

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENDAHULUAN

KUESIONER PENELITIAN PENDAHULUAN

Nasabah yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan Laporan Tugas Akhir, saya mahasiswi Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha akan mengadakan penelitian yang berjudul “Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan PERUM Pegadaian”. Sehubungan dengan keperluan untuk penelitian tersebut, maka saya meminta kesediaan dari Bapak/Ibu dan Saudara/I untuk meluangkan sedikit waktunya untuk mengisi kuesioner ini. Kerahasiaan jawaban akan sangat dijaga karena hanya untuk kepentingan pendidikan semata.

Akhir kata, saya mengucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu dan Saudara/I untuk meluangkan waktunya mengisi kuesioner ini.

Hormat Saya,

Nissa H. Pamungkas

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda *checklist* (✓) pada salah satu kotak yang tersedia, yaitu **Ya** atau **Tidak** dimana apabila menurut anda pernyataan tersebut dianggap penting dalam suatu pelayanan jasa di Pegadaian ini maka *checklist* (✓) pada kolom **Ya** dan jika pernyataan tersebut dianggap tidak penting dalam suatu pelayanan jasa di Pegadaian ini maka *checklist* (✓) pada kolom **Tidak**.

No.	Variabel	Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Bangunan bagus dan menarik		
2	Area parkir luas		
3	Letak Pegadaian yang strategis		
4	Penampilan pegawai yang rapih dan bersih		
5	Penataan <i>counter</i> yang rapi		
6	Kesejukan di dalam ruangan (ber-AC)		
7	Penerangan yang baik di dalam ruangan Pegadaian		
8	Kebersihan ruangan Pegadain		
9	Ketersediaan jumlah kursi yang memadai untuk menunggu transaksi		
10	Ketersediaan jumlah <i>teller</i> yang memadai untuk melakukan transaksi		
11	Pakaian seragam yang digunakan oleh setiap pegawai Pegadaian		
12	Pegawai yang melayani merupakan pegawai tetap bukan dalam masa pelatihan		
13	Kecepatan pelayanan pegawai		
14	Ketepatan pegawai dalam melayani transaksi		
15	Keakuratan kasir dalam transaksi keuangan		
16	Prosedur pelayanan cepat		
17	Pegawai mampu secara tepat menanggapi pertanyaan dari nasabah		
18	Pegawai mampu secara tepat untuk menanggapi keinginan nasabah		
19	Kemampuan pegawai memberikan informasi		
20	Pegawai berpengetahuan luas sehingga mampu menjawab pertanyaan dari nasabah		
21	Keramaahan pegawai dalam melayani konsumen		
22	Kesopanan pegawai dalam melayani setiap transaksi		
23	Jaminan bahwa barang yang digadaikan tidak akan hilang		
24	Jaminan barang yang digadaikan tidak akan rusak		
25	Keamanan bertransaksi di Pegadaian		
26	Terdapat petugas keamanan di area Pegadaian		
27	Kemudahan untuk mengakses via telepon		
28	Kemudahan untuk menjangkau lokasi Pegadaian		
29	Kemudahan untuk mengakses via internet		
30	Ketersediaan brosur yang berisikan penjelasan jasa		
31	Mempunyai marketing yang memperhatikan setiap kebutuhan dari konsumen		
32	Ketangggapan pihak Pegadaian dalam menangani kritik dan saran dari konsumen		

LAMPIRAN 2

KUESIONER PENELITIAN

KUESIONER PENELITIAN PENDAHULUAN

Nasabah yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan Laporan Tugas Akhir, saya mahasiswi Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha akan mengadakan penelitian yang berjudul “Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan PERUM Pegadaian”. Sehubungan dengan keperluan untuk penelitian tersebut, maka saya meminta kesediaan dari Bapak/Ibu dan Saudara/I untuk meluangkan sedikit waktunya untuk mengisi kuesioner ini. Kerahasiaan jawaban akan sangat dijaga karena hanya untuk kepentingan pendidikan semata.

Akhir kata, saya mengucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu dan Saudara/I untuk meluangkan waktunya mengisi kuesioner ini.

Hormat Saya,

Nissa H. Pamungkas

BAGIAN I (DATA NASABAH)**Petunjuk pengisian :**

Berilah tanda *checklist* (✓) pada kotak di bawah ini yang sesuai dengan data diri Anda:

1. Jenis kelamin Anda:

- Pria Wanita

2. Usia Anda :

- < 20 tahun 20-30 tahun 31-40 tahun 41-50 tahun >50 tahun

3. Pendidikan Anda:

- SMA D3 S1 Lainnya

4. Pekerjaan Anda :

- Pelajar Mahasiswa Wiraswasta PNS Swasta Lainnya

5. Penghasilan Anda perbulan :

- < Rp1.000.000 Rp1.000.000 - Rp2.000.000

- Rp2.000.001 – Rp3.000.000 Rp3.000.001 – Rp4.000.000

- Rp4.000.001 – Rp 5.000.000 >Rp5.000.001

6. Tujuan Anda menggadaikan untuk :

- Modal usaha Membayar hutang Kebutuhan sehari-hari

- Membayar uang sekolah Lainnya

7. Jika Anda ada kebutuhan keuangan lagi Anda akan meminjam kepada :

- Pegadaian Bank Toko Emas dengan menggadaikan emas

- Rentenir Lainnya

8. Apa yang dirasakan perlu disempurnakan pada pelayanan dari Pegadaian :

.....

LAMPIRAN 3

UJI VALIDITAS KONSTRUK

LAMPIRAN 4
HASIL PENYEMPURNAAN KUESIONER
PENELITIAN
(Kuesioner Nasabah dan Manajemen)

KUESIONER NASABAH

BAGIAN I

Petunjuk pengisian :

Berilah tanda *checklist* (✓) pada kotak di bawah ini yang sesuai dengan data diri Anda:

1. Jenis kelamin Anda:
 Pria Wanita
2. Usia Anda :
 < 20 tahun 20-30 tahun 31-40 tahun 41-50 tahun >50 tahun
3. Pendidikan Anda:
 SMA D3 S1 Lainnya.....
4. Pekerjaan Anda :
 Pelajar Mahasiswa Wiraswasta
 PNS Swasta Lainnya.....
5. Penghasilan Anda perbulan :
 < Rp2.000.000 Rp2.000.001 – Rp5.000.000
 Rp5.000.001 – Rp10.000.000 >Rp10.000.000
6. Wilayah tempat tinggal Anda :
 Bandung Barat Bandung Timur Bandung Tengah
 Bandung Selatan Bandung Utara
7. Tujuan Anda menggadaikan untuk :
 Modal usaha Membayar hutang Kebutuhan sehari-hari
 Membayar uang sekolah Lainnya.....
8. Barang apa yang biasanya Anda gadaikan :
 kain alat rumah tangga elektronik emas Lainnya.....
9. Dalam 1 tahun berapa kali Anda melakukan transaksi gadai :
 1 – 3 kali 4 – 6 kali 6 – 9 kali 10 – 12 kali
10. Jika Anda ada kebutuhan keuangan lagi Anda akan meminjam kepada :
 Pegadaian Bank Umum Bank Perkreditan Rakyat
 Rentenir Lainnya.....

11. Kapan Anda biasanya menggadaikan barang :
 - o Menjelang Hari Raya o Akhir bulan o Ketika terdesak hutang
 - o Awal tahun ajaran baru sekolah o Lainnya.....
12. Mengapa Anda memilih menggadaikan barang daripada menjualnya :
 - o Karena jumlah keperluan kecil
 - o Karena memiliki kemampuan untuk membayar cicilan
 - o Karena merasa sayang terhadap barang yang digadaikan
 - o Karena mendapat uang yang lebih cepat
13. Apa yang dirasakan perlu disempurnakan pada pelayanan dari Pegadaian :
.....

BAGIAN III**Petunjuk pengisian :**

Berilah tanda *checklist* (✓) pada setiap pernyataan dibawah ini

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju S : Setuju

TS : Tidak Setuju SS : Sangat Setuju

No.	Pernyataan	Perasaan			
		STS	TS	S	SS
1	Saya akan meminjam uang dari Pegadaian bila ada keperluan keuangan				
2	Saya mengajukan untuk meminjam uang dari Pegadaian bila mana ada keperluan keuangan				
3	Saya merekomendasikan Pegadaian memberikan kesejahteraan kepada nasabahnya				
4	Saya melihat Pegadaian tidak diperlukan lagi karena sudah tersedia institusi peminjaman lain				
5	Saya mendapatkan pelayanan yang lebih baik pada Pegadaian				

KUESIONER MANAJEMEN

Petunjuk pengisian :

Berilah tanda **checklist** (✓) pada:

Bagian **PERSEPSI**, untuk menilai tingkat kepuasan dari atribut dibawah ini

Keterangan:

STPu : Sangat Tidak Puas

Pu : Puas

TPu : Tidak Puas

SPu : Sangat Puas

No.	Atribut Pengisian	Pengisian			
		STPu	TPu	Pu	SPu
1	Ruang tamu bagus dan nyaman				
2	Area parkir besar				
3	Lokasi Pegawai yang mudah dijangkau mobil				
4	Pengalaman pegawai yang cukup dan bersih				
5	Kenyamanan dalam menginap (ter-AC)				
6	Penerapan yang baik di dalam menginap Pegawai				
7	Kebutuhan makanan Pegawai				
8	Ketersediaan jasabih kunci yang memudahkan mengakses barang				
9	Ketersediaan jasabih cuci tangan yang memudahkan mencuci tangan				
10	Pelaksanaan yang disajikan oleh sebagian pegawai Pegawai				
11	Teller yang memberikan informasi pegawai tetap buka dalam masa pelaporan				
12	Ketersediaan pelayanan pegawai dalam menginap bersama				
13	Kondisi kamar dalam kondisi bersih				
14	Ketersediaan dalam menyediakan barang yang dipersilahkan				
15	Nikmatnya pelayanan yang berlimbah				
16	Prosedur pelayanan cepat				
17	Pegawai siap-siap dapat memberikan pertanyaan dan menjawab				
18	Pegawai siap-siap dapat memberikan pertanyaan dan menjawab				
19	Ketersediaan pegawai dalam memberikan informasi				
20	Ketersediaan pegawai memberikan informasi atau menjelaskan				
21	Pegawai bersifat etis dalam memberikan informasi atau menjelaskan				
22	Ketersediaan pegawai dalam memberikan informasi				
23	Ketersediaan pegawai dalam memberikan informasi				
24	Jenis-jenis barang yang dipersilahkan tidak ada hilang				
25	Jenis-jenis barang yang dipersilahkan tidak ada rusak				
26	Pihak Pegawai membentuk tim untuk keperluan kebutuhan bersama-sama				
27	Terdapat petugas kebersihan di area Pegawai				
28	Ketersediaan tempat parkir kendaraan				
29	Ketersediaan pihak Pegawai dalam menginap tidak dalam ruang dari luar				
30	Selalu memberikan perlakuan kepada nasabah				
31	Variasi barang yang bisa digunakan				

LAMPIRAN 5
HASIL PENGUMPULAN DATA KUESIONER
BAGIAN II

Rangkuman Harapan Nasabah

No	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15	V16	V17	V18	V19	V20	V21	V22	V23	V24	V25	V26	V27	V28	V29	V30	V31
1	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4
2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
5	3	3	3	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
6	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
7	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
8	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
9	3	2	4	4	3	3	3	5	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
10	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	
11	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
12	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
13	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	
14	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	
15	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	
16	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
17	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3		
18	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3		
19	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4		
20	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	
21	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4		
22	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4		
23	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4		
24	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3		
25	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4		
26	2	2	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3		
27	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3		
28	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3		
29	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4			
30	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
31	2	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4			
32	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	3			
33	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3			
34	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4			
35	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4			
36	4	3	3	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3			
37	2	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3			
38	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4			
39	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3			
40	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4				
41	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4			
42	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4			
43	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4				
44	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4				
45	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4			
46	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4			
47	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3		
48	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3			
49	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3			
50	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3		

Rangkuman Harapan Nasabah

Rangkuman Persepsi Nasabah

No.	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15	V16	V17	V18	V19	V20	V21	V22	V23	V24	V25	V26	V27	V28	V29	V30	V31
1	5	3	4	5	4	3	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	
2	5	2	2	5	5	5	5	4	5	4	5	3	2	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	
4	5	2	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
5	5	2	2	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	
6	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	2	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	2	
7	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	
8	5	2	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	2	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	
9	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	2	4	2	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
10	4	2	5	5	5	4	5	4	4	5	5	2	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	
11	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	
12	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	2	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	
13	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	2	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	
14	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	
15	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	2	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	
18	5	3	3	4	4	3	5	5	5	5	3	3	4	2	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	
19	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	
20	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	
21	5	2	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
22	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
23	4	2	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	
24	5	2	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	
25	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	
26	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	
27	5	3	4	5	5	5	3	4	5	2	4	5	2	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
29	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	
30	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	
32	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	
33	4	4	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	
34	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	5	4	5	5	4	5	5	5	5	2	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
38	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	
39	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
40	5	2	5	5	4	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	
41	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	
42	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
43	5	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	5	3	4	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	
49	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	
50	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	

Rangkuman Persepsi Nasabah

No.	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15	V16	V17	V18	V19	V20	V21	V22	V23	V24	V25	V26	V27	V28	V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36	V37	V38	V39	V40	V41	V42	V43	V44	V45	V46	V47	V48	V49	V50	V51	V52	V53	V54	V55	V56	V57	V58	V59	V60	V61	V62	V63	V64	V65	V66	V67	V68	V69	V70	V71	V72	V73	V74	V75	V76	V77	V78	V79	V80	V81	V82	V83	V84	V85	V86	V87	V88	V89	V90	V91	V92	V93	V94	V95	V96	V97	V98	V99	V100	V101	V102	V103	V104	V105	V106	V107	V108	V109	V110	V111	V112	V113	V114	V115	V116	V117	V118	V119	V120	V121	V122	V123	V124	V125	V126	V127	V128	V129	V130	V131	V132	V133	V134	V135	V136	V137	V138	V139	V140	V141	V142	V143	V144	V145	V146	V147	V148	V149	V150	V151	V152	V153	V154	V155	V156	V157	V158	V159	V160	V161	V162	V163	V164	V165	V166	V167	V168	V169	V170	V171	V172	V173	V174	V175	V176	V177	V178	V179	V180	V181	V182	V183	V184	V185	V186	V187	V188	V189	V190	V191	V192	V193	V194	V195	V196	V197	V198	V199	V200	V201	V202	V203	V204	V205	V206	V207	V208	V209	V210	V211	V212	V213	V214	V215	V216	V217	V218	V219	V220	V221	V222	V223	V224	V225	V226	V227	V228	V229	V230	V231	V232	V233	V234	V235	V236	V237	V238	V239	V240	V241	V242	V243	V244	V245	V246	V247	V248	V249	V250	V251	V252	V253	V254	V255	V256	V257	V258	V259	V260	V261	V262	V263	V264	V265	V266	V267	V268	V269	V270	V271	V272	V273	V274	V275	V276	V277	V278	V279	V280	V281	V282	V283	V284	V285	V286	V287	V288	V289	V290	V291	V292	V293	V294	V295	V296	V297	V298	V299	V300	V301	V302	V303	V304	V305	V306	V307	V308	V309	V310	V311	V312	V313	V314	V315	V316	V317	V318	V319	V320	V321	V322	V323	V324	V325	V326	V327	V328	V329	V330	V331	V332	V333	V334	V335	V336	V337	V338	V339	V340	V341	V342	V343	V344	V345	V346	V347	V348	V349	V350	V351	V352	V353	V354	V355	V356	V357	V358	V359	V360	V361	V362	V363	V364	V365	V366	V367	V368	V369	V370	V371	V372	V373	V374	V375	V376	V377	V378	V379	V380	V381	V382	V383	V384	V385	V386	V387	V388	V389	V390	V391	V392	V393	V394	V395	V396	V397	V398	V399	V400	V401	V402	V403	V404	V405	V406	V407	V408	V409	V410	V411	V412	V413	V414	V415	V416	V417	V418	V419	V420	V421	V422	V423	V424	V425	V426	V427	V428	V429	V430	V431	V432	V433	V434	V435	V436	V437	V438	V439	V440	V441	V442	V443	V444	V445	V446	V447	V448	V449	V450	V451	V452	V453	V454	V455	V456	V457	V458	V459	V460	V461	V462	V463	V464	V465	V466	V467	V468	V469	V470	V471	V472	V473	V474	V475	V476	V477	V478	V479	V480	V481	V482	V483	V484	V485	V486	V487	V488	V489	V490	V491	V492	V493	V494	V495	V496	V497	V498	V499	V500	V501	V502	V503	V504	V505	V506	V507	V508	V509	V510	V511	V512	V513	V514	V515	V516	V517	V518	V519	V520	V521	V522	V523	V524	V525	V526	V527	V528	V529	V530	V531	V532	V533	V534	V535	V536	V537	V538	V539	V540	V541	V542	V543	V544	V545	V546	V547	V548	V549	V550	V551	V552	V553	V554	V555	V556	V557	V558	V559	V560	V561	V562	V563	V564	V565	V566	V567	V568	V569	V570	V571	V572	V573	V574	V575	V576	V577	V578	V579	V580	V581	V582	V583	V584	V585	V586	V587	V588	V589	V590	V591	V592	V593	V594	V595	V596	V597	V598	V599	V600	V601	V602	V603	V604	V605	V606	V607	V608	V609	V610	V611	V612	V613	V614	V615	V616	V617	V618	V619	V620	V621	V622	V623	V624	V625	V626	V627	V628	V629	V630	V631	V632	V633	V634	V635	V636	V637	V638	V639	V640	V641	V642	V643	V644	V645	V646	V647	V648	V649	V650	V651	V652	V653	V654	V655	V656	V657	V658	V659	V660	V661	V662	V663	V664	V665	V666	V667	V668	V669	V670	V671	V672	V673	V674	V675	V676	V677	V678	V679	V680	V681	V682	V683	V684	V685	V686	V687	V688	V689	V690	V691	V692	V693	V694	V695	V696	V697	V698	V699	V700	V701	V702	V703	V704	V705	V706	V707	V708	V709	V710	V711	V712	V713	V714	V715	V716	V717	V718	V719	V720	V721	V722	V723	V724	V725	V726	V727	V728	V729	V730	V731	V732	V733	V734	V735	V736	V737	V738	V739	V740	V741	V742	V743	V744	V745	V746	V747	V748	V749	V750	V751	V752	V753	V754	V755	V756	V757	V758	V759	V760	V761	V762	V763	V764	V765	V766	V767	V768	V769	V770	V771	V772	V773	V774	V775	V776	V777	V778	V779	V780	V781	V782	V783	V784	V785	V786	V787	V788	V789	V790	V791	V792	V793	V794	V795	V796	V797	V798	V799	V800	V801	V802	V803	V804	V805	V806	V807	V808	V809	V810	V811	V812	V813	V814	V815	V816	V817	V818	V819	V820	V821	V822	V823	V824	V825	V826	V827	V828	V829	V830	V831	V832	V833	V834	V835	V836	V837	V838	V839	V840	V841	V842	V843	V844	V845	V846	V847	V848	V849	V850	V851	V852	V853	V854	V855	V856	V857	V858	V859	V860	V861	V862	V863	V864	V865	V866	V867	V868	V869	V870	V871	V872	V873	V874	V875	V876	V877	V878	V879	V880	V881	V882	V883	V884	V885	V886	V887	V888	V889	V890	V891	V892	V893	V894	V895	V896	V897	V898	V899	V900	V901	V902	V903	V904	V905	V906	V907	V908	V909	V910	V911	V912	V913	V914	V915	V916	V917	V918	V919	V920	V921	V922	V923	V924	V925	V926	V927	V928	V929	V930	V931	V932	V933	V934	V935	V936	V937	V938	V939	V940	V941	V942	V943	V944	V945	V946	V947	V948	V949	V950	V951	V952	V953	V954	V955	V956	V957	V958	V959	V960	V961	V962	V963	V964	V965	V966	V967	V968	V969	V970	V971	V972	V973	V974	V975	V976	V977	V978	V979	V980	V981	V982	V983	V984	V985	V986	V987	V988	V989	V990	V991	V992	V993	V994	V995	V996	V997	V998	V999	V1000	V1001	V1002	V1003	V1004	V1005	V1006	V1007	V1008	V1009	V10010	V10011	V10012	V10013	V10014	V10015	V10016	V10017	V10018	V10019	V10020	V10021	V10022	V10023	V10024	V10025	V10026	V10027	V10028	V10029	V10030	V10031	V10032	V10033	V10034	V10035	V10036	V10037	V10038	V10039	V10040	V10041	V10042	V10043	V10044	V10045	V10046	V10047	V10048	V10049	V10050	V10051	V10052	V10053	V10054	V10055	V10056	V10057	V10058	V10059	V10060	V10061	V10062	V10063	V10064	V10065	V10066	V10067	V10068	V10069	V10070	V10071	V10072	V10073	V10074	V10075	V10076	V10077	V10078	V10079	V10080	V10081	V10082	V10083	V10084	V10085	V10086	V10087	V10088	V10089	V10090	V10091	V10092	V10093	V10094	V10095	V10096	V10097	V10098	V10099	V100100	V100101	V100102	V100103	V100104	V100105	V100106	V100107	V100108	V100109	V100110	V100111	V100112	V100113	V100114	V100115	V100116	V100117	V100118	V100119	V100120	V100121	V100122	V100123	V100124	V100125	V100126	V100127	V100128	V100129	V100130	V100131	V100132	V100133	V100134	V100135	V100136	V100137	V100138	V100139	V100140	V100141	V100142	V100143	V100144	V100145	V100146	V100147	V100148	V100149	V100150	V100151	V100152	V100153	V100154	V100155	V100156	V100157	V100158	V100159	V100160	V100161	V100162	V100163	V100164	V100165	V100166	V100167	V100168	V100169	V100170	V100171	V100172	V100173	V100174	V100175	V100176	V100177	V100178	V100179	V100180	V100181	V100182	V100183	V100184	V100185	V100186	V100187	V100188	V100189	V100190	V100191	V100192	V100193	V100194	V100195	V100196	V100197	V100198	V100199	V100200	V100201	V100202	V100203	V100204	V100205	V100206	V100207	V100208	V100209	V100210	V100211	V100212	V100213	V100214	V100215	V100216	V100217	V100218	V100219	V100220	V100221	V100222	V100223	V100224	V100225	V100226	V100227	V100228	V100229	V100230	V100231	V100232	V100233	V100234	V100235	V100236	V100237	V100238	V100239	V100240	V100241	V100242	V100243	V100244	V100245	V100246	V100247	V100248	V100249	V100250	V100251	V100252	V100253	V100254	V100255	V100256	V100257	V100258	V100259	V100260	V100261	V100262	V100263	V100264	V100265	V100266	V100267	V100268	V100269	V100270	V100271	V100272	V100273	V100274	V100275	V100276	V100277	V100278	V100279	V100280	V100281	V100282	V100283	V100284	V100285	V100286	V100287	V100288	V100289	V100290	V100291	V100292	V100293	V100294	V1

LAMPIRAN 6
HASIL PENGUMPULAN DATA KUESIONER
BAGIAN III

Pengumpulan Data Kuesioner Bagian III (Loyalitas)

No.	V1	V2	V3	V4	V5
1	3	3	3	1	3
2	3	3	4	2	4
3	4	3	2	1	2
4	4	3	3	1	3
5	3	3	3	2	2
6	3	3	3	2	3
7	3	3	3	2	3
8	3	3	3	2	3
9	4	3	3	2	3
10	3	3	3	2	3
11	3	3	3	2	3
12	3	3	4	1	4
13	3	3	3	1	3
14	3	3	3	2	4
15	3	3	3	2	2
16	3	3	3	2	2
17	3	3	3	2	3
18	3	3	3	2	3
19	3	3	3	2	3
20	4	4	4	1	4
21	3	3	3	2	3
22	4	3	3	2	3
23	3	3	4	2	3
24	4	3	3	2	3
25	4	3	3	2	4
26	4	4	3	2	3
27	3	3	3	2	3
28	3	4	3	2	3
29	3	4	3	2	3
30	3	4	3	2	4
31	4	4	4	2	4
32	4	3	4	2	3
33	4	3	4	2	3
34	4	4	4	2	3
35	4	3	3	2	4
36	3	3	3	2	3
37	4	3	3	2	3
38	3	4	4	2	3
39	3	3	3	2	3
40	3	4	4	2	3
41	4	3	4	2	3
42	3	4	3	2	3
43	4	4	3	2	3
44	4	3	3	2	3
45	3	4	4	2	3
46	3	4	3	2	3
47	4	4	3	2	3
48	3	3	3	2	4
49	3	3	3	2	4
50	4	4	3	2	4
51	4	4	3	2	3
52	3	4	4	2	3

Pengumpulan Data Kuesioner Bagian III (Loyalitas)

No.	V1	V2	V3	V4	V5
53	4	4	3	1	4
54	4	4	4	2	3
55	4	3	3	2	4
56	3	3	3	2	3
57	3	3	3	2	4
58	3	3	4	2	4
59	3	4	4	2	4
60	4	4	3	2	4
61	3	4	3	2	4
62	3	3	3	2	4
63	4	3	3	1	3
64	4	3	3	2	3
65	3	4	3	1	3
66	3	4	3	1	3
67	4	4	3	2	3
68	4	4	3	2	3
69	4	4	4	2	3
70	4	4	3	2	2
71	3	4	4	2	4
72	4	4	3	2	4
73	4	4	4	1	3
74	4	3	3	2	3
75	4	4	3	2	3
76	4	4	3	2	3
77	4	4	4	2	3
78	4	4	3	2	3
79	4	3	3	2	3
80	4	3	4	2	4
81	4	3	3	2	3
82	4	3	4	2	3
83	3	3	3	2	3
84	3	4	4	2	3
85	4	4	3	2	3
86	3	4	3	2	4
87	3	3	4	2	3
88	4	3	3	2	4
89	4	4	4	2	4
90	3	3	4	2	4
91	3	3	3	2	3
92	4	3	3	2	3
93	4	3	3	2	3
94	3	3	3	2	3
95	3	3	3	2	3
96	3	4	3	2	3
97	3	3	4	2	3
98	4	3	3	2	3
99	3	4	3	2	3
100	3	4	3	2	4
101	4	3	3	2	3
102	3	4	3	2	4
103	4	3	4	2	3
104	4	3	3	2	3
105	4	3	3	2	4

LAMPIRAN 7

TABEL *CHI SQUARE*

LAMPIRAN 8

TABEL NILAI R *PRODUCT MOMENT*

LAMPIRAN 9

TABEL NILAI Z

LAMPIRAN 10

Output Validitas Dan Reliabilitas (Harapan Nasabah)

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P
H A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	VAR00001	3.5714	.4972	105.0
2.	VAR00002	3.7048	.4583	105.0
3.	VAR00003	3.6857	.4665	105.0
4.	VAR00004	3.5333	.5013	105.0
5.	VAR00005	3.5143	.5210	105.0
6.	VAR00006	3.3619	.5024	105.0
7.	VAR00007	3.5333	.5013	105.0
8.	VAR00008	3.4762	.5018	105.0
9.	VAR00009	3.6286	.4855	105.0
10.	VAR00010	3.5524	.4996	105.0
11.	VAR00011	3.5333	.5201	105.0
12.	VAR00012	3.5333	.5013	105.0
13.	VAR00013	3.6286	.4855	105.0
14.	VAR00014	3.6762	.4702	105.0
15.	VAR00015	3.5810	.4958	105.0
16.	VAR00016	3.5714	.4972	105.0
17.	VAR00017	3.4952	.5393	105.0
18.	VAR00018	3.5238	.5018	105.0
19.	VAR00019	3.5905	.5132	105.0
20.	VAR00020	3.6190	.4880	105.0
21.	VAR00021	3.5524	.4996	105.0
22.	VAR00022	3.6762	.4702	105.0
23.	VAR00023	3.6476	.4800	105.0
24.	VAR00024	3.6381	.4829	105.0
25.	VAR00025	3.6952	.4625	105.0
26.	VAR00026	3.5810	.4958	105.0
27.	VAR00027	3.6476	.4800	105.0
28.	VAR00028	3.6762	.4702	105.0
29.	VAR00029	3.6381	.4829	105.0
30.	VAR00030	3.6286	.5417	105.0
31.	VAR00031	3.6667	.4737	105.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	111.3619	47.9062	6.9214	31

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P
H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR00001	107.7905	45.9749	.2497	.8702
VAR00002	107.6571	46.3429	.2169	.8706
VAR00003	107.6762	46.4518	.1945	.8712
VAR00004	107.8286	45.6626	.2941	.8691
VAR00005	107.8476	45.9189	.2430	.8705
VAR00006	108.0000	46.0192	.2398	.8704
VAR00007	107.8286	45.7203	.2854	.8693
VAR00008	107.8857	44.9868	.3963	.8666
VAR00009	107.7333	45.6013	.3156	.8685
VAR00010	107.8095	45.1172	.3783	.8671
VAR00011	107.8286	44.3357	.4764	.8646
VAR00012	107.8286	44.6434	.4496	.8653
VAR00013	107.7333	45.0436	.4031	.8665
VAR00014	107.6857	45.0060	.4247	.8660
VAR00015	107.7810	44.0958	.5414	.8631
VAR00016	107.7905	44.3788	.4951	.8642
VAR00017	107.8667	43.9628	.5107	.8637
VAR00018	107.8381	44.0793	.5365	.8632
VAR00019	107.7714	43.9088	.5490	.8628
VAR00020	107.7429	44.5390	.4804	.8646
VAR00021	107.8095	44.1749	.5242	.8635
VAR00022	107.6857	44.8137	.4561	.8653
VAR00023	107.7143	45.1099	.3980	.8666
VAR00024	107.7238	44.7211	.4571	.8652
VAR00025	107.6667	45.2051	.3999	.8666
VAR00026	107.7810	44.8842	.4179	.8661
VAR00027	107.7143	45.1676	.3888	.8668
VAR00028	107.6857	44.7560	.4656	.8651
VAR00029	107.7238	45.1249	.3928	.8667
VAR00030	107.7333	45.0244	.3561	.8677
VAR00031	107.6952	46.0601	.2523	.8699

Reliability Coefficients

N of Cases = 105.0

N of Items = 31

Alpha = .8705

LAMPIRAN 11

Output Validitas Dan Reliabilitas (Persepsi Nasabah)

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P
H A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	VAR00001	3.3524	.4800	105.0
2.	VAR00002	3.2571	.6655	105.0
3.	VAR00003	3.4000	.5981	105.0
4.	VAR00004	3.5143	.5022	105.0
5.	VAR00005	3.5619	.5175	105.0
6.	VAR00006	3.4190	.4958	105.0
7.	VAR00007	3.4667	.5013	105.0
8.	VAR00008	3.5333	.5013	105.0
9.	VAR00009	3.5238	.5206	105.0
10.	VAR00010	3.6095	.4902	105.0
11.	VAR00011	3.4857	.5022	105.0
12.	VAR00012	3.1810	.6010	105.0
13.	VAR00013	3.5810	.4958	105.0
14.	VAR00014	3.4476	.5367	105.0
15.	VAR00015	3.3524	.6352	105.0
16.	VAR00016	3.4667	.5013	105.0
17.	VAR00017	3.6190	.4880	105.0
18.	VAR00018	3.4571	.5005	105.0
19.	VAR00019	3.6286	.4855	105.0
20.	VAR00020	3.4190	.4958	105.0
21.	VAR00021	3.3905	.4902	105.0
22.	VAR00022	3.7333	.4443	105.0
23.	VAR00023	3.6000	.4922	105.0
24.	VAR00024	3.6476	.4800	105.0
25.	VAR00025	3.6000	.4922	105.0
26.	VAR00026	3.5333	.5013	105.0
27.	VAR00027	3.5048	.5024	105.0
28.	VAR00028	3.5333	.5013	105.0
29.	VAR00029	3.3905	.4902	105.0
30.	VAR00030	3.6000	.4922	105.0
31.	VAR00031	3.5238	.5563	105.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	108.3333	34.5705	5.8797	31

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P
H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR00001	104.9810	32.4419	.3471	.7777
VAR00002	105.0762	31.4364	.3606	.7765
VAR00003	104.9333	31.5244	.4003	.7744
VAR00004	104.8190	32.3227	.3495	.7775
VAR00005	104.7714	32.4857	.3080	.7793
VAR00006	104.9143	33.2137	.1944	.7842
VAR00007	104.8667	32.8474	.2561	.7815
VAR00008	104.8000	32.8731	.2516	.7817
VAR00009	104.8095	32.5018	.3028	.7795
VAR00010	104.7238	33.1249	.2136	.7833
VAR00011	104.8476	31.8612	.4334	.7737
VAR00012	105.1524	31.4381	.4112	.7738
VAR00013	104.7524	32.9573	.2402	.7822
VAR00014	104.8857	31.9099	.3912	.7753
VAR00015	104.9810	30.8266	.4736	.7701
VAR00016	104.8667	33.1167	.2084	.7836
VAR00017	104.7143	33.1868	.2038	.7837
VAR00018	104.8762	32.5518	.3096	.7792
VAR00019	104.7048	33.1908	.2045	.7837
VAR00020	104.9143	32.7137	.2841	.7803
VAR00021	104.9429	32.6505	.2998	.7797
VAR00022	104.6000	33.3577	.1978	.7837
VAR00023	104.7333	32.9667	.2409	.7822
VAR00024	104.6857	33.1984	.2064	.7836
VAR00025	104.7333	32.9667	.2409	.7822
VAR00026	104.8000	32.8538	.2550	.7816
VAR00027	104.8286	33.0088	.2268	.7828
VAR00028	104.8000	33.0269	.2243	.7829
VAR00029	104.9429	32.9775	.2403	.7822
VAR00030	104.7333	32.4090	.3424	.7778
VAR00031	104.8095	32.8864	.2154	.7837

Reliability Coefficients

N of Cases = 105.0

N of Items = 31

Alpha = .7858

LAMPIRAN 12

Output Analisis Faktor

Factor Analysis

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.544
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	df
	Sig.

Communalities

	Initial
VAR00001	1.000
VAR00002	1.000
VAR00003	1.000
VAR00004	1.000
VAR00005	1.000
VAR00006	1.000
VAR00007	1.000
VAR00008	1.000
VAR00009	1.000
VAR00010	1.000
VAR00011	1.000
VAR00012	1.000
VAR00013	1.000
VAR00014	1.000
VAR00015	1.000
VAR00016	1.000
VAR00017	1.000
VAR00018	1.000
VAR00019	1.000
VAR00020	1.000
VAR00021	1.000
VAR00022	1.000
VAR00023	1.000
VAR00024	1.000
VAR00025	1.000
VAR00026	1.000
VAR00027	1.000
VAR00028	1.000
VAR00029	1.000
VAR00030	1.000
VAR00031	1.000

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4.319	13.932	13.932	2.522	8.135	8.135
2	2.226	7.180	21.112	2.439	7.866	16.001
3	1.890	6.097	27.209	2.391	7.713	23.715
4	1.867	6.024	33.233	2.326	7.504	31.219
5	1.637	5.280	38.512	2.261	7.294	38.512
6	1.589	5.126	43.639			
7	1.448	4.672	48.310			
8	1.293	4.172	52.483			
9	1.204	3.884	56.366			
10	1.168	3.768	60.135			
11	1.136	3.664	63.798			
12	1.065	3.435	67.234			
13	1.017	3.282	70.516			
14	.945	3.047	73.563			
15	.921	2.972	76.535			
16	.790	2.548	79.082			
17	.751	2.422	81.504			
18	.724	2.335	83.839			
19	.619	1.997	85.836			
20	.594	1.917	87.754			
21	.575	1.855	89.609			
22	.511	1.647	91.256			
23	.449	1.447	92.702			
24	.403	1.300	94.003			
25	.370	1.194	95.196			
26	.327	1.055	96.251			
27	.289	.934	97.185			
28	.266	.858	98.043			
29	.230	.741	98.784			
30	.204	.658	99.442			
31	.173	.558	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

a. 5 components extracted.

Rotated Component Matrix^a

	Component				
	1	2	3	4	5
VAR00010	.753				
VAR00026	.738				
VAR00002	.460	.388			
VAR00007	.361			.211	
VAR00004	.312		.261		
VAR00014		.653	.260		
VAR00003		.638			
VAR00020		.511	.358		
VAR00016		.431			.284
VAR00027	-.371	.421		.356	
VAR00006			.579		
VAR00018		.204	.572		
VAR00008	-.234		.475	.322	
VAR00011	.327	.289	.460		
VAR00015	.213	.274	.421	.204	
VAR00031			.363		.247
VAR00029	-.275	.260	.342	.231	
VAR00017			-.216	.635	
VAR00001				.609	
VAR00024		.319		.482	-.211
VAR00028			.299	.461	-.348
VAR00021		.299		.439	
VAR00030	.268		.296	.385	.229
VAR00013		-.230	.335	.340	
VAR00019					.622
VAR00009					.527
VAR00022		-.250	.297		.523
VAR00005					.504
VAR00012	.470	.211			.485
VAR00025				.347	.380
VAR00023	-.298		.286		.374

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 30 iterations.

Component Transformation Matrix

Component	1	2	3	4	5
1	.386	.499	.505	.434	.397
2	-.904	.235	.152	.068	.315
3	.001	-.509	-.385	.637	.432
4	.127	-.389	.279	-.581	.646
5	-.131	-.533	.704	.252	-.373

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Component Score Coefficient Matrix

	Component				
	1	2	3	4	5
VAR00001	.038	-.047	-.024	.271	.003
VAR00002	.171	.149	-.028	-.046	.014
VAR00003	-.012	.276	-.078	.019	.031
VAR00004	.102	.025	.074	.017	.020
VAR00005	.020	.048	-.034	-.040	.227
VAR00006	-.040	-.083	.292	-.049	-.028
VAR00007	.132	.055	-.004	.070	-.073
VAR00008	-.140	-.084	.229	.140	-.032
VAR00009	.030	.043	-.031	-.053	.239
VAR00010	.316	-.049	-.073	.024	-.008
VAR00011	.098	.069	.174	-.007	-.082
VAR00012	.177	.052	-.067	-.056	.212
VAR00013	.012	-.184	.152	.147	.046
VAR00014	.021	.279	.049	-.093	-.040
VAR00015	.044	.053	.142	.035	.010
VAR00016	-.014	.204	-.157	-.012	.127
VAR00017	.028	-.054	-.152	.306	.039
VAR00018	.033	.037	.254	-.122	-.028
VAR00019	-.057	-.016	-.087	.022	.302
VAR00020	-.029	.213	.130	-.103	-.075
VAR00021	-.023	.107	-.085	.183	.011
VAR00022	-.027	-.178	.129	-.017	.242
VAR00023	-.157	.042	.102	-.008	.151
VAR00024	-.015	.130	-.069	.222	-.146
VAR00025	-.061	-.083	.011	.146	.160
VAR00026	.304	-.064	.009	-.005	-.025
VAR00027	-.191	.177	-.056	.146	.042
VAR00028	.013	-.014	.136	.216	-.230
VAR00029	-.154	.078	.143	.086	-.051
VAR00030	.080	-.158	.109	.154	.066
VAR00031	.034	-.025	.155	-.119	.095

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Component Score Covariance Matrix

Component	1	2	3	4	5
1	1.000	.000	.000	.000	.000
2	.000	1.000	.000	.000	.000
3	.000	.000	1.000	.000	.000
4	.000	.000	.000	1.000	.000
5	.000	.000	.000	.000	1.000

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

LAMPIRAN 13

Output Uji Regresi Linear Berganda

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VL	3.2971	.23058	105
VT	3.4619	.33032	105
VR	3.4476	.53675	105
VE	3.4571	.39900	105
VA	3.5238	.32965	105
VP	3.6286	.48550	105

Correlations

	VL	VT	VR	VE	VA	VP
Pearson Correlation	VL	1.000	-.027	.236	.056	.134
	VT	-.027	1.000	.273	.060	.259
	VR	.236	.273	1.000	.090	.238
	VE	.056	.060	.090	1.000	.050
	VA	.134	.259	.238	.050	1.000
	VP	.257	.001	.091	.041	.106
Sig. (1-tailed)	VL	.	.393	.008	.285	.087
	VT	.393	.	.002	.270	.004
	VR	.008	.002	.	.179	.007
	VE	.285	.270	.179	.	.305
	VA	.087	.004	.007	.305	.
	VP	.004	.497	.179	.339	.141
N	VL	105	105	105	105	105
	VT	105	105	105	105	105
	VR	105	105	105	105	105
	VE	105	105	105	105	105
	VA	105	105	105	105	105
	VP	105	105	105	105	105

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	VP, VT ^a , VE, VA, VR	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: VL

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.356 ^a	.127	.082	.22087	.127	2.869	5	99	.018	1.715

a. Predictors: (Constant), VP, VT, VE, VA, VR

b. Dependent Variable: VL

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.700	5	.140	2.869	.018 ^a
	Residual	4.829	99	.049		
	Total	5.529	104			

a. Predictors: (Constant), VP, VT, VE, VA, VR

b. Dependent Variable: VL

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	2.580	.363		7.113	.000
	VT	-.078	.070	-.111	-1.114	.268
	VR	.096	.043	.223	2.235	.028
	VE	.017	.055	.029	.309	.758
	VA	.059	.069	.084	.846	.400
	VP	.108	.045	.226	2.389	.019

a. Dependent Variable: VL

Casewise Diagnostics^{a,b}

Case Number	Std. Residual	VL
20	3.042	4.000

a. Dependent Variable: VL

b. When values are missing, the substituted mean has been used in the statistical computation.

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3.0967	3.4546	3.2971	.08203	105
Std. Predicted Value	-2.444	1.920	.000	1.000	105
Standard Error of Predicted Value	.03464	.07570	.05211	.00854	105
Adjusted Predicted Value	3.0849	3.4755	3.2976	.08320	105
Residual	-.4699	.6719	.0000	.21549	105
Std. Residual	-2.128	3.042	.000	.976	105
Stud. Residual	-2.215	3.134	-.001	1.004	105
Deleted Residual	-.5092	.7133	-.0005	.22824	105
Stud. Deleted Residual	-2.260	3.286	.000	1.016	105
Mahal. Distance	1.568	11.228	4.952	1.960	105
Cook's Distance	.000	.101	.010	.016	105
Centered Leverage Value	.015	.108	.048	.019	105

a. Dependent Variable: VL