4	3	4	5	5	5	4	4	4	38
65	4	4	5	5	5	5	4	4	5	41
66	4	2	4	4	5	5	4	4	5	37
67	5	4	4	5	4	4	4	4	5	39
68	4	2	4	4	5	5	4	4	4	36
69	4	2	2	4	4	4	5	5	4	34
70	4	3	4	4	5	5	4	4	5	38
71	4	4	4	4	5	5	4	4	4	38
72	4	3	4	3	4	5	4	4	5	36
73	4	4	4	4	5	5	4	4	5	39
74	4	4	4	5	5	5	4	4	4	39
75	4	3	4	4	5	5	4	4	3	36
76	4	3	4	4	5	4	5	5	4	38
77	4	3	4	4	4	4	4	4	5	36
78	4	4	4	3	5	5	4	4	3	36

79	5	4	4	4	5	5	4	4	4	39
80	5	5	4	4	5	5	4	4	5	41
81	5	4	4	4	5	5	4	4	4	39
82	5	5	4	3	5	4	4	4	4	38
83	5	4	4	4	5	5	4	5	5	41
84	5	5	4	4	5	4	4	4	5	40
85	5	4	4	4	5	5	4	4	3	38
86	4	4	4	4	5	5	5	5	4	40
87	5	5	5	4	5	5	4	4	4	41
88	5	4	4	4	5	5	3	3	4	37
89	4	4	4	5	5	4	4	5	4	39
90	4	5	4	4	5	4	5	5	5	41
91	4	3	5	4	4	4	3	3	4	34
92	5	2	3	3	4	4	3	3	4	31
93	4	4	4	3	3	4	4	4	4	34
94	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
95	5	5	5	5	4	4	4	4	4	40
96	5	5	5	5	4	4	4	4	4	40
97	5	5	5	5	4	4	5	5	4	42
98	5	5	5	4	4	4	4	4	4	39
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
100	5	4	4	4	5	5	4	4	3	38
101	5	5	4	5	5	5	4	4	5	42
102	5	5	4	4	5	5	4	4	5	41
103	5	5	5	4	5	5	4	4	3	40
104	5	4	4	4	5	5	4	4	5	40
105	5	5	5	4	5	5	4	4	4	41
106	5	4	4	4	5	5	4	4	4	39
107	5	3	4	4	5	5	4	4	5	39
108	4	4	4	4	5	5	4	4	3	37
109	4	4	4	4	5	5	4	4	3	37
110	5	4	4	4	5	5	3	3	4	37
111	4	4	4	5	5	5	4	3	4	38
112	5	3	4	3	4	5	5	5	4	38
113	3	3	4	3	4	5	5	4	4	35
114	5	5	5	5	5	4	4	4	5	42
115	4	3	4	4	5	5	4	4	4	37
116	5	4	4	4	5	5	4	4	4	39
117	5	3	3	4	5	5	4	4	4	37
118	5	5	4	4	5	5	4	4	4	40
119	4	4	5	4	5	5	4	4	5	40

120	5	4	4	4	5	5	3	4	5	39
121	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
122	5	5	5	3	3	5	3	3	3	35
123	5	4	5	5	4	5	4	5	4	41
124	4	3	4	4	5	5	4	4	4	37
125	4	3	4	4	5	5	4	5	4	38
126	5	4	4	4	5	5	4	4	4	39
127	4	4	4	4	5	5	4	4	3	37
128	4	4	4	5	5	5	5	4	4	40
129	5	4	4	4	4	4	3	5	5	38
130	4	4	4	5	5	5	4	4	3	38
131	5	4	4	4	5	5	4	4	5	40
132	4	4	5	5	5	5	4	4	3	39
133	5	5	4	5	4	5	5	4	4	41
134	4	4	4	5	5	5	4	3	4	38
135	5	4	4	4	5	5	4	5	4	40
136	5	5	4	5	5	5	4	4	5	42
137	5	5	5	4	5	5	5	4	5	43
138	5	5	4	5	5	5	5	5	5	44
139	5	5	4	4	5	5	5	5	5	43
140	5	4	4	4	4	4	4	4	5	38
141	5	4	4	4	4	5	5	4	5	40
142	5	4	5	5	5	5	5	4	4	42
143	5	5	5	5	5	5	4	3	5	42
144	5	5	4	4	5	5	4	4	5	41
145	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44
146	5	4	5	5	4	4	4	4	5	40
147	5	4	4	4	5	5	5	4	5	41
148	5	5	5	4	5	5	4	5	5	43
149	5	5	4	5	5	5	4	5	5	43
150	5	4	4	4	5	5	4	4	5	40

**Hasil Tabulasi 150 Responden  
Persepsi Nilai (X<sub>2</sub>)**

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Total
1	3	3	3	3	2	2	2	2	20
2	3	3	3	2	2	2	2	4	21
3	5	4	5	5	4	4	4	4	35
4	5	5	5	5	3	5	5	5	38
5	3	3	4	4	4	4	4	4	30
6	5	5	5	5	5	5	5	5	40

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

48	5	4	4	5	4	4	4	4	34
49	3	4	4	3	2	3	3	5	27
50	3	3	3	3	3	3	3	3	24
51	3	3	3	4	3	4	3	3	26
52	3	3	3	3	3	3	3	5	26
53	5	5	5	5	5	5	5	5	40
54	5	5	5	5	5	5	5	5	40
55	4	4	4	4	4	4	4	4	32
56	5	5	5	5	5	5	5	5	40
57	4	5	4	4	4	4	4	4	33
58	4	4	4	4	4	4	4	4	32
59	4	5	5	4	3	3	3	3	30
60	5	5	5	5	5	5	5	5	40
61	3	4	4	3	2	3	3	5	27
62	4	5	4	4	4	5	4	5	35
63	4	4	4	4	3	4	3	5	31
64	4	5	4	5	5	4	4	4	35
65	4	5	4	4	4	4	4	4	33
66	4	5	4	4	2	4	2	4	29
67	5	5	4	4	5	5	4	4	36
68	4	4	4	4	4	5	4	4	33
69	4	4	5	4	5	4	4	4	34
70	4	4	5	4	3	3	4	4	31
71	4	4	4	4	4	4	4	4	32
72	4	4	4	4	4	4	4	4	32
73	4	4	4	3	4	4	5	4	32
74	4	4	4	4	5	4	5	4	34
75	4	4	5	4	4	4	4	5	34
76	5	5	5	4	5	5	4	4	37
77	4	4	4	4	5	4	5	4	34
78	4	5	5	4	5	4	4	4	35
79	5	5	5	4	4	4	4	4	35
80	4	4	4	4	3	4	4	3	30
81	5	5	5	4	4	4	4	4	35
82	4	4	5	5	4	4	5	4	35
83	5	5	5	4	5	5	4	4	37
84	5	5	5	4	4	5	4	4	36
85	4	4	4	5	5	5	4	4	35
86	4	4	5	5	4	5	4	4	35
87	4	5	5	4	5	5	5	4	37
88	5	5	4	5	5	4	5	4	37

89	5	4	4	4	5	4	4	5	35
90	5	4	5	4	5	4	4	5	36
91	4	5	5	3	4	4	5	4	34
92	4	4	5	3	5	4	4	4	33
93	4	3	3	3	3	3	3	5	27
94	3	3	3	3	3	4	4	5	28
95	4	3	3	3	3	4	4	4	28
96	4	3	4	3	4	4	3	5	30
97	3	3	3	3	3	3	3	5	26
98	3	3	3	3	3	3	3	3	24
99	5	5	5	5	4	5	4	5	38
100	5	4	5	4	4	4	4	4	34
101	5	5	5	5	4	4	4	4	36
102	5	4	5	4	4	4	4	4	34
103	4	4	4	4	5	4	4	4	33
104	5	5	5	5	4	4	4	4	36
105	5	5	5	4	4	4	4	4	35
106	4	5	4	4	5	4	4	4	34
107	5	5	4	4	5	4	4	4	35
108	5	5	4	4	4	4	5	4	35
109	5	5	5	5	4	5	4	4	37
110	4	4	4	3	3	4	4	4	30
111	5	5	5	4	4	4	4	5	36
112	5	5	4	5	5	4	4	5	37
113	5	5	4	4	4	5	4	4	35
114	4	4	4	4	5	4	4	4	33
115	4	5	5	4	4	4	4	4	34
116	4	5	4	4	4	4	4	4	33
117	4	5	4	4	4	4	4	5	34
118	5	5	5	4	5	5	5	4	38
119	5	4	4	5	5	5	4	4	36
120	5	5	5	4	4	4	4	3	34
121	5	5	5	5	5	5	5	5	40
122	3	3	3	3	3	3	3	4	25
123	5	5	4	3	4	4	4	4	33
124	5	5	4	4	5	4	4	4	35
125	5	5	4	4	5	5	5	4	37
126	5	5	4	4	4	4	4	4	34
127	5	5	4	4	5	5	4	5	37
128	5	5	4	4	5	5	4	4	36
129	5	5	5	4	5	5	5	4	38

130	5	5	4	4	5	5	5	5	38
131	5	5	5	4	4	4	5	5	37
132	5	4	5	5	5	5	5	5	39
133	5	5	5	4	5	5	5	5	39
134	5	5	5	4	4	5	5	5	38
135	5	4	4	5	5	4	5	5	37
136	5	5	5	4	5	3	4	4	35
137	5	5	4	4	5	3	5	5	36
138	5	5	5	4	4	5	5	5	38
139	5	5	4	5	5	5	5	5	39
140	5	5	4	5	5	5	5	5	39
141	5	5	5	5	5	5	5	4	39
142	5	5	5	5	4	4	4	5	37
143	5	5	5	4	5	5	4	3	36
144	5	5	4	5	5	5	5	5	39
145	5	5	5	5	4	5	5	5	39
146	5	5	5	5	4	5	5	5	39
147	5	5	5	4	5	5	4	5	38
148	5	5	5	4	5	3	5	5	37
149	5	4	4	4	5	4	4	4	34
150	5	5	4	5	5	5	5	4	38

**Hasil Tabulasi 150 Responden  
Kepuasan Nasabah (Z)**

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Total
1	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	32
2	2	2	3	5	2	2	2	2	3	3	26
3	5	4	5	5	5	3	3	4	4	4	42
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37
6	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	48
7	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	41
8	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	38
9	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	42
10	5	4	4	5	3	3	3	2	3	3	35
11	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	47
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50

17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
18	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	48
19	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	19
20	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
21	5	3	4	4	3	3	1	1	2	2	2	28
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
27	5	2	4	5	2	3	1	3	3	3	3	31
28	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	46
29	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
30	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	44
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
32	2	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	37
33	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
34	5	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	35
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
36	3	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	15
37	5	2	4	5	2	2	2	1	3	3	3	29
38	5	3	5	5	3	4	4	3	4	4	4	40
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
40	5	2	4	5	2	1	1	2	2	2	3	27
41	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	29
42	5	2	3	1	5	5	4	3	3	3	4	35
43	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	45
44	4	2	3	3	1	3	1	1	2	2	3	23
45	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	48
46	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
48	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	45
49	5	4	2	5	2	2	3	1	3	3	4	31
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
51	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	4	24
52	4	3	5	5	4	3	1	2	3	3	3	33
53	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	47
54	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	48
55	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
57	5	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3	35



58	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	43
59	5	3	5	5	3	1	1	1	3	4	31
60	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	48
61	5	4	2	5	2	2	3	1	3	4	31
62	5	3	5	5	4	2	4	3	4	4	39
63	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	42
64	5	4	5	5	3	4	4	3	4	5	42
65	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	41
66	5	2	5	5	4	2	2	2	4	4	35
67	5	4	4	5	4	2	2	5	4	4	39
68	5	4	5	5	4	2	2	4	4	4	39
69	4	4	5	5	4	4	5	4	5	2	42
70	5	3	4	5	4	3	3	3	3	4	37
71	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	41
72	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	35
73	5	3	4	5	4	1	3	4	4	3	36
74	5	3	5	5	3	4	3	4	4	3	39
75	5	2	4	4	4	1	3	4	4	4	35
76	5	3	5	5	4	1	4	4	4	5	40
77	5	3	4	4	4	2	3	4	4	4	37
78	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	41
79	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	40
80	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	43
81	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	41
82	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	41
83	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	39
84	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	43
85	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	38
86	5	3	4	5	5	3	4	3	4	4	40
87	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	43
88	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	38
89	5	5	4	5	4	2	5	5	4	4	43
90	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	45
91	4	3	5	5	4	3	5	5	5	4	43
92	5	4	5	4	5	2	4	4	5	5	43
93	5	3	3	5	4	3	4	3	4	4	38
94	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	43
95	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	43
96	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	40
97	5	4	5	5	4	3	4	4	3	3	40
98	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	36

99	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
100	4	3	5	5	4	3	3	4	4	3	38
101	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	38
102	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	43
103	5	3	5	5	4	3	3	4	4	4	40
104	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	42
105	5	2	4	5	4	4	4	4	4	4	40
106	5	3	4	5	4	4	4	4	3	4	40
107	5	4	4	5	4	3	3	4	4	5	41
108	4	3	5	5	4	4	3	4	3	4	39
109	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
110	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	42
111	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	45
112	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	41
113	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	44
114	5	2	5	5	4	4	3	4	4	4	40
115	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	42
116	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	44
117	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	39
118	4	3	4	4	5	5	4	4	5	3	41
119	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	45
120	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	44
121	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
122	5	4	4	5	3	3	4	4	3	3	38
123	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	47
124	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	43
125	5	4	5	5	4	3	4	4	4	3	41
126	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	43
127	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	42
128	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	47
129	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	47
130	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	47
131	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	47
132	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	44
133	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	47
134	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	42
135	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	45
136	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	45
137	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
138	5	3	5	4	5	5	5	4	4	4	44
139	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50

<b>140</b>	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	<b>48</b>
<b>141</b>	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	<b>48</b>
<b>142</b>	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	<b>48</b>
<b>143</b>	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	<b>48</b>
<b>144</b>	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	<b>47</b>
<b>145</b>	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	<b>47</b>
<b>146</b>	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	<b>43</b>
<b>147</b>	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	<b>47</b>
<b>148</b>	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	<b>48</b>
<b>149</b>	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	<b>45</b>
<b>150</b>	5	3	5	5	4	2	5	5	5	4	<b>43</b>

**Hasil Tabulasi 150 Responden  
Loyalitas Nasabah (Z)**

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Total
1	2	3	3	3	3	3	3	3	23
2	2	2	2	2	3	3	3	3	20
3	4	3	4	4	4	4	4	4	31
4	5	3	5	5	5	5	5	5	38
5	5	4	4	4	5	4	4	4	34
6	5	3	5	5	5	5	5	5	38
7	5	1	5	3	5	5	5	5	34
8	3	2	4	3	4	4	3	4	27
9	5	4	4	4	5	5	5	5	37
10	3	4	4	4	4	4	4	4	31
11	3	3	3	2	3	3	3	5	25
12	5	5	5	5	5	5	5	5	40
13	5	4	5	5	5	5	5	5	39
14	5	5	5	5	5	5	5	5	40
15	5	5	5	5	5	5	5	5	40
16	5	5	5	5	5	5	5	5	40
17	3	3	3	3	3	3	3	3	24
18	5	5	5	5	5	5	5	5	40
19	1	1	2	1	1	2	1	1	10
20	5	3	3	3	5	5	5	3	32
21	2	2	2	2	2	2	2	2	16
22	1	3	4	2	2	3	3	3	21
23	5	5	5	4	4	4	5	4	36
24	5	5	4	5	5	5	5	5	39
25	5	5	4	5	5	5	5	5	39
26	5	5	4	5	5	5	5	5	39
27	2	1	1	2	3	3	3	3	18
28	5	5	5	5	5	5	5	5	40
29	5	5	5	5	5	5	5	1	36
30	3	3	4	3	4	5	4	4	30
31	5	5	5	5	5	5	5	5	40
32	4	1	4	4	4	4	4	4	29
33	4	4	4	4	4	4	4	4	32
34	3	3	3	3	3	3	3	3	24
35	5	1	5	5	5	5	5	5	36
36	1	1	2	1	2	2	2	2	13
37	3	2	3	3	3	3	3	3	23
38	3	1	3	3	3	4	4	1	22

39	5	5	4	5	5	5	5	5	39
40	2	2	2	2	3	3	2	2	18
41	3	3	3	4	3	3	2	3	24
42	1	1	1	1	1	1	1	3	10
43	5	4	4	5	4	5	4	5	36
44	1	2	1	1	3	3	3	2	16
45	5	3	5	5	5	5	5	5	38
46	3	1	5	5	5	5	5	5	34
47	5	2	5	5	5	5	5	5	37
48	3	3	3	3	3	4	3	3	25
49	3	3	4	3	5	5	3	4	30
50	3	3	4	3	3	3	3	3	25
51	2	2	2	2	2	2	2	2	16
52	1	3	3	3	3	3	2	3	21
53	5	5	5	5	5	5	5	5	40
54	5	5	5	5	5	5	5	5	40
55	4	4	4	4	4	4	4	4	32
56	5	5	5	5	5	5	5	5	40
57	3	4	3	4	4	4	4	4	30
58	4	3	4	4	4	4	4	4	31
59	1	1	1	2	3	3	3	3	17
60	5	3	5	5	5	5	5	5	38
61	3	3	4	3	5	5	3	4	30
62	3	2	4	4	3	4	5	4	29
63	3	3	4	4	3	4	4	4	29
64	3	3	4	5	4	4	4	2	29
65	4	2	4	4	3	4	4	2	27
66	3	3	3	4	4	4	5	3	29
67	4	2	4	4	2	4	4	4	28
68	4	2	2	4	4	5	4	2	27
69	4	2	4	4	4	4	4	2	28
70	3	4	4	5	4	4	5	4	33
71	4	3	4	4	4	4	5	3	31
72	4	3	4	4	3	4	4	3	29
73	3	3	4	4	4	4	4	3	29
74	3	3	4	4	4	5	5	4	32
75	3	2	3	4	4	5	5	4	30
76	4	3	4	4	4	5	5	4	33
77	4	4	4	5	4	5	5	4	35
78	4	4	4	5	4	5	4	4	34
79	4	3	4	4	4	5	5	4	33

80	4	3	4	4	4	5	5	3	32
81	4	2	4	4	4	5	5	3	31
82	4	3	4	4	4	5	5	3	32
83	2	3	4	5	5	4	4	3	30
84	4	5	5	4	3	4	4	2	31
85	4	3	4	5	3	4	5	4	32
86	3	3	4	5	4	4	5	4	32
87	4	1	4	4	4	5	5	3	30
88	5	2	4	4	4	3	4	4	30
89	3	3	4	5	4	4	4	3	30
90	4	3	4	4	4	5	4	5	33
91	4	3	4	4	3	5	5	4	32
92	4	3	5	4	3	4	4	3	30
93	3	3	4	4	4	4	3	3	28
94	4	3	4	3	4	5	4	4	31
95	4	3	4	3	4	4	4	4	30
96	4	2	4	3	4	4	4	3	28
97	4	2	3	3	3	3	3	4	25
98	3	1	3	3	3	3	3	4	23
99	4	4	5	4	5	5	5	5	37
100	4	3	4	4	4	4	3	4	30
101	4	4	4	4	4	4	4	3	31
102	4	4	5	4	4	4	4	4	33
103	3	4	5	5	4	5	4	5	35
104	3	4	5	5	4	4	4	4	33
105	3	4	5	4	5	4	4	4	33
106	4	4	5	4	5	5	5	4	36
107	4	4	5	5	5	5	4	4	36
108	4	4	5	5	4	4	5	4	35
109	4	4	5	5	5	5	5	4	37
110	4	4	5	5	4	4	5	4	35
111	5	5	5	4	5	5	5	4	38
112	4	4	5	5	5	5	4	4	36
113	4	4	5	5	5	5	5	4	37
114	4	4	5	5	4	5	4	5	36
115	5	4	5	5	5	5	4	5	38
116	5	5	5	4	5	5	5	4	38
117	5	5	5	4	5	5	5	4	38
118	4	4	5	5	5	5	5	5	38
119	5	5	5	5	4	4	4	4	36
120	4	4	5	5	4	4	5	4	35

121	5	5	5	5	5	5	5	5	40
122	3	4	4	4	4	4	4	4	31
123	4	4	5	4	4	4	4	5	34
124	4	4	5	5	4	4	4	4	34
125	4	5	5	4	5	5	5	4	37
126	4	5	5	5	5	5	4	4	37
127	5	5	5	5	5	5	5	4	39
128	5	5	4	5	5	5	5	5	39
129	5	5	5	4	5	5	4	4	37
130	5	4	4	4	5	5	4	4	35
131	5	5	4	4	5	5	4	4	36
132	5	5	5	4	5	5	5	5	39
133	5	5	4	5	5	5	5	5	39
134	5	5	5	4	5	5	5	4	38
135	5	5	4	5	5	5	4	5	38
136	5	5	5	4	4	5	4	4	36
137	5	5	4	5	5	5	5	4	38
138	5	5	5	4	5	5	4	5	38
139	5	5	5	5	5	5	5	4	39
140	4	4	4	5	5	5	4	4	35
141	5	5	5	5	5	5	5	4	39
142	5	5	5	5	5	5	5	5	40
143	5	5	4	5	5	4	5	5	38
144	5	5	4	4	4	5	5	5	37
145	5	5	5	5	5	4	4	4	37
146	5	5	5	5	5	5	5	4	39
147	5	4	5	5	5	5	4	5	38
148	5	5	5	5	4	5	5	5	39
149	5	4	5	5	5	5	5	4	38
150	5	5	4	4	5	5	4	4	36

LAMPIRAN VII

Analisis Jalur Tahap 1

Uji F

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.121	1.998		2.564	.011
Celebrity Endorser	.232	.063	.207	3.708	.000
Harga	.820	.065	.705	12.646	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.851 <sup>a</sup>	.724	.720	3.55124

a. Predictors: (Constant), Persepsi Nilai, Kualitas Layanan

Uji T

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4857.309	2	2428.655	192.577	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1853.864	147	12.611		
	Total	6711.173	149			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Persepsi Nilai, Kualitas Layanan



## LAMPIRAN VIII

## Analisis Jalur Tahap 2

## Uji F

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.121	1.998		2.564	.011
Celebrity Endorser	.232	.063	.207	3.708	.000
Harga	.820	.065	.705	12.646	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

## Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.851 <sup>a</sup>	.724	.720	3.55124

a. Predictors: (Constant), Persepsi Nilai, Kualitas Layanan

## Uji T

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4857.309	2	2428.655	192.577	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1853.864	147	12.611		
	Total	6711.173	149			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Persepsi Nilai, Kualitas Layanan