

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, dkk. 2016. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Alakasa Extrusindo. *Jurnal Manajerial* Volume 9 Nomor 2 November 2015 April 2016 ISSN 2477-1376. hal. 47–56.
- Adam Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*, cetakan pertama, Penerbit: Alfabeta, Bandung
- Ainul Yaqin, Aniek Maschudah Ilfitriah. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-banking di Surabaya. *Journal of Business and Banking*, Volume 4, No. 2, November 2014, pages 245 – 260.
- Ali Waromi, dkk. 2015. Kualitas Pelayanan dan Strategi *Marketing* Terhadap Kepuasan Pada Suria City Hotel Bandung. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri*, Vol.1 No.1 2015. Pasca Sarjana Institute Teknologi Nasional Malang.
- Alma Buchari. 2018. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, edisi revisi, cetakan ketigabelas, Penerbit : Alfabeta, Bandung
- Annafik, Aldaan Faikar. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Daya Tarik Iklan Terhadap Minat Beli Sepeda Motor Yamaha (Studi Kasus pada Konsumen Yamaha SS Cabang Kedungmundu Semarang).(Skripsi-S1). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Artika, Tia dan Olivia, S. Nelwan. 2018. Pengaruh Strategi Pemasaran, Kualitas Pelayanan dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Capital Indonesia, Tbk. Cabang Wisma Kodel. *Jurnal STEI Ekonomi*, Vol. 27, No. 01, Juni 2018.
- Assauri, Sofjan. 2018. *Manajemen Bisnis Pemasaran*. Cetakan Kesatu, Penerbit Rajagrafindo Persada, Depok.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Cetakan Kesatu. Penerbit : Gava Media, Yogyakarta
- Dimiyati, Mohamad. 2018. Pendekatan Hayati: Strategi Pemasaran untuk Menghadapi Persaingan yang Dinamis, *The Hayati Approach: a Marketing Strategy For Dynamic Competition*. Penerbit : Mitra Wacana Media, Jakarta
- Echdar, Saban. 2015. *Manajemen Entrepreneurship; Kiat Sukses Menjadi Wirausaha*. Penerbit Andi, Yogyakarta
- Fure, Hendra. 2013. Lokasi, Keberagaman Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli pada Pasar Tradisional Bersehati Calaca. *Jurnal EMBA. FE-USRM*, Manado.

- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23. Penerbit : BPFE Universitas Diponegoro Semarang
- Gitosudarmo, Indriyo. 2016. Manajemen Pemasaran, edisi kedua, cetakan keenam. Universitas Diponegoro. Semarang
- Hasan, Ali. 2014. Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan. Penerbit : CAPS, Jakarta
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Penerbit : Gava Media, Yogyakarta
- Hermawan, Agus. 2012. Komunikasi Pemasaran. Penerbit : Erlangga. Jakarta
- Hurriyati, Ratih. 2015. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen Fokus Pada Konsumen Kartu Kredit Perbankan. Penerbit : Alfabeta, Bandung
- Herlambang, Susatyo. 2014. Basic Marketing (Dasar-Dasar Pemasaran) Cara Mudah Memahami Ilmu Pemasaran. Cetakan Pertama, Penerbit : Gosyen Publishing, Yogyakarta
- Hotman Panjaitan, Rachmansyah. 2011. Pengaruh Strategi Pemasaran Jasa Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen PT. Star Finance East Java. Simposium riset Ekonomi V-6 Oktober 2011.
- Ida Farida. 2012. Analisis Strategi Pemasaran Produk Tabungan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Sulselbar di Makassa. Tesis Universitas Muslim Indonesia
- Imam Sulaiman. 2016. Kualitas Pelayanan dan Strategi Marketing Terhadap Kepuasan Pada Suria City Hotel Bandung. Jurnal Lentera Bisnis, Vol.5 No.2 November 2016. ISSN-2252/9993.
- Kotler, Philip dan Keller Lane Kevin. 2016. Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid 1. Penerbit : Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2015. *Principles of Marketing, Second European Edition, Publish, by Prentice Hal, Europe*
- Kasmir. 2011. Bank dan Lembaga Keuangan lainnya. Edisi Revisi kesebelas, Penerbit : Rajawali Pers. Jakarta.
- Kharisma Nawang Sigit dan Euis Soliha. 2017. Kualitas produk dan kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas nasabah. Jurnal Keuangan dan Perbankan, 21(1): 157–168, 2017 Nationally Accredited: No.040/P/2014 <http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jkdp>.
- Limakrisna, Nandan dan Togi Parulian Purba. 2017. Manajemen Pemasaran, Teori dan Aplikasi dalam Bisnis. Edisi 2. Penerbit : Mitra Wacana Media, Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat. 2016. Manajemen Pemasaran Jasa Penerbit : Salemba Empat. Jakarta

- Lovelock, Chirstoper dan Jochen Wirtz. 2011. *Service Marketing*. New Jersey USA : Pearson
- Manap, Abdul. 2016. *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama, Penerbit : Mitra Wacana Media, Jakarta
- Mauludi AC, Ali. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Strategi Pemasaran terhadap Kepuasan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Nasabah (Studi di Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung). Disertasi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya.
- Nardiman Yasri. 2014. Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Kualitas Nasabah Adira Finance, diKecamatan Kenali Kabupaten Pasaman Barat. Ejoernal. unp.ac.id/index.php/imbp/download/5377/4255.
- Oentoro, Deliyanti. 2013. *Manajemen Pemasaran Modern*. Penerbit : LaksBang Pressindo, Yogyakarta
- Putra Ardiansyah. 2015. Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Giant Hypermarket di Surabaya. Artikel Ilmiah STIE Perbanas Surabaya.
- Payangan Otto R. 2014. *Pemasaran Jasa Pariwisata*, cetakan pertama, Penerbit IPB Press Taman Kencana Bogor
- Priansa, Juni Donni. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Penerbit : Alfabeta, Bandung
- Rangkuti Freddy. 2015. *Riset Pemasaran*, cetakan keduabelas, Penerbit : Kompas Gramedia, Jakarta
- Ratnasari, Tri Ririn dan Mastuti H Aksa. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan Kedua. Penerbit : Ghalia Indonesia, Bogor.
- Resti Widya Putri. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Auto 2000 Waru Surabaya) *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)| Vol. 1 No. 1 Januari 2015| administrasi bisnis.studentjournal.ub.ac.id*.
- Riris Roisah, Iis Iskandar. 2013. Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Tabungan Negara KCP Kopo. *Jurnal Economica Beranda Vol.1 No.2*.
- Sari, Debby Ayu Permata. 2018. Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Variabel Kepuasan (Studi Pada Pelanggan Indihome PT. Telekomunikasi Indonesia Regional Bogor) Tesis Universitas Muhamamdiyah Malang.
- Subagyo, Ahmad. 2010. *Marketing In Busisness*, edisi pertama, Penerbit : Mitra Wacana Media, Jakarta.

- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran, Teori dan Implementasi*. Penerbit : Andi, Yogyakarta
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methodes)*. Cetakan Kedua Puluh Tujuh, Penerbit : Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2016. *Statistik Untuk Penelitian*. Cetakan Kedua Puluh Tujuh, Penerbit : Alfabeta, Bandung.
- Suhartanto, Dwi. 2014. *Metode Riset Pemasaran*. Penerbit : Alfabeta, Bandung
- Suryani, Tatik. 2017. *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global, Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah*. Penerbit : Prenadamedia Group, Jakarta
- Sunardi. 2014. *Pengaruh Strategi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB Syariah Cabang Tangerang*. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*.
- Sunyoto, Danang. 2014. *Strategi Marketing, Konsep Memenangkan Persaingan Bisnis dan Menakar Keberhasilan Strategi Menarik Konsumen*. Cetakan Pertama. Penerbit : CAPS, Yogyakarta.
- Sunyoto Danang. 2012. *Analisis Validitas dan Asumsi Klasik, cetakan pertama*, Penerbit : Gava Media, Yogyakarta
- Suparyanto, RW dan Rosad. 2015. *Manajemen Pemasaran, Dilengkapi 45 Judul Penelitian & Kasus Sehari-hari di Indonesia*. Penerbit : In Media, Bogor
- Swastha Basu dan Irawan. 2014. *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi Kedua, Cetakan Ketigabelas, Penerbit : Liberty Offset, Yogyakarta
- T. Habibie Syahputra. 2016. *Pengaruh Strategi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap loyalitas Konsumen pada PT. Lafarge Cement Indonesia*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)| Vol. 1 No. 1 Januari 2015| administrasibisnis. Student journal. ub.ac.id*.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa, edisi kedua, cetakan ketujuh*, Penerbit : Andi Offset, Yogyakarta
- Tjiptono Fandy dan Anastasia Diana. 2016. *Pemasaran, Esensi dan Aplikasi, edisi Pertama*, penerbit : Andi Yogyakarta
- Tjiptono Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Pemasaran Strategik, edisi ketiga*, Penerbit : Andi Yogyakarta
- Wahjono, Imam Sentot. 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*. Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Penerbit : Graha Ilmu, Yogyakarta
- Widjojo, Handyanto, Suherman Widjaja, Robby Poniman, Rudy Handoko, Alexander Ibnu Wibowo, Yudho Hartono, Farah Mustika Sari, dan Ferdy

Oktavian. 2018. Sari-Sari Pemasaran dan Aplikasinya di Dunia Bisnis. Cetakan Kedua, Penerbit : Prasetiya Mulya Publishing, Jakarta

Wijaya, Tony. 2018. Manajemen Kualitas Jasa, Desain Servqual, QFD, dan Kano. Edisi Kedua, Cetakan Pertama. Penerbit : Indeks, Jakarta

Wijayanto, Kusuma. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank. Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol. 17 No. 1.

LAMPIRAN

KUESIONER

PROFIL RESPONDEN

ANALISIS STATISTIK

LAMPIRAN 1

KUESIONER

Kepada Yang terhormat
Bapak/Ibu/Sdr(i) Nasabah KPR pada PT. Bank Central Asia, Tbk. Cabang
Makassar
Di -
Tempat

Nasabah Yang Terhormat,

Berkenaan dengan pelaksanaan penelitian yang kami lakukan dalam rangka penyelesaian studi pada Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Hasanuddin Makassar dengan judul : **Pengaruh Strategi Kualitas Layanan dan Strategi Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah KPR pada PT. Bank Central Asia, Tbk. Cabang Makassar.**

Dibawah ini terdapat daftar pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan perasaan anda terhadap strategi kualitas layanan dan strategi bauran pemasaran terhadap kepuasan dan loyalltas nasabah KPR pada PT. Bank Central Asia, Tbk. Cabang Makassar, dimana didalamnya butuh tanggapan dari anda. Daftar pernyataan tersebut kami mohon agar diberikan penilaian mulai dari yang sangat setuju sampai dengan sangat tidak setuju.

Untuk itu, saya mengharapkan kesediaan dari Bapak/Ibu/Sdr(i) untuk menjawab kuesioner ini sesuai dengan petunjuk yang tersedia. Semua informasi yang Bapak/Ibu/Sdr (i) berikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk tujuan penelitian ini.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr (i) dalam menjawab kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Makassar, April 2020
Peneliti,

MARDIN SETIAWAN

Kuesioner untuk Nasabah KPR pada PT. Bank Central Asia, Tbk. Cabang Makassar

BAGIAN A

IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk pengisian:

Beri tanda centang (✓) pada jawaban yang mewakili jawaban anda pada masing-masing pertanyaan dibawah ini.

1. Umur
 - 22-30 tahun
 - 31-40 tahun
 - 41-50 tahun
 - Diatas 51 tahun
2. Jenis Kelamin
 - Laki-laki
 - Wanita
3. Pendidikan terakhir
 - SMA
 - D3
 - S1
 - S2
 - Lainnya
4. Pekerjaan
 - Pensiunan
 - Karyawan/Karyawati
 - Wiraswasta/Pengusaha
 - PNS
 - Lainnya
1. Berapa lama anda telah menjadi nasabah Kredit Kepemilikan Rumah pada PT. Bank Central Asia, Tbk. Cabang Makassar tahun

BAGIAN B

Petunjuk pengisian:

Berikut ini penilaian anda terhadap kualitas layanan dan strategi bauran pemasaran yang anda peroleh dari bank tempat anda menjadi nasabah. Mohon anda memberi tanda silang (X) nomor yang disediakan sesuai dengan penilaian anda dan prioritas anda dalam menilai setiap item pertanyaan.

Kriteria penilaiannya adalah sebagai berikut :

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Cukup Setuju (CS)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

STRATEGI KUALITAS LAYANAN (X1)

No	Pernyataan	Tanggapan				
		STS	TS	CS	S	SS
1.	Karyawan Bank Central Asia dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah Kredit Kepemilikan Rumah					
2.	Karyawan senantiasa tanggap terhadap kebutuhan nasabah yang mengambil Kredit Kepemilikan Rumah pada Bank Central Asia, Tbk.					
3.	Setiap nasabah yang mengambil Kredit Kepemilikan Rumah mendapatkan jaminan keamanan dari Bank Central Asia, Tbk.					
4.	Karyawan Bank Central Asia, Tbk. memberikan perhatian kepada nasabah yang mengambil Kredit Kepemilikan Rumah					
5.	Fasilitas fisik yang tersedia pada bank saat melayani nasabah yang mengambil kredit sudah lengkap dan modern					

STRATEGI BAURAN PEMASARAN (X2)

No.	Pernyataan	Tanggapan				
		STS	TS	CS	S	SS
1.	Jenis produk Kredit Kepemilikan Rumah yang ditawarkan oleh Bank Central Asia beragam dan sesuai dengan kebutuhan nasabah					
2.	Tarif bunga Kredit Kepemilikan Rumah yang ditetapkan oleh Bank Central Asia lebih murah jika dibandingkan oleh bank lain					
3.	Lokasi Bank Central Asia, Tbk. strategis					
4.	Kegiatan promosi yang dilaksanakan menarik bagi nasabah Kredit Kepemilikan Rumah Bank Central Asia, Tbk.					
5.	Karyawan Bank Central Asia, Tbk. memiliki kompetensi dalam bidang pekerjaan yang ditekuni selama ini					
6.	Proses pemberian Kredit Kepemilikan Rumah pada PT Bank Central Asia, Tbk. tergolong mudah dan tidak berbelit belit					
7.	Bukti fisik yang tersedia di Bank Central Asia, Tbk. telah memberikan kepuasan bagi nasabah yang mengambil Kredit Kepemilikan Rumah					

KEPUASAN NASABAH (Y)

No	Pernyataan	Tanggapan				
		STS	TS	CS	S	SS
1.	Saya puas dengan inovasi layanan yang disediakan oleh Bank Central Asia, Tbk, dalam pembayaran Kredit Kepemilikan Rumah baik melalui phone banking maupun internet banking dan lain-lain					
2.	Ketika nasabah melakukan complain atau menghadapi masalah, bank Central Asia, Tbk. mampu mengembalikan kondisi ke situasi normal dengan cepat dan tepat					
3.	Bank memiliki proses penyampaian layanan KPR yang sangat baku sehingga layanan diberikan tanpa hambatan atau tidak berbelit-belit					
4.	Bank Central Asia, Tbk. memberikan perlakuan yang sama dan tidak diskriminatif kepada setiap nasabah KPR					

LOYALITAS NASABAH KPR (Z)

No	Pernyataan	Tanggapan				
		STS	TS	CS	S	SS
1.	Layanan KPR yang ditawarkan oleh Bank Central Asia, Tbk. Cabang Makassar sesuai dengan kebutuhan dan harapan nasabah					
2.	Saya akan tetap menggunakan jasa KPR yang disediakan oleh Bank Central Asia, Tbk. dan tidak akan beralih ke bank yang lain					
3.	Saya akan merekomendasikan kepada keluarga, teman dan kerabat sehingga mereka tertarik untuk menggunakan jasa Kredit Kepemilikan Rumah pada Bank Central Asia, Tbk.					

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA MENGISI KUESIONER INI

LAMPIRAN 2

PROFIL RESPONDEN

LAMPIRAN 2 : DATA RESPONDEN

No Resp	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan terakhir	Pekerjaan	Masa menjadi Nasabah
1	1	1	1	2	1
2	1	1	1	2	1
3	1	1	1	2	1
4	1	1	1	4	1
5	2	1	3	3	2
6	2	1	4	2	2
7	2	1	4	2	2
8	2	1	3	2	2
9	2	1	3	2	2
10	2	1	3	2	2
11	2	1	3	2	2
12	2	1	3	2	2
13	2	1	3	2	2
14	2	1	3	2	2
15	2	1	3	2	2
16	2	1	3	2	2
17	2	1	3	2	1
18	2	1	3	2	1
19	3	1	4	2	1
20	3	1	4	2	2
21	3	1	4	4	2
22	3	1	4	4	2
23	3	1	3	4	2
24	3	1	3	4	3
25	4	1	3	3	3
26	4	1	3	1	3
27	4	1	3	1	3
28	4	1	3	1	3
29	4	1	4	1	3
30	3	1	3	2	3
31	3	1	3	2	3
32	3	1	3	2	2
33	2	1	1	2	2
34	2	1	1	2	1
35	2	1	1	3	1
36	2	1	1	4	2
37	1	1	1	4	1
38	1	1	2	4	1
39	1	1	2	4	1
40	2	1	2	4	2
41	2	1	3	4	2
42	2	1	3	4	2
43	3	1	3	4	1
44	3	1	3	5	2
45	3	1	3	5	2
46	3	1	3	5	2
47	3	1	3	5	2
48	4	1	3	1	2
49	4	1	3	1	3
50	4	1	3	1	3
51	4	1	3	1	3
52	4	1	3	1	3
53	3	1	3	2	2
54	3	1	3	2	2
55	3	1	3	2	2
56	3	1	3	2	2
57	3	1	3	2	2
58	3	1	4	2	2
59	3	1	3	2	2
60	3	1	3	2	2

61	2	1	3	2	2
62	2	1	2	2	1
63	2	1	2	1	1
64	2	1	2	1	1
65	1	1	1	3	1
66	1	1	1	3	1
67	1	1	1	2	1
68	2	1	3	2	1
69	2	1	4	2	1
70	2	1	4	2	1
71	2	1	4	2	2
72	2	1	4	2	2
73	3	1	4	2	2
74	3	1	4	2	2
75	3	1	4	2	2
76	3	1	5	2	2
77	3	1	5	4	2
78	3	1	5	4	2
79	2	1	5	4	2
80	2	1	5	4	2
81	2	1	4	4	2
82	2	1	4	4	2
83	3	1	4	4	2
84	3	1	4	5	1
85	3	1	4	5	1
86	2	1	5	5	1
87	1	1	3	4	1
88	1	2	3	4	2
89	1	2	1	4	2
90	2	2	4	4	2
91	2	2	4	2	2
92	2	2	3	2	2
93	3	2	3	2	2
94	3	2	3	2	2
95	3	1	3	2	3
96	3	1	2	2	3
97	3	1	2	2	2
98	3	1	2	2	2
99	3	1	2	2	2
100	4	1	3	1	2
101	4	1	3	1	3
102	4	1	3	1	3
103	3	1	3	3	3
104	3	1	3	3	2
105	3	1	3	4	2
106	2	1	3	4	2
107	2	1	3	4	2
108	2	1	3	5	3
109	2	1	3	5	3
110	1	2	3	5	3
111	1	2	3	4	3
112	1	2	1	4	1
113	1	2	1	4	1
114	1	2	1	3	1
115	1	2	3	3	1
116	1	2	3	3	1
117	1	2	3	2	1
118	2	1	4	2	2
119	2	1	4	2	2

120	2	1	4	2	2
121	2	1	4	3	2
122	2	2	3	3	2
123	3	2	3	3	2
124	3	2	3	4	2
125	3	2	3	4	2
126	3	2	4	4	2
127	2	2	3	5	1
128	2	2	4	5	1
129	2	2	3	4	1
130	2	1	3	4	2
131	1	1	1	4	1
132	1	1	1	3	1
133	1	1	1	3	1
134	1	1	1	3	1
135	2	2	3	2	2
136	2	2	3	2	2
137	2	2	3	2	2
138	3	2	4	2	2
139	3	2	4	2	2
140	3	2	3	2	2
141	3	2	3	2	2
142	2	1	3	4	3
143	2	1	3	2	2
144	2	1	4	2	2
145	2	1	4	2	2
146	1	1	4	3	1
147	1	2	3	3	1
148	1	2	3	3	1
149	1	2	3	4	1
150	1	2	1	4	1
151	1	2	1	4	1
152	1	2	2	5	1
153	1	2	3	5	2
154	1	1	3	5	2
155	2	1	3	4	2
156	2	1	3	4	2
157	2	1	3	4	2
158	2	2	3	4	2
159	2	2	2	3	2
160	2	2	2	3	2
161	2	2	2	3	2
162	2	1	2	2	2
163	2	1	1	2	2
164	3	1	1	2	2
165	3	1	1	2	2
166	3	1	3	3	2
167	3	2	3	3	2
168	3	2	3	3	2
169	3	2	3	4	2
170	3	2	3	4	3
171	3	2	3	4	3
172	3	1	3	5	3
173	2	1	4	5	3
174	2	1	4	5	2
175	2	1	4	4	2
176	2	1	3	4	2
177	3	2	3	4	2
178	3	2	3	3	2
179	3	2	4	3	2
180	3	2	4	3	2
181	2	2	4	2	2
182	2	2	4	2	2
183	2	1	3	2	2
184	2	1	3	2	2
185	2	1	3	3	2

186	1	1	1	3	1
187	1	2	1	3	1
188	1	2	3	4	1
189	1	2	3	4	1
190	2	2	3	4	1
191	2	1	3	5	1
192	2	1	3	5	2
193	2	1	3	5	1
194	3	1	3	4	1
195	3	2	3	4	2
196	3	2	3	4	2
197	2	2	3	4	2
198	2	2	3	3	2
199	2	2	3	3	1
200	1	2	3	3	1
201	1	1	3	2	1
202	1	1	3	2	1
203	2	1	3	2	2
204	2	1	3	2	2
205	2	2	3	3	2
206	2	2	3	3	2
207	1	2	3	3	2
208	1	2	3	4	1
209	1	2	1	4	1
210	1	2	1	4	1
211	2	2	1	5	1
212	2	2	3	5	1
213	2	2	5	5	2
214	2	2	5	4	1
215	1	1	5	4	1
216	1	1	3	4	1
217	1	1	2	3	1
218	1	1	2	3	1
219	2	1	3	3	1
220	2	2	3	2	2
221	2	2	3	2	2
222	3	2	3	2	3
223	3	2	3	2	2
224	3	2	4	3	2
225	3	1	4	3	2
226	3	1	3	3	2
227	4	1	3	3	3
228	4	1	3	4	3
229	3	2	3	4	2
230	3	2	3	4	2
231	3	2	2	5	2
232	2	2	2	5	2
233	2	2	1	4	2
234	2	2	1	4	3
235	1	1	1	4	1
236	1	1	2	4	1
237	1	1	2	3	1
238	1	1	2	3	1
239	2	1	2	3	2
240	2	1	3	2	1
241	2	1	3	2	2
242	3	1	3	2	2
243	3	2	4	2	2
244	3	2	4	3	2
245	2	2	4	3	2

246	2	2	3	3	2
247	2	2	3	4	2
248	1	2	3	4	1
249	1	1	3	4	1
250	1	1	2	5	1
251	2	1	2	5	2
252	2	1	2	4	2
253	3	1	3	4	2
254	3	1	3	4	3
255	3	1	3	4	3
256	2	1	3	3	2
257	2	1	3	3	2
258	2	1	3	3	2
259	1	1	1	2	1
260	1	1	1	2	1
261	1	1	2	2	1
262	1	1	2	2	1
263	2	1	3	3	3
264	2	1	3	3	2
265	2	1	3	3	2
266	3	1	3	4	2
267	3	1	3	4	2
268	3	1	3	4	2
269	3	1	3	3	2
270	3	1	3	3	2
271	3	2	3	3	2
272	3	1	3	2	2
273	2	1	3	2	2
274	2	1	3	2	1
275	2	1	3	3	1
276	2	1	3	3	1
277	2	1	3	3	2
278	2	1	3	4	2
279	2	1	3	4	2
280	2	1	3	4	2
281	3	1	3	3	2

LAMPIRAN 3 : DATA JAWABAN RESPONDEN

No Resp	Strategi Kualitas Pelayanan					X1	Strategi Bauran Pemasaran							X2	Kepuasan Nasabah				Y	Loyalitas Nasabah			Z
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4		Z.1	Z.2	Z.3	
1	3	2	3	2	2	2,40	4	4	5	3	5	3	5	4,14	4	5	5	5	4,75	3	3	2	2,67
2	4	5	4	4	5	4,40	4	4	5	4	5	4	5	4,43	5	4	5	5	4,75	4	5	5	4,67
3	4	5	5	4	5	4,60	4	4	5	4	5	4	4	4,29	4	5	4	5	4,50	4	5	5	4,67
4	4	5	5	4	5	4,60	5	4	4	5	4	4	4	4,29	4	5	5	4	4,50	4	4	5	4,33
5	5	4	5	4	5	4,60	5	5	4	5	4	5	4	4,57	4	5	5	5	4,75	4	4	5	4,33
6	5	4	4	3	5	4,20	5	5	4	5	4	4	4	4,43	4	5	4	5	4,50	4	5	5	4,67
7	4	5	4	3	4	4,00	5	5	5	4	5	4	5	4,71	4	5	5	5	4,75	5	5	5	5,00
8	4	5	4	3	4	4,00	4	5	5	4	5	4	5	4,57	4	5	5	4	4,50	5	4	5	4,67
9	4	5	4	3	4	4,00	4	5	5	4	5	4	5	4,57	4	4	5	4	4,25	4	5	5	4,67
10	4	5	4	4	5	4,40	4	5	4	4	4	4	5	4,29	4	4	5	4	4,25	4	5	5	4,67
11	3	2	3	3	3	2,80	4	5	5	3	4	4	5	4,29	5	4	4	5	4,50	3	2	3	2,67
12	3	2	3	2	3	2,60	5	4	4	3	4	3	3	3,71	5	4	4	5	4,50	3	2	2	2,33
13	2	3	3	2	3	2,60	5	4	4	3	5	3	2	3,71	5	4	4	5	4,50	3	2	3	2,67
14	3	3	3	2	3	2,80	5	4	4	3	5	3	3	3,86	5	5	4	4	4,50	3	4	3	3,33
15	2	3	3	2	2	2,40	5	4	4	4	5	3	4	4,14	4	5	4	5	4,50	4	5	4	4,33
16	2	3	3	3	3	2,80	3	2	3	2	3	3	3	2,71	3	3	4	3	3,25	3	4	3	3,33
17	2	3	3	3	3	2,80	3	2	2	2	3	3	2	2,43	2	3	3	4	3,00	3	4	3	3,33
18	2	3	3	3	3	2,80	3	2	2	2	2	2	3	2,29	3	3	4	3	3,25	3	4	3	3,33
19	2	3	3	3	3	2,80	3	2	2	2	2	3	3	2,43	3	3	3	4	3,25	2	2	3	2,33
20	3	2	3	3	3	2,80	4	5	4	3	5	3	2	3,71	3	4	3	4	3,50	3	2	3	2,67
21	3	2	3	2	3	2,60	4	5	4	3	5	4	5	4,29	3	4	3	4	3,50	3	2	2	2,33
22	3	2	3	2	3	2,60	4	5	5	2	4	4	5	4,14	3	4	3	3	3,25	3	2	2	2,33
23	3	2	3	2	3	2,60	4	5	5	2	4	5	4	4,14	3	4	3	3	3,25	2	3	2	2,33
24	3	2	2	2	3	2,40	5	4	5	3	4	5	4	4,29	3	2	2	2	2,25	2	3	2	2,33
25	4	5	4	5	5	4,60	5	4	4	4	5	5	4	4,43	4	5	4	5	4,50	3	5	4	4,00
26	4	5	4	4	5	4,40	5	4	4	4	4	4	5	4,29	4	3	5	5	4,25	4	5	5	4,67
27	4	5	4	4	5	4,40	4	5	4	4	4	4	5	4,29	4	4	5	5	4,50	4	5	4	4,33
28	4	5	5	4	5	4,60	4	5	4	4	4	4	5	4,29	4	4	5	5	4,50	4	5	4	4,33
29	5	4	5	4	4	4,40	4	5	5	5	5	4	4	4,57	4	5	5	5	4,75	4	5	4	4,33
30	5	4	4	4	4	4,20	4	5	5	5	5	4	4	4,57	5	2	5	4	4,00	5	4	5	4,67
31	5	4	4	4	4	4,20	3	2	3	5	3	4	4	3,43	5	2	4	4	3,75	4	5	4	4,33
32	4	5	4	5	4	4,40	3	2	3	4	3	4	4	3,29	5	2	4	4	3,75	4	5	5	4,67
33	4	5	4	5	4	4,40	3	2	3	4	3	4	4	3,29	4	4	4	3	3,75	4	5	5	4,67
34	4	3	4	5	4	4,00	3	2	3	4	3	4	4	3,29	3	4	3	4	3,50	3	4	5	4,00
35	4	3	4	5	5	4,20	4	5	4	4	4	4	5	4,29	4	4	5	5	4,50	4	5	5	4,67
36	3	3	3	2	3	2,80	4	5	4	3	4	4	5	4,14	4	4	5	4	4,25	3	3	4	3,33
37	3	2	3	2	3	2,60	4	5	5	4	5	4	4	4,43	4	5	3	5	4,25	3	3	4	3,33
38	3	2	3	2	2	2,40	5	4	5	4	4	5	4	4,43	4	5	5	5	4,75	4	3	3	3,33
39	3	2	3	2	2	2,40	5	4	5	4	4	5	4	4,43	4	5	4	5	4,50	3	3	3	3,00
40	2	3	3	2	2	2,40	5	4	4	4	4	5	4	4,29	4	5	4	4	4,25	3	4	3	3,33
41	2	3	3	3	2	2,60	5	4	4	5	5	4	5	4,57	4	5	5	5	4,75	3	4	3	3,33
42	2	3	3	3	3	2,80	4	5	4	5	5	4	5	4,57	4	5	5	4	4,50	3	3	3	3,00
43	2	3	3	3	3	2,80	4	5	4	5	4	4	5	4,43	4	5	4	5	4,50	3	4	3	3,33
44	3	2	3	2	3	2,60	4	5	4	4	4	4	5	4,29	4	5	4	3	4,00	2	3	2	2,33
45	3	2	3	2	2	2,40	4	5	4	4	4	4	2	3,86	4	5	4	2	3,75	3	3	3	3,00
46	3	2	3	2	2	2,40	3	2	3	3	3	3	3	2,86	3	3	3	4	3,25	2	3	2	2,33
47	3	2	3	2	2	2,40	3	2	3	3	3	2	3	2,71	3	3	3	4	3,25	3	2	2	2,33
48	2	3	3	3	2	2,60	3	2	2	2	3	2	3	2,43	2	3	3	3	2,75	3	2	2	2,33
49	2	3	3	3	3	2,80	3	2	2	2	3	2	3	2,43	3	2	3	3	2,75	3	2	2	2,33
50	2	3	3	3	3	2,80	3	2	2	2	3	2	3	2,43	3	4	3	3	3,25	3	4	3	3,33
51	2	3	3	3	2	2,60	4	5	4	3	4	4	5	4,14	4	5	4	4	4,25	2	3	3	2,67
52	3	2	3	2	2	2,40	4	5	4	3	4	4	5	4,14	4	5	4	4	4,25	3	4	3	3,33
53	3	2	3	2	2	2,40	4	5	5	3	4	4	5	4,29	4	4	3	4	3,75	3	4	3	3,33
54	3	2	3	2	2	2,40	4	5	5	3	5	5	4	4,43	3	4	2	3	3,00	3	4	3	3,33
55	3	3	3	2	2	2,60	5	4	4	4	5	5	4	4,43	4	4	5	5	4,50	3	4	3	3,33
56	3	3	3	2	2	2,60	5	4	4	4	5	5	4	4,43	4	4	5	5	4,50	3	3	4	3,33
57	3	3	3	2	2	2,60	5	4	4	4	4	4	5	4,29	4	5	5	5	4,75	3	4	3	3,33
58	2	3	3	3	3	2,80	4	5	5	5	4	4	5	4,57	4	5	5	5	4,75	3	4	3	3,33
59	2	3	3	3	3	2,80	4	5	5	5	4	4	5	4,57	4	5	5	5	4,75	2	3	3	2,67
60	2	3	3	3	3	2,80	4	5	5	5	4	4	5	4,57	4	4	5	5	4,50	2	3	3	2,67
61	2	3	3	3	3	2,80	4	5	4	4	4	4	5	4,29	4	4	5	5	4,50	3	3	3	3,00
62	3	2	3	3	3	2,80	3	2	3	3	3	3	2	2,71	3	4	3	3	3,25	3	3	3	3,00
63	3	2	3	2	2	2,40	3	2	2	2	3	2	3	2,43	3	4	3	3	3,25	3	3	3	3,00
64	3	2	3	2	2	2,40	3	2	2	2	3	2	3	2,43	3	3	4	3	3,25	3	4	2	3,00
65	4	5	4	5	4	4,40	3	2	2	2	3	2	3	2,43	2	3	3	3	2,75	4	5	5	4,67
66	4	5	4	4	4	4,20	4	5	5	4	4	4	5	4,43	5	5	5	4	4,75	4	4	5	4,33
67	4	5	5	4	4	4,40	4	5	5	4	4	4	5	4,43	5	5	5	4	4,75	4	4	5	4,33

68	5	4	5	5	5	4,80	4	5	4	5	5	4	5	4,57	4	4	4	4	4,00	4	5	5	4,67
69	5	4	5	5	5	4,80	5	4	4	4	5	5	4	4,43	4	4	4	4	4,00	4	5	4	4,33
70	5	4	4	5	5	4,60	5	4	4	4	5	5	4	4,43	4	4	4	4	4,00	4	5	5	4,67
71	4	5	4	5	5	4,60	5	4	4	4	4	5	4	4,29	4	5	4	5	4,50	4	5	5	4,67
72	4	5	4	4	4	4,20	4	4	5	4	4	4	5	4,29	4	5	5	5	4,75	4	5	4	4,33
73	4	5	4	4	4	4,20	4	5	5	5	4	4	5	4,57	4	5	5	5	4,75	4	5	4	4,33
74	4	5	4	4	4	4,20	4	5	5	5	4	4	5	4,57	4	4	5	5	4,50	4	5	4	4,33
75	3	2	3	3	3	2,80	4	5	5	4	5	3	5	4,43	4	4	5	5	4,50	2	3	2	2,33
76	3	2	3	3	2	2,60	3	2	3	3	3	3	3	2,86	3	4	3	3	3,25	3	2	2	2,33
77	2	3	3	3	2	2,60	3	2	3	2	2	2	3	2,43	2	3	3	3	2,75	3	3	3	3,00
78	2	3	3	2	2	2,40	3	2	2	2	2	2	3	2,29	3	2	3	3	2,75	3	3	3	3,00
79	2	3	3	2	2	2,40	3	3	2	2	2	2	3	2,43	3	2	3	3	2,75	3	3	3	3,00
80	2	3	3	2	3	2,60	4	5	4	5	4	4	5	4,43	5	4	5	5	4,75	2	3	3	2,67
81	3	2	3	2	3	2,60	4	5	4	5	4	4	5	4,43	5	4	5	5	4,75	2	3	3	2,67
82	3	2	3	3	3	2,80	4	5	5	5	4	5	4	4,57	4	4	5	5	4,50	3	3	3	3,00
83	3	2	3	3	2	2,60	5	4	5	4	5	5	4	4,57	4	5	5	5	4,75	3	3	3	3,00
84	3	2	3	3	2	2,60	5	4	5	4	5	5	4	4,57	4	4	5	4	4,25	3	3	3	3,00
85	4	5	4	4	5	4,40	5	4	5	4	5	5	4	4,57	4	5	5	5	4,75	4	5	4	4,33
86	4	5	4	4	5	4,40	4	5	4	5	5	5	4	4,57	4	5	5	5	4,75	4	5	4	4,33
87	4	5	4	4	5	4,40	4	5	4	5	4	4	5	4,43	4	5	4	5	4,50	4	5	4	4,33
88	4	5	5	5	5	4,80	4	5	4	5	4	4	5	4,43	4	5	4	5	4,50	4	5	5	4,67
89	5	4	5	5	4	4,60	4	4	4	4	5	4	4	4,29	3	2	2	3	2,50	4	5	5	4,67
90	5	4	5	5	4	4,60	3	2	3	3	3	3	2	2,71	3	3	3	4	3,25	4	5	5	4,67
91	5	4	5	4	4	4,40	3	2	3	3	5	2	3	3,00	3	3	3	4	3,25	4	5	4	4,33
92	4	5	4	4	4	4,20	3	2	2	2	2	2	3	2,29	2	3	3	3	2,75	4	5	4	4,33
93	4	5	4	4	4	4,20	3	2	2	2	2	2	3	2,29	2	3	3	3	2,75	4	5	4	4,33
94	4	5	4	3	4	4,00	3	2	2	2	2	2	3	2,29	3	2	2	3	2,50	4	5	4	4,33
95	3	2	3	2	3	2,60	4	2	4	4	4	4	5	3,86	5	4	5	5	4,75	2	3	2	2,33
96	3	2	3	2	2	2,40	4	5	4	4	4	4	5	4,29	5	4	4	4	4,25	2	3	3	2,67
97	3	2	3	2	2	2,40	4	5	4	5	4	4	5	4,43	4	4	4	4	4,00	2	3	3	2,67
98	2	3	3	2	2	2,40	4	5	5	5	5	5	4	4,71	4	5	4	4	4,25	3	2	3	2,67
99	2	3	3	3	2	2,60	5	5	5	5	5	4	5	4,86	4	5	4	4	4,25	3	3	2	2,67
100	2	3	3	3	3	2,80	5	4	5	4	5	4	5	4,57	4	5	4	3	4,00	3	3	3	3,00
101	2	3	3	3	3	2,80	5	4	4	4	5	4	5	4,43	3	3	3	2	2,75	3	3	3	3,00
102	3	3	3	2	3	2,80	5	4	4	4	4	4	5	4,29	3	3	3	2	2,75	3	3	3	3,00
103	3	3	3	2	3	2,80	4	4	4	4	4	5	4	4,14	3	2	3	3	2,75	3	3	3	3,00
104	3	2	3	2	2	2,40	4	5	4	4	4	5	4	4,29	3	2	2	3	2,50	3	2	3	2,67
105	3	2	3	2	2	2,40	4	5	4	5	4	5	4	4,43	3	2	2	4	2,75	2	3	3	2,67
106	4	5	4	3	4	4,00	4	5	3	4	4	5	3	4,00	4	5	5	4	4,50	4	5	4	4,33
107	4	5	4	4	4	4,20	3	2	2	4	4	3	2	2,86	2	3	3	4	3,00	4	5	4	4,33
108	4	5	5	4	4	4,40	3	2	2	3	3	3	2	2,57	3	3	3	3	3,00	4	5	5	4,67
109	5	4	4	5	5	4,60	3	2	2	2	2	3	2	2,29	2	3	3	4	3,00	4	5	5	4,67
110	5	4	5	5	5	4,80	3	3	3	2	2	2	3	2,57	5	4	4	5	4,50	3	2	3	2,67
111	4	5	5	5	5	4,80	4	3	4	4	4	5	4	4,00	5	4	4	5	4,50	4	5	4	4,33
112	4	5	5	5	4	4,60	4	4	4	4	4	5	4	4,14	4	5	4	4	4,25	4	5	4	4,33
113	4	5	4	4	4	4,20	4	4	4	5	4	5	4	4,29	4	5	4	4	4,25	4	5	4	4,33
114	4	5	4	4	4	4,20	5	5	5	5	4	5	4	4,71	4	5	5	4	4,50	4	5	5	4,67
115	3	2	3	4	4	3,20	5	5	4	5	5	4	5	4,71	4	5	5	4	4,50	4	5	5	4,67
116	3	2	3	3	4	3,00	5	5	4	4	5	4	5	4,57	4	5	5	5	4,75	4	5	4	4,33
117	3	2	3	2	4	2,80	5	5	4	4	4	4	5	4,43	3	2	2	3	2,50	4	5	4	4,33
118	2	3	2	2	3	2,40	4	4	4	4	4	5	4	4,14	3	2	2	3	2,50	5	5	5	5,00
119	2	3	2	2	3	2,40	4	4	4	4	4	5	4	4,14	3	2	2	3	2,50	5	4	5	4,67
120	2	3	2	2	3	2,40	4	5	4	5	4	5	4	4,43	3	2	3	3	2,75	5	4	5	4,67
121	2	2	2	3	2	2,20	4	5	3	5	4	4	3	4,00	3	2	3	3	2,75	4	4	4	4,00
122	2	2	3	3	2	2,40	3	2	3	3	2	3	3	2,71	2	3	3	3	2,75	2	4	3	3,00
123	3	3	3	3	2	2,80	3	2	2	3	2	3	2	2,43	3	4	3	3	3,25	2	3	4	3,00
124	3	2	3	2	2	2,40	3	2	2	2	2	2	3	2,29	2	3	3	3	2,75	3	2	4	3,00
125	3	2	3	2	3	2,60	3	2	2	2	2	2	3	2,29	2	3	3	3	2,75	3	3	3	3,00
126	4	5	4	4	5	4,40	4	5	4	4	4	4	5	4,29	5	4	5	5	4,75	4	5	4	4,33
127	4	5	4	4	5	4,40	4	5	4	4	4	4	5	4,29	5	4	5	5	4,75	4	5	4	4,33
128	4	5	5	5	5	4,80	4	5	4	5	4	4	5	4,43	4	5	4	4	4,25	4	5	5	4,67
129	5	4	5	5	4	4,60	5	5	5	5	5	4	4	4,86	4	5	4	4	4,25	4	5	5	4,67
130	5	4	5	5	4	4,60	5	4	5	5	4	5	4	4,57	4	5	4	4	4,25	4	5	5	4,67
131	4	5	5	4	4	4,40	5	4	5	5	4	5	4	4,57	5	4	4	5	4,50	4	5	5	4,67
132	4	5	4	4	4	4,20	5	4	4	4	4	4	5	4,29	5	4	5	5	4,75	4	5	5	4,67
133	4	5	4	4	4	4,20	4	4	4	4	4	4	5	4,14	5	4	5	5	4,75	4	5	4	4,33
134	3	2	4	4	3	3,20	4	4	4	4	5	4	5	4,29	4	5	5	4	4,50	4	5	4	4,33
135	3	2	4	4	3	3,20	4	4	5	4	5	4	5	4,43	4	5	5	4	4,50	4	5	5	4,67
136	3	2	4	2	3	2,80	4	5	4	5	4	5	4	4,43	3	4	3	3	3,25	4	4	5	4,33
137	2	3	4	2	3	2,80	4	4	4	5	4	3	5	4,14	3	4	3	3	3,25	4	5	4	4,33
138	2	3	4	2	3	2,80	3	2	3	3	2	2	3	2,57	3	3	4	3	3,25	3	4	3	3,33
139	2	3	2	3	3	2,60	3	2	3	3	2	2	3	2,57	3	2	2	3	2,50	3	4	3	3,33
140	2	3	3	3	3	2,80	3	3	2	3	2	2	2	2,43	3	2	2	3	2,50	2	3	3	2,67
141	3	2	3	2	2	2,40	3	3	2	3	2	2	2	2,43	2	3	2	3	2,50	2	3	3	2,67
142	3	2	3	2	2	2,40	3	3	2	3	2	2	2	2,43	2	3	3	3	2,75	2	3	3	2,67
143	3	2	3	2	2	2,40	4	5	5	4	5	5	4	4,57	2	3	3	3	2,75	4	5	5	4,

153	3	2	3	3	5	3,20	4	4	5	4	5	3	4	4,14	3	4	4	3	3,50	5	4	3	4,00
154	3	2	2	3	3	2,60	3	3	3	3	3	2	4	3,00	3	4	4	3	3,50	3	4	3	3,33
155	3	2	2	3	3	2,60	3	2	2	3	3	3	3	2,71	3	3	2	3	2,75	3	2	2	2,33
156	3	2	2	2	3	2,40	3	2	2	3	3	3	2	2,57	3	3	2	3	2,75	3	2	2	2,33
157	2	3	3	2	2	2,40	3	3	2	3	2	4	2	2,71	3	2	2	3	2,50	3	2	2	2,33
158	2	3	3	2	2	2,40	3	3	2	3	2	4	2	2,71	2	2	3	3	2,50	3	2	2	2,33
159	2	3	3	2	2	2,40	4	4	4	5	5	4	5	4,43	2	2	3	3	2,50	3	2	2	2,33
160	2	3	5	3	2	3,00	4	4	4	5	5	4	5	4,43	3	4	3	3	3,25	4	5	2	3,67
161	2	3	2	3	3	2,60	4	4	5	5	5	5	4	4,57	2	3	2	3	2,50	2	3	3	2,67
162	2	3	2	3	3	2,60	5	5	5	5	4	5	4	4,71	3	3	2	3	2,75	3	3	3	3,00
163	3	2	2	2	3	2,40	5	5	5	4	4	5	4	4,57	3	2	2	3	2,50	2	3	3	2,67
164	3	2	3	2	2	2,40	5	5	4	4	4	4	4	4,29	3	2	2	3	2,50	2	3	3	2,67
165	3	2	3	2	2	2,40	5	4	4	4	4	4	3	4,00	3	2	3	3	2,75	3	3	3	3,00
166	2	3	3	3	2	2,60	4	4	4	4	4	4	5	4,14	2	2	3	3	2,50	2	3	3	2,67
167	2	3	2	3	2	2,40	4	5	4	4	4	4	5	4,29	2	2	3	3	2,50	3	3	2	2,67
168	2	3	2	2	3	2,40	4	5	4	4	5	5	5	4,57	2	2	3	3	2,50	2	2	3	2,33
169	2	3	2	2	3	2,40	4	5	4	4	4	5	4	4,29	2	2	3	3	2,50	2	3	3	2,67
170	3	3	3	3	3	3,00	3	2	3	3	3	3	3	2,86	3	4	3	3	3,25	3	4	3	3,33
171	3	2	3	3	3	2,80	3	2	3	3	2	2	3	2,57	3	4	3	3	3,25	3	4	3	3,33
172	3	2	4	2	3	2,80	3	2	2	2	2	2	2	2,14	2	3	3	3	2,75	3	3	3	3,00
173	4	5	4	4	5	4,40	3	2	2	2	2	2	2	2,14	4	4	5	5	4,50	4	5	5	4,67
174	4	5	5	4	5	4,60	3	3	2	2	2	2	2	2,29	4	5	5	5	4,75	5	5	4	4,67
175	5	4	5	4	5	4,60	4	5	4	2	4	4	4	3,86	4	4	5	5	4,50	4	5	5	4,67
176	5	4	5	5	5	4,80	4	5	4	2	4	4	4	3,86	4	5	5	5	4,75	4	5	5	4,67
177	4	4	4	5	4	4,20	4	5	4	3	5	3	4	4,00	4	5	5	4	4,50	4	5	5	4,67
178	4	5	4	5	4	4,40	4	5	5	3	5	4	5	4,43	4	5	5	4	4,50	4	5	4	4,33
179	4	5	4	5	4	4,40	5	4	5	3	5	4	5	4,43	4	5	5	4	4,50	4	5	4	4,33
180	3	2	4	4	3	3,20	5	4	5	3	4	4	5	4,29	4	4	4	3	3,75	4	5	4	4,33
181	3	2	3	4	3	3,00	5	4	5	4	4	4	4	4,29	4	4	5	3	4,00	4	5	4	4,33
182	2	2	3	3	2	2,40	5	4	5	4	4	4	4	4,29	3	4	3	3	3,25	3	4	3	3,33
183	2	3	3	3	2	2,60	4	4	5	4	4	5	4	4,29	3	3	3	3	3,00	3	4	3	3,33
184	3	3	3	3	2	2,80	4	5	5	5	4	5	5	4,71	2	3	3	3	2,75	3	3	3	3,00
185	3	3	3	4	2	3,00	4	5	5	5	4	5	5	4,71	3	3	3	3	3,00	2	3	4	3,00
186	3	2	4	4	3	3,20	4	5	5	5	4	5	3	4,43	3	4	3	5	3,75	4	4	4	4,00
187	4	4	4	4	3	3,80	3	2	3	3	3	5	3	3,14	2	4	2	5	3,25	3	4	3	3,33
188	4	5	4	5	4	4,40	3	2	3	3	3	2	2	2,71	2	4	3	4	3,25	3	4	3	3,33
189	5	5	5	5	4	4,80	3	2	3	2	2	2	2	2,29	2	4	3	4	3,25	3	4	3	3,33
190	5	4	5	5	5	4,80	3	3	2	2	2	2	2	2,29	2	3	3	4	3,00	3	4	3	3,33
191	4	4	5	4	5	4,40	3	3	2	2	2	2	2	2,29	2	3	3	4	3,00	3	4	3	3,33
192	4	4	4	4	5	4,20	3	3	2	2	2	2	3	2,43	2	3	3	3	2,75	3	3	3	3,00
193	3	2	4	4	3	3,20	3	2	2	2	2	2	3	2,29	2	3	2	3	2,50	3	3	3	3,00
194	2	3	4	3	3	3,00	3	2	2	3	3	2	2	2,57	3	2	2	3	2,50	3	3	3	3,00
195	2	3	4	3	3	3,00	3	2	3	3	3	3	2	2,71	3	2	2	3	2,50	2	3	3	2,67
196	2	3	3	3	2	2,60	3	2	3	3	2	2	2	2,43	3	2	4	4	3,25	3	4	3	3,33
197	2	3	3	2	2	2,40	3	2	3	2	2	2	3	2,43	4	2	4	4	3,50	3	4	4	3,67
198	3	2	3	2	2	2,40	3	2	2	2	3	2	2	2,29	4	2	4	4	3,50	3	4	4	3,67
199	3	2	3	2	3	2,60	4	4	4	4	4	4	5	4,14	4	3	5	5	4,25	4	5	4	4,33
200	3	2	3	2	3	2,60	4	4	4	4	4	4	5	4,14	5	3	5	5	4,50	4	5	5	4,67
201	3	2	4	3	3	3,00	4	4	4	4	4	4	5	4,14	5	3	5	5	4,50	4	5	4	4,33
202	4	5	4	3	4	4,00	5	4	5	5	5	4	5	4,71	5	3	4	5	4,25	4	5	4	4,33
203	4	5	4	3	4	4,00	5	4	5	5	5	4	5	4,71	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
204	4	5	5	4	4	4,40	5	5	5	5	4	4	4	4,57	4	4	4	4	4,00	4	5	4	4,33
205	4	5	5	4	4	4,40	4	5	5	5	4	3	4	4,29	4	4	5	4	4,25	4	5	4	4,33
206	4	5	5	4	4	4,40	4	5	5	4	4	4	4	4,29	3	4	3	3	3,25	3	4	3	3,33
207	5	4	5	5	4	4,60	4	5	4	4	4	5	4	4,29	3	5	3	3	3,50	3	4	4	3,67
208	5	4	4	5	4	4,40	4	5	4	4	4	5	4	4,29	3	5	3	3	3,50	3	4	4	3,67
209	5	4	4	4	3	4,00	3	2	3	3	3	2	3	2,71	2	5	2	3	3,00	3	4	3	3,33
210	4	5	4	4	3	4,00	3	2	2	3	2	2	2	2,29	2	4	2	3	2,75	3	4	3	3,33
211	4	5	3	4	3	3,80	3	2	3	2	2	3	2	2,43	2	4	2	4	3,00	3	4	3	3,33
212	4	4	3	4	3	3,60	3	3	2	2	2	3	2	2,43	2	4	2	4	3,00	3	4	3	3,33
213	3	2	3	3	3	2,80	3	2	2	2	4	3	2	2,57	3	4	2	4	3,25	3	4	3	3,33
214	3	2	3	3	4	3,00	4	4	4	5	4	4	4	4,14	3	3	3	5	3,50	3	4	4	3,67
215	3	2	3	3	4	3,00	4	4	4	5	4	4	4	4,14	3	3	3	5	3,50	3	4	4	3,67
216	2	3	4	2	4	3,00	4	4	3	5	5	4	4	4,14	3	3	3	5	3,50	3	4	4	3,67
217	2	3	4	2	2	2,60	5	5	3	5	5	4	5	4,57	2	3	2	4	2,75	3	3	3	3,00
218	2	3	4	2	4	3,00	5	4	3	4	5	5	5	4,43	2	2	2	4	2,50	2	3	3	2,67
219	2	3	5	3	4	3,40	5	4	3	4	4	5	5	4,29	2	2	2	4	2,50	3	3	3	3,00
220	2	3	5	3	4	3,40	4	4	3	5	4	4	5	4,14	3	2	3	3	2,75	3	3	2	2,67
221	2	3	5	3	4	3,40	4	5	3	5	4	4	4	4,14	3	2	3	3	2,75	3	2	2	2,33
222	3	2	4	4	4	3,40	4	5	4	5	4	4	4	4,29	3	2	3	3	2,75	4	5	2	3,67
223	3	2	4	4	2	3,00	4	5	4	4	5	5	4	4,43	4	3	4	3	3,50	4	5	4	4,33
224	3	2	4	5	2	3,20	4	5	4	3	3	3	3	3,57	4	3	4	3	3,50	5	5	4	4,67
225	3	2	4	5	2	3,20	4	2	4	3	3	3	3	3,14	5	3	5	4	4,25	4	4	5	4,33
226	4	3	4	4	5	4,00	4	2	4	3	3	3	3	3,14	5	4	5	4	4,50	4	5	5	4,67
227	4	3	4	4	4	3,80	4	2	4	3	3	3	3	3,14	5	4	5	4	4,50	4	5	5	4,67
228	4	3	3	4	4	3,60	4	3	4	2	2	3	2	2,86	4	4	5						

249	4	5	4	3	3	3,80	3	2	3	2	2	4	4	2,86	4	4	4	3	3,75	3	4	4	3,67
250	4	5	4	3	3	3,80	3	2	3	2	2	4	5	3,00	4	4	4	3	3,75	3	4	4	3,67
251	5	4	5	3	3	4,00	4	5	4	5	4	4	5	4,43	4	5	4	3	4,00	4	5	4	4,33
252	5	4	5	2	2	3,60	4	5	4	5	4	5	5	4,57	5	5	4	4	4,50	4	5	5	4,67
253	5	4	5	2	2	3,60	4	5	4	5	5	5	5	4,71	5	5	5	4	4,75	4	5	5	4,67
254	4	5	4	2	2	3,40	5	4	5	4	5	5	5	4,71	5	4	5	4	4,50	5	5	5	5,00
255	4	5	4	2	3	3,60	5	4	5	4	5	4	4	4,43	4	4	4	5	4,25	5	5	4	4,67
256	4	5	4	3	3	3,80	5	4	5	4	4	4	4	4,29	4	4	4	5	4,25	4	4	4	4,00
257	4	5	4	3	3	3,80	4	4	4	5	4	4	4	4,14	4	4	4	5	4,25	4	4	4	4,00
258	3	2	3	3	4	3,00	4	5	4	5	4	3	5	4,29	3	3	3	4	3,25	4	4	5	4,33
259	3	2	3	3	4	3,00	4	5	4	4	4	3	3	3,86	3	3	3	4	3,25	3	3	5	3,67
260	3	3	3	3	4	3,20	3	2	4	4	3	2	3	3,00	3	3	3	4	3,25	3	3	5	3,67
261	2	3	3	2	5	3,00	3	2	3	3	2	2	3	2,57	2	2	3	4	2,75	2	2	3	2,33
262	2	3	4	2	5	3,20	3	2	3	2	2	2	2	2,29	2	2	3	3	2,50	2	2	2	2,00
263	2	3	4	2	5	3,20	2	3	3	2	2	2	2	2,29	2	2	3	3	2,50	2	2	2	2,00
264	2	3	4	3	4	3,20	2	3	3	2	2	3	2	2,43	2	2	3	3	2,50	3	2	2	2,33
265	3	2	5	3	4	3,40	2	3	3	2	3	3	3	2,71	3	2	3	3	2,75	3	2	2	2,33
266	3	2	5	3	4	3,40	3	2	4	4	3	3	3	3,14	3	3	3	4	3,25	3	2	3	2,67
267	3	2	5	4	4	3,60	3	2	4	4	3	2	2	2,86	3	3	3	4	3,25	4	2	3	3,00
268	3	3	4	4	4	3,60	3	3	4	5	2	2	2	3,00	4	3	3	4	3,50	4	2	5	3,67
269	4	5	4	4	3	4,00	3	4	4	5	2	2	3	3,29	4	4	4	5	4,25	4	2	4	3,33
270	4	5	4	5	3	4,20	4	5	5	5	5	2	4	4,29	4	4	4	5	4,25	5	3	4	4,00
271	5	4	4	5	2	4,00	4	5	5	4	5	3	4	4,29	5	4	5	5	4,75	5	3	4	4,00
272	5	4	3	4	2	3,60	4	5	4	4	5	3	4	4,14	5	5	5	4	4,75	5	3	5	4,33
273	4	5	3	4	2	3,60	4	5	4	4	5	4	5	4,43	5	5	5	4	4,75	4	3	5	4,00
274	4	5	3	4	3	3,80	4	4	4	4	5	4	5	4,29	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
275	4	5	3	3	3	3,60	5	4	4	5	4	5	5	4,57	4	4	4	3	3,75	4	4	5	4,33
276	4	5	3	3	3	3,60	5	4	3	3	4	5	4	4,00	4	4	4	3	3,75	4	4	5	4,33
277	3	2	3	3	4	3,00	4	4	3	3	4	5	4	3,86	3	3	4	3	3,25	3	5	4	4,00
278	3	2	4	2	4	3,00	4	5	3	3	4	4	4	3,86	3	3	3	3	3,00	3	5	4	4,00
279	3	3	4	2	4	3,20	4	5	3	2	4	4	4	3,71	3	3	2	3	2,75	3	5	4	4,00
280	2	3	4	2	4	3,00	3	2	4	2	3	4	3	3,00	2	2	2	4	2,50	2	4	3	3,00
281	2	3	5	2	5	3,40	3	2	4	2	3	4	3	3,00	2	2	3	4	2,75	2	4	3	3,00

LAMPIRAN 3

ANALISIS STATISTIK

Lampiran 4. Hasil Pre Test

1. Pre Test Strategi Kualitas Layanan

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.937	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	14.1000	13.472	.751	.937
X1.2	13.9333	11.168	.845	.928
X1.3	13.9000	13.817	.882	.919
X1.4	14.4333	13.564	.833	.924
X1.5	13.7667	12.254	.924	.905

2. Pre Test Strategi Bauran Pemasaran

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.875	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	23.9667	18.861	.529	.873
X2.2	23.9667	14.999	.825	.832
X2.3	24.0333	15.757	.807	.836
X2.4	24.7000	16.424	.612	.865
X2.5	23.9333	16.823	.683	.854
X2.6	24.4333	18.047	.625	.862
X2.7	24.1667	16.902	.552	.873

3. Pre Test Kepuasan Nasabah Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.799	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	12.5333	4.602	.603	.754
Y2	12.3333	4.506	.489	.812
Y3	12.2333	4.185	.633	.738
Y4	12.1000	4.024	.742	.684

4. Pre Test Loyalitas Nasabah Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.886	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Z.1	7.5333	5.016	.789	.866
Z.2	7.2000	3.683	.745	.880
Z.3	7.3333	3.402	.872	.750

Lampiran 5. Hasil SPSS

Frequencies

	Statistics		Mean	Sum
	Valid	Missing		
Umur	281	0	2,2028	619,00
Jenis Kelamin	281	0	1,3203	371,00
Pendidikan Terakhir	281	0	2,8754	808,00
Pekerjaan	281	0	3,0641	861,00
Lama Menjadi Nasabah	281	0	1,8185	511,00
X1.1	281	0	3,2918	925,00
X1.2	281	0	3,3808	950,00
X1.3	281	0	3,6370	1022,00
X1.4	281	0	3,2278	907,00
X1.5	281	0	3,3950	954,00
X2.1	281	0	3,8719	1088,00
X2.2	281	0	3,7687	1059,00
X2.3	281	0	3,7794	1062,00
X2.4	281	0	3,7011	1040,00
X2.5	281	0	3,7473	1053,00
X2.6	281	0	3,6584	1028,00
X2.7	281	0	3,7651	1058,00
Y1	281	0	3,4448	968,00
Y2	281	0	3,6619	1029,00
Y3	281	0	3,6548	1027,00
Y4	281	0	3,9075	1098,00
Z.1	281	0	3,3594	944,00
Z.2	281	0	3,8149	1072,00
Z.3	281	0	3,6655	1030,00

Frequency Table

		Umur			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	22-30 tahun	60	21,4	21,4	21,4
	31-40 tahun	119	42,3	42,3	63,7
	41-50 tahun	87	31,0	31,0	94,7
	> 51 tahun	15	5,3	5,3	100,0
	Total	281	100,0	100,0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki Laki	191	68,0	68,0	68,0
	Wanita	90	32,0	32,0	100,0
	Total	281	100,0	100,0	

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	35	12,5	12,5	12,5
	D3	28	10,0	10,0	22,4
	S1	164	58,4	58,4	80,8
	S2	45	16,0	16,0	96,8
	Lainnya	9	3,2	3,2	100,0
	Total	281	100,0	100,0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pensiunan	14	5,0	5,0	5,0
	Karyawan Swasta	93	33,1	33,1	38,1
	Wiraswasta	63	22,4	22,4	60,5
	PNS	83	29,5	29,5	90,0
	Lainnya	28	10,0	10,0	100,0
	Total	281	100,0	100,0	

Lama Menjadi Nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-5 tahun	84	29,9	29,9	29,9
	5.1-10 tahun	164	58,4	58,4	88,3
	> 10 tahun	33	11,7	11,7	100,0
	Total	281	100,0	100,0	

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	69	24,6	24,6	24,6
	CS	93	33,1	33,1	57,7
	S	87	31,0	31,0	88,6
	SS	32	11,4	11,4	100,0
	Total	281	100,0	100,0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	82	29,2	29,2	29,2
	CS	86	30,6	30,6	59,8
	S	37	13,2	13,2	73,0
	SS	76	27,0	27,0	100,0
	Total	281	100,0	100,0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	15	5,3	5,3	5,3
	CS	119	42,3	42,3	47,7
	S	100	35,6	35,6	83,3
	SS	47	16,7	16,7	100,0
	Total	281	100,0	100,0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	85	30,2	30,2	30,2
	CS	86	30,6	30,6	60,9
	S	71	25,3	25,3	86,1
	SS	39	13,9	13,9	100,0
	Total	281	100,0	100,0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	64	22,8	22,8	22,8
	CS	92	32,7	32,7	55,5
	S	75	26,7	26,7	82,2
	SS	50	17,8	17,8	100,0
	Total	281	100,0	100,0	

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	6	2,1	2,1	2,1
	CS	85	30,2	30,2	32,4
	S	129	45,9	45,9	78,3
	SS	61	21,7	21,7	100,0
	Total	281	100,0	100,0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	73	26,0	26,0	26,0
	CS	23	8,2	8,2	34,2
	S	81	28,8	28,8	63,0
	SS	104	37,0	37,0	100,0
	Total	281	100,0	100,0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	39	13,9	13,9	13,9
	CS	54	19,2	19,2	33,1
	S	118	42,0	42,0	75,1
	SS	70	24,9	24,9	100,0
	Total	281	100,0	100,0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	50	17,8	17,8	17,8
	CS	57	20,3	20,3	38,1
	S	101	35,9	35,9	74,0
	SS	73	26,0	26,0	100,0
	Total	281	100,0	100,0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	49	17,4	17,4	17,4
	CS	43	15,3	15,3	32,7
	S	119	42,3	42,3	75,1
	SS	70	24,9	24,9	100,0
	Total	281	100,0	100,0	

X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	52	18,5	18,5	18,5
	CS	51	18,1	18,1	36,7
	S	119	42,3	42,3	79,0
	SS	59	21,0	21,0	100,0
	Total	281	100,0	100,0	

X2.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	44	15,7	15,7	15,7
	CS	62	22,1	22,1	37,7
	S	91	32,4	32,4	70,1
	SS	84	29,9	29,9	100,0
	Total	281	100,0	100,0	

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	51	18,1	18,1	18,1
	CS	88	31,3	31,3	49,5
	S	108	38,4	38,4	87,9
	SS	34	12,1	12,1	100,0
	Total	281	100,0	100,0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	51	18,1	18,1	18,1
	CS	66	23,5	23,5	41,6
	S	91	32,4	32,4	74,0
	SS	73	26,0	26,0	100,0
	Total	281	100,0	100,0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	40	14,2	14,2	14,2
	CS	93	33,1	33,1	47,3
	S	72	25,6	25,6	73,0
	SS	76	27,0	27,0	100,0
	Total	281	100,0	100,0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	1,4	1,4	1,4
	CS	101	35,9	35,9	37,4
	S	93	33,1	33,1	70,5
	SS	83	29,5	29,5	100,0
	Total	281	100,0	100,0	

Z.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	38	13,5	13,5	13,5
	CS	120	42,7	42,7	56,2
	S	107	38,1	38,1	94,3
	SS	16	5,7	5,7	100,0
	Total	281	100,0	100,0	

Z.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	31	11,0	11,0	11,0
	CS	81	28,8	28,8	39,9
	S	78	27,8	27,8	67,6
	SS	91	32,4	32,4	100,0
	Total	281	100,0	100,0	

Z.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	31	11,0	11,0	11,0
	CS	102	36,3	36,3	47,3
	S	78	27,8	27,8	75,1
	SS	70	24,9	24,9	100,0
	Total	281	100,0	100,0	

Reliability**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	281	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	281	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.859	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	13.6406	10.824	.712	.821
X1.2	13.5516	9.884	.683	.831
X1.3	13.2954	11.695	.694	.830
X1.4	13.7046	10.723	.664	.833
X1.5	13.5374	10.771	.660	.834

Reliability**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	281	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	281	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.915	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	22.4199	26.823	.772	.903
X2.2	22.5231	22.979	.793	.898
X2.3	22.5125	25.172	.760	.901
X2.4	22.5907	25.200	.694	.908
X2.5	22.5445	24.356	.811	.895
X2.6	22.6335	25.590	.681	.909
X2.7	22.5267	24.893	.725	.904

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	281	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	281	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.849	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	11.2242	6.039	.742	.787
Y2	11.0071	5.950	.623	.840
Y3	11.0142	5.393	.800	.757
Y4	10.7616	6.875	.609	.841

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	281	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	281	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.822	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Z.1	7.4804	3.179	.685	.762
Z.2	7.0249	2.503	.684	.752
Z.3	7.1744	2.616	.685	.746

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		281
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.000000
	Std. Deviation	.56752861
Most Extreme Differences	Absolute	.047
	Positive	.047
	Negative	-.027
Test Statistic		.047
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Strategi Bauran Pemasaran , Strategi Kualitas Layanan ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.604 ^a	.365	.361	.64036

a. Predictors: (Constant), Strategi Bauran Pemasaran ,
Strategi Kualitas Layanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	65.642	2	32.821	80.040	.000 ^b
	Residual	113.997	278	.410		
	Total	179.639	280			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Strategi Bauran Pemasaran , Strategi Kualitas Layanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.800	.230		3.475	.001
	Strategi Kualitas Layanan	.355	.048	.358	7.461	.000
	Strategi Bauran Pemasaran	.443	.046	.458	9.546	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Nasabah , Strategi Kualitas Layanan , Strategi Bauran Pemasaran ^b		Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah KPR

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.702 ^a	.493	.487	.57059

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Nasabah , Strategi Kualitas Layanan , Strategi Bauran Pemasaran

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah KPR

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	87.570	3	29.190	89.656	.000 ^b
	Residual	90.185	277	.326		
	Total	177.755	280			

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah KPR

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Nasabah , Strategi Kualitas Layanan , Strategi Bauran Pemasaran

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
	B	Std. Error	Beta			Tolerance
1 (Constant)	.539	.210		2.571	.011	
Strategi Kualitas Layanan	.545	.046	.552	11.726	.000	.827
Strategi Bauran Pemasaran	.129	.048	.134	2.709	.007	.748
Kepuasan Nasabah	.203	.053	.204	3.796	.000	.635

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	VIF	
1 (Constant)		
Strategi Kualitas Layanan		1.209
Strategi Bauran Pemasaran		1.337
Kepuasan Nasabah		1.576

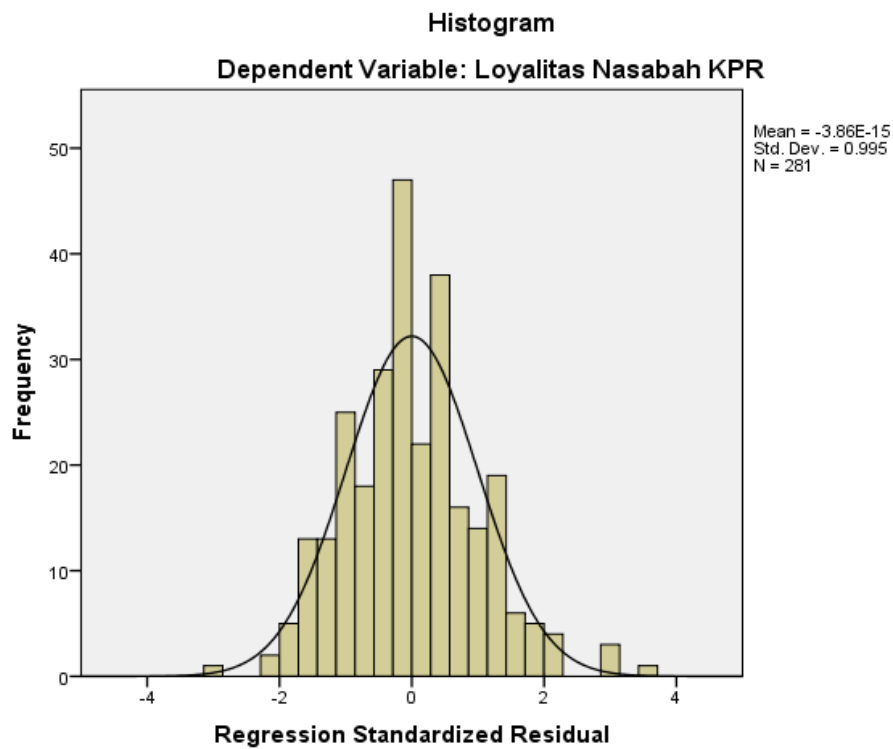
a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah KPR

Residuals Statistics^a

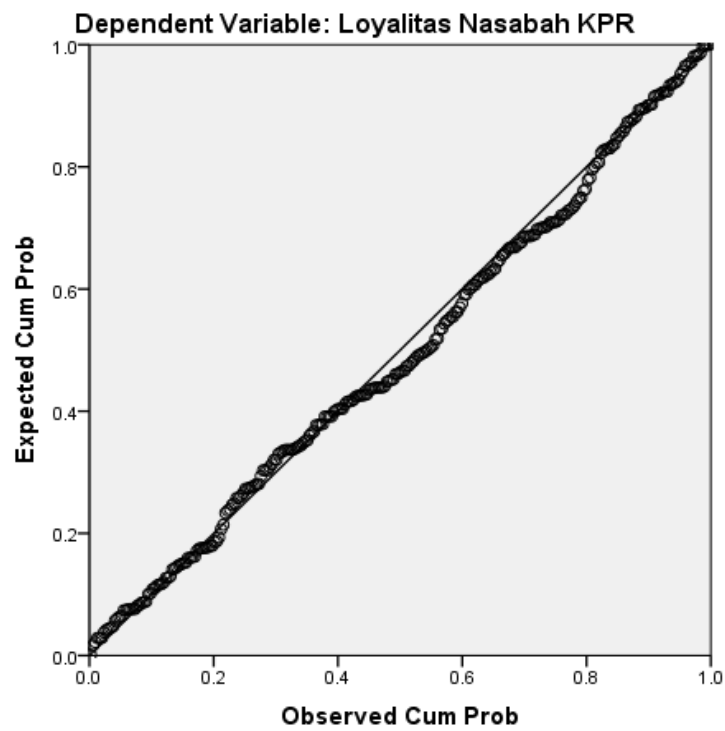
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.6675	4.6901	3.6133	.55924	281
Std. Predicted Value	-1.691	1.925	.000	1.000	281
Standard Error of Predicted Value	.036	.117	.067	.013	281
Adjusted Predicted Value	2.6676	4.6962	3.6137	.55957	281
Residual	-1.73298	2.11117	.00000	.56753	281
Std. Residual	-3.037	3.700	.000	.995	281
Stud. Residual	-3.084	3.735	.000	1.003	281
Deleted Residual	-1.78645	2.15127	-.00038	.57686	281
Stud. Deleted Residual	-3.132	3.826	.000	1.008	281
Mahal. Distance	.096	10.779	2.989	1.637	281
Cook's Distance	.000	.073	.004	.008	281
Centered Leverage Value	.000	.038	.011	.006	281

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah KPR

Charts

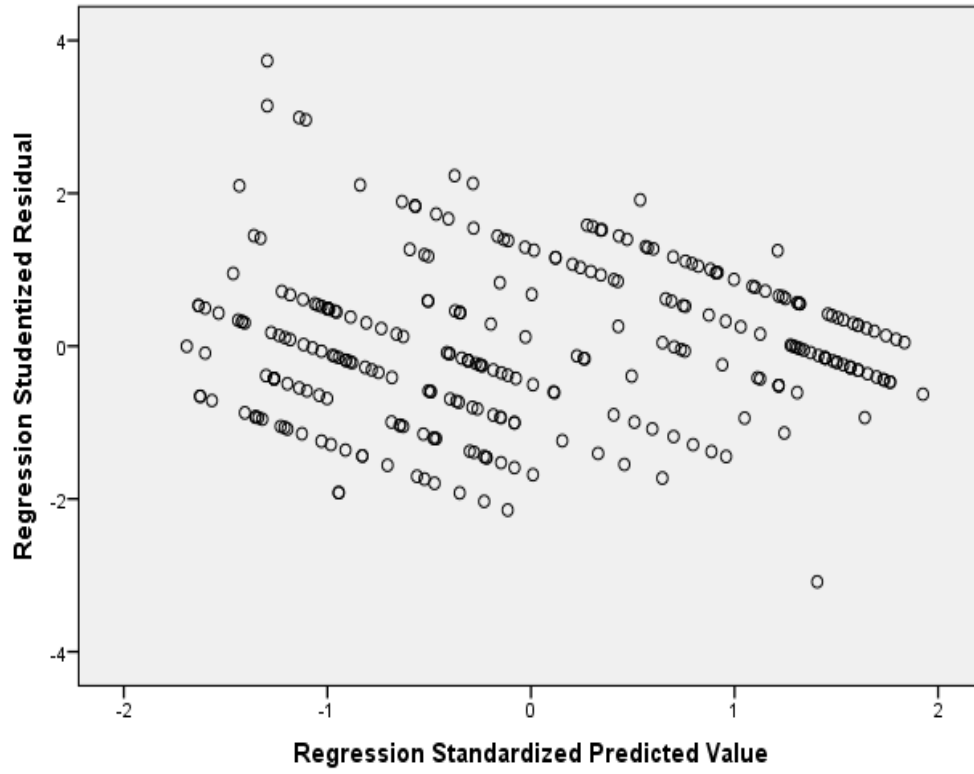


Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot

Dependent Variable: Loyalitas Nasabah KPR



Lampiran 5 : Uji Sobel Test Pengaruh Strategi Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah

	Input:		Test statistic:	Std. Error:	<i>p</i> -value:
<i>a</i>	0.358	Sobel test:	3.42042705	0.02135172	0.00062523
<i>b</i>	0.204	Aroian test:	3.39640419	0.02150274	0.00068277
<i>s_a</i>	0.048	Goodman test:	3.44496697	0.02119962	0.00057113
<i>s_b</i>	0.053	<input type="button" value="Reset all"/>	<input type="button" value="Calculate"/>		

Lampiran 6 : Uji Sobel Test Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah

	Input:		Test statistic:	Std. Error:	<i>p</i> -value:
<i>a</i>	0.458	Sobel test:	3.59012381	0.02602473	0.00033052
<i>b</i>	0.204	Aroian test:	3.57447334	0.02613868	0.00035093
<i>s_a</i>	0.046	Goodman test:	3.60598166	0.02591028	0.00031098
<i>s_b</i>	0.053	<input type="button" value="Reset all"/>	<input type="button" value="Calculate"/>		