

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, 2004, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Penerbit : Alfabeta, Bandung
- Aritonang, Lerbin R.2005, *Kepuasan Konsumen, Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*, edisi pertama, penerbit : Gramedia Pustaka utama Jakarta.
- Assauri, Sofjan, 2007, *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi*, Penerbit : PT. Raja Grafindo, Jakarta.
- Barata, Atep Adya, 2004, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima, cetakan kedua*, Penerbit: Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Hurriyati, Ratih, 2005, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Penerbit : Alafabeta, Bandung
- John, C. Mowen dan Michael Minor, 2002, *Perilaku Konsumen*, jilid dua, edisi kelima, Penerbit : Erlangga, Jakarta
- Kasmir, 2004, *Pemasaran Bank*, Penerbit : Prenada Media, Jakarta
- Kotler, Phillip, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Penerbit : Prenhalindo, Jakarta
- Lovelock, Christopher dan Lauren Wright, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Penerbit : PT. Indeks, Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat, 2004, *Manajemen Pemasaran Jasa*, edisi pertama, Penerbit : Salemba Empat, Jakarta
- Rangkuti, Freddy, 2007, *Riset Pemasaran*, Penerbit : PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Ririn, Ratnasari Tri dan Mastuti H. Aksa, 2011, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Penerbit : Ghalia Indonesia
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Cetakan kelima belas. Bandung: Alfabeta
- Tika, Pabundu. 2006. *Metodologi Riset Bisnis*. Penerbit : Bumi Aksara, Jakarta
- Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius, 2005, *Service, Quality dan Satisfaction*, Penerbit : Andi, Yogyakarta

Umar, Husain, 2005, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Penerbit : PT.
Gramedia Pustaka Utama, Jakarta



LAMPIRAN



Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr(i) Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang A.Yani Makassar.

Saya adalah mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin yang sedang melakukan penelitian mengenai **Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang A.Yani Makassar.**

Bapak/Ibu/Sdr(i) Nasabah yang terhormat. Terima kasih atas kerja sama dan kepercayaan anda telah berkenan menggunakan produk jasa yang ditawarkan oleh perusahaan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang A.Yani Makassar.

Kami sangat menghargai kepercayaan anda dan akan berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah. Untuk memastikan bahwa kami telah memenuhi kebutuhan dan harapan Bapak/Ibu/Sdr(i), kami mohon kesediaan anda meluangkan waktu beberapa saat untuk mengisi kuesioner ini dan memberikan saran kepada kami.

Dibawah ini terdapat daftar pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan kepuasan anda terhadap kualitas layanan, dimana didalamnya butuh tanggapan dari anda. Daftar pernyataan tersebut kami mohon agar diberikan penilaian dari **sangat setuju** sampai dengan **sangat tidak setuju**.

Daftar pernyataan ini berguna untuk mengevaluasi kinerja bauran pemasaran selama ini. Harapan kami, dari masukan tersebut kami bisa terus meningkatkan kualitas layanan dan profesionalisme serta kerja sama yang lebih baik lagi, untuk saat ini maupun dimasa-masa yang akan datang.

Pernyataan-pernyataan tersebut bukan untuk mengevaluasi atau menguji anda, tetapi kami hanya ingin menggali persepsi atau tanggapan anda terhadap bauran pemasaran jasa terhadap loyalitas nasabah.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr(i) dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Kami ucapkan banyak terima kasih.

Peneliti

Vidya Asnita Muchlis

**Kuesioner untuk Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang
A. Yani Makassar**

Kami menjamin rahasia pribadi Anda

Bagian A

1. Pendidikan Terakhir

< 25 tahun

36-45 tahun

25-35 tahun

> 45 tahun

2. Jenis Kelamin

Pria

Wanita

3. Pekerjaan

Wiraswasta

Pelajar/Mahasiswa

Pegawai/Karyawan

Lain-lain

4. Pendidikan Terakhir

Sekolah Dasar

Sarjana

Sekolah Menengah Pertama

Pascasarjana

Sekolah Menengah Atas

Bagian B

Berikut ini persepsi anda terhadap bauran pemasaran jasa, yang anda peroleh dari Bank Rakyat Indonesia tempat anda membutuhkan jasa kami. Mohon anda memberi tanda silang (X) nomor yang disediakan sesuai dengan penilaian anda dalam menilai setiap item pertanyaan. Kriteria penilaian adalah sebagai berikut :

Sangat Tidak Setuju = 1	Tidak Setuju = 2	Netral = 3
Setuju = 4	Sangat Setuju = 5	



1. Tangible (Bukti Langsung)

No	Uraian	Tanggapan				
1	Kondisi peralatan: kemoderenan peralatan yang dimiliki oleh PT. Bank Rakyat Indonesia	1	2	3	4	5
2	Kondisi karyawan dan gedung : kenyamanan dan kebersihan fasilitas fisik.	1	2	3	4	5
3	Kondisi sumber daya manusia : kerapihan dan keramahan staf dan karyawan.	1	2	3	4	5
4	PT. Bank Rakyat Indonesia memiliki media transaksi seperti brosur dan formulir transaksi yang lengkap.	1	2	3	4	5

2. Emphaty

No	Uraian	Tanggapan				
1	Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia memberi perhatian yang lebih kepada nasabah.	1	2	3	4	5
2	Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia membuat kartu ucapan hari raya dan tahun baru bagi nasabah yang merayakan hari raya.	1	2	3	4	5
3	Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia melakukan omunikasi dengan nasabah, baik melalui surat menyurat maupun hubungan telepon.	1	2	3	4	5
4	Bagi nasabah baru, karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia terlebih dahulu menjelaskan keuntungan untuk semua produk.	1	2	3	4	5

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

No	Uraian	Tanggapan				
1	Kejelasan informasi yang diterima oleh nasabah.	1	2	3	4	5
2	Ketersediaan staf/karyawan untuk membantu kesulitan yang dihadapi oleh nasabah.	1	2	3	4	5
3	Kecepat-tanggapan karyawan dalam melayani nasabah.	1	2	3	4	5
4	Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia senantiasa mempersiapkan administrasi maupun dana yang diperlukan nasabah.	1	2	3	4	5

4. Realibility (Kehandalan)

No	Uraian	Tanggapan				
1	Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia dapat menikmati layanan transaksi 24 jam Phone Banking.	1	2	3	4	5
2	Ketepatan waktu layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.	1	2	3	4	5
3	Kesiapan karyawan didalam melayani nasabah.	1	2	3	4	5
4	Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia terlebih dahulu meminta maaf kepada nasabah apabila terpaksa harus menunggu karena karyawan tersebut sedang melaksanakan transaksi dengan nasabah lain.	1	2	3	4	5

5. Assurance (Jaminan)

No	Uraian	Tanggapan				
1	Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia memiliki pengetahuan yang baik tentang produk yang ditawarkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia.	1	2	3	4	5
2	Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia selalu membina hubungan baik dengan nasabah.	1	2	3	4	5
3	Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia menangani seluruh produk Bank Rakyat Indonesia lainnya kepada nasabah.	1	2	3	4	5
4	Bagi nasabah baru, karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia terlebih dahulu selalu menjelaskan keuntungan jenis produk yang ditawarkan.	1	2	3	4	5

6. Kepuasan Nasabah

No	Uraian	Tanggapan				
1	Layanan yang diberikan PT. Bank BRI, sesuai dengan nasabah yang diharapkan.	1	2	3	4	5
2	PT. Bank BRI telah memberikan layanan terbaik kepada nasabah.	1	2	3	4	5
3	Respon nasabah telah memberikan keputusan yang bijaksana untuk menggunakan layanan produk PT. Bank Rakyat Indonesia.	1	2	3	4	5
4	Nasabah merasa puas menjadi pelanggan PT. Bank Rakyat Indonesia dibanding dengan Bank lain.	1	2	3	4	5

***** TERIMA KASIH *****

No	Kualitas Layanan (x)																				Kepuasan nasabah (Y)									
	TANGIBLE					EMPHATY					RESPONSIVENESS					REABILITY					ASSURANCE					1	2	3	4	TOTAL
	1	2	3	4	TOTAL	1	2	3	4	TOTAL	1	2	3	4	TOTAL	1	2	3	4	TOTAL	1	2	3	4	TOTAL					
1	5	3	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	5	2	15
2	4	3	5	4	16	4	5	4	2	15	4	5	3	4	16	4	4	4	2	14	4	4	4	3	15	5	4	4	3	16
3	4	4	5	5	18	4	4	3	3	14	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	5	2	4	5	16
4	4	4	5	4	17	3	3	4	4	14	5	4	2	4	15	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	2	2	5	13
5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	3	3	3	3	12
6	4	4	4	3	15	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15
7	4	4	4	5	17	3	5	5	4	17	4	4	4	3	15	4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	4	3	5	2	14
8	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	3	4	4	4	15	4	4	3	4	15	3	5	3	2	13
9	4	2	4	4	14	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	5	5	5	3	18	3	3	3	4	13
10	4	3	5	5	17	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	5	4	5	4	18	4	4	4	2	14
11	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	5	5	4	5	19	4	3	3	4	14	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18
12	3	2	2	3	10	2	2	3	3	10	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	2	14
13	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	2	3	4	2	11	4	5	5	4	18	3	2	3	2	10
14	4	2	4	4	14	4	3	4	4	15	5	5	5	5	20	2	2	3	3	10	2	2	4	2	10	2	2	3	3	10
15	5	5	5	4	19	3	3	4	4	14	4	5	4	5	18	4	4	4	3	15	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17
16	5	4	5	5	19	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
17	3	3	2	2	10	3	2	2	3	10	3	3	3	3	12	4	4	5	3	16	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16
18	3	3	2	2	10	4	2	2	2	10	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	5	4	3	4	16	4	4	4	2	14
19	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	3	4	5	16	4	5	4	4	17	5	5	5	5	20	4	5	4	3	16
20	4	3	5	4	16	4	5	5	5	19	4	3	5	5	17	4	4	3	5	16	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13
21	3	4	5	5	17	4	4	4	5	17	5	3	5	5	18	4	4	4	2	14	4	4	5	4	17	3	3	3	3	12
22	4	3	5	5	17	4	4	5	4	17	4	4	3	4	15	4	5	4	3	16	4	5	4	4	17	4	4	3	4	15

23	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	5	5	18	3	4	3	4	14
24	4	4	5	5	18	3	2	2	3	10	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	3	4	15	4	4	5	5	18
25	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	4	4	5	4	17	5	5	5	5	20	3	4	3	2	12
26	2	2	2	2	8	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	3	3	2	2	10	2	2	3	3	10	3	2	4	1	10
27	2	3	3	2	10	4	2	3	4	13	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	2	14
28	4	5	4	4	17	4	4	4	5	17	5	5	4	4	18	5	4	5	4	18	3	3	3	3	12	3	2	2	3	10
29	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15	3	4	4	4	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	3	5	16
30	2	2	4	2	10	3	3	3	3	12	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	2	3	3	2	10	3	3	2	2	10
31	5	4	5	4	18	2	2	2	4	10	5	5	4	4	18	4	3	4	4	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
32	3	3	4	3	13	4	4	4	2	14	4	4	4	3	15	3	3	3	4	13	3	4	4	4	15	2	3	3	2	10
33	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	4	4	5	3	16
34	3	3	2	2	10	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	3	2	4	2	11	5	5	5	5	20	4	4	3	3	14
35	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17
36	5	5	5	5	20	3	2	3	2	10	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	5	3	4	3	15
37	4	3	4	4	15	3	2	2	3	10	5	5	4	4	18	4	3	4	4	15	3	3	4	4	14	4	4	4	3	15
38	5	5	5	5	20	2	4	3	3	12	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	3	3	2	2	10	4	4	4	3	15
39	3	4	3	3	13	3	2	2	3	10	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	3	5	3	2	13
40	5	5	5	5	20	2	1	4	3	10	3	4	4	2	13	4	4	4	2	14	3	3	3	1	10	4	4	4	2	14
41	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	2	2	5	5	14	4	4	4	4	16	4	3	4	2	13
42	5	3	3	3	14	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10
43	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14
44	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	2	2	3	3	10	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12
45	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
46	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16
47	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	4	5	4	4	17	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17
48	5	5	5	5	20	4	5	4	4	17	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	4	4	4	3	15	3	3	4	3	13



49	4	5	4	4	17	3	3	3	3	12	4	5	5	4	18	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17
50	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	5	3	15	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14
51	4	4	4	4	16	3	2	2	3	10	4	4	4	4	16	3	3	3	2	11	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15
52	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15
53	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	3	4	2	13	4	4	4	4	16	3	2	2	3	10
54	4	4	2	4	14	3	3	3	4	13	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12
55	4	4	4	4	16	3	3	2	3	11	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	5	5	5	3	18
56	4	4	4	2	14	3	2	2	3	10	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14
57	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	2	17	3	5	5	5	18	4	4	4	3	15	3	3	4	3	13
58	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	2	2	12
59	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	4	4	3	4	15	3	4	4	4	15	4	3	4	3	14	4	2	4	4	14
60	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	5	4	3	3	15	4	4	4	4	16	2	2	3	3	10
61	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	3	3	2	2	10	2	3	3	2	10
62	4	5	5	4	18	4	5	4	3	16	4	4	4	4	16	2	3	3	3	11	3	4	2	1	10	3	3	3	3	12
63	3	4	3	4	14	3	4	3	3	13	4	4	3	4	15	3	3	4	3	13	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11
64	4	3	4	3	14	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14	4	3	3	4	14	3	2	3	2	10	4	4	3	3	14
65	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13	2	4	4	4	14	4	3	3	3	13	3	2	2	3	10	3	3	3	3	12
66	5	5	5	5	20	3	2	2	3	10	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18
67	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	5	4	5	18	4	2	4	4	14
68	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	2	4	4	4	14
69	3	3	4	4	14	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	2	2	3	3	10
70	4	4	4	2	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20	4	4	4	3	15
71	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20
72	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	2	2	4	2	10	2	4	3	5	14
73	4	5	5	3	17	2	3	3	2	10	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
74	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	3	4	2	13



75	4	4	4	2	14	5	5	5	5	20	4	4	3	4	15	4	4	2	2	12	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12
76	2	4	4	5	15	3	3	3	3	12	4	3	3	5	15	4	5	3	3	15	4	4	4	4	16	4	2	4	3	13
77	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	4	3	4	3	14
78	5	5	5	5	20	4	3	4	4	15	2	5	4	3	14	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	3	4	2	13
79	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	4	4	5	4	17	5	5	5	4	19	5	4	4	3	16
80	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	4	4	3	4	15	4	4	5	4	17	3	2	2	3	10
81	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	3	15	5	4	2	2	13
82	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15	2	5	5	3	15	5	4	4	2	15
83	5	5	5	5	20	3	4	4	4	15	5	4	4	3	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	5	4	4	3	16
84	5	5	5	5	20	4	4	3	4	15	4	3	3	2	12	4	3	3	4	14	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16
85	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	3	2	13	3	2	4	4	13	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12
86	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	3	3	14	3	3	3	4	13	4	4	5	4	17	4	4	3	3	14
87	4	4	4	4	16	2	2	2	4	10	4	3	3	4	14	4	2	4	4	14	5	5	5	5	20	4	5	4	4	17
88	4	4	4	4	16	3	2	2	3	10	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15
89	4	4	4	4	16	2	2	3	3	10	2	3	3	4	12	2	3	3	2	10	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15
90	4	4	3	4	15	3	1	3	3	10	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	4	3	3	14	4	3	4	4	15
91	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	4	4	5	4	17	5	5	5	2	17	4	4	4	2	14
92	4	3	4	4	15	3	3	3	3	12	3	4	3	4	14	4	0	4	4	12	4	5	5	4	18	4	4	4	3	15
93	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
94	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	4	5	4	4	17	4	4	3	5	16
95	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	2	4	14
96	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15
97	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	5	4	4	5	18	4	4	5	4	17
98	2	3	2	3	10	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	2	14
99	2	3	3	2	10	4	4	4	3	15	5	3	3	3	14	3	3	3	4	13	4	5	4	4	17	4	4	2	4	14
###	5	5	5	5	20	4	4	4	3	15	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20



Tangible

Correlations

		Correlations				
		X1	X2	X3	X4	XTotal
X1	Pearson Correlation	1	.630**	.613**	.602**	.842**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.630**	1	.550**	.533**	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.613**	.550**	1	.693**	.854**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.602**	.533**	.693**	1	.854**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
XTotal	Pearson Correlation	.842**	.802**	.854**	.854**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Empathy

Correlations

		Correlations				
		X1	X2	X3	X4	XTotal
X1	Pearson Correlation	1	.723**	.719**	.642**	.879**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.723**	1	.762**	.587**	.898**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.719**	.762**	1	.649**	.900**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.642**	.587**	.649**	1	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
XTotal	Pearson Correlation	.879**	.898**	.900**	.809**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Responsiveness

Correlations

		Correlations				
		X1	X2	X3	X4	XTotal
X1	Pearson Correlation	1	.425**	.366**	.300**	.699**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.003	.000
	N	97	97	97	97	97
X2	Pearson Correlation	.425**	1	.484**	.299**	.738**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.003	.000
	N	97	97	97	97	97
X3	Pearson Correlation	.366**	.484**	1	.456**	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	97	97	97	97	97
X4	Pearson Correlation	.300**	.299**	.456**	1	.717**
	Sig. (2-tailed)	.003	.003	.000		.000
	N	97	97	97	97	97
XTotal	Pearson Correlation	.699**	.738**	.787**	.717**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97	97

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

Reability

Correlations

		Correlations				
		X1	X2	X3	X4	XTotal
X1	Pearson Correlation	1	.588**	.421**	.391**	.779**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.588**	1	.433**	.377**	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.421**	.433**	1	.476**	.743**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.391**	.377**	.476**	1	.734**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Xtotal	Pearson Correlation	.779**	.803**	.743**	.734**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Assurance

Correlations

		Correlations				
		X1	X2	X3	X4	XTotal
X1	Pearson Correlation	1	.730**	.641**	.708**	.879**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.730**	1	.707**	.645**	.878**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.641**	.707**	1	.671**	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.708**	.645**	.671**	1	.877**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
XTotal	Pearson Correlation	.879**	.878**	.859**	.877**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Kepuasan Y

Correlations

Correlations

		X1	X2	X3	X4	XTotal
X1	Pearson Correlation	1	.445**	.476**	.188	.728**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.061	.000
	N	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.445**	1	.397**	.153	.706**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.128	.000
	N	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.476**	.397**	1	.196	.732**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.050	.000
	N	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.188	.153	.196	1	.604**
	Sig. (2-tailed)	.061	.128	.050		.000
	N	100	100	100	100	100
XTotal	Pearson Correlation	.728**	.706**	.732**	.604**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Tangible

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.858	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	11.94000	4.602	.719	.813
X2	12.00000	4.747	.653	.839
X3	11.86000	4.445	.731	.808
X4	11.99000	4.212	.713	.816

empathy

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.892	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	11.11000	5.937	.790	.852
X2	11.19000	4.984	.785	.858
X3	11.11000	5.553	.815	.840
X4	11.08000	6.418	.686	.888

Responsiveness

Reliability₁

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	98	98.0
	Excluded ^a	2	2.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.713	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	12.22449	2.547	.462	.673
X2	12.20408	2.453	.522	.639
X3	12.26531	2.259	.582	.599
X4	12.25510	2.378	.444	.689

Reability

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.761	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	11.42000	3.781	.601	.685
X2	11.39000	3.351	.589	.691
X3	11.25000	3.987	.557	.709
X4	11.39000	3.816	.507	.734

Assurance

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.894	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	12.04000	5.554	.785	.857
X2	11.97000	5.504	.781	.858
X3	11.96000	5.716	.755	.868
X4	12.15000	5.058	.756	.871

Kepuasan Y

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.623	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	10.44000	3.542	.511	.485
X2	10.63000	3.468	.441	.524
X3	10.51000	3.384	.485	.493
X4	10.84000	3.732	.226	.699

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X5, X3, X1, X2, X4 ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Model Summary^b

Model	R	Adjusted R Square	Change Statistics				Durbin-Watson	
			R Square Change	F Change	df1	df2		Sig. F Change
1	.785 ^a	.597	.617	30.281	5	94	.000	2.131

a. Predictors: (Constant), X5, X3, X1, X2, X4

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	28.849	5	5.770	30.281	.000 ^a
	Residual	17.911	94	.191		
	Total	46.760	99			

a. Predictors: (Constant), X5, X3, X1, X2, X4

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.045	.374		.121	.904		
X1	.237	.055	.287	4.291	.000	.914	1.094
X2	-.331	.050	-.454	-6.604	.000	.864	1.157
X3	.275	.082	.231	3.368	.001	.865	1.157
X4	.277	.063	.304	4.418	.000	.859	1.164
X5	.376	.049	.501	7.612	.000	.943	1.061

a. Dependent Variable:

Y

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	X1	X2	X3	X4	X5
1	1	5.824	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.055	10.273	.00	.00	.65	.00	.01	.39
	3	.050	10.791	.00	.28	.27	.02	.03	.40
	4	.035	12.957	.00	.43	.02	.01	.67	.06
	5	.027	14.750	.08	.25	.06	.33	.29	.02
	6	.010	24.498	.91	.03	.01	.64	.00	.14

a. Dependent Variable: Y