The logo of Universitas Katolik Stegijapranata is a yellow shield-shaped emblem with a scalloped border. Inside the shield, there is a central figure of a person with arms raised in prayer, a cross above their head, and an open book at their feet. The text 'UNIVERSITAS KATOLIK' is written along the top inner edge of the shield, and 'STEGIJAPRANATA' is written along the bottom inner edge.

LAMPIRAN A

Data Kasar Angket Uji Coba

A-1 Angket Kepuasan Nasabah

***A-2 Angket Persepsi Nasabah terhadap
Pelayanan***

x02	x03	x04	x05	x06	x07	x08	x09	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19
3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4
3	3	4	3	3	3	4	4	2	4	2	3	3	4	1	2	4	4
2	2	3	2	4	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3
3	3	4	3	3	3	3	4	2	1	2	3	3	3	2	2	3	1
4	3	4	1	3	1	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
3	1	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	3	2	4	3	3
4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4
3	3	4	2	4	4	4	4	2	2	2	3	3	2	4	3	1	3
3	3	4	3	1	4	4	4	2	4	2	3	3	3	4	2	4	3
4	2	4	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3
2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3
2	1	2	2	2	2	2	2	4	1	3	1	1	2	2	2	2	1
2	2	4	2	4	2	2	4	4	4	2	2	2	4	4	2	4	2
3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3
3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3
3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3
4	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3
3	3	4	4	4	4	4	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	2	4	3
4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	2	4	4
2	2	4	2	4	2	2	4	3	2	3	2	2	4	4	2	4	2
2	4	4	2	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2
3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3
1	3	3	2	3	2	2	3	4	1	4	3	3	3	3	3	3	1
1	2	3	3	3	3	3	4	4	1	4	2	2	3	3	3	3	1
2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	3	2	2	2	2	4	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3
3	3	4	3	1	4	4	4	2	3	2	3	3	3	4	4	4	3
1	3	1	4	2	4	2	2	4	3	2	3	1	4	2	2	3	4
4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	1	3	3

02	x03	x04	x05	x06	x07	x08	x09	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19
3	2	4	3	4	3	4	3	2	4	2	2	2	3	4	3	3	2
3	2	3	3	2	4	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	4	3
4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3	4
3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	1	4	1	2	4	3
4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3
3	3	3	3	1	4	4	4	2	3	2	3	3	3	2	2	4	4



1	x22	x23	x24	x25
3	3	3	3	4
1	3	1	1	4
2	2	3	3	3
3	3	3	4	1
3	3	2	4	4
1	1	1	2	3
4	3	1	4	3
3	3	3	3	4
3	3	4	4	4
2	2	1	3	2
1	3	3	2	1
4	4	4	4	4
3	3	3	4	3
1	2	1	2	1
2	2	2	4	2
3	3	3	4	3
3	3	3	4	3
3	3	3	4	3
3	3	3	2	3
3	3	3	4	3
3	4	4	3	3
4	4	4	3	4
4	3	4	4	4
2	2	2	4	2
1	2	4	4	4
1	3	3	3	4
3	1	3	3	3
3	1	2	2	3
2	2	2	2	2
3	3	3	3	3
4	3	3	3	4
4	3	3	4	4
4	4	2	1	1
3	2	3	2	3



x21	x22	x23	x24	x25
4	2	3	3	3
2	3	2	2	3
3	3	3	2	4
3	1	3	3	4
3	3	4	3	4
3	3	4	4	3



x02	x03	x04	x05	x06	x07	x08	x09	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4
2	2	2	3	2	2	4	3	4	2	1	1	2	2	2	2	1	2
2	2	3	4	2	4	4	3	4	4	2	2	3	2	4	4	2	4
3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4
3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4
3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4
3	4	2	4	3	2	4	2	4	2	3	3	2	3	2	2	3	4
4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4
3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
4	4	3	2	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	4	3	2	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	2	4
2	2	4	4	2	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4
3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4
2	1	3	4	2	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	1	3
3	1	3	4	3	3	4	3	4	3	1	2	3	3	3	3	1	3
2	2	2	3	2	2	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4
2	2	3	4	2	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	3	2	3
4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4
3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	3	2	2	4	2	4	2	4
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4
3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	2
3	4	2	4	3	2	4	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	4
3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	2	4
2	3	4	4	2	4	2	4	4	4	2	4	4	3	4	4	2	4
3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4
3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3

x02	x03	x04	x05	x06	x07	x08	x09	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19
3	1	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4
2	2	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	2	2	2	2	3	2
2	2	3	3	2	4	4	3	3	3	2	2	3	2	4	4	2	4
3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4
3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4



x21	x22	x23	x24	x25	x26	x27	x28	x29	x30	x31	x32	x33	x34	x35	x36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
1	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2
2	3	4	2	4	4	3	2	4	4	4	4	2	4	2	4
3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
3	2	4	3	2	4	2	3	4	2	2	4	3	2	3	2
3	4	4	3	4	3	4	3	1	4	4	3	3	4	4	4
3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3
4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
2	4	4	2	4	3	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4
2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	2	4
3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
1	3	4	3	3	4	3	1	3	3	3	4	1	3	2	3
1	3	4	2	3	4	3	1	4	3	3	4	1	3	3	3
2	2	3	2	2	3	2	2	4	2	2	3	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	2	3	4	2	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4
2	3	4	2	3	4	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3
4	4	2	4	3	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4
3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3
3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
2	4	4	2	3	4	4	2	4	4	3	4	2	3	2	4
3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
2	2	4	3	3	4	2	3	4	2	2	4	3	2	3	2
2	4	4	2	4	3	4	2	4	4	4	3	2	4	2	4
2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	2	4
3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	1	3	2	3

x21	x22	x23	x24	x25	x26	x27	x28	x29	x30	x31	x32	x33	x34	x35	x36
3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2
2	3	4	2	4	3	3	2	4	4	4	3	2	4	2	4
3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3
3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4



The logo of Universitas Katolik DeGiJapranata is a yellow shield-shaped emblem with a scalloped border. Inside the shield, there is a central figure of a person with arms raised, a cross above their head, and an open book at their feet. The text "UNIVERSITAS KATOLIK" is written along the top inner edge, and "DEGIJAPRANATA" is written along the bottom inner edge.

LAMPIRAN B

Uji Validitas dan Reliabilitas

B-1 Angket Kepuasan Nasabah

***B-2 Angket Persepsi Nasabah terhadap
Pelayanan***

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

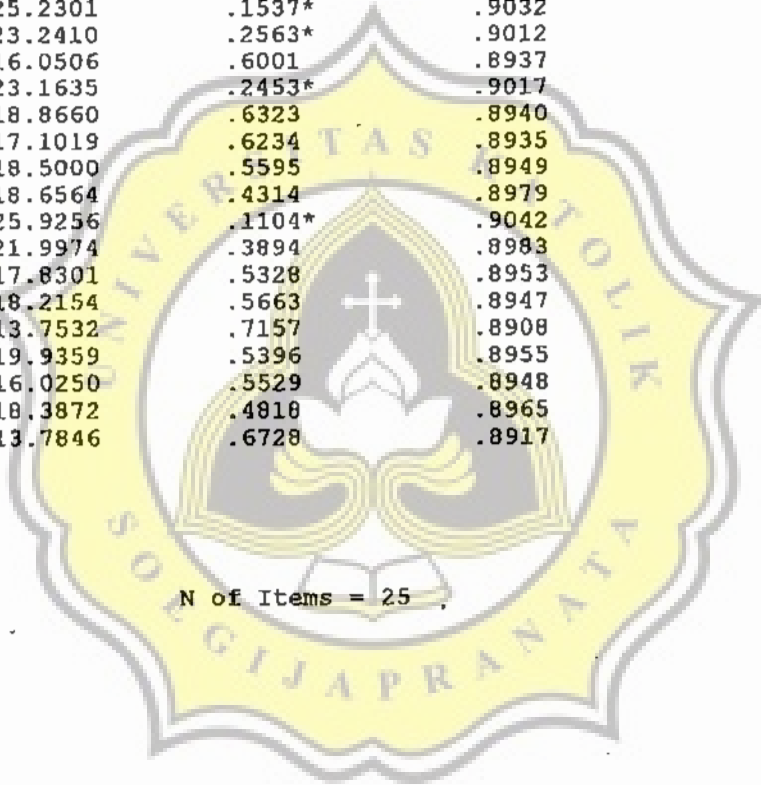
-total Statistics KEPUASAN NASABAH (1)

Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
72.5500	119.2282	.5034	.8960
72.6000	117.2718	.5728	.8944
72.7000	117.0872	.7185	.8921
72.0500	118.7667	.5433	.8952
72.5750	118.6609	.5507	.8951
72.3500	121.7718	.2935*	.9010
72.4000	119.3231	.4824	.8964
72.3750	118.0353	.6003	.8941
72.2750	125.2301	.1537*	.9032
72.3000	123.2410	.2563*	.9012
72.7250	116.0506	.6001	.8937
72.6250	123.1635	.2453*	.9017
72.5750	118.8660	.6323	.8940
72.7750	117.1019	.6234	.8935
72.2500	118.5000	.5595	.8949
72.4000	118.6564	.4314	.8979
72.8500	125.9256	.1104*	.9042
72.0500	121.9974	.3894	.8983
72.6250	117.8301	.5328	.8953
72.2000	118.2154	.5663	.8947
72.8750	113.7532	.7157	.8908
72.7500	119.9359	.5396	.8955
72.7750	116.0250	.5529	.8948
72.3500	118.3872	.4818	.8965
72.6000	113.7846	.6728	.8917

ability Coefficients

Cases = 40.0

a = .9001

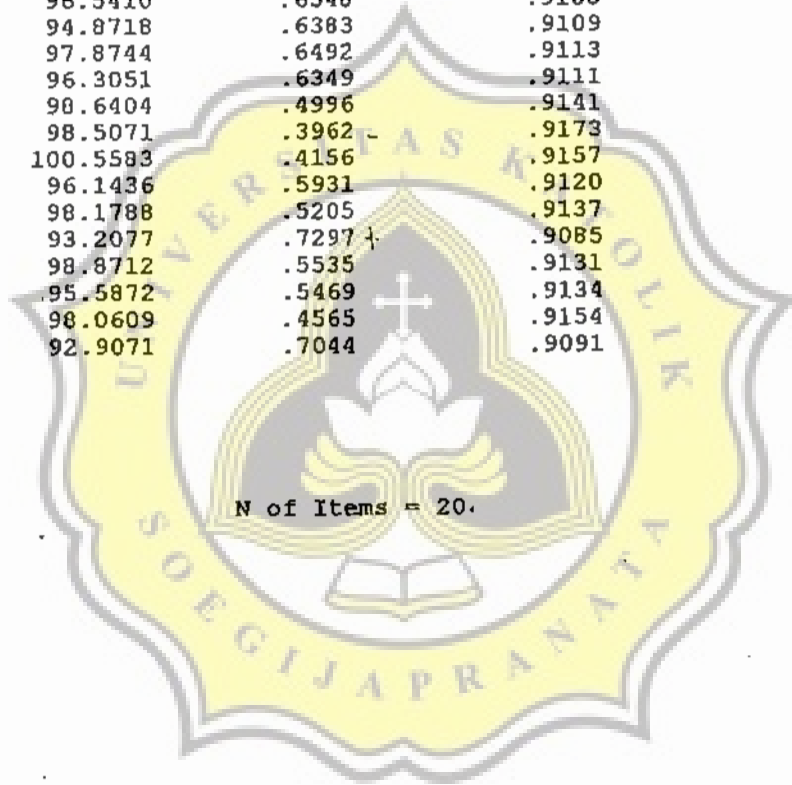


N of Items = 25

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-Total Statistics KEPUASAN NASABAH (2)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
	57.3250	98.2250	.5151	.9138
	57.3750	96.1891	.6000	.9118
	57.4750	96.3583	.7275	.9096
	56.8250	98.2506	.5257	.9135
	57.3500	97.7718	.5588	.9128
	57.1750	97.4301	.5500	.9130
	57.1500	96.5410	.6548	.9108
	57.5000	94.8718	.6383	.9109
	57.3500	97.8744	.6492	.9113
	57.5500	96.3051	.6349	.9111
	57.0250	98.6404	.4996	.9141
	57.1750	98.5071	.3962	.9173
	56.8250	100.5583	.4156	.9157
	57.4000	96.1436	.5931	.9120
	56.9750	98.1788	.5205	.9137
	57.6500	93.2077	.7297	.9085
	57.5250	98.8712	.5535	.9131
	57.5500	95.5872	.5469	.9134
	57.1250	98.0609	.4565	.9154
	57.3750	92.9071	.7044	.9091



Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0

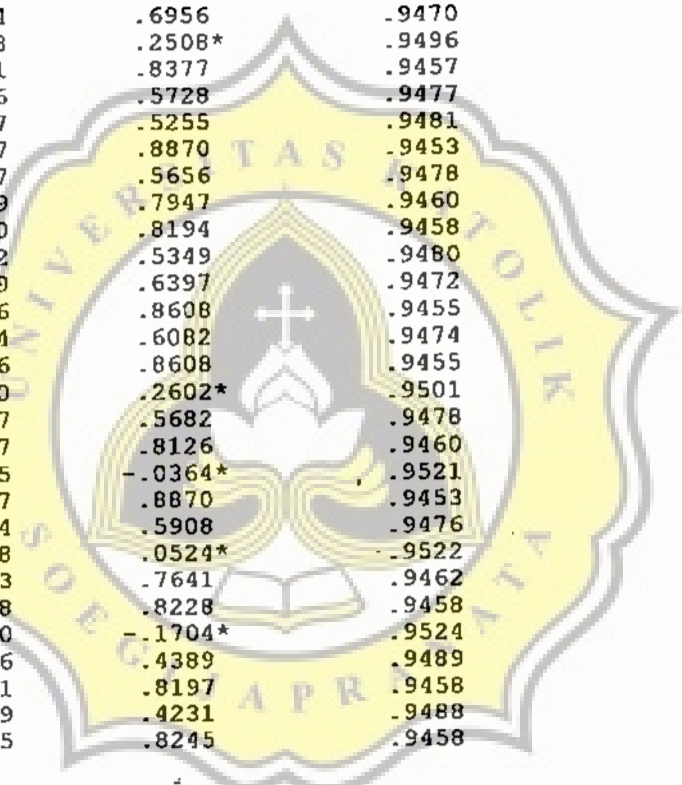
Alpha = .9166

N of Items = 20.

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

total Statistics PELAYANAN (1)

Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
113.2500	213.3718	.8023	.9460
113.8000	219.3436	.5837	.9477
113.8500	217.6179	.5024	.9484
113.2500	212.3462	.8538	.9456
113.2500	231.9359	-.0927*	.9524
113.8000	218.2154	.6050	.9475
113.1750	212.8147	.8220	.9458
113.2500	232.5000	-.1250*	.9524
113.1750	217.8404	.6956	.9470
112.8250	226.9173	.2508*	.9496
113.2250	212.5891	.8377	.9457
113.9250	217.2506	.5728	.9477
113.7250	218.6147	.5255	.9481
113.2000	211.5487	.8870	.9453
113.8500	219.2077	.5656	.9478
113.2000	213.3949	.7947	.9460
113.1750	212.8660	.8194	.9458
113.9500	217.9462	.5349	.9480
113.0750	217.3019	.6397	.9472
113.2250	212.1276	.8608	.9455
113.9500	216.3564	.6082	.9474
113.2250	212.1276	.8608	.9455
113.0500	224.4590	.2602*	.9501
113.8250	216.8147	.5682	.9478
113.1750	213.8917	.8126	.9460
113.2000	230.7795	-.0364*	.9521
113.2000	211.5487	.8870	.9453
113.9000	217.0154	.5908	.9476
113.4000	228.5538	.0524*	.9522
113.2000	214.0103	.7641	.9462
113.2000	212.8308	.8228	.9458
113.2000	233.2410	-.1704*	.9524
113.9000	219.7846	.4389	.9489
113.2250	212.9481	.8197	.9458
113.7500	221.5769	.4231	.9488
113.1750	212.7635	.8245	.9458



ability Coefficients

Cases = 40.0

N of Items = 36

a = .9491

code :

PETUNJUK

Di halaman berikut ini akan ada beberapa pernyataan yang harus anda jawab, untuk itu saya mengharap kesediaan anda untuk mengisi pernyataan-pernyataan ini. Sebelum anda mengisi pernyataan ini, ada beberapa hal yang perlu anda perhatikan, yaitu :

1. Bacalah masing-masing pernyataan dengan teliti dan jawablah sejujur-jujurnya.
2. Jawaban anda akan dirahasiakan, untuk itu anda tidak perlu menuliskan nama anda.
3. Angket ini terdiri dari 1 (satu) bagian, adapun cara menjawabnya dengan memberikan tanda silang (X) pada pilihan anda.
4. Ada 4 (empat) alternatif pilihan yang dapat dipilih sesuai dengan keadaan anda, antara lain :
 - SS : Sangat Setuju
 - S : Setuju
 - TS : Tidak Setuju
 - STS : Sangat Tidak Setuju
5. Bila anda ingin membetulkan jawaban, lingkarilah jawaban yang salah, kemudian berikan tanda silang (X) pada jawaban yang benar.

SELAMAT BEKERJA DAN TERIMAKASIH
ATAS KERJASAMANYA


- | | | | | | |
|-----|--|----|---|----|-----|
| 1. | Selama ini saya pernah mengajukan aduan berkenaan dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank BRI | SS | S | TS | STS |
| 2. | Saya tidak akan memindahkan tabungan saya walaupun pelayanan yang diberikan pihak bank kurang memuaskan | SS | S | TS | STS |
| 3. | Besarnya tabungan tiap kali menabung rata-rata lebih dari Rp. 10.000,00 | SS | S | TS | STS |
| 4. | Saya selalu mengajukan aduan kepada karyawan bank apabila saya merasa dirugikan | SS | S | TS | STS |
| 5. | Dengan pelayanan yang ada sekarang ini saya tetap ingin menabung secara aktif | SS | S | TS | STS |
| 6. | Saya beranggapan bahwa karyawan bank tidak pernah mendengarkan keluhan nasabah | SS | S | TS | STS |
| 7. | Saya cenderung malas untuk menabung karena antrian yang cukup panjang | SS | S | TS | STS |
| 8. | Menurut saya tingkat suku bunga berdasarkan saldo yang saya miliki kecil, sehingga saya malas untuk menabung | SS | S | TS | STS |
| 9. | Pendapat saya, mesin ATM yang ada sekarang perlu adanya penambahan | SS | S | TS | STS |
| 10. | Dengan kondisi perbankan sekarang ini saya merasa aman dan tetap menabungkan uang saya | SS | S | TS | STS |
| 11. | Saya paling sedikit menabung sebanyak empat kali dalam sebulannya | SS | S | TS | STS |
| 12. | Menurut saya pemeliharaan terhadap mesin ATM kurang baik sehingga sering terjadi kerusakan | SS | S | TS | STS |
| 13. | Saya selalu menabung pada awal bulan lebih dari Rp. 100.000,00 | SS | S | TS | STS |
| 14. | Pelayanan petugas keamanan yang ada di bank BRI baik | SS | S | TS | STS |

- | | | | | |
|--|----|---|----|-----|
| 15. Prosedur pengambilan uang di bank BRI prosesnya lama | SS | S | TS | STS |
| 16. Saya merasa tidak puas dengan pelayanan bank BRI secara keseluruhan | SS | S | TS | STS |
| 17. Prosedur pemindahan uang di Bank BRI mudah | SS | S | TS | STS |
| 18. Suku bunga yang diberikan bank BRI memuaskan | SS | S | TS | STS |
| 19. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank pada saat ramai kurang cepat | SS | S | TS | STS |
| 20. Tidak sulit bagi saya untuk mencari bank BRI yang terdekat | SS | S | TS | STS |



1.	Menurut saya komputerisasi di bank BRI saat ini sudah lengkap untuk memenuhi kepentingan nasabah	SS	S	TS	STS
2.	Saya berpendapat bahwa fasilitas AC untuk kenyamanan ruangan sudah baik	SS	S	TS	STS
3.	Kecakapan petugas dalam memberikan pelayanan dapat membuat saya bertahan dan semakin yakin dalam menggunakan jasa perbankannya	SS	S	TS	STS
4.	Tempat parkir yang disediakan oleh pihak bank luas	SS	S	TS	STS
5.	Menurut pengalaman saya, ruang tunggu yang ada saat ini membuat saya merasa tidak betah	SS	S	TS	STS
6.	Fasilitas AC untuk kenyamanan ruangan sudah baik	SS	S	TS	STS
7.	Didalam ruang tunggu disediakan bahan bacaan	SS	S	TS	STS
8.	Pihak bank BRI dalam memberikan fasilitas alat tulis dan lembaran (slip) untuk keperluan transaksi memadai	SS	S	TS	STS
9.	Saya berpendapat bahwa penampilan bangunan bank secara keseluruhan terlihat megah	SS	S	TS	STS
10.	Meja untuk melakukan transaksi menabung atau mengambil tabungan kurang	SS	S	TS	STS
11.	Menurut pengalaman saya, keamanan tempat parkir di bank BRI tidak terjamin	SS	S	TS	STS
12.	Pendapat saya, di dalam ruang tunggu tidak ada penerangan lampu yang memadai	SS	S	TS	STS
13.	Penampilan bangunan (cat dan kebersihan) terawat dengan baik	SS	S	TS	STS
14.	Dekorasi ruangan dan kebersihan pada ruang tunggu menjadikan saya betah bilang sedang menunggu antrian	SS	S	TS	STS
15.	Mesin ATM yang disediakan cukup strategis	SS	S	TS	STS
16.	Menurut hemat saya, pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank sopan dan ramah	SS	S	TS	STS
17.	Tutur sapa karyawan dalam melayani nasabah kurang ramah	SS	S	TS	STS
18.	Menurut saya, petugas bank dalam melayani nasabah tidak cakap atau trampil dalam menjalankan tugasnya	SS	S	TS	STS

- | | | | | |
|---|----|---|----|-----|
| 19. Saya tetap akan menjadi nasabah yang setia walaupun mendengar nasabah lain ada yang mengkritik kecakapan | SS | S | TS | STS |
| 20. Pada saat saya bertanya kesulitan yang saya hadapi, jawaban karyawan BRI tidak memuaskan | SS | S | TS | STS |
| 21. Petugas bank sering melakukan kesalahan dalam memberikan uang atau jumlah nominal yang diberikan kurang | SS | S | TS | STS |
| 22. Pelayanan karyawan bank pada saat melayani nasabah tidak sopan | SS | S | TS | STS |
| 23. Cara kerja karyawan dalam melayani nasabah lambat | SS | S | TS | STS |
| 24. Sepengetahuan saya, sikap karyawan kurang tanggap bila ada nasabah yang ingin bertransaksi | SS | S | TS | STS |
| 25. Karyawan bank dalam memberikan keterangan mengenai jasa perbankan jelas sehingga saya merasa diperhatikan | SS | S | TS | STS |
| 26. Saya akan berhenti menjadi nasabah jika pelayanan yang diberikan tidak memuaskan | SS | S | TS | STS |
| 27. Seragam karyawan dan karyawan yang dikenakan kurang rapi dan sangat mencolok | SS | S | TS | STS |
| 28. Menurut saya, antrian dalam melakukan transaksi dilakukan dengan tertib | SS | S | TS | STS |
| 29. Karyawan bank didalam memberikan penjelasan kepada nasabah terlalu bertele-tele dan memakan waktu yang lama | SS | S | TS | STS |

The logo of Universitas Katolik Gregoriana Prananata is a yellow shield-shaped emblem with a scalloped border. Inside the shield, there is a central figure of a woman with her arms raised in prayer, holding a book. Above her head is a cross. The text "UNIVERSITAS KATOLIK" is written along the top inner edge of the shield, and "GREGORIANA PRANATA" is written along the bottom inner edge.

LAMPIRAN D

Data Kasar Angket Penelitian

D-1 Angket Kepuasan Nasabah

***D-2 Angket Persepsi Nasabah terhadap
Pelayanan***

2	x03	x04	x05	x06	x07	x08	x09	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19
3	3	4	2	3	3	1	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	4	2	3	4
3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3
4	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3
1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3
4	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	4	2
3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3
4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	1	3	4	3
4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	4
3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3
3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4
3	4	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3
3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	2	4
4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4
3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	4	4
4	4	4	4	4	3	4	1	1	4	4	4	3	4	4	4	1	4
3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
4	4	4	3	4	4	4	1	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4
3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4
2	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
4	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4
4	4	4	3	1	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4
3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	2	4	4	3	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	3	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	1	3	3	3	3	4	3
3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	2	4	3
3	3	3	3	3	2	3	4	4	2	3	4	3	4	4	3	3	4
3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2	3	2	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2

as
63
60
63
63
61
62
61
62
62
66
62
62
63
72
70
73
64
64
67
64
67
64
69
61
68
71
72
59
70
66
72
71
63
64
64
74
68



2	x03	x04	x05	x06	x07	x08	x09	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19
3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4
3	2	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	2	4	4
3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	2	4	3	4	4	3
2	4	3	4	4	4	3	4	4	1	3	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
3	4	4	3	4	3	2	3	4	4	1	4	3	3	4	4	4	4
3	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4
4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	4
4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	4	3	2	4	3	3	4
3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3
2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	2	4	4	3	3	4	3	2
4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2
4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3
3	2	4	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	1	2	3	3	4	2	2	4	3	4	4	4	3	4
4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4
4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4
4	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3
4	2	4	2	4	3	4	4	3	2	3	3	2	3	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	2	4	3	3	3	3
3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4
4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	1	3	4	4	3
3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4	3	4
4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
4	3	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2	3
3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4
3	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	4	1	3
2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	3
3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2
3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	3	4	3
2	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	4	3	1	3	4

as
63
63
73
74
67
69
76
69
72
74
70
67
65
65
65
67
69
66
73
61
70
68
69
65
62
67
68
70
65
65
66
68
66
64
72
67
63



	x03	x04	x05	x06	x07	x08	x09	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19
4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4
4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3
4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3
2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4



as
65
70
72
68
68
65



!	x03	x04	x05	x06	x07	x08	x09	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19
4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3
2	2	2	3	3	2	3	4	2	2	4	3	2	2	2	2	3	3
4	1	3	4	3	2	3	3	4	2	4	3	2	2	3	2	3	3
3	2	2	4	3	2	2	3	3	4	4	3	4	2	2	2	3	4
2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3
4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4
4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	4
4	3	3	4	4	2	3	2	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3
4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3
1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3
4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3	2
4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	2	4	2	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	3	4	4
3	4	4	3	4	2	4	4	2	1	4	4	4	2	3	3	3	4
4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	4	3	2	2	2	3	3
4	3	3	2	4	3	2	4	4	3	3	1	4	3	3	3	3	4
3	3	4	4	3	2	4	4	3	4	3	3	1	2	3	3	4	3
4	4	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	2
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	1	2	4
2	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	2	3	2	3	4
2	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	1
4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	2	4	3	4
4	3	4	3	4	2	4	4	3	4	4	3	4	2	3	3	4	1
3	4	4	3	3	2	4	3	4	4	3	2	2	2	3	3	4	4
4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	2	4	4	3	2	2	2	2
4	4	3	2	4	3	4	2	3	2	3	4	3	2	2	2	4	4
4	3	4	4	3	2	2	3	2	4	4	3	4	4	1	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	1	3	3	3	4
4	4	3	3	3	3	2	2	4	3	4	4	1	2	3	2	3	3
4	3	4	4	3	2	2	4	3	4	4	1	3	2	2	4	4	3
3	4	4	1	2	2	4	3	4	4	1	3	3	2	2	1	2	2
4	4	2	4	4	2	3	4	4	1	3	4	4	2	3	3	3	3
4	2	3	4	4	3	4	4	1	3	4	4	4	2	2	3	4	3

2	x03	x04	x05	x06	x07	x08	x09	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19
2	4	4	4	3	2	4	1	3	4	4	4	3	2	2	4	3	4
2	4	3	3	4	2	1	3	4	4	4	3	4	3	2	2	3	4
4	3	3	3	4	1	3	4	4	4	4	4	3	2	3	1	4	4
4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4
4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4
4	4	3	3	4	2	4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	4	3
4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	4
2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3
4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4
3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	3	4	3	2	3	2	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4	4
4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4
4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	2	2	3	4	4
3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	3	4	4	2	2	2	4	1
3	3	4	1	4	1	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4
4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	2	2	4	3	3
4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4
3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4
4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3
4	3	3	4	4	2	4	3	3	2	4	3	3	3	2	4	4	4
4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	3	2	3	3	4	3
3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	3	3	2	2	4	2	3
3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2	4	4
4	4	4	4	3	2	4	1	4	3	4	3	2	2	2	4	4	4
4	4	3	4	4	4	1	4	3	4	4	3	3	2	2	4	4	4
2	3	3	3	4	4	2	4	2	3	4	4	3	3	2	4	3	2
3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3
4	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3
2	3	2	4	4	2	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	2	4
2	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	4
4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	4	3
3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4
3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4
4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4
4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	2	2	4	3
3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4

	x03	x04	x05	x06	x07	x08	x09	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19
3	4	3	4	4	2	4	3	4	3	4	3	2	3	2	4	3	3
3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	3	2	2	3	3	4
4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
4	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	2	3	3	2	4	4	4
3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	4	3	3
3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	2	2	3	2	4



	x22	x23	x24	x25	x26	x27	x28	x29	layan	layan_f	layan_nf	puas
4	3	4	4	3	2	3	3	3	88	44	44	63
3	3	4	4	3	2	4	3	2	78	38	40	60
4	3	3	4	4	1	4	3	3	85	42	43	63
3	3	4	3	3	4	3	3	3	88	44	44	63
4	3	3	3	3	4	3	4	3	84	40	44	61
3	3	3	3	4	2	3	3	3	85	44	41	62
4	2	3	3	3	2	3	3	3	83	42	41	61
3	3	3	4	4	2	3	4	4	86	41	45	62
4	3	2	2	3	2	3	4	3	86	46	40	62
4	2	2	3	3	1	3	4	4	89	49	40	66
3	2	3	4	3	2	3	3	3	86	45	41	62
3	3	3	4	4	2	3	3	4	85	41	44	62
2	3	3	3	3	2	4	3	4	91	53	38	63
4	4	4	4	4	2	3	4	4	101	52	49	72
4	3	4	4	4	1	3	4	3	102	55	47	70
3	4	4	4	4	3	4	3	4	106	56	50	73
4	4	4	2	3	2	3	1	4	90	47	43	64
4	3	2	3	4	3	1	4	1	90	51	39	64
4	2	3	4	3	4	4	4	4	95	46	49	67
2	4	4	3	4	4	4	3	3	93	45	48	64
3	4	3	3	4	2	3	4	4	100	54	46	67
4	3	3	4	4	3	4	4	4	101	53	48	64
4	3	4	4	3	4	4	4	3	102	54	48	69
3	4	3	3	4	2	4	3	4	89	44	45	61
1	4	4	3	4	4	4	4	4	98	52	46	68
4	3	3	4	4	3	4	4	4	99	52	47	71
1	3	3	3	2	2	4	4	3	90	50	40	72
4	1	4	4	3	4	4	3	4	93	45	48	59
3	4	1	3	4	4	4	4	4	95	52	43	70
4	4	3	1	4	3	4	4	4	92	46	46	66
4	4	4	4	1	2	4	4	4	97	49	48	72
3	4	4	3	3	3	4	3	4	102	54	48	71
4	4	3	2	4	3	1	3	2	86	45	41	63
4	3	2	3	4	2	4	1	1	88	47	41	64
3	4	4	4	4	2	2	4	4	85	43	42	64
4	3	4	4	3	2	4	4	4	95	48	47	74
2	2	3	3	2	2	4	4	3	91	50	41	68

1	x22	x23	x24	x25	x26	x27	x28	x29	layan	layan_f	layan_nf	puas
3	3	2	2	3	2	3	4	4	88	46	42	63
4	2	2	3	3	2	4	3	4	87	46	41	63
4	3	4	4	4	4	4	4	2	96	49	49	73
3	4	4	3	4	2	4	4	4	101	53	48	74
4	4	4	4	4	3	4	4	3	101	50	51	67
4	3	4	4	3	2	4	4	4	97	49	48	69
3	4	4	4	4	4	4	4	3	102	53	49	76
4	4	2	3	4	2	3	3	4	97	50	47	69
4	4	3	4	4	2	3	4	3	101	53	48	72
4	4	4	2	4	3	2	1	3	90	49	41	74
3	4	4	4	3	4	4	4	4	99	48	51	70
4	3	4	3	4	3	3	4	4	104	55	49	67
4	2	3	3	3	3	4	2	3	94	51	43	65
1	4	4	4	4	4	4	4	4	102	52	50	65
3	3	3	4	4	2	4	4	4	92	48	44	65
4	4	2	3	2	2	2	2	3	86	44	42	67
4	4	4	3	4	2	3	3	3	96	50	46	69
4	4	2	3	4	3	1	4	3	96	54	42	66
3	2	4	4	4	4	4	4	4	100	51	49	73
2	4	4	4	4	2	4	4	3	102	53	49	61
4	4	1	2	3	2	4	1	3	87	47	40	70
4	4	4	3	1	2	4	4	4	98	51	47	68
4	4	4	4	4	2	4	4	4	97	48	49	69
4	3	4	4	4	3	4	3	4	99	50	49	65
4	4	3	3	4	2	3	4	4	95	47	48	62
4	4	4	1	3	4	4	4	4	98	48	50	67
3	3	4	3	4	2	3	4	3	89	46	43	68
3	3	3	4	3	1	4	3	4	89	45	44	70
4	4	3	3	4	2	4	3	4	94	47	47	65
3	3	4	4	3	4	4	4	4	94	46	48	65
4	4	3	4	3	2	4	3	3	91	46	45	66
4	4	4	4	4	4	4	4	2	97	47	50	68
3	4	3	4	3	2	3	3	4	94	49	45	66
4	2	3	3	4	2	2	3	3	90	48	42	64
3	2	3	4	3	3	4	4	3	100	54	46	72
3	3	3	2	3	3	4	4	2	93	52	41	67
3	3	3	2	3	2	4	2	4	88	45	43	63

f	x22	x23	x24	x25	x26	x27	x28	x29	layan	layan_f	layan_nf	puas
2	3	4	4	4	2	2	4	3	92	48	44	65
4	4	4	4	4	4	4	3	4	102	51	51	70
4	4	3	3	2	2	4	4	4	100	52	48	72
3	3	3	4	4	2	3	4	3	96	49	47	68
4	3	4	4	4	4	4	4	4	101	50	51	68
3	4	4	3	3	3	3	4	4	92	47	45	65



LAMPIRAN E
Uji Normalitas Sebaran



Kolmogorov - Smirnov Goodness of Fit Test

KEPUASAN

distribution - Normal

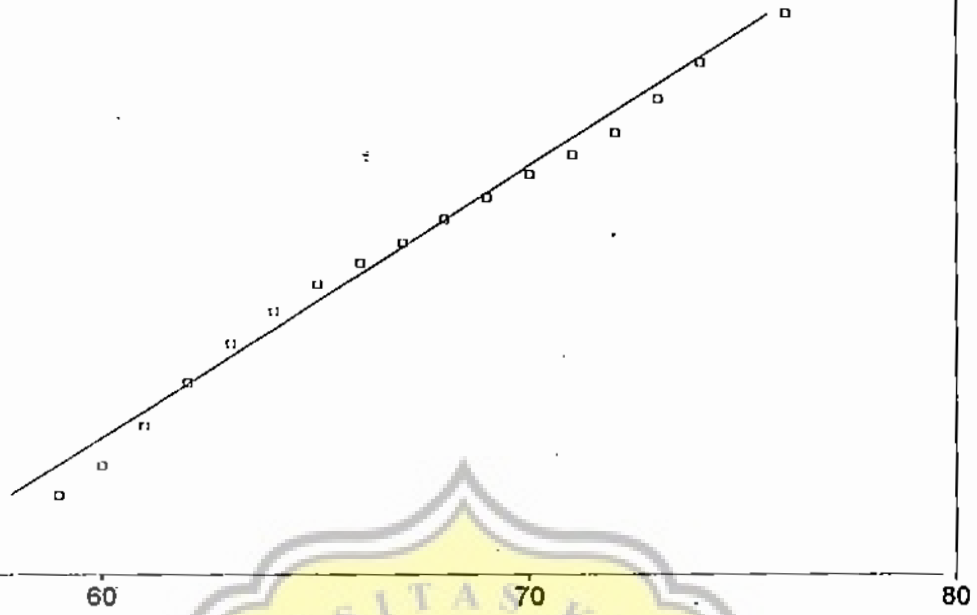
Mean: 66.72
Standard Deviation: 3.94

Cases: 80

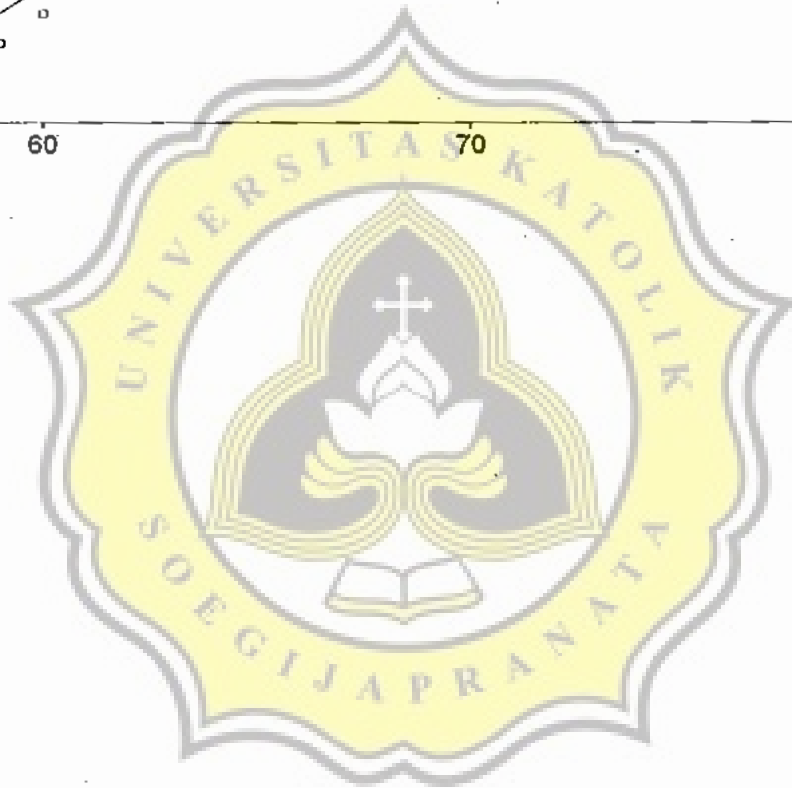
Most extreme differences		Negative	K-S Z	2-Tailed P
bsolute	Positive			
10664	.10664	-.07205	.9538	.3228



Normal Q-Q Plot of KEPUASAN



Observed Value



Kolmogorov - Smirnov Goodness of Fit Test

N_F PELAYANAN FISIK

distribution - Normal Mean: 48.45
Standard Deviation: 3.90

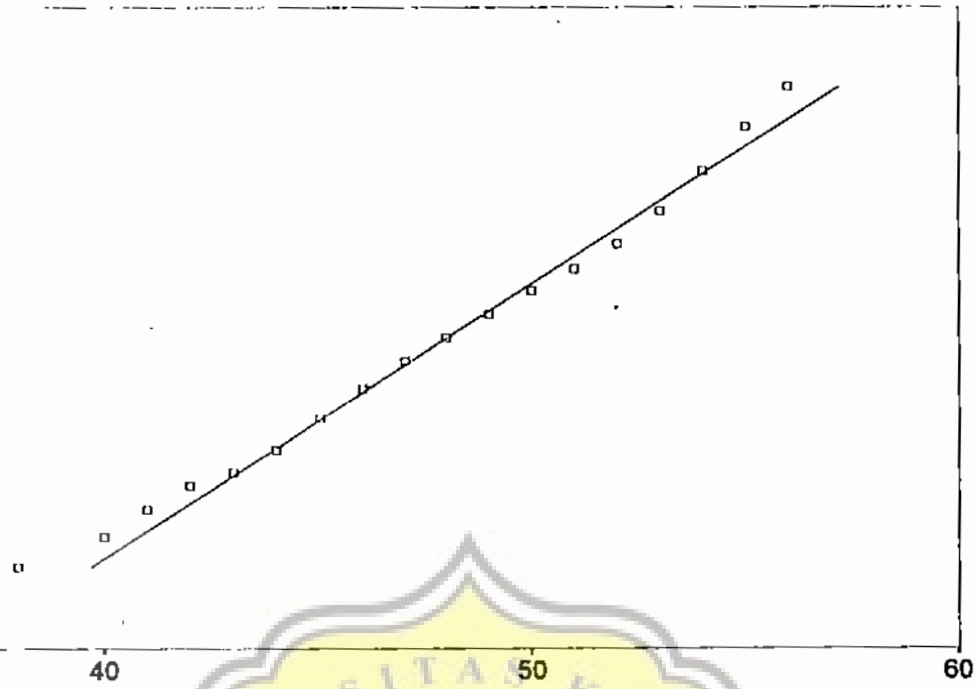
Cases: 80

Most extreme differences

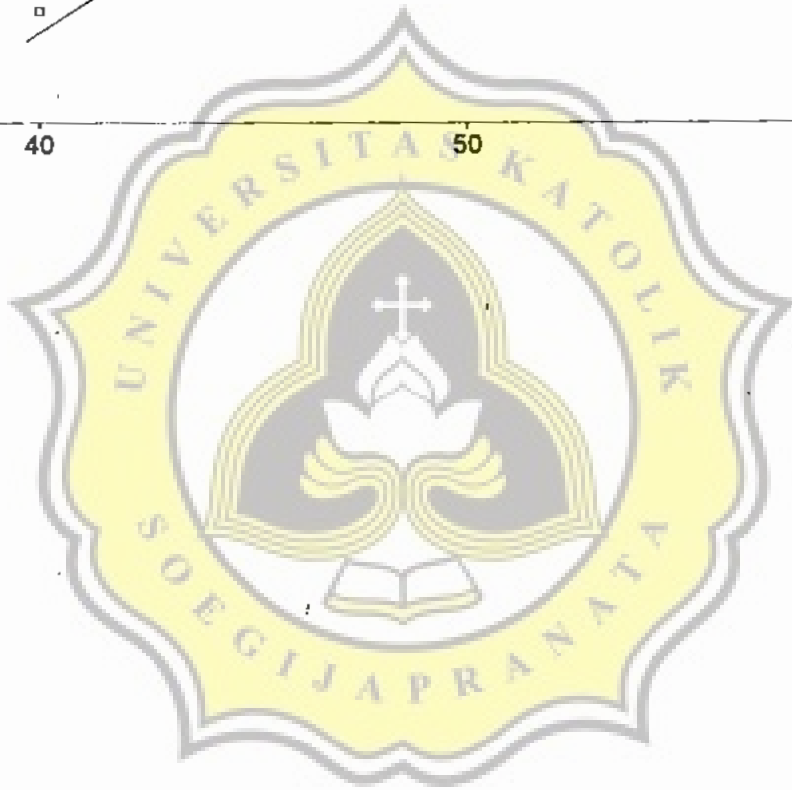
solute	Positive	Negative	K-S Z	2-Tailed P
.08134	.06022	-.08134	.7275	.6651



Normal Q-Q Plot of PELAYANAN FISIK



Observed Value



Kolmogorov - Smirnov Goodness of Fit Test

I_NF PELAYANAN NON FISIK

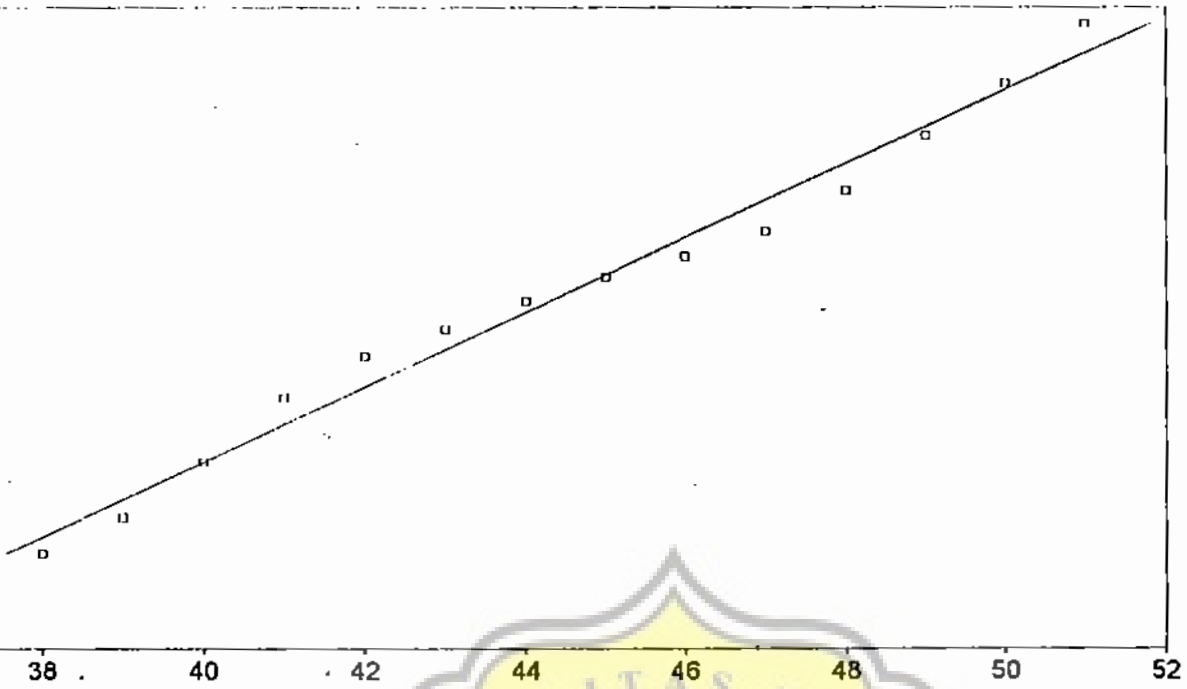
distribution - Normal Mean: 45.34
Standard Deviation: 3.47

Cases: 80

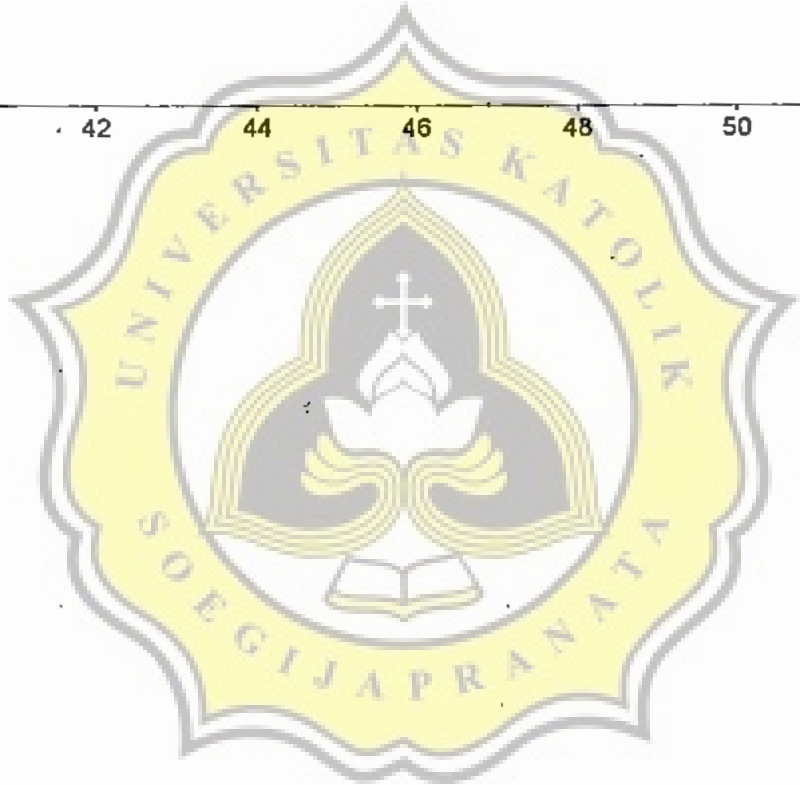
Most extreme differences			K-S Z	2-Tailed P
absolute	Positive	Negative		
.14121	.09460	-.14121	1.2630	.0823



Normal Q-Q Plot of PELAYANAN NON FISIK



Observed Value

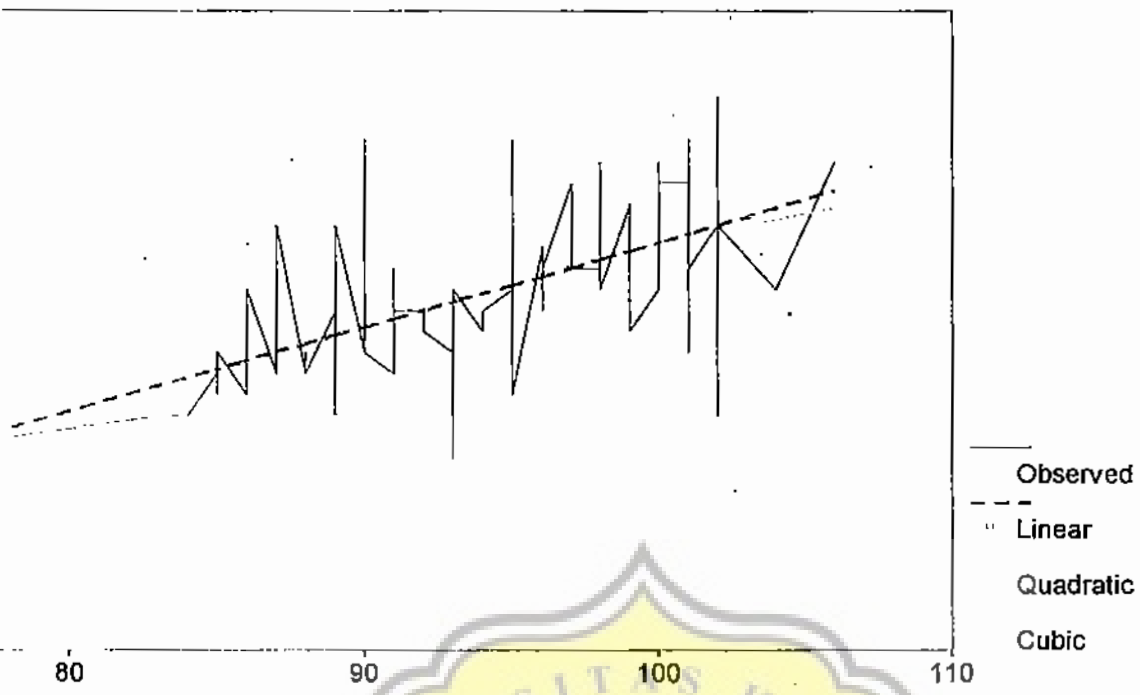




LAMPIRAN F

Uji Linieritas Hubungan

UASAN

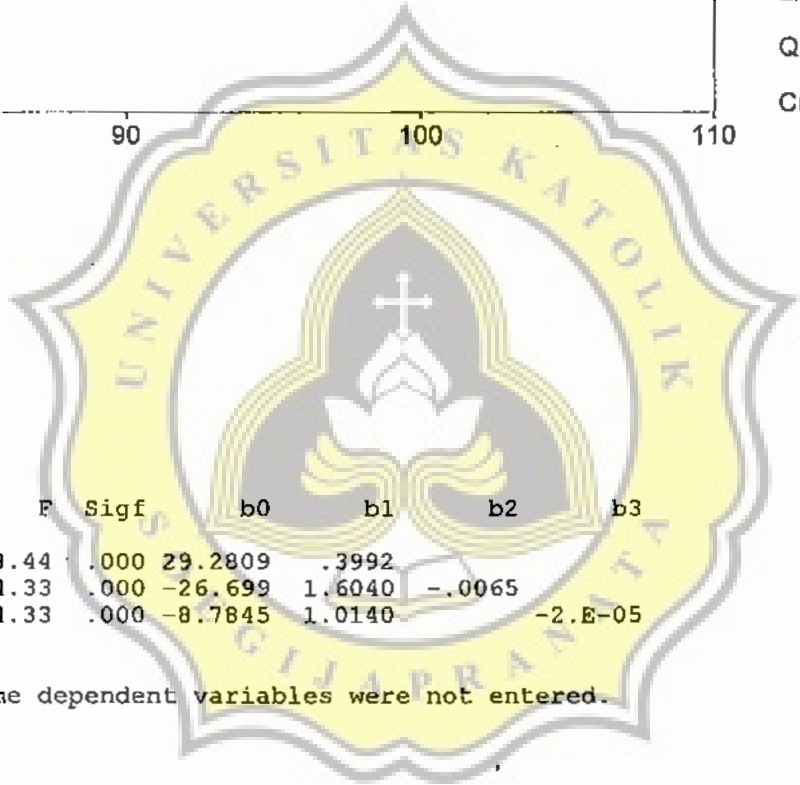


ANAN

ent: LAYAN

ent Mth	Rsq	d.f.	F	Sigf	b0	b1	b2	b3
LIN	.383	78	48.44	.000	29.2809	.3992		
QUA	.387	77	24.33	.000	-26.699	1.6040	-.0065	
CUB	.387	77	24.33	.000	-8.7845	1.0140		-2.E-05

ance limits reached; some dependent variables were not entered.



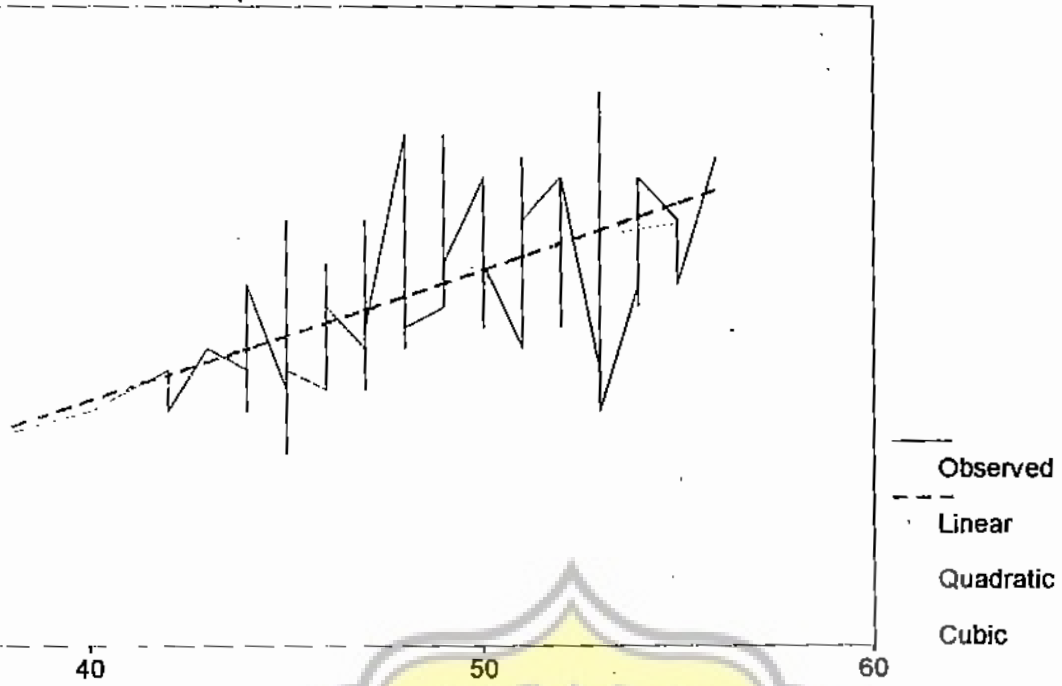
-- Correlation Coefficients --

LAYAN	PUAS
1.0000	.6190
(.80)	(.80)
P= .	P= .000
.6190	1.0000
(.80)	(.80)
P= .000	P= .

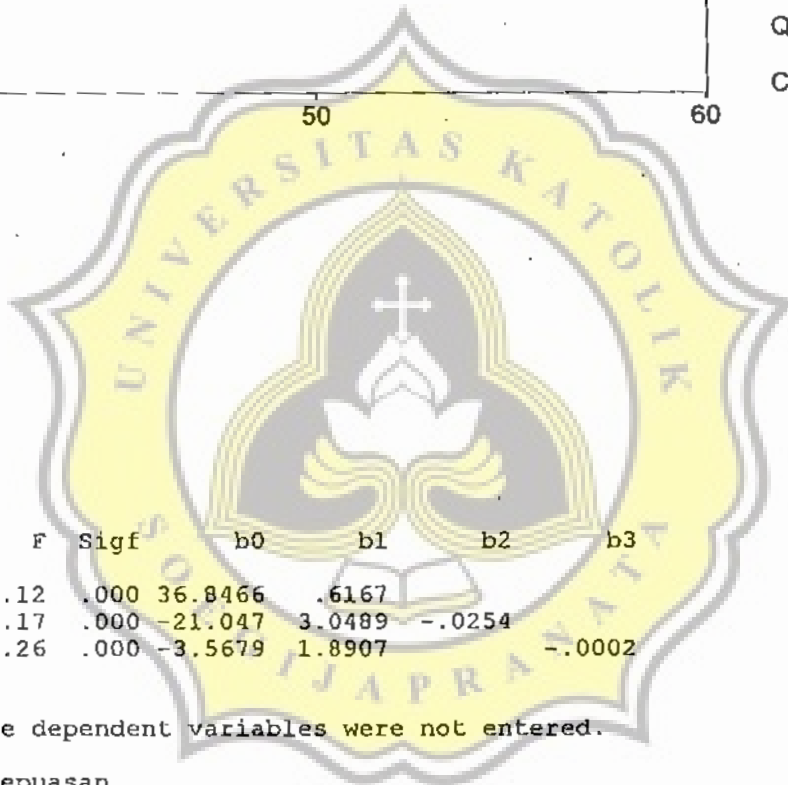
ent / (Cases) / 2-tailed Significance)
printed if a coefficient cannot be computed



ASAN



ANAN FISIK



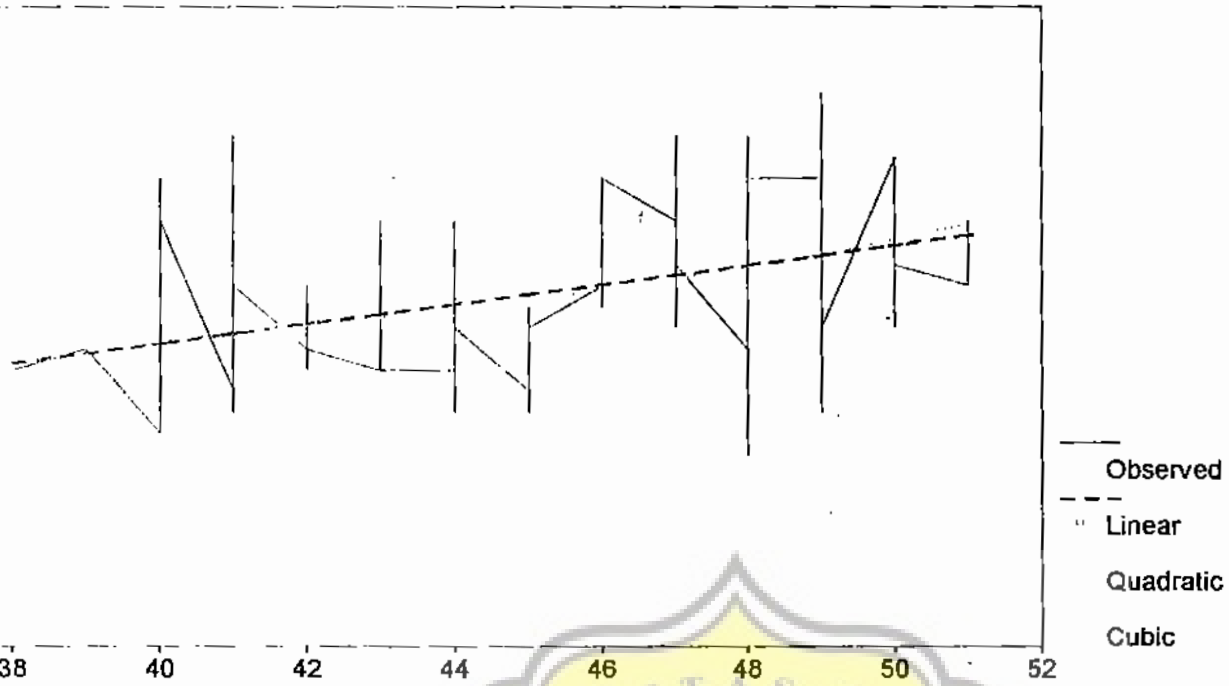
ent: LAYAN_F

ent Mth	Rsq	d.f.	F	Sigf	b0	b1	b2	b3
LIN	.372	78	46.12	.000	36.8466	.6167		
QUA	.386	77	24.17	.000	-21.047	3.0489	-.0254	
CUB	.387	77	24.26	.000	-3.5679	1.8907		-.0002

ance limits reached; some dependent variables were not entered.

Chart # 7: Curvefit for kepuasan

LAYANAN



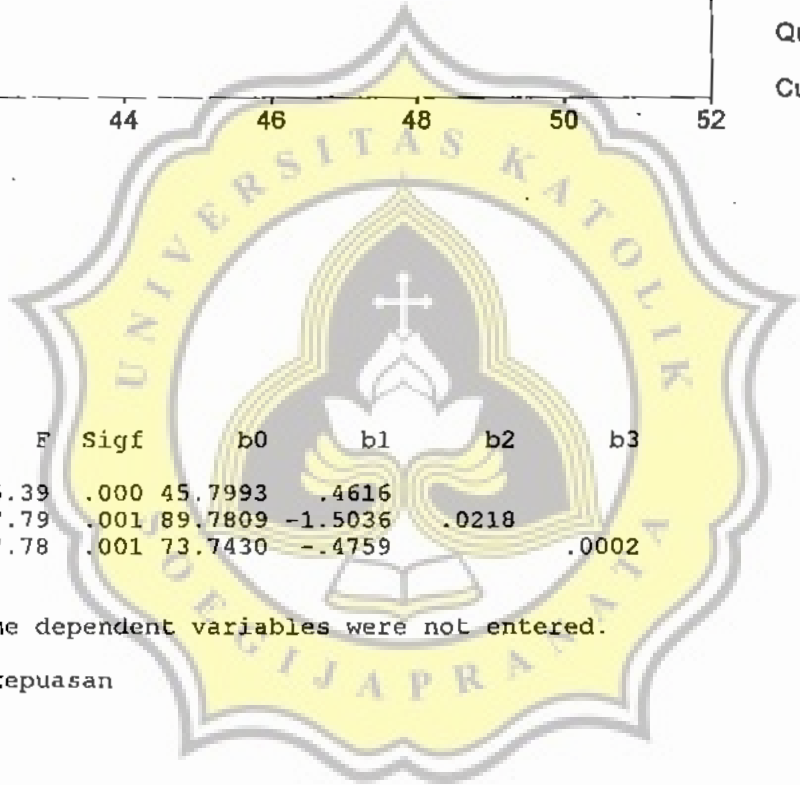
LAYANAN NON FISIK

dependent variable: LAYANAN_NON_FISIK

Model	Rsq	d.f.	F	Sigf	b0	b1	b2	b3
LIN	.165	78	15.39	.000	45.7993	.4616		
QUA	.168	77	7.79	.001	89.7809	-1.5036	.0218	
CUB	.168	77	7.78	.001	73.7430	-.4759		.0002

Confidence limits reached; some dependent variables were not entered.

Chart # 8: Curvefit for kepuasan



- - Correlation Coefficients - -

	LAYAN_F	LAYAN_NF	PUAS
N_F	1.0000	.3755	.6096
	(80)	(80)	(80)
	P= .	P= .001	P= .000
N_NF	.3755	1.0000	.4059
	(80)	(80)	(80)
	P= .001	P= .	P= .000
	.6096	.4059	1.0000
	(80)	(80)	(80)
	P= .000	P= .000	P= .

efficient / (Cases) / 2-tailed Significance)

" is printed if a coefficient cannot be computed





LAMPIRAN G

Analisis Data

PARTIAL CORRELATION COEFFICIENTS - - -

rolling for.. LAYAN_F

PUAS	LAYAN_NE
1.0000	.2410
(0)	(77)
P= .	P= .032

LAYAN_NE	PUAS
.2410	1.0000
(77)	(0)
P= .032	P= .

efficient / (D.F.) / 2-tailed Significance)

" is printed if a coefficient cannot be computed

PARTIAL CORRELATION COEFFICIENTS - - -

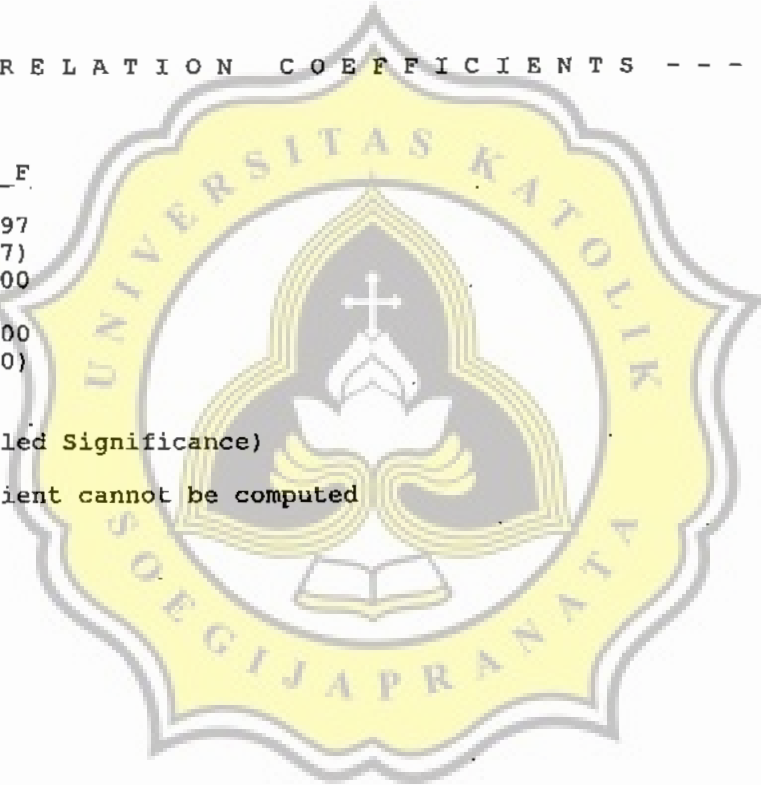
rolling for.. LAYAN_NE

PUAS	LAYAN_F
1.0000	.5397
(0)	(77)
P= .	P= .000

LAYAN_F	PUAS
.5397	1.0000
(77)	(0)
P= .000	P= .

efficient / (D.F.) / 2-tailed Significance)

" is printed if a coefficient cannot be computed



***** MULTIPLE REGRESSION *****

wise Deletion of Missing Data

tion Number 1 Dependent Variable.. PUAS

k Number 1. Method: Enter LAYAN_F LAYAN_NF

able(s) Entered on Step Number

.. LAYAN_NF
.. LAYAN_F

Multiple R .63881
Adjusted R Square .40808
Standard Error 3.07239

Analysis of Variance

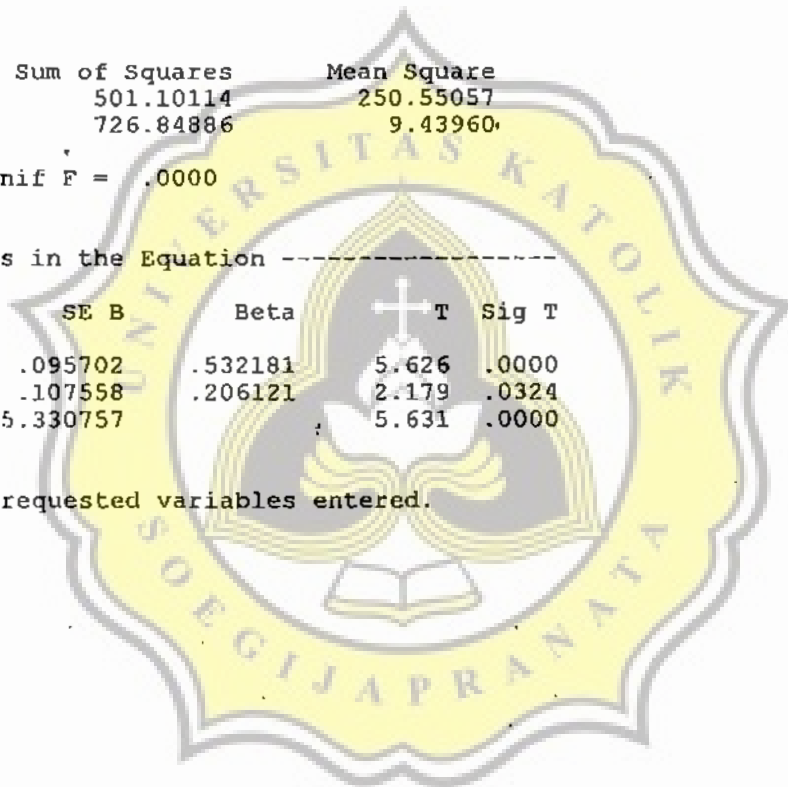
	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	2	501.10114	250.55057
Residual	77	726.84886	9.43960

26.54251 Signif F = .0000

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
LAYAN_F	.538388	.095702	.532181	5.626	.0000
LAYAN_NF	.234356	.107558	.206121	2.179	.0324
Constant	30.014961	5.330757		5.631	.0000

Block Number 1 All requested variables entered.





LAMPIRAN H

Surat Ijin Penelitian

FAKULTAS PSIKOLOGI UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

Jl. Pawiyatan Luhur IV/1 Bendan Duwur Semarang - 50234

Telp. (024) 316142 - 441555 (Hunting)

Fax. (024) 415429 E-Mail : unika@semarang.wasantara.net.id Po. Box. 8033/SM

Badan Hukum : Yayasan Sandjojo

Nomor : B.2.01/1824/UKS.07/VII/1998

20 Juli 1998

Lamp. : -

Hal : Penelitian

Kepada : Yth. Bpk. Pimpinan Area Mikro BRI Pati
Jl. Jendral Sudirman No. 154
Pati

Dengan hormat, kami mohon bantuan Bapak untuk dapat memberikan ijin kepada mahasiswi :

Nama : Elisa Neguita
NIM / NIRM : 92.40.1261 / 92.6.111.08000.50026
Tempat / Tgl.Lahir : Jakarta, 12 Januari 1975
Alamat : Jl. Bukit Agung Blok C.4 Semarang

untuk mengadakan penelitian di BRI Cabang Jepara, dalam rangka penyusunan Skripsi Tingkat Sarjana dengan Judul "KEPUASAN NASABAH DITINJAU DARI PERSEPSI NASABAH TERHADAP PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH BANK".

Demikian atas bantuan serta kerja sama Bapak, kami mengucapkan terima kasih.



kan,

Drs. ML. Oetomo

Tembusan Yth. :
- Bank Rakyat Indonesia Sub Area Mikro Jepara
Jl. Pemuda No.99 Jepara



LAMPIRAN I

Surat Bukti Penelitian

PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)

SUB AREA MIKRO JEPARA

Jl. Pemuda no.99 Jepara Telp.(0291)91404,91026 Fac.91505
=====

B. 2579/KC-VII/MKR/08/98

Jepara, 20 Agustus 1998.

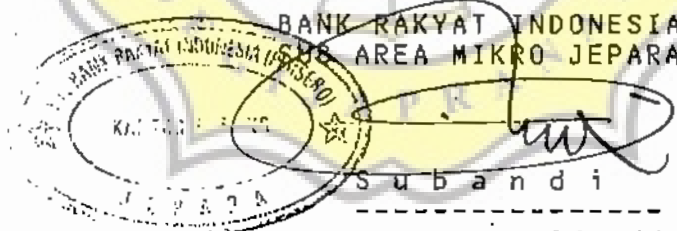
Penelitian.
-----Kepada Yth.
Sdr. Dekan Fakultas
Psikologi Universitas
Katolik Soegijapranata
Jl. Pawiyatan Luhur IV/1
Bendan Duwur Semarang
-----Surat Sdr. No: B.201/1524/UKS.07/VII/1998 tgl.20 Juli 1998

Dengan ini kami menerangkan bahwa :

Nama : Elisa Neguita.
 NIM/NIRM : 92.40.1261/92.6.111.08000.50026
 Tempat.Tgl.lahir : Jakarta 12 Januari 1975
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Alamat : Jl.Bukit Agung Blok C.4 Semarang.

Telah mengadakan penelitian di BRI Sub Area Jepara mulai tanggal 5 s/d 10 Agustus 1998, dengan hasil baik.

Demikian, untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Subandi

Nip : A 91364976