

**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	Keramaahn 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	Ketanggapan 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 o 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 menganjurkan 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 Persepsi	Persepsi			
		STPu	TPu	Pu	SPu
1	Bangunan bagus dan menarik				
2	Area parkir luas				
3	Letak Pegadaian yang sudah dipikirkan masalah				
4	Penerimaan pegawai yang ramah dan bersih				
5	Kesejukan di dalam ruangan (ber-AC)				
6	Penerangan yang baik di dalam ruangan Pegadaian				
7	Kebersihan ruangan Pegadaian				
8	Ketersediaan jumlah kursi yang memadai untuk menunggu transaksi				
9	Ketersediaan jumlah counter yang memadai untuk melayani transaksi				
10	Pakaian seragam yang digunakan oleh setiap pegawai Pegadaian				
11	Teller yang melayani memuaskan pegawai tetap bukan dalam masa pelatihan				
12	Kecepatan pelayanan pegawai dalam melayani transaksi				
13	Kelengkapan kasir dalam transaksi keuangan				
14	Kecepatan dalam melakukan nilai barang yang dipinjamkan				
15	Nilai bunga pinjaman yang berlaku				
16	Prosedur pelayanan cepat				
17	Pegawai mampu secara tepat menanggapi pertanyaan dari nasabah				
18	Pegawai mampu secara tepat untuk menanggapi keluhan nasabah				
19	Ketanggapan pegawai dalam melayani transaksi				
20	Kemampuan pegawai memberikan informasi atau menjelaskan				
21	Pegawai bersikap etah dan luah sehingga mampu menjawab pertanyaan dari nasabah				
22	Keramahan pegawai dalam melayani konsumen				
23	Kesopanan pegawai dalam melayani setiap transaksi				
24	Jaminan bahwa barang yang dipinjamkan tidak akan hilang				
25	Jaminan barang yang dipinjamkan tidak akan rusak				
26	Pihak Pegadaian memberikan rasa aman kepada nasabah ketika bertransaksi				
27	Terdapat petugas keamanan di area Pegadaian				
28	Kemudahan tempat parkir kendaraan				
29	Ketanggapan pihak Pegadaian dalam menangani kritik dan saran dari konsumen				
30	Selalu memb erikan perhatian kepada nasabah				
31	Variasi barang yang bisa dipinjamkan				

**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	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	
2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	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	4	3	4	
5	3	3	3	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	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	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
7	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	
8	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	
9	3	2	4	4	3	3	3	5	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
10	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	
11	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	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	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
13	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	
14	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
15	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
16	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
17	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	
18	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	
19	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
20	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	
21	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	
22	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	
23	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	
24	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	
25	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	
26	2	2	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
27	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	
28	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	
29	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	
30	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
31	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
32	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	3	4	
33	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
34	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	
35	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	
36	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	
37	2	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	
38	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
39	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	
40	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	
41	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
42	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
43	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
44	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
45	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
46	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
47	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	
48	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3		
49	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	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	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	



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	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	
2	5	2	2	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	2	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	
3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	
4	5	2	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	
5	5	2	2	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	
6	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	2	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	2
7	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
8	5	2	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	2	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	
9	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	2	4	2	5	5	5	5	4	5	5	4	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	4	5	4	5	5	4	4	
11	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	
12	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	2	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	
13	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	
14	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	
15	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	2	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	
17	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	
18	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4
19	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	
20	5	2	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	
21	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	
22	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	
23	4	2	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	
24	5	2	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	
25	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	
26	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	
27	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	2	4	5	2	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	
29	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	
30	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4
31	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	
32	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
33	4	4	5	2	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	
34	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
35	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	
36	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	
37	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	2	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4
38	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	
39	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
40	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4
41	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5
42	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
43	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
44	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4
45	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
46	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
47	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
49	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4
50	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5





**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  
\*\*\*\*\*

—

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		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

—

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

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  
\*\*\*\*\*

—

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		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

—

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

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	812.807
	df	465
	Sig.	.000

### 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<sup>a</sup>**

a. 5 components extracted.



**Rotated Component Matrix<sup>a</sup>**

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

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	VP, VT <sup>a</sup> , VE, VA, VR	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: VL

Model Summary<sup>†</sup>

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 <sup>a</sup>	.127	.082	.22087	.127	2.869	5	99	.018	1.715

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

b. Dependent Variable: VL

ANOVA<sup>b</sup>

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

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

b. Dependent Variable: VL

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
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<sup>a,b</sup>

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<sup>a</sup>**

	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