

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, hasil analisis dan pembahasan yang telah dikemukakan oleh penulis terhadap kepuasan nasabah BPR Krian Wijaya pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan dari keseluruhan hasil analisis sebagai berikut :

1. Hipotesis pertama yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BPR Krian Wijaya terbukti. Hal ini dapat dilihat dari semakin baik kualitas pelayanan yang berupa pelayanan yang baik disetiap transaksi yang dilakukan nasabah baik secara langsung maupun tidak langsung yang diberikan oleh bank maka tingkat kepuasan akan semakin tinggi.
2. Hipotesis kedua yang menyatakan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah terbukti . Hal ini dapat dilihat dari bahwa dengan adanya empati yang berasal dari dalam diri karyawan yang merasa kasihan melihat nasabah yang kebingungan dan kesusahan maka dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, hanya saja empati tidak sedominan variabel daya tanggap karyawan yang terlihat lebih menonjol pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah dari hasil penelitian.



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



3. Hipotesis ketiga yang menyatakan daya tanggap karyawan berpengaruh positif dan signifikan terbukti. Variabel daya tanggap berdasarkan penelitian mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan nasabah, hal ini dapat dilihat dari semakin karyawan memberikan respon-respon atau tanggapan-tanggapan yang baik kepada nasabah maka nasabah akan merasakan kepuasan.
4. Hipotesis keempat yang menyatakan kualitas pelayanan, empati, daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah secara simultan terbukti. Hanya saja pengaruh yang menonjol dalam variabel-variabel ini adalah variabel daya tanggap karyawan yang diberikan kepada nasabah.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka diajukan beberapa saran:

1. Bagi Perusahaan dalam hal ini PT BPR Krian Wijaya yang bergerak di bidang perbankan
 - a. Sebaiknya untuk mendukung agar jumlah nasabah BRP Krian Wijaya yang dicapai dapat lebih meningkat sebaiknya pihak manajemen perusahaan memperbaiki lagi kualitas pelayanan, misalnya memberikan kesan pertama yang baik sejak pertama kali konsumen datang, seperti memberikan senyuman dan sapaan kepada konsumen, Karyawan yang berbicara dengan sopan kepada konsumen dalam



- berkomunikasi dan melengkapi fasilitas, seperti areal parkir yang memadai, ruang tunggu yang dilengkapi dengan AC agar nasabah lebih merasa nyaman.
- b. Hendaknya perusahaan atau bank benar-benar memperhatikan faktor kualitas pelayanan, empati dan daya tanggap karywana karena terbukti mempengaruhi kepuasan nasabah dalam memenuhi kebutuhan nasabah terutama faktor empati, dan daya tanggap mengingat faktor ini masih memungkinkan untuk lebih dievaluasi karna kurangnya responden dari nasabah yang menjawab kurang puas akan empati dan daya tanggap karyawan BPR Krian Wijaya seperti menangani respon permintaan dari para nasabah, menanggapi keluhan-keluhan nasabah, memberi sosuli atas permasalahan yang dihadapi nasabah, menyapa dan bersikap ramah kepada nasabah, menjelaskan produk-produk yang ada sesuai kebutuhan nasabah, demi untuk mempertahankan nasabah baik yang sudah merasa bahwa kualitas pelayanan, empati dan daya tanggap karyawan mencapai tingkat kepuasan maupun yang belum.
 - c. Seharusnya kualitas pelayanan, empati, dan daya tanggap karyawan harus menjadi prioritas perusahaan atau bank dalam meningkatkan nasabah pada BPR Krian Wijaya, seperti karyawan memberikan pelayanan yang cepat jika konsumen mendapat kesulitan, dan sarana yang nyaman (ruangan tunggu yang dingin, tempat parkir yang luas, bentuk bangunan yang bagus atau baik).



2. Bagi penelitian selanjutnya

- a. Diharapkan penelitian yang selanjutnya, menggunakan lebih banyak lagi sampel sehingga hasil dari analisis dari penelitian yang didapatkan akan lebih akurat.
- b. Melakukan penelitian dengan aspek yang sama dengan menambahkan variabel yang menyangkut aspek tersebut untuk lebih mengetahui variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen, diluar variabel yang telah diteliti penulis.



Daftar Pustaka

- Absah, Yeni. 2001. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan (SERVQUAL) Terhadap Kepuasan Konsumen (Customer Satisfaction) Nasabah Bank Muamalat Indonesia Medan. Skripsi. Medan: Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatra Utara
- Atmawati, Wahyuddin. 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari Departement Store di Surabaya Grand Mall. Skripsi. Surabaya: Fakultas Ekonomi, Universitas Airlangga
- Dodik, Tri. 2004. Analisis service quality terhadap kepuasan pelanggan (PD BPR BANK PASAR KABUPATEN GRESIK). Skripsi. Surabaya: Fakultas Ekonomi, UPN “Veteran” JATIM
- Djati, S.Pantja, & Erna Ferrinadewi, 2004, “Pentingnya Karyawan dalam Pembentukan Kepercayaan Konsumen terhadap Perusahaan Jasa (Suatu Kajian dan Proposisi)”, Jurnal Kewirausahaan dan Manajemen, Vol.6 No.2, pp.114 – 122
- Ellitan, Lenna. 2001. Strategi Mendongkrak Kualitas Pelayanan. Jurnal Ekonomi kajian Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. No. 15. Januari-Maret, hal. 14-24.
- Ferrinadewi, Erna & S.Pantja Djati, 2004, “Upaya Mencapai Loyalitas Konsumen dalam Perspektif Sumber Daya Manusia”, Jurnal Kewirausahaan dan Manajemen, Vol.6 No.1, pp.15-26
- Hartono. 2006. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank JATENG CABANG PURWOREJO. Skripsi. Surabaya: Fakultas Ekonomi, UPN “Veteran” JATIM
- Horngren, Charles T. 2005. Analisis Biaya. Jakarta : Salemba Empat
- Sudarmanto, Gunawan R. 2005. Analisis Regresi Linear Ganda Dengan SPSS. Cetakan pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu



- Sugiarto. Endar. 2002. Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa. Cetakan kedua. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. 2001. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta
- Sumargono. 2004. Metode Penelitian Akuntansi. Cetakan Keempat. Edisi Revisi. Surabaya: Rineka Cipta
- Supranto. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Cetakan Ketiga. Jakarta: Rineka Cipta
- Supriyono. 2001. Akuntansi Biaya. Cetakan pertama. Edisi kedua. Yogyakarta: BPFE
- Tjiptono, Fandy. 2002. Strategi Pemasaran. Cetakan Keenam. Edisi Kedua Yogyakarta: Andi



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Dharma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



PT. BPR Krian Wijaya
Jln. Rayn Kemerakan No. 84 Krian
Telp. 031 - 8069822

Surat Keterangan

No. 056/KW/XI/2012

Sehubungan dengan surat permuhanan melakukan penelitian skripsi dsb pengambilan data yang telah diajukan Universitas Katolik Dharma Cendika No. 79/UKDC.2/A.01/III/2011, maka dengan ini kami PT. BPR Krian Wijaya menerangkan bahwa rujasiewi dibawah ini :

Nama : Magaretha Triana Djewabao

NPM : 0822028

Fak / Jurusan : Ekonomi Akuntas

Yang bersangkutan telah mengadakan penelitian pada PT. BPR Krian Wijaya Krian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul :

"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, EMPATI DAN DAYA TANGGAP KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH STUDI KASUS PADA PT. BPR KRIAN WIJAYA, KRIAN"

Dokumen surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 29 Agustus 2012



[Signature]



**Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan
untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan
dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.**



Lampiran 1

Kuesioner

KUESIONER

Petunjuk pengisian kuesioner :

1. Mohon diisi titik-titik sesuai dengan pertanyaan yang tersedia (Untuk Identitas Responden)
2. Mohon diberi tanda silang (X) pada pilihan tanggapan yang paling sesuai dengan keadaan yang Bapak/Ibu/Saudara rasakan atau alami.
3. Mohon dijawab tanpa pengaruh apapun, peneliti menjamin kerahasiaan jawaban Bapak/Ibu/Saudara.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/pengiasi akan dituntut sesuai dengan hukum undang-undang yang berlaku.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Usia : tahun

Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan

Pendidikan terakhir : SMP SMA Diploma S1
 S2 Lain-lain.....

Pekerjaan : Pelajar / Mahasiswa / Pegawai Negeri Sipil / Wiraswasta /
 Pegawai Swasta



Keterangan: *) coret yang tidak perlu

No	Item Pertanyaan	SB	CB	CB	TB	STB
		5	4	3	2	1
I	Kualitas Pelayanan					
1.	Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. BRP Krian Wijaya					
2	Perusahaan memiliki bangunan yang bagus dan nyaman dipandang					
	Fasilitas ruang tunggu (tempat duduk, AC, dan lain-lain) yang dimiliki PT. BPR Krian Wijaya					
	Karyawan bank berpenampilan rapi dan menarik pada saat bekerja					
	Fasilitas tempat atau area parkir memadai					
	Kualitas pelayanan yang diberikan karyawan dapat menghemat biaya yang dikeluarkan nasabah					
	Kualitas pelayanan yang diberikan karyawan dapat menghemat waktu					
Komentar atau saran yang diberikan atas kualitas pelayanan bank :						



Keterangan : SB : Sangat baik CB : Cukup Baik N : Netral TB : Tidak baik

STB : Sangat tidak baik

No	Item Pertanyaan	SB	CB	N	TB	STB
		5	4	3	2	1
II	Empati Karyawan					
1.	Sikap karyawan bank dalam menanggapi anda sebagai nasabah secara individual					
2.	Komunikasi antara anda sebagai nasabah dengan karyawan bank					
3.	Karyawan bank memberikan perhatian atas kebutuhan, keinginan nasabah					
4.	Karyawan bank selalu bersikap ramah, sopan terhadap nasabah					
5.	Karyawan bank memiliki pengetahuan yang memadai mengenai sistem perbankan, produk-produk bank.					
Komentar atau saran yang diberikan atas empati karyawan bank :						



Keterangan : SB : Sangat baik CB : Cukup Baik N : Netral TB : Tidak baik

STB : Sangat tidak baik

No	Item Pertanyaan	SB	CB	N	TB	STB
		5	4	3	2	1
III	Daya tanggap Karyawan					
1.	Karyawan bank memberikan tindakan yang cepat dalam menangani transaksi					
2.	Karyawan bank mampu dengan cepat tanggap merespon keluhan nasabah					
3.	Karyawan bank memberikan solusi yang tepat dalam memecahkan masalah nasabah					
4.	Karyawan dan pihak bank selalu bersedia membantu nasabah					
5.	Karyawan bank mampu menyampaikan informasi yang tepat, akurat, dan dapat dipercaya kepada nasabah					
Komentar atau saran yang diberikan atas daya tanggap karyawan bank :						



Keterangan : SB : Sangat baik CB : Cukup Baik N : Netral TB : Tidak baik

STB : Sangat tidak baik

No	Item Pertanyaan	SB	CB	N	TB	STB
		5	4	3	2	1
IV	Kepuasan Nasabah					
1.	Menurut anda sebagai nasabah secara keseluruhan kualitas pelayanan, empati, daya tanggap karyawan (Dari awal hingga akhir)					
2.	Menurut anda karyawan bank telah bersikap ramah misal melakukan sapaan atau teguran dan pelayanan yang baik dalam bertransaksi					
3.	Bank telah dapat memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan anda sebagai nasabah					
4.	Produk-produk yang ditawarkan bank beragam dan sangat menarik					
	Produk-produk yang ditawarkan bank tidak merugikan nasabah baik secara langsung atau tidak langsung					
Komentar atau saran yang diberikan atas kepuasan nasabah bank :						



Keterangan : SB : Sangat baik CB : Cukup Baik N : Netral TB : Tidak baik

STB : Sangat tidak baik

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



Lampiran 2

Hasil Jawaban Kuesioner Responden

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



Hasil responden terhadap variabel kualitas pelayanan

Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5	Pertanyaan 6	Pertanyaan 7
5.00	4.00	1.00	3.00	4.00	5.00	3.00
5.00	4.00	1.00	3.00	4.00	3.00	3.00
3.00	5.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00
4.00	3.00	2.00	4.00	4.00	3.00	4.00
3.00	5.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00
4.00	4.00	3.00	3.00	5.00	5.00	3.00
2.00	3.00	1.00	3.00	5.00	3.00	3.00
2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	4.00	4.00
3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	5.00	3.00
4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00
5.00	4.00	5.00	4.00	3.00	5.00	4.00
4.00	4.00	5.00	1.00	2.00	3.00	1.00
5.00	5.00	3.00	1.00	2.00	4.00	1.00
5.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	3.00
1.00	2.00	5.00	3.00	2.00	4.00	3.00
5.00	4.00	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00
5.00	4.00	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00
3.00	5.00	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00
4.00	3.00	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00
3.00	5.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00
4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
2.00	3.00	1.00	3.00	2.00	1.00	3.00
2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00
3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	2.00	4.00
5.00	4.00	5.00	4.00	3.00	2.00	4.00
4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	3.00	5.00
5.00	5.00	3.00	5.00	4.00	4.00	5.00
5.00	2.00	4.00	2.00	4.00	4.00	2.00
1.00	2.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00
4.00	4.00	1.00	2.00	5.00	2.00	2.00
5.00	4.00	1.00	4.00	5.00	3.00	4.00
4.00	5.00	2.00	2.00	5.00	3.00	2.00
5.00	3.00	2.00	4.00	5.00	3.00	4.00
5.00	5.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00

**Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan
untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan
dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.**

1.00	4.00	3.00	3.00	3.00	5.00	3.00
5.00	3.00	1.00	3.00	2.00	5.00	3.00
5.00	3.00	2.00	3.00	2.00	5.00	3.00
3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	5.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	3.00	4.00
3.00	4.00	5.00	3.00	4.00	3.00	3.00
4.00	4.00	5.00	3.00	4.00	3.00	3.00
2.00	5.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
2.00	2.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00
3.00	2.00	5.00	4.00	5.00	2.00	4.00
4.00	4.00	1.00	4.00	5.00	4.00	4.00
5.00	4.00	1.00	1.00	5.00	2.00	1.00
4.00	5.00	2.00	1.00	5.00	2.00	1.00
5.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00
1.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
5.00	3.00	1.00	2.00	2.00	4.00	2.00
5.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00
4.00	4.00	4.00	3.00	2.00	2.00	3.00
3.00	4.00	5.00	3.00	3.00	2.00	3.00
4.00	4.00	5.00	3.00	2.00	4.00	3.00
2.00	5.00	3.00	2.00	1.00	3.00	2.00
2.00	2.00	4.00	4.00	1.00	3.00	4.00
3.00	2.00	5.00	4.00	2.00	3.00	4.00
4.00	5.00	5.00	4.00	3.00	4.00	4.00
5.00	5.00	3.00	5.00	2.00	4.00	5.00
4.00	5.00	4.00	5.00	2.00	3.00	5.00
5.00	5.00	3.00	2.00	3.00	5.00	2.00
5.00	4.00	4.00	4.00	2.00	5.00	4.00
1.00	4.00	4.00	2.00	3.00	3.00	2.00
4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00
5.00	2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	2.00
4.00	5.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
5.00	4.00	3.00	2.00	5.00	3.00	2.00
5.00	3.00	2.00	3.00	5.00	3.00	3.00
1.00	4.00	2.00	3.00	5.00	5.00	3.00
5.00	5.00	2.00	3.00	5.00	4.00	3.00
1.00	3.00	4.00	5.00	5.00	2.00	5.00





Hasil responden terhadap variabel empati

Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5
1.00	2.00	4.00	3.00	4.00
3.00	4.00	1.00	4.00	5.00
5.00	5.00	3.00	1.00	4.00
5.00	2.00	5.00	2.00	2.00
3.00	3.00	3.00	1.00	3.00
2.00	5.00	5.00	3.00	1.00
4.00	2.00	4.00	5.00	3.00
5.00	4.00	2.00	5.00	1.00
3.00	5.00	1.00	1.00	4.00
5.00	2.00	3.00	2.00	5.00
1.00	5.00	5.00	1.00	2.00
2.00	3.00	2.00	4.00	5.00
5.00	4.00	3.00	2.00	2.00
3.00	5.00	5.00	1.00	3.00
5.00	2.00	4.00	5.00	2.00
4.00	5.00	1.00	3.00	4.00
3.00	4.00	3.00	4.00	2.00
1.00	5.00	5.00	2.00	1.00
4.00	3.00	2.00	1.00	4.00
5.00	2.00	3.00	2.00	3.00
3.00	4.00	4.00	1.00	2.00
2.00	1.00	3.00	4.00	4.00
1.00	5.00	1.00	3.00	5.00
4.00	3.00	2.00	1.00	3.00
3.00	2.00	4.00	4.00	2.00
4.00	4.00	3.00	3.00	2.00
2.00	5.00	5.00	4.00	5.00
4.00	3.00	2.00	1.00	4.00
3.00	2.00	4.00	3.00	1.00
1.00	4.00	1.00	1.00	4.00
4.00	2.00	3.00	2.00	3.00
5.00	3.00	4.00	1.00	2.00
3.00	5.00	2.00	1.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00	5.00
2.00	2.00	1.00	3.00	4.00
5.00	3.00	3.00	4.00	2.00
3.00	5.00	4.00	3.00	3.00



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

4.00	4.00	2.00	5.00	2.00
5.00	2.00	4.00	3.00	5.00
4.00	3.00	1.00	4.00	5.00
1.00	4.00	2.00	1.00	3.00
3.00	4.00	3.00	5.00	2.00
4.00	3.00	5.00	1.00	5.00
4.00	2.00	5.00	1.00	1.00
3.00	4.00	2.00	3.00	2.00
2.00	1.00	3.00	1.00	3.00
4.00	3.00	5.00	1.00	5.00
3.00	4.00	5.00	2.00	5.00
5.00	4.00	1.00	4.00	5.00
2.00	3.00	2.00	4.00	3.00
5.00	4.00	3.00	5.00	2.00
3.00	4.00	2.00	5.00	5.00
4.00	2.00	3.00	5.00	1.00
5.00	3.00	2.00	1.00	3.00
4.00	4.00	1.00	4.00	5.00
3.00	4.00	2.00	5.00	2.00
1.00	4.00	5.00	5.00	5.00
4.00	3.00	2.00	5.00	3.00
2.00	4.00	3.00	2.00	4.00
3.00	3.00	2.00	5.00	5.00
5.00	4.00	3.00	1.00	2.00
4.00	3.00	2.00	4.00	3.00
3.00	4.00	3.00	5.00	5.00
2.00	2.00	2.00	5.00	3.00
5.00	3.00	1.00	4.00	5.00
4.00	4.00	5.00	5.00	1.00
3.00	2.00	2.00	2.00	2.00
5.00	3.00	5.00	5.00	3.00
4.00	4.00	5.00	5.00	1.00
3.00	3.00	2.00	5.00	5.00
4.00	4.00	5.00	1.00	3.00
5.00	3.00	2.00	5.00	3.00
4.00	3.00	5.00	4.00	1.00
2.00	1.00	5.00	2.00	2.00



Hasil responden terhadap variabel daya tanggap karyawan

Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5
5.00	1.00	4.00	4.00	1.00
4.00	5.00	2.00	3.00	3.00
3.00	4.00	3.00	4.00	2.00
5.00	3.00	4.00	3.00	4.00
5.00	4.00	3.00	2.00	3.00
5.00	2.00	2.00	5.00	5.00
4.00	5.00	1.00	3.00	1.00
5.00	2.00	3.00	4.00	4.00
4.00	4.00	5.00	1.00	3.00
5.00	3.00	5.00	5.00	3.00
2.00	5.00	2.00	2.00	4.00
5.00	1.00	5.00	3.00	5.00
4.00	4.00	3.00	4.00	2.00
5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
3.00	3.00	5.00	2.00	3.00
1.00	3.00	2.00	4.00	4.00
5.00	4.00	5.00	3.00	3.00
4.00	2.00	3.00	5.00	5.00
5.00	2.00	4.00	2.00	4.00
4.00	3.00	5.00	4.00	2.00
5.00	4.00	2.00	3.00	1.00
2.00	5.00	3.00	5.00	3.00
4.00	5.00	4.00	2.00	4.00
5.00	3.00	5.00	4.00	2.00
3.00	4.00	3.00	3.00	5.00
5.00	4.00	5.00	2.00	5.00
2.00	1.00	2.00	4.00	2.00
4.00	3.00	2.00	3.00	3.00
5.00	4.00	4.00	5.00	4.00
5.00	5.00	3.00	2.00	2.00
4.00	3.00	5.00	4.00	5.00
3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
4.00	5.00	3.00	2.00	1.00
1.00	3.00	5.00	4.00	3.00
5.00	4.00	4.00	3.00	4.00
2.00	4.00	2.00	2.00	5.00
4.00	2.00	4.00	4.00	2.00
4.00	3.00	2.00	3.00	4.00
5.00	4.00	3.00	2.00	2.00

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

3.00	2.00	4.00	4.00	5.00
4.00	3.00	2.00	3.00	3.00
5.00	4.00	5.00	4.00	1.00
5.00	5.00	4.00	2.00	4.00
4.00	3.00	2.00	4.00	5.00
5.00	1.00	4.00	3.00	2.00
5.00	4.00	2.00	4.00	4.00
2.00	3.00	2.00	2.00	2.00
4.00	5.00	4.00	3.00	4.00
3.00	4.00	5.00	4.00	2.00
5.00	4.00	2.00	2.00	3.00
4.00	3.00	4.00	3.00	3.00
5.00	5.00	2.00	4.00	2.00
5.00	4.00	4.00	2.00	5.00
1.00	5.00	3.00	2.00	1.00
4.00	3.00	2.00	3.00	4.00
3.00	2.00	4.00	5.00	2.00
2.00	4.00	5.00	2.00	3.00
5.00	3.00	2.00	5.00	5.00
4.00	4.00	1.00	5.00	4.00
5.00	4.00	4.00	2.00	2.00
5.00	5.00	1.00	2.00	1.00
3.00	3.00	2.00	5.00	4.00
4.00	1.00	1.00	5.00	2.00
2.00	3.00	1.00	2.00	3.00
5.00	4.00	2.00	5.00	1.00
4.00	2.00	4.00	5.00	4.00
3.00	3.00	4.00	2.00	2.00
5.00	3.00	2.00	5.00	2.00
5.00	4.00	2.00	5.00	4.00
4.00	3.00	5.00	2.00	2.00
3.00	2.00	2.00	5.00	2.00
4.00	4.00	5.00	5.00	3.00
1.00	3.00	2.00	2.00	2.00
2.00	3.00	1.00	5.00	1.00



Hasil responden terhadap Variabel kepuasan nasabah

Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5
1.00	4.00	2.00	3.00	5.00
2.00	5.00	3.00	2.00	3.00
4.00	1.00	1.00	4.00	1.00
3.00	4.00	3.00	3.00	4.00
5.00	3.00	4.00	5.00	3.00
3.00	2.00	2.00	5.00	4.00
3.00	4.00	5.00	3.00	5.00
1.00	2.00	4.00	2.00	1.00
4.00	5.00	3.00	4.00	4.00
4.00	3.00	1.00	5.00	3.00
3.00	2.00	4.00	3.00	4.00
2.00	4.00	5.00	2.00	4.00
4.00	1.00	2.00	4.00	3.00
3.00	5.00	5.00	5.00	5.00
1.00	5.00	4.00	2.00	4.00
4.00	2.00	1.00	3.00	1.00
5.00	5.00	5.00	4.00	3.00
2.00	5.00	4.00	5.00	4.00
5.00	5.00	3.00	3.00	5.00
3.00	2.00	4.00	2.00	3.00
4.00	3.00	2.00	4.00	4.00
4.00	5.00	5.00	3.00	5.00
2.00	2.00	4.00	1.00	3.00
4.00	4.00	5.00	3.00	4.00
3.00	5.00	1.00	2.00	1.00
2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
4.00	3.00	5.00	4.00	2.00
3.00	5.00	4.00	3.00	5.00
5.00	5.00	2.00	2.00	3.00
2.00	2.00	5.00	4.00	4.00
5.00	5.00	3.00	3.00	5.00
5.00	4.00	5.00	5.00	3.00
3.00	4.00	4.00	4.00	2.00
5.00	5.00	2.00	2.00	1.00
5.00	2.00	5.00	3.00	5.00
3.00	5.00	5.00	4.00	3.00
5.00	5.00	1.00	5.00	4.00



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

4.00	2.00	5.00	2.00	5.00
3.00	4.00	4.00	3.00	3.00
5.00	3.00	3.00	4.00	2.00
4.00	4.00	2.00	3.00	4.00
2.00	4.00	5.00	4.00	5.00
5.00	1.00	5.00	2.00	1.00
3.00	5.00	3.00	3.00	3.00
3.00	3.00	5.00	4.00	5.00
5.00	4.00	2.00	3.00	3.00
4.00	5.00	5.00	3.00	4.00
3.00	3.00	4.00	2.00	5.00
5.00	4.00	5.00	3.00	2.00
5.00	2.00	3.00	4.00	1.00
2.00	4.00	5.00	3.00	2.00
5.00	4.00	4.00	3.00	5.00
4.00	2.00	3.00	2.00	3.00
3.00	5.00	5.00	3.00	5.00
5.00	4.00	4.00	4.00	2.00
5.00	3.00	2.00	3.00	5.00
3.00	4.00	5.00	3.00	5.00
3.00	4.00	3.00	2.00	4.00
5.00	2.00	2.00	5.00	5.00
2.00	5.00	4.00	3.00	1.00
4.00	5.00	5.00	2.00	4.00
2.00	2.00	3.00	5.00	2.00
5.00	5.00	1.00	2.00	4.00
3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
5.00	5.00	5.00	5.00	2.00
5.00	4.00	3.00	5.00	4.00
5.00	2.00	3.00	2.00	4.00
2.00	2.00	4.00	2.00	1.00
5.00	4.00	1.00	5.00	4.00
5.00	2.00	4.00	5.00	2.00
3.00	5.00	4.00	5.00	4.00
2.00	5.00	2.00	2.00	4.00
3.00	1.00	4.00	5.00	2.00
2.00	4.00	3.00	2.00	4.00



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Lampiran 3

Uji Validitas

Uji validitas variabel kualitas pelayanan

		Correlations					
		XI1	XI2	XI3	XI4	XI5	XI
	Pearson Correlation	1	-.159	-.063	.102	.163	.393**
XI1	Sig. (2-tailed)		.177	.596	.387	.165	.001
	N	74	74	74	74	74	74
	Pearson Correlation	-.159	1	.075	-.079	-.062	.329**
XI2	Sig. (2-tailed)	.177		.525	.501	.603	.004
	N	74	74	74	74	74	74
	Pearson Correlation	-.063	.075	1	-.052	.097	.515**
XI3	Sig. (2-tailed)	.596	.525		.662	.411	.000
	N	74	74	74	74	74	74
	Pearson Correlation	.102	-.079	-.052	1	.177	.448**
XI4	Sig. (2-tailed)	.387	.501	.662		.132	.000
	N	74	74	74	74	74	74
	Pearson Correlation	.163	-.062	.097	.177	1	.626**
XI5	Sig. (2-tailed)	.165	.603	.411	.132		.000
	N	74	74	74	74	74	74
	Pearson Correlation	.393**	.329**	.515**	.448**	.626**	1
XI	Sig. (2-tailed)		.001	.004	.000	.000	
	N	74	74	74	74	74	74

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

Uji validitas variabel empati

		Correlations					
		XII1	XII2	XII3	XII4	XII5	XII
	Pearson Correlation	1	-.150	-.021	.075	-.115	.403**
XII1	Sig. (2-tailed)		.203	.857	.526	.330	.000
	N	74	74	74	74	74	74
	Pearson Correlation	-.150	1	-.049	-.056	.068	.333**
XII2	Sig. (2-tailed)	.203		.676	.634	.567	.004
	N	74	74	74	74	74	74



	Pearson Correlation	-.021	-.049	1	-.128	-.352**	.240*
XII3	Sig. (2-tailed)	.857	.676		.278	.002	.039
	N	74	74	74	74	74	74
	Pearson Correlation	.075	-.056	-.128	1	-.010	.562**
XII4	Sig. (2-tailed)	.526	.634	.278		.935	.000
	N	74	74	74	74	74	74
	Pearson Correlation	-.115	.068	-.352**	-.010	1	.321**
XII5	Sig. (2-tailed)	.330	.567	.002	.935		.005
	N	74	74	74	74	74	74
	Pearson Correlation	.403**	.333**	.240*	.562**	.321**	1
XII	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.039	.000	.005	
	N	74	74	74	74	74	74

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

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

Uji validitas variabel daya tanggap

Correlations							
	XIII1	XIII2	XIII3	XIII4	XIII5	XIII	
	Pearson Correlation	1	.034	.169	.077	.091	.600**
XIII1	Sig. (2-tailed)		.775	.150	.513	.439	.000
	N	74	74	74	74	74	74
	Pearson Correlation	.034	1	-.040	-.319**	-.063	.232*
XIII2	Sig. (2-tailed)	.775		.736	.006	.593	.047
	N	74	74	74	74	74	74
	Pearson Correlation	.169	-.040	1	-.113	.131	.538**
XIII3	Sig. (2-tailed)	.150	.736		.339	.267	.000
	N	74	74	74	74	74	74
	Pearson Correlation	.077	-.319**	-.113	1	.075	.313**
XIII4	Sig. (2-tailed)	.513	.006	.339		.525	.007
	N	74	74	74	74	74	74
	Pearson Correlation	.091	-.063	.131	.075	1	.569**
XIII5	Sig. (2-tailed)	.439	.593	.267	.525		.000
	N	74	74	74	74	74	74
	Pearson Correlation	.600**	.232*	.538**	.313**	.569**	1
XIII	Sig. (2-tailed)	.000	.047	.000	.007	.000	
	N	74	74	74	74	74	74

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

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

Uji validitas variabel kepuasan nasabah

		Correlations					
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	YI
	Pearson Correlation	1	-.022	-.187	.258*	-.024	.397**
Y1	Sig. (2-tailed)		.851	.110	.027	.837	.000
	N	74	74	74	74	74	74
	Pearson Correlation	-.022	1	.068	-.054	.281*	.547**
Y2	Sig. (2-tailed)	.851		.567	.646	.015	.000
	N	74	74	74	74	74	74
	Pearson Correlation	-.187	.068	1	-.036	.144	.435**
Y3	Sig. (2-tailed)	.110	.567		.762	.222	.000
	N	74	74	74	74	74	74
	Pearson Correlation	.258*	-.054	-.036	1	.000	.431**
Y4	Sig. (2-tailed)	.027	.646	.762		.999	.000
	N	74	74	74	74	74	74
	Pearson Correlation	-.024	.281*	.144	.000	1	.604**
Y5	Sig. (2-tailed)	.837	.015	.222	.999		.000
	N	74	74	74	74	74	74
	Pearson Correlation	.397**	.547**	.435**	.431**	.604**	1
YI	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	74	74	74	74	74	74

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

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



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



Lampiran 4

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas variabel kualitas pelayanan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.762	.736	3

Uji reliabilitas variabel empati

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.712	.683	3

Uji reliabilitas variabel daya tanggap

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.732	.686	3

Uji reliabilitas variabel kepuasan nasabah



Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.819	.818	3

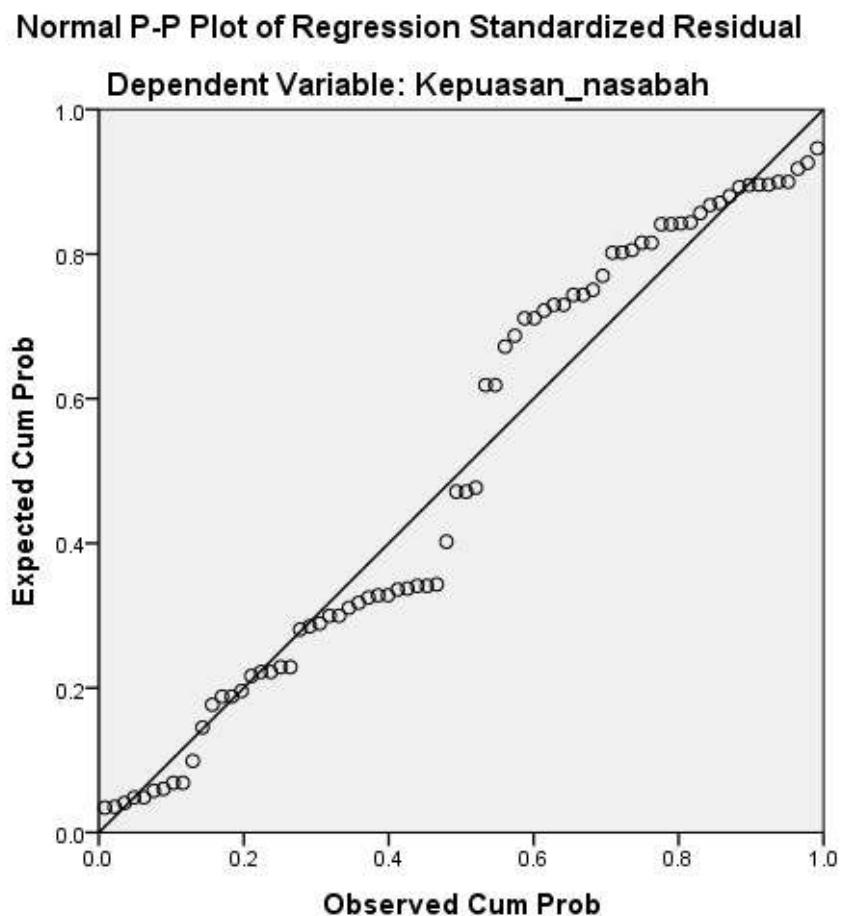
Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



Lampiran 5

Uji Normalitas

Uji Normalitas





Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Lampiran 6

Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



Model	(Constant)	Coefficients ^a	
		Tolerance	VIF
1	XI	.686	1.459
	XII	.793	1.260
	XIII	.779	1.284

a. Dependent Variable: Y

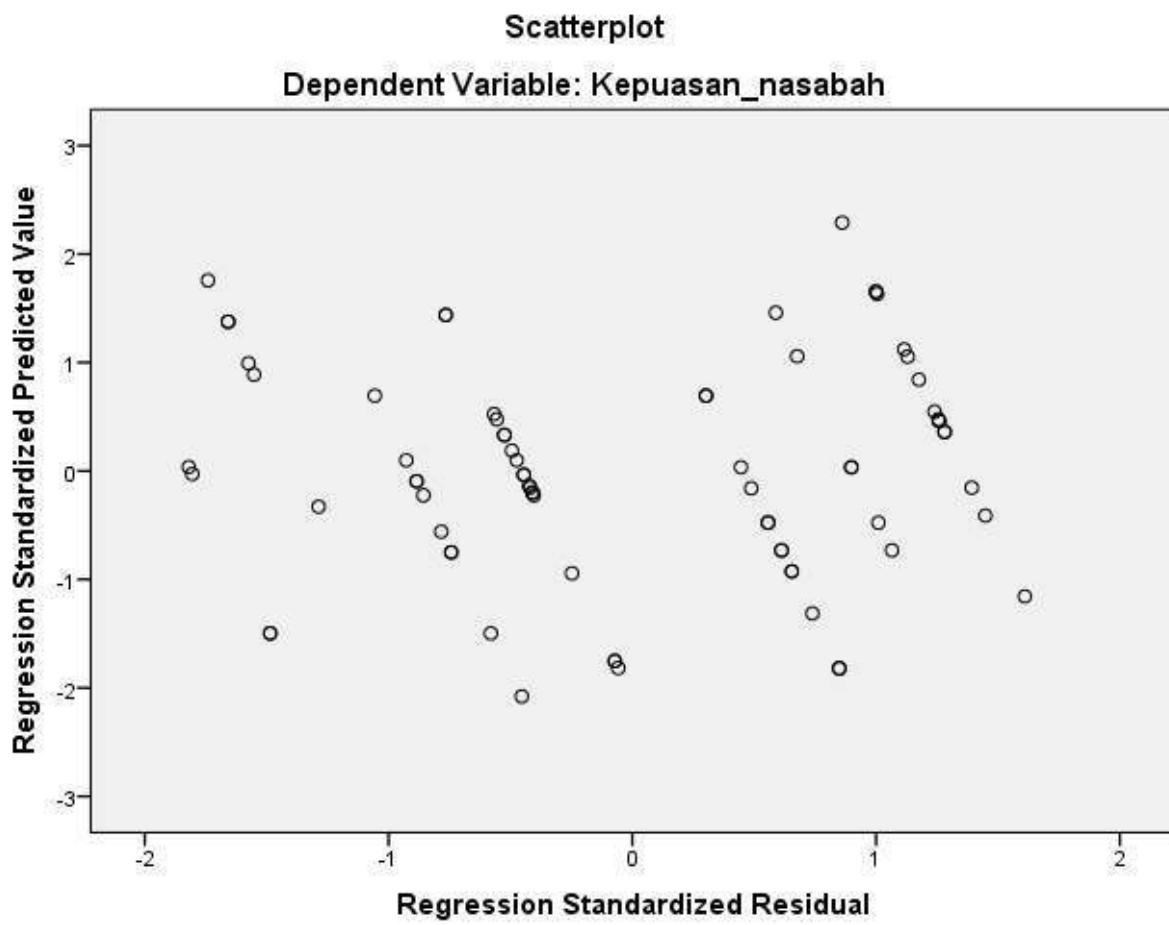


Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Lampiran 7

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas





Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Lampiran 8

Uji Koefisien Regresi linear berganda

Uji Regresi Linear Berganda

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan Undang-undang yang berlaku.

Nilai Koefesien Regresi Berganda

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	
	B	Std. Error	Beta				
1 Constant)	-2.535	.875		-2.897	.005		
XI	.100	.125	.097	2.104	.038	.686	1.459
XII	.166	.075	.096	2.218	.029	.793	1.260
XIII	.136	.054	.110	2.519	.013	.779	1.284

b. Dependent Variable: Y





Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Lampiran 9

Uji Simultan (F)

Uji Simultan (F)

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	725.138	3	145.028	116.466	.000 ^b
	Residual	117.052	70	1.245		
	Total	842.190	73			

a. Dependent Variable: Y

c. Predictors: (Constant), XIII, XII, XI

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



Lampiran 10

Uji koefisien determinasi (R^2)

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan penelitian dan pendidikan. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df 1	df2	Sig. F Change	
1	.928 ^a	.861	.854	1.115901	.861	116.466	3	70	.000	1.070

a. Predictors: (Constant), XI, XII, XIII

b. Dependent Variable: Y



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



Lampiran 11

Tabel Uji T

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
1	1.00000	3.07768	6.31370	12.70520	31.82052	53.69674	318.30884
2	0.81653	1.88662	2.91999	4.30255	6.96455	9.92484	22.32712
3	0.78439	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13165	2.77845	3.74895	4.00409	7.17319
5	0.72669	1.47588	2.01905	2.67058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43676	1.94318	2.44591	3.14267	3.70743	5.20753
7	0.71114	1.41482	1.89458	2.38482	2.98785	3.49946	4.78529
8	0.70639	1.38662	1.85955	2.30630	2.88646	3.35539	4.60079
9	0.70272	1.36303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69881	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16027	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20038	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69549	1.36622	1.79229	2.17891	2.68100	3.05454	3.92983
13	0.69383	1.36017	1.77093	2.16037	2.66031	3.01228	3.86198
14	0.69242	1.34603	1.75131	2.14479	2.62446	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73263
16	0.69013	1.33676	1.74583	2.11891	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68820	1.33338	1.73861	2.10982	2.56683	2.89823	3.64577
18	0.68839	1.33038	1.73406	2.10032	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68792	1.32773	1.72913	2.08332	2.53948	2.86080	3.57840
20	0.68585	1.32534	1.72472	2.08686	2.52758	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07951	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68681	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50488
23	0.68531	1.31946	1.71357	2.06888	2.49867	2.80734	3.48488
24	0.68485	1.31784	1.71085	2.06390	2.49218	2.79694	3.46879
25	0.68443	1.31636	1.70814	2.05954	2.48611	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05563	2.47883	2.77871	3.43500
27	0.68380	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31203	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04623	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68279	1.31042	1.69725	2.04227	2.45726	2.75000	3.38618
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03851	2.45282	2.74404	3.37480
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03683	2.44866	2.73948	3.36631
33	0.68200	1.30774	1.69235	2.03462	2.44479	2.73428	3.36034
34	0.68177	1.30605	1.69082	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68158	1.30521	1.68857	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68630	2.02808	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68409	2.02619	2.43140	2.71541	3.32663
38	0.68100	1.30423	1.68285	2.02439	2.42857	2.71156	3.31963
39	0.68083	1.30364	1.68168	2.02288	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68055	2.02100	2.42326	2.70448	3.30688

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

Pr df \	0.26	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.80	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42060	2.70116	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68186	2.01908	2.41847	2.69967	3.29985
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01869	2.41625	2.69510	3.29009
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.68226	3.28807
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68909	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67783	2.01174	2.40836	2.68466	3.27231
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67665	2.00858	2.40469	2.67965	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67593	2.00656	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00550	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67460	2.00455	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00357	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00268	2.39741	2.66966	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00164	2.39608	2.66622	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00024	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66467	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67859	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99987	2.38801	2.65748	3.22666
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67829	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99666	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64890	3.21260
70	0.67801	1.29375	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37578	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63868	3.19526





Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Lampiran 12

Tabel Uji F

Tabel Persentase Distribusi F untuk Probabilitas = 0.05

df untuk penyelot (M2)	df untuk pembilang (M1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	181	169	216	225	280	284	237	293	241	242	243	244	245	245	246
2	13.31	19.20	19.18	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.42	19.44	19.42	19.43	19.43
3	10.13	8.55	8.28	9.13	8.01	8.84	8.58	8.85	8.81	8.78	8.76	8.76	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.68	6.38	6.26	6.16	6.08	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.88	5.87	5.86
5	6.81	5.79	6.41	5.19	6.06	4.95	4.58	4.82	4.77	4.74	4.72	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.34	4.98	4.55	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.39	4.76	4.33	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.65	3.67	3.67	3.65	3.65	3.64
8	5.02	4.40	4.07	3.84	3.68	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	4.74	4.28	3.98	3.83	3.48	3.27	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.45	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.88	2.85	2.83
11	4.34	3.90	3.58	3.38	3.20	3.02	3.01	2.98	2.93	2.88	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.25	3.80	3.48	3.26	3.11	3.00	2.91	2.86	2.80	2.76	2.72	2.68	2.66	2.64	2.62
13	4.17	3.81	3.47	3.18	3.08	2.92	2.88	2.77	2.74	2.67	2.63	2.60	2.58	2.56	2.58
14	4.10	3.74	3.34	3.11	2.98	2.85	2.70	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.49
15	4.14	3.70	3.28	3.08	2.91	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.41
16	4.18	3.60	3.24	3.04	2.83	2.74	2.66	2.63	2.54	2.48	2.45	2.42	2.40	2.37	2.36
17	4.15	3.59	3.21	2.98	2.81	2.70	2.61	2.65	2.49	2.46	2.41	2.38	2.36	2.33	2.31
18	4.11	3.58	3.18	2.93	2.77	2.65	2.58	2.51	2.48	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.10	3.52	3.13	2.80	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.24
20	4.15	3.40	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.23	2.20
21	4.22	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.25	2.26	2.22	2.20	2.18
22	4.10	3.44	3.05	2.82	2.69	2.55	2.48	2.42	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.19
23	4.16	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.76	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.11	2.11
25	4.24	3.39	2.95	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.26	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.62	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.24	3.28	2.95	2.72	2.57	2.48	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.35	2.85	2.71	2.56	2.45	2.38	2.26	2.20	2.18	2.15	2.12	2.08	2.06	2.04
29	4.16	3.33	2.82	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.82	2.59	2.63	2.42	2.39	2.27	2.21	2.16	2.15	2.09	2.05	2.04	2.01
31	4.18	3.30	2.81	2.58	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.24	2.82	2.57	2.51	2.40	2.37	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.20	2.89	2.66	2.60	2.39	2.30	2.23	2.16	2.13	2.08	2.05	2.01	1.98	1.96
34	4.13	3.28	2.85	2.66	2.49	2.30	2.28	2.23	2.17	2.12	2.06	2.03	2.01	1.98	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.84	2.42	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.98	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.83	2.43	2.38	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.02	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.85	2.81	2.47	2.38	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	1.98	1.95	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.69	2.45	2.35	2.26	2.18	2.14	2.09	2.05	2.02	1.98	1.95	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.09	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.06	3.23	2.77	2.50	2.45	2.34	2.25	2.15	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.06	3.23	2.77	2.44	2.31	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.98	1.97	1.97	1.94	1.91
42	4.07	3.22	2.88	2.69	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.05	2.02	1.99	1.97	1.95	1.91
43	4.07	3.27	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.15	2.11	2.05	2.02	1.99	1.97	1.95	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.00	3.20	2.74	2.50	2.43	2.31	2.22	2.15	2.09	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Dharma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilitas = 0,05																
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89	
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.98	1.95	1.91	1.88	
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.28	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.95	1.90	1.86	1.83	
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.95	1.90	1.86	1.83	
50	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.90	1.86	1.83	
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.90	1.86	1.83	
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.38	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.38	2.28	2.19	2.12	2.08	2.03	1.97	1.94	1.90	1.86	1.83	
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.90	1.86	1.83	
55	4.02	3.18	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.08	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.89	1.85	1.82	
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.06	2.00	1.95	1.93	1.89	1.85	1.82	
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.95	1.92	1.89	1.85	1.82	
59	4.00	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	
60	4.00	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	
61	4.00	3.16	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	2.00	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.08	2.03	2.00	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	
63	3.98	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.08	2.03	2.00	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.08	2.03	1.99	1.94	1.91	1.88	1.85	1.82	
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82	
66	3.98	3.14	2.74	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82	
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.95	1.90	1.87	1.84	1.82	
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.89	1.87	1.84	1.82	
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.36	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81	
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.36	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81	
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81	
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.81	
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.81	
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80	
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.08	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80	
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.08	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80	
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.08	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80	
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.08	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80	
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.08	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79	
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.08	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79	
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.06	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79	
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.06	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79	
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.06	1.98	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	
84	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.06	1.98	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	
85	3.96	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.06	1.96	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79	
86	3.96	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.06	1.96	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78	
87	3.96	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.06	1.96	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78	
88	3.96	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.06	1.96	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.79	
89	3.96	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.96	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78	
90	3.96	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.96	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78	

Daftar Pustaka

- Absah, Yeni. 2001. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan (SERVQUAL) Terhadap Kepuasan Konsumen (Customer Satisfaction) Nasabah Bank Muamalat Indonesia Medan. Skripsi. Medan: Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatra Utara
- Atmawati, Wahyuddin. 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari Departement Store di Surabaya Grand Mall. Skripsi. Surabaya: Fakultas Ekonomi, Universitas Airlangga
- Dodik, Tri. 2004. Analisis service quality terhadap kepuasan pelanggan (PD BPR BANK PASAR KABUPATEN GRESIK). Skripsi. Surabaya: Fakultas Ekonomi, UPN “ Veteran” JATIM
- Djati, S.Pantja, & Erna Ferrinadewi, 2004, “Pentingnya Karyawan dalam Pembentukan Kepercayaan Konsumen terhadap Perusahaan Jasa (Suatu Kajian dan Proposisi)”, Jurnal Kewirausahaan dan Manajemen, Vol.6 No.2, pp.114 – 122
- Ellitan, Lenna. 2001. Strategi Mendongkrak Kualitas Pelayanan. Jurnal Ekonomi kajian Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. No. 15. Januari-Maret, hal. 14-24.
- Ferrinadewi, Erna & S.Pantja Djati, 2004, “Upaya Mencapai Loyalitas Konsumen dalam Perspektif Sumber Daya Manusia”, Jurnal Kewirausahaan dan Manajemen, Vol.6 No.1, pp.15-26
- Hartono. 2006. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank JATENG CABANG PURWOREJO. Skripsi. Surabaya: Fakultas Ekonomi, UPN “Veteran” JATIM
- Horngren, Charles T. 2005. Analisis Biaya. Jakarta : Salemba Empat
- Sudarmanto, Gunawan R. 2005. Analisis Regresi Linear Ganda Dengan SPSS. Cetakan pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu



Sugiarto. Endar. 2002. Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa. Cetakan kedua. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Sugiyono. 2001. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta

Sumargono. 2004. Metode Penelitian Akuntansi. Cetakan Keempat. Edisi Revisi. Surabaya: Rineka Cipta

Supranto. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Cetakan Ketiga. Jakarta: Rineka Cipta

Supriyono. 2001. Akuntansi Biaya. Cetakan pertama. Edisi kedua. Yogyakarta: BPFE

Tjiptono, Fandy. 2002. Strategi Pemasaran. Cetakan Keenam. Edisi Kedua Yogyakarta: Andi





BPR KW

Tumbuh dan berkembang untuk selalu

PT. BPR Krian Wijaya

Jln. Rayn Kemerakan No. 84 Krian

Telp. 031 - 8069822

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Dharma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



Surat Keterangan

No. 056/KW/XI/2012

Sehubungan dengan surat permenhanan melakukan pege/ltas skripsi dan pengambilan data yang telah disajikan Universitas Katolik Dharma Cendika No. 77/U.KDC.2/A.01/III/2011, maka dengan ini kami PT. BPR Krian Wijaya menerangkan bahwa intisasiwi dibawah ini :

Nama : Margaretha Trienna Djewahao

NPM : 0822028

Fak / Jurusan : Ekonomi / Akuntas

Yang bersangkutan telah mengadakan penelitian pada PT. BPR Krian Wijaya Krian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul :

"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, EMPATI DAN DAYA TANGGAP KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH STUDI KASUS PADA PT. BPR KRIAN WIJAYA, KRIAN"

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagai acuan.

Sumbawa, 29 Agustus 2012



Direktur



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Dharma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Lampiran 1

Kuesioner

KUESIONER

Petunjuk pengisian kuesioner :

1. Mohon diisi titik-titik sesuai dengan pertanyaan yang tersedia (Untuk Identitas Responden)
2. Mohon diberi tanda silang (X) pada pilihan tanggapan yang paling sesuai dengan keadaan yang Bapak/Ibu/Saudara rasakan atau alami.
3. Mohon dijawab tanpa pengaruh apapun, peneliti menjamin kerahasiaan jawaban Bapak/Ibu/Saudara.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Dharma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk perampasan/plagiatasi akan diundang yang berlaku.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Usia : tahun

Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan

Pendidikan terakhir : SMP SMA Diploma S1
 S2 Lain-lain.....

Pekerjaan : Pelajar / Mahasiswa / Pegawai Negeri Sipil / Wiraswasta /
 Pegawai Swasta



Keterangan: *) coret yang tidak perlu

No	Item Pertanyaan	SB	CB	CB	TB	STB
		5	4	3	2	1
I	Kualitas Pelayanan					
1.	Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. BRP Krian Wijaya					
2	Perusahaan memiliki bangunan yang bagus dan nyaman dipandang					
3	Fasilitas ruang tunggu (tempat duduk, AC, dan lain-lain) yang dimiliki PT. BPR Krian Wijaya					
4	Karyawan bank berpenampilan rapi dan menarik pada saat bekerja					
	Fasilitas tempat atau area parkir memadai					
	Kualitas pelayanan yang diberikan karyawan dapat menghemat biaya yang dikeluarkan nasabah					
	Kualitas pelayanan yang diberikan karyawan dapat menghemat waktu					
	Komentar atau saran yang diberikan atas kualitas pelayanan bank :					



Keterangan : SB : Sangat baik CB : Cukup Baik N : Netral TB : Tidak baik

STB : Sangat tidak baik

No	Item Pertanyaan	SB	CB	N	TB	STB
		5	4	3	2	1
II	Empati Karyawan					
1.	Sikap karyawan bank dalam menanggapi anda sebagai nasabah secara individual					
2	Komunikasi antara anda sebagai nasabah dengan karyawan bank					
3	Karyawan bank memberikan perhatian atas kebutuhan, keinginan nasabah					
4	Karyawan bank selalu bersikap ramah, sopan terhadap nasabah					
5	Karyawan bank memiliki pengetahuan yang memadai mengenai sistem perbankan, produk-produk bank.					
Komentar atau saran yang diberikan atas empati karyawan bank :						



Keterangan : SB : Sangat baik CB : Cukup Baik N : Netral TB : Tidak baik

STB : Sangat tidak baik

No	Item Pertanyaan	SB	CB	N	TB	STB
		5	4	3	2	1
III	Daya tanggap Karyawan					
1.	Karyawan bank memberikan tindakan yang cepat dalam menangani transaksi					
2	Karyawan bank mampu dengan cepat tanggap merespon keluhan nasabah					
3	Karyawan bank memberikan solusi yang tepat dalam memecahkan masalah nasabah					
4	Karyawan dan pihak bank selalu bersedia membantu nasabah					
5	Karyawan bank mampu menyampaikan informasi yang tepat, akurat, dan dapat dipercaya kepada nasabah					
Komentar atau saran yang diberikan atas daya tanggap karyawan bank :						



Keterangan : SB : Sangat baik CB : Cukup Baik N : Netral TB : Tidak baik

STB : Sangat tidak baik

No	Item Pertanyaan	SB	CB	N	TB	STB
		5	4	3	2	1
IV	Kepuasan Nasabah					
1.	Menurut anda sebagai nasabah secara keseluruhan kualitas pelayanan, empati, daya tanggap karyawan (Dari awal hingga akhir)					
2.	Menurut anda karyawan bank telah bersikap ramah misal melakukan sapaan atau teguran dan pelayanan yang baik dalam bertransaksi					
3.	Bank telah dapat memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan anda sebagai nasabah					
4.	Produk-produk yang ditawarkan bank beragam dan sangat menarik					
	Produk-produk yang ditawarkan bank tidak merugikan nasabah baik secara langsung atau tidak langsung					
Komentar atau saran yang diberikan atas kepuasan nasabah bank :						



Keterangan : SB : Sangat baik CB : Cukup Baik N : Netral TB : Tidak baik

STB : Sangat tidak baik

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



Lampiran 2

Hasil Jawaban Kuesioner Responden

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



Hasil responden terhadap variabel kualitas pelayanan

Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5	Pertanyaan 6	Pertanyaan 7
5.00	4.00	1.00	3.00	4.00	5.00	3.00
5.00	4.00	1.00	3.00	4.00	3.00	3.00
3.00	5.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00
4.00	3.00	2.00	4.00	4.00	3.00	4.00
3.00	5.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00
4.00	4.00	3.00	3.00	5.00	5.00	3.00
2.00	3.00	1.00	3.00	5.00	3.00	3.00
2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	4.00	4.00
3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	5.00	3.00
4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00
5.00	4.00	5.00	4.00	3.00	5.00	4.00
4.00	4.00	5.00	1.00	2.00	3.00	1.00
5.00	5.00	3.00	1.00	2.00	4.00	1.00
5.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	3.00
1.00	2.00	5.00	3.00	2.00	4.00	3.00
5.00	4.00	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00
5.00	4.00	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00
3.00	5.00	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00
4.00	3.00	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00
3.00	5.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00
4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
2.00	3.00	1.00	3.00	2.00	1.00	3.00
2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00
3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	2.00	4.00
5.00	4.00	5.00	4.00	3.00	2.00	4.00
4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	3.00	5.00
5.00	5.00	3.00	5.00	4.00	4.00	5.00
5.00	2.00	4.00	2.00	4.00	4.00	2.00
1.00	2.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00
4.00	4.00	1.00	2.00	5.00	2.00	2.00
5.00	4.00	1.00	4.00	5.00	3.00	4.00
4.00	5.00	2.00	2.00	5.00	3.00	2.00
5.00	3.00	2.00	4.00	5.00	3.00	4.00
5.00	5.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00

**Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan
untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan
dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.**

1.00	4.00	3.00	3.00	3.00	5.00	3.00
5.00	3.00	1.00	3.00	2.00	5.00	3.00
5.00	3.00	2.00	3.00	2.00	5.00	3.00
3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	5.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	3.00	4.00
3.00	4.00	5.00	3.00	4.00	3.00	3.00
4.00	4.00	5.00	3.00	4.00	3.00	3.00
2.00	5.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
2.00	2.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00
3.00	2.00	5.00	4.00	5.00	2.00	4.00
4.00	4.00	1.00	4.00	5.00	4.00	4.00
5.00	4.00	1.00	1.00	5.00	2.00	1.00
4.00	5.00	2.00	1.00	5.00	2.00	1.00
5.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00
1.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
5.00	3.00	1.00	2.00	2.00	4.00	2.00
5.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00
4.00	4.00	4.00	3.00	2.00	2.00	3.00
3.00	4.00	5.00	3.00	3.00	2.00	3.00
4.00	4.00	5.00	3.00	2.00	4.00	3.00
2.00	5.00	3.00	2.00	1.00	3.00	2.00
2.00	2.00	4.00	4.00	1.00	3.00	4.00
3.00	2.00	5.00	4.00	2.00	3.00	4.00
4.00	5.00	5.00	4.00	3.00	4.00	4.00
5.00	5.00	3.00	5.00	2.00	4.00	5.00
4.00	5.00	4.00	5.00	2.00	3.00	5.00
5.00	5.00	3.00	2.00	3.00	5.00	2.00
5.00	4.00	4.00	4.00	2.00	5.00	4.00
1.00	4.00	4.00	2.00	3.00	3.00	2.00
4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00
5.00	2.00	3.00	2.00	4.00	5.00	2.00
4.00	5.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
5.00	4.00	3.00	2.00	5.00	3.00	2.00
5.00	3.00	2.00	3.00	5.00	3.00	3.00
1.00	4.00	2.00	3.00	5.00	5.00	3.00
5.00	5.00	2.00	3.00	5.00	4.00	3.00
1.00	3.00	4.00	5.00	5.00	2.00	5.00





Hasil responden terhadap variabel empati

Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5
1.00	2.00	4.00	3.00	4.00
3.00	4.00	1.00	4.00	5.00
5.00	5.00	3.00	1.00	4.00
5.00	2.00	5.00	2.00	2.00
3.00	3.00	3.00	1.00	3.00
2.00	5.00	5.00	3.00	1.00
4.00	2.00	4.00	5.00	3.00
5.00	4.00	2.00	5.00	1.00
3.00	5.00	1.00	1.00	4.00
5.00	2.00	3.00	2.00	5.00
1.00	5.00	5.00	1.00	2.00
2.00	3.00	2.00	4.00	5.00
5.00	4.00	3.00	2.00	2.00
3.00	5.00	5.00	1.00	3.00
5.00	2.00	4.00	5.00	2.00
4.00	5.00	1.00	3.00	4.00
3.00	4.00	3.00	4.00	2.00
1.00	5.00	5.00	2.00	1.00
4.00	3.00	2.00	1.00	4.00
5.00	2.00	3.00	2.00	3.00
3.00	4.00	4.00	1.00	2.00
2.00	1.00	3.00	4.00	4.00
1.00	5.00	1.00	3.00	5.00
4.00	3.00	2.00	1.00	3.00
3.00	2.00	4.00	4.00	2.00
4.00	4.00	3.00	3.00	2.00
2.00	5.00	5.00	4.00	5.00
4.00	3.00	2.00	1.00	4.00
3.00	2.00	4.00	3.00	1.00
1.00	4.00	1.00	1.00	4.00
4.00	2.00	3.00	2.00	3.00
5.00	3.00	4.00	1.00	2.00
3.00	5.00	2.00	1.00	4.00
4.00	4.00	4.00	4.00	5.00
2.00	2.00	1.00	3.00	4.00
5.00	3.00	3.00	4.00	2.00
3.00	5.00	4.00	3.00	3.00



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

4.00	4.00	2.00	5.00	2.00
5.00	2.00	4.00	3.00	5.00
4.00	3.00	1.00	4.00	5.00
1.00	4.00	2.00	1.00	3.00
3.00	4.00	3.00	5.00	2.00
4.00	3.00	5.00	1.00	5.00
4.00	2.00	5.00	1.00	1.00
3.00	4.00	2.00	3.00	2.00
2.00	1.00	3.00	1.00	3.00
4.00	3.00	5.00	1.00	5.00
3.00	4.00	5.00	2.00	5.00
5.00	4.00	1.00	4.00	5.00
2.00	3.00	2.00	4.00	3.00
5.00	4.00	3.00	5.00	2.00
3.00	4.00	2.00	5.00	5.00
4.00	2.00	3.00	5.00	1.00
5.00	3.00	2.00	1.00	3.00
4.00	4.00	1.00	4.00	5.00
3.00	4.00	2.00	5.00	2.00
1.00	4.00	5.00	5.00	5.00
4.00	3.00	2.00	5.00	3.00
2.00	4.00	3.00	2.00	4.00
3.00	3.00	2.00	5.00	5.00
5.00	4.00	3.00	1.00	2.00
4.00	3.00	2.00	4.00	3.00
3.00	4.00	3.00	5.00	5.00
2.00	2.00	2.00	5.00	3.00
5.00	3.00	1.00	4.00	5.00
4.00	4.00	5.00	5.00	1.00
3.00	2.00	2.00	2.00	2.00
5.00	3.00	5.00	5.00	3.00
4.00	4.00	5.00	5.00	1.00
3.00	3.00	2.00	5.00	5.00
4.00	4.00	5.00	1.00	3.00
5.00	3.00	2.00	5.00	3.00
4.00	3.00	5.00	4.00	1.00
2.00	1.00	5.00	2.00	2.00



Hasil responden terhadap variabel daya tanggap karyawan

Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5
5.00	1.00	4.00	4.00	1.00
4.00	5.00	2.00	3.00	3.00
3.00	4.00	3.00	4.00	2.00
5.00	3.00	4.00	3.00	4.00
5.00	4.00	3.00	2.00	3.00
5.00	2.00	2.00	5.00	5.00
4.00	5.00	1.00	3.00	1.00
5.00	2.00	3.00	4.00	4.00
4.00	4.00	5.00	1.00	3.00
5.00	3.00	5.00	5.00	3.00
2.00	5.00	2.00	2.00	4.00
5.00	1.00	5.00	3.00	5.00
4.00	4.00	3.00	4.00	2.00
5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
3.00	3.00	5.00	2.00	3.00
1.00	3.00	2.00	4.00	4.00
5.00	4.00	5.00	3.00	3.00
4.00	2.00	3.00	5.00	5.00
5.00	2.00	4.00	2.00	4.00
4.00	3.00	5.00	4.00	2.00
5.00	4.00	2.00	3.00	1.00
2.00	5.00	3.00	5.00	3.00
4.00	5.00	4.00	2.00	4.00
5.00	3.00	5.00	4.00	2.00
3.00	4.00	3.00	3.00	5.00
5.00	4.00	5.00	2.00	5.00
2.00	1.00	2.00	4.00	2.00
4.00	3.00	2.00	3.00	3.00
5.00	4.00	4.00	5.00	4.00
5.00	5.00	3.00	2.00	2.00
4.00	3.00	5.00	4.00	5.00
3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
4.00	5.00	3.00	2.00	1.00
1.00	3.00	5.00	4.00	3.00
5.00	4.00	4.00	3.00	4.00
2.00	4.00	2.00	2.00	5.00
4.00	2.00	4.00	4.00	2.00
4.00	3.00	2.00	3.00	4.00
5.00	4.00	3.00	2.00	2.00

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

3.00	2.00	4.00	4.00	5.00
4.00	3.00	2.00	3.00	3.00
5.00	4.00	5.00	4.00	1.00
5.00	5.00	4.00	2.00	4.00
4.00	3.00	2.00	4.00	5.00
5.00	1.00	4.00	3.00	2.00
5.00	4.00	2.00	4.00	4.00
2.00	3.00	2.00	2.00	2.00
4.00	5.00	4.00	3.00	4.00
3.00	4.00	5.00	4.00	2.00
5.00	4.00	2.00	2.00	3.00
4.00	3.00	4.00	3.00	3.00
5.00	5.00	2.00	4.00	2.00
5.00	4.00	4.00	2.00	5.00
1.00	5.00	3.00	2.00	1.00
4.00	3.00	2.00	3.00	4.00
3.00	2.00	4.00	5.00	2.00
2.00	4.00	5.00	2.00	3.00
5.00	3.00	2.00	5.00	5.00
4.00	4.00	1.00	5.00	4.00
5.00	4.00	4.00	2.00	2.00
5.00	5.00	1.00	2.00	1.00
3.00	3.00	2.00	5.00	4.00
4.00	1.00	1.00	5.00	2.00
2.00	3.00	1.00	2.00	3.00
5.00	4.00	2.00	5.00	1.00
4.00	2.00	4.00	5.00	4.00
3.00	3.00	4.00	2.00	2.00
5.00	3.00	2.00	5.00	2.00
5.00	4.00	2.00	5.00	4.00
4.00	3.00	5.00	2.00	2.00
3.00	2.00	2.00	5.00	2.00
4.00	4.00	5.00	5.00	3.00
1.00	3.00	2.00	2.00	2.00
2.00	3.00	1.00	5.00	1.00



Hasil responden terhadap Variabel kepuasan nasabah

Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5
1.00	4.00	2.00	3.00	5.00
2.00	5.00	3.00	2.00	3.00
4.00	1.00	1.00	4.00	1.00
3.00	4.00	3.00	3.00	4.00
5.00	3.00	4.00	5.00	3.00
3.00	2.00	2.00	5.00	4.00
3.00	4.00	5.00	3.00	5.00
1.00	2.00	4.00	2.00	1.00
4.00	5.00	3.00	4.00	4.00
4.00	3.00	1.00	5.00	3.00
3.00	2.00	4.00	3.00	4.00
2.00	4.00	5.00	2.00	4.00
4.00	1.00	2.00	4.00	3.00
3.00	5.00	5.00	5.00	5.00
1.00	5.00	4.00	2.00	4.00
4.00	2.00	1.00	3.00	1.00
5.00	5.00	5.00	4.00	3.00
2.00	5.00	4.00	5.00	4.00
5.00	5.00	3.00	3.00	5.00
3.00	2.00	4.00	2.00	3.00
4.00	3.00	2.00	4.00	4.00
4.00	5.00	5.00	3.00	5.00
2.00	2.00	4.00	1.00	3.00
4.00	4.00	5.00	3.00	4.00
3.00	5.00	1.00	2.00	1.00
2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
4.00	3.00	5.00	4.00	2.00
3.00	5.00	4.00	3.00	5.00
5.00	5.00	2.00	2.00	3.00
2.00	2.00	5.00	4.00	4.00
5.00	5.00	3.00	3.00	5.00
5.00	4.00	5.00	5.00	3.00
3.00	4.00	4.00	4.00	2.00
5.00	5.00	2.00	2.00	1.00
5.00	2.00	5.00	3.00	5.00
3.00	5.00	5.00	4.00	3.00
5.00	5.00	1.00	5.00	4.00



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

4.00	2.00	5.00	2.00	5.00
3.00	4.00	4.00	3.00	3.00
5.00	3.00	3.00	4.00	2.00
4.00	4.00	2.00	3.00	4.00
2.00	4.00	5.00	4.00	5.00
5.00	1.00	5.00	2.00	1.00
3.00	5.00	3.00	3.00	3.00
3.00	3.00	5.00	4.00	5.00
5.00	4.00	2.00	3.00	3.00
4.00	5.00	5.00	3.00	4.00
3.00	3.00	4.00	2.00	5.00
5.00	4.00	5.00	3.00	2.00
5.00	2.00	3.00	4.00	1.00
2.00	4.00	5.00	3.00	2.00
5.00	4.00	4.00	3.00	5.00
4.00	2.00	3.00	2.00	3.00
3.00	5.00	5.00	3.00	5.00
5.00	4.00	4.00	4.00	2.00
5.00	3.00	2.00	3.00	5.00
3.00	4.00	5.00	3.00	5.00
3.00	4.00	3.00	2.00	4.00
5.00	2.00	2.00	5.00	5.00
2.00	5.00	4.00	3.00	1.00
4.00	5.00	5.00	2.00	4.00
2.00	2.00	3.00	5.00	2.00
5.00	5.00	1.00	2.00	4.00
3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
5.00	5.00	5.00	5.00	2.00
5.00	4.00	3.00	5.00	4.00
5.00	2.00	3.00	2.00	4.00
2.00	2.00	4.00	2.00	1.00
5.00	4.00	1.00	5.00	4.00
5.00	2.00	4.00	5.00	2.00
3.00	5.00	4.00	5.00	4.00
2.00	5.00	2.00	2.00	4.00
3.00	1.00	4.00	5.00	2.00
2.00	4.00	3.00	2.00	4.00



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Lampiran 3

Uji Validitas

Uji validitas variabel kualitas pelayanan

		Correlations					
		XI1	XI2	XI3	XI4	XI5	XI
	Pearson Correlation	1	-.159	-.063	.102	.163	.393**
XI1	Sig. (2-tailed)		.177	.596	.387	.165	.001
	N	74	74	74	74	74	74
	Pearson Correlation	-.159	1	.075	-.079	-.062	.329**
XI2	Sig. (2-tailed)	.177		.525	.501	.603	.004
	N	74	74	74	74	74	74
	Pearson Correlation	-.063	.075	1	-.052	.097	.515**
XI3	Sig. (2-tailed)	.596	.525		.662	.411	.000
	N	74	74	74	74	74	74
	Pearson Correlation	.102	-.079	-.052	1	.177	.448**
XI4	Sig. (2-tailed)	.387	.501	.662		.132	.000
	N	74	74	74	74	74	74
	Pearson Correlation	.163	-.062	.097	.177	1	.626**
XI5	Sig. (2-tailed)	.165	.603	.411	.132		.000
	N	74	74	74	74	74	74
	Pearson Correlation	.393**	.329**	.515**	.448**	.626**	1
XI	Sig. (2-tailed)		.001	.004	.000	.000	
	N	74	74	74	74	74	74

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

Uji validitas variabel empati

		Correlations					
		XII1	XII2	XII3	XII4	XII5	XII
	Pearson Correlation	1	-.150	-.021	.075	-.115	.403**
XII1	Sig. (2-tailed)		.203	.857	.526	.330	.000
	N	74	74	74	74	74	74
	Pearson Correlation	-.150	1	-.049	-.056	.068	.333**
XII2	Sig. (2-tailed)	.203		.676	.634	.567	.004
	N	74	74	74	74	74	74



	Pearson Correlation	-.021	-.049	1	-.128	-.352**	.240*
XII3	Sig. (2-tailed)	.857	.676		.278	.002	.039
	N	74	74	74	74	74	74
	Pearson Correlation	.075	-.056	-.128	1	-.010	.562**
XII4	Sig. (2-tailed)	.526	.634	.278		.935	.000
	N	74	74	74	74	74	74
	Pearson Correlation	-.115	.068	-.352**	-.010	1	.321**
XII5	Sig. (2-tailed)	.330	.567	.002	.935		.005
	N	74	74	74	74	74	74
	Pearson Correlation	.403**	.333**	.240*	.562**	.321**	1
XII	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.039	.000	.005	
	N	74	74	74	74	74	74

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

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

Uji validitas variabel daya tanggap

Correlations							
	XIII1	XIII2	XIII3	XIII4	XIII5	XIII	
	Pearson Correlation	1	.034	.169	.077	.091	.600**
XIII1	Sig. (2-tailed)		.775	.150	.513	.439	.000
	N	74	74	74	74	74	74
	Pearson Correlation	.034	1	-.040	-.319**	-.063	.232*
XIII2	Sig. (2-tailed)	.775		.736	.006	.593	.047
	N	74	74	74	74	74	74
	Pearson Correlation	.169	-.040	1	-.113	.131	.538**
XIII3	Sig. (2-tailed)	.150	.736		.339	.267	.000
	N	74	74	74	74	74	74
	Pearson Correlation	.077	-.319**	-.113	1	.075	.313**
XIII4	Sig. (2-tailed)	.513	.006	.339		.525	.007
	N	74	74	74	74	74	74
	Pearson Correlation	.091	-.063	.131	.075	1	.569**
XIII5	Sig. (2-tailed)	.439	.593	.267	.525		.000
	N	74	74	74	74	74	74
	Pearson Correlation	.600**	.232*	.538**	.313**	.569**	1
XIII	Sig. (2-tailed)	.000	.047	.000	.007	.000	
	N	74	74	74	74	74	74

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

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

Uji validitas variabel kepuasan nasabah

		Correlations					
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	YI
	Pearson Correlation	1	-.022	-.187	.258*	-.024	.397**
Y1	Sig. (2-tailed)		.851	.110	.027	.837	.000
	N	74	74	74	74	74	74
	Pearson Correlation	-.022	1	.068	-.054	.281*	.547**
Y2	Sig. (2-tailed)	.851		.567	.646	.015	.000
	N	74	74	74	74	74	74
	Pearson Correlation	-.187	.068	1	-.036	.144	.435**
Y3	Sig. (2-tailed)	.110	.567		.762	.222	.000
	N	74	74	74	74	74	74
	Pearson Correlation	.258*	-.054	-.036	1	.000	.431**
Y4	Sig. (2-tailed)	.027	.646	.762		.999	.000
	N	74	74	74	74	74	74
	Pearson Correlation	-.024	.281*	.144	.000	1	.604**
Y5	Sig. (2-tailed)	.837	.015	.222	.999		.000
	N	74	74	74	74	74	74
	Pearson Correlation	.397**	.547**	.435**	.431**	.604**	1
YI	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	74	74	74	74	74	74

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

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



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



Lampiran 4

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas variabel kualitas pelayanan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.762	.736	3

Uji reliabilitas variabel empati

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.712	.683	3

Uji reliabilitas variabel daya tanggap

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.732	.686	3

Uji reliabilitas variabel kepuasan nasabah



Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.819	.818	3

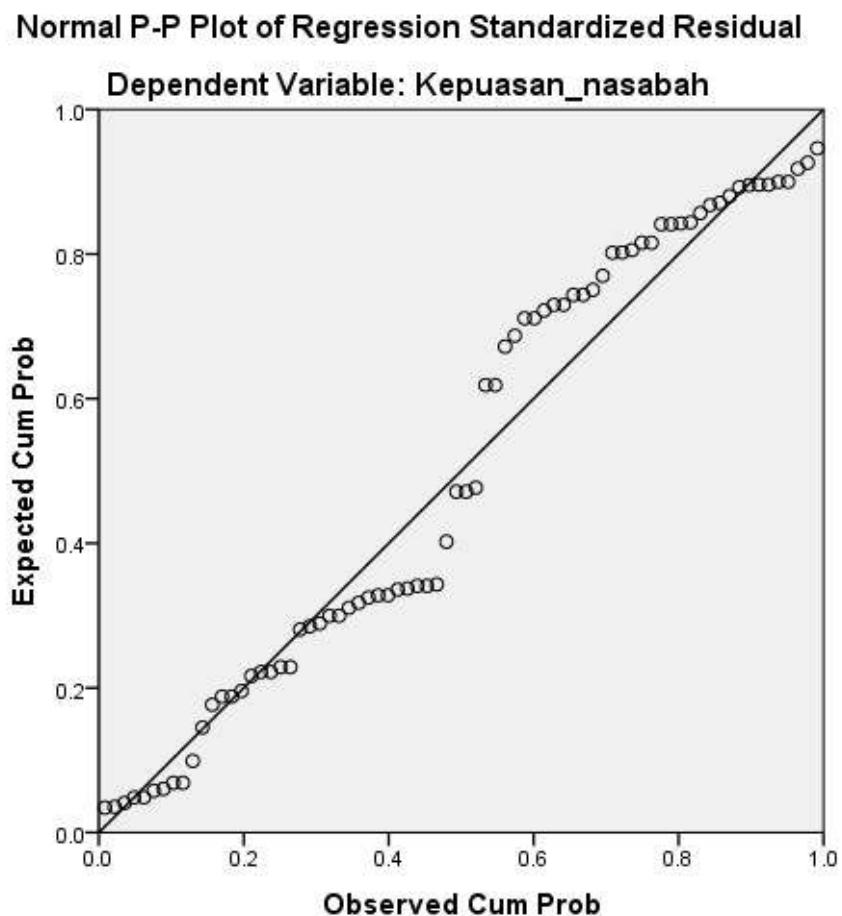
Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



Lampiran 5

Uji Normalitas

Uji Normalitas





Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Lampiran 6

Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



Model	(Constant)	Coefficients ^a	
		Tolerance	VIF
1	XI	.686	1.459
	XII	.793	1.260
	XIII	.779	1.284

a. Dependent Variable: Y

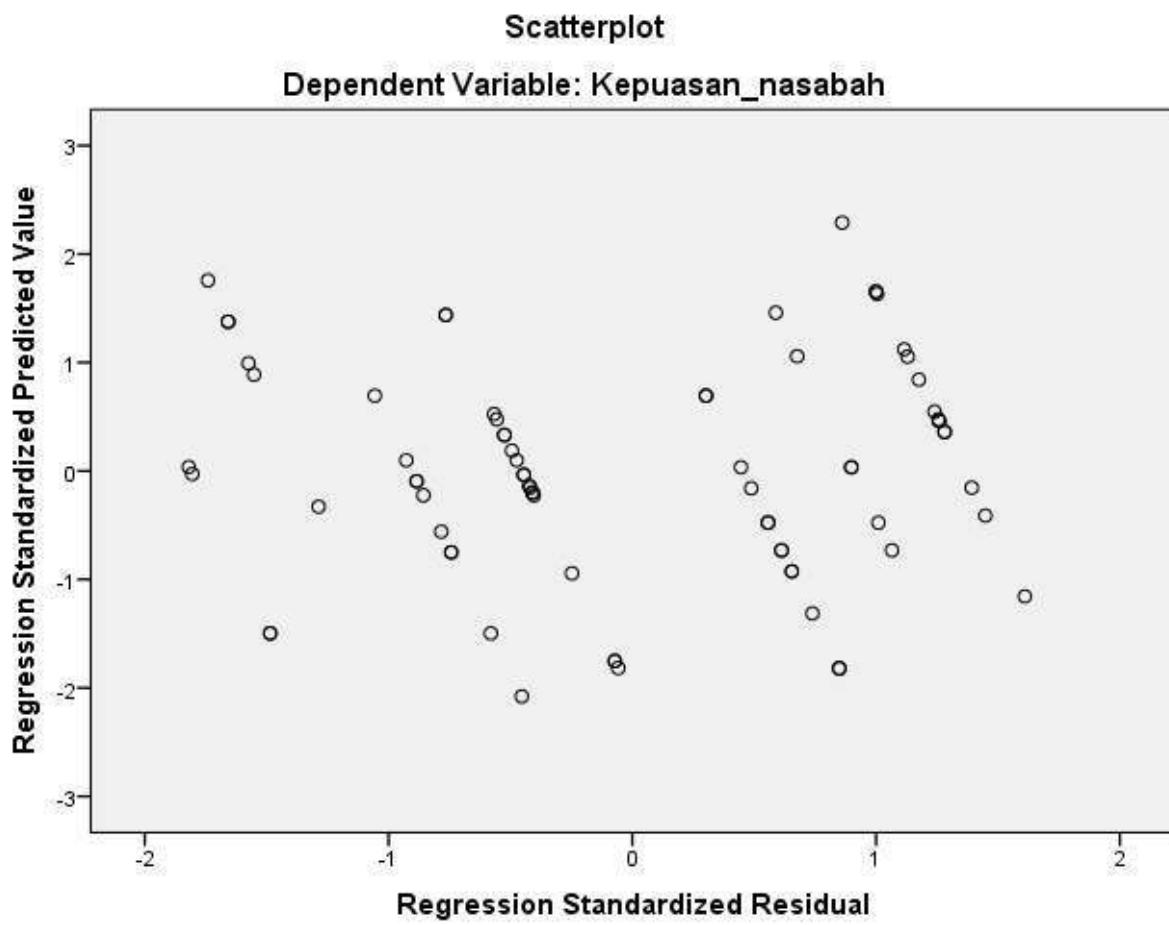


Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Lampiran 7

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas





Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Lampiran 8

Uji Koefisien Regresi linear berganda

Uji Regresi Linear Berganda

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan Undang-undang yang berlaku.

Nilai Koefesien Regresi Berganda

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta					
1 Constant)	-2.535	.875			-2.897	.005		
XI	.100	.125	.097		2.104	.038	.686	1.459
XII	.166	.075	.096		2.218	.029	.793	1.260
XIII	.136	.054	.110		2.519	.013	.779	1.284

b. Dependent Variable: Y





Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Lampiran 9

Uji Simultan (F)

Uji Simultan (F)

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



ANOVA ^a						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
Regression	725.138	3	145.028	116.466	.000 ^b	
1	Residual	117.052	70	1.245		
	Total	842.190	73			

a. Dependent Variable: Y

c. Predictors: (Constant), XIII, XII, XI

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



Lampiran 10

Uji koefisien determinasi (R^2)

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan penelitian dan pendidikan. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df 1	df2	Sig. F Change	
1	.928 ^a	.861	.854	1.115901	.861	116.466	3	70	.000	1.070

a. Predictors: (Constant), XI, XII, XIII

b. Dependent Variable: Y



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



Lampiran 11

Tabel Uji T

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
1	1.00000	3.07768	6.31370	12.70520	31.82052	53.69674	318.30884
2	0.81653	1.88662	2.91999	4.30255	6.96455	9.92484	22.32712
3	0.78439	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13165	2.77845	3.74895	4.00409	7.17319
5	0.72669	1.47588	2.01905	2.67058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43676	1.94318	2.44591	3.14267	3.70743	5.20753
7	0.71114	1.41482	1.89458	2.38482	2.98785	3.49946	4.78529
8	0.70539	1.38662	1.85955	2.30630	2.88646	3.35539	4.60079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16027	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20038	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69549	1.35622	1.78229	2.17891	2.68100	3.05454	3.92983
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65631	3.01228	3.86198
14	0.69242	1.34603	1.75131	2.14479	2.62446	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73263
16	0.69013	1.33676	1.74583	2.11891	2.58349	2.92078	3.68815
17	0.68820	1.33338	1.73861	2.10982	2.56683	2.89823	3.64577
18	0.68696	1.33038	1.73406	2.10032	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68592	1.32773	1.72913	2.08302	2.53948	2.86080	3.57840
20	0.68585	1.32534	1.72472	2.08696	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07951	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68681	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50488
23	0.68531	1.31946	1.71357	2.06888	2.49867	2.80734	3.48488
24	0.68485	1.31784	1.71085	2.06390	2.49216	2.79694	3.46879
25	0.68443	1.31636	1.70814	2.05954	2.48611	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05563	2.47883	2.77871	3.43500
27	0.68380	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31203	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04623	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68279	1.31042	1.69725	2.04227	2.45726	2.75000	3.38618
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03851	2.45282	2.74404	3.37480
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03683	2.44866	2.73948	3.36631
33	0.68200	1.30774	1.69235	2.03462	2.44479	2.73428	3.36034
34	0.68177	1.30605	1.69082	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68158	1.30521	1.68857	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68630	2.02808	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68409	2.02619	2.43140	2.71541	3.32663
38	0.68100	1.30423	1.68205	2.02439	2.42857	2.71156	3.31963
39	0.68083	1.30364	1.68008	2.02268	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68005	2.02100	2.42326	2.70448	3.30688

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

Pr df \	0.26	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.80	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42060	2.70116	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68186	2.01908	2.41847	2.69907	3.29985
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01869	2.41625	2.69510	3.29009
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69226	3.28807
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68909	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67783	2.01174	2.40836	2.68466	3.27231
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67665	2.00858	2.40469	2.67965	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67593	2.00656	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00550	2.40172	2.67572	3.25709
52	0.67924	1.29805	1.67460	2.00455	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00357	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00268	2.39741	2.66966	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00164	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00024	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66467	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67859	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99987	2.38801	2.65748	3.22666
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67829	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99666	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64890	3.21260
70	0.67801	1.29375	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37578	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63868	3.19526





Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Lampiran 12

Tabel Uji F

Tabel Persentase Distribusi F untuk Probabilitas = 0.05

df untuk penyelot (M2)	df untuk pembilang (M1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	181	169	216	225	280	284	237	293	241	242	243	244	245	245	246
2	13.31	19.20	19.18	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.42	19.44	19.42	19.43	19.43
3	10.13	8.55	8.28	9.13	8.01	8.84	8.58	8.85	8.81	8.78	8.76	8.76	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.68	6.38	6.26	6.16	6.08	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.88	5.87	5.86
5	6.81	5.79	6.41	5.19	6.06	4.95	4.58	4.82	4.77	4.74	4.72	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.34	4.98	4.55	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.39	4.76	4.33	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.65	3.67	3.67	3.65	3.65	3.64
8	5.02	4.40	4.07	3.84	3.68	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	4.74	4.28	3.98	3.83	3.48	3.27	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.45	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.88	2.85	2.83
11	4.34	3.90	3.58	3.38	3.20	3.02	3.01	2.98	2.93	2.88	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.25	3.80	3.48	3.26	3.11	3.00	2.91	2.86	2.80	2.76	2.72	2.68	2.66	2.64	2.62
13	4.17	3.81	3.47	3.18	3.08	2.92	2.88	2.77	2.74	2.67	2.63	2.60	2.58	2.56	2.58
14	4.10	3.74	3.34	3.11	2.98	2.85	2.70	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.49
15	4.14	3.70	3.28	3.08	2.91	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.41
16	4.18	3.60	3.24	3.04	2.83	2.74	2.66	2.63	2.54	2.48	2.45	2.42	2.40	2.37	2.36
17	4.15	3.59	3.21	2.98	2.81	2.70	2.61	2.65	2.49	2.46	2.41	2.38	2.36	2.33	2.31
18	4.11	3.58	3.18	2.93	2.77	2.65	2.58	2.51	2.48	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.10	3.52	3.13	2.80	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.24
20	4.15	3.40	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.23	2.20
21	4.22	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.25	2.26	2.22	2.20	2.18
22	4.10	3.44	3.05	2.82	2.69	2.55	2.48	2.42	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.19
23	4.16	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.76	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.11	2.11
25	4.24	3.39	2.95	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.26	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.62	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.24	3.28	2.95	2.72	2.57	2.48	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.35	2.85	2.71	2.56	2.45	2.38	2.26	2.20	2.18	2.15	2.12	2.08	2.06	2.04
29	4.16	3.33	2.82	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.82	2.59	2.63	2.42	2.39	2.27	2.21	2.16	2.15	2.09	2.05	2.04	2.01
31	4.18	3.30	2.81	2.58	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.24	2.82	2.57	2.51	2.40	2.37	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.20	2.89	2.66	2.60	2.39	2.30	2.23	2.16	2.13	2.08	2.05	2.01	1.98	1.96
34	4.13	3.28	2.85	2.66	2.49	2.30	2.28	2.23	2.17	2.12	2.06	2.03	2.01	1.98	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.84	2.42	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.98	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.83	2.43	2.38	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.02	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.85	2.81	2.47	2.38	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	1.98	1.95	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.69	2.47	2.35	2.26	2.18	2.14	2.09	2.05	2.02	1.98	1.95	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.09	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.06	3.23	2.77	2.50	2.45	2.34	2.25	2.15	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.06	3.23	2.77	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.92	1.90	1.88
42	4.07	3.22	2.88	2.69	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.97	1.95	1.93
43	4.07	3.27	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.15	2.11	2.05	2.02	1.99	1.97	1.95	1.93
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.00	3.20	2.74	2.50	2.43	2.31	2.22	2.15	2.09	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.91

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilitas = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.98	1.95	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.28	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.95	1.90	1.86	1.83
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.95	1.90	1.86	1.83
50	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.90	1.86	1.83
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.90	1.86	1.83
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.38	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.38	2.28	2.19	2.12	2.08	2.03	1.97	1.94	1.90	1.86	1.83
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.90	1.86	1.83
55	4.02	3.18	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.08	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.83
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.89	1.85	1.83
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.06	2.00	1.95	1.93	1.89	1.85	1.83
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.95	1.92	1.89	1.85	1.84
59	4.00	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.88	1.84	1.84
60	4.00	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.88	1.84	1.84
61	4.00	3.16	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	2.00	1.95	1.92	1.88	1.84	1.84
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	2.00	1.95	1.92	1.88	1.84	1.83
63	3.98	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	2.00	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.08	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.98	3.14	2.74	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.95	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.89	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.36	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.36	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.08	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.08	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.08	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.08	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.08	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.08	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.06	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.06	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.06	1.98	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78
84	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.06	1.98	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
85	3.96	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.06	1.96	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.96	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.06	1.96	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.96	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.06	1.96	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
88	3.96	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.06	1.96	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
89	3.96	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.96	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.96	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.96	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan