

LAMPIRAN 1: Kuisisioner Penelitian

Kepada Yth,
Nasabah UMKM PD BPR Bank Bantul
di tempat.

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dalam rangka penulisan tugas akhir mahasiswa program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, saya melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH (Studi Pada Nasabah UMKM PD BPR Bank Bantul).

Berkaitan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini adalah salah satu sarana untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penulisan tesis. Bapak/Ibu/Sdr/i mempunyai keleluasaan untuk menjawab yang paling sesuai dengan pendapat dan keadaan Bapak/Ibu/Sdr/i. Atas kesediaannya, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Hormat Saya,

Heri Sutanto

Petunjuk pengisian:

Pada pertanyaan di bawah ini, Anda dimohon untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut dengan keadaan/ kondisi yang sebenarnya. Berikan tanda (√) pada jawaban yang anda pilih.

Kriteria :

1	Apakah anda nasabah PD BPR Bank Bantul yang mempunyai pinjaman/kredit usaha <input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak
2	Apakah anda nasabah PD BPR Bank Bantul yang berdomisili di wilayah Kabupaten Bantul <input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak
3	Apakah anda nasabah kredit perseorangan di PD BPR Bank Bantul <input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak
4	Apakah anda nasabah yang telah 2 tahun atau lebih menggunakan jasa PD BPR Bank Bantul <input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak
5	Apakah anda nasabah yang telah melakukan 2 kali atau lebih transaksi kredit di PD BPR Bank Bantul <input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak
Jika dari kelima pertanyaan tersebut anda memilih jawaban "Ya", mohon untuk melanjutkan pengisian kuesioner, tetapi jika ada salah satu jawaban adalah "Tidak", cukup diisi sampai sini. Terimakasih.	

IDENTITAS RESPONDEN

Mohon Bapak/Ibu/Saudara/I bersedia mengisi daftar isian berikut dengan cara memberikan jawaban atau memberikan tanda (√) pada jawaban yang anda pilih sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

1. Nama Responden :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
3. Usia : 21 – 30 tahun
 31 – 40 tahun
 41 – 50 tahun
 51 – 60 tahun
 61 –70 tahun
4. Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa
 Karyawan Swasta
 PNS/TNI/POLRI
 Guru/Dosen
 Wiraswasta
 Lainnya
5. Jenis Usaha : Perdagangan
 Pertanian
 Kerajinan
 Jasa
 Konstruksi/Pemborong
 Lainnya
6. Pendidikan terakhir : SD atau yang sederajat
 SMP atau yang sederajat
 SMA/SMK atau yang sederajat
 Diploma
 Sarjana
 Pasca sarjana

Petunjuk Pengisian kuesioner

Pada pernyataan di bawah ini, Anda dimohon untuk menanggapi pernyataan-pernyataan tersebut dengan keadaan/ kondisi yang sebenarnya. Berikan tanda (√) pada tanggapan yang anda pilih.

- (1) STS = Sangat Tidak Setuju
- (2) TS = Tidak Setuju
- (3) N = Neral
- (4) S = Setuju
- (5) SS = Sangat Setuju

No	Pernyataan	(1) STS	(2) TS	(3) N	(4) S	(5) SS
KUALITAS LAYANAN						
a.	BUKTI FISIK					
1	PD BPR Bank Bantul memiliki peralatan yang menggunakan teknologi mutakhir					
2	Ruang pelayanan PD BPR Bank Bantul tertata rapi					
3	Pegawai PD BPR Bank Bantul berseragam rapi					
4	Sarana informasi produk layanan PD BPR Bank Bantul (brosur) berkualitas bagus					
KEANDALAN						
b.	KEANDALAN					
5	Bila PD BPR Bank Bantul berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu yang ditentukan, mereka akan menepatinya					
6	Bila saya memiliki masalah, PD BPR Bank Bantul akan sungguh-sungguh membantu memecahkannya					
7	PD BPR Bank Bantul memberikan layanannya secara tepat sejak awal					
8	PD BPR Bank Bantul memberikan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan					
9	PD BPR Bank Bantul selalu menyediakan data yang akurat					
DAYA TANGGAP						
c.	DAYA TANGGAP					
10	Pegawai PD BPR Bank Bantul memberitahu saya kapan pastinya layanan dapat diberikan					

11	Pegawai PD BPR Bank Bantul memberikan layanan yang cepat kepada saya					
12	Pegawai PD BPR Bank Bantul selalu bersedia membantu saya jika ada permasalahan					
13	Pegawai PD BPR Bank Bantul sanggup menanggapi permintaan saya dengan cepat					
d.	JAMINAN					
14	Perilaku pegawai PD BPR Bank Bantul mampu membuat saya percaya					
15	Saya merasa aman bertransaksi di PD BPR Bank Bantul					
16	Pegawai PD BPR Bank Bantul konsisten bersikap sopan dalam memberikan layanan					
17	Pegawai PD BPR Bank Bantul memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan saya					
No	Pernyataan	(1) STS	(2) TS	(3) N	(4) S	(5) SS
e.	EMPATI					
18	PD BPR Bank Bantul memberikan perhatian pribadi kepada saya					
19	PD BPR Bank Bantul memiliki jam layanan yang nyaman bagi saya					
20	PD BPR Bank Bantul memiliki pegawai yang memberikan perhatian personal kepada saya					
21	PD BPR Bank Bantul selalu mengutamakan kepentingan nasabah termasuk saya					
22	Pegawai PD BPR Bank Bantul memahami kebutuhan spesifik saya					
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT						
23	Saya percaya bahwa PD BPR Bank Bantul selalu bertindak terbaik untuk kepentingan saya					
24	Saya merasa memiliki ikatan yang kuat dengan PD BPR Bank Bantul					

25	Saya memiliki kepedulian yang tinggi untuk keberhasilan PD BPR Bank Bantul				
26	Saya menerima banyak manfaat karena hubungan saya dengan PD BPR Bank Bantul				
27	Saya berkomitmen untuk memakai produk PD BPR Bank Bantul				
KEPUASAN NASABAH					
28	Saya puas dengan layanan cepat yang diberikan oleh PD BPR Bank Bantul				
29	Saya puas dengan saran yang diberikan tentang layanan keuangan oleh PD BPR Bank Bantul				
30	Saya puas dengan produk yang ditawarkan oleh PD BPR Bank Bantul				
LOYALITAS NASABAH					
31	Saya akan menceritakan hal-hal positif mengenai PD BPR Bank Bantul kepada teman atau saudara saya				
32	Saya merekomendasikan keluarga, teman, dan kerabat saya untuk menggunakan layanan PD BPR Bank Bantul				
33	Saya merekomendasikan PD BPR Bank Bantul kepada seseorang yang membutuhkan layanan keuangan				
34	Saya akan terus melakukan transaksi di PD BPR Bank Bantul secara berkelanjutan				

LAMPIRAN 2 : Statistik Deskriptif**Jenis Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	87	51.2	51.2	51.2
	Perempuan	83	48.8	48.8	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	>20-30	26	15.3	15.3	15.3
	>30-40	57	33.5	33.5	48.8
	>40-50	60	35.3	35.3	84.1
	>50-60	23	13.5	13.5	97.6
	>60-70	4	2.4	2.4	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Guru/dosen	3	1.8	1.8	1.8
	Pegawai Swasta	41	24.1	24.1	25.9
	Wiraswasta	94	55.3	55.3	81.2
	Pelajar/mahasiswa	1	.6	.6	81.8
	PNS/TNI/POLRI	13	7.6	7.6	89.4
	Lainnya	18	10.6	10.6	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Jenis Usaha

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Jasa	50	29.4	29.4	29.4
Kerajinan	9	5.3	5.3	34.7
Konstruksi/pemborong	2	1.2	1.2	35.9
Valid Perdagangan	79	46.5	46.5	82.4
Pertanian	24	14.1	14.1	96.5
Lainnya	6	3.5	3.5	100.0
Total	170	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SD	8	4.7	4.7	4.7
SMP	30	17.6	17.6	22.4
SMA/SMK	84	49.4	49.4	71.8
Valid Diploma	19	11.2	11.2	82.9
Sarjana	27	15.9	15.9	98.8
Pasca Sarjana	2	1.2	1.2	100.0
Total	170	100.0	100.0	

LAMPIRAN 3 : Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Kualitas Layanan

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
SQ1	170	3	5	683	4.02	.549
SQ2	170	3	5	713	4.19	.478
SQ3	170	3	5	721	4.24	.517
SQ4	170	3	5	698	4.11	.555
SQ5	170	3	5	700	4.12	.553
SQ6	170	3	5	714	4.20	.494
SQ7	170	3	5	710	4.18	.537
SQ8	170	3	5	714	4.20	.517
SQ9	170	3	5	715	4.21	.521
SQ10	170	3	5	709	4.17	.511
SQ11	170	3	5	714	4.20	.517
SQ12	170	3	5	704	4.14	.568
SQ13	170	3	5	702	4.13	.505
SQ14	170	3	5	723	4.25	.487
SQ15	170	3	5	722	4.25	.553
SQ16	170	3	5	733	4.31	.513
SQ17	170	3	5	713	4.19	.465
SQ18	170	1	5	661	3.89	.666
SQ19	170	3	5	694	4.08	.549
SQ20	170	2	5	672	3.95	.633
SQ21	170	3	5	698	4.11	.596
SQ22	170	2	5	683	4.02	.591
Valid N (listwise)	170					

Customer Relationship Management

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
CRM1	170	3	5	692	4.07	.611
CRM2	170	3	5	681	4.01	.591
CRM3	170	2	5	685	4.03	.600
CRM4	170	3	5	714	4.20	.517
CRM5	170	3	5	702	4.13	.571
Valid N (listwise)	170					

Kepuasan Nasabah

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
S1	170	3	5	719	4.23	.544
S2	170	3	5	720	4.24	.465
S3	170	3	5	716	4.21	.535
Valid N (listwise)	170					

Loyalitas Nasabah

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
L1	170	2	5	712	4.19	.544
L2	170	3	5	715	4.21	.521
L3	170	3	5	718	4.22	.552
L4	170	3	5	710	4.18	.579
Valid N (listwise)	170					

Lampiran 4 : Uji CFA

Kualitas Layanan

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
SQ1 <--- Kualitas_Layanan	.604
SQ2 <--- Kualitas_Layanan	.622
SQ3 <--- Kualitas_Layanan	.605
SQ4 <--- Kualitas_Layanan	.627
SQ5 <--- Kualitas_Layanan	.716
SQ6 <--- Kualitas_Layanan	.717
SQ7 <--- Kualitas_Layanan	.765
SQ8 <--- Kualitas_Layanan	.740
SQ9 <--- Kualitas_Layanan	.776
SQ10 <--- Kualitas_Layanan	.764
SQ11 <--- Kualitas_Layanan	.794
SQ12 <--- Kualitas_Layanan	.803
SQ13 <--- Kualitas_Layanan	.833
SQ14 <--- Kualitas_Layanan	.695
SQ15 <--- Kualitas_Layanan	.700
SQ16 <--- Kualitas_Layanan	.734
SQ17 <--- Kualitas_Layanan	.806
SQ18 <--- Kualitas_Layanan	.614
SQ19 <--- Kualitas_Layanan	.734
SQ20 <--- Kualitas_Layanan	.426
SQ21 <--- Kualitas_Layanan	.802
SQ22 <--- Kualitas_Layanan	.550

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
SQ1 <--- Kualitas_Layanan	.603
SQ2 <--- Kualitas_Layanan	.622
SQ3 <--- Kualitas_Layanan	.606

	Estimate
SQ4 <--- Kualitas_Layanan	.629
SQ5 <--- Kualitas_Layanan	.718
SQ6 <--- Kualitas_Layanan	.720
SQ7 <--- Kualitas_Layanan	.767
SQ8 <--- Kualitas_Layanan	.742
SQ9 <--- Kualitas_Layanan	.778
SQ10 <--- Kualitas_Layanan	.763
SQ11 <--- Kualitas_Layanan	.794
SQ12 <--- Kualitas_Layanan	.805
SQ13 <--- Kualitas_Layanan	.834
SQ14 <--- Kualitas_Layanan	.697
SQ15 <--- Kualitas_Layanan	.703
SQ16 <--- Kualitas_Layanan	.735
SQ17 <--- Kualitas_Layanan	.806
SQ18 <--- Kualitas_Layanan	.603
SQ19 <--- Kualitas_Layanan	.729
SQ21 <--- Kualitas_Layanan	.799
SQ22 <--- Kualitas_Layanan	.541

Customer Relationship Management

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
CRM1 <--- Customer_Relationship_Management	.812
CRM2 <--- Customer_Relationship_Management	.782
CRM3 <--- Customer_Relationship_Management	.833
CRM4 <--- Customer_Relationship_Management	.798
CRM5 <--- Customer_Relationship_Management	.851

Kepuasan Nasabah

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
S1 <--- Kepuasan_Nasabah	.836
S2 <--- Kepuasan_Nasabah	.874
S3 <--- Kepuasan_Nasabah	.840

Loyalitas Nasabah

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
L1 <--- Loyalitas_Nasabah	.859
L2 <--- Loyalitas_Nasabah	.922
L3 <--- Loyalitas_Nasabah	.897
L4 <--- Loyalitas_Nasabah	.770

Lampiran 5: UJI CR & AVE (Reliabilitas)

Variabel	Indikator	Standar Loading	Standar Loading ²	Standar Measuremen Error	Σ Standar Measuremen Error	$(\Sigma \text{Standar Loading})^2$	CR	AVE
Kualitas Layanan	SQ1	0.603	0.363609	0.636391	10.156372	224.820036	0.956	0.516
	SQ2	0.622	0.386884	0.613116				
	SQ3	0.606	0.367236	0.632764				
	SQ4	0.629	0.395641	0.604359				
	SQ5	0.718	0.515524	0.484476				
	SQ6	0.72	0.5184	0.4816				
	SQ7	0.767	0.588289	0.411711				
	SQ8	0.742	0.550564	0.449436				
	SQ9	0.778	0.605284	0.394716				
	SQ10	0.763	0.582169	0.417831				
	SQ11	0.794	0.630436	0.369564				
	SQ12	0.805	0.648025	0.351975				
	SQ13	0.834	0.695556	0.304444				
	SQ14	0.697	0.485809	0.514191				
	SQ15	0.703	0.494209	0.505791				
	SQ16	0.735	0.540225	0.459775				
	SQ17	0.806	0.649636	0.350364				
	SQ18	0.603	0.363609	0.636391				
	SQ19	0.729	0.531441	0.468559				
	SQ21	0.799	0.638401	0.361599				
	SQ22	0.541	0.292681	0.707319				
	CRM	CRM1	0.812	0.659344				
CRM2		0.782	0.611524	0.388476				
CRM3		0.833	0.693889	0.306111				
CRM4		0.798	0.636804	0.363196				
CRM5		0.851	0.724201	0.275799				
Kepuasan Nasabah	S1	0.836	0.698896	0.301104	0.831628	6.5025	0.886	0.722
	S2	0.874	0.763876	0.236124				
	S3	0.84	0.7056	0.2944				
Loyalitas Nasabah	L1	0.859	0.737881	0.262119	1.014526	11.888704	0.921	0.746
	L2	0.922	0.850084	0.149916				
	L3	0.897	0.804609	0.195391				
	L4	0.77	0.5929	0.4071				

Lampiran 6 : Uji Asumsi SEM (Outliers, normalitas, multikolinieritas dan Goodness of Fit) 170 responden

Observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance) (Group number 1)

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
160	95.829	.000	.000
118	75.786	.000	.000
165	72.304	.000	.000
21	72.061	.000	.000
50	67.575	.000	.000
146	65.713	.001	.000
81	65.423	.001	.000
77	64.211	.001	.000
40	64.157	.001	.000
32	64.047	.001	.000
27	62.458	.001	.000
128	61.903	.002	.000
83	61.014	.002	.000
39	60.931	.002	.000
70	60.212	.003	.000
115	59.930	.003	.000
8	59.486	.003	.000
14	59.262	.003	.000
87	59.128	.003	.000
107	58.187	.004	.000
79	56.558	.007	.000
149	56.203	.007	.000
42	55.934	.008	.000
67	55.886	.008	.000
45	55.620	.008	.000
28	55.274	.009	.000
90	55.046	.009	.000
64	54.984	.010	.000
80	54.695	.010	.000
13	54.688	.010	.000
5	54.194	.011	.000
2	53.832	.012	.000
61	53.566	.013	.000

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
49	53.172	.015	.000
138	52.265	.018	.000
125	51.790	.020	.000
167	51.616	.021	.000
63	51.291	.022	.000
62	51.099	.023	.000
119	50.713	.025	.000
1	50.657	.025	.000
114	50.590	.026	.000
136	50.203	.028	.000
103	50.142	.028	.000
88	49.170	.035	.000
84	49.098	.035	.000
74	49.030	.036	.000
25	48.287	.042	.000
170	47.677	.047	.000
31	46.823	.056	.000
56	46.344	.062	.000
148	46.290	.062	.000
35	46.036	.065	.000
22	45.805	.068	.000
51	45.703	.070	.000
73	45.600	.071	.000
121	45.526	.072	.000
129	45.384	.074	.000
24	45.286	.075	.000
140	44.981	.080	.000
163	44.981	.080	.000
11	44.849	.082	.000
106	44.832	.082	.000
144	44.179	.092	.000
82	43.071	.113	.000
147	42.869	.117	.000
43	42.782	.118	.000
169	42.450	.125	.000
41	42.367	.127	.000
12	41.748	.141	.000
150	40.579	.171	.000
168	39.394	.205	.000

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
7	38.258	.243	.000
151	38.004	.252	.000
145	37.551	.268	.000
4	37.023	.289	.000
89	36.861	.295	.000
143	36.648	.303	.000
166	36.648	.303	.000
71	35.733	.341	.000
66	35.576	.348	.000
94	35.025	.372	.002
124	34.910	.377	.002
142	34.127	.413	.020
131	33.993	.420	.021
153	33.993	.420	.014
92	33.711	.433	.023
75	33.707	.433	.016
60	32.936	.470	.095
158	32.070	.513	.365
110	31.227	.556	.729
161	30.549	.590	.913
17	30.427	.596	.915
134	29.964	.619	.967
117	29.851	.625	.967
85	29.642	.635	.976
47	29.593	.638	.970
20	28.719	.680	.998
23	28.146	.708	1.000
132	27.583	.734	1.000

Uji Normalitas 170 responden

Assessment of normality (Group number 1)

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
L4	3.000	5.000	-.029	-.155	-.255	-.680
L3	3.000	5.000	.055	.293	-.261	-.695
L2	3.000	5.000	.220	1.172	-.022	-.058
L1	2.000	5.000	-.124	-.659	1.063	2.828
S3	3.000	5.000	.142	.753	-.127	-.339
S2	3.000	5.000	.705	2.750	-.197	-.525
S1	3.000	5.000	.092	.490	-.257	-.683
CRM5	3.000	5.000	.007	.037	-.077	-.206
CRM4	3.000	5.000	.237	1.261	.034	.091
CRM3	2.000	5.000	-.340	-1.809	.954	2.540
CRM2	3.000	5.000	-.001	-.006	-.119	-.316
CRM1	3.000	5.000	-.037	-.198	-.335	-.893
SQ22	2.000	5.000	-.349	-1.859	1.097	2.920
SQ21	3.000	5.000	-.036	-.192	-.247	-.657
SQ19	3.000	5.000	.048	.257	.254	.675
SQ18	1.000	5.000	-.597	-3.177	1.673	4.452
SQ17	3.000	5.000	.615	3.275	.348	.927
SQ16	3.000	5.000	.275	1.462	-.795	-2.115
SQ15	3.000	5.000	.041	.220	-.365	-.973
SQ14	3.000	5.000	.503	2.677	-.362	-.963
SQ13	3.000	5.000	.224	1.194	.569	1.513
SQ12	3.000	5.000	.013	.067	-.083	-.220
SQ11	3.000	5.000	.237	1.261	.034	.091
SQ10	3.000	5.000	.250	1.332	.271	.720
SQ9	3.000	5.000	.220	1.172	-.022	-.058
SQ8	3.000	5.000	.237	1.261	.034	.091
SQ7	3.000	5.000	.126	.670	.040	.106
SQ6	3.000	5.000	.390	2.079	.155	.413
SQ5	3.000	5.000	.053	.280	.121	.323
SQ4	3.000	5.000	.043	.231	.129	.342
SQ3	3.000	5.000	.257	1.369	-.250	-.666
SQ2	3.000	5.000	.505	2.687	.290	.772

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
SQ1	3.000	5.000	.011	.058	.333	.885
Multivariate					84.860	5.208

Uji Multikoliniertitas 170 responden

Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
Kualitas_Layanan <--> Customer_Relationship_Management	.702

Goodness of fit 170 responden

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	72	1290.540	489	.000	2.639
Saturated model	561	.000	0		
Independence model	33	5083.801	528	.000	9.628

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.022	.666	.617	.581
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.136	.121	.066	.114

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	.746	.726	.826	.810	.824
Saturated model	1.000		1.000		1.000

Model	NFI	RFI	IFI	TLI	CFI
	Delta1	rho1	Delta2	rho2	
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	.926	.691	.763
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1.000	.000	.000

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.098	.092	.105	.000
Independence model	.226	.220	.232	.000

Lampiran 7 : Uji Asumsis SEM (Outliers, normalitas, multikolinieritas dan Goodness of Fit) 160 responden

Observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance) (Group number 1)

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
37	62.614	.001	.201
81	62.496	.001	.023
42	62.314	.002	.002
77	62.238	.002	.000
2	62.079	.002	.000
1	61.279	.002	.000
27	61.274	.002	.000
112	61.047	.002	.000
74	60.793	.002	.000
5	60.515	.002	.000
39	60.508	.002	.000
60	60.409	.002	.000
63	60.242	.003	.000
66	59.857	.003	.000
58	59.791	.003	.000
13	59.705	.003	.000
109	58.878	.004	.000
14	58.763	.004	.000
75	58.705	.004	.000
141	58.366	.004	.000
101	57.983	.005	.000
84	57.867	.005	.000
59	57.471	.005	.000
8	57.139	.006	.000
57	56.921	.006	.000
30	56.912	.006	.000
113	56.586	.006	.000
108	56.421	.007	.000
97	55.095	.009	.000
46	54.204	.011	.000
119	54.167	.012	.000
69	54.031	.012	.000
129	53.741	.013	.000

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
78	53.685	.013	.000
52	53.293	.014	.000
24	53.097	.015	.000
142	51.413	.022	.000
131	51.202	.023	.000
70	51.119	.023	.000
21	51.070	.023	.000
157	50.634	.025	.000
82	50.070	.029	.000
38	49.905	.030	.000
47	48.842	.037	.000
160	48.665	.039	.000
122	48.376	.041	.000
140	48.081	.044	.000
76	47.246	.052	.000
139	47.221	.052	.000
115	46.309	.062	.000
33	46.279	.062	.000
158	46.270	.062	.000
23	46.266	.062	.000
159	46.066	.065	.000
100	45.678	.070	.000
12	45.619	.071	.000
11	45.473	.073	.000
40	45.175	.077	.000
133	45.164	.077	.000
154	45.164	.077	.000
4	43.924	.097	.000
137	42.901	.116	.000
135	42.771	.119	.000
83	42.611	.122	.000
71	41.793	.140	.000
7	41.299	.152	.000
88	41.127	.156	.000
67	40.717	.167	.000
138	40.666	.169	.000
118	40.448	.175	.000
136	39.245	.210	.000
156	39.245	.210	.000

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
152	38.523	.234	.000
143	38.215	.244	.000
56	37.289	.278	.000
111	36.467	.311	.000
104	35.134	.367	.002
86	34.758	.384	.005
62	34.756	.384	.003
26	34.330	.404	.009
124	33.884	.425	.023
145	33.884	.425	.016
44	33.281	.454	.058
17	33.051	.465	.074
79	32.913	.472	.076
150	32.824	.476	.069
22	32.790	.478	.055
89	32.000	.517	.223
45	30.866	.574	.702
41	30.685	.583	.727
20	30.550	.590	.733
125	30.400	.597	.744
146	30.400	.597	.690
127	29.992	.618	.807
32	29.405	.647	.930
105	28.825	.675	.982
9	28.672	.683	.983
126	27.297	.747	1.000
147	27.297	.747	1.000
54	27.264	.748	1.000

Uji Normalitas 160 responden

Assessment of normality (Group number 1)

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
L4	3.000	5.000	-.003	-.016	-.210	-.541
L3	3.000	5.000	.160	.826	-.259	-.670
L2	3.000	5.000	.334	1.724	.061	.156
L1	3.000	5.000	.353	1.824	.129	.334
S3	3.000	5.000	.200	1.035	-.001	-.002
S2	3.000	5.000	.752	2.482	.029	.075
S1	3.000	5.000	.179	.923	-.213	-.550
CRM5	3.000	5.000	.041	.211	.053	.138
CRM4	3.000	5.000	.314	1.623	-.005	-.012
CRM3	2.000	5.000	-.402	-2.075	1.616	2.173
CRM2	3.000	5.000	-.005	-.024	-.090	-.234
CRM1	3.000	5.000	-.038	-.199	-.277	-.716
SQ22	2.000	5.000	-.403	-2.083	1.534	2.560
SQ21	3.000	5.000	.000	-.003	-.037	-.097
SQ19	3.000	5.000	.052	.270	.318	.821
SQ18	2.000	5.000	-.255	-1.315	.392	1.013
SQ17	3.000	5.000	.649	2.349	.641	1.655
SQ16	3.000	5.000	.459	2.368	-.700	-1.808
SQ15	3.000	5.000	.148	.763	-.160	-.414
SQ14	3.000	5.000	.724	2.438	-.059	-.151
SQ13	3.000	5.000	.259	1.335	.768	1.982
SQ12	3.000	5.000	.041	.211	.053	.138
SQ11	3.000	5.000	.267	1.380	.259	.668
SQ10	3.000	5.000	.273	1.412	.544	1.405
SQ9	3.000	5.000	.200	1.035	-.001	-.002
SQ8	3.000	5.000	.217	1.123	.059	.151
SQ7	3.000	5.000	.187	.967	.272	.702
SQ6	3.000	5.000	.392	2.022	.280	.723
SQ5	3.000	5.000	.050	.256	.180	.464
SQ4	3.000	5.000	.050	.256	.180	.464
SQ3	3.000	5.000	.373	1.924	.203	.523
SQ2	3.000	5.000	.489	2.526	.358	.923
SQ1	3.000	5.000	.008	.039	.333	.860
Multivariate					56.017	6.898

Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
Kualitas_Layanan <--> Customer_Relationship_Management	.741

Lampiran 8 : Pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung, pengaruh total dan SMC

Pengaruh Langsung

Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	Customer_Relationship_Management	Kualitas_Layanan	Kepuasan_Nasabah	Loyalitas_Nasabah
Kepuasan_Nasabah	.728	.114	.000	.000
Loyalitas_Nasabah	.477	.106	.237	.000
L4	.000	.000	.000	.771
L3	.000	.000	.000	.885
L2	.000	.000	.000	.930
L1	.000	.000	.000	.898
S3	.000	.000	.883	.000
S2	.000	.000	.817	.000
S1	.000	.000	.878	.000
CRM5	.907	.000	.000	.000
CRM4	.825	.000	.000	.000
CRM3	.818	.000	.000	.000
CRM2	.789	.000	.000	.000
CRM1	.806	.000	.000	.000
SQ22	.000	.583	.000	.000
SQ21	.000	.801	.000	.000
SQ19	.000	.752	.000	.000
SQ18	.000	.681	.000	.000
SQ17	.000	.817	.000	.000
SQ16	.000	.732	.000	.000
SQ15	.000	.694	.000	.000
SQ14	.000	.711	.000	.000
SQ13	.000	.849	.000	.000
SQ12	.000	.805	.000	.000
SQ11	.000	.802	.000	.000
SQ10	.000	.777	.000	.000
SQ9	.000	.788	.000	.000
SQ8	.000	.745	.000	.000
SQ7	.000	.777	.000	.000
SQ6	.000	.738	.000	.000
SQ5	.000	.729	.000	.000
SQ4	.000	.678	.000	.000
SQ3	.000	.650	.000	.000

	Customer_Relationship_Management	Kualitas_Layanan	Kepuasan_Nasabah	Loyalitas_Nasabah
SQ2	.000	.640	.000	.000
SQ1	.000	.628	.000	.000

Pengaruh tidak langsung

Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	Customer_Relationship_Management	Kualitas_Layanan	Kepuasan_Nasabah	Loyalitas_Nasabah
Kepuasan_Nasabah	.000	.000	.000	.000
Loyalitas_Nasabah	.173	.027	.000	.000
L4	.501	.102	.183	.000
L3	.575	.117	.210	.000
L2	.604	.123	.221	.000
L1	.583	.119	.213	.000
S3	.643	.101	.000	.000
S2	.595	.094	.000	.000
S1	.639	.101	.000	.000
CRM5	.000	.000	.000	.000
CRM4	.000	.000	.000	.000
CRM3	.000	.000	.000	.000
CRM2	.000	.000	.000	.000
CRM1	.000	.000	.000	.000
SQ22	.000	.000	.000	.000
SQ21	.000	.000	.000	.000
SQ19	.000	.000	.000	.000
SQ18	.000	.000	.000	.000
SQ17	.000	.000	.000	.000
SQ16	.000	.000	.000	.000
SQ15	.000	.000	.000	.000
SQ14	.000	.000	.000	.000
SQ13	.000	.000	.000	.000
SQ12	.000	.000	.000	.000
SQ11	.000	.000	.000	.000
SQ10	.000	.000	.000	.000
SQ9	.000	.000	.000	.000

	Customer_Relation ship_Management	Kualitas_ Layanan	Kepuasan _Nasabah	Loyalitas _Nasabah
SQ8	.000	.000	.000	.000
SQ7	.000	.000	.000	.000
SQ6	.000	.000	.000	.000
SQ5	.000	.000	.000	.000
SQ4	.000	.000	.000	.000
SQ3	.000	.000	.000	.000
SQ2	.000	.000	.000	.000
SQ1	.000	.000	.000	.000

Pengaruh Total

Standardized Total Effects (Group number 1 - Default model)

	Customer_Relation ship_Management	Kualitas_ Layanan	Kepuasan _Nasabah	Loyalitas _Nasabah
Kepuasan _Nasabah	.728	.114	.000	.000
Loyalitas_ Nasabah	.650	.133	.237	.000
L4	.501	.102	.183	.771
L3	.575	.117	.210	.885
L2	.604	.123	.221	.930
L1	.583	.119	.213	.898
S3	.643	.101	.883	.000
S2	.595	.094	.817	.000
S1	.639	.101	.878	.000
CRM5	.907	.000	.000	.000
CRM4	.825	.000	.000	.000
CRM3	.818	.000	.000	.000
CRM2	.789	.000	.000	.000
CRM1	.806	.000	.000	.000
SQ22	.000	.583	.000	.000
SQ21	.000	.801	.000	.000
SQ19	.000	.752	.000	.000
SQ18	.000	.681	.000	.000
SQ17	.000	.817	.000	.000
SQ16	.000	.732	.000	.000

	Customer_Relation ship_Management	Kualitas_ Layanan	Kepuasan _Nasabah	Loyalitas _Nasabah
SQ15	.000	.694	.000	.000
SQ14	.000	.711	.000	.000
SQ13	.000	.849	.000	.000
SQ12	.000	.805	.000	.000
SQ11	.000	.802	.000	.000
SQ10	.000	.777	.000	.000
SQ9	.000	.788	.000	.000
SQ8	.000	.745	.000	.000
SQ7	.000	.777	.000	.000
SQ6	.000	.738	.000	.000
SQ5	.000	.729	.000	.000
SQ4	.000	.678	.000	.000
SQ3	.000	.650	.000	.000
SQ2	.000	.640	.000	.000
SQ1	.000	.628	.000	.000

Squared Multiple Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
Kepuasan_Nasabah	.667
Loyalitas_Nasabah	.586
L4	.595
L3	.783
L2	.864
L1	.806
S3	.779
S2	.668
S1	.771
CRM5	.822
CRM4	.680
CRM3	.669
CRM2	.623
CRM1	.650
SQ22	.340
SQ21	.641
SQ19	.565
SQ18	.464

	Estimate
SQ17	.667
SQ16	.535
SQ15	.482
SQ14	.505
SQ13	.721
SQ12	.647
SQ11	.643
SQ10	.604
SQ9	.620
SQ8	.555
SQ7	.603
SQ6	.545
SQ5	.532
SQ4	.460
SQ3	.423
SQ2	.409
SQ1	.394

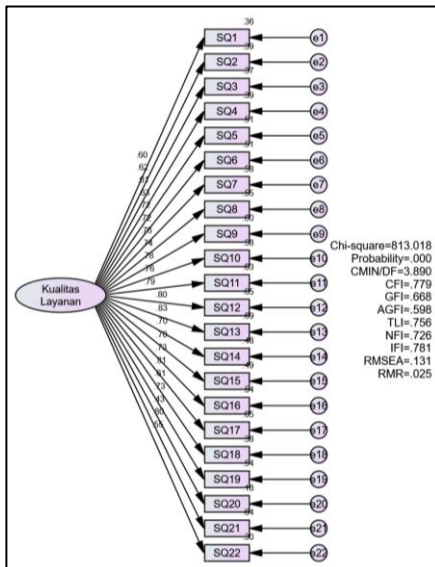
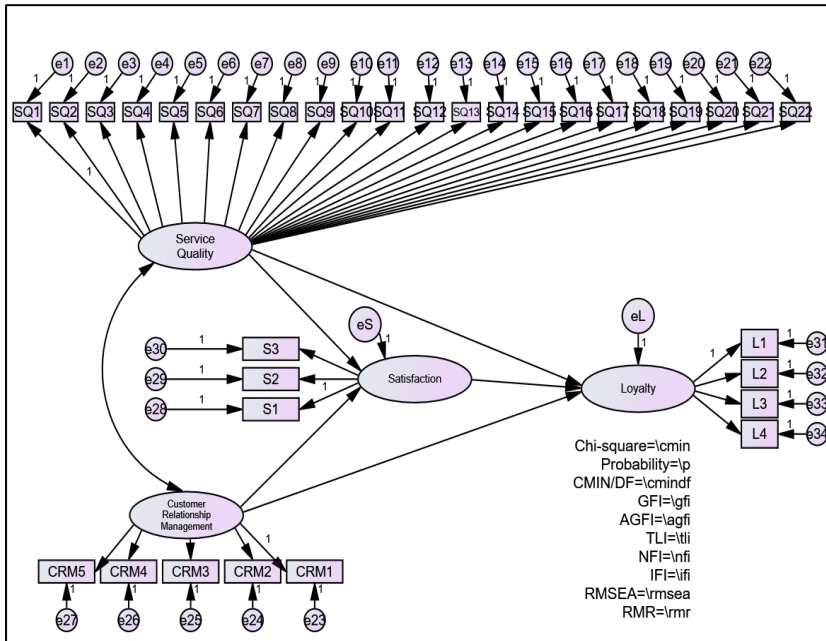
Lampiran 9 : Uji Hipotesis

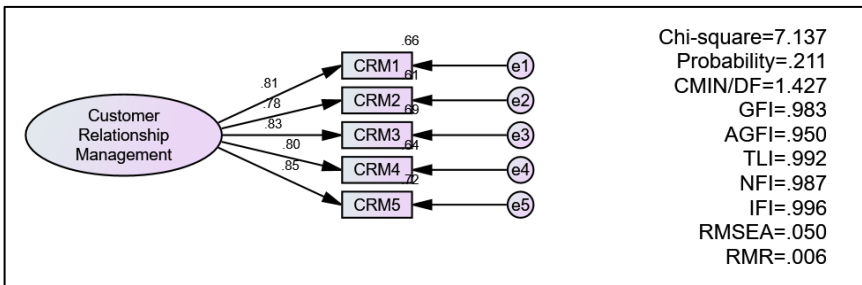
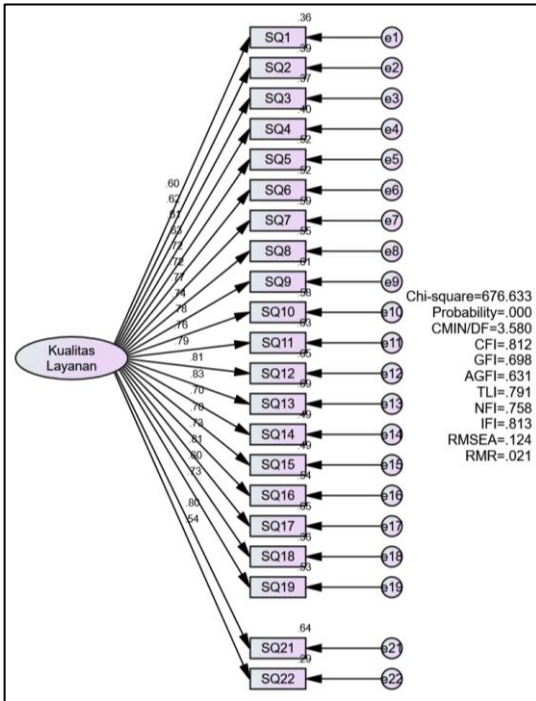
Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

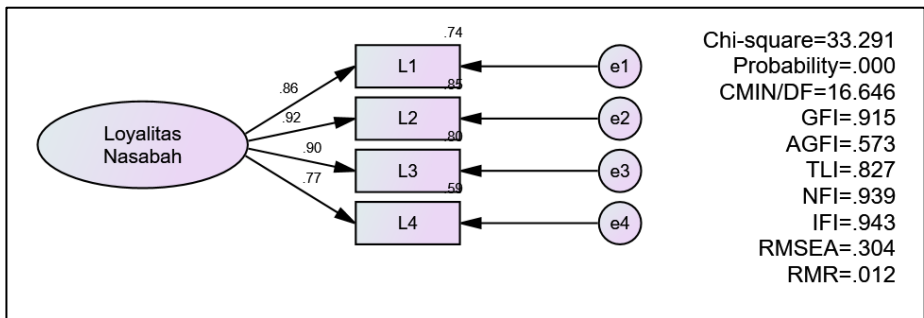
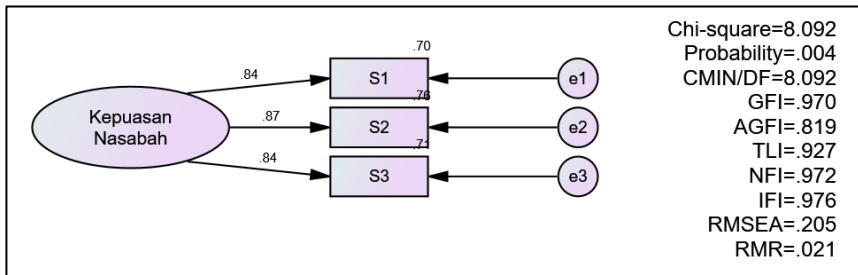
		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Kepuasan_Nasabah	<--- Kualitas_Layanan	.154	.123	1.257	.209	par_30
Kepuasan_Nasabah	<--- Customer_Relationship_Management	.697	.100	6.967	***	par_32
Loyalitas_Nasabah	<--- Kualitas_Layanan	.137	.119	1.149	.250	par_31
Loyalitas_Nasabah	<--- Kepuasan_Nasabah	.229	.115	1.992	.046	par_33
Loyalitas_Nasabah	<--- Customer_Relationship_Management	.440	.127	3.473	***	par_34
SQ1	<--- Kualitas_Layanan	1.000				
SQ2	<--- Kualitas_Layanan	.887	.124	7.176	***	par_1
SQ3	<--- Kualitas_Layanan	.933	.128	7.268	***	par_2
SQ4	<--- Kualitas_Layanan	1.085	.144	7.522	***	par_3
SQ5	<--- Kualitas_Layanan	1.167	.146	7.966	***	par_4
SQ6	<--- Kualitas_Layanan	1.051	.131	8.041	***	par_5
SQ7	<--- Kualitas_Layanan	1.172	.140	8.357	***	par_6
SQ8	<--- Kualitas_Layanan	1.123	.139	8.097	***	par_7
SQ9	<--- Kualitas_Layanan	1.196	.142	8.447	***	par_8
SQ10	<--- Kualitas_Layanan	1.126	.135	8.363	***	par_9
SQ11	<--- Kualitas_Layanan	1.181	.138	8.558	***	par_10
SQ12	<--- Kualitas_Layanan	1.301	.152	8.581	***	par_11
SQ13	<--- Kualitas_Layanan	1.215	.136	8.925	***	par_12
SQ14	<--- Kualitas_Layanan	.951	.122	7.805	***	par_13
SQ15	<--- Kualitas_Layanan	1.075	.140	7.663	***	par_14
SQ16	<--- Kualitas_Layanan	1.047	.131	7.985	***	par_15
SQ17	<--- Kualitas_Layanan	1.080	.124	8.678	***	par_16
SQ18	<--- Kualitas_Layanan	1.232	.163	7.548	***	par_17
SQ19	<--- Kualitas_Layanan	1.186	.145	8.155	***	par_18
SQ21	<--- Kualitas_Layanan	1.341	.157	8.552	***	par_19

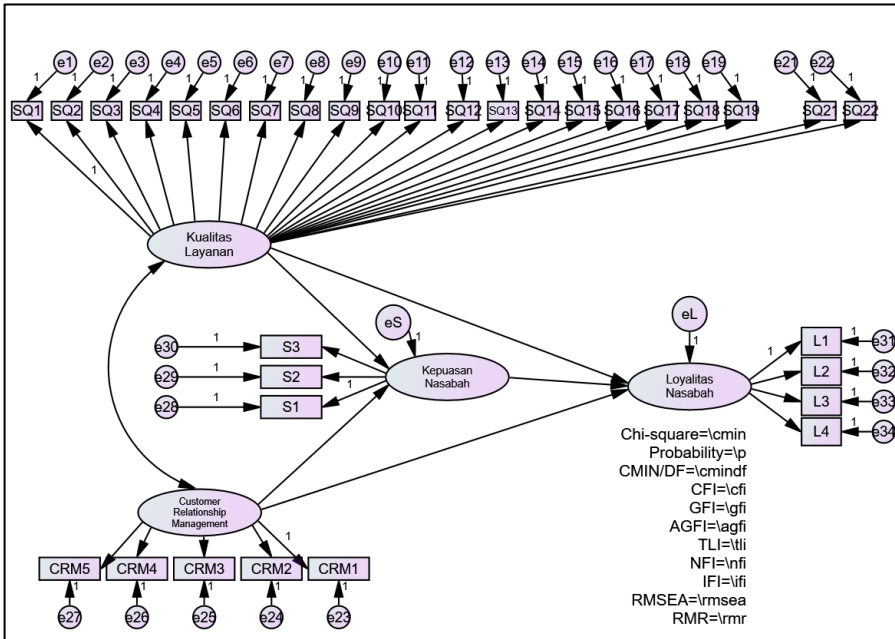
			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
SQ22	<---	Kualitas_Layanan	.966	.146	6.642	***	par_20
CRM1	<---	Customer_Relationship_Management	1.000				
CRM2	<---	Customer_Relationship_Management	.955	.084	11.314	***	par_21
CRM3	<---	Customer_Relationship_Management	.962	.081	11.889	***	par_22
CRM4	<---	Customer_Relationship_Management	.861	.072	12.031	***	par_23
CRM5	<---	Customer_Relationship_Management	1.043	.076	13.795	***	par_24
S1	<---	Kepuasan_Nasabah	1.000				
S2	<---	Kepuasan_Nasabah	.806	.062	13.021	***	par_25
S3	<---	Kepuasan_Nasabah	.996	.067	14.772	***	par_26
L1	<---	Loyalitas_Nasabah	1.000				
L2	<---	Loyalitas_Nasabah	1.043	.056	18.610	***	par_27
L3	<---	Loyalitas_Nasabah	1.050	.063	16.634	***	par_28
L4	<---	Loyalitas_Nasabah	.982	.078	12.623	***	par_29

Lampiran 10 : Gambar dari AMOS









Lampiran 11 : Rekap Data Mentah Kuisisioner

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Jenis Usaha	Pendidikan Terakhir
1	Laki-laki	>40 - 50 thn	Pegawai Swasta	Perdagangan	Sarjana
2	Laki-laki	>20 - 30 thn	Pegawai Swasta	Perdagangan	Sarjana
3	Laki-laki	>20 - 30 thn	Pegawai Swasta	Perdagangan	Sarjana
4	Laki-laki	>30 - 40 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SMA/SMK
5	Laki-laki	>40 - 50 thn	Wiraswasta	Perdagangan	Sarjana
6	Perempuan	>30 - 40 thn	Pegawai Swasta	Jasa	Sarjana
7	Perempuan	>20 - 30 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SMA/SMK
8	Laki-laki	>20 - 30 thn	Pelajar/mahasiswa	Perdagangan	SMA/SMK
9	Perempuan	>20 - 30 thn	Pegawai Swasta	Jasa	Sarjana
10	Laki-laki	>30 - 40 thn	Wiraswasta	Jasa	SMA/SMK
11	Laki-laki	>30 - 40 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SMA/SMK
12	Perempuan	>40 - 50 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SMA/SMK
13	Perempuan	>40 - 50 thn	Wiraswasta	Pertanian	SMP
14	Perempuan	>40 - 50 thn	Wiraswasta	Pertanian	SMP
15	Laki-laki	>40 - 50 thn	Pegawai Swasta	Jasa	Diploma
16	Laki-laki	>40 - 50 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SMA/SMK
17	Laki-laki	>30 - 40 thn	PNS/TNI/POLRI	Perdagangan	SMA/SMK
18	Laki-laki	>30 - 40 thn	Pegawai Swasta	Jasa	Diploma
19	Perempuan	>40 - 50 thn	PNS/TNI/POLRI	Perdagangan	Sarjana
20	Perempuan	>30 - 40 thn	Guru/Dosen	Jasa	Sarjana
21	Perempuan	>30 - 40 thn	Pegawai Swasta	Lainnya	Sarjana
22	Perempuan	>30 - 40 thn	Guru/Dosen	Jasa	Sarjana
23	Laki-laki	>40 - 50 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SMA/SMK
24	Perempuan	>30 - 40 thn	Wiraswasta	Jasa	SMA/SMK
25	Perempuan	>40 - 50 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SMP
26	Perempuan	>50-60 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SMA/SMK
27	Laki-laki	>30 - 40 thn	Lainnya	Kerajinan	SMP
28	Laki-laki	>30 - 40 thn	PNS/TNI/POLRI	Jasa	Diploma
29	Perempuan	>30 - 40 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SMA/SMK
30	Laki-laki	>20 - 30 thn	Pegawai Swasta	Perdagangan	Sarjana
31	Laki-laki	>40 - 50 thn	Wiraswasta	Perdagangan	Diploma
32	Laki-laki	>30 - 40 thn	Pegawai Swasta	Jasa	SMA/SMK

33	Laki-laki	>40 - 50 thn	Pegawai Swasta	Jasa	SMA/SMK
34	Laki-laki	>40 - 50 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SMP
35	Laki-laki	>20 - 30 thn	Pegawai Swasta	Perdagangan	Sarjana
36	Laki-laki	>40 - 50 thn	Pegawai Swasta	Jasa	Diploma
37	Laki-laki	>20 - 30 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SMA/SMK
38	Laki-laki	>30 - 40 thn	Pegawai Swasta	Lainnya	Sarjana
39	Laki-laki	>20 - 30 thn	Wiraswasta	Kerajinan	SMP
40	Laki-laki	>40 - 50 thn	Lainnya	Perdagangan	SMP
41	Laki-laki	>40 - 50 thn	Pegawai Swasta	Perdagangan	SMA/SMK
42	Perempuan	>30 - 40 thn	Lainnya	Perdagangan	SMP
43	Perempuan	>30 - 40 thn	Pegawai Swasta	Lainnya	Diploma
44	Laki-laki	>40 - 50 thn	Lainnya	Kerajinan	SMA/SMK
45	Laki-laki	>40 - 50 thn	Wiraswasta	Jasa	SMA/SMK
46	Perempuan	>40 - 50 thn	PNS/TNI/POLRI	Jasa	Diploma
47	Laki-laki	>30 - 40 thn	Wiraswasta	Pertanian	SMA/SMK
48	Perempuan	>50-60 thn	PNS/TNI/POLRI	Pertanian	Diploma
49	Perempuan	>50-60 thn	PNS/TNI/POLRI	Pertanian	Diploma
50	Perempuan	>40 - 50 thn	PNS/TNI/POLRI	Lainnya	Diploma
51	Laki-laki	>40 - 50 thn	Wiraswasta	Perdagangan	Diploma
52	Laki-laki	>40 - 50 thn	PNS/TNI/POLRI	Jasa	SMA/SMK
53	Laki-laki	>50-60 thn	PNS/TNI/POLRI	Konstruksi	SMA/SMK
54	Perempuan	>20 - 30 thn	Pegawai Swasta	Jasa	Sarjana
55	Perempuan	>30 - 40 thn	Lainnya	Perdagangan	SMA/SMK
56	Laki-laki	>30 - 40 thn	Wiraswasta	Perdagangan	Diploma
57	Perempuan	>30 - 40 thn	Wiraswasta	Perdagangan	Diploma
58	Perempuan	>20 - 30 thn	Wiraswasta	Jasa	Sarjana
59	Perempuan	>40 - 50 thn	Pegawai Swasta	Perdagangan	Sarjana
60	Perempuan	>40 - 50 thn	Wiraswasta	Jasa	Diploma
61	Perempuan	>30 - 40 thn	Wiraswasta	Pertanian	SMA/SMK
62	Perempuan	>30 - 40 thn	Wiraswasta	Jasa	SMP
63	Perempuan	>40 - 50 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SMA/SMK
64	Laki-laki	>30 - 40 thn	Wiraswasta	Perdagangan	Sarjana
65	Laki-laki	>40 - 50 thn	PNS/TNI/POLRI	Pertanian	Sarjana
66	Laki-laki	>50-60 thn	PNS/TNI/POLRI	Jasa	Pasca Sarjana
67	Laki-laki	>40 - 50 thn	Wiraswasta	Jasa	SMA/SMK

68	Perempuan	>40 - 50 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SMA/SMK
69	Perempuan	>50-60 thn	Wiraswasta	Perdagangan	Diploma
70	Perempuan	>40 - 50 thn	Lainnya	Jasa	SMA/SMK
71	Laki-laki	>40 - 50 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SMP
72	Laki-laki	>40 - 50 thn	Wiraswasta	Perdagangan	Sarjana
73	Perempuan	>40 - 50 thn	Lainnya	Pertanian	SMP
74	Laki-laki	>50-60 thn	Wiraswasta	Jasa	SMA/SMK
75	Perempuan	>40 - 50 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SMA/SMK
76	Perempuan	>40 - 50 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SMA/SMK
77	Perempuan	>20 - 30 thn	Pegawai Swasta	Perdagangan	SMA/SMK
78	Perempuan	>50-60 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SD
79	Laki-laki	>20 - 30 thn	Wiraswasta	Jasa	SMP
80	Laki-laki	>30 - 40 thn	Pegawai Swasta	Perdagangan	SMA/SMK
81	Perempuan	>50-60 thn	Guru/Dosen	Jasa	Sarjana
82	Laki-laki	>30 - 40 thn	Wiraswasta	Pertanian	SMA/SMK
83	Perempuan	>50-60 thn	PNS/TNI/POLRI	Jasa	Diploma
84	Perempuan	>20 - 30 thn	Pegawai Swasta	Perdagangan	SMA/SMK
85	Perempuan	>60 - 70 thn	Wiraswasta	Pertanian	SMP
86	Perempuan	>40 - 50 thn	Wiraswasta	Jasa	Diploma
87	Laki-laki	>50-60 thn	Wiraswasta	Pertanian	SMA/SMK
88	Perempuan	>40 - 50 thn	Wiraswasta	Pertanian	SMP
89	Perempuan	>40 - 50 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SMA/SMK
90	Perempuan	>50-60 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SMA/SMK
91	Laki-laki	>30 - 40 thn	Lainnya	Jasa	SD
92	Laki-laki	>30 - 40 thn	Lainnya	Jasa	SMP
93	Laki-laki	>50-60 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SMA/SMK
94	Laki-laki	>40 - 50 thn	Pegawai Swasta	Jasa	SMA/SMK
95	Perempuan	>40 - 50 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SMP
96	Laki-laki	>40 - 50 thn	Pegawai Swasta	Jasa	SD
97	Laki-laki	>30 - 40 thn	Wiraswasta	Jasa	SMA/SMK
98	Perempuan	>40 - 50 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SMP
99	Laki-laki	>30 - 40 thn	Wiraswasta	Jasa	SMA/SMK
100	Perempuan	>30 - 40 thn	Lainnya	Lainnya	SMA/SMK
101	Laki-laki	>30 - 40 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SMA/SMK
102	Laki-laki	>40 - 50 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SMP

103	Laki-laki	>30 - 40 thn	Pegawai Swasta	Perdagangan	SMA/SMK
104	Perempuan	>30 - 40 thn	Wiraswasta	Jasa	SMA/SMK
105	Perempuan	>40 - 50 thn	Wiraswasta	Jasa	SMA/SMK
106	Perempuan	>30 - 40 thn	Wiraswasta	Jasa	SMA/SMK
107	Perempuan	>40 - 50 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SMA/SMK
108	Perempuan	>40 - 50 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SMA/SMK
109	Perempuan	>60 - 70 thn	Wiraswasta	Jasa	SMA/SMK
110	Laki-laki	>20 - 30 thn	Pegawai Swasta	Pertanian	Diploma
111	Laki-laki	>40 - 50 thn	Pegawai Swasta	Konstruksi	SMA/SMK
112	Laki-laki	>30 - 40 thn	Pegawai Swasta	Jasa	SD
113	Laki-laki	>30 - 40 thn	Wiraswasta	Jasa	SMA/SMK
114	Perempuan	>30 - 40 thn	Wiraswasta	Jasa	Sarjana
115	Perempuan	>40 - 50 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SMA/SMK
116	Laki-laki	>30 - 40 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SMA/SMK
117	Laki-laki	>40 - 50 thn	Pegawai Swasta	Jasa	SMA/SMK
118	Laki-laki	>40 - 50 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SMA/SMK
119	Perempuan	>30 - 40 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SD
120	Perempuan	>20 - 30 thn	Pegawai Swasta	Jasa	Diploma
121	Laki-laki	>50-60 thn	Wiraswasta	Kerajinan	SMA/SMK
122	Perempuan	>30 - 40 thn	Wiraswasta	Kerajinan	SMP
123	Perempuan	>30 - 40 thn	PNS/TNI/POLRI	Lainnya	SMA/SMK
124	Perempuan	>30 - 40 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SMP
125	Perempuan	>50-60 thn	Wiraswasta	Perdagangan	Pasca Sarjana
126	Laki-laki	>20 - 30 thn	Pegawai Swasta	Pertanian	SMA/SMK
127	Perempuan	>40 - 50 thn	Lainnya	Pertanian	SD
128	Laki-laki	>20 - 30 thn	Pegawai Swasta	Jasa	SMA/SMK
129	Laki-laki	>30 - 40 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SMA/SMK
130	Perempuan	>40 - 50 thn	Lainnya	Kerajinan	SMA/SMK
131	Perempuan	>40 - 50 thn	Lainnya	Pertanian	SMP
132	Perempuan	>30 - 40 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SMP
133	Perempuan	>20 - 30 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SMP
134	Laki-laki	>30 - 40 thn	Pegawai Swasta	Jasa	SMA/SMK
135	Perempuan	>30 - 40 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SMP
136	Laki-laki	>50-60 thn	Pegawai Swasta	Jasa	Sarjana
137	Laki-laki	>30 - 40 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SMA/SMK

138	Laki-laki	>30 - 40 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SMA/SMK
139	Perempuan	>40 - 50 thn	Lainnya	Perdagangan	SMA/SMK
140	Perempuan	>40 - 50 thn	Pegawai Swasta	Jasa	Sarjana
141	Laki-laki	>60 - 70 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SD
142	Laki-laki	>50-60 thn	Wiraswasta	Pertanian	SMA/SMK
143	Perempuan	>40 - 50 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SMA/SMK
144	Laki-laki	>20 - 30 thn	Wiraswasta	Pertanian	Sarjana
145	Perempuan	>20 - 30 thn	Pegawai Swasta	Perdagangan	SMA/SMK
146	Perempuan	>30 - 40 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SMA/SMK
147	Laki-laki	>50-60 thn	Pegawai Swasta	Pertanian	SMA/SMK
148	Laki-laki	>20 - 30 thn	Wiraswasta	Kerajinan	SMA/SMK
149	Laki-laki	>50-60 thn	Wiraswasta	Pertanian	SMP
150	Perempuan	>50-60 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SMA/SMK
151	Laki-laki	>30 - 40 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SMA/SMK
152	Perempuan	>40 - 50 thn	Lainnya	Kerajinan	SMA/SMK
153	Perempuan	>40 - 50 thn	Lainnya	Pertanian	SMP
154	Perempuan	>30 - 40 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SMP
155	Perempuan	>20 - 30 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SMP
156	Laki-laki	>30 - 40 thn	Pegawai Swasta	Jasa	SMA/SMK
157	Perempuan	>30 - 40 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SMP
158	Laki-laki	>50-60 thn	Pegawai Swasta	Jasa	Sarjana
159	Laki-laki	>30 - 40 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SMA/SMK
160	Laki-laki	>30 - 40 thn	Lainnya	Jasa	SMP
161	Laki-laki	>30 - 40 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SMA/SMK
162	Perempuan	>40 - 50 thn	Lainnya	Perdagangan	SMA/SMK
163	Perempuan	>40 - 50 thn	Pegawai Swasta	Jasa	Sarjana
164	Laki-laki	>60 - 70 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SD
165	Laki-laki	>50-60 thn	Wiraswasta	Pertanian	SMA/SMK
166	Perempuan	>40 - 50 thn	Wiraswasta	Perdagangan	SMA/SMK
167	Laki-laki	>20 - 30 thn	Wiraswasta	Pertanian	Sarjana
168	Perempuan	>20 - 30 thn	Pegawai Swasta	Perdagangan	SMA/SMK
169	Laki-laki	>50-60 thn	Pegawai Swasta	Pertanian	SMA/SMK
170	Laki-laki	>20 - 30 thn	Wiraswasta	Kerajinan	SMA/SMK

³ ₁	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	
³ ₂	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	
³ ₃	4	4	4	3	4	4	4	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	4	4	4	4
³ ₄	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
³ ₅	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
³ ₆	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
³ ₇	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
³ ₈	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
³ ₉	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
⁴ ₀	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
⁴ ₁	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3		
⁴ ₂	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3		
⁴ ₃	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5		
⁴ ₄	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	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 ₅	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4		
⁴ ₆	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	4	4	4	4	4	4	4	4	5		
⁴ ₇	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	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		
⁴ ₈	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
⁴ ₉	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5		
⁵ ₀	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4		
⁵ ₁	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
⁵ ₂	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4		
⁵ ₃	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
⁵ ₄	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
⁵ ₆	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
⁵ ₇	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
⁵ ₈	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	4	4	4	4	4	5	4	5	4		
⁵ ₉	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
⁶ ₀	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4			
⁶ ₁	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4		

158	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
159	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5
161	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	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	4	4	4	4
163	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	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	4	4	5	4
165	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
166	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5
167	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
168	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
169	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4

heri sutanto cek

ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX

8%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

11%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

www.scribd.com

Internet Source

2%

2

dspace.uii.ac.id

Internet Source

1%

3

eprints.uny.ac.id

Internet Source

1%

4

bankbantul.co.id

Internet Source

1%

5

docplayer.info

Internet Source

1%

6

Submitted to Universitas Jenderal Soedirman

Student Paper

1%

7

doctiktak.com

Internet Source

1%

Exclude quotes OnExclude bibliography OffExclude matches < 1%



PD. BPR
BANK BANTUL
Selalu Melayani, Berkembang Dengan Pasti

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN
Nomor :581/096/UM.BB/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Handhy Saputro Prabowo
Jabatan : Direktur Kepatuhan

Dengan ini menerangkan dengan sebenarnya :

Nama : Heri Sutanto
NIM : 20161020018
Program Studi : Magister Manajemen Program Pasca Sarjana
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Layanan dan *Customer Relationship Management* terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah(Studi pada nasabah UMKM PD BPR Bank Bantul)

Bahwa benar telah melakukan penelitian di PD BPR Bank Bantul selama 1 (satu) bulan mulai tanggal 02 April 2020 sampai dengan 02 Mei 2020.

Demikian Surat Keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Bantul, 26 Mei 2020

(Handwritten signature)
Handhy Saputro Prabowo
Direktur Kepatuhan