

DAFTAR PUSTAKA

- ajaib.co.id. (2019). *Makna Logo BRI dan Peluang Usaha Membuat Logo*. Ajaib.Co.Id. <https://ajaib.co.id/makna-logo-bri-dan-peluang-usaha-membuat-logo/>
- bri.co.id. (2023). *Informasi Perusahaan*. Bri.Co.Id. <https://bri.co.id/info-perusahaan>
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima* (Bintoro (ed.)). Gava Media.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, R. (2023). *pengaruh kualitas pelayanan dan produk KUR mikro terhadap kepuasan nasabah di BSI outlet kepahiang*.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik* (Cetakan 1). Gava Media.
- Junico Pasaribu, P., Baihaqi, B., & Yumiati, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Pemasaran Relasional Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bengkulu. *Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 13(2), 267–276. <https://doi.org/10.32670/coopetition.v13i2.1389>
- Kila, E. N., Pangemanan, P. A., & Tangkere, E. G. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kur Pada Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kc Manado Dotulolong Lasut. *Agri-Sosioekonomi*, 14(3), 265. <https://doi.org/10.35791/agrsosek.14.3.2018.22276>
- Muthia Anggraeni. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Produk terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Bandung. *Jurnal Riset Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 59–64. <https://doi.org/10.29313/jrieb.vi.825>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Sutopo (ed.); cetakan ke). Alfabeta.
- Syafril. (2020). *Bank dan Lembaga Keuangan Modern Lainnya* (pertama). Kencana.
- Yuniarti, V. S. (2015). *Perilaku Konsumen : Teori Dan Praktik* (cetakan ke). pustaka setia.



UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN DAN KEUANGAN
STATUS "TERAKREDITASI A"

Jl. Ters. Raya Dieng No. 57 Tlp. (0341) 568395,580558 Fax. (0341)564994
E-mail : d3bank@unmer.ac.id Malang (65146)

SURAT KETERANGAN PEMERIKSAAN KEMIRIPAN
No. Ket. 26 /D3BANK/UM/VIII/2023

Tim pemeriksa kemiripan Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang menerangkan bahwa telah selesai melakukan pemeriksaan kemiripan dengan membandingkan dari berbagai sumber menggunakan perangkat lunak Turnitin, terhadap karya ilmiah :

Nama : ARIMAS DWI UTARI DAIWOKAS
NIM : 20061000015
Jenis Karya Ilmiah : (~~artikel~~ (jurnal/prosiding)/buku/makalah/tugas akhir (Skripsi/tesis/disertasi*))
: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (TANGIBLE, RELIABILITY, RESPONSIVENES, ASSURANCE, EMPATHY) TERHADAP KEPUASAN NASABAH PINJAMAN KREDIT KUR PADA BANK BRI UNIT KLOJEN KOTA MALANG
Judul :
Hasil cek kemiripan : 9 %

No	PRIMARY SOURCE	%
1.	e-theses.iaincurup.ac.id	3%
2.	repository.ub.ac.id	1%
3.	Submitted to Defense University	1%
4.	Netty Herawaty, Reni Yustien. "PENGARUH MODAL, PENGGUNAAN INFORMASI AKUNTANSI DAN KARAKTERISTIK WIRAUSAHA TERHADAP KEBERHASILAN USAHA KECIL (Survei Pada Usaha Rumahan Produksi Pempek di Kota Jambi)", Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Finansial Indonesia, 2019	1%
5.	ejournal.unsrat.ac.id	1%
	Dst.	%

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana semestinya.

Mengetahui;
A.n Dekan
K3a Prodi D3 Perbankan & Keuangan



Lita Dwipasari, SE, MM

Malang, 04 Agustus 2023
Petugas,

Arif Kurniawan, S.SI

*) Coret yang tidak perlu
**) Dilampiri hasil cek similarity Turnitin

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (TANGIBLE, RELIABILITY, RESPONSIVENES, ASSURANCE, EMPATHY) TERHADAP KEPUASAN NASABAH PINJAMAN KREDIT KUR PADA BANK BRI UNIT KLOJEN KOTA MALANG

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

8%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	e-theses.iaincurup.ac.id Internet Source	3%
2	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
3	Submitted to Defense University Student Paper	1%
4	Netty Herawaty, Reni Yustien. "PENGARUH MODAL, PENGGUNAAN INFORMASI AKUNTANSI DAN KARAKTERISTIK WIRAUSAHA TERHADAP KEBERHASILAN USAHA KECIL (Survei Pada Usaha Rumahan Produksi Pempek di Kota Jambi)", Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Finansial Indonesia, 2019 Publication	1%
5	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	1%
6	download.garuda.kemdikbud.go.id Internet Source	



UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN DAN KEUANGAN
STATUS "TERAKREDITASIA"

Jl. Ters. Raya Dieng No. 57 Tlp. (0341) 568395,580558 Fax. (0341)564994
E-mail : d3bank@unmer.ac.id Malang (65146)

BERITA ACARA BIMBINGAN
TUGAS AKHIR (TA) SMT. GENAP 2022/2023

1. Nama Mahasiswa : ARIMAS DWI UTARI DAIWOKAS
2. Nomor Pokok : 20061000015
3. Jurusan : Manajemen Perbankan Dan Keuangan
4. Topik Tugas Akhir : Manajemen Pemasaran
5. Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) Terhadap Kepuasan Nasabah Pinjaman Kredit Kur Pada PT Bank BRI Unit Klojen Kota Malang
6. Tanggal Mengajukan TA : 30 Maret 2023
7. Tanggal Selesai Menulis TA : 29 Juli 2023
8. Nama Pembimbing : Dra. Eny Yuniriyanti, MM
9. Keterangan Konsultasi :

No	Tanggal	Paraf	Proposal / Bab	Keterangan
1	10 April 2023		Diskusi Judul	
2	05 Mei 2023		Pengajuan Judul	- variabel
3	11 Mei 2023		Revisi Judul, Acc	Acc
4	23 Mei 2023		Pengajuan Bab 1 - Bab 2	+ Rumusan masalah, Hipotesis
5	09 Juni 2023		Revisi Bab 1 - Bab 2, Acc	Acc
6	12 Juni 2023		Pengajuan Bab 3	
7	17 Juni 2023		Revisi Bab 3	Teknik sampling
8	26 Juni 2023		Revisi Bab 3, Acc	Acc
9	03 Juli 2023		Diskusi Bab 4	
10	21 Juli 2023		Pengajuan Bab 4 - Bab 5	+ Pembahasan, Kesimpulan
11	24 Juli 2023		Revisi Bab 4 - Bab 5, Acc	Acc
12				
13				
14				

10. Telah dievaluasi dan diuji dengan nilai :

Mengetahui :
Dosen Pembimbing

Dra. Eny Yuniriyanti, MM

Agustus 2023
Ketua Program Studi,
Lita Dwipasari, SE, MM



UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN DAN KEUANGAN

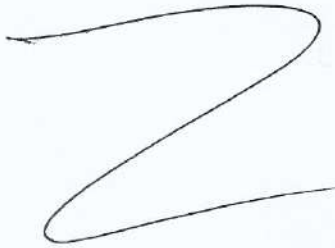
Status "TERAKREDITASI A"

Jl. Ters. Raya Dieng No. 57 Tlp. (0341) 568395, 580558 Fax. (0341) 564994

E-mail : d3bank@unmer.ac.id Malang (65146)

PERBAIKAN (REVISI) TUGAS AKHIR

1. Nama Dosen Penguji : Dra. Eny Yuniriyanti, MM
2. Nama Mahasiswa : Arimas Dwi Utari Daiwokas
3. NIM : 20061000015
4. Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) Terhadap Kepuasan Nasabah Pinjaman Kredit KUR Pada Bank BRI Unit Klojen Kota Malang
5. Hari/Tanggal Ujian Akhir : Selasa, 08 Agustus 2023
6. Tempat Ujian Akhir : Ruang 2.5
7. Keterangan Perbaikan/Revisi Tugas Akhir:

No	Bab	Halaman	Uraian
			

Persetujuan
Telah diperbaiki/direvisi



(.....)

Malang, 08 Agustus 2023
Dosen Penguji



Dra. Eny Yuniriyanti, MM



UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN DAN KEUANGAN

Status " **TERAKREDITASI A** "

Jl. Ters. Raya Dieng No. 57 Tlp. (0341) 568395, 580558 Fax. (0341) 564994

E-mail : d3bank@unmer.ac.id Malang (65146)

PERBAIKAN (REVISI) TUGAS AKHIR


1. Nama Dosen Penguji : Dr. Eko Yuni P.,SE, ME
2. Nama Mahasiswa : Arimas Dwi Utari Daiwokas
3. NIM : 20061000015
4. Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) Terhadap Kepuasan Nasabah Pinjaman Kredit KUR Pada Bank BRI Unit Klojen Kota Malang
5. Hari/Tanggal Ujian Akhir : Selasa, 08 Agustus 2023
6. Tempat Ujian Akhir : Ruang 2.5
7. Keterangan Perbaikan/Revisi Tugas Akhir:

No	Bab	Halaman	Uraian

Persetujuan
Telah diperbaiki/direvisi


(.....)

Malang, 08 Agustus 2023
Dosen Penguji


Dr. Eko Yuni P.,SE, ME



UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN DAN KEUANGAN

Status " **TERAKREDITASI A** "

Jl. Ters. Raya Dieng No. 57 Tlp. (0341) 568395, 580558 Fax. (0341) 564994

E-mail : d3bank@unmer.ac.id Malang (65146)

PERBAIKAN (REVISI) TUGAS AKHIR

1. Nama Dosen Penguji : Dr. Yusaq Tomo, SE, MM.
2. Nama Mahasiswa : Arimas Dwi Utari Daiwokas
3. NIM : 20061000015
4. Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) Terhadap Kepuasan Nasabah Pinjaman Kredit KUR Pada Bank BRI Unit Klojen Kota Malang
5. Hari/Tanggal Ujian Akhir : Selasa, 08 Agustus 2023
6. Tempat Ujian Akhir : Ruang 2.5
7. Keterangan Perbaikan/Revisi Tugas Akhir:

No	Bab	Halaman	Uraian

Persetujuan
Telah diperbaiki/direvisi

(.....)

Malang, 08 Agustus 2023
Dosen Penguji

Dr. Yusaq Tomo, SE, MM.



PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), Tbk.
KANTOR CABANG MALANG MARTADINATA

Jalan Laksamana Martadinata Nomor 80, Malang 65118
 Telepon : (0341) – 341400, 368681, 368682, 359455, Fax : (0341) 363831

Nomor : B.4538 /KC-XVI/LYI/07/2023
 Lampiran : -
 Perihal : Persetujuan Penelitian

Malang, 11 Juli 2023

Kepada Yth:
 Ketua Program Studi D3
 Perbankan dan Keuangan
 Universitas Merdeka Malang
 Jl. Terusan Raya Dieng No. 57

di

MALANG

Surat Universitas Merdeka Malang No. B-III/D3BANK/UM/VII/2023 tanggal 05 Juli 2023

Menunjuk surat tersebut di atas perihal Permohonan Ijin penelitian dengan judul : "*Pengaruh Kualitas Pelayanan (Tangibile, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) Terhadap Kepuasan Nasabah Pinjaman Kredit Kur pada PT Bank BRI Unit Klojen Kota Malang*", maka dengan ini kami menyetujui permohonan tersebut di atas, dengan ketentuan sebagai berikut:

- Ijin Diberikan Kepada :

Nama	: Arimas Dwi Utari Daiwokas	20061000015
Jurusan	: Manajemen Perbankan dan Keuangan	
- Lokasi : **BRI Unit Klojen**
- Contact Person : **Muhammad Riza (Kepala Unit)**

Adapun persyaratan lain yang harus diperhatikan selama menjalankan penelitian adalah sebagai berikut :

- Selama melaksanakan penelitian di BRI KC Malang Martadinata, harus mentaati tata tertib yang berlaku di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., kode etik dan ketentuan tentang kerahasiaan perbankan.
- Tidak diperkenankan untuk mengutip Laporan Keuangan Bank dan Nasabah tanpa seijin pejabat yang berwenang.

Demikian surat persetujuan kami, atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), Tbk.
KANCA MALANG MARTADINATA



Tindakan :

1. Arsip
2. Unit Klojen

Kuesioner Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah KUR

Keterangan pengisian kuesioner

- 1 : sangat tidak setuju
- 2 : tidak setuju
- 3 : cukup setuju
- 4 : setuju
- 5 : sangat setuju

Kualitas Pelayanan

Variabel	Pernyataan	Alternative Jawaban				
		1	2	3	4	5
Tangible (X_1)	Pegawai bank bri unit klojen berpenampilan rapih dan disiplin dalam melakukan pelayanan kredit kur.					
	Kondisi ruangan bank bri unit klojen nyaman, dan bersih untuk menerima pelayanan kredit kur.					

Variabel	Pernyataan	Alternative Jawaban				
		1	2	3	4	5
Reliability (X_2)	mantri pada bank bri unit klojen mempunyai kemampuan dalam menyampaikan dan menjelaskan tentang pinjaman kredit kur kepada nasabah.					
	Pegawai bank bri unit klojen melakukan pelayanan sesuai standar pelayanan dan professional dalam menanggapi masalah nasabah kredit kur.					
	Pegawai bank bri unit klojen menangani setiap keluhan/pertanyaan dari nasabah kredit kur dengan cepat.					

Variabel	Pernyataan	Alternative Jawaban				
		1	2	3	4	5
Responsiveness (X_3)	Pegawai bank bri unit klojen merespon dan tanggap terhadap nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan kredit kur.					
	Pegawai bank bri unit klojen membantu nasabah dalam kelengkapan administrasi.					
	Pegawai bank bri unit klojen melakukan pelayanan kredit kur dari pengajuan hingga pencairan dengan cepat, tepat dan cermat.					

Variabel	Pernyataan	Alternative Jawaban				
		1	2	3	4	5
Assurance (X_4)	Pegawai bank bri unit klojen memberikan jaminan tepat waktu dalam melakukan pelayanan kredit kur.					
	Pegawai bank bri unit klojen mampu menjawab setiap pertanyaan dari nasabah kredit kur					
	Pegawai bank bri unit klojen memberikan jaminan keamanan dan kerahasiaan data nasabah kepada nasabah kredit kur.					

Variabel	Pernyataan	Alternative Jawaban				
		1	2	3	4	5
Empathy (X_5)	Pegawai bank bri unit klojen memberikan pelayanan kredit kur dengan sikap sopan dan ramah.					
	Kepentingan nasabah selalu di perhatikan oleh Pegawai bank bri unit klojen.					

	Pegawai bri unit klojen menghargai setiap nasabah dan memberikan pelayanan dengan adil atau tidak membedakan nasabah satu dengan yang lain.					
--	---	--	--	--	--	--

Kepuasan Nasabah

Variabel	Pernyataan	Alternative Jawaban				
		1	2	3	4	5
Kepuasan Nasabah (Y)	Syarat pengajuan kredit kur bank bri unit klojen mudah dilakukan.					
	pelayanan kredit kur di bank bri unit klojen sesuai harapan saya sebagai nasabah kredit kur.					
	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dari tahap pengajuan hingga pencairan kredit kur di bank bri unit klojen.					
	Saya akan merekomendasikan kepada teman dan keluarga untuk melakukan kredit kur pada bank bri unit klojen.					

Hasil Olah Data

Correlations

		X1.1	X1.2	Tangible
X1.1	Pearson Correlation	1	.192	.769**
	Sig. (2-tailed)		.056	<,001
	N	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.192	1	.775**
	Sig. (2-tailed)	.056		<,001
	N	100	100	100
Tangible	Pearson Correlation	.769**	.775**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	
	N	100	100	100

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

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	Reliability
X2.1	Pearson Correlation	1	.023	.002	.552**
	Sig. (2-tailed)		.824	.985	<,001
	N	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.023	1	.096	.633**
	Sig. (2-tailed)	.824		.342	<,001
	N	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.002	.096	1	.614**
	Sig. (2-tailed)	.985	.342		<,001
	N	100	100	100	100
Reliability	Pearson Correlation	.552**	.633**	.614**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	
	N	100	100	100	100

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

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	Assurance
X4.1	Pearson Correlation	1	.155	.155	.670**
	Sig. (2-tailed)		.124	.124	<,001
	N	100	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	.155	1	.173	.660**
	Sig. (2-tailed)	.124		.086	<,001
	N	100	100	100	100
X4.3	Pearson Correlation	.155	.173	1	.660**
	Sig. (2-tailed)	.124	.086		<,001
	N	100	100	100	100
Assurance	Pearson Correlation	.670**	.660**	.660**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	
	N	100	100	100	100

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

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	Responsiveness
X3.1	Pearson Correlation	1	.049	.103	.607**
	Sig. (2-tailed)		.631	.309	<.001
	N	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.049	1	.211*	.658**
	Sig. (2-tailed)	.631		.035	<.001
	N	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.103	.211*	1	.665**
	Sig. (2-tailed)	.309	.035		<.001
	N	100	100	100	100
Responsiveness	Pearson Correlation	.607**	.658**	.665**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100

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

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

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Kepuasan Nasabah
Y.1	Pearson Correlation	1	.322**	.292**	.071	.575**
	Sig. (2-tailed)		.001	.003	.482	<.001
	N	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.322**	1	.349**	.115	.665**
	Sig. (2-tailed)	.001		<.001	.253	<.001
	N	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.292**	.349**	1	.366**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.003	<.001		<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.071	.115	.366**	1	.623**
	Sig. (2-tailed)	.482	.253	<.001		<.001
	N	100	100	100	100	100
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	.575**	.665**	.780**	.623**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100	100

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

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.810	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	13.77	1.411	.573	.830
X1.2	13.80	1.394	.580	.823

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.692	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	23.40	2.182	.321	.709
X2.2	23.46	2.029	.412	.667
X2.3	23.44	2.067	.391	.677

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.731	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	23.41	2.446	.395	.735
X3.2	23.40	2.364	.464	.706
X3.3	23.34	2.388	.486	.700

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.748	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	23.33	2.587	.485	.724
X4.2	23.26	2.639	.482	.728
X4.3	23.26	2.639	.482	.728

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.742	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5.1	22.57	2.631	.414	.744
X5.2	22.59	2.527	.512	.705
X5.3	22.94	2.602	.487	.717

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.760	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	32.08	4.963	.459	.753
Y.2	32.21	4.592	.538	.727
Y.3	32.34	4.227	.676	.687
Y.4	32.59	4.608	.472	.739

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		100	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	1.12621102	
Most Extreme Differences	Absolute	.078	
	Positive	.057	
	Negative	-.078	
Test Statistic		.078	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.136	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.135	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.126
		Upper Bound	.143

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

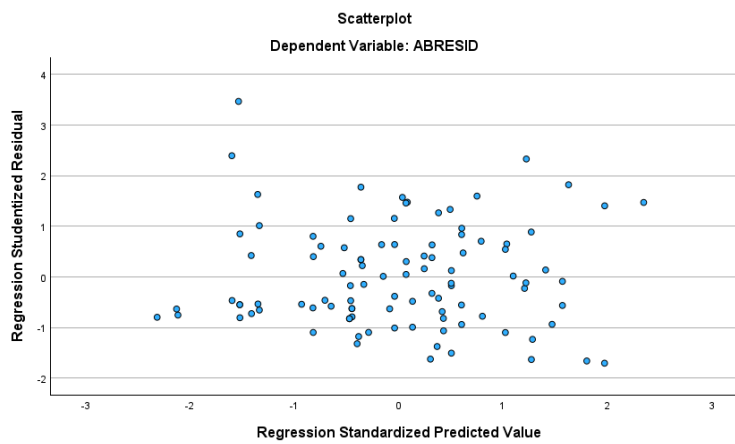
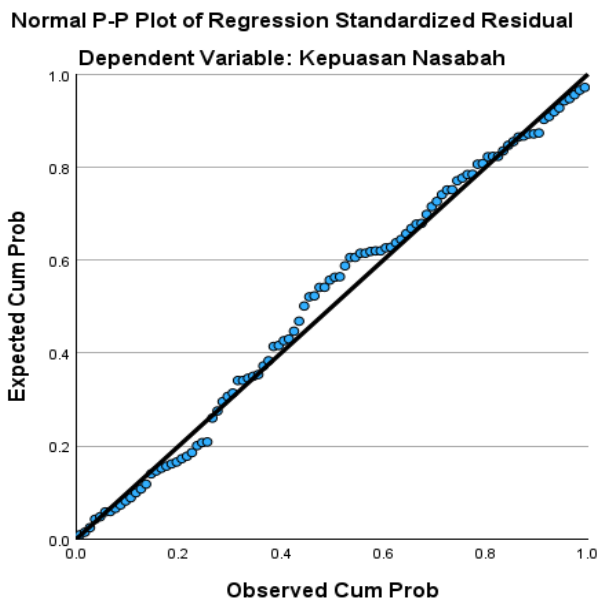
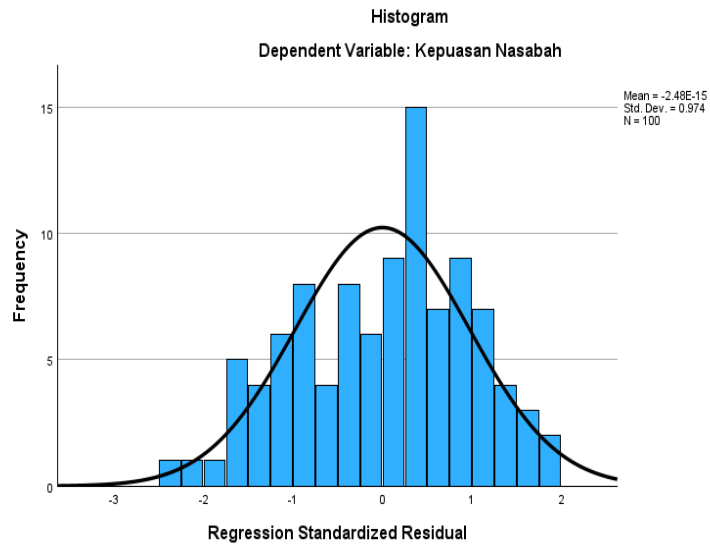
c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Tangible	.959	1.043
	Reliability	.939	1.065
	Responsiveness	.976	1.025
	Assurance	.976	1.025
	Empathy	.964	1.037

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.320	1.031		6.128	<,001
	Tangible	.091	.045	.126	2.008	.047
	Reliability	.193	.041	.295	4.652	<,001
	Responsiveness	.154	.038	.253	4.074	<,001
	Assurance	.126	.036	.217	3.501	<,001
	Empathy	.343	.036	.588	9.415	<,001

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19.273	5	3.855	34.312	<,001 ^b
	Residual	10.560	94	.112		
	Total	29.833	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah.

b. Predictors: (Constant), Empathy, Assurance, Responsiveness, Tangible, Reliability

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.804 ^a	.646	.627	.335

a. Predictors: (Constant), Empathy, Assurance, Responsiveness, Tangible, Reliability