
**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER SAINS MANAJEMEN
UNIKA SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

Responden yang terhormat,

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui **pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah Bank Perkreditan Rakyat di Kota Semarang** dari sudut pandang konsumen.

Desain pertanyaan kami kelompokkan menjadi 3 bagian, yaitu :

- Bagian I : Informasi umum responden
- Bagian II : Pertanyaan pilihan.
- Bagian III : Pertanyaan terbuka

Kami sangat mengharapkan Anda menjawab apa adanya, tanpa dipengaruhi oleh pendapat orang lain.

Informasi yang kami peroleh dari hasil kuesioner ini akan sangat bermanfaat untuk keperluan penelitian. Nama Anda tidak akan tercatat, oleh karena itu kami sangat mengharapkan jawaban yang menurut Anda paling tepat.

Atas bantuan dan perhatian Anda, kami ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Andreas Heryjanto

Peneliti

DAFTAR PERTANYAAN

Judul Penelitian :

“ Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas
melalui Kepuasan Nasabah Bank Perkreditan Rakyat
di Kota Semarang”

BAGIAN I

INFORMASI UMUM RESPONDEN

1. No Responden : (Diisi Peneliti)
2. Jenis Kelamin : Pria / Wanita
(Coret yang tidak sesuai)
3. Pendidikan : SD / SLTP / SLTA / D 3 / Sarjana / S2 / S3
(Coret yang tidak sesuai)
4. Usia : Tahun
5. Status perkawinan : Kawin / Belum kawin / Lainnya.
(Coret yang tidak sesuai)
6. Sudah berapa lama menjadi
deposan di BPR ini : Bulan

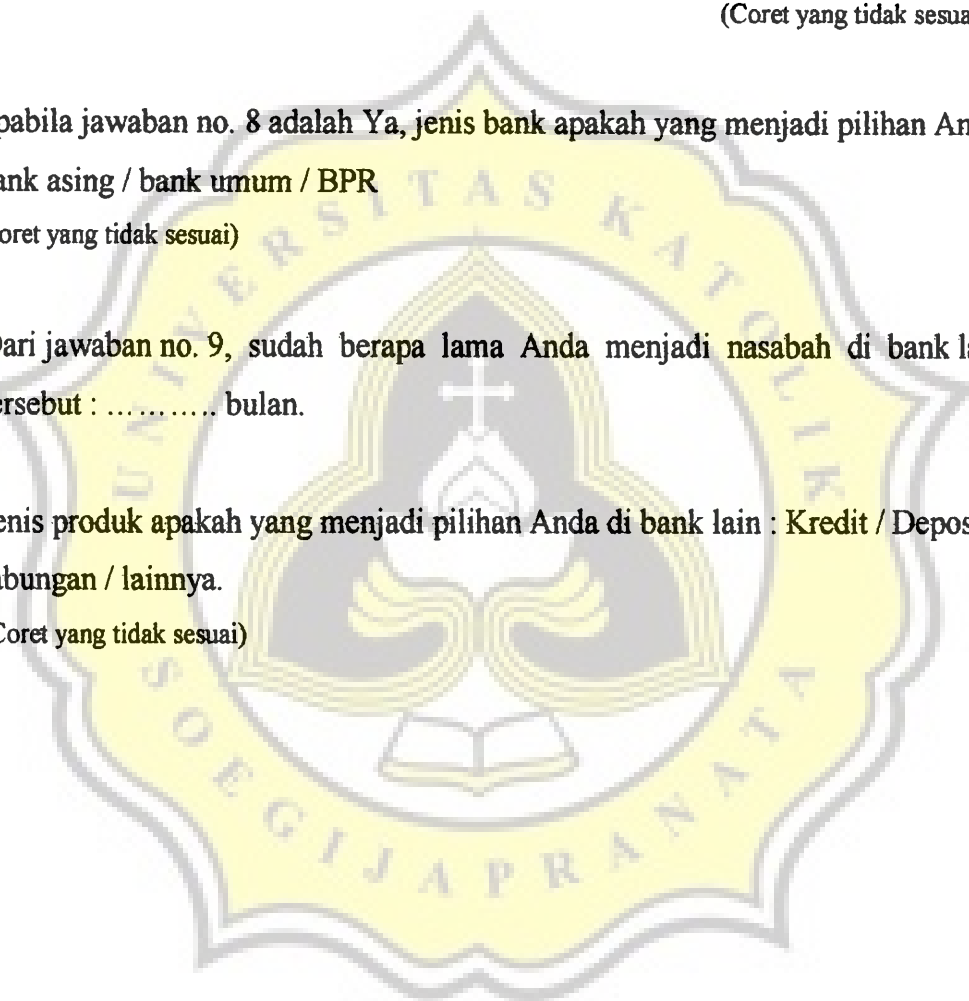
7. Jumlah deposito di BPR ini : S/d. Rp. 7,5 juta / lebih dari Rp. 7,5 juta s/d.
Rp. 100 juta / diatas Rp. 100 juta.
(Coret yang tidak sesuai)

8. Selain di BPR ini, apakah menjadi nasabah di bank lain : Ya / Tidak
(Coret yang tidak sesuai)

9. Apabila jawaban no. 8 adalah Ya, jenis bank apakah yang menjadi pilihan Anda :
Bank asing / bank umum / BPR
(Coret yang tidak sesuai)

10. Dari jawaban no. 9, sudah berapa lama Anda menjadi nasabah di bank lain
tersebut : bulan.

11. Jenis produk apakah yang menjadi pilihan Anda di bank lain : Kredit / Deposito /
tabungan / lainnya.
(Coret yang tidak sesuai)



BAGIAN II

PERTANYAAN PILIHAN

Petunjuk :

1. Berikanlah pendapat Anda mengenai pernyataan dibawah ini, dengan memberikan tanda silang (X) pada kotak yang tersedia.
2. Pilihan jawaban yang tersedia adalah dari SANGAT TIDAK SETUJU (STS) (Point 1) sampai dengan SANGAT SETUJU (SS) (Point 7).
3. Jawablah menurut pendapat Anda sendiri.
4. Atas partisipasi Anda, kami ucapkan terima kasih.

Catatan : Didalam beberapa pertanyaan terdapat kata **PERSONIL**, yang diartikan orang-orang yang bekerja didalam BPR tersebut, baik unsur pengurus (komisaris dan direksi) maupun karyawan.

I. KUALITAS LAYANAN

NO	PERNYATAAN	STS							SS
		(Sangat Tidak Setuju)							(Sangat Setuju)
	DIMENSI BUKTI FISIK								
1	Lokasi BPR mudah untuk dijangkau.	1	2	3	4	5	6	7	
2	BPR menyediakan tempat layanan yang nyaman.	1	2	3	4	5	6	7	

3	Fasilitas layanan BPR beroperasi dengan baik.	1	2	3	4	5	6	7
4	Personil BPR berpenampilan menarik.	1	2	3	4	5	6	7
DIMENSI RELIABILITAS								
5	BPR menyediakan layanan perbankan sesuai dengan yang dijanjikan.	1	2	3	4	5	6	7
6	BPR mampu melayani kebutuhan nasabah.	1	2	3	4	5	6	7
7	Nama baik BPR dapat diandalkan.	1	2	3	4	5	6	7
8	Personil BPR dapat dipercaya.	1	2	3	4	5	6	7
DIMENSI DAYA TANGGAP								
9	Personil BPR senantiasa bersedia membantu kebutuhan nasabah.	1	2	3	4	5	6	7
10	Personil BPR selalu siap melayani kebutuhan nasabah dengan cepat.	1	2	3	4	5	6	7
11	Apabila diperlukan, BPR bersedia memberikan layanan perbankan kepada para nasabah di luar waktu layanan.	1	2	3	4	5	6	7
12	BPR selalu memberikan informasi yang diperlukan kepada nasabah.	1	2	3	4	5	6	7
13	Personil BPR mampu mengatasi keluhan nasabah dengan baik.	1	2	3	4	5	6	7
DIMENSI JAMINAN								
14	Nasabah merasa aman menempatkan dananya di BPR.	1	2	3	4	5	6	7
15	BPR mampu menyimpan data nasabah dengan aman.	1	2	3	4	5	6	7
16	BPR mampu memberikan informasi yang tepat kepada nasabah.	1	2	3	4	5	6	7

DIMENSI EMPATI								
17	Personil BPR memberikan sambutan yang baik kepada nasabah yang datang.	1	2	3	4	5	6	7
18	Personil BPR bersikap ramah.	1	2	3	4	5	6	7
19	Personil BPR mempunyai perhatian kepada setiap nasabah.	1	2	3	4	5	6	7
20	Nasabah dengan kebutuhan khusus, dilayani dengan baik oleh personil BPR.	1	2	3	4	5	6	7
21	Personil BPR mampu berkomunikasi dengan baik.	1	2	3	4	5	6	7
22	Personil BPR bersedia membantu permasalahan yang dialami nasabah.	1	2	3	4	5	6	7

II.

NO	KEPUASAN NASABAH	STS							SS
23.	Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan layanan yang selama ini saya terima dari BPR.	1	2	3	4	5	6	7	

NO	LOYALITAS NASABAH	STS							SS
		1	2	3	4	5	6	7	
24.	Saya akan membicarakan hal-hal positif tentang layanan BPR yang saya terima kepada orang lain.	1	2	3	4	5	6	7	
25.	Saya akan merekomendasikan layanan BPR tersebut kepada orang lain.	1	2	3	4	5	6	7	
26.	Saya akan tetap menggunakan layanan BPR yang selama ini melayani kebutuhan perbankan saya.	1	2	3	4	5	6	7	

BAGIAN III

PERTANYAAN TERBUKA

Mohon berikan 1 (satu) jawaban saja atas pertanyaan berikut :

Menurut Anda, hal apakah yang paling membuat Anda puas atas layanan BPR ?

Daftar pertanyaan untuk wawancara dengan direksi BPR :

1. Apa yang menjadi visi / misi di BPR Anda ?
2. Strategi-strategi apa saja yang Anda lakukan dalam kaitannya dengan kualitas layanan dalam rangka memuaskan nasabah dari aspek-aspek berikut ini :
 - Aspek bukti fisik
 - Aspek reliabilitas
 - Aspek daya tanggap
 - Aspek jaminan
 - Aspek empati
3. Apa yang menjadi standar kualitas layanan di BPR Anda ?
4. Apa dampak dari pemberian kualitas layanan terhadap performa BPR Anda ?
5. Hambatan-hambatan apa yang Anda alami dalam rangka memberikan kualitas layanan yang prima ?

Lampiran 2

Lampiran Data Mentah



NO RESP	P / W	PENDD	USIA (Th)	STATUS	LAMA JADI NSB. (Bln.)	ε DEP
1	W	SLTA	30	K	15	s/d. 7,5 jt.
2	W	Sarjana	44	K	21	s/d. 7,5 jt.
3	P	D3	53	K	32	s/d. 7,5 jt.
4	W	Sarjana	25	BK	21	s/d. 7,5 jt.
5	P	D3	39	K	36	s/d. 7,5 jt.
6	W	D3	42	K	17	s/d. 7,5 jt.
7	W	Sarjana	25	K	46	s/d. 7,5 jt.
8	P	Sarjana	28	BK	22	s/d. 7,5 jt.
9	P	D3	31	K	25	>7,5jt-100 jt
10	P	Sarjana	40	K	30	>7,5jt-100 jt
11	P	S2	50	K	19	Diatas 100 jt.
12	P	Sarjana	40	K	36	s/d. 7,5 jt.
13	W	Sarjana	37	K	56	s/d. 7,5 jt.
14	P	Sarjana	48	K	27	s/d. 7,5 jt.
15	W	D3	40	K	26	s/d. 7,5 jt.
16	W	D3	40	K	40	s/d. 7,5 jt.
17	P	SLTA	52	K	31	s/d. 7,5 jt.
18	W	Sarjana	37	K	13	s/d. 7,5 jt.
19	W	SLTA	35	K	24	s/d. 7,5 jt.
20	P	D3	50	K	38	s/d. 7,5 jt.
21	P	SLTA	62	K	39	s/d. 7,5 jt.
22	P	S2	48	K	46	s/d. 7,5 jt.
23	P	Sarjana	55	K	60	>7,5jt-100 jt
24	W	Sarjana	48	K	60	>7,5jt-100 jt
25	W	SLTA	53	K	49	Diatas 100 jt.
26	W	D3	52	K	44	Diatas 100 jt.
27	P	Sarjana	60	K	27	s/d. 7,5 jt.
28	W	SLTA	53	K	15	Diatas 100 jt.
29	P	Sarjana	41	K	18	s/d. 7,5 jt.
30	W	Sarjana	45	K	27	s/d. 7,5 jt.
31	W	Sarjana	31	K	15	>7,5jt-100 jt
32	P	Sarjana	30	K	18	Diatas 100 jt.
33	W	Sarjana	40	K	15	Diatas 100 jt.
34	P	Sarjana	35	K	19	Diatas 100 jt.
35	W	D3	33	K	14	Diatas 100 jt.
36	P	Sarjana	34	K	12	s/d. 7,5 jt.
37	P	Sarjana	24	BK	16	s/d. 7,5 jt.
38	P	D3	39	K	16	s/d. 7,5 jt.
39	W	SLTA	29	K	18	s/d. 7,5 jt.
40	P	SLTA	40	K	12	s/d. 7,5 jt.
41	P	SD	64	K	12	s/d. 7,5 jt.
42	W	SD	56	K	13	s/d. 7,5 jt.
43	W	D3	55	K	12	s/d. 7,5 jt.
44	P	SLTA	40	K	12	s/d. 7,5 jt.

45	W	D3	27	BK	14	s/d. 7,5 jt.
46	P	Sarjana	30	K	12	s/d. 7,5 jt.
47	P	D3	26	K	18	s/d. 7,5 jt.
48	P	Sarjana	33	K	12	>7,5jt-100 jt
49	W	SLTP	53	K	14	Diatas 100 jt.
50	W	Sarjana	65	K	84	s/d. 7,5 jt.
51	P	SD	76	K	120	s/d. 7,5 jt.
52	W	Sarjana	38	K	108	s/d. 7,5 jt.
53	P	D3	73	K	156	s/d. 7,5 jt.
54	P	Sarjana	67	K	60	s/d. 7,5 jt.
55	W	SLTA	57	K	60	>7,5jt-100 jt
56	W	SLTA	52	K	12	>7,5jt-100 jt
57	P	SLTP	40	K	36	>7,5jt-100 jt
58	P	D3	54	K	36	>7,5jt-100 jt
59	W	D3	40	K	180	>7,5jt-100 jt
60	P	Sarjana	30	K	40	s/d. 7,5 jt.
61	P	SLTA	60	K	15	s/d. 7,5 jt.
62	P	SLTA	36	K	31	>7,5jt-100 jt
63	P	Sarjana	24	BK	67	>7,5jt-100 jt
64	P	SLTA	70	K	32	>7,5jt-100 jt
65	P	SLTA	49	K	37	>7,5jt-100 jt
66	W	D3	25	BK	53	>7,5jt-100 jt
67	P	Sarjana	30	K	14	>7,5jt-100 jt
68	P	Sarjana	32	K	21	>7,5jt-100 jt
69	P	Sarjana	26	K	19	>7,5jt-100 jt
70	W	D3	45	K	48	>7,5jt-100 jt
71	W	Sarjana	30	K	16	>7,5jt-100 jt
72	W	Sarjana	25	BK	16	>7,5jt-100 jt
73	P	Sarjana	36	K	12	>7,5jt-100 jt
74	W	Sarjana	30	K	16	>7,5jt-100 jt
75	P	Sarjana	35	K	12	>7,5jt-100 jt
76	W	D3	61	K	24	>7,5jt-100 jt
77	P	S2	61	K	40	>7,5jt-100 jt
78	W	D3	58	K	28	>7,5jt-100 jt
79	P	Sarjana	25	BK	30	Diatas 100 jt.
80	P	Sarjana	35	K	60	Diatas 100 jt.
81	W	D3	25	K	48	s/d. 7,5 jt.
82	P	Sarjana	35	K	60	s/d. 7,5 jt.
83	P	SLTA	40	K	45	s/d. 7,5 jt.
84	P	S2	45	K	36	s/d. 7,5 jt.
85	P	SLTA	45	K	60	s/d. 7,5 jt.
86	P	Sarjana	35	K	47	s/d. 7,5 jt.
87	P	D3	25	BK	58	s/d. 7,5 jt.
88	P	SLTA	41	K	63	s/d. 7,5 jt.
89	W	Sarjana	22	BK	16	s/d. 7,5 jt.
90	P	Sarjana	24	BK	12	s/d. 7,5 jt.

91	P	Sarjana	41	K	21	s/d. 7,5 jt.
92	W	Sarjana	47	K	24	s/d. 7,5 jt.
93	P	D3	39	K	61	s/d. 7,5 jt.
94	W	D3	25	BK	19	s/d. 7,5 jt.
95	P	D3	41	K	40	s/d. 7,5 jt.
96	W	Sarjana	31	K	17	s/d. 7,5 jt.
97	W	D3	28	BK	12	s/d. 7,5 jt.
98	W	D3	42	K	24	s/d. 7,5 jt.
99	W	SLTA	54	BK	36	s/d. 7,5 jt.
100	P	Sarjana	30	K	12	s/d. 7,5 jt.
101	W	D3	27	K	19	s/d. 7,5 jt.
102	P	D3	35	K	18	s/d. 7,5 jt.
103	P	Sarjana	30	BK	12	s/d. 7,5 jt.
104	W	D3	24	BK	18	s/d. 7,5 jt.
105	W	D3	35	K	16	s/d. 7,5 jt.
106	P	SLTA	39	K	24	s/d. 7,5 jt.
107	P	Sarjana	30	K	12	s/d. 7,5 jt.
108	P	SLTA	21	BK	15	s/d. 7,5 jt.
109	P	Sarjana	26	BK	36	s/d. 7,5 jt.
110	P	SLTA	40	K	15	s/d. 7,5 jt.
111	W	Sarjana	27	BK	12	s/d. 7,5 jt.
112	W	SLTA	56	K	16	s/d. 7,5 jt.
113	W	SLTA	55	K	15	s/d. 7,5 jt.
114	P	Sarjana	32	K	18	s/d. 7,5 jt.
115	W	Sarjana	35	K	18	s/d. 7,5 jt.
116	W	D3	30	K	15	s/d. 7,5 jt.
117	P	D3	31	BK	12	s/d. 7,5 jt.
118	P	D3	28	BK	18	s/d. 7,5 jt.
119	W	D3	45	K	12	s/d. 7,5 jt.
120	W	Sarjana	45	K	18	>7,5jt-100 jt
121	P	SLTA	46	BK	24	>7,5jt-100 jt
122	P	S2	50	K	24	>7,5jt-100 jt
123	W	SLTP	63	K	24	>7,5jt-100 jt
124	W	SLTA	52	K	24	s/d. 7,5 jt.
125	W	SLTA	50	K	36	>7,5jt-100 jt
126	W	Sarjana	38	K	78	Diatas 100 jt.
127	P	SLTA	56	K	24	s/d. 7,5 jt.
128	W	Sarjana	27	BK	20	s/d. 7,5 jt.
129	W	Sarjana	32	BK	18	s/d. 7,5 jt.
130	P	SLTA	31	BK	36	>7,5jt-100 jt
131	W	Sarjana	45	K	26	Diatas 100 jt.

NO RESP	HUBUNGAN BANK LAIN	JENIS BANK LAIN	LAMA DI BANK LAIN (Bln.)	JENIS PRODUK
1	Ya	Bank umum	48	Tabungan
2	Tidak	-	-	-
3	Tidak	-	-	-
4	Ya	Bank umum	15	Tabungan
5	Tidak	-	-	-
6	Ya	Bank umum	36	Tabungan
7	Ya	Bank umum	28	Tabungan
8	Tidak	-	-	-
9	Tidak	-	-	-
10	Tidak	-	-	-
11	Tidak	-	-	-
12	Ya	Bank umum	60	Tabungan
13	Ya	Bank umum	151	Tabungan
14	Tidak	-	-	-
15	Tidak	-	-	-
16	Tidak	-	-	-
17	Tidak	-	-	-
18	Ya	Bank umum	24	Tabungan
19	Ya	Bank umum	60	Kredit
20	Tidak	-	-	-
21	Ya	Bank umum	250	Tabungan
22	Ya	Bank umum	130	Tabungan
23	Ya	Bank umum	130	Tabungan
24	Ya	Bank umum	120	Deposito & Tab
25	Ya	BPR	8	Deposito
26	Ya	BPR	28	Kredit & Deposito
27	Tidak	-	-	-
28	Ya	Bank umum	12	Deposito
29	Ya	Bank umum	48	Kredit/dep/tab
30	Ya	Bank umum	36	Dep/tab/lainnya
31	Tidak	-	-	-
32	Ya	Bank umum	36	Deposito & Tab
33	Ya	Bank umum	45	Deposito & Tab
34	Tidak	-	-	-
35	Ya	Bank umum	62	Tabungan
36	Ya	Bank umum	24	Tabungan/lainnya
37	Ya	Bank umum	10	Deposito & Tab
38	Ya	Bank umum	120	Tabungan
39	Ya	Bank umum	48	Tabungan
40	Tidak	-	-	-
41	Tidak	-	-	-
42	Ya	Bank umum	18	Tabungan
43	Tidak	-	-	-
44	Tidak	-	-	-

45	Tidak	-	-	-
46	Ya	Bank umum	36	Tabungan
47	Ya	Bank umum	24	Tabungan
48	Tidak	-	-	-
49	Ya	BPR	40	Deposito & Tab
50	Ya	Bank umum	120	Kredit/dep/tab
51	Tidak	-	-	-
52	Ya	Bank umum	108	Deposito & Tab
53	Ya	Bank umum	156	Tabungan
54	Ya	Bank umum/BPR	144	Deposito & Tab
55	Tidak	-	-	-
56	Ya	Bank umum/BPR	12	Dep/tab/lainnya
57	Tidak	-	-	-
58	Ya	Bank umum	27	Kredit/dep/tab
59	Ya	Bank umum	240	Krd/Tab
60	Tidak	-	-	-
61	Tidak	-	-	-
62	Tidak	-	-	-
63	Tidak	-	-	-
64	Ya	BPR	84	Dep/tab/lainnya
65	Tidak	-	-	-
66	Ya	Bank umum	11	Kredit / tabungan
67	Tidak	-	-	-
68	Tidak	-	-	-
69	Tidak	-	-	-
70	Tidak	-	-	-
71	Ya	BPR	4	Deposito
72	Ya	Bank umum	12	Deposito & Tab
73	Tidak	-	-	-
74	Ya	Bank umum	24	Deposito & Tab
75	Ya	Bank umum	12	Deposito
76	Tidak	-	-	-
77	Tidak	-	-	-
78	Ya	Bank umum	120	Tabungan
79	Ya	Bank umum	6	Deposito
80	Ya	Bank umum	18	Tab/lainnya
81	Ya	Bank umum	12	Tabungan
82	Tidak	-	-	-
83	Ya	BPR	9	Kredit & Deposito
84	Ya	Bank umum/BPR	12	Kredit/dep/tab
85	Tidak	-	-	-
86	Ya	Bank umum	12	Tabungan
87	Ya	Bank umum	12	Tabungan
88	Ya	Bank umum	35	Tabungan
89	Tidak	-	-	-
90	Ya	Bank umum	18	Tabungan

91	Ya	Bank umum	24	Tabungan
92	Ya	Bank umum	18	Tabungan
93	Tidak	-	-	-
94	Tidak	-	-	-
95	Tidak	-	-	-
96	Tidak	-	-	-
97	Ya	Bank umum	36	Tabungan
98	Tidak	-	-	-
99	Ya	BPR	12	Kredit & Deposito
100	Ya	Bank umum	48	Tabungan
101	Tidak	-	-	-
102	Ya	BPR	12	Deposito
103	Tidak	-	-	-
104	Ya	Bank umum	10	Krd/Tab
105	Ya	Bank umum	12	Tabungan
106	Ya	BPR	12	Tabungan
107	Ya	Bank umum	18	Tabungan
108	Ya	Bank umum	2	Krd/Tab
109	Tidak	-	-	-
110	Tidak	-	-	-
111	Tidak	-	-	-
112	Ya	BPR	12	Kredit & Deposito
113	Tidak	-	-	-
114	Ya	BPR	12	Kredit & Deposito
115	Ya	BPR	12	Tabungan
116	Tidak	-	-	-
117	Ya	BPR	12	Deposito
118	Ya	BPR	12	Deposito
119	Ya	Bank umum	15	Tabungan
120	Ya	Bank umum	26	Tabungan
121	Ya	BPR	18	Deposito
122	Ya	Bank umum/BPR	24	Deposito & Tab
123	Ya	Bank umum	36	Tabungan
124	Ya	BPR	24	Kredit & Deposito
125	Ya	Bank umum	24	Deposito & Tab
126	Ya	Bank umum	144	Dep/tab/lainnya
127	Ya	Bank umum/BPR	120	Kredit/tab
128	Ya	Bank umum	36	Tabungan
129	Ya	Bank umum	60	Tabungan
130	Ya	Bank umum/BPR	36	Kredit/dep/tab
131	Ya	Bank umum/BPR	60	Deposito & Tab

NO RESP	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10
1	7	7	7	6	6	7	7	6	6	6
2	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7
3	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7
4	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7
5	6	7	7	7	6	7	6	7	7	7
6	6	6	5	7	5	6	5	6	7	7
7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	7
8	7	7	6	6	7	7	7	7	6	7
9	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7
10	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6
11	7	6	6	7	7	6	6	7	6	6
12	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7
13	6	6	6	5	6	6	6	7	6	6
14	6	6	6	6	7	6	6	6	7	7
15	7	6	7	7	6	6	6	7	6	6
16	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7
17	7	7	7	6	7	6	6	7	6	6
18	5	4	5	6	5	6	6	6	5	6
19	6	6	5	5	6	6	6	6	5	6
20	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6
21	6	5	6	6	5	6	6	6	5	6
22	6	6	6	6	5	6	6	6	5	5
23	7	6	5	5	6	5	5	7	6	6
24	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6
25	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7
26	4	6	6	7	7	6	6	7	6	6
27	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
28	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6
29	7	7	7	3	7	6	7	7	7	7
30	7	6	6	4	7	7	7	7	7	7
31	1	3	7	1	4	7	5	6	7	5
32	7	7	6	7	6	6	6	7	7	7
33	2	5	5	4	6	6	6	6	6	6
34	6	6	5	5	6	6	7	7	6	6
35	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	1	1	5	7	7	7	4	4	4	7
38	7	5	4	4	4	5	6	6	6	6
39	6	5	5	6	5	5	5	6	6	5
40	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6
41	6	7	7	6	6	6	5	5	6	6
42	6	7	7	6	6	6	5	7	7	6
43	7	4	7	7	1	7	4	7	7	7
44	7	6	5	6	5	5	5	5	6	6
45	6	6	6	6	6	5	6	7	7	6

46	5	3	6	7	6	6	7	7	7	7
47	4	5	6	7	7	6	7	7	7	6
48	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6
49	7	7	7	7	7	6	6	7	6	7
50	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7
51	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
52	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7
53	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
54	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
55	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
56	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
57	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
58	7	6	6	6	6	7	7	7	6	7
59	7	6	5	5	6	6	7	6	6	6
60	6	7	6	5	7	6	5	6	6	7
61	6	6	6	7	6	5	6	7	6	7
62	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
63	7	4	3	4	4	4	3	4	5	5
64	1	7	7	7	7	6	7	6	7	7
65	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
66	5	6	5	6	6	6	5	6	6	6
67	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6
68	6	6	5	6	6	6	5	5	4	6
69	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6
70	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7
71	5	5	4	5	5	6	6	6	6	6
72	6	4	4	5	4	5	5	5	5	5
73	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
74	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6
75	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7
76	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
77	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7
78	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6
79	6	6	5	6	6	6	6	5	5	6
80	6	6	6	6	5	6	7	6	6	6
81	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
82	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6
83	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7
84	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6
85	6	5	6	6	7	7	7	7	7	6
86	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6
87	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
88	4	3	4	4	5	5	6	5	5	6
89	7	6	6	6	5	6	6	5	6	6
90	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7
91	7	7	6	7	6	6	7	7	6	6

NO RESP	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	X 19	X 20
1	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6
2	5	7	6	7	6	6	6	7	5	6
3	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7
4	7	7	6	7	7	6	7	7	6	6
5	6	6	6	7	7	6	7	7	7	6
6	6	7	6	6	6	6	7	7	6	7
7	5	5	6	7	7	7	7	7	6	6
8	6	7	7	7	7	6	7	7	7	6
9	7	7	6	7	6	7	7	7	6	6
10	6	7	6	7	7	6	6	7	6	7
11	6	6	7	7	7	7	6	6	6	7
12	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
13	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
14	6	6	6	7	6	6	6	6	6	7
15	6	5	6	6	6	5	6	6	7	7
16	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7
17	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6
18	6	5	4	5	6	6	4	4	4	5
19	6	5	5	6	6	6	6	5	6	6
20	6	6	5	6	5	6	6	6	6	5
21	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6
22	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
23	5	6	6	7	7	7	6	6	6	7
24	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7
25	7	5	6	6	7	7	7	7	6	6
26	6	5	6	7	7	6	6	6	6	6
27	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6
28	4	7	6	6	7	7	7	7	6	6
29	7	7	7	7	7	7	4	5	2	7
30	2	3	4	7	7	7	7	7	6	7
31	6	6	6	6	7	7	4	4	6	7
32	6	5	6	7	6	6	6	7	5	7
33	4	6	6	7	7	7	6	6	6	6
34	5	6	7	7	7	7	6	6	6	6
35	5	6	6	7	6	6	6	6	6	6
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	4	7	4	1	4	4	2	6	3	7
38	3	3	5	6	6	6	6	6	6	6
39	5	5	5	6	5	5	6	5	5	6
40	2	5	6	6	5	6	6	5	6	6
41	7	6	6	5	6	5	7	7	7	6
42	6	7	6	5	5	6	7	7	6	6
43	2	7	7	7	6	6	1	5	7	7
44	2	6	6	5	5	5	6	6	6	6
45	6	7	6	6	7	7	6	7	6	6

46	7	7	7	6	5	6	7	6	6	6
47	5	6	6	7	7	7	7	7	5	6
48	2	6	6	6	6	6	7	6	6	7
49	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
50	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6
51	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
52	6	6	6	4	6	6	7	7	7	6
53	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
54	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
55	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
56	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7
57	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
58	6	7	6	7	6	6	7	6	6	6
59	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6
60	6	6	5	7	6	6	6	7	6	7
61	6	6	6	6	5	6	6	7	6	5
62	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
63	3	5	6	4	4	4	5	5	4	4
64	1	7	1	7	7	7	7	7	7	7
65	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1
66	5	7	6	6	7	7	6	5	6	6
67	6	6	5	7	6	6	6	6	6	6
68	5	6	5	6	7	6	7	6	6	5
69	6	7	6	6	6	6	5	6	6	5
70	5	7	6	7	7	7	7	7	7	7
71	6	6	5	5	6	5	6	6	6	6
72	4	5	5	6	5	5	5	5	4	6
73	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
74	6	5	6	7	7	6	6	6	6	6
75	6	6	7	7	6	6	6	6	5	6
76	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
77	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
78	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
79	5	6	5	6	6	5	6	6	6	5
80	6	6	5	5	6	6	6	7	6	5
81	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
82	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
83	6	6	7	7	7	6	7	7	6	6
84	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6
85	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6
86	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
87	6	7	6	7	7	7	7	7	6	6
88	5	5	5	4	5	5	5	5	5	6
89	4	6	5	5	5	6	6	6	5	5
90	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6
91	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6

NO RESP	X 21	X 22	X 23	X 24	X 25	X 26
1	6	6	6	6	6	6
2	6	6	7	7	7	7
3	7	6	7	6	6	7
4	6	6	7	6	6	6
5	7	7	7	7	7	6
6	7	7	7	6	7	7
7	7	6	6	6	7	6
8	7	6	6	6	6	7
9	7	7	7	6	6	6
10	6	6	7	7	7	6
11	7	6	6	7	6	6
12	7	7	7	7	7	7
13	6	6	6	6	6	6
14	7	6	6	6	6	6
15	7	7	6	6	6	7
16	7	7	7	7	7	7
17	6	6	6	6	6	6
18	5	5	5	5	5	5
19	5	5	6	6	6	6
20	5	5	6	6	6	6
21	6	6	6	6	6	6
22	6	6	6	6	6	6
23	6	6	6	6	6	6
24	7	7	7	6	6	7
25	6	7	7	7	7	7
26	6	6	6	6	6	6
27	5	6	6	6	6	6
28	7	6	6	6	6	6
29	5	4	6	5	6	7
30	5	6	6	6	6	6
31	6	7	4	5	5	6
32	7	6	6	6	5	6
33	6	6	7	6	6	6
34	6	7	7	7	7	7
35	6	6	6	7	6	6
36	5	5	6	6	6	6
37	7	6	6	5	5	4
38	6	5	6	6	6	5
39	5	6	7	6	6	6
40	7	6	6	6	6	5
41	7	7	7	7	6	5
42	7	5	7	7	7	6
43	7	1	5	7	7	7
44	6	6	6	6	6	6
45	6	6	6	7	7	7

46	6	6	5	5	5	5
47	7	7	6	5	5	6
48	6	6	6	5	5	6
49	7	7	7	7	7	7
50	7	7	7	7	7	7
51	7	7	7	7	7	7
52	7	7	7	6	6	6
53	7	7	7	7	7	7
54	7	7	7	7	7	7
55	7	7	7	7	7	7
56	7	7	7	7	7	7
57	7	7	7	7	7	7
58	6	7	7	6	6	7
59	6	6	6	6	6	6
60	6	6	6	6	5	6
61	7	6	6	5	6	6
62	7	7	7	7	7	7
63	4	4	4	5	5	5
64	7	6	7	7	7	7
65	7	7	7	7	7	7
66	7	7	6	5	6	6
67	5	7	6	6	7	5
68	6	7	5	5	6	6
69	6	6	6	5	6	5
70	7	7	7	7	7	7
71	5	5	6	5	5	5
72	5	5	5	5	4	5
73	7	7	7	7	7	7
74	7	6	6	7	7	7
75	6	6	6	7	7	7
76	7	7	7	7	7	7
77	7	7	7	7	7	7
78	7	6	7	6	7	7
79	5	6	5	6	5	5
80	6	6	6	6	5	6
81	6	6	6	7	7	7
82	6	6	6	6	5	6
83	7	6	7	7	6	7
84	6	6	6	6	6	6
85	7	6	6	6	6	6
86	6	6	6	6	6	6
87	7	6	7	7	7	7
88	5	6	5	5	5	5
89	6	6	6	6	5	5
90	7	7	6	6	6	6
91	7	6	6	6	6	6

92	7	7	6	6	6	6
93	7	6	6	7	7	6
94	7	7	7	7	7	7
95	5	5	5	5	5	5
96	5	5	5	6	6	6
97	6	7	7	6	6	6
98	7	6	7	6	6	7
99	7	7	7	7	7	7
100	7	7	7	6	6	6
101	7	7	7	6	7	6
102	6	7	6	6	6	6
103	7	7	7	7	7	7
104	7	7	7	7	7	7
105	6	6	6	6	6	6
106	7	7	7	7	7	7
107	6	7	6	6	7	6
108	7	7	7	7	7	7
109	6	6	7	7	6	6
110	7	7	7	7	7	7
111	7	7	7	7	7	7
112	7	7	7	7	7	7
113	6	6	6	6	6	6
114	7	7	7	7	7	7
115	5	4	5	5	5	5
116	7	6	6	6	6	6
117	7	6	6	6	7	6
118	7	6	7	7	7	7
119	7	7	6	7	7	7
120	6	7	6	6	6	7
121	7	7	7	7	7	7
122	7	6	6	6	6	7
123	6	6	7	7	7	7
124	7	6	7	7	7	7
125	7	7	6	6	6	6
126	6	6	6	5	5	7
127	6	6	6	5	5	5
128	6	6	6	6	6	6
129	6	6	6	6	6	6
130	7	7	7	7	7	7
131	7	7	7	7	7	7

NO RESP	PUAS KARENA APA
1	Sikap ramah dan ruang tunggu didesain seperti rumah sendiri
2	Pelayanan ramah, cepat dan profesional, juga aman
3	Karyawan menarik dan baik, fasilitas bisa diandalkan.
4	Pelayanan cepat, mudah dan fleksibel. Karyawannya ramah
5	Cepat, ramah, profesional dan aman
6	Tanggap, fleksibel dan profesional
7	Ramah, cepat pelayanannya, profesional dan bertanggung jawab
8	Aman, lokasi di tengah kota, pelayanan baik & bertanggung jawab
9	Pelayanan cepat dan tepat
10	Tempatnya nyaman dan aman, ramah
11	Simpanan aman dijamin 100 %, ramah dan bertanggung jawab
12	Pelayanan bagus
13	Suku bunga menarik
14	Pelayanan baik oleh para karyawan BPR
15	Mengenal direkturnya
16	Pelayanannya selama ini bagus dan ramah
17	Dekat dengan rumah
18	Letak yang strategis dengan tempat tinggal
19	Dekat rumah
20	Mengenal direkturnya
21	Bunga yang tinggi dan pelayanan yang cukup baik dan cepat
22	Kenal dengan direkturnya cukup lama
23	Kepercayaan
24	Lokasi BPR dekat rumah
25	Pelayanan yang ramah
26	Pelayanan dan kepercayaan pada direktur
27	Lokasi mudah dijangkau
28	Jaminan keamanan dan pelayanannya
29	Pelayanan yang cepat dan fleksibel
30	----
31	----
32	Pelayanannya tidak memberatkan deposan
33	Pencairan deposito sewaktu-waktu tanpa pinalti
34	Pencairan deposito sewaktu-waktu tanpa pinalti
35	Saat pencairan bisa transfer ke bank lain dengan cepat
36	Ada layanan pengambilan dana nasabah
37	Suku bunga tinggi
38	Lokasi dekat perumahan dan suku bunga cukup tinggi
39	Fasilitas pengambilan/pengantaran dana nasabah
40	Aman
41	Faktor kepuasan nasabah
42	Faktor kualitas layanan
43	Orangnya ramah, baik dan penuh pesona
44	Pelayanannya baik dan cepat
45	Sikap ramah dalam pelayanan

46	Bunga dan layanan
47	Bunga lebih tinggi dari bank umum
48	Dekat dengan rumah dan tempat usaha
49	Keramahan, kecepatan dan pelayanan
50	Ramah, cepat dan sopan
51	Dapat dipercaya
52	Bisa melayani nasabah dengan cepat, ramah
53	Pelayanan, sesuai dengan mottonya : BPR mengutamakan pelayanan
54	Dapat memenuhi hasrat, kepentingan saya selaku nasabah
55	Faktor pelayanan yang baik
56	Pelayanannya cepat dan ramah-ramah personilnya
57	Pelayanan cepat dan baik
58	Semua karyawan melayani para nasabah cukup baik
59	Layanan yang simple
60	Pelayanan yang cepat dan ramah
61	Pelayanan cepat dan mudah
62	Proses layanan cepat, mudah
63	Lokasinya strategis
64	-
65	- ????????
66	Petugas yang ramah dan suku bunga menarik
67	Bunga menarik dan letaknya strategis serta pelayanan baik
68	Pelayanan yang baik dan tanggap
69	Suku bunga yang menarik dan dijamin pemerintah
70	Pelayanan yang baik dan ramah serta cepat. Lokasi tidak jauh dari rumah
71	Pelayanannya
72	-
73	Syarat mudah, cepat, deposito bunga tinggi
74	Lokasi dan suku bunganya
75	Kecepatan pelayanan
76	Pelayanannya cepat dan ramah
77	Pelayanan cepat dan baik, ramah dan aman
78	Semua karyawan bersikap ramah dan santun dalam melayani nasabah
79	Karena tempatnya nyaman
80	Tempatnya yang nyaman, ramah petugas-petugasnya
81	Simpatik layanannya
82	Cepat
83	Karyawan ramah-ramah
84	Tidak banyak antrian
85	Pelayanan yang cepat
86	Tidak banyak antrian
87	-
88	-
89	-
90	Dari segi keamanan dan pelayanan
91	-

92	-
93	Keamanan dan pelayanan bagus
94	-
95	-
96	-
97	-
98	-
99	Pelayanan sangat baik
100	BPR mampu memberikan pelayanan seperti bank umum lainnya
101	Penjelasannya baik
102	Suku bunga yang lebih tinggi
103	Banyak pegawai BPR temannya nasabah
104	Karyawannya ramah, santun dan sabar
105	Layanan yang cepat dan ramah
106	Pelayanan sangat memuaskan
107	Personil BPR bersikap ramah dengan pelayanan memuaskan
108	Pelayanan yang cukup memuaskan pada customer
109	-
110	Tidak menunggu lama
111	-
112	Fasilitas layanan BPR sangat baik
113	-
114	Personil sangat ramah
115	-
116	Keluhan ditanggapi dengan baik
117	Layanan memuaskan
118	Pelayanannya
119	Pelayanan yang baik dan keamanan bagus
120	Pegawai yang ramah
121	Sangat puas pelayanannya kepada customer
122	Sikap yang simpatik
123	Saya merasa puas atas segalanya
124	Pelayanan informasi sangat baik
125	Baik semuanya
126	Mempunyai cabang yang mempermudah akses, personil ramah dan mau membantu
127	Karyawan baik dan ramah
128	Cepat, ramah, baik
129	Mudah, karena lokasinya dekat dengan kantor
130	Banyak senyum
131	Bersikap ramah kepada nasabah

Lampiran 3

**Hasil Wawancara direksi BPR
non BKK di kota Semarang**



RESPONDEN BPR KE 1 (R1)

1. Apa yang menjadi visi / misi di BPR Anda ?

Visinya menjadi bank sehat, kuat dan bermanfaat bagi masyarakat.

Misinya membantu modal bagi UKMK.

2. Strategi-strategi apa saja yang Anda lakukan dalam kaitannya dengan kualitas layanan dalam rangka memuaskan nasabah dari aspek-aspek berikut ini :

- Aspek bukti fisik

Performance perusahaan sangat menentukan, mulai 1994 memberanikan diri membeli dan membangun kantor sendiri di Imam Bonjol 44, Semarang, dimana sebelumnya kontrak dan berpindah-pindah tempat.

- Aspek realibilitas

Pelatihan untuk meningkatkan selling karyawan dalam rangka memberikan layanan prima. Karena pelayanan prima inilah yang sangat menentukan. Nama pengurus yang dikenal menjadi faktor untuk bisa dipercaya.

- Aspek daya tanggap

Memberikan arahan karyawan dalam menanggapi berita-berita negatif, dan kemampuan menjelaskan permasalahan yang dihadapi customer, termasuk mengatasi keberatan dari customer.

- Aspek jaminan

Memberikan bunga yang tinggi tetapi wajar. Tingkat kesehatan BPR menjadi faktor yang penting yang harus dijaga, karena akan diperhatikan oleh customer. Program komputer harus terus dipantau agar selalu tepat.

- Aspek empati

Sikap karyawan yang tidak menang sendiri, tetapi mampu menjelaskan permasalahan yang dihadapinya.

3. Apa yang menjadi standar kualitas layanan di BPR Anda ?

Yang ditekankan terus, bahwa nasabah pulang harus dengan senyum, tidak ada yang kembali dengan perasaan kecewa. Disamping itu juga mampu menunjukkan kualified, khususnya didalam menghitung bunga secara benar.

4. Apa dampak dari pemberian kualitas layanan terhadap performa BPR Anda ?

Otomatis menjadi berkembang.

5. Hambatan-hambatan apa yang Anda alami dalam rangka memberikan kualitas layanan yang prima ?

Karyawan lama kondisi psikologis di rumah, kadang-kadang terbawa sampai ke kantor. Untuk karyawan baru dalam prakteknya masih ada complain, terutama sikap-sikap dalam menghadapi nasabah.

Hambatan ekstern kalau terjadi perang suku bunga. Apabila ada berita-berita yang negatif tentang BPR.

RESPONDEN BPR KE 2 (R2)

1. Apa yang menjadi visi / misi di BPR Anda ?

Visinya menjadi BPR yang besar dan tangguh dengan pelayanan prima serta mempunyai komitmen yang tinggi terhadap nasabah, karyawan dan lingkungan dalam sektor riil guna mencapai kesejahteraan dan kemandirian.

Misinya memberikan pelayanan yang utuh menyeluruh dengan mengutamakan mutu dan kepuasan customer melalui sumber daya manusia yang profesional, berdedikasi tinggi serta mencerminkan unit yang mampu berkembang dan didukung oleh teknologi yang berkualitas tinggi dan terintegrasi dengan memperhatikan perusahaan dan lingkungan dengan motto “Setia Bersama Menuju Sukses”.

2. Strategi-strategi apa saja yang Anda lakukan dalam kaitannya dengan kualitas layanan dalam rangka memuaskan nasabah dari aspek-aspek berikut ini :

- Aspek bukti fisik

Lokasi mudah untuk dijangkau, bentuk BPR dan ruangnya dibuat nyaman. Fasilitas layanan, termasuk minuman gratis. Penampilan dari personil benar-benar diperhatikan, tidak boleh dalam keadaan kuyu khususnya yang putri.

- Aspek realibilitas

Dalam membuat produk dicari masukan keinginan nasabah, sehingga produk yang dijanjikan benar-benar diberikan sesuai dengan brosur, bukan sekedar bahasa iklan saja, agar tidak terjadi complain. Juga ada transparansi baik keuntungan dan kerugian dari produk disampaikan. Disamping itu, pemegang saham / direksi yang mempunyai banyak relasi, dengan mengikuti berbagai acara-acara.

- Aspek daya tanggap

- Aspek jaminan

Adanya LPS menambah kepercayaan dan memberikan special rate untuk nasabah tertentu.

- Aspek empati

Distandardkan, baik mulai mengenal telpon. Mengenal nama customer diusahakan untuk bisa dilakukan.

3. Apa yang menjadi standar kualitas layanan di BPR Anda ?

Nasabah menjadi puas, dan tetap kembali walaupun ada tawaran dari bank lain.

4. Apa dampak dari pemberian kualitas layanan terhadap performa BPR Anda ?

Asset meningkat lagi, terbukti dengan banyaknya lembaga keuangan yang kondisinya negatif, BPR ini masih dipercaya. Bahkan sebelum LPS beroperasi, nasabah tetap mempercayainya.

5. Hambatan-hambatan apa yang Anda alami dalam rangka memberikan kualitas layanan yang prima ?

Karakter dan budaya nasabah tertentu menghabiskan waktu lebih lama melebihi standar yang ditentukan. Adanya listrik yang sering mati, sehingga mengganggu layanan.



- Aspek daya tanggap

Melayani dengan bersabar. Introspeksi diri apabila ada complain nasabah.

- Aspek jaminan

Strategi menyimpan rahasia nasabah, ada ruangan khusus untuk menyimpan berkas.

- Aspek empati

Berasal dari masyarakat kembali kepada masyarakat. Harus melayani dengan baik, tulus dan senyum. Pada waktu nasabah datang harus di "wong" ke (dihargai) dan disapa, setelah itu baru ditanyakan kebutuhannya. Direksi bisa ditemui setiap waktu. Juga disediakan ruang khusus untuk melayani nasabah yang membutuhkan.

3. Apa yang menjadi standar kualitas layanan di BPR Anda ?

Jujur dan disiplin.

4. Apa dampak dari pemberian kualitas layanan terhadap performa BPR Anda ?

Nasabah menjadi bertambah kerasan.

5. Hambatan-hambatan apa yang Anda alami dalam rangka memberikan kualitas layanan yang prima ?

Faktor hambatan utama adalah persaingan yang kadang tidak wajar.

RESPONDEN BPR KE 4 (R4)

1. Apa yang menjadi visi / misi di BPR Anda ?

Visinya menjadi BPR terbesar, tumbuh, berkembang secara wajar dan tentunya sehat. Misinya menjadi bank intermediasi dana masyarakat kecil dan menengah.

2. Strategi-strategi apa saja yang Anda lakukan dalam kaitannya dengan kualitas layanan dalam rangka memuaskan nasabah dari aspek-aspek berikut ini :

- Aspek bukti fisik

Aspek fisik tetap diperhatikan. Dari tingkat pesuruh sampai pesuruh memakai pakaian yang sama. Penerapan keterbukaan juga bisa dilihat dari ruangan yang tidak ada sekat-sekat.

- Aspek realibilitas

Kepuasan nasabah diutamakan. Ide-ide produk dikembangkan dari atas maupun dari bawah yang dibutuhkan masyarakat, dan ada divisi sendiri yang menghitung untuk didiskusikan agar menjadi BPR pionir.

- Aspek daya tanggap

BPR bersedia membantu di luar waktu layanan. Karena complain dianggap penting, tahun 2005 ada divisi khusus bagian Complain dan Pengembangan, langsung di bawah direksi.

- Aspek jaminan

Kinerja bank ditekankan selalu sehat, tidak hanya memandangi jaminan pemerintah, tetapi kinerja BPR sendiri. Pengaturan likuiditas dijaga ketat sekali, sehingga tidak ada komplain dari nasabah. BPR membuka 10 rekening di bank umum a/n. BPR dalam rangka menanggapi kebutuhan nasabah untuk transaksi besar cukup dengan selembar cek, termasuk bantuan pemindahbukuan. Juga BPR sudah memiliki sertifikat ISO 9001-2000 (satu-satunya BPR di Indonesia). Yang ditonjolkan adalah sistem, jangan sampai ada one-man-show.

- Aspek empati

Aspek empati menjadi tekanan pertama, karena dari awal kenalan dengan nasabah, BPR berusaha menjelaskan sedetail mungkin. Berusaha Menerapkan KYC yang cukup baik, sehingga pendekatan personal yang paling utama. Dalam mencari nasabah baru, diperoleh dari pengembangan nasabah lama, dengan model referensi, khususnya nasabah yang tidak mendasarkan pada spekulasi bunga. Bahkan diterapkan satu bunga, baik kecil maupun besar bunganya sama. Juga suara dari nasabah lebih penting. Nasabah yang sudah lama yang loyal, diajak diskusi, nanti akan bersuara di lapangan. Pelayanan dari hati ke hati, dikirim ucapan selamat ulang tahun.

3. Apa yang menjadi standar kualitas layanan di BPR Anda ?

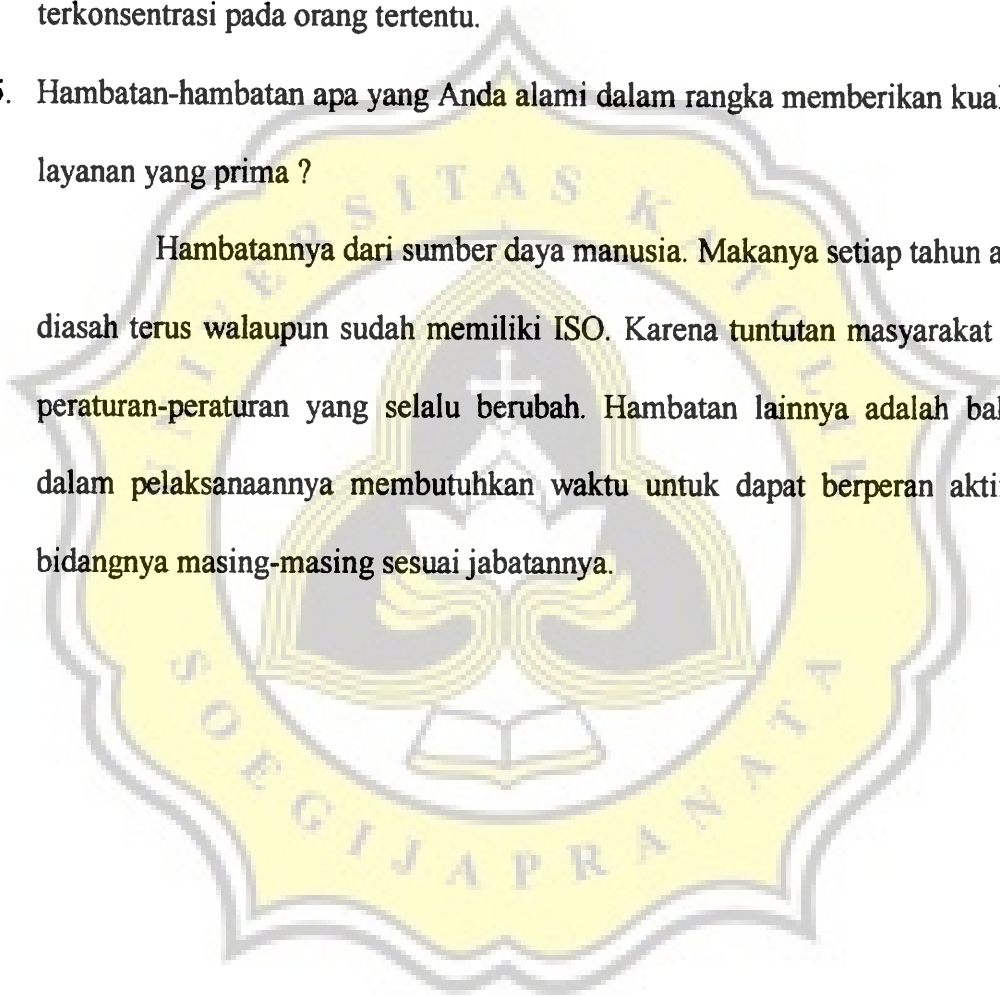
Ukuran-ukuran yang dipakai adalah banyak sedikitnya complain. Sebatas untuk complain kualitas layanan akan diperbaiki, sedangkan untuk sistem akan dipakai sebagai masukan.

4. Apa dampak dari pemberian kualitas layanan terhadap performa BPR Anda ?

Dampaknya adalah kepercayaan, karena yang masuk adalah dana-dana kecil dari masyarakat sampai ke kampung-kampung, bukan terkonsentrasi pada orang tertentu.

5. Hambatan-hambatan apa yang Anda alami dalam rangka memberikan kualitas layanan yang prima ?

Hambatannya dari sumber daya manusia. Makanya setiap tahun akan diasah terus walaupun sudah memiliki ISO. Karena tuntutan masyarakat dan peraturan-peraturan yang selalu berubah. Hambatan lainnya adalah bahwa dalam pelaksanaannya membutuhkan waktu untuk dapat berperan aktif di bidangnya masing-masing sesuai jabatannya.



RESPONDEN BPR KE 5 (R5)

1. Apa yang menjadi visi / misi di BPR Anda ?

Visinya menjadi BPR yang besar, sehat, profitable, terpercaya serta bermanfaat bagi masyarakat banyak dengan dukungan SDM yang unggul dan profesional. Misinya menyediakan layanan perbankan yang profesional dan berkualitas dalam upaya mendukung usaha UKM dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat pada umumnya.

2. Strategi-strategi apa saja yang Anda lakukan dalam kaitannya dengan kualitas layanan dalam rangka memuaskan nasabah dari aspek-aspek berikut ini :

- Aspek bukti fisik

Kepercayaan muncul dari penampilan kantor, semenjak berdiri sudah melakukan renovasi sebanyak 3 kali, dari 1 gedung menjadi 3 gedung. Semua itu demi kenyamanan pelayanan nasabah.

- Aspek realiabilitas

Kepercayaan atau kesungguhan janji, mengutamakan komitmen, betul-betul menjadi pegangan. Pembinaan dari karyawan, pola pikir dan sikapnya. Berpola pikir positif dan sikap moral yang baik, dengan mengadakan pelatihan rutin. Juga nasabah sudah kenal baik dengan pemegang saham dan pengurus.

- Aspek daya tanggap

Jemput bola, termasuk layanan diluar jam kerja. Karyawan diajak berpikir positif untuk diajak maju, dan melakukannya dengan senang hati. Disediakan fasilitas ATM (*Angkat Tinggal Melayu*) untuk meyakinkan kesiapan dana dan layanan yang cepat dan tanggap.

- Aspek jaminan

Ikut penjaminan oleh LPS.

- Aspek empati

Fleksibilitas layanan (break deposito).

3. Apa yang menjadi standar kualitas layanan di BPR Anda ?

5 S, Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Serious , bukan hanya dilakukan oleh karyawan saja tetapi sampai tingkat direksi.

4. Apa dampak dari pemberian kualitas layanan terhadap performa BPR Anda ?

Dampak tidak dirasakan sekaligus, secara bertahap dari pengumpulan dana tidak mengkuatirkan. Dengan rate rendah tetap mendapatkan customer. Harga bukan yang utama, tetapi dengan layanan dapat menciptakan customer loyalty. Dana yang terkumpul cukup besar dampak dari pelayanan yang bisa diandalkan.

5. Hambatan-hambatan apa yang Anda alami dalam rangka memberikan kualitas layanan yang prima ?

Menghadapi banyak orang, sebgus apapun layanan kita tetap ada komplain, apalagi ada ketentuan dari BI tentang KYC (Know Your Customer). Atas nasabah yang complain, diberi tempat khusus di ruangan

atas. Staf kadang-kadang sibuk, kadang-kadang tidak sempat mengurus nasabah dengan baik. Direksi memberikan contoh melayani nasabah dan mengadakan meeting untuk menampung berbagai keluhan yang ada, termasuk untuk meninjau kebijakan-kebijakan yang sudah tidak sesuai dengan kondisi saat ini.



RESPONDEN BPR KE 6 (R6)

1. Apa yang menjadi visi / misi di BPR Anda ?

Visinya menjadi BPR yang sehat dan menjadi mitra nasabah. Misinya dalam rangka mengembangkan perekonomian dan memenuhi kebutuhan nasabah. Jadi menjadikan BPR yang sehat dan mendapat keuntungan bagi masyarakat, pemilik dan pengurus. Misinya dalam rangka membangun ekonomi masyarakat sekitar yang dapat membantu kebutuhan mereka.

2. Strategi-strategi apa saja yang Anda lakukan dalam kaitannya dengan kualitas layanan dalam rangka memuaskan nasabah dari aspek-aspek berikut ini :

- Aspek bukti fisik

Berusaha untuk mengembangkan fisik dengan memperluas kantor, sehingga kantor dan parkirnya luas dan layanan menjadi baik. Juga tempatnya, nasabah dapat melihat layanan menjadi baik. Penampilan karyawan dandanannya diatur seragam dan cara berpakaianya, sesuai aturan BPR. Juga memakai konsultan luar tentang cara berpakaian.

- Aspek realibilitas

Produk-produk dikembangkan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang terjadi pada saat ini. Menyediakan layanan yang lain dari BPR lain. Juga meyakinkan dengan melihat dari pengurus dan pemegang saham yang benar-benar mengelola BPR secara profesional.

4. Apa dampak dari pemberian kualitas layanan terhadap performa BPR Anda ?

Ada BPR yang sampai masalah pribadipun diperhatikan. Para customer merasa senang, sehingga meningkat terus deposannya.

5. Hambatan-hambatan apa yang Anda alami dalam rangka memberikan kualitas layanan yang prima ?

Persiapan dari rekan-rekan yang belum siap menerapkan SOP, karena kualitas antara satu dan yang lainnya berbeda. Ekstern dari masalah satu BPR bermasalah akan berdampak kepada BPR yang lain.



RESPONDEN BPR KE 7 (R7)

1. Apa yang menjadi visi / misi di BPR Anda ?

Visinya menjadi penyedia jasa keuangan yang terkemuka dan profesional, yang memberikan nilai lebih kepada nasabah, karyawan dan pemegang saham. Misinya menyediakan jasa layanan perbankan yang berkualitas melalui pemuasan kebutuhan pelanggan, proses yang cost effective dan personel yang produktif dan berkomitmen.

2. Strategi-strategi apa saja yang Anda lakukan dalam kaitannya dengan kualitas layanan dalam rangka memuaskan nasabah dari aspek-aspek berikut ini :

- Aspek bukti fisik

Penampilan fisik bangunan, lokasi bagus, bersih, minuman gratis dan khusus untuk nasabah prima diberikan welcome-drink. Karyawan front-office cantik-cantik.

- Aspek realibilitas

Nama grup dikenal sehingga dapat diandalkan, orangnya jujur dan dapat dipercaya yang diperoleh dari seleksi awal.

- Aspek daya tanggap

Komitmen dari awal bersedia bekerja di luar jam kerja.

- Aspek jaminan

Memberitahu ke karyawan untuk menjaga kerahasiaan bank.

- Aspek empati

Nama masing-masing deposan harus dihafal, dan diperhatikan saat ulang tahun.

3. Apa yang menjadi standar kualitas layanan di BPR Anda ?

Yang paling ujung nasabahnya setia, dan bersedia mencari customer lainnya serta customer tidak complain.

4. Apa dampak dari pemberian kualitas layanan terhadap performa BPR Anda ?

Customer menjadi enjoy, customer menunggu dengan senang dan kepercayaan nasabah meningkat.

5. Hambatan-hambatan apa yang Anda alami dalam rangka memberikan kualitas layanan yang prima ?

Awalnya mengalami hambatan, tetapi akhirnya setelah menjadi kebiasaan, bukan merupakan suatu kesulitan. Kadang-kadang ada karyawan yang melamun dan tidak fokus. Sedangkan dari segi biaya tidak ada masalah. Attitude orang ditekankan dari awal rekrutmen.

RESPONDEN BPR KE 8 (R8)

1. Apa yang menjadi visi / misi di BPR Anda ?

Mengembangkan ekonomi di Semarang khususnya di kredit konsumsi.

2. Strategi-strategi apa saja yang Anda lakukan dalam kaitannya dengan kualitas layanan dalam rangka memuaskan nasabah dari aspek-aspek berikut ini :

- Aspek bukti fisik

Penampilan gedung dan fisik serta suku bunga yang menarik.

- Aspek realibilitas

- Aspek daya tanggap

Informasi disampaikan se jelas mungkin ke nasabah, mulai produk dan suku bunganya. Khusus pengambilan besar di hari Sabtu, dapat dibayarkan menggunakan cek/giro untuk dicairkan Seninnya dengan tambahan bunga selama 2 hari.

- Aspek jaminan

Menjaga kesehatan BPR. Dengan pemberian kredit yang hati-hati, sehingga diharapkan pokoknya kembali, dan ini menjadi pertimbangan para deposan bahwa dananya akan kembali juga. LPS merupakan jalan terakhir. Deposito masih dikendalikan langsung oleh direksi.

- Aspek empati

3. Apa yang menjadi standar kualitas layanan di BPR Anda ?

4. Apa dampak dari pemberian kualitas layanan terhadap performa BPR Anda ?

Nasabah menjadi tenang dan kredibilitasnya meningkat.

5. Hambatan-hambatan apa yang Anda alami dalam rangka memberikan kualitas layanan yang prima ?

Masyarakat tetap menganggap bank umum lebih unggul dibandingkan BPR.



RESPONDEN BPR KE 9 (R9)

1. Apa yang menjadi visi / misi di BPR Anda ?

Visi : tumbuh dan maju bersama pengusaha, BPR support pengusaha untuk mencapai sukses. Misinya menggerakkan sektor riil melalui dukungan finance dari bank kecil yang tidak mampu dilayani bank umum.

2. Strategi-strategi apa saja yang Anda lakukan dalam kaitannya dengan kualitas layanan dalam rangka memuaskan nasabah dari aspek-aspek berikut ini :

- Aspek bukti fisik

Menarik dana yang tidak dilakukan oleh bank umum.

- Aspek realiabilitas

Masih mengandalkan nama direksi, komisaris dan pemegang saham.

- Aspek daya tanggap

Tidak melayani deposit diluar jam kerja.

- Aspek jaminan

- Aspek empati

Faktor empati dan hubungan emosional, serta service khusus.

3. Apa yang menjadi standar kualitas layanan di BPR Anda ?

Cepat, ramah dan selalu memberikan solusi.

4. Apa dampak dari pemberian kualitas layanan terhadap performa BPR Anda ?

Layanan seperti itu diartikan over service yang berdampak kepada BPR. Positifnya next time adanya repeat order.

5. Hambatan-hambatan apa yang Anda alami dalam rangka memberikan kualitas layanan yang prima ?

Bank ini bukan konsep sebuah bank, karena keterbatasan tempat, sehingga hambatan dari aspek fisik cukup banyak. Juga dari SDM masih ada hambatan, diatasi melalui pelatihan dan coaching oleh direksi.



RESPONDEN BPR KE 10 (R10)

1. Apa yang menjadi visi / misi di BPR Anda ?

Ingin menjadikan BPR kuat dan besar, menjadi 3 besar untuk kota Semarang, meskipun usianya belum ada 2 tahun.

2. Strategi-strategi apa saja yang Anda lakukan dalam kaitannya dengan kualitas layanan dalam rangka memuaskan nasabah dari aspek-aspek berikut ini :

- Aspek bukti fisik

Lingkungan tanah mas mudah dijangkau dan dikenal.

- Aspek realibilitas

Menyediakan layanan perbankan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Nasabah dari ekonomi rendah sampai menengah, harus mengikuti polanya dan tetap mengacu aturan BI. Nama-nama pemegang saham dan pengurus menjadi jaminan.

- Aspek daya tanggap

Siap bila dibutuhkan nasabah atas keluhan, ide dan tanggapan demi kemajuan bersama. Siap melayani nasabah sampai puas, baik meliputi kebutuhan layanan, keluhan demi kebutuhan bersama, bisa lebih dari jam kerja. Telpon di rumah sampai dengan jam 12 malam untuk sementara untuk direksi.

- Aspek jaminan

Memberi rasa aman kepada nasabah dengan informasi harus betul dan data komplit. Nasabah dapat tidur nyenyak karena merasa aman dan didukung personil dapat diandalkan.

- Aspek empati

Nasabah seakan tidak ingin pulang dengan pelayanan yang baik dan keramahan personal.

3. Apa yang menjadi standar kualitas layanan di BPR Anda ?

Semua personil mempunyai kemampuan yang merata sesuai dengan porsinya masing-masing karyawan. Dengan memberikan pelatihan. Juga mampu berbahasa yang santun baik terhadap nasabah besar maupun kecil. Mengusahakan produk-produk lain yang dibutuhkan nasabah.

4. Apa dampak dari pemberian kualitas layanan terhadap performa BPR Anda ?

Mencari dampak positif, harus maju dan jumlah nasabah naik dan laba serta kesejahteraan karyawan terpenuhi. Total asset kurang dari 2 tahun sudah mencapai 8,5 miliar.

5. Hambatan-hambatan apa yang Anda alami dalam rangka memberikan kualitas layanan yang prima ?

Karena menyenangkan bidang ini dirasa tidak ada hambatan, karena senang pekerjaan. Dengan membantu orang lain merasa puas, perkembangan BPR melonjak. Jadi tidak akan dilihat segi negatifnya.

Lampiran 4

Informasi umum BPR non BKK di kota Semarang



Informasi Umum BPR non BKK di Kota Semarang

NO	NAMA BPR	MULAI OPERASI	CABANG / K. KAS	JUMLAH KARYAWAN	SUSUNAN DIREKSI	SUSUNAN KOMISARIS
1	BPR. Gunung Kawi	28 Agustus 1971	2	51	H. Said Hartono & Moh. Husein	Sucipto, SH, Machfud Iskandar & Tasrip
2	BPR. Setia Karib Abadi	Oktober 1992	3	64	Hj. Gaty Sari CH, SH.MM & Yulianto Imam Suiswan	Adi Riris Wibowo & Suparwo
3	BPR. Gunung Merbabu	29 September 1971	1	34	Badrudin & Tien Supriyantini	Paijan HS & Hj. Sri Wahyuni
4	BPR. Weleri Makmur	Desember 1989	6	78	Tanudjan Sugiarto & Hendradi	Soesiani Moestika & Yenny Basuki
5	BPR. Gunung Rizki Pusakatama	1 Agustus 2000	1	38	Siswanto Akwan & JB. Eko Hari Wibowo, SE.	R.Y. Kristian Hardianto, SH.
6	BPR. Mandiri Artha Abadi	21 Oktober 2003	1	33	Ir. Soejanto & Teguh Sumaryono, SE.	Hengky Tanto S.
7	BPR. Restu Artha Makmur	September 2003	-	34	Susilo Winarko & Heru Peristiwanto	Santoso Sugiarto & Ratnawati
8	BPR. Semarang Margatama Gunada	18 Pebruari 2004	-	16	Heryanto Joko Siswanto & Vronsky C. Sahetapy	Suparwo Susmono & Pudjo Kunarto
9	BPR. Adil Jaya Artha	Mei 2004	-	9	Arifin A & Wahyu Wijatmiko	Agus Tjondro W. & Destian Evantaka
10	BPR. Artha Tanah Mas	21 September 2004	-	12	Joko Kistono & Wiyono, SE.	Andreas Herryanto & Amiral Santoso

Lampiran 5



DATE: 09/27/2006

TIME: 06:28

P R E L I S 2.54

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., 1981-2002
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:\DATALISREL\ANDREAS.PR2:

!PRELIS SYNTAX: Can be edited
SY='C:\DATALISREL\ANDREAS.PSF'
OU MA=CM XT

Total Sample Size = 131

Univariate Summary Statistics for Continuous Variables

Variable	Mean	St. Dev.	T-Value	Skewness	Kurtosis	Minimum Freq.	Maximum Freq.
x1	6.221	1.179	60.417	-2.645	8.504	1.000	3
x2	6.130	1.041	67.415	-1.803	4.757	1.000	1
x3	6.160	0.849	83.080	-0.927	0.796	3.000	1
x4	6.206	0.998	71.187	-1.888	5.509	1.000	1
x5	6.229	0.908	78.536	-1.975	7.620	1.000	1
x6	6.244	0.692	103.336	-0.649	0.384	4.000	2
x7	6.313	0.795	90.885	-1.184	1.705	3.000	1
x8	6.443	0.714	103.242	-1.146	0.880	4.000	2
x9	6.275	0.713	100.713	-0.716	0.226	4.000	2
x10	6.374	0.660	110.494	-0.745	0.233	4.000	1
x11	5.725	1.228	53.352	-1.811	3.614	1.000	1
x12	6.252	0.807	88.657	-1.205	2.357	3.000	2
x13	6.084	0.877	79.365	-1.761	7.585	1.000	1
x14	6.321	0.971	74.514	-2.375	8.642	1.000	1
x15	6.328	0.818	88.597	-1.275	1.770	3.000	1
x16	6.260	0.760	94.213	-0.796	0.195	4.000	3
x17	6.344	0.935	77.689	-2.692	10.883	1.000	1
x18	6.427	0.734	100.210	-1.107	0.610	4.000	2
x19	6.130	0.808	86.870	-1.754	6.166	2.000	1
x20	6.191	0.814	87.002	-2.274	11.871	1.000	1
x21	6.397	0.730	100.237	-0.898	-0.119	4.000	1
x22	6.252	0.844	84.744	-2.298	10.870	1.000	1
x23	6.328	0.684	105.836	-0.819	0.684	4.000	2
x24	6.252	0.694	103.046	-0.384	-0.881	5.000	19
x25	6.252	0.727	98.442	-0.549	-0.487	4.000	1
x26	6.290	0.707	101.832	-0.613	-0.283	4.000	1

0	0.0	4.600	
11	8.4	4.900	□□□□□
0	0.0	5.200	
0	0.0	5.500	
45	34.4	5.800	□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□
0	0.0	6.100	
0	0.0	6.400	
73	55.7	6.700	□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□

x9

Frequency	Percentage	Lower Class Limit	
2	1.5	4.000	□
0	0.0	4.300	
0	0.0	4.600	
14	10.7	4.900	□□□□□□□□
0	0.0	5.200	
0	0.0	5.500	
61	46.6	5.800	□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□
0	0.0	6.100	
0	0.0	6.400	
54	41.2	6.700	□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□

x10

Frequency	Percentage	Lower Class Limit	
1	0.8	4.000	
0	0.0	4.300	
0	0.0	4.600	
10	7.6	4.900	□□□□□□
0	0.0	5.200	
0	0.0	5.500	
59	45.0	5.800	□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□
0	0.0	6.100	
0	0.0	6.400	
61	46.6	6.700	□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□

x11

Frequency	Percentage	Lower Class Limit	
1	0.8	1.000	
6	4.6	1.600	□□□□
0	0.0	2.200	
2	1.5	2.800	□
5	3.8	3.400	□□
0	0.0	4.000	
19	14.5	4.600	□□□□□□□□□□
0	0.0	5.200	
70	53.4	5.800	□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□
28	21.4	6.400	□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□

x12

Frequency	Percentage	Lower Class Limit	
2	1.5	3.000	□
0	0.0	3.400	
0	0.0	3.800	
0	0.0	4.200	
18	13.7	4.600	□□□□□□□□□□
0	0.0	5.000	
0	0.0	5.400	
54	41.2	5.800	□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□
0	0.0	6.200	
57	43.5	6.600	□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□

x13

Frequency	Percentage	Lower Class Limit	
1	0.8	1.000	
0	0.0	1.600	
0	0.0	2.200	
0	0.0	2.800	
0	0.0	3.400	
3	2.3	4.000	□
21	16.0	4.600	□□□□□□□□□□

0	0.0	5.200	
63	48.1	5.800	████████████████████████████████████████████████████████████████████████████████
43	32.8	6.400	████████████████████████████████████████████

x14

Frequency	Percentage	Lower Class Limit	
1	0.8	1.000	
1	0.8	1.600	
0	0.0	2.200	
0	0.0	2.800	
3	2.3	3.400	□
0	0.0	4.000	
13	9.9	4.600	████████
0	0.0	5.200	
43	32.8	5.800	████████████████████████████████████████████
70	53.4	6.400	████████████████████████████████████████████████████████████████████████████████

x15

Frequency	Percentage	Lower Class Limit	
1	0.8	3.000	
0	0.0	3.400	
3	2.3	3.800	□
0	0.0	4.200	
14	10.7	4.600	████████
0	0.0	5.000	
0	0.0	5.400	
47	35.9	5.800	████████████████████████████████████████████
0	0.0	6.200	
66	50.4	6.600	████████████████████████████████████████████████████████████████████████████████

x16

Frequency	Percentage	Lower Class Limit	
3	2.3	4.000	□□
0	0.0	4.300	
0	0.0	4.600	
16	12.2	4.900	████████
0	0.0	5.200	
0	0.0	5.500	
56	42.7	5.800	████████████████████████████████████████████████████████████████████████████████
0	0.0	6.100	
0	0.0	6.400	
56	42.7	6.700	████████████████████████████████████████████████████████████████████████████████

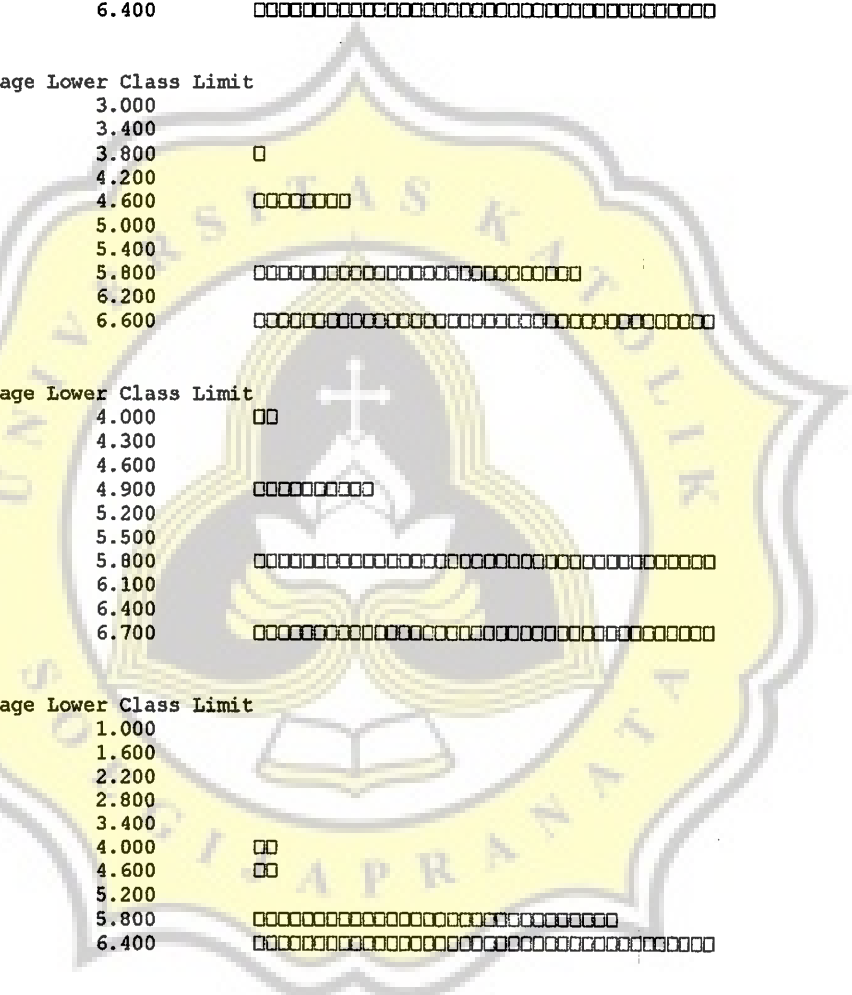
x17

Frequency	Percentage	Lower Class Limit	
1	0.8	1.000	
1	0.8	1.600	
0	0.0	2.200	
0	0.0	2.800	
0	0.0	3.400	
4	3.1	4.000	□□
5	3.8	4.600	□□
0	0.0	5.200	
53	40.5	5.800	████████████████████████████████████████████
67	51.1	6.400	████████████████████████████████████████████████████████████████████████████████

x18

Frequency	Percentage	Lower Class Limit	
2	1.5	4.000	□
0	0.0	4.300	
0	0.0	4.600	
13	9.9	4.900	████████
0	0.0	5.200	
0	0.0	5.500	
43	32.8	5.800	████████████████████████████████████████████
0	0.0	6.100	
0	0.0	6.400	
73	55.7	6.700	████████████████████████████████████████████████████████████████████████████████

x19



0	0.0	5.800	
60	45.8	6.000	████████████████████████████████████████████
0	0.0	6.200	
0	0.0	6.400	
0	0.0	6.600	
52	39.7	6.800	██████████████████████████████████████

x25

Frequency Percentage Lower Class Limit

1	0.8	4.000	
0	0.0	4.300	
0	0.0	4.600	
19	14.5	4.900	██████████████
0	0.0	5.200	
0	0.0	5.500	
57	43.5	5.800	████████████████████████████████████████████
0	0.0	6.100	
0	0.0	6.400	
54	41.2	6.700	██████████████████████████████████████

x26

Frequency Percentage Lower Class Limit

1	0.8	4.000	
0	0.0	4.300	
0	0.0	4.600	
16	12.2	4.900	██████████
0	0.0	5.200	
0	0.0	5.500	
58	44.3	5.800	████████████████████████████████████████████
0	0.0	6.100	
0	0.0	6.400	
56	42.7	6.700	██████████████████████████████████████

Covariance Matrix

	x1	x2	x3	x4	x5	x6
x1	1.389					
x2	0.771	1.083				
x3	0.303	0.533	0.720			
x4	0.446	0.496	0.436	0.996		
x5	0.226	0.524	0.401	0.414	0.824	
x6	0.161	0.253	0.376	0.280	0.321	0.478
x7	0.338	0.459	0.365	0.350	0.459	0.300
x8	0.355	0.404	0.375	0.339	0.329	0.260
x9	0.246	0.341	0.333	0.228	0.229	0.240
x10	0.255	0.313	0.293	0.368	0.321	0.269
x11	0.392	0.405	0.406	0.411	0.463	0.268
x12	0.151	0.267	0.344	0.378	0.311	0.284
x13	0.535	0.304	0.317	0.313	0.242	0.241
x14	0.436	0.550	0.325	0.310	0.272	0.183
x15	0.265	0.457	0.309	0.263	0.317	0.235
x16	0.219	0.389	0.335	0.238	0.332	0.267
x17	0.470	0.655	0.283	0.383	0.521	0.208
x18	0.358	0.490	0.308	0.427	0.401	0.233
x19	0.286	0.406	0.325	0.342	0.201	0.253
x20	0.104	0.137	0.246	0.137	0.179	0.176
x21	0.227	0.356	0.359	0.464	0.285	0.256
x22	0.151	0.352	0.259	0.309	0.465	0.238
x23	0.273	0.457	0.309	0.355	0.355	0.212
x24	0.328	0.421	0.321	0.332	0.242	0.192
x25	0.328	0.429	0.344	0.348	0.257	0.192
x26	0.343	0.447	0.345	0.294	0.287	0.221

Covariance Matrix

x7	x8	x9	x10	x11	x12
----	----	----	-----	-----	-----

	6.313	6.443	6.275	6.374	5.725	6.252
--	-------	-------	-------	-------	-------	-------

Means

	x13	x14	x15	x16	x17	x18
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
	6.084	6.321	6.328	6.260	6.344	6.427

Means

	x19	x20	x21	x22	x23	x24
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
	6.130	6.191	6.397	6.252	6.328	6.252

Means

	x25	x26
	-----	-----
	6.252	6.290

Standard Deviations

	x1	x2	x3	x4	x5	x6
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
	1.179	1.041	0.849	0.998	0.908	0.692

Standard Deviations

	x7	x8	x9	x10	x11	x12
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
	0.795	0.714	0.713	0.660	1.228	0.807

Standard Deviations

	x13	x14	x15	x16	x17	x18
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
	0.877	0.971	0.818	0.760	0.935	0.734

Standard Deviations

	x19	x20	x21	x22	x23	x24
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
	0.808	0.814	0.730	0.844	0.684	0.694

Standard Deviations

	x25	x26
	-----	-----
	0.727	0.707

The Problem used 61936 Bytes (= 0.1% of available workspace)

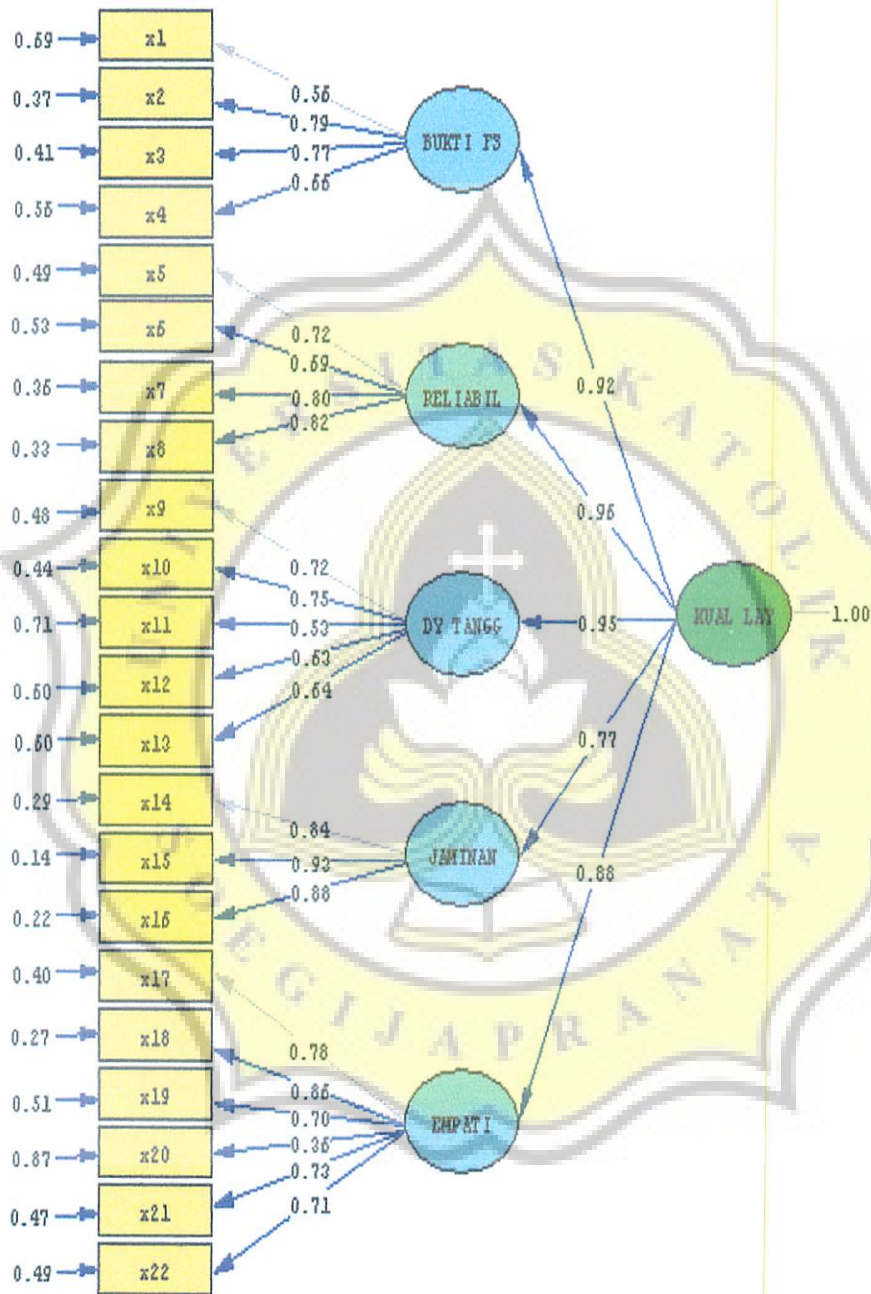
Lampiran 6

Confirmatory factor analysis

konstruk kualitas layanan



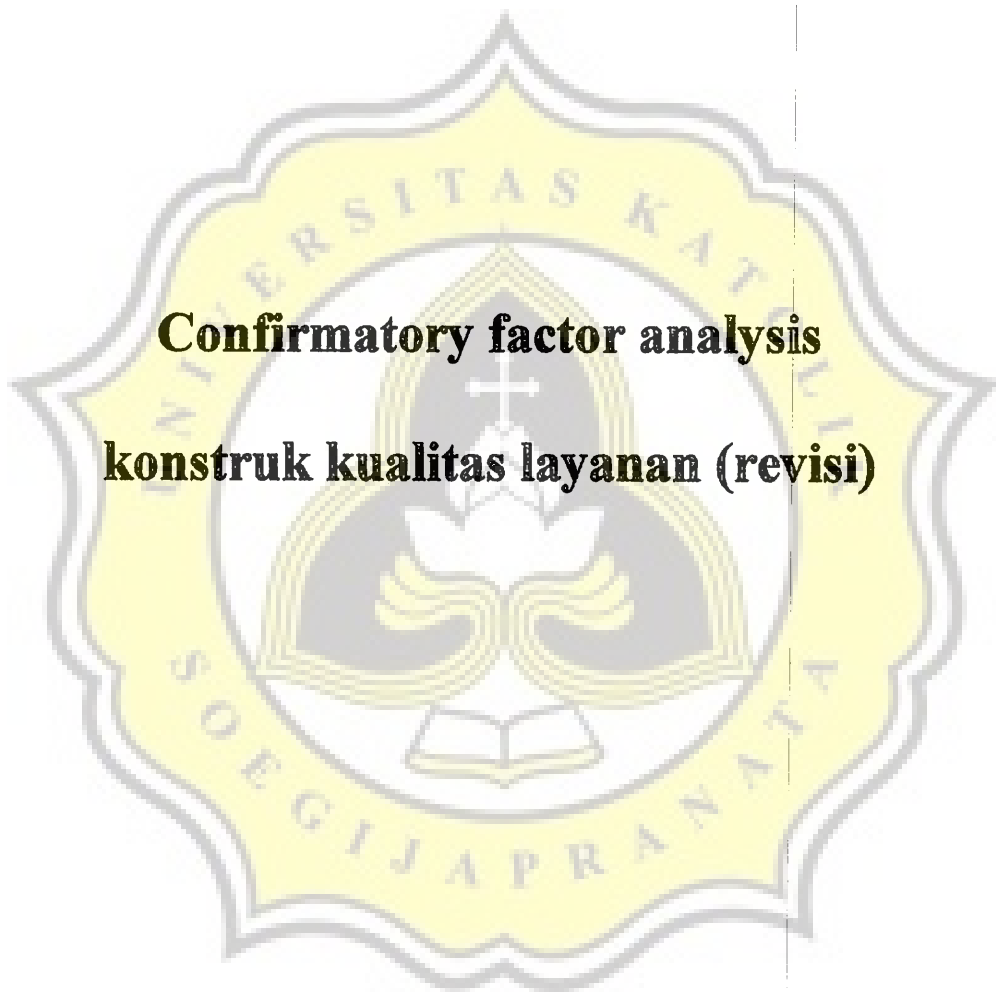
Confirmatory Factor Analysis Konstruk Kualitas Layanan



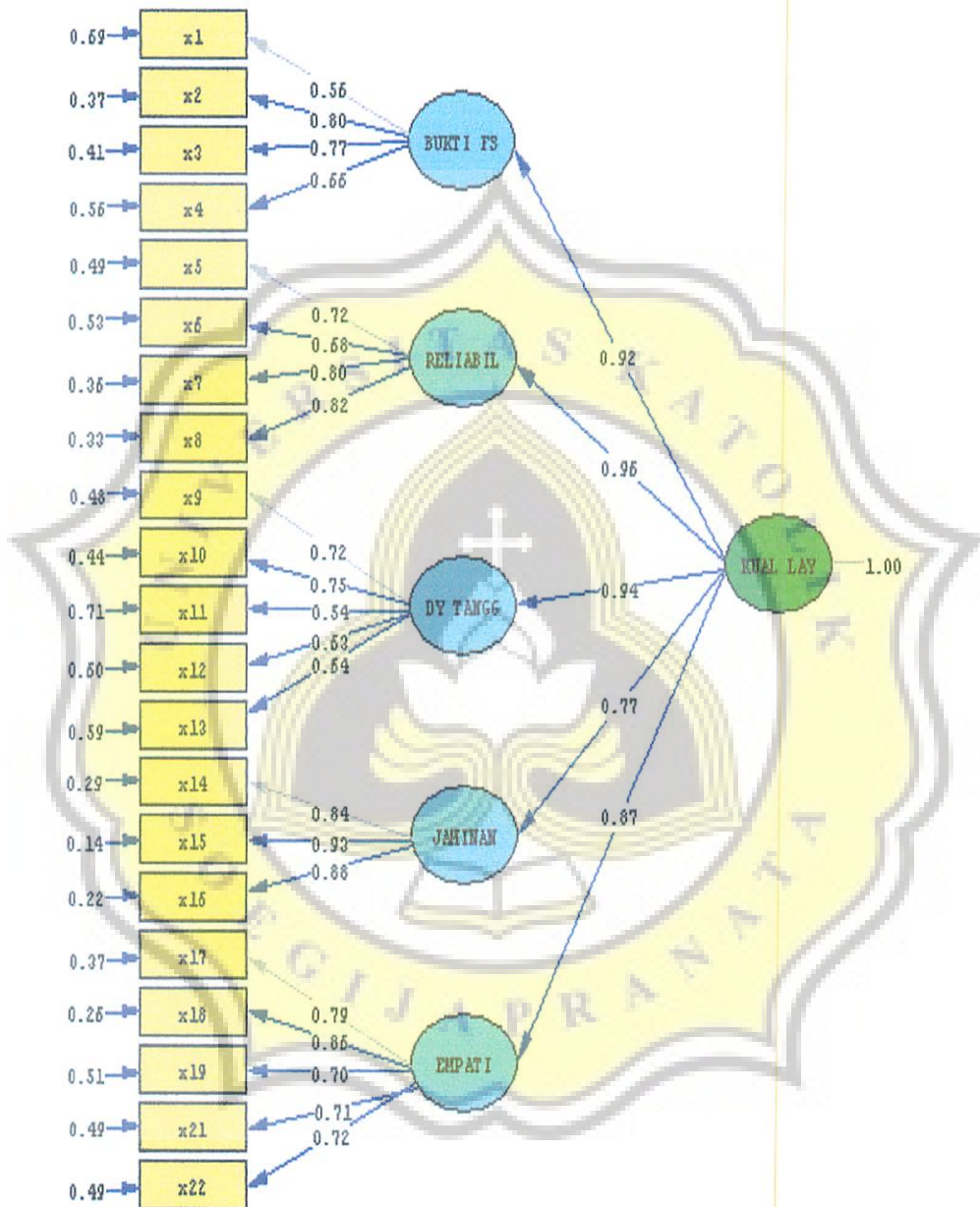
Chi-Square=234.37, df=204, P-value=0.07111, RMSEA=0.034

Lampiran 7

**Confirmatory factor analysis
konstruk kualitas layanan (revisi)**



Confirmatory Factor Analysis Konstruk Kualitas Layanan (Revisi)



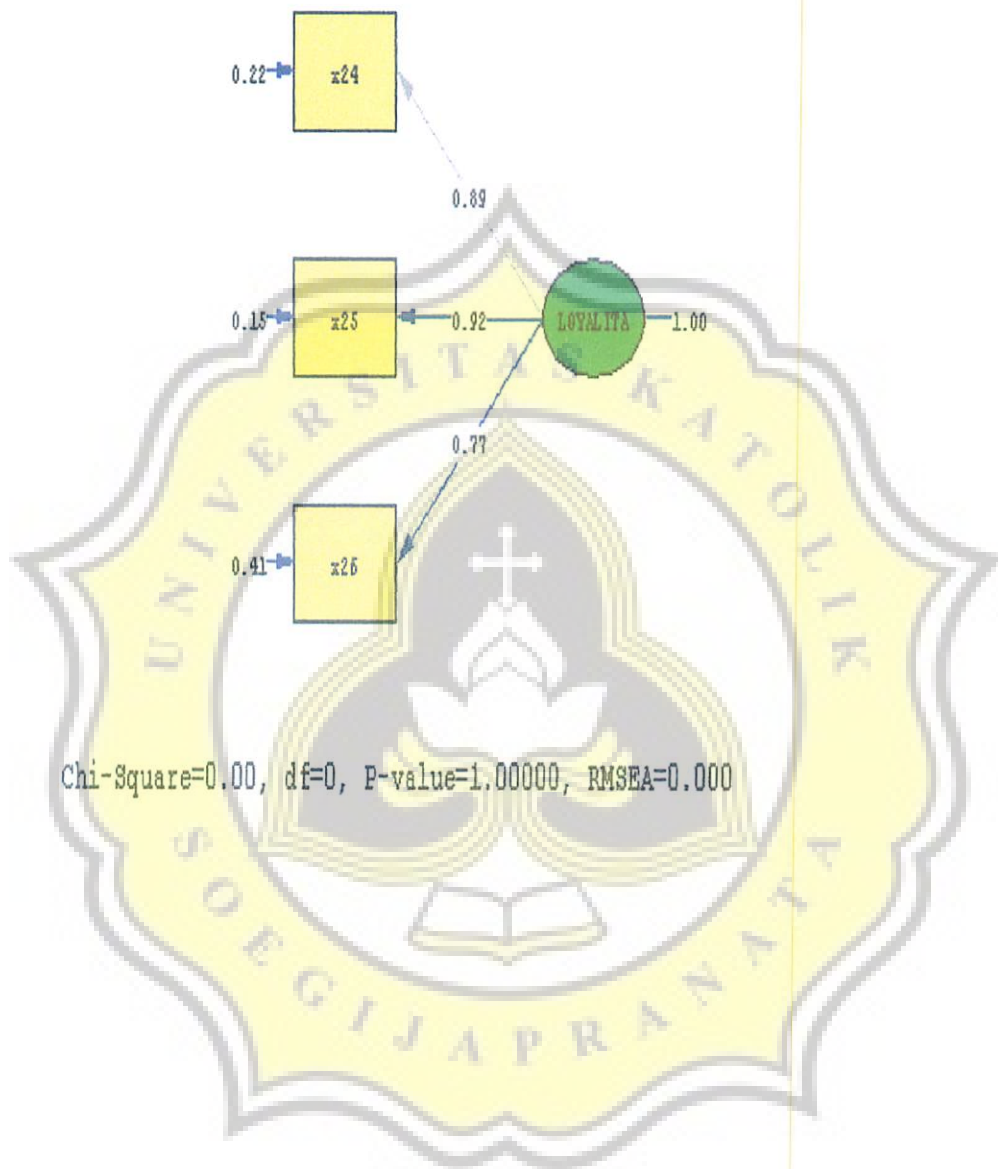
Chi-Square=204.53, df=184, P-value=0.14290, RMSEA=0.029

Lampiran 8

Confirmatory factor analysis konstruk loyalitas



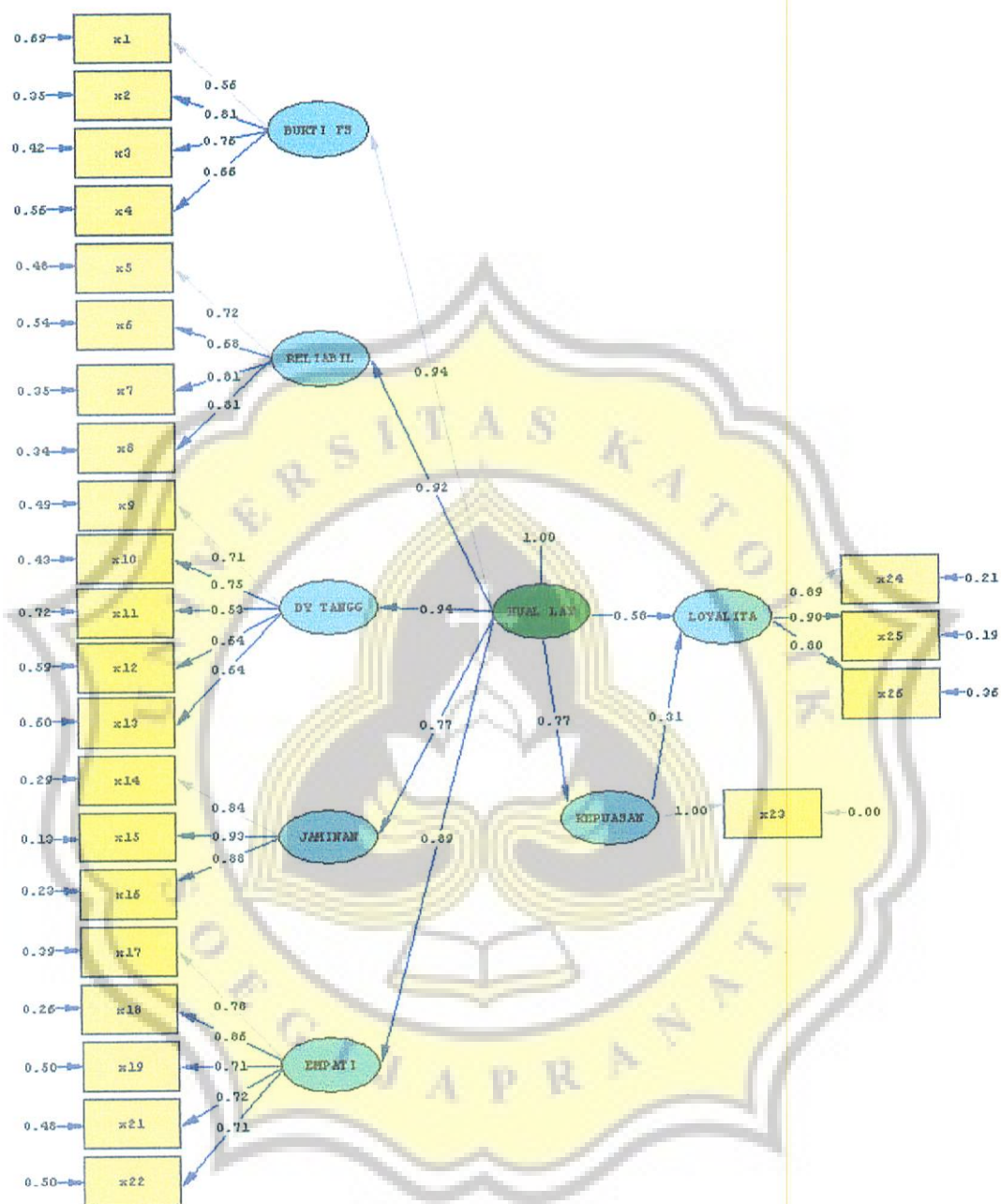
Confirmatory Factor Analysis Konstruk Loyalitas



Lampiran 9

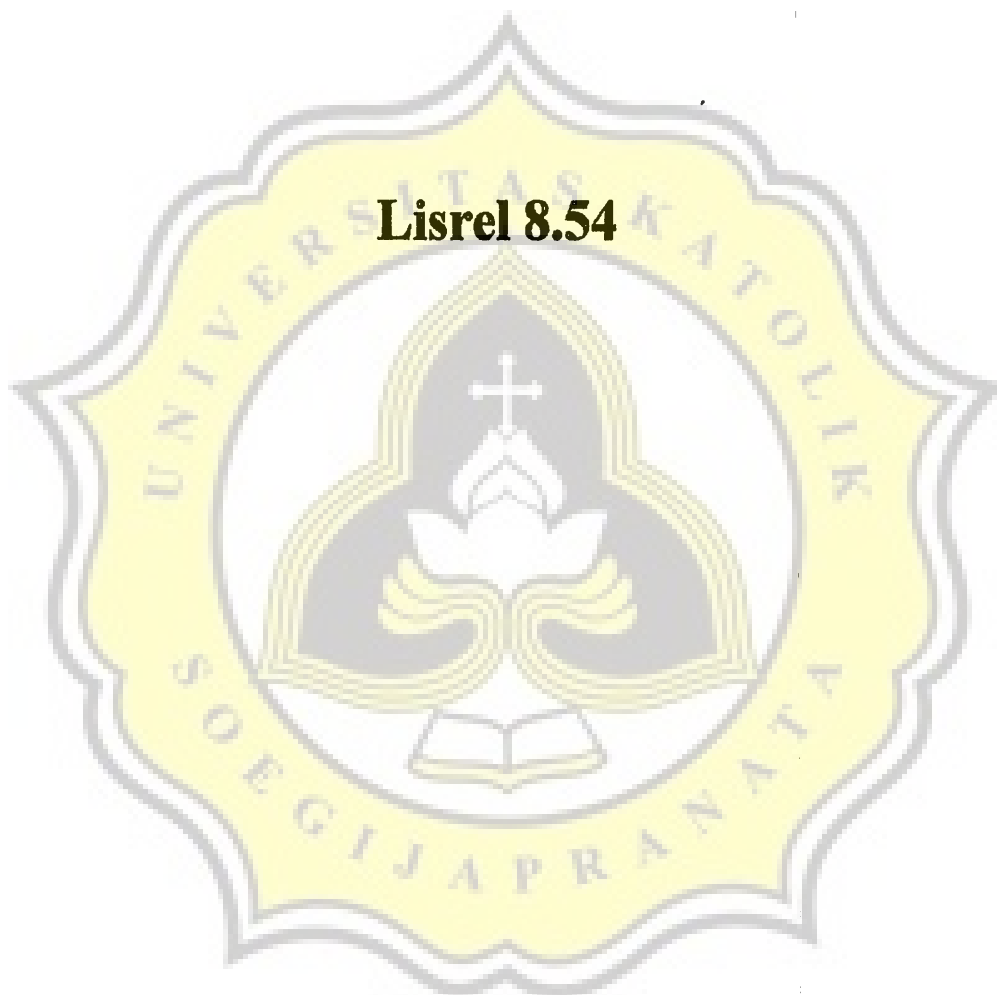


Full Model SEM



Chi-Square=284.72, df=268, P-value=0.23075, RMSEA=0.022

Lampiran 10



DATE: 9/27/2006
 TIME: 7:13

L I S R E L 8.54

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., 1981-2002
 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:\DATALISREL\SEM.spj:

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah
 Observed Variables

x1 x2 x3 x4 x5 x6 x7 x8 x9 x10
 x11 x12 x13 x14 x15 x16 x17 x18 x19
 x20 x21 x22 x23 x24 x25 x26

Covariance Matrix from file C:\DATALISREL\kovarians.cov
 Asymptotic Covariance Matrix From File c:\DATALISREL\asytot.acm
 Sample Size = 131

Latent Variables 'BUKTI FSK' RELIABILITAS 'DY TANGGAP' JAMINAN EMPATI KEPUASAN
 LOYALITAS 'KUAL LAY'

Relationships

x1 = 1.00*'BUKTI FSK'
 x2 = 'BUKTI FSK'
 x3 = 'BUKTI FSK'
 x4 = 'BUKTI FSK'

x5 = 1.00*RELIABILITAS
 x6 = RELIABILITAS
 x7 = RELIABILITAS
 x8 = RELIABILITAS

x9 = 1.00*'DY TANGGAP'
 x10 = 'DY TANGGAP'
 x11 = 'DY TANGGAP'
 x12 = 'DY TANGGAP'
 x13 = 'DY TANGGAP'
 x14 = 1.00*JAMINAN
 x15 = JAMINAN
 x16 = JAMINAN

x17 = 1.00*EMPATI
 x18 = EMPATI
 x19 = EMPATI
 !x20 = EMPATI
 x21 = EMPATI
 x22 = EMPATI

'BUKTI FSK' = 1*'KUAL LAY'
 RELIABILITAS = 'KUAL LAY'
 'DY TANGGAP' = 'KUAL LAY'
 JAMINAN = 'KUAL LAY'
 EMPATI = 'KUAL LAY'

x23 = 1.00*KEPUASAN
 Set the Error Variance of x23 to 0.00

x24 = 1.00*LOYALITA
 x25 = LOYALITA
 x26 = LOYALITA

KEPUASAN = 'KUAL LAY'
 LOYALITA = 'KUAL LAY' KEPUASAN
 Options: ND=3, RS, SS MI SC EF
 Path Diagram
 End of Problem

Sample Size = 131

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah

Covariance Matrix

	x1	x2	x3	x4	x5	x6
x1	1.389					
x2	0.771	1.083				
x3	0.303	0.533	0.720			
x4	0.446	0.496	0.436	0.996		
x5	0.226	0.524	0.401	0.414	0.824	
x6	0.161	0.253	0.376	0.280	0.321	0.478
x7	0.338	0.459	0.365	0.350	0.459	0.300
x8	0.355	0.404	0.375	0.339	0.329	0.260
x9	0.246	0.341	0.333	0.228	0.229	0.240
x10	0.255	0.313	0.293	0.368	0.321	0.269
x11	0.392	0.405	0.406	0.411	0.463	0.268
x12	0.151	0.267	0.344	0.378	0.311	0.284
x13	0.535	0.304	0.317	0.313	0.242	0.241
x14	0.436	0.550	0.325	0.310	0.272	0.183
x15	0.265	0.457	0.309	0.263	0.317	0.235
x16	0.219	0.389	0.335	0.238	0.332	0.267
x17	0.470	0.655	0.283	0.383	0.521	0.208
x18	0.358	0.490	0.308	0.427	0.401	0.233
x19	0.286	0.406	0.325	0.342	0.201	0.253
x21	0.227	0.356	0.359	0.464	0.285	0.256
x22	0.151	0.352	0.259	0.309	0.465	0.238
x23	0.273	0.457	0.309	0.355	0.355	0.212
x24	0.328	0.421	0.321	0.332	0.242	0.192
x25	0.328	0.429	0.344	0.348	0.257	0.192
x26	0.343	0.447	0.345	0.294	0.287	0.221

Covariance Matrix

	x7	x8	x9	x10	x11	x12
x7	0.632					
x8	0.391	0.510				
x9	0.275	0.339	0.509			
x10	0.274	0.272	0.266	0.436		
x11	0.417	0.369	0.261	0.257	1.508	
x12	0.221	0.226	0.246	0.267	0.370	0.651

x13	0.243	0.347	0.277	0.238	0.577	0.348
x14	0.391	0.434	0.334	0.271	0.335	0.234
x15	0.350	0.354	0.278	0.269	0.352	0.263
x16	0.326	0.353	0.336	0.264	0.287	0.280
x17	0.438	0.301	0.259	0.209	0.364	0.190
x18	0.327	0.271	0.274	0.285	0.295	0.284
x19	0.259	0.273	0.264	0.197	0.290	0.229
x21	0.229	0.277	0.282	0.281	0.256	0.307
x22	0.313	0.203	0.223	0.220	0.470	0.251
x23	0.281	0.246	0.248	0.261	0.291	0.278
x24	0.236	0.241	0.223	0.228	0.231	0.228
x25	0.236	0.272	0.246	0.244	0.277	0.275
x26	0.301	0.309	0.266	0.252	0.311	0.288

Covariance Matrix

	x13	x14	x15	x16	x17	x18
x13	0.770					
x14	0.396	0.943				
x15	0.318	0.632	0.668			
x16	0.324	0.532	0.506	0.578		
x17	0.256	0.381	0.348	0.318	0.873	
x18	0.233	0.277	0.297	0.273	0.498	0.539
x19	0.266	0.350	0.334	0.297	0.424	0.336
x21	0.297	0.279	0.307	0.296	0.270	0.337
x22	0.256	0.242	0.332	0.296	0.551	0.353
x23	0.218	0.279	0.276	0.260	0.363	0.343
x24	0.279	0.372	0.317	0.273	0.267	0.276
x25	0.302	0.380	0.340	0.319	0.267	0.261
x26	0.329	0.391	0.350	0.324	0.277	0.260

Covariance Matrix

	x19	x21	x22	x23	x24	x25
x19	0.652					
x21	0.340	0.534				
x22	0.336	0.307	0.713			
x23	0.272	0.292	0.317	0.468		
x24	0.313	0.261	0.198	0.324	0.482	
x25	0.306	0.284	0.228	0.332	0.413	0.528
x26	0.293	0.269	0.211	0.296	0.334	0.365

Covariance Matrix

	x26
x26	0.500

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah

Number of Iterations = 46

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

Measurement Equations

x1 = 1.000*BUKTI FS, Errorvar.= 0.960 , R ² = 0.309 (0.309) 3.107
x2 = 1.281*BUKTI FS, Errorvar.= 0.379 , R ² = 0.650 (0.231) (0.112) 5.534 3.389
x3 = 0.985*BUKTI FS, Errorvar.= 0.304 , R ² = 0.578 (0.317) (0.0768) 3.104 3.960
x4 = 1.011*BUKTI FS, Errorvar.= 0.557 , R ² = 0.440 (0.286) (0.167) 3.539 3.338
x5 = 1.000*RELIABIL, Errorvar.= 0.392 , R ² = 0.524 (0.176) 2.226
x6 = 0.715*RELIABIL, Errorvar.= 0.257 , R ² = 0.462 (0.102) (0.0496) 7.005 5.187
x7 = 0.978*RELIABIL, Errorvar.= 0.219 , R ² = 0.654 (0.136) (0.0369) 7.215 5.933
x8 = 0.883*RELIABIL, Errorvar.= 0.173 , R ² = 0.660 (0.140) (0.0359) 6.322 4.830
x9 = 1.000*DY TANGG, Errorvar.= 0.249 , R ² = 0.509 (0.0391) 6.374
x10 = 0.976*DY TANGG, Errorvar.= 0.189 , R ² = 0.566 (0.158) (0.0372) 6.161 5.087
x11 = 1.269*DY TANGG, Errorvar.= 1.091 , R ² = 0.277 (0.203) (0.272) 6.248 4.011
x12 = 1.021*DY TANGG, Errorvar.= 0.381 , R ² = 0.414 (0.160) (0.101) 6.363 3.765
x13 = 1.097*DY TANGG, Errorvar.= 0.458 , R ² = 0.405 (0.139) (0.226) 7.883 2.032
x14 = 1.000*JAMINAN, Errorvar.= 0.276 , R ² = 0.707 (0.0739) 3.735
x15 = 0.932*JAMINAN, Errorvar.= 0.0896 , R ² = 0.866 (0.0998) (0.0231) 9.341 3.888

x16 = 0.818*JAMINAN, Errorvar.= 0.132 , R² = 0.772
 (0.0896) (0.0233)
 9.130 5.654

x17 = 1.000*EMPATI, Errorvar.= 0.339 , R² = 0.612
 (0.145)
 2.336

x18 = 0.866*EMPATI, Errorvar.= 0.138 , R² = 0.744
 (0.101) (0.0341)
 8.604 4.039

x19 = 0.779*EMPATI, Errorvar.= 0.328 , R² = 0.497
 (0.146) (0.0907)
 5.315 3.617

x21 = 0.722*EMPATI, Errorvar.= 0.255 , R² = 0.523
 (0.156) (0.0521)
 4.637 4.882

x22 = 0.817*EMPATI, Errorvar.= 0.356 , R² = 0.501
 (0.121) (0.135)
 6.776 2.644

x23 = 1.000*KEPUASAN,, R² = 1.000

x24 = 1.000*LOYALITA, Errorvar.= 0.102 , R² = 0.789
 (0.0248)
 4.113

x25 = 1.061*LOYALITA, Errorvar.= 0.100 , R² = 0.810
 (0.0623) (0.0257)
 17.038 3.905

x26 = 0.917*LOYALITA, Errorvar.= 0.180 , R² = 0.640
 (0.0752) (0.0377)
 12.201 4.780

Structural Equations

BUKTI FS = 1.000*KUAL LAY, Errorvar.= 0.0488 , R² = 0.886
 (0.0339)
 1.441

RELIABIL = 0.983*KUAL LAY, Errorvar.= 0.0650 , R² = 0.849
 (0.295) (0.0279)
 3.334 2.332

DY TANGG = 0.775*KUAL LAY, Errorvar.= 0.0311 , R² = 0.880
 (0.196) (0.0169)
 3.958 1.840

JAMINAN = 1.020*KUAL LAY, Errorvar.= 0.271 , R² = 0.593
 (0.246) (0.126)
 4.140 2.153

EMPATI = 1.055*KUAL LAY, Errorvar.= 0.112 , R² = 0.791
 (0.207) (0.0708)
 5.095 1.580

$$\text{KEPUASAN} = 0.857 * \text{KUAL LAY}, \text{ Errorvar.} = 0.189, R^2 = 0.596$$

(0.234)	(0.0319)
3.663	5.925

$$\text{LOYALITA} = 0.280 * \text{KEPUASAN} + 0.577 * \text{KUAL LAY}, \text{ Errorvar.} = 0.112, R^2 = 0.707$$

(0.101)	(0.144)	(0.0268)
2.773	4.002	4.168

Reduced Form Equations

$$\text{BUKTI FS} = 1.000 * \text{KUAL LAY}, \text{ Errorvar.} = 0.0488, R^2 = 0.886$$

$$\text{RELIABIL} = 0.983 * \text{KUAL LAY}, \text{ Errorvar.} = 0.0650, R^2 = 0.849$$

(0.295)
3.334

$$\text{DY TANGG} = 0.775 * \text{KUAL LAY}, \text{ Errorvar.} = 0.0311, R^2 = 0.880$$

(0.196)
3.958

$$\text{JAMINAN} = 1.020 * \text{KUAL LAY}, \text{ Errorvar.} = 0.271, R^2 = 0.593$$

(0.246)
4.140

$$\text{EMPATI} = 1.055 * \text{KUAL LAY}, \text{ Errorvar.} = 0.112, R^2 = 0.791$$

(0.207)
5.095

$$\text{KEPUASAN} = 0.857 * \text{KUAL LAY}, \text{ Errorvar.} = 0.189, R^2 = 0.596$$

(0.234)
3.663

$$\text{LOYALITA} = 0.817 * \text{KUAL LAY}, \text{ Errorvar.} = 0.126, R^2 = 0.667$$

(0.186)
4.383

Variances of Independent Variables

KUAL LAY

 0.380
 (0.187)
 2.036

Covariance Matrix of Latent Variables

	BUKTI FS	RELIABIL	DY TANGG	JAMINAN	EMPATI	KEPUASAN
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
BUKTI FS	0.429					
RELIABIL	0.373	0.432				
DY TANGG	0.294	0.289	0.259			
JAMINAN	0.387	0.381	0.300	0.667		
EMPATI	0.401	0.394	0.311	0.409	0.535	
KEPUASAN	0.326	0.320	0.252	0.332	0.344	0.468
LOYALITA	0.311	0.305	0.241	0.317	0.328	0.319
KUAL LAY	0.380	0.373	0.294	0.387	0.401	0.326

Covariance Matrix of Latent Variables

	LOYALITA	KUAL LAY
LOYALITA	0.380	
KUAL LAY	0.311	0.380

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 268
 Minimum Fit Function Chi-Square = 740.275 (P = 0.0)
 Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 772.013 (P = 0.0)
 Satorra-Bentler Scaled Chi-Square = 284.721 (P = 0.231)
 Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 16.721
 90 Percent Confidence Interval for NCP = (0.0 ; 61.347)

Minimum Fit Function Value = 5.694
 Population Discrepancy Function Value (FO) = 0.129
 90 Percent Confidence Interval for FO = (0.0 ; 0.472)
 Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.0219
 90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.0 ; 0.0420)
 P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.994

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 3.067
 90 Percent Confidence Interval for ECVI = (2.938 ; 3.410)
 ECVI for Saturated Model = 5.000
 ECVI for Independence Model = 69.973

Chi-Square for Independence Model with 300 Degrees of Freedom = 9046.544
 Independence AIC = 9096.544
 Model AIC = 398.721
 Saturated AIC = 650.000
 Independence CAIC = 9193.424
 Model CAIC = 619.607
 Saturated CAIC = 1909.439

Normed Fit Index (NFI) = 0.918
 Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.940
 Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.820
 Comparative Fit Index (CFI) = 0.946
 Incremental Fit Index (IFI) = 0.946
 Relative Fit Index (RFI) = 0.908

Critical N (CN) = 58.035

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.0560
 Standardized RMR = 0.0752
 Goodness of Fit Index (GFI) = 0.678
 Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.609
 Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.559

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah

Fitted Covariance Matrix

	x1	x2	x3	x4	x5	x6
x1	1.389					
x2	0.549	1.083				
x3	0.422	0.541	0.720			
x4	0.433	0.555	0.427	0.996		

x5	0.373	0.478	0.368	0.378	0.824	
x6	0.267	0.342	0.263	0.270	0.309	0.478
x7	0.365	0.468	0.360	0.369	0.423	0.302
x8	0.330	0.422	0.325	0.333	0.382	0.273
x9	0.294	0.377	0.290	0.298	0.289	0.207
x10	0.287	0.368	0.283	0.290	0.282	0.202
x11	0.373	0.478	0.368	0.378	0.367	0.263
x12	0.300	0.385	0.296	0.304	0.295	0.211
x13	0.323	0.413	0.318	0.326	0.317	0.227
x14	0.387	0.496	0.382	0.392	0.381	0.272
x15	0.361	0.462	0.356	0.365	0.355	0.254
x16	0.317	0.406	0.312	0.321	0.312	0.223
x17	0.401	0.514	0.395	0.405	0.394	0.282
x18	0.347	0.445	0.342	0.351	0.341	0.244
x19	0.312	0.400	0.307	0.316	0.307	0.219
x21	0.290	0.371	0.285	0.293	0.285	0.204
x22	0.328	0.420	0.323	0.331	0.322	0.230
x23	0.326	0.417	0.321	0.329	0.320	0.229
x24	0.311	0.398	0.306	0.314	0.305	0.218
x25	0.329	0.422	0.325	0.333	0.324	0.232
x26	0.285	0.365	0.281	0.288	0.280	0.200

Fitted Covariance Matrix

	x7	x8	x9	x10	x11	x12
x7	0.632					
x8	0.373	0.510				
x9	0.283	0.255	0.509			
x10	0.276	0.249	0.253	0.436		
x11	0.359	0.324	0.329	0.321	1.508	
x12	0.289	0.261	0.264	0.258	0.336	0.651
x13	0.310	0.280	0.284	0.277	0.361	0.290
x14	0.372	0.336	0.300	0.293	0.381	0.306
x15	0.347	0.313	0.280	0.273	0.355	0.285
x16	0.305	0.275	0.246	0.240	0.312	0.251
x17	0.385	0.348	0.311	0.303	0.394	0.317
x18	0.334	0.301	0.269	0.262	0.341	0.275
x19	0.300	0.271	0.242	0.236	0.307	0.247
x21	0.278	0.251	0.224	0.219	0.285	0.229
x22	0.315	0.284	0.254	0.248	0.322	0.259
x23	0.313	0.283	0.252	0.246	0.320	0.257
x24	0.299	0.270	0.241	0.235	0.305	0.246
x25	0.317	0.286	0.255	0.249	0.324	0.260
x26	0.274	0.247	0.221	0.215	0.280	0.225

Fitted Covariance Matrix

	x13	x14	x15	x16	x17	x18
x13	0.770					
x14	0.329	0.943				
x15	0.307	0.621	0.668			
x16	0.269	0.545	0.508	0.578		
x17	0.340	0.409	0.381	0.334	0.873	
x18	0.295	0.354	0.330	0.290	0.463	0.539
x19	0.265	0.318	0.297	0.260	0.416	0.361
x21	0.246	0.295	0.275	0.242	0.386	0.335
x22	0.278	0.334	0.311	0.273	0.437	0.379
x23	0.277	0.332	0.309	0.272	0.344	0.298
x24	0.264	0.317	0.295	0.259	0.328	0.284
x25	0.280	0.336	0.313	0.275	0.348	0.301
x26	0.242	0.290	0.271	0.238	0.300	0.260

Fitted Covariance Matrix

	x19	x21	x22	x23	x24	x25
x19	0.652					
x21	0.301	0.534				
x22	0.340	0.316	0.713			
x23	0.267	0.248	0.281	0.468		
x24	0.255	0.237	0.268	0.319	0.482	
x25	0.271	0.251	0.284	0.339	0.403	0.528
x26	0.234	0.217	0.245	0.293	0.349	0.370

Fitted Covariance Matrix

	x26
x26	0.500

Fitted Residuals

	x1	x2	x3	x4	x5	x6
x1	0.000					
x2	0.222	0.000				
x3	-0.120	-0.008	0.000			
x4	0.013	-0.059	0.009	0.000		
x5	-0.148	0.045	0.034	0.036	0.000	
x6	-0.106	-0.090	0.113	0.010	0.011	0.000
x7	-0.027	-0.009	0.005	-0.019	0.036	-0.002
x8	0.025	-0.019	0.050	0.005	-0.053	-0.013
x9	-0.048	-0.036	0.043	-0.070	-0.060	0.033
x10	-0.032	-0.055	0.010	0.078	0.039	0.067
x11	0.019	-0.073	0.038	0.033	0.096	0.005
x12	-0.149	-0.118	0.048	0.075	0.016	0.073
x13	0.212	-0.109	-0.001	-0.013	-0.075	0.014
x14	0.049	0.054	-0.057	-0.081	-0.109	-0.090
x15	-0.096	-0.005	-0.047	-0.102	-0.038	-0.019
x16	-0.098	-0.017	0.023	-0.082	0.021	0.044
x17	0.069	-0.142	-0.112	-0.023	0.127	-0.074
x18	0.011	0.045	-0.034	0.076	0.060	-0.011
x19	-0.026	0.006	0.018	0.027	-0.106	0.033
x21	-0.063	-0.015	0.074	0.171	0.001	0.053
x22	-0.176	-0.068	-0.063	-0.022	0.143	0.008
x23	-0.053	0.040	-0.012	0.026	0.035	-0.017
x24	0.018	0.023	0.015	0.018	-0.063	-0.027
x25	-0.001	0.007	0.019	0.015	-0.067	-0.040
x26	0.058	0.082	0.065	0.006	0.007	0.021

Fitted Residuals

	x7	x8	x9	x10	x11	x12
x7	0.000					
x8	0.018	0.000				
x9	-0.008	0.084	0.000			
x10	-0.002	0.022	0.013	0.000		
x11	0.058	0.045	-0.068	-0.063	0.000	
x12	-0.068	-0.035	-0.019	0.008	0.034	0.000
x13	-0.067	0.067	-0.007	-0.040	0.217	0.058
x14	0.019	0.098	0.034	-0.021	-0.046	-0.072
x15	0.003	0.040	-0.001	-0.004	-0.002	-0.023
x16	0.021	0.078	0.090	0.024	-0.024	0.030

x17	0.052	-0.047	-0.052	-0.094	-0.030	-0.127
x18	-0.007	-0.031	0.005	0.023	-0.046	0.009
x19	-0.041	0.002	0.022	-0.039	-0.017	-0.018
x21	-0.050	0.025	0.058	0.062	-0.029	0.078
x22	-0.002	-0.081	-0.031	-0.027	0.148	-0.008
x23	-0.032	-0.037	-0.005	0.015	-0.029	0.021
x24	-0.063	-0.028	-0.018	-0.007	-0.074	-0.017
x25	-0.081	-0.014	-0.010	-0.006	-0.046	0.014
x26	0.027	0.062	0.045	0.037	0.031	0.063

Fitted Residuals

	x13	x14	x15	x16	x17	x18
x13	0.000					
x14	0.067	0.000				
x15	0.012	0.011	0.000			
x16	0.055	-0.014	-0.002	0.000		
x17	-0.085	-0.027	-0.033	-0.017	0.000	
x18	-0.062	-0.077	-0.033	-0.017	0.035	0.000
x19	0.001	0.032	0.037	0.036	0.008	-0.024
x21	0.051	-0.016	0.032	0.055	-0.116	0.002
x22	-0.023	-0.092	0.021	0.022	0.114	-0.026
x23	-0.058	-0.053	-0.033	-0.011	0.020	0.046
x24	0.015	0.056	0.022	0.013	-0.061	-0.008
x25	0.022	0.044	0.027	0.044	-0.081	-0.040
x26	0.087	0.101	0.080	0.087	-0.024	-0.001

Fitted Residuals

	x19	x21	x22	x23	x24	x25
x19	0.000					
x21	0.040	0.000				
x22	-0.004	-0.009	0.000			
x23	0.005	0.044	0.036	0.000		
x24	0.058	0.024	-0.070	0.005	0.000	
x25	0.035	0.033	-0.056	-0.007	0.010	0.000
x26	0.059	0.052	-0.035	0.004	-0.015	-0.005

Fitted Residuals

	x26
x26	0.000

Summary Statistics for Fitted Residuals

Smallest Fitted Residual = -0.176
 Median Fitted Residual = 0.000
 Largest Fitted Residual = 0.222

Stemleaf Plot

```

-16|6
-14|98
-12|70
-10|86299662
- 8|864200521111
- 6|754432008887733333210
- 4|98765333208776661000
- 2|987654333221109987776644433321
- 0|99998877777655443321109988887776555442222111100000000000000000000000
    
```


0|11223455555667788899000111233344555568888999
 2|01111122222333445567770122333344455566667789
 4|000344445555689012234556888889
 6|0223577793456888
 8|02477068
 10|134
 12|7
 14|238
 16|1
 18|
 20|27
 22|2

Standardized Residuals

	x1	x2	x3	x4	x5	x6
x1	0.000					
x2	0.961	0.000				
x3	-2.283	-0.156	0.000			
x4	0.059	-0.488	0.147	0.000		
x5	-1.658	0.492	0.514	0.384	0.000	
x6	-2.591	-2.034	2.101	0.171	0.277	0.000
x7	-0.286	-0.093	0.068	-0.299	0.389	-0.049
x8	0.274	-0.200	0.887	0.158	-2.706	-0.311
x9	-0.505	-0.411	1.395	-2.092	-2.007	1.267
x10	-0.433	-1.414	0.407	1.316	1.164	2.004
x11	0.094	-1.013	0.500	0.406	0.613	0.083
x12	-3.466	-4.216	0.936	1.076	0.282	2.169
x13	1.008	-1.412	-0.028	-0.427	-2.062	2.435
x14	0.232	0.263	-0.823	-3.411	-3.095	-1.843
x15	-0.919	-0.058	-0.904	-2.624	-1.809	-0.433
x16	-1.005	-0.197	0.399	-1.784	0.809	1.009
x17	0.353	0.750	-2.648	-0.218	0.601	-2.320
x18	0.122	0.820	-1.095	0.814	0.994	-0.690
x19	-0.205	0.050	0.300	0.273	-1.895	0.987
x21	-1.645	-0.391	1.246	3.754	0.018	1.170
x22	-3.795	-0.845	-1.066	-0.314	0.686	0.181
x23	-0.576	0.669	-0.247	0.285	0.561	-0.532
x24	0.259	0.443	0.571	0.376	-2.483	-1.744
x25	-0.015	0.116	0.572	0.407	-1.682	-2.308
x26	0.642	0.926	1.641	0.283	0.225	1.001

Standardized Residuals

	x7	x8	x9	x10	x11	x12
x7	0.000					
x8	0.295	0.000				
x9	-0.179	1.794	0.000			
x10	-0.053	0.830	0.666	0.000		
x11	0.664	0.780	-	-	0.000	
x12	-4.259	-3.210	-	0.872	0.304	0.000
x13	-2.770	3.777	-0.201	-	1.192	1.179
x14	0.190	0.982	0.388	-1.141	-0.635	-4.027
x15	0.054	0.743	-0.032	-0.103	-0.041	-1.103
x16	0.346	1.466	2.360	0.810	-0.439	1.579
x17	0.464	-0.622	-0.674	-2.241	-0.194	-4.727
x18	-0.258	-	0.247	0.770	-1.090	0.418
x19	-0.577	0.030	0.376	-1.201	-0.251	-0.590
x21	-0.891	0.593	1.874	1.831	-0.500	1.939
x22	-0.020	-2.236	-0.907	-0.613	1.011	-0.185
x23	-0.596	-1.062	-0.166	0.491	-0.643	-

x24	-2.351	-1.346	-0.670	-0.457	-1.820	-
x25	-3.184	-0.541	-0.452	-0.283	-1.322	-
x26	0.700	1.391	1.167	2.374	0.573	1.982

Standardized Residuals

	x13	x14	x15	x16	x17	x18
x13	0.000					
x14	0.825	0.000				
x15	0.354	0.092	0.000			
x16	1.535	-0.140	-0.036	0.000		
x17	-1.143	-0.159	-0.459	-0.253	0.000	
x18	-2.361	-9.607	-1.768	-1.383	0.606	0.000
x19	0.013	0.252	0.629	0.586	0.064	-0.546
x21	1.583	-0.367	0.755	1.249	-9.574	0.092
x22	-0.866	-3.540	0.590	0.844	0.544	-0.487
x23	-	-2.683	-1.046	-0.363	0.343	1.053
x24	0.626	1.033	0.630	0.508	-1.226	-0.363
x25	0.856	0.836	0.829	1.774	-1.882	-2.010
x26	2.117	1.101	1.880	2.129	-0.311	-0.038

Standardized Residuals

	x19	x21	x22	x23	x24	x25
x19	0.000					
x21	0.798	-				
x22	-0.055	-0.207	0.000			
x23	0.159	1.126	0.614	0.000		
x24	1.249	1.317	-2.009	-	-	
x25	0.878	1.468	-2.121	-	-	-
x26	0.968	1.762	-1.028	-	-	-

Standardized Residuals

	x26
x26	-

Summary Statistics for Standardized Residuals

Smallest Standardized Residual = -9.607
 Median Standardized Residual = 0.000
 Largest Standardized Residual = 3.777

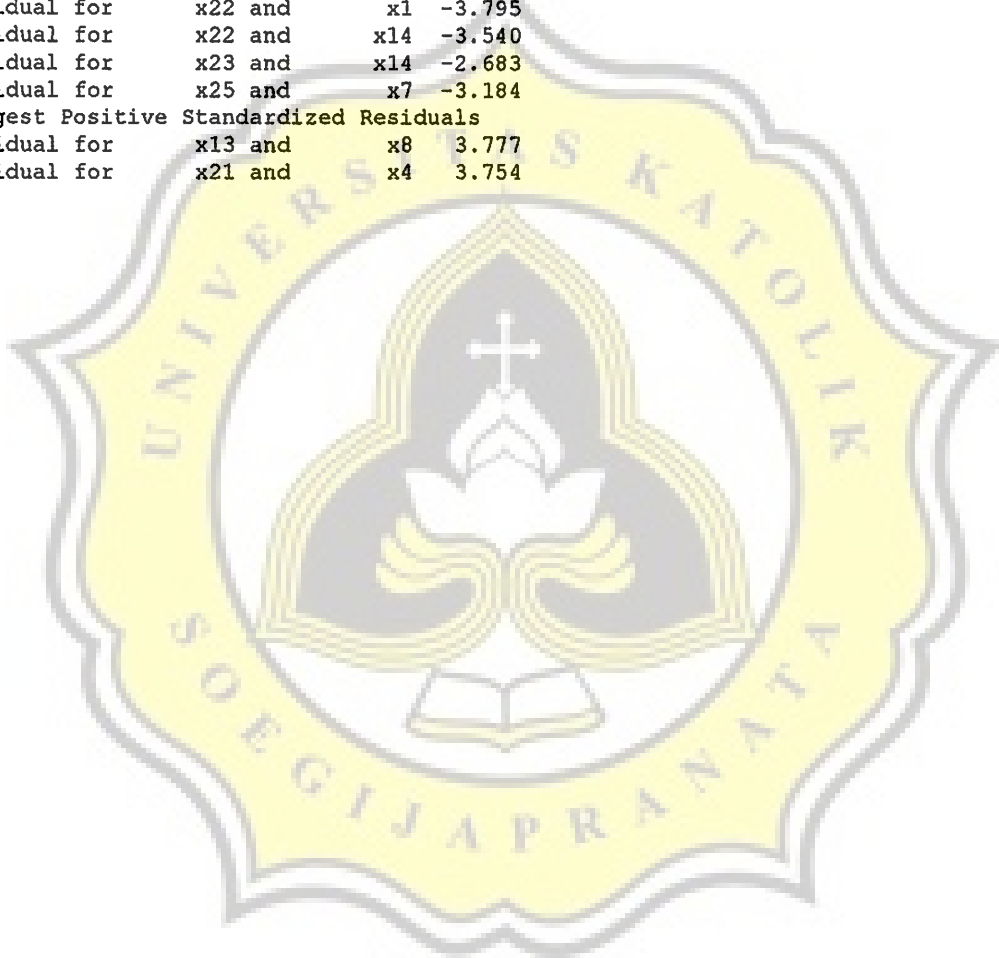
Stemleaf Plot

```

- 9|66
- 8|
- 7|
- 6|
- 5|
- 4|7320
- 3|8554221
- 2|877666544333221110000
- 1|998888777644433221111110000
0|11111111112222223333333333333333444444444444444445555556666666666666667777+22
1|0000000001111222222233344555666888999
2|001112444
3|88
    
```

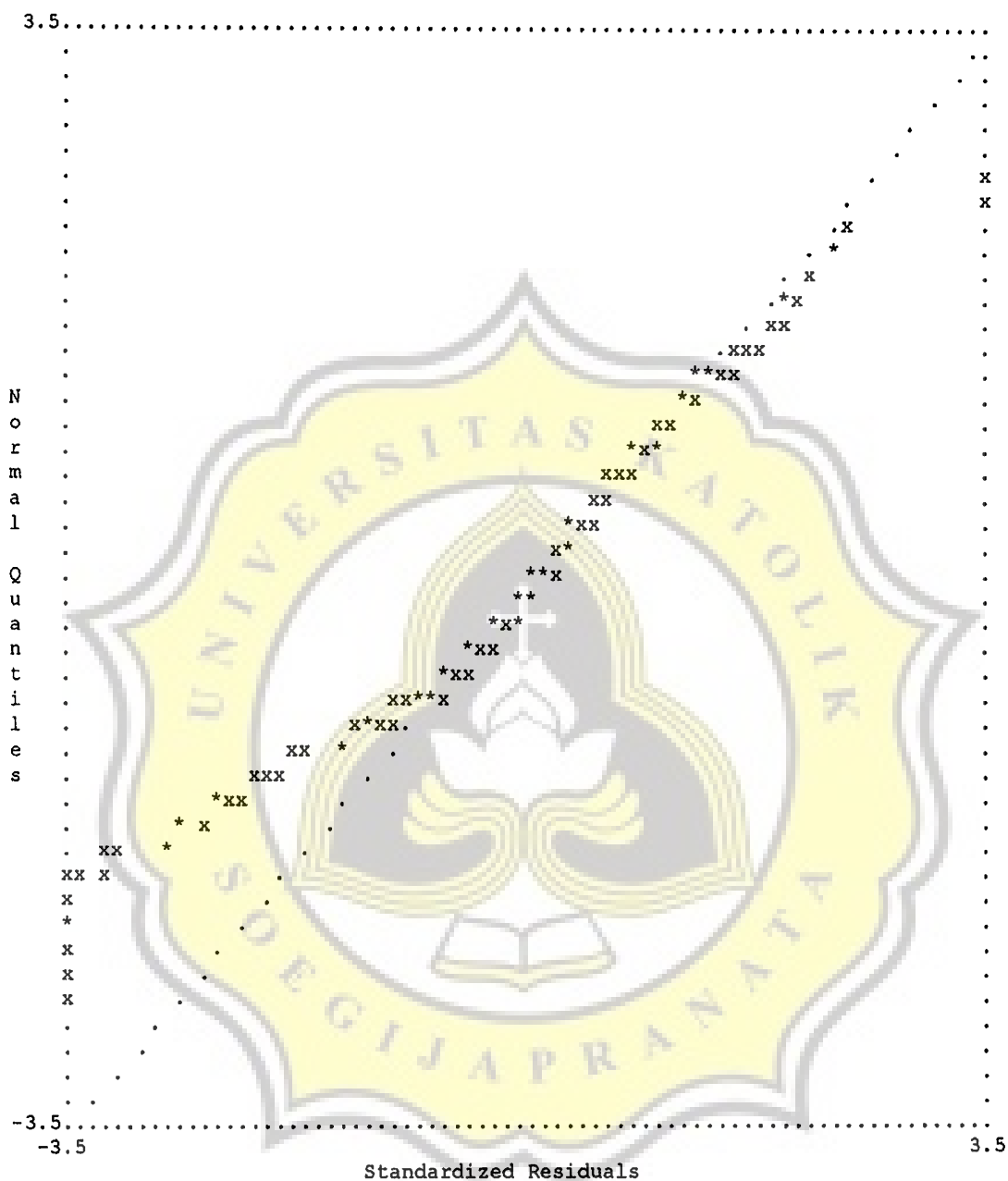
Largest Negative Standardized Residuals

Residual for	x6 and	x1	-2.591
Residual for	x8 and	x5	-2.706
Residual for	x12 and	x1	-3.466
Residual for	x12 and	x2	-4.216
Residual for	x12 and	x7	-4.259
Residual for	x12 and	x8	-3.210
Residual for	x13 and	x7	-2.770
Residual for	x14 and	x4	-3.411
Residual for	x14 and	x5	-3.095
Residual for	x14 and	x12	-4.027
Residual for	x15 and	x4	-2.624
Residual for	x17 and	x3	-2.648
Residual for	x17 and	x12	-4.727
Residual for	x18 and	x14	-9.607
Residual for	x21 and	x17	-9.574
Residual for	x22 and	x1	-3.795
Residual for	x22 and	x14	-3.540
Residual for	x23 and	x14	-2.683
Residual for	x25 and	x7	-3.184
Largest Positive Standardized Residuals			
Residual for	x13 and	x8	3.777
Residual for	x21 and	x4	3.754



Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah

Qplot of Standardized Residuals



Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah

Modification Indices and Expected Change

The Modification Indices Suggest to Add the

Path to	from	Decrease in Chi-Square	New Estimate
x5	KEPUASAN	13.7	0.92
x7	KEPUASAN	74.3	-5.65
x8	JAMINAN	18.0	0.47
x26	BUKTI FS	11.6	0.44
x26	RELIABIL	17.3	0.50

x26	DY TANGG	16.5	0.67
x26	JAMINAN	10.5	0.24

Modification Indices for LAMBDA-Y

	BUKTI FS	RELIABIL	DY TANGG	JAMINAN	EMPATI	KEPUASAN
x1	--	--	--	--	--	--
x2	--	--	--	--	--	--
x3	--	--	--	--	--	--
x4	--	--	--	--	--	--
x5	--	--	--	7.424	--	13.750
x6	--	--	--	--	--	2.311
x7	--	--	--	--	--	74.266
x8	--	--	--	17.964	--	4.807
x9	--	--	--	3.001	0.695	0.047
x10	--	--	--	--	--	--
x11	0.000	0.394	--	0.128	0.010	0.330
x12	0.768	0.955	--	0.483	0.165	0.861
x13	0.517	0.636	--	1.074	2.446	5.666
x14	--	--	--	--	--	--
x15	2.901	1.795	2.733	--	0.045	0.579
x16	1.374	5.726	6.364	--	1.889	0.586
x17	--	--	--	--	--	--
x18	--	--	--	6.848	--	6.463
x19	--	--	--	--	--	--
x21	--	--	--	--	--	--
x22	--	--	--	--	--	--
x23	--	--	--	--	--	--
x24	0.245	2.076	1.385	0.072	0.224	0.232
x25	1.297	4.286	1.273	0.052	3.193	0.627
x26	11.644	17.334	16.499	10.481	3.457	0.073

Modification Indices for LAMBDA-Y

	LOYALITA
x1	--
x2	--
x3	--
x4	--
x5	--
x6	--
x7	--
x8	0.657
x9	0.045
x10	--
x11	0.748
x12	0.206
x13	1.124
x14	--
x15	0.047
x16	0.801
x17	--
x18	1.185
x19	--
x21	--
x22	--
x23	--
x24	--
x25	--
x26	--

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah

Standardized Solution

LAMBDA-Y

	BUKTI FS	RELIABIL	DY TANGG	JAMINAN	EMPATI	KEPUASAN
x1	0.655	--	--	--	--	--
x2	0.839	--	--	--	--	--
x3	0.645	--	--	--	--	--
x4	0.662	--	--	--	--	--
x5	--	0.657	--	--	--	--
x6	--	0.470	--	--	--	--
x7	--	0.643	--	--	--	--
x8	--	0.580	--	--	--	--
x9	--	--	0.509	--	--	--
x10	--	--	0.497	--	--	--
x11	--	--	0.646	--	--	--
x12	--	--	0.520	--	--	--
x13	--	--	0.558	--	--	--
x14	--	--	--	0.816	--	--
x15	--	--	--	0.761	--	--
x16	--	--	--	0.668	--	--
x17	--	--	--	--	0.731	--
x18	--	--	--	--	0.633	--
x19	--	--	--	--	0.569	--
x21	--	--	--	--	0.528	--
x22	--	--	--	--	0.598	--
x23	--	--	--	--	--	0.684
x24	--	--	--	--	--	--
x25	--	--	--	--	--	--
x26	--	--	--	--	--	--

LAMBDA-Y

LOYALITA

x1	--
x2	--
x3	--
x4	--
x5	--
x6	--
x7	--
x8	--
x9	--
x10	--
x11	--
x12	--
x13	--
x14	--
x15	--
x16	--
x17	--
x18	--
x19	--
x21	--
x22	--
x23	--
x24	0.617
x25	0.654
x26	0.565

BETA

	BUKTI FS	RELIABIL	DY TANGG	JAMINAN	EMPATI	KEPUASAN
BUKTI FS	--	--	--	--	--	--
RELIABIL	--	--	--	--	--	--
DY TANGG	--	--	--	--	--	--
JAMINAN	--	--	--	--	--	--
EMPATI	--	--	--	--	--	--
KEPUASAN	--	--	--	--	--	--
LOYALITA	--	--	--	--	--	0.311

BETA

	LOYALITA
BUKTI FS	--
RELIABIL	--
DY TANGG	--
JAMINAN	--
EMPATI	--
KEPUASAN	--
LOYALITA	--

GAMMA

	KUAL LAY
BUKTI FS	0.941
RELIABIL	0.922
DY TANGG	0.938
JAMINAN	0.770
EMPATI	0.889
KEPUASAN	0.772
LOYALITA	0.577

Correlation Matrix of ETA and KSI

	BUKTI FS	RELIABIL	DY TANGG	JAMINAN	EMPATI	KEPUASAN
BUKTI FS	1.000					
RELIABIL	0.868	1.000				
DY TANGG	0.883	0.865	1.000			
JAMINAN	0.725	0.710	0.722	1.000		
EMPATI	0.837	0.820	0.834	0.685	1.000	
KEPUASAN	0.727	0.711	0.724	0.594	0.686	1.000
LOYALITA	0.769	0.753	0.766	0.629	0.726	0.756
KUAL LAY	0.941	0.922	0.938	0.770	0.889	0.772

Correlation Matrix of ETA and KSI

	LOYALITA	KUAL LAY
LOYALITA	1.000	
KUAL LAY	0.817	1.000

PSI

Note: This matrix is diagonal.

BUKTI FS	RELIABIL	DY TANGG	JAMINAN	EMPATI	KEPUASAN
0.114	0.151	0.120	0.407	0.209	0.404

PSI

Note: This matrix is diagonal.

LOYALITA

0.293

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah

Completely Standardized Solution

LAMBDA-Y

	BUKTI FS	RELIABIL	DY TANGG	JAMINAN	EMPATI	KEPUASAN
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
x1	0.556	--	--	--	--	--
x2	0.806	--	--	--	--	--
x3	0.760	--	--	--	--	--
x4	0.663	--	--	--	--	--
x5	--	0.724	--	--	--	--
x6	--	0.680	--	--	--	--
x7	--	0.809	--	--	--	--
x8	--	0.813	--	--	--	--
x9	--	--	0.714	--	--	--
x10	--	--	0.752	--	--	--
x11	--	--	0.526	--	--	--
x12	--	--	0.644	--	--	--
x13	--	--	0.636	--	--	--
x14	--	--	--	0.841	--	--
x15	--	--	--	0.931	--	--
x16	--	--	--	0.879	--	--
x17	--	--	--	--	0.783	--
x18	--	--	--	--	0.863	--
x19	--	--	--	--	0.705	--
x21	--	--	--	--	0.723	--
x22	--	--	--	--	0.708	--
x23	--	--	--	--	--	1.000
x24	--	--	--	--	--	--
x25	--	--	--	--	--	--
x26	--	--	--	--	--	--

LAMBDA-Y

LOYALITA

x1	--
x2	--
x3	--
x4	--
x5	--
x6	--
x7	--
x8	--
x9	--
x10	--
x11	--
x12	--
x13	--
x14	--
x15	--
x16	--
x17	--
x18	--

x19	--
x21	--
x22	--
x23	--
x24	0.888
x25	0.900
x26	0.800

BETA

	BUKTI FS	RELIABIL	DY TANGG	JAMINAN	EMPATI	KEPUASAN
BUKTI FS	--	--	--	--	--	--
RELIABIL	--	--	--	--	--	--
DY TANGG	--	--	--	--	--	--
JAMINAN	--	--	--	--	--	--
EMPATI	--	--	--	--	--	--
KEPUASAN	--	--	--	--	--	--
LOYALITA	--	--	--	--	--	0.311

BETA

	LOYALITA
BUKTI FS	--
RELIABIL	--
DY TANGG	--
JAMINAN	--
EMPATI	--
KEPUASAN	--
LOYALITA	--

GAMMA

	KUAL LAY
BUKTI FS	0.941
RELIABIL	0.922
DY TANGG	0.938
JAMINAN	0.770
EMPATI	0.889
KEPUASAN	0.772
LOYALITA	0.577

Correlation Matrix of ETA and KSI

	BUKTI FS	RELIABIL	DY TANGG	JAMINAN	EMPATI	KEPUASAN
BUKTI FS	1.000					
RELIABIL	0.868	1.000				
DY TANGG	0.883	0.865	1.000			
JAMINAN	0.725	0.710	0.722	1.000		
EMPATI	0.837	0.820	0.834	0.685	1.000	
KEPUASAN	0.727	0.711	0.724	0.594	0.686	1.000
LOYALITA	0.769	0.753	0.766	0.629	0.726	0.756
KUAL LAY	0.941	0.922	0.938	0.770	0.889	0.772

Correlation Matrix of ETA and KSI

	LOYALITA	KUAL LAY
LOYALITA	1.000	
KUAL LAY	0.817	1.000

PSI

Note: This matrix is diagonal.

BUKTI FS	RELIABIL	DY TANGG	JAMINAN	EMPATI	KEPUASAN
0.114	0.151	0.120	0.407	0.209	0.404

PSI

Note: This matrix is diagonal.

LOYALITA
0.293

THETA-EPS

x1	x2	x3	x4	x5	x6
0.691	0.350	0.422	0.560	0.476	0.538

THETA-EPS

x7	x8	x9	x10	x11	x12
0.346	0.340	0.491	0.434	0.723	0.586

THETA-EPS

x13	x14	x15	x16	x17	x18
0.595	0.293	0.134	0.228	0.388	0.256

THETA-EPS

x19	x21	x22	x23	x24	x25
0.503	0.477	0.499	-	0.211	0.190

THETA-EPS

x26
0.360

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah

Total and Indirect Effects

Total Effects of X on ETA

	KUAL LAY
BUKTI FS	1.000
RELIABIL	0.983 (0.295) 3.334
DY TANGG	0.775 (0.196) 3.958

JAMINAN	1.020
	(0.246)
	4.140
EMPATI	1.055
	(0.207)
	5.095
KEPUASAN	0.857
	(0.234)
	3.663
LOYALITA	0.817
	(0.186)
	4.383

Indirect Effects of X on ETA

	KUAL LAY

BUKTI FS	--
RELIABIL	--
DY TANGG	--
JAMINAN	--
EMPATI	--
KEPUASAN	--
LOYALITA	0.240
	(0.109)
	2.212

Total Effects of ETA on ETA

	BUKTI FS	RELIABIL	DY TANGG	JAMINAN	EMPATI	KEPUASAN
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
BUKTI FS	--	--	--	--	--	--
RELIABIL	--	--	--	--	--	--
DY TANGG	--	--	--	--	--	--
JAMINAN	--	--	--	--	--	--
EMPATI	--	--	--	--	--	--
KEPUASAN	--	--	--	--	--	--
LOYALITA	--	--	--	--	--	0.280
						(0.101)
						2.773

Total Effects of ETA on ETA

LOYALITA

BUKTI FS -- --
 RELIABIL -- --
 DY TANGG -- --
 JAMINAN -- --
 EMPATI -- --
 KEPUASAN -- --
 LOYALITA -- --

Largest Eigenvalue of B*B' (Stability Index) is 0.079

Total Effects of ETA on Y

	BUKTI FS	RELIABIL	DY TANGG	JAMINAN	EMPATI	KEPUASAN
x1	1.000	--	--	--	--	--
x2	1.281 (0.231) 5.534	--	--	--	--	--
x3	0.985 (0.317) 3.104	--	--	--	--	--
x4	1.011 (0.286) 3.539	--	--	--	--	--
x5	--	1.000	--	--	--	--
x6	--	0.715 (0.102) 7.005	--	--	--	--
x7	--	0.978 (0.136) 7.215	--	--	--	--
x8	--	0.883 (0.140) 6.322	--	--	--	--
x9	--	--	1.000	--	--	--
x10	--	--	0.976 (0.158) 6.161	--	--	--
x11	--	--	1.269 (0.203) 6.248	--	--	--
x12	--	--	1.021 (0.160) 6.363	--	--	--

x13	--	--	1.097 (0.139) 7.883	--	--	--
x14	--	--	--	1.000	--	--
x15	--	--	--	0.932 (0.100) 9.341	--	--
x16	--	--	--	0.818 (0.090) 9.130	--	--
x17	--	--	--	--	1.000	--
x18	--	--	--	--	0.866 (0.101) 8.604	--
x19	--	--	--	--	0.779 (0.146) 5.315	--
x21	--	--	--	--	0.722 (0.156) 4.637	--
x22	--	--	--	--	0.817 (0.121) 6.776	--
x23	--	--	--	--	--	1.000
x24	--	--	--	--	--	0.280 (0.101) 2.773
x25	--	--	--	--	--	0.298 (0.108) 2.767
x26	--	--	--	--	--	0.257 (0.093) 2.767

Total Effects of ETA on Y

LOYALITA

x1	--
x2	--
x3	--
x4	--
x5	--
x6	--

x7	--
x8	--
x9	--
x10	--
x11	--
x12	--
x13	--
x14	--
x15	--
x16	--
x17	--
x18	--
x19	--
x21	--
x22	--
x23	--
x24	1.000
x25	1.061 (0.062) 17.038
x26	0.917 (0.075) 12.201

Indirect Effects of ETA on Y

	<u>BUKTI FS</u>	<u>RELIABIL</u>	<u>DY TANGG</u>	<u>JAMINAN</u>	<u>EMPATI</u>	<u>KEPUASAN</u>
x1	--	--	--	--	--	--
x2	--	--	--	--	--	--
x3	--	--	--	--	--	--
x4	--	--	--	--	--	--
x5	--	--	--	--	--	--
x6	--	--	--	--	--	--
x7	--	--	--	--	--	--
x8	--	--	--	--	--	--

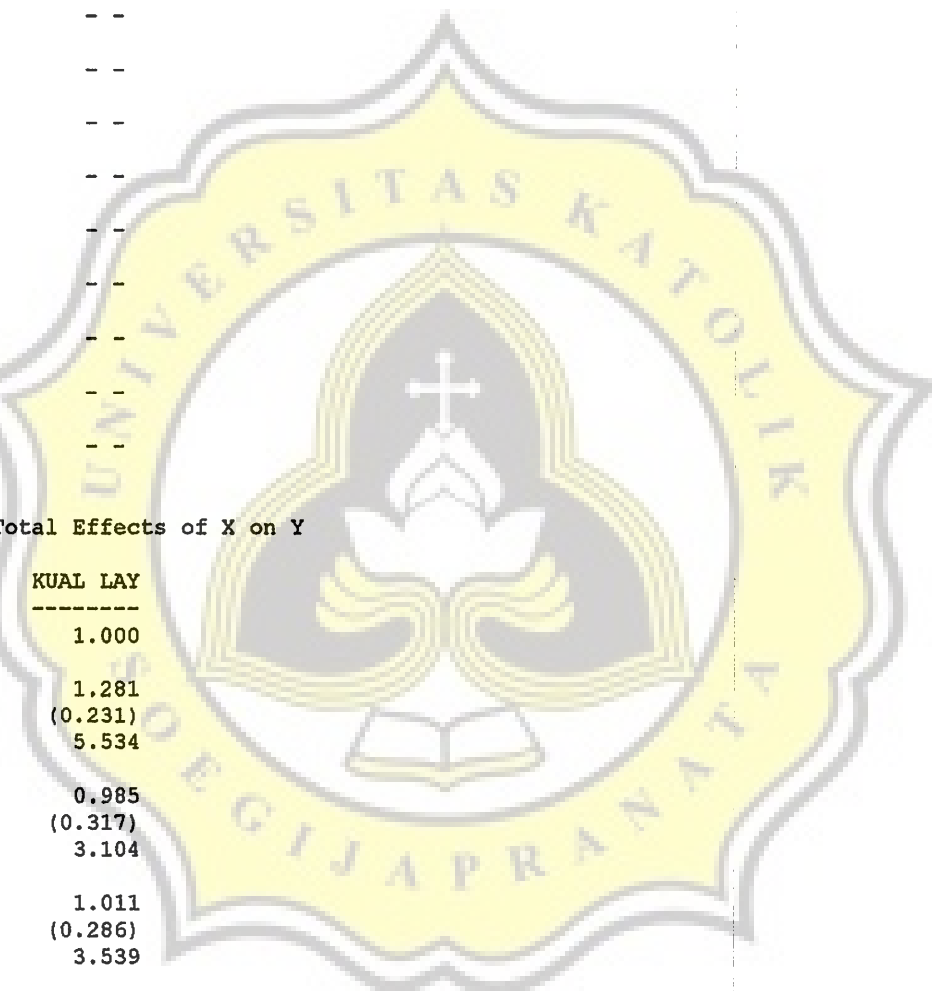
x9	--	--	--	--	--	--
x10	--	--	--	--	--	--
x11	--	--	--	--	--	--
x12	--	--	--	--	--	--
x13	--	--	--	--	--	--
x14	--	--	--	--	--	--
x15	--	--	--	--	--	--
x16	--	--	--	--	--	--
x17	--	--	--	--	--	--
x18	--	--	--	--	--	--
x19	--	--	--	--	--	--
x21	--	--	--	--	--	--
x22	--	--	--	--	--	--
x23	--	--	--	--	--	--
x24	--	--	--	--	0.280 (0.101) 2.773	
x25	--	--	--	--	0.298 (0.108) 2.767	
x26	--	--	--	--	0.257 (0.093) 2.767	
Indirect Effects of ETA on Y						
<u>LOYALITA</u>						
x1	--	--	--	--	--	--
x2	--	--	--	--	--	--
x3	--	--	--	--	--	--
x4	--	--	--	--	--	--
x5	--	--	--	--	--	--
x6	--	--	--	--	--	--
x7	--	--	--	--	--	--
x8	--	--	--	--	--	--
x9	--	--	--	--	--	--

x10 --
 x11 --
 x12 --
 x13 --
 x14 --
 x15 --
 x16 --
 x17 --
 x18 --
 x19 --
 x21 --
 x22 --
 x23 --
 x24 --
 x25 --
 x26 --

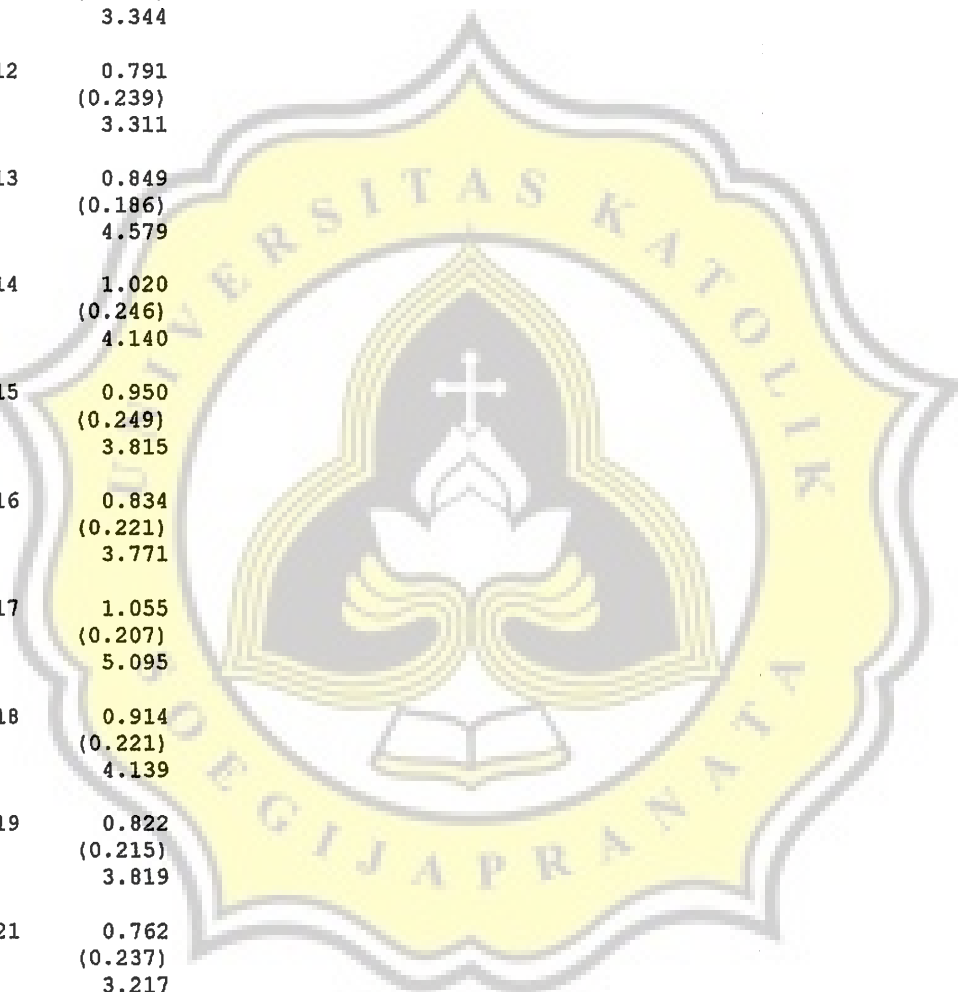
Total Effects of X on Y

	KUAL LAY

x1	1.000
x2	1.281 (0.231) 5.534
x3	0.985 (0.317) 3.104
x4	1.011 (0.286) 3.539
x5	0.983 (0.295) 3.334
x6	0.703 (0.243) 2.894
x7	0.961 (0.259) 3.712



x8	0.868 (0.217) 4.004
x9	0.775 (0.196) 3.958
x10	0.756 (0.217) 3.477
x11	0.983 (0.294) 3.344
x12	0.791 (0.239) 3.311
x13	0.849 (0.186) 4.579
x14	1.020 (0.246) 4.140
x15	0.950 (0.249) 3.815
x16	0.834 (0.221) 3.771
x17	1.055 (0.207) 5.095
x18	0.914 (0.221) 4.139
x19	0.822 (0.215) 3.819
x21	0.762 (0.237) 3.217
x22	0.862 (0.267) 3.227
x23	0.857 (0.234) 3.663
x24	0.817 (0.186) 4.383



x25	0.867
	(0.207)
	4.196
x26	0.749
	(0.175)
	4.270

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah

Standardized Total and Indirect Effects

Standardized Total Effects of X on ETA

	KUAL LAY

BUKTI FS	0.941
RELIABIL	0.922
DY TANGG	0.938
JAMINAN	0.770
EMPATI	0.889
KEPUASAN	0.772
LOYALITA	0.817

Standardized Indirect Effects of X on ETA

	KUAL LAY

BUKTI FS	--
RELIABIL	--
DY TANGG	--
JAMINAN	--
EMPATI	--
KEPUASAN	--
LOYALITA	0.240

Standardized Total Effects of ETA on ETA

	BUKTI FS	RELIABIL	DY TANGG	JAMINAN	EMPATI	KEPUASAN
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
BUKTI FS	--	--	--	--	--	--
RELIABIL	--	--	--	--	--	--
DY TANGG	--	--	--	--	--	--
JAMINAN	--	--	--	--	--	--
EMPATI	--	--	--	--	--	--
KEPUASAN	--	--	--	--	--	--
LOYALITA	--	--	--	--	--	0.311

Standardized Total Effects of ETA on ETA

	LOYALITA

BUKTI FS	--
RELIABIL	--
DY TANGG	--
JAMINAN	--
EMPATI	--
KEPUASAN	--
LOYALITA	--

Standardized Total Effects of ETA on Y

	<u>BUKTI FS</u>	<u>RELIABIL</u>	<u>DY TANGG</u>	<u>JAMINAN</u>	<u>EMPATI</u>	<u>KEPUASAN</u>
x1	0.655	--	--	--	--	--
x2	0.839	--	--	--	--	--
x3	0.645	--	--	--	--	--
x4	0.662	--	--	--	--	--
x5	--	0.657	--	--	--	--
x6	--	0.470	--	--	--	--
x7	--	0.643	--	--	--	--
x8	--	0.580	--	--	--	--
x9	--	--	0.509	--	--	--
x10	--	--	0.497	--	--	--
x11	--	--	0.646	--	--	--
x12	--	--	0.520	--	--	--
x13	--	--	0.558	--	--	--
x14	--	--	--	0.816	--	--
x15	--	--	--	0.761	--	--
x16	--	--	--	0.668	--	--
x17	--	--	--	--	0.731	--
x18	--	--	--	--	0.633	--
x19	--	--	--	--	0.569	--
x21	--	--	--	--	0.528	--
x22	--	--	--	--	0.598	--
x23	--	--	--	--	--	0.684
x24	--	--	--	--	--	0.192
x25	--	--	--	--	--	0.204
x26	--	--	--	--	--	0.176

Standardized Total Effects of ETA on Y

	<u>LOYALITA</u>
x1	--
x2	--
x3	--
x4	--
x5	--
x6	--
x7	--
x8	--
x9	--
x10	--
x11	--
x12	--
x13	--
x14	--
x15	--
x16	--
x17	--
x18	--
x19	--
x21	--
x22	--
x23	--
x24	0.617
x25	0.654
x26	0.565

Completely Standardized Total Effects of ETA on Y

<u>BUKTI FS</u>	<u>RELIABIL</u>	<u>DY TANGG</u>	<u>JAMINAN</u>	<u>EMPATI</u>	<u>KEPUASAN</u>
-----------------	-----------------	-----------------	----------------	---------------	-----------------

x1	0.556	--	--	--	--	--
x2	0.806	--	--	--	--	--
x3	0.760	--	--	--	--	--
x4	0.663	--	--	--	--	--
x5	--	0.724	--	--	--	--
x6	--	0.680	--	--	--	--
x7	--	0.809	--	--	--	--
x8	--	0.813	--	--	--	--
x9	--	--	0.714	--	--	--
x10	--	--	0.752	--	--	--
x11	--	--	0.526	--	--	--
x12	--	--	0.644	--	--	--
x13	--	--	0.636	--	--	--
x14	--	--	--	0.841	--	--
x15	--	--	--	0.931	--	--
x16	--	--	--	0.879	--	--
x17	--	--	--	--	0.783	--
x18	--	--	--	--	0.863	--
x19	--	--	--	--	0.705	--
x21	--	--	--	--	0.723	--
x22	--	--	--	--	0.708	--
x23	--	--	--	--	--	1.000
x24	--	--	--	--	--	0.276
x25	--	--	--	--	--	0.280
x26	--	--	--	--	--	0.249

Completely Standardized Total Effects of ETA on Y

LOYALITA

x1	--
x2	--
x3	--
x4	--
x5	--
x6	--
x7	--
x8	--
x9	--
x10	--
x11	--
x12	--
x13	--
x14	--
x15	--
x16	--
x17	--
x18	--
x19	--
x21	--
x22	--
x23	--
x24	0.888
x25	0.900
x26	0.800

Standardized Indirect Effects of ETA on Y

	BUKTI FS	RELIABIL	DY TANGG	JAMINAN	EMPATI	KEPUASAN
x1	--	--	--	--	--	--
x2	--	--	--	--	--	--
x3	--	--	--	--	--	--

x4	--	--	--	--	--	--
x5	--	--	--	--	--	--
x6	--	--	--	--	--	--
x7	--	--	--	--	--	--
x8	--	--	--	--	--	--
x9	--	--	--	--	--	--
x10	--	--	--	--	--	--
x11	--	--	--	--	--	--
x12	--	--	--	--	--	--
x13	--	--	--	--	--	--
x14	--	--	--	--	--	--
x15	--	--	--	--	--	--
x16	--	--	--	--	--	--
x17	--	--	--	--	--	--
x18	--	--	--	--	--	--
x19	--	--	--	--	--	--
x21	--	--	--	--	--	--
x22	--	--	--	--	--	--
x23	--	--	--	--	--	--
x24	--	--	--	--	--	0.192
x25	--	--	--	--	--	0.204
x26	--	--	--	--	--	0.176

Standardized Indirect Effects of ETA on Y

LOYALITA

x1	--
x2	--
x3	--
x4	--
x5	--
x6	--
x7	--
x8	--
x9	--
x10	--
x11	--
x12	--
x13	--
x14	--
x15	--
x16	--
x17	--
x18	--
x19	--
x21	--
x22	--
x23	--
x24	--
x25	--
x26	--

Completely Standardized Indirect Effects of ETA on Y

	<u>BUKTI FS</u>	<u>RELIABIL</u>	<u>DY TANGG</u>	<u>JAMINAN</u>	<u>EMPATI</u>	<u>KEPUASAN</u>
x1	--	--	--	--	--	--
x2	--	--	--	--	--	--
x3	--	--	--	--	--	--
x4	--	--	--	--	--	--
x5	--	--	--	--	--	--
x6	--	--	--	--	--	--

x7	--	--	--	--	--	--
x8	--	--	--	--	--	--
x9	--	--	--	--	--	--
x10	--	--	--	--	--	--
x11	--	--	--	--	--	--
x12	--	--	--	--	--	--
x13	--	--	--	--	--	--
x14	--	--	--	--	--	--
x15	--	--	--	--	--	--
x16	--	--	--	--	--	--
x17	--	--	--	--	--	--
x18	--	--	--	--	--	--
x19	--	--	--	--	--	--
x21	--	--	--	--	--	--
x22	--	--	--	--	--	--
x23	--	--	--	--	--	--
x24	--	--	--	--	--	0.276
x25	--	--	--	--	--	0.280
x26	--	--	--	--	--	0.249

Completely Standardized Indirect Effects of ETA on Y

LOYALITA

x1
x2
x3
x4
x5
x6
x7
x8
x9
x10
x11
x12
x13
x14
x15
x16
x17
x18
x19
x21
x22
x23
x24
x25
x26

Standardized Total Effects of X on Y

KUAL LAY

x1	0.616
x2	0.790
x3	0.607
x4	0.623
x5	0.606
x6	0.433
x7	0.593
x8	0.535
x9	0.477

x10	0.466
x11	0.606
x12	0.487
x13	0.524
x14	0.629
x15	0.586
x16	0.514
x17	0.650
x18	0.563
x19	0.506
x21	0.470
x22	0.531
x23	0.528
x24	0.504
x25	0.534
x26	0.462

Completely Standardized Total Effects of X on Y

	KUAL LAY

x1	0.523
x2	0.759
x3	0.716
x4	0.625
x5	0.667
x6	0.627
x7	0.745
x8	0.749
x9	0.670
x10	0.706
x11	0.493
x12	0.604
x13	0.597
x14	0.647
x15	0.716
x16	0.676
x17	0.696
x18	0.767
x19	0.627
x21	0.643
x22	0.629
x23	0.772
x24	0.725
x25	0.735
x26	0.653

Time used: 13.670 Seconds

Lampiran 11

Perhitungan reliability dan variance extract



PERHITUNGAN RELIABILITY DAN VARIANCE EXTRACT

	λ	λ^2	$\varepsilon = 1 - \lambda^2$	Reliability	Variance Extract
x1	0,556	0,309	0,691	0,793	0,494
x2	0,806	0,650	0,350		
x3	0,760	0,578	0,422		
x4	0,663	0,440	0,560		
Σ	2,785	1,977	2,023		
$(\Sigma\lambda)^2$	7,756				
x5	0,724	0,524	0,476	0,844	0,576
x6	0,680	0,462	0,538		
x7	0,809	0,654	0,346		
x8	0,813	0,661	0,339		
Σ	3,026	2,302	1,698		
$(\Sigma\lambda)^2$	9,157				
x9	0,714	0,510	0,490	0,791	0,434
x10	0,752	0,566	0,434		
x11	0,526	0,277	0,723		
x12	0,644	0,415	0,585		
x13	0,636	0,404	0,596		
Σ	3,272	2,171	2,829		
$(\Sigma\lambda)^2$	10,706				
x14	0,841	0,707	0,293	0,915	0,782
x15	0,931	0,867	0,133		
x16	0,879	0,773	0,227		
Σ	2,651	2,347	0,653		
$(\Sigma\lambda)^2$	7,028				
x17	0,783	0,613	0,387	0,871	0,576
x18	0,863	0,745	0,255		
x19	0,705	0,497	0,503		
x21	0,723	0,523	0,477		
x22	0,708	0,501	0,499		
Σ	3,782	2,879	2,121		
$(\Sigma\lambda)^2$	14,304				
x24	0,888	0,789	0,211	0,898	0,746
x25	0,900	0,810	0,190		
x26	0,800	0,640	0,360		
Σ	2,588	2,239	0,761		
$(\Sigma\lambda)^2$	6,698				

Lampiran 12

**Perhitungan jumlah responden
yang diteliti**



PERHITUNGAN JUMLAH RESPONDEN YANG DITELITI

DATA DEPOSAN LEBIH DARI 1 TAHUN						PROPORSI	Pembulatan I				PEMBULATAN II			
NO	NAMA BPR	TOTAL	S/D7,5	7,5-100	> 100	RESPONDEN	TOTAL	S/D7,5	7,5-100	> 100	S/D7,5	7,5-100	> 100	TOTAL
1	BPR GK	1,384	985	385	14	52.90295179	53	37.72038	14.7435	0.536127	38	15	1	54
2	BPR SKA	283	214	59	10	10.81758335	11	8.318021	2.293286	0.388693	8	2	1	11
3	BPR GM	249	112	136	1	9.517944362	10	4.497992	5.461847	0.040161	5	5	0	10
4	BPR WM	1,191	1,025	131	35	45.5255893	46	39.58858	5.059614	1.351805	40	5	1	46
5	BPR GRP	385	270	51	64	14.71650032	15	10.51948	1.987013	2.493506	11	2	2	15
6	BPR MAA	526	42	440	44	20.10617966	20	1.596958	16.73004	1.673004	2	17	2	21
7	BPR RAM	123	82	33	8	4.701635167	5	3.333333	1.341463	0.325203	3	1	1	5
8	BPR SMG	34	20	2	12	1.299638989	2	1.176471	0.117647	0.705882	1	0	1	2
9	BPR AJA	172	49	36	87	6.574644298	7	1.994186	1.465116	3.540698	2	1	4	7
10	BPR ATM	362	319	37	6	13.83733277	14	12.33702	1.430939	0.232044	12	1	1	14
TOTAL		4,709	3,118	1,310	281			121.1709	50.9089	10.92015				
Rencana responden						180	183				122	49	14	185

Lampiran 13

Konsep Rentang Skala



KONSEP RENTANG SKALA

RUMUS :
$$Rs = \frac{n(m-1)}{m}$$

n = jumlah responden

m = jumlah alternatif jawaban item

$$Rs = \frac{131 \times (7-1)}{7}$$

$$\approx 112$$

Score tertinggi = $7 \times 131 = 917$

score terendah = $1 \times 131 = 131$

	Batas bawah	batas atas	Kategori	range score
Range 1	131	(131+112)	Sangat tidak setuju	131 – 243
Range 2	244	(244+112)	Tidak setuju	244 – 356
Range 3	357	(357+112)	agak tidak setuju	357 – 469
Range 4	470	(470+112)	ragu-ragu	470 – 582
Range 5	583	(583+112)	agak setuju	583 – 695
Range 6	696	(696+112)	setuju	696 – 808
Range 7	809	917	sangat setuju	809 – 917

Lampiran 14

Perhitungan Total Score X1 s/d. X26



Perhitungan total score X 1 s/d. X 26

Contoh perhitungan :

$$\begin{aligned} X 1 &= (3 \times 1)+(1 \times 2)+(1 \times 3)+(3 \times 4)+(9 \times 5)+(48 \times 6)+(66 \times 7) \\ &= 815. \end{aligned}$$

ITEM	SCORE 1	SCORE 2	SCORE 3	SCORE 4	SCORE 5	SCORE 6	SCORE 7	TOTAL SCORE
X 1	3	1	1	3	9	48	66	815
X 2	1	0	3	5	15	51	56	803
X 3	0	0	1	4	20	54	52	807
X 4	1	0	1	7	12	49	61	813
X 5	1	0	0	4	15	53	58	816
X 6	0	0	0	2	13	67	49	818
X 7	0	0	1	2	15	50	63	827
X 8	0	0	0	2	11	45	73	844
X 9	0	0	0	2	14	61	54	822
X 10	0	0	0	1	10	59	61	835
X 11	1	6	2	5	19	70	28	750
X 12	0	0	2	0	18	54	57	819
X 13	1	0	0	3	21	63	43	797
X 14	1	1	0	3	13	43	70	828
X 15	0	0	1	3	14	47	66	829
X 16	0	0	0	3	16	56	56	820
X 17	1	1	0	4	5	53	67	831
X 18	0	0	0	2	13	43	73	842
X 19	0	1	1	3	10	76	40	803
X 20	1	0	0	2	12	70	46	811
X 21	0	0	0	1	16	44	70	838
X 22	1	0	0	3	10	63	54	819
X 23	0	0	0	2	10	62	57	829
X 24	0	0	0	0	19	60	52	819
X 25	0	0	0	1	19	57	54	819
X 26	0	0	0	1	16	58	56	824

ITEM	SCORE 1	SCORE 2	SCORE 3	SCORE 4	SCORE 5	SCORE 6	SCORE 7	TOTAL SCORE
X 1	3	1	1	3	9	48	66	815
X 2	1	0	3	5	15	51	56	803
X 3	0	0	1	4	20	54	52	807
X 4	1	0	1	7	12	49	61	813
X 5	1	0	0	4	15	53	58	816
X 6	0	0	0	2	13	67	49	818
X 7	0	0	1	2	15	50	63	827
X 8	0	0	0	2	11	45	73	844
X 9	0	0	0	2	14	61	54	822
X 10	0	0	0	1	10	59	61	835
X 11	1	6	2	5	19	70	28	750
X 12	0	0	2	0	18	54	57	819
X 13	1	0	0	3	21	63	43	797
X 14	1	1	0	3	13	43	70	828
X 15	0	0	1	3	14	47	66	829
X 16	0	0	0	3	16	56	56	820
X 17	1	1	0	4	5	53	67	831
X 18	0	0	0	2	13	43	73	842
X 19	0	1	1	3	10	76	40	803
X 20	1	0	0	2	12	70	46	811
X 21	0	0	0	1	16	44	70	838
X 22	1	0	0	3	10	63	54	819
X 23	0	0	0	2	10	62	57	829
X 24	0	0	0	0	19	60	52	819
X 25	0	0	0	1	19	57	54	819
X 26	0	0	0	1	16	58	56	824

$$\text{Kualitas layanan-bukti fisik} = (X1 + X2 + X3 + X4) / 4 \\ = (815+803+807+813) / 4 = 809$$

$$\text{Kualitas layanan-reliabilitas} = (X5 + X6 + X7 + X8) / 4 \\ = (816+818+827+844) / 4 = 826$$

$$\text{Kualitas layanan-haya tanggap} = (X9 + X10 + X11 + X12 + X13) / 5 \\ = (822+835+750+819+797) / 5 = 804$$

$$\text{Kualitas layanan-jaminan} = (X14 + X15 + X16) / 3 \\ = (828+829+820) / 3 = 825$$

$$\text{Kualitas layanan-empati} = (X17 + X18 + X19 + X20 + X21 + X22) / 6 \\ = (831+842+803+811+838+819) / 6 = 824$$

$$\text{Kualitas layanan-kepuasan} = X23 = 829$$

$$\text{Kualitas layanan-loyalitas} = (X24 + X25 + X26) / 3 \\ = (819+819+824) / 3 = 820$$