

DAFTAR PUSTAKA

- Adiningsih, K. P., Nuralina, R., & Djamaludin, M. D. (2015). Customer satisfaction and loyalty of a franchise product evidence from nasi bebek ginyo restaurant in Jakarta. *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship (IJBE)*, 1(1), 42.
- Agung Purwo Atmojo, 2010, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Dan Atribut Produk Islam Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada BNI Syariah Cabang Semarang), Skripsi, Universitas Diponegoro Semarang.
- Akbar, M.M., and Parvez, N. 2009. Impact of Services Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *ABAC Journal*, Vol. 29, No. 1, pp. 24-38.
- Almansoori, M. T. S., Rahman, I. A., Memon, A. H., & Nasaruddin, N. A. N. (2021). Structural Relationship of Factors Affecting PMO Implementation in the Construction Industry. *Civil Engineering Journal*, 7(12), 2109–2118.
- Anggraeni, Ni Made Savitri dan Ni Nyoman Kerti Yasa, 2012, “E-service Quality terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan dalam Penggunaan Internet Banking”, *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, Vol. 16, No. 2, pp. 329 -343.
- A, Parasuraman. 1990. Delivering Quality Service. New york: The Free Press
- A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, and L. Berry L. 1985. Problems and Strategies in Services Marketing. *Journal of Marketing* Vol. 49. (Spring)
- Astono, Ari Dwi. 2017. “Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Berlian PD. BPR Bank Daerah Pati.” *Bingkai Manajemen*.
- Auka, D. O. (2012). Service quality, satisfaction, perceived value and loyalty among customers in commercial banking in Nakuru Municipality, Kenya. *African Journal of Marketing Management*, 4(5), 185–203.
- Boadi, E. B., Wenxin, W., Bentum-Micah, G., Asare, I. K. J., & Bosompem, L. S. (2019). Impact of service quality on customer satisfaction in Ghana hospitals: A PLS-SEM approach. *Canadian Journal of Applied Science and Technology*, 7(3).

- Chou, P.-F., Lu, C.-S., & Chang, Y.-H. (2014). Effects of service quality and customer satisfaction on customer loyalty in high-speed rail services in Taiwan. *Transportmetrica A: Transport Science*, 10(10), 917–945.
- Danmia Andina. 2009. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai terhadap Kepuasan Nasabah. Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Dick, A.S dan Basu, K., 1994, “Customer Loyalty : Toward an Integrated Conceptual Framework”, *Journal of The Academy Marketing Science*, Vol.22, p.99-113.
- Farooq, M. S., Salam, M., Fayolle, A., Jaafar, N., & Ayupp, K. (2018). Impact of service quality on customer satisfaction in Malaysia airlines: A PLS-SEM approach. *Journal of Air Transport Management*, 67, 169–180.
- Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *IAIN Tulungagung Research Collections*, 3(1), 145–168.
- Ginting, D. B. (2009). Structural Equation Model (SEM). *Media Informatika*, 8(3), 121–134.
- Ghozali, I. (2016) Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair Jr, J. F., Matthews, L. M., Matthews, R. L., & Sarstedt, M. (2017). PLS-SEM or CB-SEM: updated guidelines on which method to use. *International Journal of Multivariate Data Analysis*, 1(2), 107–123.
- Haque, A., Sarwar, A. A. M., Yasmin, F., & Anwar, A. (2012). The impact of customer perceived service quality on customer satisfaction for private health centre in Malaysia: a structural equation modeling approach. *Information Management and Business Review*, 4(5), 257.
- Herokholiqi, M. E., & Sidhi, A. (2018). Analisa Kualitas Pelayanan Bioskop Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Menggunakan Metode Structural Equation Modeling (SEM). *Spektrum Industri*, 16(1), 9.
- Hoe, S. L. (2008). Issues and procedures in adopting structural equation modelling technique. *Journal of Quantitative Methods*, 3(1), 76.
- Janna, N. M., & Herianto, H. (2021). *Konsep uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan SPSS*.

- Kant, R., Jaiswal, D., & Mishra, S. (2017). The investigation of service quality dimensions, customer satisfaction and corporate image in Indian public sector banks: An application of Structural Equation Model (SEM). *Vision*, 21(1), 76–85.
- Kasmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Koestanto, T. H., & Yuniati, T. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya . *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 3(10), 1–8.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Magdalena, A. (2018). Analisis Antara E-service Quality, E-satisfaction, dan E-loyalty dalam konteks E-commerce BLIBLI. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 5(2).
- Manjunath, S.J. and Aluregowda. 2013. Impact of Services Quality on Customer Satisfaction at AXIS Bank, *International Journal of Management and Social Sciences Research (IJMSSR)*, Vol. 2, No. 3, pp. 63-69.
- Ming, S.L., Huey, D.H., and Ming, F.Y. 2010. The Study of The Relationship Among Experiential Marketing, Services Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty, *International Journal of Organizational Innovation*, pp. 352-378.
- Moyu, E. E., & Soesiantoro, A. (2015). Analisis penerapan pelayanan prima terhadap kepuasan masyarakat (studi kasus pada kantor kelurahan Nginden Jangkungan, Surabaya). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 1(01).
- Muanley, Y. Y., Son, A. L., Mada, G. S., & Dethan, N. K. F. (2022). Analisis Sensitivitas Dalam Metode Analytic Hierarchy Process dan Pengaruhnya Terhadap Urutan Prioritas Pada Pemilihan Smartphone Android. *VARIANSI: Journal of Statistics and Its Application on Teaching and Research*, 4(3), 173–190.
- Naeem, H., Akram, A., & Saif, M. I. (2009). Service Quality and its impact on Customer Satisfaction: An empirical evidence from the Pakistani banking sector. *International Business & Economics Research Journal (IBER)*, 8(12).
- Ningrum, L., Sulartiningrum, S., & Habibie, F. H. (2017). The Socialization Of ISO 9001 And SOP Implementation: Learning Process By Using Kirkpatrick's

- Model For Students' Tourism. *IOSR Journal of Humanities and Social Science*, 22(10), 31–43.
- Norzelan, N. F., Ishak, S. Z., Haron, S., Shariff, S. S. R., & Yaacob, T. Z. (2022). Impact of COVID-19 Pandemic on Customer Satisfaction and Loyalty Index for Public Transport. *Architecture*, 10(1), 356–365.
- Oliver, Riscrd L, (1997), Satisfaction A Behavioral Perspective On The Consumer. McGraw-Hill Education, Singapore.
- Panjaitan, V. M., & Suryoko, S. (2017). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Taman Rekreasi Wonderia Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 6(1), 146–155.
- Pering, I. M. A. A. (2020). Kajian Analisis Jalur Dengan Structural Equation Modeling (Sem) Smart-Pls 3.0. *Jurnal Ilmiah Satyagraha*, 3(2), 28–48.
- Prihandini, T.I. & Sunaryo, S. 2011. *Structural Equation Modelling (Sem) dengan Model Struktural Regresi Spasial*. Makalah dipresentasikan pada Seminar Nasional Statistika, Universitas Diponegoro Semarang, 21 Mei 2011.
- Purwanto, A., & Juliana, J. (2022). The effect of supplier performance and transformational supply chain leadership style on supply chain performance in manufacturing companies. *Uncertain Supply Chain Management*, 10(2), 511–516.
- Sanka, M.S. 2012. Bank Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Ethiopian Banking Sector, *Journal of Business Administration and Management Sciences Research*, Vol. 1, No. 1 , pp. 001-009.
- Sinaga, J. O., & Hidayat, R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 4(1), 7–14.
- Suhastomo, Reza, dan Khasanah Imroatul. 2015. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening.” *Diponegoro Journal Of Management* 4(3).
- Tjiptono, F. (2012). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: PT Andi.

Utomo, K. P., & Supriyanto, S. (2020). Pengaruh Layanan Kualitas dan Budaya Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bekasi Utara. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 6(1), 55–66.



LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi penyebaran kuesioner kepada nasabah



Lampiran 2 Dokumentasi di BRI Kantor Cabang Rantepao



Lampiran 3 *Google formulir* kuesioner penelitian

KUESIONER PENELITIAN LOYALITAS NASABAH

Assalamu'alaikum warahmatullahi
wabarakatuh, salam sejahtera bagi kita
semua.

Perkenalkan saya Oni Kurniawan
Salo mahasiswa S1 dari Departemen Teknik
Industri, Fakultas Teknik, Universitas
Hasanuddin. Saat ini saya sedang melakukan
penelitian tugas akhir dengan judul "**Analisis
Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Nasabah
(Customer Value) Terhadap Loyalitas
Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai
Variabel Intervening**".

Adapun kriteria responden yang dibutuhkan
yaitu **nasabah aktif selama minimal 1 tahun
atau lebih, yaitu nasabah yang telah
menggunakan layanan di BRI Cabang
Rantepao, Toraja Utara.**

Jawaban Anda akan diperlakukan dengan
standar profesionalitas dan etika
penelitian. Oleh karena itu, peneliti akan
menjaga kerahasiaan identitas Anda. Semua
jawaban Anda akan dirahasiakan dan dipakai
semata-mata hanya untuk keperluan
penelitian. Atas waktu dan partisipasinya,
peneliti mengucapkan banyak terima kasih.

[Login ke Google](#) untuk menyimpan progres.
[Pelajari lebih lanjut](#)

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Jenis Kelamin *

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

Berapa jumlah pendapatan nasabah setiap bulannya? *

☐ <Rp3.000.000

☐ Rp3.000.000 – Rp6.000.000

☐ >Rp6.000.000

Sudah berapa lama nasabah menggunakan layanan di BRI Cabang Rantepao, Toraja Utara? *

☐ <1 tahun

☐ >1 tahun

[Berikutnya](#) [Kosongkan formulir](#)

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

 **Google** Formulir

KUESIONER PENELITIAN LOYALITAS NASABAH

[Login ke Google](#) untuk menyimpan progres.
[Pelajari lebih lanjut](#)

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Instruksi Pengisian Kuesioner

Peneliti membutuhkan jawaban yang valid dan reliabel demi kelancaran penyelesaian skripsi. Oleh karena itu, diharapkan agar jawaban yang diberikan sesuai atau dijawab sejujur-juurnya.

Anda akan diminta untuk memilih satu jawaban dari beberapa pilihan jawaban yang telah disediakan dalam bentuk skala likert. Berikut keterangannya

- 1 : Sangat Tidak Setuju**
- 2 : Tidak Setuju**
- 3 : Netral**
- 4 : Setuju**
- 5 : Sangat Setuju**

Perlu diketahui bahwa tidak ada jawaban yang salah, untuk itu silahkan memberi respon yang sesuai dengan pendapat anda.

Nasabah merasa nyaman atas pelayanan *
Bank

Sangat Tidak Setuju

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Sangat Setuju

Kinerja bank sesuai dengan harapan *
nasabah

Sangat Tidak Setuju

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Sangat Setuju

Nasabah akan menggunakan produk
Bank secara terus menerus *

Sangat Tidak Setuju

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Sangat Setuju

Layanan yang diberikan oleh Bank sesuai *
dengan harapan nasabah

Sangat Tidak Setuju

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Sangat Setuju

Biaya yang dikeluarkan dalam menggunakan produk Bank sesuai dengan manfaat yang nasabah butuhkan *

Sangat Tidak Setuju

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Sangat Setuju

Bank menyediakan informasi produk terbaru yang ditawarkan *

Sangat Tidak Setuju

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Sangat Setuju

Karyawan Bank menjaga kerahasiaan
data pribadi nasabah *

Sangat Tidak Setuju

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Sangat Setuju

Karyawan Bank sabar dalam
memberikan pelayanan *

Sangat Tidak Setuju

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Sangat Setuju

Bank memberikan rasa aman terhadap nasabah sewaktu melakukan transaksi *

Sangat Tidak Setuju

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Sangat Setuju

Karyawan Bank menunjukkan sikap profesional *

Sangat Tidak Setuju

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Sangat Setuju

Karyawan Bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah tidak memandang status sosial *

Sangat Tidak Setuju

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Sangat Setuju

Karyawan berusaha memberikan solusi yang terbaik terhadap masalah yang nasabah hadapi *

Sangat Tidak Setuju

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Sangat Setuju

Bank selalu menjaga kebersihan dengan *
baik

Sangat Tidak Setuju

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Sangat Setuju

Pelayanan di Bank dilakukan sesuai *
dengan waktu operasional

Sangat Tidak Setuju

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Sangat Setuju

Pelayanan transaksi sesuai dengan
nomor antrean yang diambil *

Sangat Tidak Setuju

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Sangat Setuju

Karyawan selalu bersedia membantu
nasabah *

Sangat Tidak Setuju

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Sangat Setuju

Karyawan Bank memiliki pengetahuan yang baik terhadap jenis layanan dan produk perbankan *

Sangat Tidak Setuju

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Sangat Setuju

Karyawan mengutamakan kepentingan nasabah *

Sangat Tidak Setuju

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Sangat Setuju

Nasabah akan menggunakan layanan bank secara terus-menerus *

Sangat Tidak Setuju

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Sangat Setuju

Nasabah tidak akan berpindah ke Bank lain *

Sangat Tidak Setuju

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Sangat Setuju

Kembali

Kirim

Kosongkan
formulir

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir

Lampiran 4 Surat keterangan penelitian

Model 55


PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), Tbk.
 KANTOR CABANG
Jalan Jend. A. Yani No. 98, Kode Pos. 91031, Rantepao
 Telp. (0423) 21108 21808, 23805, 25301, 27014, 27015, Facsimile 21159

SURAT KETERANGAN
 No : B. 1100 -KC-XIII/LYI/10/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini :

N a m a	: Sugeng Priyanto
Jabatan	: Pemimpin Cabang
Unit Kerja	: BRI Kantor Cabang Rantepao

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	: Oni Kurniawan Salo
NIM	: D071191077
Program Study	: Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin.

Yang bersangkutan benar telah melakukan penelitian pada bulan Oktober tahun 2023 di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Rantepao dengan judul penelitian **"Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada BRI Cabang Rantepao Toraja Utara)"**.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Rantepao, 30 Oktober 2023
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk
KANTOR CABANG RANTEPAO

Sugeng Priyanto
 Pemimpin Cabang

Lampiran 6 Hasil uji SPSS reliabilitas Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.786	3

Lampiran 7 Hasil uji SPSS reliabilitas Nilai Nasabah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.955	12

Lampiran 8 Hasil uji SPSS reliabilitas Kualitas Pelayanan

Lampiran 9 Hasil uji SPSS reliabilitas Loyalitas Nasabah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.846	2

Lampiran 10 Data kuesioner Kualitas Pelayanan

No	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12
1	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4
2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3
3	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
6	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	3	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
10	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3
11	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
12	4	5	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4
13	4	5	3	4	5	5	3	4	3	4	4	4
14	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3
15	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3
16	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4
17	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4
18	4	4	5	4	3	5	4	3	4	5	3	4
19	4	4	3	4	5	4	3	4	5	3	3	4
20	3	4	3	4	5	4	4	3	4	5	3	3
21	3	4	5	3	3	4	4	4	5	3	4	3
22	5	3	4	3	4	5	4	3	5	5	4	5
23	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4
24	4	5	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4
25	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4
26	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4
27	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4
28	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4
29	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3
30	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
31	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4
32	3	5	4	4	3	4	5	5	3	4	3	3
33	3	4	3	4	5	5	5	3	4	4	4	3
34	4	5	4	5	4	5	3	4	5	5	4	4
35	3	1	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3

No	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	3
39	3	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	3
40	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	4	5
43	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
44	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
45	3	4	5	5	4	4	4	4	2	4	5	3
46	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
48	2	4	4	1	4	3	4	4	5	5	5	2
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	4	4	3	4	3	2	2	4	5	5	3	4
51	2	1	5	2	2	5	1	2	4	3	3	2
52	5	5	4	5	4	4	3	3	3	2	4	5
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
61	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
65	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
66	5	5	4	5	5	3	3	3	5	5	3	5
67	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	5	4	2	5	5	3	2	4	5	2	3	5
70	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
71	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
74	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
78	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
79	3	3	5	4	3	3	3	3	5	4	4	3

No	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12
168	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
171	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
172	3	3	2	2	4	5	5	5	5	5	5	3
173	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
174	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1
175	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
176	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4
177	3	4	5	4	3	4	5	3	4	4	3	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	4	5	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
182	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
183	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4
184	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
186	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
187	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4
190	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
191	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	3	3
192	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
193	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
194	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	5
195	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
200	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
208	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4
209	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5
210	3	4	3	4	3	5	4	4	3	4	3	3

Lampiran 11 Data kuesioner Nilai Nasabah, Kepuasan Nasabah, dan Loyalitas Nasabah

No	NN1	NN2	NN3	KN1	KN2	KN3	LN1	LN2
1	4	4	4	4	3	4	3	4
2	4	4	5	3	3	4	4	4
3	3	3	4	4	4	3	4	4
4	4	5	4	4	4	5	4	4
5	4	4	4	4	4	5	5	3
6	3	4	4	3	4	3	3	3
7	5	5	4	5	5	4	5	5
8	3	4	3	4	4	4	4	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5
10	3	4	4	4	3	3	3	3
11	4	4	5	4	3	3	3	3
12	4	4	3	4	3	3	3	3
13	4	4	5	4	4	4	3	4
14	3	3	4	3	3	3	3	3
15	5	4	4	4	4	4	4	3
16	4	5	5	5	5	4	4	4
17	4	5	4	4	3	4	3	3
18	4	3	4	5	4	4	5	5
19	4	5	3	4	4	4	4	4
20	4	4	5	4	4	3	3	4
21	4	3	5	4	4	3	4	5
22	4	4	3	4	3	5	3	4
23	5	5	4	5	5	4	4	4
24	3	3	5	3	3	3	4	3
25	4	3	3	4	3	3	3	3
26	4	3	4	4	4	4	3	3
27	4	4	5	5	4	4	4	4
28	3	4	5	4	4	4	4	3
29	4	3	3	4	4	4	3	3
30	4	3	5	4	3	4	4	4
31	5	4	3	5	5	5	4	5
32	3	4	4	3	3	4	4	3
33	4	4	3	4	3	4	5	4
34	5	4	5	4	4	5	5	4
35	4	1	1	1	2	3	3	3
36	4	4	4	4	4	3	4	4
37	4	3	3	4	3	3	3	3
38	3	3	4	4	4	3	3	2
39	2	2	2	3	3	3	1	2
40	5	5	5	4	5	4	5	4
41	5	5	5	3	5	5	5	5

No	NN1	NN2	NN3	KN1	KN2	KN3	LN1	LN2
42	5	4	4	5	4	4	5	5
43	4	4	4	4	4	4	4	4
44	5	5	5	4	4	5	4	4
45	3	4	3	3	3	4	3	1
46	4	5	5	4	4	5	5	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4
48	5	3	4	1	5	5	5	5
49	5	5	5	5	5	5	5	5
50	1	3	2	1	1	1	3	5
51	1	2	3	3	4	2	2	2
52	3	2	4	4	3	2	3	3
53	4	4	4	4	4	4	4	4
54	5	5	5	5	5	5	5	5
55	3	3	3	3	3	2	3	3
56	5	5	4	5	5	4	4	5
57	4	4	3	5	4	3	3	3
58	3	4	4	4	3	3	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4
60	5	5	4	5	4	5	5	5
61	1	1	1	1	1	1	1	1
62	3	3	5	5	4	1	4	5
63	2	5	5	5	5	3	3	5
64	4	4	3	4	3	4	4	3
65	3	3	3	3	3	3	2	1
66	2	3	5	3	2	4	3	3
67	4	4	5	5	4	4	4	4
68	5	5	5	5	5	5	5	5
69	5	3	3	4	3	4	4	3
70	3	4	4	3	3	2	2	3
71	5	4	4	5	5	4	5	5
72	5	5	5	5	5	5	5	5
73	3	3	3	4	3	1	5	2
74	4	4	4	4	4	4	3	1
75	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	3	4	4	4	4	4
78	5	5	4	5	5	4	4	4
79	4	3	3	4	3	4	3	3
80	5	5	5	5	5	5	5	5
81	4	3	4	4	4	3	3	4
82	5	5	4	5	5	5	4	5
83	4	4	4	4	4	4	4	4
84	5	4	4	3	5	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	5	4

No	NN1	NN2	NN3	KN1	KN2	KN3	LN1	LN2
86	5	5	5	5	5	5	5	5
87	5	5	4	5	5	5	5	5
88	5	5	4	5	5	5	5	5
89	5	5	5	5	5	5	5	5
90	3	4	4	4	5	4	4	4
91	5	5	5	5	5	5	5	5
92	5	5	4	5	5	5	5	5
93	4	4	4	4	4	3	4	4
94	4	4	4	4	4	4	5	4
95	5	5	4	4	5	4	4	4
96	4	5	5	4	4	4	5	5
97	5	5	5	5	5	5	5	5
98	4	4	4	4	4	4	4	4
99	5	3	4	5	5	5	5	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3	3	3	3	3	3	3	3
102	5	5	4	5	5	5	5	5
103	3	3	3	3	3	3	3	3
104	3	3	3	3	3	3	3	3
105	4	4	4	4	4	4	4	4
106	5	3	4	4	4	3	3	3
107	5	5	5	5	5	5	5	5
108	3	4	3	4	3	4	4	3
109	4	4	4	4	4	4	4	3
110	4	3	3	4	4	4	4	3
111	4	4	4	5	3	3	4	3
112	4	4	4	3	4	4	4	4
113	4	1	4	5	4	5	5	5
114	5	4	3	4	4	4	4	4
115	3	3	3	5	4	4	5	3
116	5	5	5	5	5	5	5	5
117	5	5	5	5	5	5	5	5
118	3	3	3	5	4	4	4	3
119	4	4	4	4	4	4	4	3
120	2	3	3	3	5	1	1	1
121	1	1	1	1	1	1	1	1
122	4	4	4	4	3	4	3	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	3	5	4	4	3	3	3
125	5	5	5	5	5	4	5	5
126	3	3	4	3	3	3	3	3
127	4	4	4	4	5	4	4	2
128	4	4	4	4	4	4	4	4
129	3	3	3	3	3	3	3	3

No	NN1	NN2	NN3	KN1	KN2	KN3	LN1	LN2
130	4	4	4	4	4	3	3	3
131	5	5	3	4	4	3	4	2
132	4	3	3	3	4	3	4	4
133	3	4	3	3	2	4	3	1
134	2	4	1	2	4	2	1	1
135	5	5	5	5	5	5	5	5
136	3	3	5	4	3	3	3	3
137	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	5	4	4	5	5
139	4	4	3	4	4	3	3	3
140	5	5	5	5	5	5	5	5
141	4	4	3	4	5	3	3	3
142	4	4	4	5	5	5	5	3
143	4	3	4	3	4	5	4	5
144	4	4	4	4	3	3	5	4
145	4	5	4	4	4	5	5	5
146	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4
148	5	5	5	5	5	5	5	5
149	4	3	5	5	4	2	3	5
150	5	5	5	5	5	3	5	5
151	5	4	5	5	5	5	4	3
152	5	5	5	5	5	5	5	4
153	4	3	3	4	3	3	4	3
154	4	4	4	5	4	4	4	2
155	4	4	3	4	4	3	5	4
156	4	4	3	4	4	4	4	4
157	2	4	3	4	4	3	3	2
158	4	4	5	5	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	2	2	2
160	5	5	5	2	5	5	4	3
161	5	4	5	5	5	5	5	5
162	3	3	3	4	5	3	3	3
163	5	5	5	5	5	4	5	5
164	4	5	4	5	4	3	3	3
165	5	5	5	4	5	5	5	5
166	4	4	4	4	4	5	4	4
167	4	4	4	5	5	4	4	4
168	3	3	3	4	3	4	4	4
169	4	4	3	4	4	3	3	3
170	4	4	4	5	5	5	5	5
171	4	4	3	4	4	3	3	3
172	3	4	3	4	3	4	3	2
173	5	5	5	5	5	5	5	5

No	NN1	NN2	NN3	KN1	KN2	KN3	LN1	LN2
174	1	5	5	1	1	1	5	5
175	5	5	5	1	5	5	5	5
176	4	4	4	5	4	4	5	4
177	4	5	3	5	4	2	2	3
178	4	3	4	4	4	3	3	3
179	4	4	4	3	4	3	3	3
180	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	3	4	4	4	3	3	4
182	4	4	5	5	5	3	5	5
183	4	3	4	4	4	3	3	4
184	3	3	4	3	3	4	4	3
185	5	4	4	5	4	4	4	4
186	5	5	5	5	5	5	5	5
187	5	5	5	5	5	5	5	5
188	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	3	3	3	3	4	4
190	4	4	4	3	4	1	4	4
191	3	3	3	4	4	4	3	4
192	4	4	4	5	5	4	4	4
193	5	4	4	5	5	5	5	5
194	5	5	4	5	5	5	5	5
195	4	4	3	4	4	3	3	3
196	4	4	4	4	4	4	4	4
197	5	5	5	5	5	5	5	5
198	4	4	4	4	4	4	4	4
199	5	5	5	5	5	5	5	5
200	4	4	4	5	4	4	4	4
201	4	4	4	4	3	3	3	3
202	4	4	3	4	3	3	4	4
203	5	4	4	4	5	4	4	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4
205	4	4	4	4	4	4	4	4
206	4	4	5	5	4	3	4	3
207	5	5	5	5	5	5	5	5
208	4	4	4	4	4	4	3	3
209	5	4	4	5	5	5	4	4
210	3	3	4	3	3	3	3	3