

**LAMPIRAN 1: KUESIONER PENELITIAN DI BSI CABANG BULELENG****KUESIONER PENELITIAN  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
FAKULTAS EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Kepada Yth.

Bapak/Ibu, Saudara/i Nasabah

BSI Cabang Buleleng

Hal : Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha pada program Studi Manajemen, saya mengadakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kepercayaan Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Cicil Emas pada Bank Syariah Indonesia”**.

Melalui surat ini, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/i untuk berkenan berpartisipasi dalam penelitian ini dengan mengisi kuesioner terlampir. Data yang saya kumpulkan adalah murni untuk tujuan penelitian dan diperlakukan secara konfidensial. Atas perhatian dan kesediaan bapak/ibu mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih.

Singaraja, 22 Desember 2021

Peneliti

Firman Hidayat  
NIM. 1817041073

### A. Identitas Responden

Responden diharap menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut dengan mengisi bagian yang kosong atau memberi tanda (✓) pada jawaban yang tersedia.

1. Nama nasabah : .....
2. Usia : .....tahun
3. Pendidikan terakhir : .....
4. Pekerjaan : .....
5. Jenis Kelamin :
  - Laki-laki       Perempuan
6. Merupakan nasabah cicil emas di BSI Cabang Buleleng :
  - Ya       Tidak

### B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Silakan Anda pilih jawaban yang menurut Anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda centang (✓) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan

1. SS : Sangat Setuju
2. S : Setuju
3. R : Ragu-Ragu
4. TS : Tidak Setuju
5. STS : Sangat Tidak Setuju

### C. Daftar Pernyataan

#### D. Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
	Kepuasan Nasabah	5	4	3	2	1
<b>Kesesuaian Fasilitas</b>						
1	Fasilitas yang dimiliki BSI Cabang Buleleng sesuai dengan harapan saya.					
<b>Kesesuaian Pelayanan yang Diharapkan</b>						
2	Layanan cicil emas yang diberikan BSI Cabang Buleleng sesuai dengan yang saya harapkan.					
<b>Kesesuaian Kelengkapan yang Diharapkan</b>						

3	Kelengkapan dokumen jasa cicil emas di BSI Cabang Buleleng sesuai dengan harapan saya.					
<b>Fasilitas Memadai</b>						
4	BSI Cabang Buleleng memiliki berbagai fasilitas fisik yang cukup memadai.					
<b>Pelayanan yang Memuaskan</b>						
5	BSI Cabang Buleleng memberikan pelayanan jasa cicil emas yang memuaskan.					
<b>Berminat Menggunakan Kembali</b>						
6	Saya berminat menggunakan kembali jasa cicil emas pada BSI Cabang Buleleng karena telah memberikan pelayanan yang memuaskan selama transaksi.					
<b>Merekomendasikan ke Teman atau Keluarga</b>						
7	Saya menyarankan kepada teman, kerabat, maupun saudara untuk menjadi nasabah cicil emas pada BSI Cabang Buleleng.					
<b>Mengatakan Hal-Hal Positif</b>						
8	Saya memberikan informasi yang benar kepada teman maupun keluarga terkait jasa cicil emas yang diberikan pada BSI Cabang Buleleng.					

#### E. Kepercayaan Merek

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
		5	4	3	2	1
<b>Kepuasan</b>						
9	Menurut saya BSI Cabang Buleleng mampu memberikan pelayanan jasa cicil emas yang memuaskan.					
10	Menurut saya kinerja layanan yang diberikan BSI Cabang Buleleng sesuai dengan yang diharapkan.					
<b>Nilai</b>						
11	BSI Cabang Buleleng memberikan manfaat terhadap produk cicil emas yang diberikan kepada nasabah.					
<b>Keamanan</b>						
12	BSI Cabang Buleleng menjamin keamanan produk cicil emas yang diberikan kepada nasabah.					
<b>Kepercayaan</b>						

13	Saya percaya produk cicil emas BSI Cabang Buleleng tidak mengecewakan nasabah.					
----	--	--	--	--	--	--

#### F. Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
	Kualitas Pelayanan	5	4	3	2	1
<b>Peralatan Modern</b>						
14	BSI Cabang Buleleng menggunakan peralatan yang canggih.					
<b>Bersih dan Nyaman</b>						
15	BSI Cabang Buleleng memiliki ruangan yang bersih sehingga saya merasakan pelayanan yang nyaman saat transaksi.					
<b>Penampilan yang Rapi</b>						
16	Staf BSI Cabang Buleleng berpenampilan rapi dalam melayani nasabah.					
<b>Ketepatan Pelayanan</b>						
17	Pelayanan yang diberikan BSI Cabang Buleleng sangat tepat sehingga menjamin kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi.					
<b>Kemudahan Data Pelanggan</b>						
18	BSI Cabang Buleleng mampu memberikan kemudahan data nasabah maupun segala informasi yang diberikan melalui aplikasi BSI Mobile.					
<b>Pelayanan yang Cepat dan Tanggap</b>						
19	BSI Cabang Buleleng memberikan pelayanan yang cepat dalam mengatasi masalah maupun keluhan nasabah.					
<b>Kesediaan Membantu Pelanggan</b>						
20	Staf BSI Cabang Buleleng sangat membantu dalam melayani nasabah pada saat bertransaksi.					
<b>Keramahan dan Kesopanan</b>						
21	Staf BSI Cabang Buleleng memberikan pelayanan yang sopan kepada nasabah.					
<b>Kemampuan Mengatasi Persoalan</b>						
22	BSI Cabang Buleleng mampu mengatasi persoalan nasabah pada saat nasabah mengalami kesalahan dalam bertransaksi.					
<b>Memahami Kebutuhan Pelanggan</b>						

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
	Kualitas Pelayanan	5	4	3	2	1
23	BSI Cabang Buleleng mampu memahami kebutuhan produk emas yang diperlukan oleh nasabah.					
<b>Melakukan Hubungan Komunikasi</b>						
24	Staf BSI Cabang Buleleng memiliki hubungan komunikasi yang baik kepada nasabah.					
<b>Memiliki Kepedulian</b>						
25	BSI Cabang Buleleng selalu memberikan kepedulian kepada nasabahnya pada saat hari raya.					



**LAMPIRAN 2: HASIL DATA KUESIONER SAMPEL KECIL (DATA ORDINAL)**

NO.	KEPERCAYAAN MEREK (X1)					TOTAL X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1	5	5	5	5	3	23
2	5	5	5	5	5	25
3	5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	5	25
6	5	5	5	5	5	25
7	5	5	5	5	5	25
8	5	5	5	5	5	25
9	5	5	5	5	5	25
10	5	5	5	5	5	25
11	5	5	5	5	5	25
12	5	5	5	5	5	25
13	5	5	5	5	5	25
14	5	5	5	5	5	25
15	5	5	5	5	5	25
16	4	4	4	4	4	20
17	5	4	3	3	3	18
18	5	5	5	5	5	25
19	4	4	3	4	4	19
20	5	5	5	5	5	25
21	4	5	4	5	5	23
22	4	4	4	4	4	20
23	4	4	4	4	4	20
24	4	4	4	4	4	20
25	5	4	5	5	4	23
26	4	4	3	5	4	20
27	5	4	4	5	4	22
28	5	5	4	3	3	20
29	5	5	5	5	5	25
30	5	5	5	5	5	25

NO.	KUALITAS PELAYANAN (X2)												TOTAL X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
8	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	55
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
11	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	57
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
14	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
16	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	50
17	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	46
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
19	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	47
20	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
21	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	53

22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
23	3	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	4	50
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
25	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	49
26	4	5	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	47
27	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	53
28	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	49
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
30	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	54





NO.	KEPUASAN NASABAH (Y)								TOTAL Y
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	40
2	5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
6	5	5	5	5	5	5	5	5	40
7	5	5	5	5	5	5	5	5	40
8	5	5	5	5	5	5	5	5	40
9	5	5	5	5	5	5	5	5	40
10	5	5	5	5	5	5	5	5	40
11	5	5	5	5	5	5	5	5	40
12	5	5	5	5	5	5	5	5	40
13	5	5	5	5	5	5	5	5	40
14	5	5	5	5	5	5	5	5	40
15	5	5	5	5	5	5	5	5	40
16	5	4	5	4	4	4	4	5	35
17	5	4	5	5	4	5	4	4	36
18	5	5	4	5	5	5	5	5	39
19	4	4	4	4	4	2	3	4	29
20	5	5	5	5	5	5	5	5	40
21	5	5	4	5	4	4	4	5	36
22	4	4	4	4	4	4	4	4	32
23	4	4	4	3	4	3	3	3	28
24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
26	5	5	4	4	5	3	4	5	35
27	5	5	5	4	5	4	4	5	37
28	4	4	3	4	5	5	4	5	34
29	5	5	5	5	5	5	5	5	40
30	5	4	4	5	4	5	4	4	35

**LAMPIRAN 3 : HASIL OUTPUT PERHITUNGAN SPSS 26.0 FOR WINDOWS, UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS SAMPEL KECIL**

**HASIL UJI RELIABILITAS KEPERCAYAAN MEREK**

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,882	,888	5

**HASIL UJI RELIABILITAS KUALITAS PELAYANAN**

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,949	,951	12

**HASIL UJI RELIABILITAS KEPUASAN NASABAH**

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,936	,944	8

### HASIL UJI VALIDITAS KEPERCAYAAN MEREK

Correlations							
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Kepercayaan Merek
X1.1	Pearson Correlation	1	,671**	,704**	,390*	,322	,709**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,033	,083	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	,671**	1	,774**	,534**	,630**	,848**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,002	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	,704**	,774**	1	,690**	,666**	,923**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	,390*	,534**	,690**	1	,747**	,832**
	Sig. (2-tailed)	,033	,002	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	,322	,630**	,666**	,747**	1	,841**
	Sig. (2-tailed)	,083	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30
Kepercayaan Merek	Pearson Correlation	,699**	,848**	,923**	,832**	,841**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							



	Sig. (2-tailed)	,104	,124	,001	,000		,000	,006	,000	,000	,001	,008	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.6	Pearson Correlation	,564**	,595**	,653**	,768**	,826**	1	,492**	,682**	,720**	,765**	,731**	,814**	,894**
	Sig. (2-tailed)	,001	,001	,000	,000	,000		,006	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.7	Pearson Correlation	,492**	,398*	,560**	,750**	,492**	,492**	1	,733**	,732**	,578**	,435*	,440*	,731**
	Sig. (2-tailed)	,006	,030	,001	,000	,006	,006		,000	,000	,001	,016	,015	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.8	Pearson Correlation	,447*	,456*	,762**	,709**	,682**	,682**	,733**	1	,709**	,664**	,499**	,505**	,811**
	Sig. (2-tailed)	,013	,011	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,005	,004	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.9	Pearson Correlation	,623**	,389*	,611**	,824**	,623**	,720**	,732**	,709**	1	,840**	,598**	,516**	,849**
	Sig. (2-tailed)	,000	,034	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,004	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.10	Pearson Correlation	,669**	,578**	,566**	,772**	,573**	,765**	,578**	,664**	,840**	1	,701**	,706**	,869**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,001	,000	,001	,000	,001	,000	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.11	Pearson Correlation	,731**	,734**	,542**	,725**	,476**	,731**	,435*	,499**	,598**	,701**	1	,676**	,804**

	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,002	,000	,008	,000	,016	,005	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.1 2	Pearson Correlation	,594**	,699**	,579**	,649**	,704**	,814**	,440*	,505**	,516**	,706**	,676**	1	,816**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,001	,000	,000	,000	,015	,004	,004	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kuali tas Pela yana n	Pearson Correlation	,739**	,707**	,790**	,916**	,749**	,894**	,731**	,811**	,849**	,869**	,804**	,816**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



Y7	Pearson Correlation	,701**	,800**	,677**	,836**	,800**	,846**	1	,765**	,959**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y8	Pearson Correlation	,716**	,795**	,484**	,646**	,795**	,559**	,765**	1	,835**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,007	,000	,000	,001	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kepu asan	Pearson Correlation	,848**	,860**	,749**	,876**	,820**	,823**	,959**	,835**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
Nasa bah	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).										



## LAMPIRAN 4 : GAMBARAN UMUM RESPONDEN

### HASIL DATA GAMBARAN UMUM RESPONDEN

Responden	Jenis Kelamin	Usia	Alamat	Pekerjaan
1	Perempuan	21 - 30 Tahun	Sarjana	Wirausaha
2	Perempuan	41 - 50 Tahun	SD	Wirausaha
3	Perempuan	21 - 30 Tahun	Sarjana	Wirausaha
4	Laki - Laki	21 - 30 Tahun	Diploma	Karyawan Swasta
5	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA	Karyawan Swasta
6	Laki - Laki	21 - 30 Tahun	Sarjana	Karyawan Swasta
7	Laki - Laki	21 - 30 Tahun	Sarjana	Karyawan Swasta
8	Perempuan	21 - 30 Tahun	Sarjana	Wirausaha
9	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMP	Wirausaha
10	Laki - Laki	41 - 50 Tahun	Sarjana	Pegawai Negeri Sipil
11	Perempuan	41 - 50 Tahun	Sarjana	Pegawai Negeri Sipil
12	Perempuan	51 - 60 Tahun	Sarjana	Pegawai Negeri Sipil
13	Laki - Laki	21 - 30 Tahun	Sarjana	Karyawan Swasta
14	Laki - Laki	31 - 40 Tahun	Sarjana	Karyawan Swasta
15	Perempuan	31 - 40 Tahun	Sarjana	Pegawai Negeri Sipil
16	Perempuan	21 - 30 Tahun	Megister	Karyawan Swasta
17	Perempuan	21 - 30 Tahun	Sarjana	Karyawan Swasta
18	Laki - Laki	31 - 40 Tahun	Sarjana	Karyawan Swasta
19	Perempuan	31 - 40 Tahun	Sarjana	Wirausaha
20	Laki - Laki	21 - 30 Tahun	SMA	Wirausaha
21	Laki - Laki	21 - 30 Tahun	SMA	Wirausaha
22	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA	Wirausaha
23	Perempuan	21 - 30 Tahun	Sarjana	Wirausaha
24	Laki - Laki	21 - 30 Tahun	Diploma	Wirausaha
25	Laki - Laki	21 - 30 Tahun	Sarjana	Karyawan Swasta
26	Perempuan	17 - 20 Tahun	SMA	Wirausaha
27	Perempuan	17 - 20 Tahun	SMA	Pegawai Negeri Sipil
28	Perempuan	17 - 20 Tahun	SMA	Wirausaha
29	Laki - Laki	21 - 30 Tahun	SMA	Wirausaha
30	Perempuan	17 - 20 Tahun	SMA	Wirausaha
31	Laki - Laki	17 - 20 Tahun	SMA	Wirausaha
32	Perempuan	17 - 20 Tahun	SMA	Wirausaha
33	Laki - Laki	17 - 20 Tahun	Sarjana	Wirausaha
34	Laki - Laki	21 - 30 Tahun	SMA	Karyawan Swasta
35	Laki - Laki	31 - 40 Tahun	Sarjana	Wirausaha

36	Perempuan	21 - 30 Tahun	Sarjana	Wirausaha
37	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA	Wirausaha
38	Perempuan	31 - 40 Tahun	Sarjana	Wirausaha
39	Perempuan	17 - 20 Tahun	SMA	Wirausaha
40	Perempuan	17 - 20 Tahun	SMA	Wirausaha
41	Laki - Laki	21 - 30 Tahun	SMA	Wirausaha
42	Perempuan	17 - 20 Tahun	SMA	Wirausaha
43	Perempuan	17 - 20 Tahun	Sarjana	Wirausaha
44	Perempuan	17 - 20 Tahun	SMA	Wirausaha
45	Perempuan	17 - 20 Tahun	SMA	Wirausaha
46	Perempuan	17 - 20 Tahun	SMA	Wirausaha
47	Perempuan	17 - 20 Tahun	SMA	Wirausaha
48	Laki - Laki	41 - 50 Tahun	SMA	Karyawan Swasta
49	Perempuan	17 - 20 Tahun	SMA	Karyawan Swasta
50	Perempuan	17 - 20 Tahun	SMA	Karyawan Swasta
51	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA	Karyawan Swasta
52	Perempuan	17 - 20 Tahun	SMA	Karyawan Swasta
53	Perempuan	17 - 20 Tahun	SMA	Karyawan Swasta
54	Perempuan	17 - 20 Tahun	SMA	Karyawan Swasta
55	Perempuan	31 - 40 Tahun	Sarjana	Karyawan Swasta
56	Perempuan	21 - 30 Tahun	Sarjana	Pegawai Negeri Sipil
57	Laki - Laki	17 - 20 Tahun	SMA	Pegawai Negeri Sipil
58	Perempuan	17 - 20 Tahun	SMA	Pegawai Negeri Sipil
59	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA	Pegawai Negeri Sipil
60	Perempuan	21 - 30 Tahun	Sarjana	Wirausaha
61	Perempuan	21 - 30 Tahun	Sarjana	Wirausaha
62	Perempuan	17 - 20 Tahun	SMA	Wirausaha
63	Perempuan	17 - 20 Tahun	SMA	Wirausaha
64	Perempuan	21 - 30 Tahun	Sarjana	Wirausaha
65	Laki - Laki	17 - 20 Tahun	Diploma	Wirausaha
66	Perempuan	17 - 20 Tahun	SMA	Wirausaha
67	Perempuan	17 - 20 Tahun	SMA	Wirausaha
68	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA	Karyawan Swasta
69	Perempuan	17 - 20 Tahun	SMA	Karyawan Swasta
70	Perempuan	17 - 20 Tahun	Sarjana	Karyawan Swasta
71	Laki - Laki	21 - 30 Tahun	SMA	Karyawan Swasta
72	Laki - Laki	17 - 20 Tahun	SMA	Karyawan Swasta
73	Perempuan	17 - 20 Tahun	SMA	Karyawan Swasta
74	Laki - Laki	17 - 20 Tahun	SMA	Karyawan Swasta
75	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA	Karyawan Swasta
76	Laki - Laki	21 - 30 Tahun	SMA	Karyawan Swasta

77	Laki - Laki	17 - 20 Tahun	Sarjana	Wirausaha
78	Perempuan	17 - 20 Tahun	Diploma	Dan lainnya
79	Perempuan	41 - 50 Tahun	SMP	Wirausaha
80	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA	Wirausaha
81	Perempuan	17 - 20 Tahun	Sarjana	Wirausaha
82	Laki - Laki	17 - 20 Tahun	SMA	Wirausaha
83	Perempuan	21 - 30 Tahun	Sarjana	Wirausaha
84	Laki - Laki	21 - 30 Tahun	SMA	Wirausaha
85	Perempuan	31 - 40 Tahun	SMA	Karyawan Swasta
86	Perempuan	21 - 30 Tahun	Sarjana	Karyawan Swasta
87	Perempuan	21 - 30 Tahun	Sarjana	Karyawan Swasta
88	Perempuan	21 - 30 Tahun	Sarjana	Karyawan Swasta
89	Laki - Laki	21 - 30 Tahun	SMA	Karyawan Swasta
90	Perempuan	41 - 50 Tahun	SMA	Karyawan Swasta
91	Laki - Laki	17 - 20 Tahun	Diploma	Karyawan Swasta
92	Laki - Laki	31 - 40 Tahun	Sarjana	Karyawan Swasta
93	Perempuan	21 - 30 Tahun	Sarjana	Karyawan Swasta
94	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA	Karyawan Swasta
95	Laki - Laki	21 - 30 Tahun	SMA	Karyawan Swasta
96	Laki - Laki	21 - 30 Tahun	Sarjana	Karyawan Swasta
97	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA	Wirausaha
98	Perempuan	17 - 20 Tahun	Sarjana	Wirausaha
99	Laki - Laki	21 - 30 Tahun	Sarjana	Karyawan Swasta
100	Laki - Laki	21 - 30 Tahun	Sarjana	Wirausaha
102	Laki - Laki	41 - 50 Tahun	Sarjana	Pegawai Negeri Sipil
102	Laki - Laki	21 - 30 Tahun	Sarjana	Karyawan Swasta
103	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA	Karyawan Swasta
104	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA	Wirausaha

**LAMPIRAN 5 : HASIL DATA KUESIONER SAMPEL BESAR (DATA ORDINAL)**

NO.	KEPERCAYAAN MEREK (X1)					TOTAL X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1	5	5	5	5	3	23
2	5	5	5	5	5	25
3	5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	5	25
6	5	5	5	5	5	25
7	5	5	5	5	5	25
8	5	5	5	5	5	25
9	5	5	5	5	5	25
10	5	5	5	5	5	25
11	5	5	5	5	5	25
12	5	5	5	5	5	25
13	5	5	5	5	5	25
14	5	5	5	5	5	25
15	5	5	5	5	5	25
16	4	4	4	4	4	20
17	5	4	3	3	3	18
18	5	5	5	5	5	25
19	4	4	3	4	4	19
20	5	5	5	5	5	25
21	4	5	4	5	5	23
22	4	4	4	4	4	20
23	4	4	4	4	4	20
24	4	4	4	4	4	20
25	5	4	5	5	4	23
26	4	4	3	5	4	20
27	5	4	4	5	4	22
28	5	5	4	3	3	20
29	5	5	5	5	5	25
30	5	5	5	5	5	25
31	3	4	5	3	4	19
32	4	4	3	3	4	18
33	4	3	3	4	4	18
34	5	5	5	5	5	25
35	4	4	4	4	4	20

36	5	5	4	5	5	24
37	4	3	4	3	4	18
38	5	4	5	5	5	24
39	4	4	5	4	4	21
40	4	5	4	5	4	22
41	3	4	4	4	3	18
42	5	4	5	4	5	23
43	5	4	3	5	5	22
44	4	3	4	4	4	19
45	4	4	4	5	4	21
46	5	5	4	4	5	23
47	4	4	4	4	5	21
48	5	3	5	3	5	21
49	5	4	4	5	5	23
50	4	5	3	4	4	20
51	4	4	5	4	4	21
52	4	4	5	4	4	21
53	5	4	3	4	4	20
54	4	5	3	5	5	22
55	5	5	5	5	5	25
56	5	5	5	5	5	25
57	2	2	2	2	2	10
58	5	4	3	5	4	21
59	4	4	4	4	4	20
60	4	5	4	4	5	22
61	4	4	4	4	4	20
62	4	5	5	5	5	24
63	4	3	3	3	3	16
64	4	4	4	4	4	20
65	5	5	5	5	5	25
66	5	5	5	5	5	25
67	4	4	4	4	4	20
68	5	5	5	5	5	25
69	4	5	4	4	4	21
70	4	4	3	4	3	18
71	5	5	5	5	5	25
72	5	5	5	5	5	25
73	5	5	4	4	3	21
74	4	3	5	2	3	17
75	5	5	5	5	5	25
76	5	5	5	5	5	25

77	5	5	5	5	5	25
78	5	5	5	5	5	25
79	5	5	5	5	5	25
80	4	4	4	4	4	20
81	4	3	3	3	3	16
82	5	5	5	5	5	25
83	5	5	5	5	5	25
84	5	5	5	5	5	25
85	5	5	5	5	5	25
86	4	4	4	3	4	19
87	4	4	4	3	4	19
88	4	4	4	5	4	21
89	5	5	5	5	5	25
90	5	4	5	4	5	23
91	4	5	3	5	4	21
92	5	5	5	5	5	25
93	4	5	4	5	4	22
94	4	5	5	4	4	22
95	5	5	5	5	5	25
96	5	5	5	5	5	25
97	5	4	5	4	5	23
98	5	4	5	4	5	23
99	3	3	3	4	4	17
100	3	3	1	2	5	14
101	5	5	5	5	5	25
102	4	3	3	3	3	16
103	5	4	5	5	5	24
104	4	4	5	5	4	22

NO.	KUALITAS PELAYANAN (X2)												TOTAL X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
8	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	55
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
11	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	57
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
14	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
16	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	50
17	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	46
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
19	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	47
20	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
21	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	53

22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
23	3	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	4	50
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
25	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	49
26	4	5	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	47
27	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	53
28	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	49
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
30	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	54
31	3	4	5	3	5	3	4	3	4	3	4	5	46
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
33	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	46
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
36	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	59
37	4	4	4	3	5	4	5	4	4	3	4	5	49
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
39	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
40	4	5	5	4	3	3	4	5	5	4	3	4	49
41	5	4	5	4	5	3	3	3	3	4	5	5	49
42	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	58
43	4	3	4	4	5	3	4	5	3	4	4	3	46
44	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	43
45	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	50



46	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	56
47	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	57
48	4	3	5	3	5	4	3	5	5	5	3	3	48
49	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	53
50	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	52
51	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	50
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
53	3	3	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	47
54	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	56
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
58	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	51
59	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
60	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	54
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	57
63	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	44
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
65	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	58
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
67	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	46
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
69	4	3	3	3	3	4	4	3	5	4	4	4	44

70	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	50
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
73	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	42
74	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	47
75	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
86	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
87	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	47
88	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	52
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
90	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	3	49
91	4	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	51
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
93	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	53

94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
95	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	57
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
97	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	56
98	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	52
99	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	45
100	4	3	3	2	4	5	2	2	1	5	5	5	41
101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
102	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	37
103	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	57
104	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	53



NO.	KEPUASAN NASABAH (Y)								TOTAL Y
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	40
2	5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
6	5	5	5	5	5	5	5	5	40
7	5	5	5	5	5	5	5	5	40
8	5	5	5	5	5	5	5	5	40
9	5	5	5	5	5	5	5	5	40
10	5	5	5	5	5	5	5	5	40
11	5	5	5	5	5	5	5	5	40
12	5	5	5	5	5	5	5	5	40
13	5	5	5	5	5	5	5	5	40
14	5	5	5	5	5	5	5	5	40
15	5	5	5	5	5	5	5	5	40
16	5	4	5	4	4	4	4	5	35
17	5	4	5	5	4	5	4	4	36
18	5	5	4	5	5	5	5	5	39
19	4	4	4	4	4	2	3	4	29
20	5	5	5	5	5	5	5	5	40
21	5	5	4	5	4	4	4	5	36
22	4	4	4	4	4	4	4	4	32
23	4	4	4	3	4	3	3	3	28
24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
26	5	5	4	4	5	3	4	5	35
27	5	5	5	4	5	4	4	5	37
28	4	4	3	4	5	5	4	5	34
29	5	5	5	5	5	5	5	5	40
30	5	4	4	5	4	5	4	4	35
31	3	4	5	3	4	5	3	4	31
32	4	4	4	3	5	4	4	4	32
33	4	3	4	3	3	3	4	4	28
34	4	3	3	4	3	3	3	3	26
35	4	3	4	4	4	5	4	4	32
36	5	5	5	5	5	5	4	4	38
37	4	5	3	4	4	3	5	4	32
38	5	5	5	5	5	4	5	5	39



80	3	4	4	4	4	4	4	4	31
81	3	4	3	3	4	4	3	3	27
82	5	5	5	5	5	5	5	5	40
83	4	4	4	5	5	5	5	5	37
84	5	5	5	5	5	5	5	5	40
85	5	5	5	5	5	5	5	5	40
86	4	4	4	4	4	4	4	4	32
87	4	4	4	4	3	4	3	4	30
88	4	4	5	4	4	4	5	4	34
89	5	5	5	5	5	5	5	5	40
90	4	3	5	3	4	5	5	4	33
91	4	4	5	4	3	4	4	5	33
92	5	5	5	5	5	5	5	5	40
93	5	4	4	4	4	5	5	4	35
94	5	5	4	5	4	5	4	4	36
95	5	4	4	5	5	5	4	5	37
96	5	5	5	5	5	5	5	5	40
97	5	5	4	5	4	5	5	5	38
98	4	5	4	5	4	5	5	4	36
99	3	4	3	3	4	3	3	3	26
100	5	5	5	5	5	3	3	1	32
101	5	5	5	5	5	5	5	5	40
102	4	3	3	4	3	4	3	3	27
103	4	5	5	5	4	4	5	5	37
104	5	5	4	5	4	4	4	5	36



**LAMPIRAN 6 : HASIL OUTPUT PERHITUNGAN SPSS 26.0 FOR WINDOWS, UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS SAMPEL BESAR**

**HASIL UJI RELIABILITAS KEPERCAYAAN MEREK**

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,883	,887	5

**HASIL UJI RELIABILITAS KUALITAS PELAYANAN**

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,947	,947	12

**HASIL UJI RELIABILITAS KEPUASAN NASABAH**

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,911	,911	8

### HASIL UJI VALIDITAS KEPERCAYAAN MEREK

Correlations							
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Kepercayaan Merek
X1.1	Pearson Correlation	1	,621**	,621**	,620**	,618**	,825**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104
X1.2	Pearson Correlation	,621**	1	,572**	,739**	,592**	,846**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104
X1.3	Pearson Correlation	,621**	,572**	1	,542**	,559**	,807**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104
X1.4	Pearson Correlation	,620**	,739**	,542**	1	,636**	,856**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104
X1.5	Pearson Correlation	,618**	,592**	,559**	,636**	1	,816**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	104	104	104	104	104	104
Kepercayaan Merek	Pearson Correlation	,825**	,846**	,807**	,856**	,816**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	104	104	104	104	104	104

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





	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
X2.6	Pearson Correlation	,580**	,623**	,490**	,594**	,550**	1	,599**	,566**	,557**	,664**	,629**	,569**	,778**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
X2.7	Pearson Correlation	,611**	,627**	,610**	,746**	,550**	,599**	1	,746**	,713**	,565**	,604**	,618**	,839**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
X2.8	Pearson Correlation	,577**	,632**	,653**	,776**	,490**	,566**	,746**	1	,685**	,614**	,491**	,448**	,807**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
X2.9	Pearson Correlation	,606**	,606**	,601**	,695**	,483**	,557**	,713**	,685**	1	,588**	,512**	,461**	,793**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
X2.10	Pearson Correlation	,699**	,551**	,530**	,626**	,510**	,664**	,565**	,614**	,588**	1	,706**	,643**	,803**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
X2.11	Pearson Correlation	,732**	,636**	,489**	,676**	,548**	,629**	,604**	,491**	,512**	,706**	1	,741**	,808**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000

	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
X2.1 2	Pearson Correlation	,602**	,562**	,495**	,528**	,543**	,569**	,618**	,448**	,461**	,643**	,741**	1	,750**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
Kuali tas Pela yana n	Pearson Correlation	,822**	,811**	,770**	,863**	,699**	,778**	,839**	,807**	,793**	,803**	,808**	,750**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).														



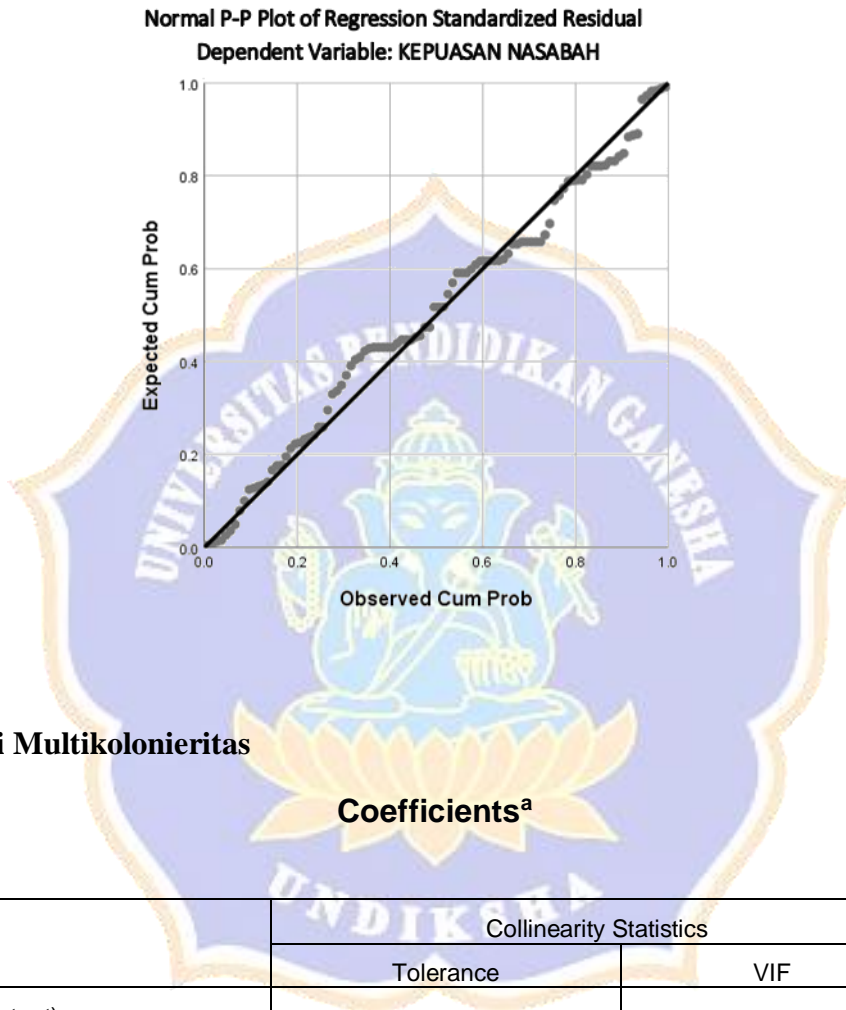


	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	,798**	,788**	,770*	,796**	,718**	,779**	,836**	,800**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	104	104	104	104	104	104	104	104	104
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).										



**LAMPIRAN 7 : HASIL OUTPUT PERHITUNGAN SPSS 26.0 FOR WINDOWS, UJI ASUMSI KLASIK**

**Hasil Uji Normalitas dengan Analisis Grafik**

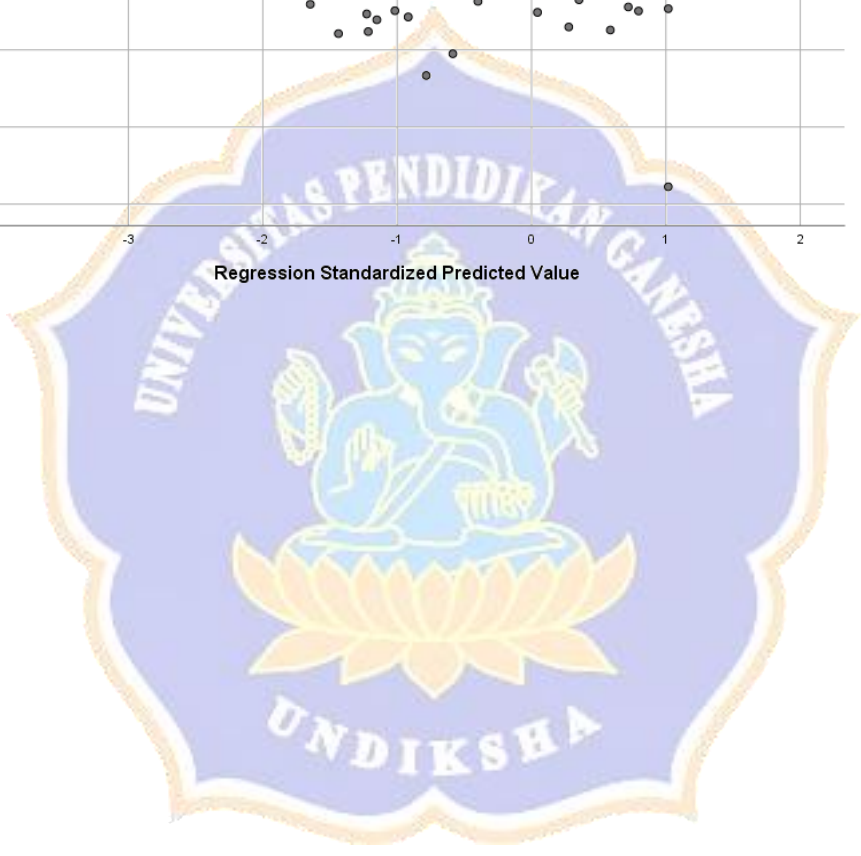
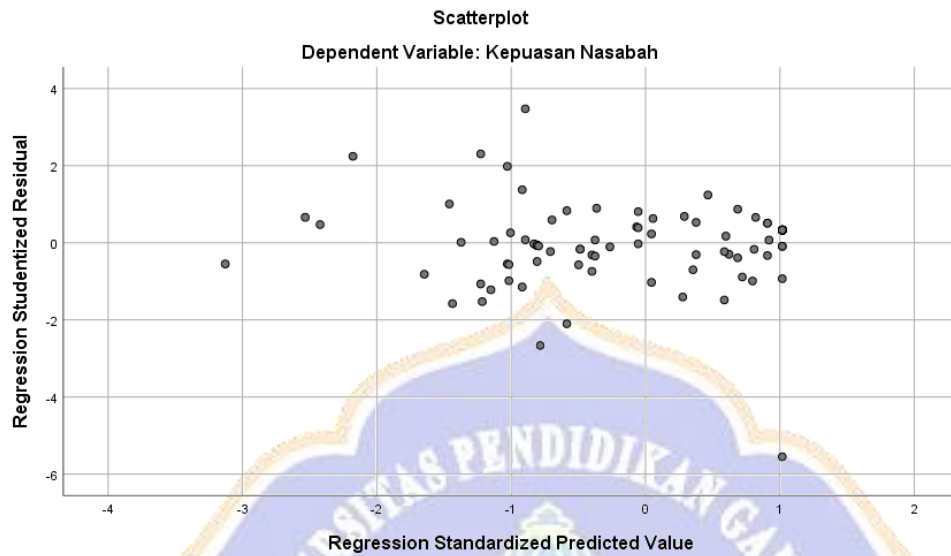


**Hasil Uji Multikolonieritas**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kepercayaan Merek	,201	4,986
	Kualitas Pelayanan	,201	4,986

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

### Hasil Uji Heteroskedastisitas



**LAMPIRAN 8 : HASIL OUTPUT PERHITUNGAN SPSS 26.0 FOR  
WINDOWS, ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA**

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

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Merek <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,852 <sup>a</sup>	,725	,720	2,40449	1,780

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Merek

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1540,972	2	770,486	133,265	,000 <sup>b</sup>
	Residual	583,941	101	5,782		
	Total	2124,913	103			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Merek



**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,920	1,960		2,000	,048					
	Kepercayaan Merek	,384	,173	,257	2,211	,000	,806	,515	,393	,201	4,986
	Kualitas Pelayanan	,428	,081	,614	5,267	,000	,844	,464	,275	,201	4,986

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Kepercayaan Merek	Kualitas Pelayanan
1	1	2,988	1,000	,00	,00	,00
	2	,011	16,810	,90	,09	,03
	3	,002	41,919	,10	,91	,97

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah