

**TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS KINERJA
PERBANKAN SYARIAH**

**Studi Pada Bank Muamalat Indonesia, BNI Syariah,
BTN Syariah dan BPD DIY Syariah Cabang Yogyakarta**



**Disusun oleh:
Putri Dwi Cahyani
09.233.519**

TESIS

**Diajukan Kepada Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Magister Studi Islam**

**YOGYAKARTA
2011**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Dwi Cahyani, SE.

NIM : 09.233.519

Jenjang : Magister (S2)

Program Studi : Hukum Islam

Konsentrasi : Keuangan dan Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/ karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Yogyakarta, 3 Mei 2011

Saya yang menyatakan,



Putri Dwi Cahyani, SE.

NIM : 09.233.519



KEMENTERIAN AGAMA RI
UIN SUNAN KALIJAGA
PROGRAM Pascasarjana
YOGYAKARTA

PENGESAHAN

Tesis berjudul : TINGKAT KEPUASAN NASABATI TERHADAP
KUALITAS KINERJA PERBANKAN SYARIAH
Studi Pada Bank Muamalat Indonesia, BNI Syariah,
BTN Syariah dan BPD DIY Syariah Cabang Yogyakarta
Nama : Putri Dwi Cahyani, S.E.
NIM : 09.233.519
Prodi : Hukum Islam
Konsentrasi : Keuangan dan Perbankan Syariah
Tanggal Ujian : 24 Mei 2011

telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Studi Islam.

Yogyakarta, 6 Juni 2011



Prof. Dr. H. Khoiruddin, M.A.
NIP. 19641008 199103 1 002

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI
UJIAN TESIS**

Tesis berjudul : TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP
KUALITAS KINERJA PERBANKAN SYARIAH
Studi Pada Bank Muamalat Indonesia, BNI Syariah,
BTN Syariah dan BPD DIY Syariah Cabang Yogyakarta

Nama : Putri Dwi Cahyan., S.E.

NIM : 09 233.519

Prodi : Hukum Islam

Konsentrasi : Keuangan dan Perbankan Syariah

telah disetujui tim penguji ujian munaqasah

Ketua : Prof. Dr. H. Abd. Salam Arief, M.A.

Sekretaris : Drs. Mochamad Sa'ik, S.Sos., M.Si.

Pembimbing/Penguji : Dr. Zaenal Arifin, M.Si.

Penguji : Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, S.Ag., M.Ag.

diuji di Yogyakarta pada tanggal 24 Mei 2011

Waktu : 15.00 – 16.00 WIB

Hasil/Nilai : 4 / 3,75

Predikat : ~~Memuaskan~~ Sangat Memuaskan / Cumlaude*

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Ytn.
Direktor Program Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul:
TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS KINERJA PERBANKAN SYARIAH

(Studi Pada Bank Muamalat Indonesia, BNI Syariah, BTN Syariah dan BPD DIY Syariah Cabang Yogyakarta)

yang ditulis oleh:

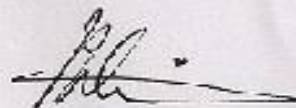
Nama : Putri Dwi Cahyani, SE.
NIM : 09.233.519
Jenjang : Magister (S2)
Program Studi : Hukum Islam
Konsentrasi : Keuangan dan Perbankan Syariah

Saya berpencapaian bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga untuk diajukan dalam rangka memperoleh gelar Magister Studi Islam.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 27 April 2011

Pembimbing,



Dr. Zainal Arifin, M.Si

ABSTRAK

Kualitas layanan merupakan faktor kunci yang akan menjadi keunggulan daya saing di dunia perbankan saat ini. Hal ini terjadi karena bank sebagai suatu perusahaan jasa, mempunyai ciri berupa mudah ditirunya suatu produk yang telah dipasarkan. Dikarenakan kualitas merupakan faktor penting untuk perusahaan jasa, maka perlu evaluasi penilaian kualitas jasa perusahaan. Sehingga menjadi hal yang menarik untuk mengetahui besarnya pengaruh faktor-faktor kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah, mengetahui kriteria apa saja yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah dan menganalisis rata-rata tingkat kepuasan nasabah pada masing-masing bank syariah di Yogyakarta. Sehingga dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang prioritas faktor-faktor perbaikan dalam meningkatkan kualitas jasa di perbankan syariah

Model CARTER merupakan suatu pengukuran kualitas layanan perbankan syariah dengan 6 dimensi yaitu: *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness*, yang secara keseluruhan terdiri dari 34 item. Penelitian ini dilaksanakan dengan melakukan studi kasus dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan terhadap empat bank syariah di Yogyakarta yang terdiri dari Bank Muamalat Indonesia, BNI Syariah, BTN Syariah dan BPD DIY Syariah. Dalam penelitian ini sampel yang diambil keseluruhan berjumlah 200. Metode yang digunakan untuk mengkonfirmasi faktor-faktor yang dibentuk untuk mendefinisikan sebuah konsep digunakan *Confirmatory Factor Analysis*, untuk menguji perbedaan rata-rata kepuasan dan kualitas ke empat bank syariah tersebut menggunakan ANNOVA. Dalam penelitian ini, pengujian data dilakukan dengan menggunakan bantuan program *Lisrel 8.80 for Windows*.

Penelitian ini telah berhasil mengambil beberapa kesimpulan pertama, tanggapan nasabah terhadap kualitas pelayanan sudah diatas moderat (cukup tinggi). Kedua, didapat faktor-faktor kualitas jasa yang menyumbang sebagai proporsi terbesar sampai terkecil yang mampu mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap Bank Syariah adalah *responsiveness* (77,5%), *Compliance* (77%), *emphaty* (71%), *tanggible*(56%), *reliability* (31%) dan *assurance* (24%). Ketiga, dengan analisis varian untuk menguji perbedaan terhadap kualitas ke empat bank didapatkan kesimpulan bahwa kualitas dari tiap bank dan kepuasan yang dirasakan oleh nasabah pada tiap bank syariah tidak ada perbedaan.

Kata kunci : Kepuasan nasabah, SERVQUAL, Model CARTER

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam penelitian ini menggunakan pedoman transliterasi dari keputusan bersama **Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI no. 158 Tahun 1987 dan no. 0543b/U/1987**. Secara garis besar uraiannya adalah sebagai berikut:

Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	huruf latin	Nama
ا	alif	-	Tidak dilambangkan
ب	ba'	b	be
ت	ta'	t	te
ث	sa'	ṯ	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	je
ح	ḥa'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	zal	ḏ	ze (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)

ط	ta'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	Fa'	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	‘el
م	mim	m	em
ن	nun	n	en
و	wawu	w	w
ه	ha'	h	ha
ء	hamzah	'	apostrof dipakai di awal kata
ي	ya'	y	ye

Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan rangkap atau diftong.

Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
—	Fathah	a	a
—	Kasrah	i	i

◌ُ	Dammah	u	u
----	--------	---	---

Contoh:

كتب - kataba	يذهب - yaẓhabu
سئل - su'ila	ذكر - zukira

Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
◌ِ	Fathah dan ya	ai	a dan i
◌ِو	Fathah dan wawu	au	a dan u

Contoh:

كيف - kaifa	حول – haula
-------------	-------------

Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
◌ِا	Fathah dan alif atau alif	ā	a dengan garis di atas
	Maksūrah		
◌ِى	Kasrah dan ya	ī	i dengan garis di atas

و dammah dan wawu ū u dengan garis di atas

Contoh:

قال - qāla

قيل - qīla

رمى - ramā

يقول - yaqūlu

Ta' Marbuṭah

Transliterasi untuk ta' marbuṭah ada dua:

1. Ta Marbuṭah hidup

Ta' marbuṭah yang hidup atau yang mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah (t).

2. Ta' Marbuṭah mati

Ta' marbuṭah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah (h)

Contoh: طلحة - Ṭalhah

3. Kalau pada kata yang terakhir dengan ta' marbuṭah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang "al" serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbuṭah itu ditransliterasikan dengan ha' atau h

Contoh: روضة الجنة - raudah al-Jannah

Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda syaddah, dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh: رَبَّنَا - rabbanā

نُعَمَّ - nu'imma

Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu “ال”. Namun, dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah dan kata sandang yang diikuti oleh qamariyyah.

1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya yaitu “al” diganti huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh : الرَّجُل – ar-rajulu

السَّيِّدَة – as-sayyidatu

2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah.

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya. Bila diikuti oleh huruf syamsiyah maupun huruf qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan tanda sambung (-)

Contoh: الْقَلَم - al-qalamu

الْجَلَال -al-jalālu

الْبَدِيع - al-badī’u

Hamzah

Sebagaimana dinyatakan di depan, hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di

akhir kata. Bila terletak di awal kata, hamzah tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh :

شيء - syai'un

امرت - umirtu

النوء - an-nau'u

تأخذون - ta'khuzūna

Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il (kata kerja), isim atau huruf, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain, karena ada huruf Arab atau harkat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

وان الله هو خير الرازقين - Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti yang berlaku dalam EYD, di antaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap harus awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh :

وما محمد إلا رسول - wa mā Muhammadun illā Rasūl

انّ أوّل بيت وضع للناس - inna awwala baitin wudi'a linnāsi

Penggunaan huruf kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh :

نصر من الله وفتح قريب - naṣrun minallāhi wa fathun qarīb

لله الامر جميعاً - lillāhi al-amru jamī'an

- J.** Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transiterasi ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan ilmu tajwid.

HALAMAN MOTTO

Kamu diciptakan dengan sayap! Mengapa kamu lebih suka merangkak dalam menjalani hidup... ?

(Sayyid Qutb)

... Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sehingga mereka mengubah

keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. . .

(Q.S. Ar-Ra'd: 11)

Kebahagiaan tidak diukur dengan apa yang telah anda raih, namun kegagalan yang telah anda hadapi dan keberanian yang membuat anda tetap berjuang melawan rintangan yang datang bertubi-tubi.

(Orison Swett Marden)

Ilmu adalah kekuatan. Barang siapa yang mendapatkannya, dia akan menyerang dengannya. Dan barang siapa yang tidak mendapatkannya, dialah yang akan diserang olehnya. (Ali bin Abi Thalib)

Hiduplah untuk memberi sebanyak – banyaknya, bukan untuk menerima sebanyak – banyaknya. (Laskar Pelangi)

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم
الحمد لله رب العلمين, أشهد أن لا إله إلا الله وأشهد أن محمداً عبده ورسوله, والصلاة
والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين نبينا محمد صلى الله عليه وسلم, وعلى آله و
صحابه أجمعين.

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Puji Syukur kehadiran Allah SWT., yang telah memberikan rahmat dan hidayat serta pertolongan-Nya sehingga tesis ini dapat selesai dengan baik. Tak lupa shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada junjungan kita Rasulullah Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat dan umatnya yang senantiasa istiqomah di jalan-Nya.

Akhirnya setelah melalui perjalanan yang panjang dan berkat bantuan banyak pihak, penyusun dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “ **TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS KINERJA PERBANKAN SYARIAH (Studi Pada Bank Muamalat Indonesia, BNI Syariah, BTN Syariah dan BPD DIY Syariah Cabang Yogyakarta).**” Oleh karena itu dalam kesempatan kali ini, penyusun menghaturkan terima kasih yang setulusnya kepada pihak yang memiliki andil dan kontribusi yang sangat berarti dalam penyusunan tesis ini, yaitu:

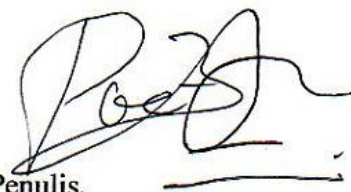
1. Prof. Dr. H. Musa Asy'arie, selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. H. Khoiruddin, M.A. , selaku Direktur Program Pasca Sarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Prof. Dr. H. Abd. Salam Arief, M.A. ,selaku Ketua Program Magister Studi Hukum Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Dr. Zaenal Arifin, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktunya serta memberikan arahan dan koreksi dalam penyusunan tesis ini.
5. Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, S.Ag., M.Ag selaku penguji yang telah berkenan memberikan masukan dalam perbaikan tesis ini.

6. Seluruh staf pengajar di Magister Hukum Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan berbagai macam ilmu pengetahuan.
7. Pimpinan dan staff Bank Muamalat Indonesia, BNI Syariah, BTN Syariah dan BPD DIY Syariah Cabang Yogyakarta yang telah memperkenankan penyusun untuk melakukan penelitian dan penyusunan tesis ini.
8. Seluruh Staf pegawai/karyawan Magister Hukum Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah membantu penyusun dalam menyelesaikan proses perkuliahan ini. Terutama kepada Mbak Marni yang selalu bersedia membantu setiap dibutuhkan.
9. Kedua Orangtuaku serta keluarga yang selalu mendukung dan memberikan do'a demi kelancaran dalam penyusunan tesis ini.
10. Teman-temanku dari Program Studi Keuangan Dan Perbankan Syariah di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang selalu membantu penulis dalam menambah ilmu baru dengan diskusi kecil yang hangat.
11. Sahabatku Novi, Jengger, Galeh dan Rahayu yang telah membantu dalam proses penyebaran kuesioner dalam tesis ini.
12. Serta semua pihak yang tak bisa penyusun sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu tersusunnya tesis ini.

Semoga amal baik dan segala bantuan yang telah diberikan kepada penyusun mendapatkan balasan dari Allah SWT. Dan tidak lupa penyusun mohon maaf apabila ada kesalahan dalam penyusunan tesis ini. Semoga tesis ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Wassalamu 'alaikum Wr

Yogyakarta, 24 Mei 2011



Penulis,

Putri Dwi Cahyani, SE

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN DIREKTUR.....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING	v
ABSTRAK	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI	vii
KATA PENGANTAR	xv
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR TABEL.....	xxi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Batasan Penelitian	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	8
F. Sistematika Pembahasan	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Bank Syariah	12
B. Konsep Perbankan Syariah	13
C. Tujuan Pendirian Bank Syariah	14
D. Konsep Jasa	17
1. Definisi Jasa	17
2. Klasifikasi Jasa	18
3. Karakteristik Jasa	21
4. Paket Jasa	23

5. Kualitas Jasa	25
E. Konsep Kepuasan Konsumen	29
F. Model CARTER	32
G. Penelitian Terdahulu.....	35
H. Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen Model CARTER ..	37
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	40
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	40
1. Populasi.....	42
2. Sampel	43
3. Teknik Pengambilan Sampel	44
C. Sumber Data	45
1. Data Primer.....	45
2. Data sekunder	45
D. Metode Pengumpulan Data.....	45
E. Skala Pengukuran.....	46
F. Pegujian Instrumen Penelitian	48
1. Uji Validitas	48
2. Uji Reliabilitas	49
G. Metode Analisis Data	50
1. Analisis Faktor Konfirmatori.....	50
2. Analisis Jalur	51
3. Uji Perbedaan	54
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Pengujian Instrumen	55
1. Validasi Internal	56
2. Reliabilits Internal	57
3. Latent Measurement	58
4. Reliabilitas Konstruk	61

B. Hasil Statistik Deskriptif	63
1. Karakteristik Responden	63
2. Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah..	65
3. Kepuasan	70
C. Hasil Validasi Data	73
1. Normalitas	74
2. Multikolinieritas	76
3. Outlieritas	76
D. Kesesuaian Model	76
E. Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah	80
F. Perbandingan Kepuasan Nasabah Antar Bank	84
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran	85
1. Untuk Bank.....	85
2. Untuk Penelitian Selanjutnya.....	86
 DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Kepuasan/Ketidakpuasan Konsumen.....	30
Gambar 2.2. Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen.....	41
Gambar 3.1. Paradigma Analisis Jalur.....	53
Gambar 4.1 CFA Kualitas Pelayanan (Lambda)	59
Gambar 4.2. CFA Kepuasan Nasabah (Lambda)	60
Gambar 4.3. Histogram Kualitas Pelayanan	66
Gambar 4.4. Histogram kualitas pelayanan menurut jenis kelamin	67
Gambar 4.5. Histogram kualitas pelayanan menurut kelompok usia	68
Gambar 4.6. Histogram kualitas pelayanan menurut tingkat pendidikan	69
Gambar 4.7. Histogram kualitas pelayanan menurut profil nasabah	70
Gambar 4.8. Histogram kepuasan menurut profil jenis kelamin dan status	71
Gambar 4.9. Histogram kepuasan menurut profil Pendidikan, umur, pekerjaan dan lama menjadi nasabah	72
Gambar 4.10. Histogram kepuasan menurut profil pendapatan	73
Gambar 4.11. Model Sebelum Perubahan	77
Gambar 4.12. Model Setelah Perubahan	79
Gambar 4.13. Kebermaknaan Variabel manifes	81

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Hasil Pengujian Validitas Internal	56
Tabel 4.2. Hasil Pengujian Reliabilitas Internal	57
Tabel 4.3. Hasil Pengujian CFA Pelayanan	60
Tabel 4.4. Hasil Pengujian CFA Kepuasan	61
Tabel 4.5. Hasil Perhitungan Reliabilitas Konstruk	61
Tabel 4.6. Karakteristik Responden	64
Tabel 4.7. Deskriptif Kualitas Pelayanan	66
Tabel 4.8. Deskriptif Kualitas Pelayanan Menurut Jenis Kelamin	67
Tabel 4.9. Deskriptif Kepuasan	71
Tabel 4.10. Hasil Pengujian Normalitas	75
Tabel 4.11 Hasil Goodness of Fit Index Model Sebelum Perubahan	78
Tabel 4.12 Hasil Goodness of Fit Index Model Setelah Perubahan	80
Tabel 4.13. Nilai Gamma	82
Tabel 4.14. Nilai Gama Tiap Aitem	83
Tabel 4.15. Kualitas dalam Uji F	85
Tabel 4.16. Kepuasan dalam Uji F	85

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia diawali dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) dan Bank- bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) sejak tahun 1992.¹ Pada awal munculnya perbankan syariah hingga tahun 1998 dapat dikatakan mengalami perkembangan yang lambat. Hal ini diakibatkan karena tidak adanya perangkat hukum yang mendukung sistem operasional bank syariah, kecuali UU no. 7 tahun 1992 dan PP no. 72 tahun 1992.

Dengan adanya UU no. 7 tahun 1992 maka terdapat titik terang tentang bank umum maupun BPR dapat menyediakan pembiayaan berdasarkan sistem bagi hasil, yang sesuai dengan prinsip syariah.² Dalam UU tersebut bank syariah dipahami sebagai institusi yang menyediakan pelayanan jasa di bidang perbankan yang didasarkan pada prinsip syariah namun selebihnya bank syariah harus tunduk kepada peraturan perbankan umum dari Bank Indonesia.

Setelah akhir tahun 2000 sudah mulai banyak perbankan konvensional yang melakukan strategi dengan membuka layanan perbankan dengan prinsip syariah, seperti Bank Mandiri Syariah, BNI Syariah (tahun 2000), BRI Syariah, BTN Syariah, Bank Danamon Syariah,

¹ *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga-Lembaga Terkait* , (PT Raja Grafindo Persada ,1997). Hlm 74.

² Karnaen Perwaatmadja, Gemala Dewi, dkk, *Bank Dan Asuransi Islam di Indonesia*, Cetakan pertama, (Prenada Media, 2005). Hlm. 61-63.

dll. Di sini perbankan nasional tersebut menerapkan sistem perbankan ganda atau *dual banking system*, yaitu penggunaan perbankan konvensional dan syariah yang berjalan secara paralel.

Perbankan syariah dalam hal bidang penyedia jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan perbankan konvensional. Perbedaan yang mendasar antara bank syariah dengan bank konvensional adalah terletak pada praktek menjalankan operasional bisnisnya, dimana operasionalnya berbasis prinsip syariah, dan prinsip inilah yang menjadi daya tarik yang tinggi bagi nasabah untuk memanfaatkan jasa bank syariah. Pada era global sekarang ini terdapat beberapa tantangan yang dihadapi dunia perbankan kedepannya, diantaranya adalah kualitas layanan, aspek pengembangan produk, pengembangan SDM, pengembangan IT, dan aspek regulasi.³

Kualitas layanan merupakan faktor kunci yang akan menjadi keunggulan daya saing di dunia perbankan saat ini. Hal ini terjadi karena bank sebagai suatu perusahaan jasa, mempunyai ciri berupa mudah ditirunya suatu produk yang telah dipasarkan. Metode pengukuran kualitas layanan yang biasa digunakan untuk mengukur kualitas pada perbankan konvensional serta banyak digunakan secara luas adalah metode SERVQUAL. Metode SERVQUAL didasarkan pada “*Gap Model*” yang dikembangkan oleh Parasuraman, et al. (1988, 1991, 1993, 1994). Metode SERVQUAL didasarkan pada lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*,

³ Karim, R. T., 2005, *Prospek dan Tantangan Perbankan Syariah 2006*, Economic Review Journal No. 202

responsiveness, assurance, dan empathy.⁴ Namun kelima dimensi kualitas layanan tersebut bersifat general (pengukuran kualitas untuk bank konvensional), sehingga jika diterapkan pada perusahaan yang memiliki karakteristik khusus seperti perbankan islam perlu mendapatkan modifikasi.

Othman dan Owen mengembangkan model pengukuran kualitas jasa untuk mengukur kualitas jasa yang dijalankan dengan prinsip syariah, khususnya bisnis perbankan syariah. Model ini disebut sebagai Model CARTER.⁵ Model CARTER merupakan suatu pengukuran kualitas layanan perbankan syariah dengan 6 dimensi yaitu: *compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, dan responsiveness*, yang secara keseluruhan terdiri dari 34 item (Othman dan Owen, 2001).⁶ Sehingga dapat diketahui bahwa perbedaan pengukuran kualitas pada model SERVQUAL milik Parasuraman dan model CARTER terletak pada dimensi *Compliance*. Dimensi *Compliance* ini memiliki arti kemampuan dari perusahaan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi di bawah prinsip-prinsip ekonomi dan perbankan Islam.

Perkembangan ekonomi syariah di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) cukup menggembirakan. Bahkan untuk sektor perbankan syariah, pertumbuhannya justru melebihi perbankan

⁴ Parasuraman, Zeithaml and Berry, *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectation*. (New York: The Free Press, A Division of Macmillan, 1995)

⁵ Othman, A., Owen, L., 2001, *Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banks: A Case Study in Kuwait Finance House*. International Journal of Islamic Financial Services Vol. 3. No. 4.

⁶ *Ibid.*, Hal. 10

konvensional. Berdasarkan data Bank Indonesia (BI) Yogyakarta, pertumbuhan perbankan syariah di DIY hingga Agustus 2010 lalu mencapai 19,04 persen dari posisi pada Desember 2009. “Total aset perbankan syariah di DIY pada Agustus 2010 mencapai Rp 1,532 Trilyun naik 19,04 persen dari posisi Desember 2009 yang hanya Rp 1,287 Trilyun. Pertumbuhan tersebut melebihi pertumbuhan perbankan konvensional maupun Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di DIY. Pasalnya, perbankan konvensional di DIY hanya tumbuh 7,88 persen. Pertumbuhan itu terlihat dari total aset perbankan konvensional di DIY pada Agustus 2010 sebesar Rp 26,5 Trilyun dari posisi Desember 2009 sebesar Rp 24,6 Trilyun. Sedangkan pertumbuhan BPR di DIY mencapai 13,13 persen yaitu dari total aset Rp 1,98 Trilyun pada Desember 2009 menjadi Rp 2,25 Trilyun pada posisi Agustus 2010.⁷ Jumlah penduduk sebagian besar menganut agama Islam sehingga dapat dijadikan pertimbangan yang baik bagi perbankan syariah untuk mengambil strategi bisnisnya serta sebagai nilai tambah bank syariah agar mampu bersaing dengan bank konvensional.

Penulis tertarik untuk melakukan penelitian di bank syariah di Yogyakarta dikarenakan pertumbuhan bank syariah yang pesat sehingga mampu mengalahkan pertumbuhan bank konvensional, selain itu ketertarikan peneliti melihat kemampuan yang dimiliki oleh bank syariah di Yogyakarta dalam memberikan pelayanan yang maksimal sehingga

⁷ Dwi Suslamanto, Sumber Republika, <http://zonaekis.com/pertumbuhan-perbankan-syariah-di-yogya-lampai-perbankan-konvensional>.

sampai saat ini telah memiliki *market share* yang tinggi dengan jumlah nasabah yang terus berkembang. Hal lain yang menjadi pertimbangan adalah semakin maraknya bank konvensional yang membuka jasa keuangan syariah sehingga peneliti ingin mengetahui seberapa besar kepuasan dari nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank syariah, sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas jasa yang diberikan bank syariah terhadap nasabahnya serta keingintahuan untuk mencari kriteria yang mampu mempengaruhi kepuasan nasabah bank syariah di Yogyakarta.

Bank Muamalat sebagai bank syariah pertama di Indonesia menjadi hal yang terpenting untuk diteliti, dan untuk bank BNI Syariah terlihat memiliki pangsa pasar yang terus meningkat dengan strategi yang maksimal, Bank BTN syariah sebagai bank syariah yang *concern* terhadap kemudahan KPR juga menjadi menarik untuk diteliti. Dan yang terakhir BPD DIY merupakan bank daerah yang memiliki kekhasan serta aset yang besar sehingga ke empat bank tersebut menjadi menarik untuk diteliti untuk mengetahui konsep kepuasan nasabah serta kualitas masing-masing bank syariah tersebut. Sehingga untuk mempermudah penelitian maka peneliti melakukan penelitian di empat bank syariah di Yogyakarta yang terdiri dari Bank Muamalat Indonesia, BNI Syariah, BTN Syariah dan BPD DIY Syariah

Berdasarkan pemikiran diatas, peneliti tertarik untuk meneliti kualitas jasa bisnis perbankan syariah di kota Yogyakarta dengan mengambil judul ” **TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS KINERJA PERBANKAN SYARIAH DI YOGYAKARTA**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, yang menjadi pokok permasalahan adalah

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas jasa berdasarkan model CARTER dapat mempengaruhi kepuasan nasabah pada perbankan syariah di Yogyakarta?
2. Kriteria apa saja yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah bank syariah di Yogyakarta?
3. Bagaimanakah rata-rata tingkat kepuasan nasabah pada tiap bank syariah di Yogyakarta? Adakah perbedaan kepuasan diantara ke empat bank syariah tersebut?

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis terlebih dahulu memberi batasan permasalahan sebagai berikut:

1. Penelitian ini pengukuran kualitas jasa pada bank syariah yang ada di Yogyakarta yang terdiri dari Bank Muamalat Indonesia, BNI Syariah, BTN Syariah dan BPD DIY Syariah berdasarkan adaptasi model CARTER.

2. Terdapat 6 (enam) dimensi kualitas layanan dengan Model CARTER yang diteliti, yaitu: *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness*, yang secara keseluruhan terdiri dari 34 item.
3. Responden yang diteliti merupakan nasabah yang memiliki rekening atau *acount* di ke empat bank diantaranya Bank Muamalat Indonesia, BNI Syariah, BTN Syariah dan BPD DIY Syariah Cabang Yogyakarta.

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Menentukan besarnya pengaruh faktor-faktor kualitas jasa dengan adaptasi model CARTER terhadap kepuasan nasabah.
2. Mengetahui krteria apa saja yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah sehingga didapat prioritas perbaikan faktor-faktor kualitas jasa untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada bank syariah di Yogyakarta.
3. Menganalisis rata-rata tingkat kepuasan nasabah pada masing-masing bank syariah berdasarkan adaptasi model CARTER.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat berupa:

1. Bagi Perusahaan
 - a. Memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan perbankan syariah.

- b. Memberikan informasi tentang prioritas faktor-faktor perbaikan dalam meningkatkan kualitas jasa di perbankan syariah.
 - c. Informasi tentang kinerja (*performance*) pelayanan yang diberikan oleh bank syariah.
 - d. Memberikan informasi mengenai kemampuan bank syariah dalam memahami kualitas pelayanan kepada nasabahnya.
2. Bagi Peneliti
- a. Sebagai media untuk mengaplikasikan kemampuan yang dimiliki secara teoritis dan menambah wawasan mengenai kualitas jasa perbankan syariah.
 - b. Merupakan kesempatan untuk lebih memahami mengenai kepuasan nasabah mengenai kualitas jasa dengan adaptasi Model CARTER.
3. Bagi dunia akademis
- a. Diharapkan dapat memberikan pendekatan empiris pada bidang manajemen operasi terutama mengenai kualitas jasa dengan adaptasi Model CARTER.
 - b. Dapat memberikan tambahan wawasan dan sebagai referensi dalam bidang operasi mengenai kualitas layanan jasa pada Bank Muamalat Indonesia, BNI Syariah, BTN Syariah dan BPD DIY Syariah Cabang Yogyakarta dengan adaptasi model CARTER.

F. Sistematika Pembahasan

Dalam tesis ini pada dasarnya disusun dalam tiga bagian utama, yaitu pendahuluan, isi dan penutup. Untuk mendapatkan pembahasan yang utuh dan sistematis maka pembahasan dalam tesis ini akan dibagi menjadi lima bab, dimana masing-masing bab terdiri dari bab yang saling berkaitan antara bab yang satu dengan bab yang lainnya.

Adapun urutannya adalah sebagai berikut:

Bab pertama adalah bagian pendahuluan yang memuat latar belakang penulisan tesis ini yang menjelaskan mengenai pentingnya penelitian dilakukan. Kemudian akan dibahas mengenai rumusan masalah, tujuan serta manfaat penelitian, telaah pustaka, landasan teori, metode penelitian dan sistematika penelitian.

Bab kedua, sebagai pengantar dalam pembahasan maka dalam bab ini akan dikaji konsep bank syariah secara umum, membahas teori tentang konsep jasa serta konsep kepuasan pelanggan. Untuk lebih mengenal konsep jasa maka akan dijelaskan mengenai pengertian jasa, klasifikasi jasa, karakteristik jasa. Kemudian membahas teori mengenai makna kualitas jasa dan akan dijelaskan mengenai dimensi-dimensi tentang kualitas jasa sebagai tolak ukur penelitian ini. Untuk pembahasan selanjutnya akan dipaparkan konsep kepuasan pelanggan yang digunakan sebagai indikator penilaian kinerja perusahaan yang erat kaitannya dengan mutu produk serta tingkat kepuasan pelanggan.

Bab ketiga, dalam tesis ini penelitian dilakukan dengan kajian lapangan. Dalam bab ini akan dibahas mengenai populasi, teknik pengambilan sampel, definisi operasional dari dimensi CARTER, skala pengukuran, sumber data, metode pengumpulan data, serta pengujian instrumen dalam penelitian ini. Dengan penjelasan metode penelitian secara terstruktur maka diharapkan penelitian dapat dilakukan dengan terarah.

Bab keempat, Pada bab ini akan dibahas mengenai perhitungan serta hasil penelitian yang dibahas secara sistematis sehingga dapat diketahui faktor-faktor kualitas jasa yang dominan dapat mempengaruhi nasabah dalam melakukan transaksi, mengetahui tingkat kepuasan nasabah keempat bank tersebut, dapat diketahui perbedaan kepuasan dan kualitas jasa pada tiap bank.

Bab kelima, penutup yang berisi tentang kesimpulan dari penelitian. Serta akan didapatkan saran dan rekomendasi untuk pihak Bank Muamalat Indonesia, BNI Syariah, BTN Syariah dan BPD DIY Syariah cabang Yogyakarta untuk dapat meningkatkan pelayanan dan kualitas jasa serta saran untuk penelitian selanjutnya yang disusun atas dasar dari hasil penelitian.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian struktural yang telah diuraikan dalam bab sebelumnya, peneliti menyimpulkan ;

1. Dimensi kualitas CARTER memberikan kontribusi signifikan terhadap kualitas layanan dan kepasan nasabah terhadap Bank Syariah. Dapat kita lihat dari karakteristik nasabah dalam kuesioner yang dikelompokkan berdasarkan taraf hidup yang meliputi; jenis kelamin, usia, latar belakang pendidikan, pendapatan perbulan, status, bidang pekerjaan, dan lama menjadi nasabah. Dari hasil penelitian didapatkan penilaian kualitas layanan bank serta kepuasan yang dirasakan nasabah kepada bank syariah berada pada skala 3, hal ini menunjukkan tanggapan nasabah terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sudah diatas moderat, namun karena masih dibawah skala 4 maka belum bisa dinyatakan tinggi.
2. Dalam analisis jalur memperlihatkan bahwa faktor-faktor kualitas jasa pada keempat bank mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan nasabah, sehingga faktor-faktor ini dapat menjadi prioritas perbaikan bagi bank syariah untuk memperbaiki strateginya lebih memahami keinginan nasabah. Faktor-faktor kualitas jasa tersebut jika diurutkan sesuai dari proporsi terbesar sampai terkecil yang mampu mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap Bank Syariah adalah *responsiveness* (77,5%), *Compliance* (77%), *emphaty* (71%), *tangible*(56%), *reliabioity* (31%) dan *assurance* (24%).

3. Dalam analisis varian untuk menguji perbedaan terhadap kualitas ke empat bank didapatkan nilai signifikan sebesar 0.416 ($\alpha \geq 0.05$) maka dapat disimpulkan bahwa persepsi nasabah terhadap kualitas pada empat bank dianggap tidak signifikan. Kualitas dari tiap bank dianggap tidak ada perbedaan. Sama halnya dengan uji perbedaan terhadap kepuasan nasabah tiap bank syariah, didapatkan bahwa nilai signifikan sebesar 0.756 ($\alpha \geq 0.05$) maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan yang dirasakan oleh nasabah pada tiap bank syariah tidak ada perbedaan.

B. Saran

1. Untuk Bank

Pengukuran kualitas layanan dengan dimensi CARTER memperkaya penelitian-penelitian kualitas sebelumnya yang tidak memasukan variabel *Compliance*. Oleh karenanya kesimpulan di atas berimplikasi secara manajerial agar bank syariah lebih dapat mengelola faktor *compliance* nasabah.

Hasil penelitian didapatkan faktor terbesar yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah adalah *responsiveness* dan *Compliance*. Hal ini dapat dijadikan perhatian untuk perbankan syariah bahwa respon yang tangap dan pelayanan transaksi yang cepat efisien masih menjadi prioritas nasabah dalam memilih bank. Oleh karena itu strategi yang menjadi perhatian adalah memaksimalkan antrian, dapat dengan menambah jumlah teller pada saat penumpukan antrian atau membekali

teller pelatihan ketepatan dan kecepatan dalam melayani nasabah. Kemudian menyediakan kenyamanan konsultasi keuangan kepada nasabah dan pelayanan karyawan dalam melayani konsumen secara islami merupakan hal terpenting menurut persepsi nasabah.

Untuk hasil signifikan dimensi *compliance* membuktikan pentingnya tanggapan komplain nasabah yang secara syariah memang dituntunkan. Dengan demikian disarankan agar aspek syariah dalam manajemen *compliance* tidak hanya sekedar slogan bank syariah namun menjadi prinsip yang tidak bisa dilanggar agar kepuasan nasabah dapat meningkat. Bank Syariah sebaiknya menerapkan prinsip *Syar'i* secara menyeluruh sehingga kesempatan nasabah mendapatkan pinjaman bebas bunga menjadikan prioritas yang tidak bisa digantikan.

2. Untuk Penelitian Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya bisa diperdalam dengan menganalisis kualitas jasa pada perusahaan atau instansi yang berbasis syariah dengan menggunakan dimensi CARTER yang sudah diaplikasikan dengan faktor kualitas lain agar dapat menghasilkan penelitian yang mampu memproyeksikan fakta- fakta mengenai kualitas jasa dalam suatu wilayah secara lebih luas. Faktor- faktor kualitas jasa tersebut dapat direferensi dari faktor- faktor kualitas jasa milik Parasuraman *communication*, *credibility*, *security*, *knowing your customer*, *access* dan *courtesy* atau bisa digunakan kualitas jasa dari penelitian yang lain

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahim, Najat, *Service Quality of English Islamic Bank*, A thesis submitted in partial fulfilment on the requirement of Bournemouth University, Business School, Februari 2010.
- Antonio, Syafi'I, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, Gema Insani, Jakarta, 2001.
- Assael, Henry, *Consumer Behavior and Marketing Action*, 6th ed., South- Western Collage Publishing, Cincinnati, Ohio, 1998
- Bank Indonesia, *Penelitian Potensi, Preferensi dan Perilaku Masyarakat terhadap Bank Syariah di Wilayah Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta*, Internet, Dari Situs Bank Indonesia, 2000
- Ciptono Suistyo dan Basuki, *Metodologi Penelitian*, Jakarta, Wedatama Widya Sastra, 2006
- Djarwanto dan Pangestu Subagyo, *Statistik Induktif*. Yogyakarta : BPFE, 1998
- Ferdinant, Augusty, *Structural Equation Model*, Semarang, Penerbit: CD.Indoprint, 2005
- Ferdinant, Augusty, *Metode Penelitian Manajemen*, Semarang: CV. Indoprint, 2006
- Hair,F.J, Black, WC., Babin, B.J., Anderson dan Thatam (2006). *Multivariate Data Analysis*, (6th Ed), Upper-Saddle River, New Jersey, Pearson Education, Inc.
- Hartono,*Statistik Untuk Penelitian*, Pustaka Pelajar, 2004
- Jasfar, Farida, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, cetakan kedua, Ghalia Indonesia, 2009
- Ghazali Imam, Fuad., 2008, *Structural Equation Model, Teori dan Aplikasi dengan Lisrel 8.80*, Bagian Penerbit Undip, Semarang
- Gronross, *A Service Quality Model and Its Marketing Implementation*, European Journal of Marketing, Vol. 18 No. 4, 1990.

- Karim, R. T , *Prospek dan Tantangan Perbankan Syariah 2006*, Economic Review Journal No. 202, 2005
- Lovelock, Christopher H. , *Managing Service: Marketing, Operating and Human Resources*, Prentice Hall International, Inc., New Jersey. USA, 1992
- Muhammad, *Manajemen Bank Syari'ah*, Yogyakarta, UPP AMP YKPN, 2002.
- Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syari'ah*, Yogyakarta, Ekonisia, 2004.
- Nasution, M.N. , *Manajemen Jasa Terpadu*, Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor, 2004
- Norusis, M. , *SPSS Introductory Guide: Basic Statistic and Operations*, McGraw-Hill, London, 1985
- Othman, A., Owen, L. , *Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banks: A Case Study in Kuwait Finance House*, International Journal of Islamic Financial Services Vol. 3. No. 1, 2001
- Othman, A., Owen, L., *The Multi Dimensionality of Carter Model to Measure Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banking Industry: A Study in Kuwait Finance House*. International Journal of Islamic Financial Services Vol. 3. No. 4, 2001
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie A., and Berry, L.L , *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*, Journal of Marketing, Vol. 49, 1985
- Parasuraman, Zeithaml and Berry, *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectation*. New York: The Free Press, A Division of Macmillan, 1995
- Purnama, Nursya'bani, *Manajemen Kualitas Perspektif Global*, Penerbit Ekonisia, Fakultas Ekonomi UII, Yogyakarta, 2006
- Saleh, Samsubar, *Statistik Induktif*, edisi revisi, Yogyakarta : UPP AMP YKPN, 2001
- Santoso, Singgih, *Structural Equation Modeling Konsep dan Aplikasi dengan AMOS 18*, Elex Media Komputindo, 2011

- Sarwono, Jonathan, *Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS*. Penerbit Andi, Yogyakarta, 2006
- Sekaran, Uma, *“Metodologi Penelitian untuk Bisnis”*. Edisi empat. Jakarta : Salemba Empat, 2006
- Singarimbun, Masri dan Sofian Efendi, *Metode Penelitian Survei, Edisi revisi*. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES, 1995
- Sitinjak, Tumpal JR., Sugiarto, *Lisrel*, Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta, 2006
- Soviyanti, Elfrita , Wakhid, *Adapting Islamic Banks CARTER Model: An Empirical Study in Riau's Syariah Banks, Indonesia*, Journal of CARTER Model, 2007
- Sudjana, *Desain Analisis Eksperimen*, (Bandung: Penerbit Warsito, 1989).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Administratif*, Penerbit Alfabeta, Bandung, 2002.
- Suistyo dan Basuki, *Metodologi Penelitian*, Jakarta, Wedatama Widya Sastra, 2006
- Sumitro, Warkum, *Asas-asas Perbankan Islam dan Lembaga-lembaga Terkait: BAMUI, Takaful, dan Pasar Modal Syariah di Indonesia*, Jakarta, RajaGrafindo Persada, 2004.
- Syukur, Azam, *Kepuasan Nasabah Terhadap Customer Service dalam Bidang Pelayanan Jasa Pada Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah di Yogyakarta*, skripsi tidak diterbitkan, Konsentrasi Keuangan dan Perbankan Syariah, Yogyakarta: UIN, 2006.
- Tahir, Mohammad dan Nor Mazlina, 2007, *Service Quality Gap And Customers Satisfactions Of Commercial Bank In Malaysia*, International Reviewnof Business Research Paper Vol. 3 No 4 Oktober 2007.
- Tjiptono, F, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta, 1997
- Tjiptono, F dan Anastasia D, *Total Quality Management*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta, 2003.
- Widarjono, Agus, *Analisis Statistika Multivariat Terapan*, Yogyakarta, UPP STIM YKPN, 2010

Wirdyaningsih, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, Jakarta, Prenada Media, 2005.

Wijayanto, Setyo Hari, *Structural Equation Model*, Yogyakarta, Penerbit Graha Ilmu, 2007

Zikmund, William G, *Businees Research Methods*, second edition, Orlando, Florida, 2000.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

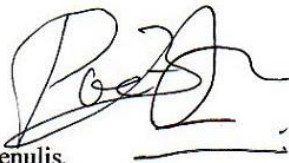
Assalamu'alaikum, Wr, Wb.

Kepada nasabah Bank Syariah yang terhormat, mohon bantuan Anda untuk mengisi kuisisioner yang kami buat untuk membantu dalam penulisan tesis Pasca Sarjana UIN Yogyakarta. Dengan judul "TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS KINERJA PERBANKAN SYARIAH"
Terimakasih atas bantuan Anda!

Wassalamu'alaikum Wr, Wb.

Yogyakarta, Januari

Peneliti,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Putri Dwi Cahyani', written over a horizontal line.

Penulis,

Putri Dwi Cahyani, SE

KUESIONER PENELITIAN PASCA UIN YOGYAKARTA

BAGIAN I

Jawablah dengan memberi tanda silang (X) pada angka yang tersedia untuk tiap pernyataan yang paling mendekati evaluasi Anda.

- ✓ *Seberapa penting kriteria berikut ini mempengaruhi Anda untuk membuka rekening atau melakukan transaksi dengan Bank Syariah ?*

Kunci:

- 1. = Sangat Tidak Penting (STP)
- 2. = Tidak Penting (TP)
- 3. = Biasa-Biasa Saja (N)
- 4. = Penting (P)
- 5. = Sangat Penting (SP)

No	Pernyataan- Pernyataan	STP	TP	N	P	SP
1	Menjalankan prinsip dan hukum islam	1	2	3	4	5
2	Tidak ada pembayaran bunga baik untuk tabungan maupun pinjaman	1	2	3	4	5
3	Menerapkan ketentuan layanan produk secara islami	1	2	3	4	5
4	Kesempatan mendapatkan pinjaman bebas bunga	1	2	3	4	5
5	Menerapkan ketentuan pembagian keuntungan investasi	1	2	3	4	5
6	Karyawan yang sopan dan bersahabat	1	2	3	4	5
7	Menyediakan saran-saran/nasehat-nasehat keuangan	1	2	3	4	5
8	Interior kantor dan ruang tunggu yang nyaman	1	2	3	4	5
9	Bank Syariah menyediakan akses informasi rekening	1	2	3	4	5
10	Tim manajemen yang berpengalaman dan memiliki pengetahuan luas	1	2	3	4	5
11	Pemberian layanan yang menyenangkan (waktu layanan yang cepat)	1	2	3	4	5
12	Penyediaan produk dan layanan yang luas	1	2	3	4	5
13	Keamanan dalam bertransaksi yang terjamin	1	2	3	4	5
14	Waktu (jam) layanan yang optimal	1	2	3	4	5

15	Pengintegrasian penggunaan nilai tambah layanan (Seperti ketersediaan ATM)	1	2	3	4	5
16	Tampilan kantor dan fasilitas fisik yang menarik	1	2	3	4	5
17	Transaksi yang cepat dan efisien	1	2	3	4	5
18	Jam operasi yang jelas	1	2	3	4	5
19	Menyediakan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas	1	2	3	4	5
20	Menyediakan layanan penarikan kas dengan hak istimewa	1	2	3	4	5
21	Lokasi yang mudah dijangkau	1	2	3	4	5
22	Nama, reputasi dan citra yang mudah dikenali	1	2	3	4	5
23	Bank memiliki aset dan modal yang besar	1	2	3	4	5
24	Penyediaan area parkir yang memadai	1	2	3	4	5
25	Kerahasiaan data nasabah yang terjamin	1	2	3	4	5
26	Manajemen yang meyakinkan	1	2	3	4	5
27	Penyediaan produk dan layanan yang menguntungkan	1	2	3	4	5
28	Penetapan tarif layanan yang rendah	1	2	3	4	5
29	Penyediaan ketentuan konsultasi keuangan	1	2	3	4	5
30	Karyawan bersedia membantu konsumen	1	2	3	4	5
31	Cara karyawan dalam melayani konsumen secara islami	1	2	3	4	5
32	Menyediakan pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan	1	2	3	4	5
33	Layanan yang cepat dan efisien	1	2	3	4	5
34	Mempunyai cabang yang tersedia dengan cukup	1	2	3	4	5

BAGIAN II

Jawablah dengan memberi tanda silang (X) pada angka yang tersedia yang merefleksikan tingkat kepuasan Anda.

✓ *Bagaimanakah layanan dan kinerja Bank Syariah?*

Kunci:

1 = Sangat Tidak Memuaskan (STM)

2 = Tidak Memuaskan (TM)

3 = Biasa-Biasa Saja (N)

4 = Memuaskan (M)

5 = Sangat Memuaskan (SM)

No	Pernyataan-Pernyataan	STM	TM	N	M	SM
1	Secara keseluruhan layanan Bank Syariah	1	2	3	4	5
2	Hubungan personal dengan karyawan Bank Syariah	1	2	3	4	5
3	Kualitas layanan Bank Syariah	1	2	3	4	5

BAGIAN III

Profil Nasabah Bank Syariah

Saya membutuhkan informasi tentang Anda untuk memudahkan dalam membuat interpretasi makna dari data yang didapat. Oleh karena itu isilah data berikut ini dengan sebenarnya dengan cara melingkari pilihan jawaban Anda.

1. Jenis Kelamin :
a) Laki-laki
b) Wanita
2. Umur :
a) Kurang dari 20 thn
b) 20-29
c) 30-39
d) 40-49
e) 50 atau lebih
3. Latar Belakang Pendidikan:
a) Dibawah SMU
b) SMU
c) D III
d) S1
e) S2 dan S3
4. Pendapatan Perbulan:
a) Kurang dari Rp 1 Juta
b) Rp1 Juta – Rp2,5
Juta
c) Rp2,6 Juta – Rp5 Juta
d) Rp5,1 juta atau
lebih
5. Status:
a) Menikah
b) Belum Menikah
6. Bidang Pekerjaan:
a) Belum Bekerja
b) Pegawai Negeri /
ABRI
c) Pegawai Swasta
d) Lainnya
7. Lama Menjadi Nasabah:
a) Kurang dari 1 tahun
b) 1 – 2 tahun
c) 2,1 – 3 tahun
d) 3,1 – 4 tahun
e) 4,1 – 5 tahun
f) Diatas 5
tahun

L I S R E L 8.71

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by
Scientific Software International, Inc.
7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100 Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.
Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140
Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2002
Use of this program is subject to the terms specified in the
Universal Copyright Convention. Website: www.ssicentral.com

TI CFA Kualitas Pelayanan

Covariance Matrix

	c1	c2	c3	c4	a1
a2	-----	-----	-----	-----	-----

c1	1.36				
c2	0.79	1.32			
c3	0.87	0.94	1.31		
c4	0.89	0.85	0.82	1.35	
a1	0.33	0.28	0.29	0.39	1.42
a2	0.34	0.24	0.23	0.43	0.89
1.41					
a3	0.25	0.26	0.22	0.32	0.89
0.98					
a4	0.25	0.20	0.26	0.37	0.90
0.93					
a5	0.35	0.26	0.27	0.40	0.90
0.78					
r1	0.31	0.28	0.32	0.36	0.33
0.55					
r2	0.25	0.23	0.25	0.32	0.49
0.55					
r3	0.39	0.30	0.31	0.44	0.57
0.56					
r4	0.41	0.34	0.30	0.36	0.38
0.52					
r5	0.34	0.32	0.33	0.39	0.46
0.60					
t1	0.60	0.61	0.52	0.57	0.39
0.41					
t2	0.57	0.62	0.50	0.56	0.40
0.38					
t3	0.53	0.60	0.54	0.54	0.44
0.34					
t4	0.58	0.51	0.52	0.60	0.32
0.29					
t5	0.56	0.57	0.54	0.65	0.40
0.36					
em1	0.65	0.59	0.66	0.58	0.49
0.38					

0.28	em2	0.43	0.35	0.39	0.41	0.37
	em3	0.53	0.46	0.46	0.54	0.37
0.39	em4	0.54	0.46	0.45	0.47	0.37
0.39	em5	0.56	0.58	0.52	0.55	0.39
0.35	em6	0.51	0.60	0.48	0.56	0.33
0.29	em7	0.33	0.50	0.42	0.40	0.34
0.21	em8	0.42	0.57	0.53	0.48	0.38
0.31	re1	0.74	0.77	0.79	0.75	0.37
0.30	re2	0.68	0.72	0.70	0.73	0.31
0.32	re3	0.72	0.72	0.70	0.68	0.50
0.44	re4	0.61	0.70	0.68	0.67	0.26
0.27	re5	0.72	0.80	0.73	0.77	0.35
0.25	re6	0.59	0.63	0.60	0.63	0.36
0.35						

Covariance Matrix

		a3	a4	a5	r1	r2
r3		-----	-----	-----	-----	-----

	a3	1.41				
	a4	0.88	1.35			
	a5	0.83	0.94	1.45		
	r1	0.47	0.44	0.44	1.32	
	r2	0.46	0.53	0.47	0.88	1.35
	r3	0.53	0.50	0.56	0.79	0.85
1.38						
	r4	0.39	0.36	0.42	0.65	0.65
0.72						
	r5	0.47	0.41	0.40	0.72	0.78
0.75						
	t1	0.32	0.35	0.39	0.45	0.32
0.41						
	t2	0.41	0.37	0.30	0.41	0.31
0.51						
	t3	0.37	0.36	0.34	0.41	0.33
0.44						

0.40	t4	0.30	0.35	0.39	0.29	0.29
0.41	t5	0.29	0.36	0.40	0.30	0.26
0.52	em1	0.37	0.36	0.46	0.33	0.32
0.39	em2	0.29	0.28	0.28	0.24	0.24
0.46	em3	0.32	0.31	0.27	0.38	0.26
0.45	em4	0.38	0.30	0.35	0.40	0.32
0.45	em5	0.29	0.32	0.39	0.34	0.31
0.31	em6	0.29	0.30	0.33	0.30	0.23
0.29	em7	0.24	0.20	0.26	0.28	0.25
0.34	em8	0.22	0.32	0.28	0.31	0.27
0.39	re1	0.32	0.27	0.45	0.30	0.29
0.34	re2	0.27	0.31	0.41	0.40	0.34
0.41	re3	0.39	0.34	0.50	0.34	0.35
0.36	re4	0.30	0.17	0.24	0.25	0.19
0.45	re5	0.28	0.25	0.29	0.39	0.27
0.37	re6	0.31	0.32	0.39	0.30	0.24

Covariance Matrix

		r4	r5	t1	t2	t3
t4		-----	-----	-----	-----	-----

1.28	r4	1.25				
0.99	r5	1.06	1.36			
0.74	t1	0.39	0.38	1.35		
0.63	t2	0.42	0.41	1.03	1.40	
0.65	t3	0.38	0.46	1.03	0.95	1.33
0.72	t4	0.38	0.37	0.60	0.54	0.61
	t5	0.40	0.39	0.57	0.61	0.64
	em1	0.33	0.34	0.73	0.78	0.74
	em2	0.25	0.32	0.50	0.56	0.53
	em3	0.29	0.36	0.68	0.68	0.64
	em4	0.35	0.42	0.66	0.65	0.71

0.68	em5	0.41	0.42	0.89	0.87	0.83
0.66	em6	0.37	0.34	0.91	0.81	0.86
0.57	em7	0.27	0.35	0.80	0.70	0.77
0.71	em8	0.39	0.39	0.86	0.74	0.83
0.56	re1	0.42	0.43	0.53	0.59	0.59
0.59	re2	0.47	0.49	0.53	0.53	0.52
0.64	re3	0.44	0.44	0.51	0.52	0.56
0.42	re4	0.25	0.26	0.41	0.54	0.46
0.56	re5	0.33	0.29	0.49	0.63	0.64
0.50	re6	0.27	0.28	0.50	0.54	0.52

Covariance Matrix

	t5	em1	em2	em3	em4	
em5	-----	-----	-----	-----	-----	

t5	1.29					
em1	0.77	1.38				
em2	0.69	0.91	1.28			
em3	0.65	0.80	0.80	1.25		
em4	0.67	0.81	0.79	0.90	1.37	
em5	0.69	0.54	0.27	0.51	0.54	
1.38	em6	0.70	0.49	0.31	0.48	0.55
1.00	em7	0.55	0.39	0.24	0.47	0.53
0.85	em8	0.77	0.55	0.35	0.45	0.53
0.84	re1	0.58	0.70	0.49	0.63	0.57
0.57	re2	0.58	0.57	0.36	0.48	0.46
0.56	re3	0.65	0.65	0.50	0.61	0.61
0.56	re4	0.48	0.61	0.35	0.41	0.42
0.48	re5	0.60	0.59	0.46	0.50	0.55
0.63	re6	0.51	0.61	0.41	0.50	0.52
0.57						

Covariance Matrix

	em6	em7	em8	re1	re2
re3	-----	-----	-----	-----	-----

em6	1.32				
em7	0.94	1.32			
em8	0.87	0.89	1.36		
re1	0.58	0.52	0.52	1.41	
re2	0.57	0.44	0.48	0.97	1.35
re3	0.48	0.43	0.49	1.04	1.02
1.38					
re4	0.40	0.29	0.39	0.70	0.61
0.59					
re5	0.56	0.38	0.44	0.68	0.59
0.65					
re6	0.52	0.42	0.51	0.68	0.62
0.58					

Covariance Matrix

	re4	re5	re6
	-----	-----	-----
re4	1.34		
re5	0.87	1.46	
re6	0.82	0.96	1.40

TI CFA Kualitas Pelayanan

Number of Iterations = 50

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

Measurement Equations

c1 = 1.00*Complien, Errorvar.= 0.49 , R² = 0.64
(0.067)
7.32

c2 = 0.96*Complien, Errorvar.= 0.52 , R² = 0.61
(0.087) (0.071)
11.12 7.27

c3 = 0.96*Complien, Errorvar.= 0.50 , R² = 0.62
(0.086) (0.070)
11.21 7.20

c4 = 1.01*Complien, Errorvar.= 0.47 , R² = 0.65
(0.085) (0.066)
11.83 7.13

$a1 = 1.00 \cdot \text{Assuranc}$, Errorvar.= 0.52 , $R_y = 0.63$
(0.065)
8.04

$a2 = 1.01 \cdot \text{Assuranc}$, Errorvar.= 0.49 , $R_y = 0.65$
(0.082) (0.062)
12.30 7.84

$a3 = 1.00 \cdot \text{Assuranc}$, Errorvar.= 0.51 , $R_y = 0.64$
(0.082) (0.064)
12.10 8.00

$a4 = 1.02 \cdot \text{Assuranc}$, Errorvar.= 0.42 , $R_y = 0.69$
(0.080) (0.057)
12.67 7.50

$a5 = 0.96 \cdot \text{Assuranc}$, Errorvar.= 0.63 , $R_y = 0.57$
(0.085) (0.074)
11.27 8.51

$r1 = 1.00 \cdot \text{Reliabil}$, Errorvar.= 0.81 , $R_y = 0.39$
(0.087)
9.29

$r2 = 1.04 \cdot \text{Reliabil}$, Errorvar.= 0.80 , $R_y = 0.41$
(0.10) (0.087)
10.17 9.23

$r3 = 1.09 \cdot \text{Reliabil}$, Errorvar.= 0.78 , $R_y = 0.44$
(0.14) (0.085)
7.83 9.16

$r4 = 1.38 \cdot \text{Reliabil}$, Errorvar.= 0.29 , $R_y = 0.77$
(0.14) (0.049)
9.55 5.92

$r5 = 1.48 \cdot \text{Reliabil}$, Errorvar.= 0.25 , $R_y = 0.82$
(0.15) (0.052)
9.66 4.87

$t1 = 1.00 \cdot \text{Tanggibl}$, Errorvar.= 0.35 , $R_y = 0.74$
(0.046)
7.75

$t2 = 0.96 \cdot \text{Tanggibl}$, Errorvar.= 0.48 , $R_y = 0.65$
(0.067) (0.057)
14.24 8.52

$t3 = 0.97 \cdot \text{Tanggibl}$, Errorvar.= 0.38 , $R_y = 0.71$
(0.064) (0.047)
15.33 8.03

$t4 = 0.71 \cdot \text{Tanggibl}$, Errorvar.= 0.78 , $R_y = 0.39$
(0.072) (0.082)
9.76 9.49

$t5 = 0.73 \cdot \text{Tanggibl}$, Errorvar.= 0.76 , $R^2_y = 0.41$
(0.072) (0.081)
10.06 9.45

$em1 = 1.00 \cdot \text{Emphaty}$, Errorvar.= 0.79 , $R^2_y = 0.43$
(0.084)
9.44

$em2 = 0.72 \cdot \text{Emphaty}$, Errorvar.= 0.97 , $R^2_y = 0.24$
(0.11) (0.100)
6.43 9.75

$em3 = 0.91 \cdot \text{Emphaty}$, Errorvar.= 0.75 , $R^2_y = 0.40$
(0.11) (0.079)
8.06 9.50

$em4 = 0.97 \cdot \text{Emphaty}$, Errorvar.= 0.81 , $R^2_y = 0.41$
(0.12) (0.086)
8.13 9.49

$em5 = 1.19 \cdot \text{Emphaty}$, Errorvar.= 0.54 , $R^2_y = 0.61$
(0.12) (0.061)
9.64 8.85

$em6 = 1.18 \cdot \text{Emphaty}$, Errorvar.= 0.49 , $R^2_y = 0.63$
(0.12) (0.056)
9.77 8.73

$em7 = 1.06 \cdot \text{Emphaty}$, Errorvar.= 0.66 , $R^2_y = 0.50$
(0.12) (0.071)
8.90 9.25

$em8 = 1.12 \cdot \text{Emphaty}$, Errorvar.= 0.61 , $R^2_y = 0.55$
(0.12) (0.067)
9.25 9.09

$re1 = 1.00 \cdot \text{Responsi}$, Errorvar.= 0.41 , $R^2_y = 0.71$
(0.056)
7.34

$re2 = 0.94 \cdot \text{Responsi}$, Errorvar.= 0.47 , $R^2_y = 0.66$
(0.071) (0.059)
13.34 7.92

$re3 = 0.97 \cdot \text{Responsi}$, Errorvar.= 0.44 , $R^2_y = 0.68$
(0.071) (0.057)
13.76 7.63

$re4 = 0.74 \cdot \text{Responsi}$, Errorvar.= 0.80 , $R^2_y = 0.40$
(0.077) (0.086)
9.61 9.25

$re5 = 0.78 \cdot \text{Responsi}$, Errorvar.= 0.85 , $R^2_y = 0.41$
(0.080) (0.093)
9.75 9.23

re6 = 0.75*Responsi, Errorvar.= 0.84 , R² = 0.40
 (0.078) (0.090)
 9.59 9.26

Error Covariance for c3 and c2 = 0.13
 (0.055)
 2.36

Error Covariance for r2 and r1 = 0.35
 (0.068)
 5.11

Error Covariance for t5 and t4 = 0.48
 (0.068)
 6.99

Error Covariance for em3 and em2 = 0.41
 (0.070)
 5.83

Structural Equations

Complien = 1.00*KPelayan, Errorvar.= 0.43 , R² = 0.50
 (0.076)
 5.71

Assuranc = 0.63*KPelayan, Errorvar.= 0.73 , R² = 0.19
 (0.12) (0.11)
 5.12 6.37

Reliabil = 0.52*KPelayan, Errorvar.= 0.39 , R² = 0.23
 (0.10) (0.085)
 5.08 4.61

Tanggibl = 1.47*KPelayan, Errorvar.= 0.063 , R² = 0.94
 (0.16) (0.036)
 8.99 1.76

Emphaty = 1.16*KPelayan, Errorvar.= 0.0038, R² = 0.99
 (0.15) (0.020)
 7.58 0.19

Responsi = 1.09*KPelayan, Errorvar.= 0.48 , R² = 0.51
 (0.15) (0.077)
 7.46 6.33

Variances of Independent Variables

KPelayan

 0.43
 (0.10)
 4.50

Covariance Matrix of Latent Variables

	Complien	Assuranc	Reliabil	Tanggibl	Emphaty
Responsi	-----	-----	-----	-----	-----

Complien	0.87				
Assuranc	0.28	0.90			
Reliabil	0.23	0.14	0.51		
Tanggibl	0.64	0.40	0.33	1.00	
Emphaty	0.51	0.32	0.26	0.74	0.59
Responsi	0.47	0.30	0.25	0.69	0.55
1.00					
KPelayan	0.43	0.28	0.23	0.64	0.51
0.47					

Covariance Matrix of Latent Variables

KPelayan	-----
KPelayan	0.43

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 485
Minimum Fit Function Chi-Square = 1142.59 (P = 0.0)
Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 1251.66
(P = 0.0)
Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 766.66
90 Percent Confidence Interval for NCP = (665.95 ;
875.03)
Minimum Fit Function Value = 5.74
Population Discrepancy Function Value (F0) = 3.85
90 Percent Confidence Interval for F0 = (3.35 ;
4.40)
Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) =
0.089
90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.083 ;
0.095)
P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.00
Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 7.05
90 Percent Confidence Interval for ECVI = (6.55 ;
7.60)
ECVI for Saturated Model = 5.64
ECVI for Independence Model = 81.45
Chi-Square for Independence Model with 528 Degrees of Freedom
= 16143.12
Independence AIC = 16209.12
Model AIC = 1403.66
Saturated AIC = 1122.00

Independence CAIC = 16350.96

Model CAIC = 1730.33

Saturated CAIC = 3533.36

Normed Fit Index (NFI) = 0.93

Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.95

Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.85

Comparative Fit Index (CFI) = 0.96

Incremental Fit Index (IFI) = 0.96

Relative Fit Index (RFI) = 0.92

Critical N (CN) = 98.60

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.13

Standardized RMR = 0.098

Goodness of Fit Index (GFI) = 0.72

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.68

Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.63

TI CFA Kualitas Pelayanan

Standardized Solution

LAMBDA-Y

Responsi	Complien	Assuranc	Reliabil	Tanggibl	Emphaty
-----	-----	-----	-----	-----	-----
c1	0.93	- -	- -	- -	- -
- -					
c2	0.90	- -	- -	- -	- -
- -					
c3	0.90	- -	- -	- -	- -
- -					
c4	0.94	- -	- -	- -	- -
- -					
a1	- -	0.95	- -	- -	- -
- -					
a2	- -	0.96	- -	- -	- -
- -					
a3	- -	0.95	- -	- -	- -
- -					
a4	- -	0.96	- -	- -	- -
- -					
a5	- -	0.91	- -	- -	- -
- -					
r1	- -	- -	0.71	- -	- -
- -					
r2	- -	- -	0.74	- -	- -
- -					
r3	- -	- -	0.77	- -	- -
- -					
r4	- -	- -	0.98	- -	- -
- -					

	r5	- -	- -	1.05	- -	- -
- -	t1	- -	- -	- -	1.00	- -
- -	t2	- -	- -	- -	0.96	- -
- -	t3	- -	- -	- -	0.97	- -
- -	t4	- -	- -	- -	0.71	- -
- -	t5	- -	- -	- -	0.73	- -
- -	em1	- -	- -	- -	- -	0.77
- -	em2	- -	- -	- -	- -	0.56
- -	em3	- -	- -	- -	- -	0.70
- -	em4	- -	- -	- -	- -	0.75
- -	em5	- -	- -	- -	- -	0.91
- -	em6	- -	- -	- -	- -	0.91
- -	em7	- -	- -	- -	- -	0.81
- -	em8	- -	- -	- -	- -	0.86
1.00	re1	- -	- -	- -	- -	- -
0.94	re2	- -	- -	- -	- -	- -
0.97	re3	- -	- -	- -	- -	- -
0.74	re4	- -	- -	- -	- -	- -
0.78	re5	- -	- -	- -	- -	- -
0.75	re6	- -	- -	- -	- -	- -

GAMMA

	KPelayan

Complien	0.71
Assuranc	0.44
Reliabil	0.48
Tanggibl	0.97
Emphaty	1.00
Responsi	0.72

Correlation Matrix of ETA and KSI

	Complien	Assuranc	Reliabil	Tanggibl	Emphaty
Responsi					

-----	-----	-----	-----	-----	-----
Complien	1.00				
Assuranc	0.31	1.00			
Reliabil	0.34	0.21	1.00		
Tanggibl	0.68	0.43	0.46	1.00	
Emphaty	0.71	0.44	0.48	0.96	1.00
Responsi	0.51	0.32	0.34	0.69	0.71
1.00					
KPelayan	0.71	0.44	0.48	0.97	1.00
0.72					

Correlation Matrix of ETA and KSI

KPelayan	-----
KPelayan	1.00

PSI

Note: This matrix is diagonal.

Responsi	Complien	Assuranc	Reliabil	Tanggibl	Emphaty
-----	-----	-----	-----	-----	-----
0.49	0.50	0.81	0.77	0.06	0.01

TI CFA Kualitas Pelayanan

Completely Standardized Solution

LAMBDA-Y

Responsi	Complien	Assuranc	Reliabil	Tanggibl	Emphaty
-----	-----	-----	-----	-----	-----
c1	0.80	- -	- -	- -	- -
c2	0.78	- -	- -	- -	- -
c3	0.79	- -	- -	- -	- -
c4	0.81	- -	- -	- -	- -
a1	- -	0.79	- -	- -	- -
a2	- -	0.81	- -	- -	- -
a3	- -	0.80	- -	- -	- -
a4	- -	0.83	- -	- -	- -
a5	- -	0.75	- -	- -	- -

	r1	- -	- -	0.62	- -	- -
- -	r2	- -	- -	0.64	- -	- -
- -	r3	- -	- -	0.66	- -	- -
- -	r4	- -	- -	0.88	- -	- -
- -	r5	- -	- -	0.90	- -	- -
- -	t1	- -	- -	- -	0.86	- -
- -	t2	- -	- -	- -	0.81	- -
- -	t3	- -	- -	- -	0.84	- -
- -	t4	- -	- -	- -	0.62	- -
- -	t5	- -	- -	- -	0.64	- -
- -	em1	- -	- -	- -	- -	0.65
- -	em2	- -	- -	- -	- -	0.49
- -	em3	- -	- -	- -	- -	0.63
- -	em4	- -	- -	- -	- -	0.64
- -	em5	- -	- -	- -	- -	0.78
- -	em6	- -	- -	- -	- -	0.79
- -	em7	- -	- -	- -	- -	0.71
- -	em8	- -	- -	- -	- -	0.74
- -	re1	- -	- -	- -	- -	- -
0.84	re2	- -	- -	- -	- -	- -
0.81	re3	- -	- -	- -	- -	- -
0.83	re4	- -	- -	- -	- -	- -
0.64	re5	- -	- -	- -	- -	- -
0.64	re6	- -	- -	- -	- -	- -
0.63						

GAMMA

	KPelayan

Complien	0.71
Assuranc	0.44
Reliabil	0.48

Tanggibl	0.97
Emphaty	1.00
Responsi	0.72

Correlation Matrix of ETA and KSI

	Complien	Assuranc	Reliabil	Tanggibl	Emphaty
Responsi	-----	-----	-----	-----	-----

Complien	1.00				
Assuranc	0.31	1.00			
Reliabil	0.34	0.21	1.00		
Tanggibl	0.68	0.43	0.46	1.00	
Emphaty	0.71	0.44	0.48	0.96	1.00
Responsi	0.51	0.32	0.34	0.69	0.71
1.00					
KPelayan	0.71	0.44	0.48	0.97	1.00
0.72					

Correlation Matrix of ETA and KSI

KPelayan	-----
KPelayan	1.00

PSI

Note: This matrix is diagonal.

	Complien	Assuranc	Reliabil	Tanggibl	Emphaty
Responsi	-----	-----	-----	-----	-----

	0.50	0.81	0.77	0.06	0.01
0.49					

THETA-EPS

	c1	c2	c3	c4	a1
a2	-----	-----	-----	-----	-----

c1	0.36				
c2	- -	0.39			
c3	- -	0.10	0.38		
c4	- -	- -	- -	0.35	
a1	- -	- -	- -	- -	0.37
a2	- -	- -	- -	- -	- -
0.35					
a3	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
a4	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
a5	- -	- -	- -	- -	- -
- -					

	r1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	r2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	r3	- -	- -	- -	- -	- -
- -	r4	- -	- -	- -	- -	- -
- -	r5	- -	- -	- -	- -	- -
- -	t1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	t2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	t3	- -	- -	- -	- -	- -
- -	t4	- -	- -	- -	- -	- -
- -	t5	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em3	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em4	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em5	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em6	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em7	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em8	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re3	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re4	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re5	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re6	- -	- -	- -	- -	- -

THETA-EPS

	a3	a4	a5	r1	r2
r3	-----	-----	-----	-----	-----

a3	0.36				

	a4	- -	0.31			
	a5	- -	- -	0.43		
	r1	- -	- -	- -	0.61	
	r2	- -	- -	- -	0.26	0.59
	r3	- -	- -	- -	- -	- -
0.56	r4	- -	- -	- -	- -	- -
- -	r5	- -	- -	- -	- -	- -
- -	t1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	t2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	t3	- -	- -	- -	- -	- -
- -	t4	- -	- -	- -	- -	- -
- -	t5	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em3	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em4	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em5	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em6	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em7	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em8	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re3	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re4	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re5	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re6	- -	- -	- -	- -	- -

THETA-EPS

	r4	r5	t1	t2	t3
t4	-----	-----	-----	-----	-----

r4	0.23				

		0.61	0.37	0.26	0.35	0.29
	r5	- -	0.18			
	t1	- -	- -	0.26		
	t2	- -	- -	- -	0.35	
	t3	- -	- -	- -	- -	0.29
	t4	- -	- -	- -	- -	- -
0.61	t5	- -	- -	- -	- -	- -
0.37	em1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em3	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em4	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em5	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em6	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em7	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em8	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re3	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re4	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re5	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re6	- -	- -	- -	- -	- -

THETA-EPS

	t5	em1	em2	em3	em4
t5	0.59				
em1	-	0.57			
em2	-	-	0.76		
em3	-	-	0.32	0.60	
em4	-	-	-	-	0.59
em5	-	-	-	-	-
em6	-	-	-	-	-
em7	-	-	-	-	-
em8	-	-	-	-	-

	re1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re3	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re4	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re5	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re6	- -	- -	- -	- -	- -
- -						

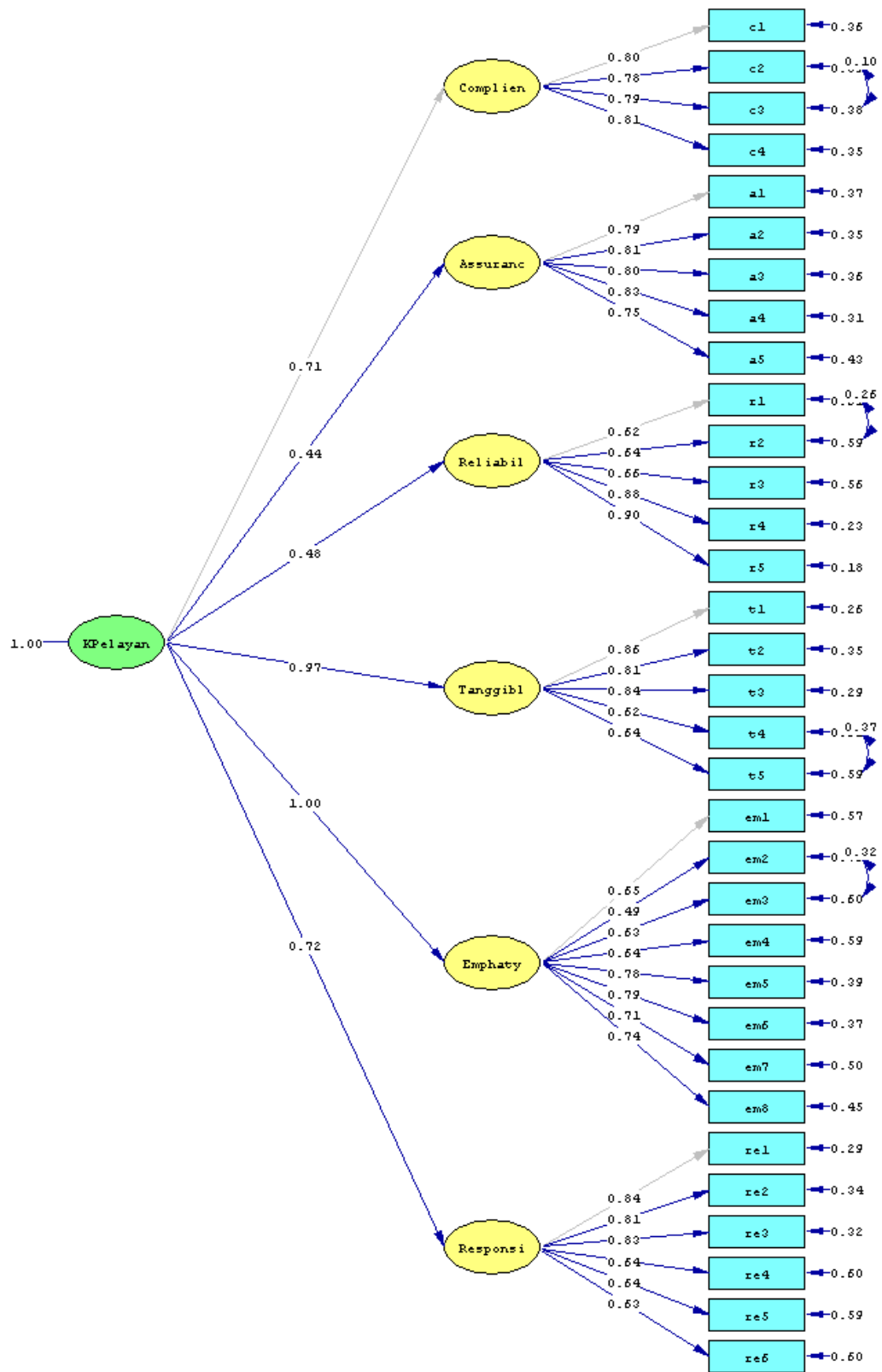
THETA-EPS

		em6	em7	em8	re1	re2
re3						
		-----	-----	-----	-----	-----

	em6	0.37				
	em7	- -	0.50			
	em8	- -	- -	0.45		
	re1	- -	- -	- -	0.29	
	re2	- -	- -	- -	- -	0.34
	re3	- -	- -	- -	- -	- -
0.32	re4	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re5	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re6	- -	- -	- -	- -	- -
- -						

THETA-EPS

		re4	re5	re6
		-----	-----	-----
re4	0.60			
re5	- -	0.59		
re6	- -	- -	0.60	



L I S R E L 8.71

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by

Scientific Software International, Inc.

7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100 Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.

Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140

Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2002

Use of this program is subject to the terms specified in the

Universal Copyright Convention. Website: www.ssicentral.com

TI CFA Kepuasan Nasabah

Covariance Matrix

	k1	k2	k3
k1	1.43		
k2	0.92	1.41	
k3	0.95	0.97	1.40

TI CFA Kepuasan Nasabah

Number of Iterations = 0

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

Measurement Equations

k1 = 1.00*Kepuasan, Errorvar.= 0.54 , R² = 0.63
(0.077)
6.98

k2 = 1.02*Kepuasan, Errorvar.= 0.48 , R² = 0.66
(0.090) (0.075)
11.32 6.41

k3 = 1.06*Kepuasan, Errorvar.= 0.40 , R² = 0.72
(0.092) (0.074)
11.49 5.43

Variances of Independent Variables

Kepuasan

0.90
(0.14)
6.22

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 0
Minimum Fit Function Chi-Square = 0.0 (P = 1.00)
Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 0.00 (P
= 1.00)

The Model is Saturated, the Fit is Perfect !

TI CFA Kepuasan Nasabah

Standardized Solution

LAMBDA-X

	Kepuasan -----
k1	0.95
k2	0.97
k3	1.00

PHI

Kepuasan -----
1.00

TI CFA Kepuasan Nasabah

Completely Standardized Solution

LAMBDA-X

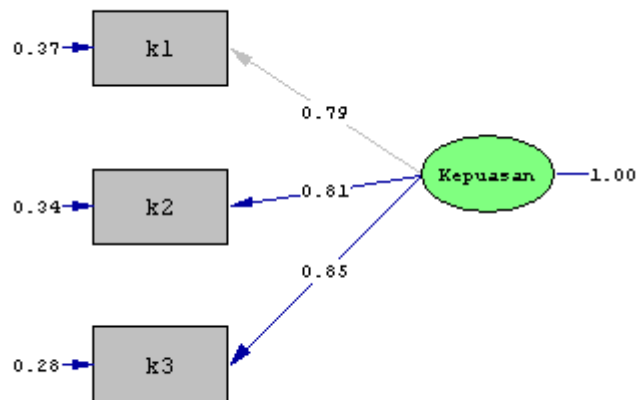
	Kepuasan -----
k1	0.79
k2	0.81
k3	0.85

PHI

Kepuasan -----
1.00

THETA-DELTA

k1 -----	k2 -----	k3 -----
0.37	0.34	0.28



L I S R E L 8.71

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by
Scientific Software International, Inc.
7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100 Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.
Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140
Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2002
Use of this program is subject to the terms specified in the
Universal Copyright Convention. Website: www.ssicentral.com

Univariate Summary Statistics for Continuous Variables

Variable	Mean	St. Dev.	T-Value	Skewness	Kurtosis	Minimum	Freq.
Maximum Freq.							
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
C1	3.026	1.179	35.939	0.009	-0.592	1.039	26
5.199 19							
C2	2.959	1.158	35.763	0.022	-0.562	0.986	25
5.123 18							
C3	3.041	1.150	37.034	-0.002	-0.541	1.032	23
5.160 19							
C4	3.082	1.174	36.753	-0.010	-0.585	1.055	24
5.188 21							
C5	3.128	1.127	38.841	-0.027	-0.504	1.076	20
5.152 21							
A1	3.199	1.201	37.292	-0.051	-0.600	1.092	23
5.279 24							
A2	3.245	1.195	38.031	-0.072	-0.572	1.092	21
5.291 25							
A3	3.184	1.188	37.506	-0.048	-0.594	1.076	22
5.239 24							
A4	3.224	1.168	38.643	-0.061	-0.570	1.096	20
5.220 25							
A5	3.214	1.209	37.223	-0.048	-0.654	1.121	24
5.233 27							
R1	3.173	1.123	39.548	-0.048	-0.506	1.041	17
5.113 24							
R2	3.133	1.156	37.941	-0.036	-0.547	1.031	20
5.179 22							
R3	3.184	1.167	38.206	-0.052	-0.553	1.060	20
5.225 23							
R4	3.173	1.105	40.207	-0.045	-0.462	1.075	17
5.158 21							
R5	3.138	1.153	38.096	-0.034	-0.539	1.068	21
5.208 21							
T1	2.974	1.170	35.596	0.026	-0.577	1.047	28
5.231 16							
T2	2.959	1.189	34.843	0.058	-0.616	1.099	33
5.262 16							
T3	2.949	1.154	35.790	0.027	-0.552	1.006	26
5.171 16							
T4	3.245	1.128	40.263	-0.059	-0.525	1.129	18
5.151 26							
T5	3.209	1.133	39.646	-0.059	-0.531	1.057	17
5.120 26							

5.165	EM1	3.097	1.184	36.633	-0.020	-0.605	1.029	23
	23							
5.131	EM2	3.112	1.140	38.212	-0.026	-0.530	1.039	20
	22							
5.125	EM3	3.214	1.121	40.146	-0.066	-0.499	0.985	14
	25							
5.173	EM4	3.194	1.174	38.096	-0.049	-0.599	1.086	21
	26							
5.225	EM5	3.020	1.177	35.941	0.021	-0.591	1.080	28
	18							
5.203	EM6	3.020	1.146	36.911	0.025	-0.532	1.106	27
	17							
5.278	EM7	3.107	1.156	37.618	-0.011	-0.540	1.128	25
	18							
5.230	EM8	3.005	1.170	35.954	0.023	-0.579	1.075	28
	17							
5.148	RE1	3.148	1.187	37.131	-0.037	-0.623	1.046	22
	26							
5.181	RE2	3.199	1.162	38.546	-0.057	-0.565	1.056	19
	25							
5.148	RE3	3.117	1.177	37.069	-0.032	-0.593	1.007	21
	24							
5.093	RE4	3.133	1.165	37.653	-0.045	-0.578	0.957	18
	26							
5.193	RE5	3.184	1.206	36.973	-0.046	-0.651	1.074	23
	27							
5.197	RE6	3.173	1.186	37.473	-0.043	-0.609	1.072	22
	25							
5.154	K1	3.158	1.198	36.891	-0.043	-0.642	1.036	22
	27							
5.113	K2	3.102	1.194	36.375	-0.026	-0.638	1.015	23
	26							
5.179	K3	3.168	1.193	37.187	-0.044	-0.626	1.055	22
	26							

Test of Univariate Normality for Continuous Variables

Variable	Skewness		Kurtosis		Skewness and Kurtosis	
	Z-Score	P-Value	Z-Score	P-Value	Chi-Square	P-Value
C1	0.050	0.960	-2.305	0.021	5.317	0.070
C2	0.128	0.898	-2.137	0.033	4.585	0.101
C3	-0.011	0.991	-2.021	0.043	4.086	0.130
C4	-0.061	0.951	-2.266	0.023	5.139	0.077
C5	-0.156	0.876	-1.822	0.068	3.345	0.188
A1	-0.301	0.764	-2.354	0.019	5.634	0.060
A2	-0.420	0.674	-2.189	0.029	4.967	0.083
A3	-0.281	0.779	-2.320	0.020	5.460	0.065
A4	-0.359	0.720	-2.179	0.029	4.877	0.087
A5	-0.279	0.780	-2.690	0.007	7.315	0.026

R1	-0.282	0.778	-1.832	0.067	3.437	0.179
R2	-0.211	0.833	-2.049	0.040	4.243	0.120
R3	-0.306	0.759	-2.085	0.037	4.442	0.108
R4	-0.267	0.790	-1.612	0.107	2.669	0.263
R5	-0.197	0.844	-2.009	0.045	4.075	0.130
T1	0.155	0.876	-2.223	0.026	4.965	0.084
T2	0.338	0.735	-2.452	0.014	6.125	0.047
T3	0.156	0.876	-2.079	0.038	4.347	0.114
T4	-0.348	0.728	-1.934	0.053	3.863	0.145
T5	-0.347	0.728	-1.964	0.049	3.979	0.137
EM1	-0.119	0.905	-2.383	0.017	5.691	0.058
EM2	-0.155	0.877	-1.958	0.050	3.859	0.145
EM3	-0.389	0.697	-1.795	0.073	3.372	0.185
EM4	-0.285	0.776	-2.346	0.019	5.586	0.061
EM5	0.121	0.903	-2.298	0.022	5.296	0.071
EM6	0.144	0.885	-1.972	0.049	3.911	0.141
EM7	-0.066	0.947	-2.016	0.044	4.068	0.131
EM8	0.137	0.891	-2.229	0.026	4.986	0.083
RE1	-0.220	0.826	-2.490	0.013	6.249	0.044
RE2	-0.334	0.738	-2.151	0.031	4.738	0.094
RE3	-0.189	0.850	-2.314	0.021	5.391	0.067
RE4	-0.262	0.793	-2.226	0.026	5.023	0.081
RE5	-0.268	0.789	-2.670	0.008	7.200	0.027
RE6	-0.252	0.801	-2.406	0.016	5.854	0.054
K1	-0.255	0.799	-2.612	0.009	6.889	0.032
K2	-0.150	0.881	-2.583	0.010	6.695	0.035
K3	-0.256	0.798	-2.512	0.012	6.376	0.041

L I S R E L 8.71

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by
Scientific Software International, Inc.
7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100 Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.
Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140
Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2002
Use of this program is subject to the terms specified in the
Universal Copyright Convention. Website: www.ssicentral.com

TI Kepuasan Nasabah

Covariance Matrix

	c1	c2	c3	c4	a1
a2	-----	-----	-----	-----	-----

c1	1.3612				
c2	0.7948	1.3204			
c3	0.8680	0.9366	1.3085		
c4	0.8923	0.8522	0.8244	1.3545	
a1	0.3268	0.2832	0.2907	0.3854	1.4241
a2	0.3408	0.2394	0.2282	0.4272	0.8936
1.4068					
a3	0.2470	0.2623	0.2167	0.3222	0.8913
0.9850					
a4	0.2460	0.1983	0.2597	0.3690	0.8985
0.9303					
a5	0.3465	0.2586	0.2748	0.4042	0.8985
0.7846					
r1	0.3123	0.2773	0.3223	0.3573	0.3285
0.5478					
r2	0.2472	0.2267	0.2525	0.3180	0.4913
0.5451					
r3	0.3869	0.3035	0.3055	0.4402	0.5739
0.5558					
r4	0.4126	0.3430	0.3016	0.3615	0.3818
0.5153					
r5	0.3431	0.3217	0.3337	0.3896	0.4590
0.6039					
t1	0.5984	0.6075	0.5234	0.5691	0.3899
0.4056					
t2	0.5687	0.6169	0.5044	0.5558	0.4038
0.3751					
t3	0.5340	0.5961	0.5407	0.5424	0.4429
0.3446					
t4	0.5769	0.5059	0.5244	0.5976	0.3248
0.2850					
t5	0.5577	0.5700	0.5364	0.6508	0.3970
0.3586					
em1	0.6455	0.5918	0.6572	0.5785	0.4860
0.3760					

em2	0.4344	0.3506	0.3859	0.4077	0.3654	
0.2755	em3	0.5323	0.4648	0.4555	0.5444	0.3699
0.3864	em4	0.5431	0.4638	0.4521	0.4666	0.3658
0.3885	em5	0.5573	0.5786	0.5165	0.5460	0.3931
0.3521	em6	0.5119	0.5989	0.4760	0.5557	0.3318
0.2906	em7	0.3286	0.4967	0.4205	0.4018	0.3433
0.2078	em8	0.4219	0.5682	0.5271	0.4765	0.3799
0.3092	re1	0.7445	0.7748	0.7946	0.7543	0.3737
0.2965	re2	0.6783	0.7158	0.7022	0.7312	0.3066
0.3184	re3	0.7153	0.7181	0.7014	0.6824	0.5022
0.4366	re4	0.6144	0.6986	0.6754	0.6660	0.2580
0.2673	re5	0.7245	0.7998	0.7296	0.7698	0.3496
0.2525	re6	0.5940	0.6338	0.6042	0.6295	0.3606
0.3491	k1	0.2977	0.2364	0.1927	0.2736	0.1817
0.1304	k2	0.2840	0.2395	0.1355	0.3788	0.2025
0.2087	k3	0.3074	0.3324	0.1517	0.3929	0.2290
0.3178						

Covariance Matrix

	a3	a4	a5	r1	r2
r3	-----	-----	-----	-----	-----

a3	1.4081				
a4	0.8787	1.3527			
a5	0.8284	0.9406	1.4532		
r1	0.4735	0.4365	0.4365	1.3177	
r2	0.4601	0.5341	0.4738	0.8772	1.3512
r3	0.5286	0.5005	0.5608	0.7950	0.8472
1.3769					
r4	0.3863	0.3590	0.4193	0.6527	0.6494
0.7226					
r5	0.4677	0.4116	0.4016	0.7189	0.7807
0.7497					
t1	0.3191	0.3499	0.3901	0.4548	0.3190
0.4101					
t2	0.4130	0.3692	0.3039	0.4130	0.3071
0.5146					
t3	0.3662	0.3634	0.3382	0.4064	0.3254
0.4382					

	t4	0.3007	0.3514	0.3865	0.2907	0.2880
0.3990						
	t5	0.2866	0.3587	0.4040	0.2966	0.2585
0.4111						
	em1	0.3732	0.3637	0.4592	0.3279	0.3190
0.5206						
	em2	0.2877	0.2783	0.2783	0.2425	0.2386
0.3899						
	em3	0.3150	0.3064	0.2662	0.3753	0.2619
0.4593						
	em4	0.3805	0.2976	0.3529	0.3955	0.3220
0.4503						
	em5	0.2880	0.3174	0.3928	0.3383	0.3134
0.4533						
	em6	0.2872	0.3013	0.3264	0.2972	0.2322
0.3116						
	em7	0.2408	0.2008	0.2561	0.2760	0.2521
0.2925						
	em8	0.2244	0.3245	0.2843	0.3098	0.2697
0.3447						
	re1	0.3177	0.2656	0.4465	0.2976	0.2892
0.3879						
	re2	0.2665	0.3135	0.4090	0.3971	0.3439
0.3407						
	re3	0.3898	0.3444	0.5002	0.3396	0.3459
0.4060						
	re4	0.3019	0.1704	0.2408	0.2466	0.1928
0.3578						
	re5	0.2783	0.2466	0.2868	0.3939	0.2750
0.4492						
	re6	0.3144	0.3180	0.3883	0.2993	0.2356
0.3698						
	k1	0.1603	0.0186	0.0236	0.1503	0.0764
0.2714						
	k2	0.2300	0.1458	0.1257	0.1395	0.1757
0.3276						
	k3	0.2733	0.2466	0.1963	0.2884	0.3051
0.4392						

Covariance Matrix

	r4	r5	t1	t2	t3
t4	-----	-----	-----	-----	-----

r4	1.2539				
r5	1.0642	1.3608			
t1	0.3947	0.3841	1.3515		
t2	0.4184	0.4121	1.0296	1.4008	
t3	0.3818	0.4553	1.0293	0.9478	1.3286
t4	0.3787	0.3670	0.6016	0.5361	0.6113
1.2788					
t5	0.4001	0.3872	0.5659	0.6102	0.6395
0.9908					
em1	0.3268	0.3408	0.7253	0.7828	0.7448
0.7423					

em2	0.2515	0.3207	0.5042	0.5617	0.5337
0.6267					
em3	0.2877	0.3556	0.6816	0.6759	0.6350
0.6466					
em4	0.3484	0.4203	0.6561	0.6547	0.7137
0.7242					
em5	0.4135	0.4192	0.8897	0.8701	0.8252
0.6836					
em6	0.3724	0.3431	0.9149	0.8149	0.8607
0.6623					
em7	0.2697	0.3544	0.7958	0.6977	0.7705
0.5690					
em8	0.3902	0.3905	0.8594	0.7441	0.8297
0.7112					
re1	0.4215	0.4275	0.5302	0.5939	0.5923
0.5570					
re2	0.4705	0.4877	0.5307	0.5298	0.5189
0.5887					
re3	0.4388	0.4383	0.5095	0.5171	0.5650
0.6370					
re4	0.2502	0.2603	0.4092	0.5428	0.4603
0.4223					
re5	0.3320	0.2925	0.4899	0.6339	0.6373
0.5632					
re6	0.2675	0.2832	0.4999	0.5433	0.5164
0.4991					
k1	0.2191	0.2445	0.2636	0.3420	0.2445
0.1799					
k2	0.1888	0.2826	0.3331	0.3601	0.2414
0.2434					
k3	0.3621	0.4131	0.3291	0.3525	0.2704
0.2165					

Covariance Matrix

	t5	em1	em2	em3	em4
em5	-----	-----	-----	-----	-----

t5	1.2894				
em1	0.7713	1.3848			
em2	0.6859	0.9074	1.2843		
em3	0.6542	0.7953	0.8004	1.2450	
em4	0.6704	0.8137	0.7886	0.8997	1.3676
em5	0.6944	0.5355	0.2742	0.5082	0.5440
1.3765					
em6	0.6984	0.4947	0.3088	0.4770	0.5481
1.0045					
em7	0.5481	0.3938	0.2430	0.4716	0.5254
0.8519					
em8	0.7718	0.5517	0.3507	0.4501	0.5308
0.8440					
re1	0.5780	0.6998	0.4887	0.6316	0.5714
0.5745					
re2	0.5759	0.5703	0.3643	0.4783	0.4644
0.5587					

re3	0.6466	0.6489	0.4982	0.6101	0.6140
0.5602					
re4	0.4777	0.6121	0.3508	0.4109	0.4203
0.4795					
re5	0.6042	0.5948	0.4642	0.4970	0.5472
0.6349					
re6	0.5097	0.6105	0.4094	0.5031	0.5180
0.5747					
k1	0.2555	0.2799	0.3251	0.3696	0.3339
0.1477					
k2	0.3322	0.3312	0.4568	0.3513	0.2738
0.1187					
k3	0.3479	0.3134	0.3637	0.3613	0.3563
0.2128					

Covariance Matrix

	em6	em7	em8	re1	re2
re3	-----	-----	-----	-----	-----

em6	1.3210				
em7	0.9367	1.3222			
em8	0.8691	0.8933	1.3567		
re1	0.5786	0.5172	0.5159	1.4081	
re2	0.5677	0.4376	0.4804	0.9700	1.3497
re3	0.4842	0.4316	0.4861	1.0381	1.0235
1.3800					
re4	0.4034	0.2941	0.3905	0.6988	0.6133
0.5941					
re5	0.5637	0.3821	0.4406	0.6753	0.5941
0.6468					
re6	0.5186	0.4229	0.5059	0.6762	0.6153
0.5821					
k1	0.1420	0.2432	0.2146	0.2960	0.2003
0.2417					
k2	0.1634	0.2096	0.2403	0.3004	0.2267
0.2187					
k3	0.2722	0.2917	0.2345	0.3688	0.3228
0.3302					

Covariance Matrix

	re4	re5	re6	k1	k2
k3	-----	-----	-----	-----	-----

re4	1.3407				
re5	0.8654	1.4551			
re6	0.8159	0.9584	1.4014		
k1	0.3349	0.2967	0.2472	1.4347	
k2	0.3128	0.1300	0.1958	0.9153	1.4130
k3	0.2875	0.2792	0.3252	0.9500	0.9692
1.4048					

TI Kepuasan Nasabah

Parameter Specifications

LAMBDA-Y					
Responsi	Complien	Assuranc	Reliabil	Tanggibl	Emphaty
-----	-----	-----	-----	-----	-----
0	c1	0	0	0	0
0	c2	1	0	0	0
0	c3	2	0	0	0
0	c4	3	0	0	0
0	a1	0	0	0	0
0	a2	0	4	0	0
0	a3	0	5	0	0
0	a4	0	6	0	0
0	a5	0	7	0	0
0	r1	0	0	0	0
0	r2	0	0	8	0
0	r3	0	0	9	0
0	r4	0	0	10	0
0	r5	0	0	11	0
0	t1	0	0	0	0
0	t2	0	0	0	12
0	t3	0	0	0	13
0	t4	0	0	0	14
0	t5	0	0	0	15
0	em1	0	0	0	0

0	em2	0	0	0	0	16
0	em3	0	0	0	0	17
0	em4	0	0	0	0	18
0	em5	0	0	0	0	19
0	em6	0	0	0	0	20
0	em7	0	0	0	0	21
0	em8	0	0	0	0	22
0	re1	0	0	0	0	0
0	re2	0	0	0	0	0
23	re3	0	0	0	0	0
24	re4	0	0	0	0	0
25	re5	0	0	0	0	0
26	re6	0	0	0	0	0
27	k1	0	0	0	0	0
0	k2	0	0	0	0	0
0	k3	0	0	0	0	0
0						

LAMBDA-Y

	Kepuasan

c1	0
c2	0
c3	0
c4	0
a1	0
a2	0
a3	0
a4	0
a5	0
r1	0
r2	0
r3	0
r4	0
r5	0
t1	0
t2	0
t3	0
t4	0
t5	0

em1	0
em2	0
em3	0
em4	0
em5	0
em6	0
em7	0
em8	0
re1	0
re2	0
re3	0
re4	0
re5	0
re6	0
k1	0
k2	28
k3	29

GAMMA

	KPelayan

Complien	0
Assuranc	30
Reliabil	31
Tanggibl	32
Emphaty	33
Responsi	34
Kepuasan	35

PHI

	KPelayan

	36

PSI

	Complien	Assuranc	Reliabil	Tanggibl	Emphaty
Responsi	-----	-----	-----	-----	-----

Complien	37				
Assuranc	0	38			
Reliabil	0	0	39		
Tanggibl	0	0	0	40	
Emphaty	0	0	0	41	42
Responsi	0	0	0	0	0
43					
Kepuasan	0	0	0	0	0
0					

Kepuasan

Kepuasan 44

	c1	c2	c3	c4	a1
a2					
	c1	45			
	c2	0	46		
	c3	0	47	48	
	c4	0	0	0	49
	a1	0	0	0	0
	a2	0	0	0	0
51	a3	0	0	0	0
0	a4	0	0	0	0
0	a5	0	0	0	0
0	r1	0	0	0	0
0	r2	0	0	0	0
0	r3	0	0	0	0
0	r4	0	0	0	0
0	r5	0	0	0	0
0	t1	0	0	0	0
0	t2	0	0	0	0
0	t3	0	0	0	0
0	t4	0	0	0	0
0	t5	0	0	0	0
0	em1	0	0	0	0
0	em2	0	0	0	0
0	em3	0	0	0	0
0	em4	0	0	0	0
0	em5	0	0	0	0

0	em6	0	0	0	0	0
0	em7	0	0	0	0	0
0	em8	0	0	0	0	0
0	re1	0	0	0	0	0
0	re2	0	0	0	0	0
0	re3	0	0	0	0	0
0	re4	0	0	0	0	0
0	re5	0	0	0	0	0
0	re6	0	0	0	0	0
0	k1	0	0	0	0	0
0	k2	0	0	0	0	0
0	k3	0	0	0	0	0

THETA-EPS

	a3	a4	a5	r1	r2
r3	-----	-----	-----	-----	-----

a3	52				
a4	0	53			
a5	0	0	54		
r1	0	0	0	55	
r2	0	0	0	56	57
r3	0	0	0	0	0
58					
r4	0	0	0	0	0
0					
r5	0	0	0	0	0
0					
t1	0	0	0	0	0
0					
t2	0	0	0	0	0
0					
t3	0	0	0	0	0
0					
t4	0	0	0	0	0
0					
t5	0	0	0	0	0
0					
em1	0	0	0	0	0
0					
em2	0	0	0	0	0
0					

0	em3	0	0	0	0	0
0	em4	0	0	0	0	0
0	em5	0	0	0	0	0
0	em6	0	0	0	0	0
0	em7	0	0	0	0	0
0	em8	0	0	0	0	0
0	re1	0	0	0	0	0
0	re2	0	0	0	0	0
0	re3	0	0	0	0	0
0	re4	0	0	0	0	0
0	re5	0	0	0	0	0
0	re6	0	0	0	0	0
0	k1	0	0	0	0	0
0	k2	0	0	0	0	0
0	k3	0	0	0	0	0

THETA-EPS

	r4	r5	t1	t2	t3
t4	-----	-----	-----	-----	-----

r4	59				
r5	60	61			
t1	0	0	62		
t2	0	0	0	63	
t3	0	0	0	0	64
t4	0	0	65	0	0
66					
t5	0	0	67	0	0
68					
em1	0	0	0	0	0
0					
em2	0	0	0	0	0
0					
em3	0	0	0	0	0
0					
em4	0	0	0	0	0
0					
em5	0	0	0	0	0
0					

0	em6	0	0	0	0	0
0	em7	0	0	0	0	0
0	em8	0	0	0	0	0
0	re1	0	0	0	0	0
0	re2	0	0	0	0	0
0	re3	0	0	0	0	0
0	re4	0	0	0	0	0
0	re5	0	0	0	0	0
0	re6	0	0	0	0	0
0	k1	0	0	0	0	0
0	k2	0	0	0	0	0
0	k3	0	0	0	0	0

THETA-EPS

		t5	em1	em2	em3	em4
em5		-----	-----	-----	-----	-----

	t5	69				
	em1	0	70			
	em2	0	71	72		
	em3	0	0	73	74	
	em4	0	0	75	76	77
	em5	0	0	0	0	0
78	em6	0	0	0	0	0
79	em7	0	0	0	0	0
81	em8	0	0	0	0	0
0	re1	0	0	0	0	0
0	re2	0	0	0	0	0
0	re3	0	0	0	0	0
0	re4	0	0	0	0	0
0	re5	0	0	0	0	0
0	re6	0	0	0	0	0

0	k1	0	0	0	0	0
0	k2	0	0	0	0	0
0	k3	0	0	0	0	0

THETA-EPS

		em6	em7	em8	re1	re2
re3		-----	-----	-----	-----	-----

	em6	80				
	em7	82	83			
	em8	0	84	85		
	re1	0	0	0	86	
	re2	0	0	0	0	87
	re3	0	0	0	0	0
88	re4	0	0	0	0	0
0	re5	0	0	0	0	0
0	re6	0	0	0	0	0
0	k1	0	0	0	0	0
0	k2	0	0	0	0	0
0	k3	0	0	0	0	0

THETA-EPS

		re4	re5	re6	k1	k2
k3		-----	-----	-----	-----	-----

	re4	89				
	re5	90	91			
	re6	92	93	94		
	k1	0	0	0	95	
	k2	0	0	0	0	96
	k3	0	0	0	0	0

TI Kepuasan Nasabah

Number of Iterations = 56

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

LAMBDA-Y

Responsi	Complien	Assuranc	Reliabil	Tanggibl	Emphaty
-----	-----	-----	-----	-----	-----
c1	1.0000	- -	- -	- -	- -
c2	0.9630	- -	- -	- -	- -
	(0.0848) 11.3602				
c3	0.9669	- -	- -	- -	- -
	(0.0842) 11.4845				
c4	1.0190	- -	- -	- -	- -
	(0.0840) 12.1318				
a1	- -	1.0000	- -	- -	- -
a2	- -	1.0131	- -	- -	- -
	(0.0823) 12.3117				
a3	- -	0.9987	- -	- -	- -
	(0.0826) 12.0899				
a4	- -	1.0145	- -	- -	- -
	(0.0803) 12.6313				
a5	- -	0.9611	- -	- -	- -
	(0.0850) 11.3111				
r1	- -	- -	1.0000	- -	- -
r2	- -	- -	1.0428	- -	- -
			(0.0934) 11.1630		
r3	- -	- -	1.1095	- -	- -

				(0.1160) 9.5630		
- -	r4	- -	- -	0.9199	- -	- -
				(0.1072) 8.5780		
- -	r5	- -	- -	1.0048	- -	- -
				(0.1120) 8.9739		
- -	t1	- -	- -	- -	1.0000	- -
- -	t2	- -	- -	- -	0.9252	- -
					(0.0660) 14.0129	
- -	t3	- -	- -	- -	0.9399	- -
					(0.0624) 15.0568	
- -	t4	- -	- -	- -	0.7579	- -
					(0.0783) 9.6742	
- -	t5	- -	- -	- -	0.7933	- -
					(0.0817) 9.7151	
- -	em1	- -	- -	- -	- -	1.0000
- -	em2	- -	- -	- -	- -	0.7547
						(0.0772) 9.7743
- -	em3	- -	- -	- -	- -	0.8851
						(0.1016) 8.7095
- -	em4	- -	- -	- -	- -	0.8827
						(0.1061) 8.3163

- -	em5	- -	- -	- -	- -	1.0583
						(0.1080)
						9.7980
- -	em6	- -	- -	- -	- -	1.0614
						(0.1060)
						10.0088
- -	em7	- -	- -	- -	- -	0.9017
						(0.1025)
						8.7942
- -	em8	- -	- -	- -	- -	1.0245
						(0.1070)
						9.5770
1.0000	re1	- -	- -	- -	- -	- -
0.9517	re2	- -	- -	- -	- -	- -
(0.0664)						
14.3233						
0.9922	re3	- -	- -	- -	- -	- -
(0.0661)						
15.0032						
0.6616	re4	- -	- -	- -	- -	- -
(0.0762)						
8.6845						
0.6883	re5	- -	- -	- -	- -	- -
(0.0794)						
8.6696						
0.6575	re6	- -	- -	- -	- -	- -
(0.0784)						

8.3845

- -	k1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k3	- -	- -	- -	- -	- -

LAMBDA-Y

Kepuasan

c1	- -
c2	- -
c3	- -
c4	- -
a1	- -
a2	- -
a3	- -
a4	- -
a5	- -
r1	- -
r2	- -
r3	- -
r4	- -
r5	- -
t1	- -
t2	- -
t3	- -
t4	- -
t5	- -
em1	- -

em2	- -
em3	- -
em4	- -
em5	- -
em6	- -
em7	- -
em8	- -
re1	- -
re2	- -
re3	- -
re4	- -
re5	- -
re6	- -
k1	1.0000
k2	1.0208 (0.0903) 11.3096
k3	1.0779 (0.0928) 11.6180

GAMMA

	KPelayan -----
Complien	1.0000
Assuranc	0.5643 (0.0988) 5.7098
Reliabil	0.5766 (0.0957) 6.0230
Tanggibl	0.9238 (0.1069) 8.6398

Emphaty	0.8206 (0.1023) 8.0252
Responsi	1.0933 (0.1150) 9.5060
Kepuasan	0.4371 (0.0983) 4.4479

Covariance Matrix of ETA and KSI

	Complien	Assuranc	Reliabil	Tanggibl	Emphaty
Responsi	-----	-----	-----	-----	-----

Complien	0.8621				
Assuranc	0.3766	0.8984			
Reliabil	0.3849	0.2172	0.7121		
Tanggibl	0.6166	0.3479	0.3556	1.0195	
Emphaty	0.5477	0.3091	0.3158	0.8382	0.6306
Responsi	0.7297	0.4118	0.4208	0.6741	0.5988
1.0299					
Kepuasan	0.2917	0.1646	0.1682	0.2695	0.2394
0.3190					
KPelayan	0.6675	0.3766	0.3849	0.6166	0.5477
0.7297					

Covariance Matrix of ETA and KSI

	Kepuasan	KPelayan
	-----	-----
Kepuasan	0.8848	
KPelayan	0.2917	0.6675

PHI

KPelayan

0.6675
(0.1226)
5.4428

PSI

	Complien	Assuranc	Reliabil	Tanggibl	Emphaty
Responsi					

-----	-----	-----	-----	-----	-----
Complien	0.1946 (0.0550) 3.5385				
Assuranc	- -	0.6859 (0.1099) 6.2421			
Reliabil	- -	- -	0.4902 (0.0961) 5.0987		
Tanggibl	- -	- -	- -	0.4499 (0.0746) 6.0310	
Emphaty	- -	- -	- -	0.3322 (0.0552) 6.0190	0.1812 (0.0506) 3.5842
Responsi	- -	- -	- -	- -	- -
0.2320					
(0.0603)					
3.8487					
Kepuasan	- -	- -	- -	- -	- -
- -					

PSI

	Kepuasan

Kepuasan	0.7573 (0.1254) 6.0399

Squared Multiple Correlations for Structural Equations

	Complien	Assuranc	Reliabil	Tanggibl	Emphaty
Responsi	-----	-----	-----	-----	-----

	0.7743	0.2366	0.3117	0.5587	0.7127
0.7747					

Squared Multiple Correlations for Structural Equations

	Kepuasan

	0.1441

Squared Multiple Correlations for Reduced Form

Responsi	Complien	Assuranc	Reliabil	Tanggibl	Emphaty
-----	-----	-----	-----	-----	-----
0.7747	0.7743	0.2366	0.3117	0.5587	0.7127

Squared Multiple Correlations for Reduced Form

Kepuasan

0.1441

THETA-EPS

	c1	c2	c3	c4	a1
a2	-----	-----	-----	-----	-----

c1	0.4991 (0.0649) 7.6873				
c2	- -	0.5209 (0.0679) 7.6680			
c3	- -	0.1339 (0.0520) 2.5723	0.5025 (0.0662) 7.5860		
c4	- -	- -	- -	0.4594 (0.0622) 7.3817	
a1	- -	- -	- -	- -	0.5257 (0.0652) 8.0568
a2	- -	- -	- -	- -	- -
0.4848					
(0.0619)					
7.8358					
a3	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
a4	- -	- -	- -	- -	- -
- -					

- -	a5	- -	- -	- -	- -	- -
- -	r1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	r2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	r3	- -	- -	- -	- -	- -
- -	r4	- -	- -	- -	- -	- -
- -	r5	- -	- -	- -	- -	- -
- -	t1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	t2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	t3	- -	- -	- -	- -	- -
- -	t4	- -	- -	- -	- -	- -
- -	t5	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em3	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em4	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em5	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em6	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em7	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em8	- -	- -	- -	- -	- -

- -	re1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re3	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re4	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re5	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re6	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k3	- -	- -	- -	- -	- -

THETA-EPS

r3	a3	a4	a5	r1	r2
-----	-----	-----	-----	-----	-----
a3	0.5121 (0.0639) 8.0102				
a4	- -	0.4281 (0.0568) 7.5420			
a5	- -	- -	0.6233 (0.0734) 8.4878		
r1	- -	- -	- -	0.6056 (0.0840) 7.2076	
r2	- -	- -	- -	0.1345 (0.0658) 2.0443	0.5767 (0.0834) 6.9149

0.5003	r3	- -	- -	- -	- -	- -
(0.0777)						
6.4404						
- -	r4	- -	- -	- -	- -	- -
- -	r5	- -	- -	- -	- -	- -
- -	t1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	t2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	t3	- -	- -	- -	- -	- -
- -	t4	- -	- -	- -	- -	- -
- -	t5	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em3	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em4	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em5	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em6	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em7	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em8	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re1	- -	- -	- -	- -	- -

- -	re2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re3	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re4	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re5	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re6	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k3	- -	- -	- -	- -	- -

THETA-EPS

	r4	r5	t1	t2	t3
t4	-----	-----	-----	-----	-----

r4	0.6513 (0.0809) 8.0541				
r5	0.4060 (0.0711) 5.7066	0.6418 (0.0831) 7.7201			
t1	- -	- -	0.3320 (0.0438) 7.5738		
t2	- -	- -	- -	0.5281 (0.0579) 9.1162	
t3	- -	- -	- -	- -	0.4280 (0.0482) 8.8718
t4	- -	- -	-0.1710 (0.0413)	- -	- -

0.6932

(0.0750)

9.2426				-4.1389		
t5	- -	- -		-0.2429	- -	- -
0.3778				(0.0415)		
(0.0602)				-5.8521		
6.2745						
em1	- -	- -	- -	- -	- -	- -
- -						
em2	- -	- -	- -	- -	- -	- -
- -						
em3	- -	- -	- -	- -	- -	- -
- -						
em4	- -	- -	- -	- -	- -	- -
- -						
em5	- -	- -	- -	- -	- -	- -
- -						
em6	- -	- -	- -	- -	- -	- -
- -						
em7	- -	- -	- -	- -	- -	- -
- -						
em8	- -	- -	- -	- -	- -	- -
- -						
re1	- -	- -	- -	- -	- -	- -
- -						
re2	- -	- -	- -	- -	- -	- -
- -						
re3	- -	- -	- -	- -	- -	- -
- -						
re4	- -	- -	- -	- -	- -	- -
- -						
re5	- -	- -	- -	- -	- -	- -
- -						
re6	- -	- -	- -	- -	- -	- -
- -						
k1	- -	- -	- -	- -	- -	- -
- -						

--	k2	--	--	--	--	--
--	k3	--	--	--	--	--

THETA-EPS

em5	t5	em1	em2	em3	em4
-----	-----	-----	-----	-----	-----
t5	0.6478 (0.0710) 9.1208				
em1	--	0.7542 (0.0761) 9.9103			
em2	--	0.3226 (0.0562) 5.7394	0.8320 (0.0806) 10.3269		
em3	--	--	0.2776 (0.0544) 5.1070	0.7510 (0.0752) 9.9830	
em4	--	--	0.2585 (0.0578) 4.4725	0.4070 (0.0646) 6.2969	0.8762 (0.0875) 10.0098
em5	--	--	--	--	--
0.6702 (0.0682) 9.8192					
em6	--	--	--	--	--
0.2961 (0.0524) 5.6565					
em7	--	--	--	--	--
0.1995 (0.0501) 3.9849					
em8	--	--	--	--	--
--					

- -	re1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re3	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re4	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re5	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re6	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k3	- -	- -	- -	- -	- -

THETA-EPS

re3	em6	em7	em8	re1	re2
-----	-----	-----	-----	-----	-----
em6	0.6105 (0.0626) 9.7474				
em7	0.2753 (0.0498) 5.5331	0.7517 (0.0732) 10.2638			
em8	- -	0.2191 (0.0486) 4.5095	0.6948 (0.0705) 9.8519		
re1	- -	- -	- -	0.3783 (0.0526) 7.1930	
re2	- -	- -	- -	- -	0.4169 (0.0542) 7.6983

re3	- -	- -	- -	- -	- -
0.3661					
(0.0512)					
7.1455					
re4	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
re5	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
re6	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
k1	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
k2	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
k3	- -	- -	- -	- -	- -
- -					

THETA-EPS

	re4	re5	re6	k1	k2
k3	-----	-----	-----	-----	-----

re4	0.8899 (0.0941) 9.4598				
re5	0.3964 (0.0762) 5.1992	0.9671 (0.1022) 9.4619			
re6	0.3679 (0.0749) 4.9133	0.4923 (0.0814) 6.0488	0.9562 (0.1007) 9.4998		
k1	- -	- -	- -	0.5499 (0.0765) 7.1880	
k2	- -	- -	- -	- -	0.4910 (0.0738) 6.6552
k3	- -	- -	- -	- -	- -
0.3767					
(0.0715)					

5.2660

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

	c1	c2	c3	c4	a1
a2	-----	-----	-----	-----	-----

0.6554	0.6333	0.6055	0.6160	0.6608	0.6308

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

	a3	a4	a5	r1	r2
r3	-----	-----	-----	-----	-----

0.6367	0.6363	0.6835	0.5711	0.5404	0.5732

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

	r4	r5	t1	t2	t3
t4	-----	-----	-----	-----	-----

0.4579	0.4806	0.5284	0.7544	0.6230	0.6778

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

	t5	em1	em2	em3	em4
em5	-----	-----	-----	-----	-----

0.5131	0.4976	0.4554	0.3016	0.3968	0.3593

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

	em6	em7	em8	re1	re2
re3	-----	-----	-----	-----	-----

0.7347	0.5378	0.4055	0.4879	0.7314	0.6911

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

	re4	re5	re6	k1	k2
k3					

-----	-----	-----	-----	-----	-----
0.7318	0.3362	0.3353	0.3177	0.6167	0.6525

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 569
Minimum Fit Function Chi-Square = 809.1121 (P = 0.00)
Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 619.1288 (P = 0.07)
Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 210.1288
90 Percent Confidence Interval for NCP = (140.9652 ; 287.3483)

Minimum Fit Function Value = 4.0659
Population Discrepancy Function Value (F0) = 1.0559
90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.7084 ; 1.4440)
Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.04308
90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.03528 ; 0.05038)
P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.9402

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 4.8901
90 Percent Confidence Interval for ECVI = (4.5425 ; 5.2781)

ECVI for Saturated Model = 6.6935
ECVI for Independence Model = 86.6717

Chi-Square for Independence Model with 630 Degrees of Freedom = 17175.6745

Independence AIC = 17247.6745
Model AIC = 973.1288
Saturated AIC = 1332.0000
Independence CAIC = 17402.4139
Model CAIC = 1390.0656
Saturated CAIC = 4194.6794

Normed Fit Index (NFI) = 0.9529
Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.9839
Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.8606
Comparative Fit Index (CFI) = 0.9855
Incremental Fit Index (IFI) = 0.9855
Relative Fit Index (RFI) = 0.9478

Critical N (CN) = 160.9679

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.09902
Standardized RMR = 0.07296
Goodness of Fit Index (GFI) = 0.8213

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.7909
Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.7017

TI Kepuasan Nasabah

Factor Scores Regressions

ETA					
	c1	c2	c3	c4	a1
a2	-----	-----	-----	-----	-----

Complien	0.1946	0.1412	0.1493	0.2155	0.0052
0.0057					
Assuranc	0.0055	0.0040	0.0042	0.0061	0.1691
0.1858					
Reliabil	0.0097	0.0070	0.0074	0.0107	0.0016
0.0018					
Tanggibl	0.0033	0.0024	0.0026	0.0037	0.0005
0.0006					
Emphaty	0.0223	0.0161	0.0171	0.0246	0.0037
0.0040					
Responsi	0.0283	0.0205	0.0217	0.0313	0.0047
0.0051					
Kepuasan	0.0052	0.0038	0.0040	0.0058	0.0009
0.0009					

ETA					
	a3	a4	a5	r1	r2
r3	-----	-----	-----	-----	-----

Complien	0.0053	0.0065	0.0042	0.0064	0.0073
0.0107					
Assuranc	0.1733	0.2107	0.1371	0.0011	0.0013
0.0019					
Reliabil	0.0016	0.0020	0.0013	0.1458	0.1660
0.2454					
Tanggibl	0.0006	0.0007	0.0004	0.0007	0.0008
0.0011					
Emphaty	0.0038	0.0046	0.0030	0.0045	0.0051
0.0076					
Responsi	0.0048	0.0058	0.0038	0.0057	0.0065
0.0096					
Kepuasan	0.0009	0.0011	0.0007	0.0011	0.0012
0.0018					

ETA					
	r4	r5	t1	t2	t3
t4					

-----	-----	-----	-----	-----	-----
Complien 0.0016	0.0035	0.0054	0.0091	0.0029	0.0036
Assuranc 0.0003	0.0006	0.0009	0.0016	0.0005	0.0006
Reliabil 0.0005	0.0797	0.1228	0.0028	0.0009	0.0011
Tanggibl 0.0474	0.0004	0.0006	0.2700	0.0860	0.1077
Emphaty 0.0612	0.0025	0.0038	0.3489	0.1111	0.1392
Responsi 0.0014	0.0031	0.0048	0.0082	0.0026	0.0033
Kepuasan 0.0003	0.0006	0.0009	0.0015	0.0005	0.0006

ETA

	t5	em1	em2	em3	em4
em5	-----	-----	-----	-----	-----
Complien 0.0114	0.0045	0.0153	-0.0013	0.0098	0.0070
Assuranc 0.0020	0.0008	0.0027	-0.0002	0.0017	0.0012
Reliabil 0.0035	0.0014	0.0047	-0.0004	0.0030	0.0022
Tanggibl 0.0650	0.1337	0.0872	-0.0074	0.0557	0.0402
Emphaty -0.0241	0.1727	-0.0324	0.0027	-0.0207	-0.0149
Responsi 0.0102	0.0041	0.0137	-0.0012	0.0087	0.0063
Kepuasan 0.0019	0.0007	0.0025	-0.0002	0.0016	0.0012

ETA

	em6	em7	em8	re1	re2
re3	-----	-----	-----	-----	-----
Complien 0.0383	0.0135	0.0006	0.0162	0.0373	0.0322
Assuranc 0.0067	0.0023	0.0001	0.0028	0.0065	0.0056
Reliabil 0.0118	0.0041	0.0002	0.0050	0.0115	0.0099
Tanggibl 0.0040	0.0770	0.0037	0.0923	0.0039	0.0034
Emphaty 0.0270	-0.0286	-0.0014	-0.0343	0.0263	0.0227
Responsi 0.2498	0.0121	0.0006	0.0145	0.2437	0.2104

Kepuasan 0.0063	0.0022	0.0001	0.0027	0.0062	0.0053
--------------------	--------	--------	--------	--------	--------

ETA

	re4	re5	re6	k1	k2
k3	-----	-----	-----	-----	-----

Complien 0.0075	0.0063	0.0051	0.0047	0.0047	0.0054
Assuranc 0.0013	0.0011	0.0009	0.0008	0.0008	0.0009
Reliabil 0.0023	0.0019	0.0016	0.0014	0.0015	0.0017
Tanggibl 0.0008	0.0007	0.0005	0.0005	0.0005	0.0006
Emphaty 0.0053	0.0044	0.0036	0.0033	0.0033	0.0038
Responsi 0.0067	0.0411	0.0332	0.0304	0.0042	0.0049
Kepuasan 0.3441	0.0010	0.0008	0.0008	0.2187	0.2500

TI Kepuasan Nasabah

Standardized Solution

LAMBDA-Y

	Complien	Assuranc	Reliabil	Tanggibl	Emphaty
Responsi	-----	-----	-----	-----	-----

c1	0.9285	- -	- -	- -	- -
- -					
c2	0.8942	- -	- -	- -	- -
- -					
c3	0.8978	- -	- -	- -	- -
- -					
c4	0.9461	- -	- -	- -	- -
- -					
a1	- -	0.9478	- -	- -	- -
- -					
a2	- -	0.9602	- -	- -	- -
- -					
a3	- -	0.9466	- -	- -	- -
- -					
a4	- -	0.9616	- -	- -	- -
- -					
a5	- -	0.9110	- -	- -	- -
- -					
r1	- -	- -	0.8439	- -	- -
- -					
r2	- -	- -	0.8800	- -	- -
- -					

	r3	- -	- -	0.9363	- -	- -
- -	r4	- -	- -	0.7763	- -	- -
- -	r5	- -	- -	0.8479	- -	- -
- -	t1	- -	- -	- -	1.0097	- -
- -	t2	- -	- -	- -	0.9342	- -
- -	t3	- -	- -	- -	0.9490	- -
- -	t4	- -	- -	- -	0.7652	- -
- -	t5	- -	- -	- -	0.8010	- -
- -	em1	- -	- -	- -	- -	0.7941
- -	em2	- -	- -	- -	- -	0.5994
- -	em3	- -	- -	- -	- -	0.7029
- -	em4	- -	- -	- -	- -	0.7010
- -	em5	- -	- -	- -	- -	0.8404
- -	em6	- -	- -	- -	- -	0.8429
- -	em7	- -	- -	- -	- -	0.7160
- -	em8	- -	- -	- -	- -	0.8136
- -	re1	- -	- -	- -	- -	- -
1.0148	re2	- -	- -	- -	- -	- -
0.9658	re3	- -	- -	- -	- -	- -
1.0069	re4	- -	- -	- -	- -	- -
0.6714	re5	- -	- -	- -	- -	- -
0.6985	re6	- -	- -	- -	- -	- -
0.6672	k1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k3	- -	- -	- -	- -	- -
- -						

LAMBDA-Y

Kepuasan

c1	- -
c2	- -

c3	- -
c4	- -
a1	- -
a2	- -
a3	- -
a4	- -
a5	- -
r1	- -
r2	- -
r3	- -
r4	- -
r5	- -
t1	- -
t2	- -
t3	- -
t4	- -
t5	- -
em1	- -
em2	- -
em3	- -
em4	- -
em5	- -
em6	- -
em7	- -
em8	- -
re1	- -
re2	- -
re3	- -
re4	- -
re5	- -
re6	- -
k1	0.9406
k2	0.9602
k3	1.0139

GAMMA

	KPelayan

Complien	0.8799
Assuranc	0.4864
Reliabil	0.5583
Tanggibl	0.7475
Emphaty	0.8442
Responsi	0.8802
Kepuasan	0.3796

Correlation Matrix of ETA and KSI

	Complien	Assuranc	Reliabil	Tanggibl	Emphaty
Responsi	-----	-----	-----	-----	-----

Complien	1.0000				
Assuranc	0.4280	1.0000			
Reliabil	0.4912	0.2715	1.0000		

Tanggibl	0.6577	0.3635	0.4173	1.0000	
Emphaty	0.7428	0.4106	0.4713	1.0454	1.0000
Responsi	0.7745	0.4281	0.4914	0.6579	0.7430
1.0000					
Kepuasan	0.3340	0.1846	0.2119	0.2838	0.3205
0.3341					
KPelayan	0.8799	0.4864	0.5583	0.7475	0.8442
0.8802					

Correlation Matrix of ETA and KSI

	Kepuasan	KPelayan
	-----	-----
Kepuasan	1.0000	
KPelayan	0.3796	1.0000

PSI

	Complien	Assuranc	Reliabil	Tanggibl	Emphaty
Responsi	-----	-----	-----	-----	-----

Complien	0.2257				
Assuranc	- -	0.7634			
Reliabil	- -	- -	0.6883		
Tanggibl	- -	- -	- -	0.4413	
Emphaty	- -	- -	- -	0.4143	0.2873
Responsi	- -	- -	- -	- -	- -
0.2253					
Kepuasan	- -	- -	- -	- -	- -
- -					

PSI

	Kepuasan

Kepuasan	0.8559

TI Kepuasan Nasabah

Completely Standardized Solution

LAMBDA-Y

	Complien	Assuranc	Reliabil	Tanggibl	Emphaty
Responsi	-----	-----	-----	-----	-----

c1	0.7958	- -	- -	- -	- -
- -					
c2	0.7781	- -	- -	- -	- -
- -					
c3	0.7848	- -	- -	- -	- -
- -					
c4	0.8129	- -	- -	- -	- -
- -					

	a1	- -	0.7943	- -	- -	- -
- -	a2	- -	0.8096	- -	- -	- -
- -	a3	- -	0.7977	- -	- -	- -
- -	a4	- -	0.8268	- -	- -	- -
- -	a5	- -	0.7557	- -	- -	- -
- -	r1	- -	- -	0.7351	- -	- -
- -	r2	- -	- -	0.7571	- -	- -
- -	r3	- -	- -	0.7979	- -	- -
- -	r4	- -	- -	0.6932	- -	- -
- -	r5	- -	- -	0.7269	- -	- -
- -	t1	- -	- -	- -	0.8685	- -
- -	t2	- -	- -	- -	0.7893	- -
- -	t3	- -	- -	- -	0.8233	- -
- -	t4	- -	- -	- -	0.6767	- -
- -	t5	- -	- -	- -	0.7054	- -
- -	em1	- -	- -	- -	- -	0.6748
- -	em2	- -	- -	- -	- -	0.5492
- -	em3	- -	- -	- -	- -	0.6299
- -	em4	- -	- -	- -	- -	0.5994
- -	em5	- -	- -	- -	- -	0.7163
- -	em6	- -	- -	- -	- -	0.7334
- -	em7	- -	- -	- -	- -	0.6368
- -	em8	- -	- -	- -	- -	0.6985
- -	re1	- -	- -	- -	- -	- -
0.8552	re2	- -	- -	- -	- -	- -
0.8313	re3	- -	- -	- -	- -	- -
0.8571	re4	- -	- -	- -	- -	- -
0.5799	re5	- -	- -	- -	- -	- -
0.5791						

	re6	- -	- -	- -	- -	- -
0.5636	k1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k3	- -	- -	- -	- -	- -
- -						

LAMBDA-Y

Kepuasan

c1	- -
c2	- -
c3	- -
c4	- -
a1	- -
a2	- -
a3	- -
a4	- -
a5	- -
r1	- -
r2	- -
r3	- -
r4	- -
r5	- -
t1	- -
t2	- -
t3	- -
t4	- -
t5	- -
em1	- -
em2	- -
em3	- -
em4	- -
em5	- -
em6	- -
em7	- -
em8	- -
re1	- -
re2	- -
re3	- -
re4	- -
re5	- -
re6	- -
k1	0.7853
k2	0.8078
k3	0.8555

GAMMA

KPelayan

Complien	0.8799
Assuranc	0.4864
Reliabil	0.5583
Tanggibl	0.7475
Emphaty	0.8442
Responsi	0.8802
Kepuasan	0.3796

Correlation Matrix of ETA and KSI

Responsi	Complien	Assuranc	Reliabil	Tanggibl	Emphaty
-----	-----	-----	-----	-----	-----
Complien	1.0000				
Assuranc	0.4280	1.0000			
Reliabil	0.4912	0.2715	1.0000		
Tanggibl	0.6577	0.3635	0.4173	1.0000	
Emphaty	0.7428	0.4106	0.4713	1.0454	1.0000
Responsi	0.7745	0.4281	0.4914	0.6579	0.7430
1.0000					
Kepuasan	0.3340	0.1846	0.2119	0.2838	0.3205
0.3341					
KPelayan	0.8799	0.4864	0.5583	0.7475	0.8442
0.8802					

Correlation Matrix of ETA and KSI

	Kepuasan	KPelayan
-----	-----	-----
Kepuasan	1.0000	
KPelayan	0.3796	1.0000

PSI

Responsi	Complien	Assuranc	Reliabil	Tanggibl	Emphaty
-----	-----	-----	-----	-----	-----
Complien	0.2257				
Assuranc	- -	0.7634			
Reliabil	- -	- -	0.6883		
Tanggibl	- -	- -	- -	0.4413	
Emphaty	- -	- -	- -	0.4143	0.2873
Responsi	- -	- -	- -	- -	- -
0.2253					
Kepuasan	- -	- -	- -	- -	- -
- -					

PSI

	Kepuasan
-----	-----
Kepuasan	0.8559

THETA-EPS

a2	c1	c2	c3	c4	a1
-----	-----	-----	-----	-----	-----

c1	0.3667				
c2	- -	0.3945			
c3	- -	0.1018	0.3840		
c4	- -	- -	- -	0.3392	
a1	- -	- -	- -	- -	0.3692
a2	- -	- -	- -	- -	- -
0.3446					
a3	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
a4	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
a5	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
r1	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
r2	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
r3	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
r4	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
r5	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
t1	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
t2	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
t3	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
t4	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
t5	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
em1	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
em2	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
em3	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
em4	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
em5	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
em6	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
em7	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
em8	- -	- -	- -	- -	- -
- -					

- -	re1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re3	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re4	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re5	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re6	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k3	- -	- -	- -	- -	- -
- -						

THETA-EPS

	a3	a4	a5	r1	r2
r3	-----	-----	-----	-----	-----

a3	0.3637				
a4	- -	0.3165			
a5	- -	- -	0.4289		
r1	- -	- -	- -	0.4596	
r2	- -	- -	- -	0.1008	0.4268
r3	- -	- -	- -	- -	- -
0.3633					
r4	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
r5	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
t1	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
t2	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
t3	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
t4	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
t5	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
em1	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
em2	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
em3	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
em4	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
em5	- -	- -	- -	- -	- -
- -					

- -	em6	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em7	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em8	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re3	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re4	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re5	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re6	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k3	- -	- -	- -	- -	- -
- -						

THETA-EPS

	r4	r5	t1	t2	t3
t4	-----	-----	-----	-----	-----

r4	0.5194				
r5	0.3108	0.4716			
t1	- -	- -	0.2456		
t2	- -	- -	- -	0.3770	
t3	- -	- -	- -	- -	0.3222
t4	- -	- -	-0.1301	- -	- -
0.5421					
t5	- -	- -	-0.1840	- -	- -
0.2942					
em1	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
em2	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
em3	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
em4	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
em5	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
em6	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
em7	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
em8	- -	- -	- -	- -	- -
- -					

- -	re1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re3	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re4	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re5	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re6	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k3	- -	- -	- -	- -	- -

THETA-EPS

	t5	em1	em2	em3	em4
em5	-----	-----	-----	-----	-----

t5	0.5024				
em1	- -	0.5446			
em2	- -	0.2512	0.6984		
em3	- -	- -	0.2280	0.6032	
em4	- -	- -	0.2025	0.3119	0.6407
em5	- -	- -	- -	- -	- -
0.4869					
em6	- -	- -	- -	- -	- -
0.2196					
em7	- -	- -	- -	- -	- -
0.1512					
em8	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
re1	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
re2	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
re3	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
re4	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
re5	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
re6	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
k1	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
k2	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
k3	- -	- -	- -	- -	- -
- -					

THETA-EPS

	em6	em7	em8	re1	re2
re3	-----	-----	-----	-----	-----

em6	0.4622				
em7	0.2130	0.5945			
em8	- -	0.1673	0.5121		
re1	- -	- -	- -	0.2686	
re2	- -	- -	- -	- -	0.3089
re3	- -	- -	- -	- -	- -
0.2653					
re4	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
re5	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
re6	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
k1	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
k2	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
k3	- -	- -	- -	- -	- -
- -					

THETA-EPS

	re4	re5	re6	k1	k2
k3	-----	-----	-----	-----	-----

re4	0.6638				
re5	0.2838	0.6647			
re6	0.2684	0.3448	0.6823		
k1	- -	- -	- -	0.3833	
k2	- -	- -	- -	- -	0.3475
k3	- -	- -	- -	- -	- -
0.2682					

TI Kepuasan Nasabah

Total and Indirect Effects

Total Effects of X on ETA

	KPelayan
-----	-----
Complien	1.0000
Assuranc	0.5643
	(0.0988)
	5.7098
Reliabil	0.5766

	(0.0957)
	6.0230
Tanggibl	0.9238
	(0.1069)
	8.6398
Emphaty	0.8206
	(0.1023)
	8.0252
Responsi	1.0933
	(0.1150)
	9.5060
Kepuasan	0.4371
	(0.0983)
	4.4479

Total Effects of ETA on Y

	Complien	Assuranc	Reliabil	Tanggibl	Emphaty
Responsi	-----	-----	-----	-----	-----

c1	1.0000	- -	- -	- -	- -
- -					
c2	0.9630	- -	- -	- -	- -
- -					
	(0.0848)				
	11.3602				
c3	0.9669	- -	- -	- -	- -
- -					
	(0.0842)				
	11.4845				
c4	1.0190	- -	- -	- -	- -
- -					
	(0.0840)				
	12.1318				
a1	- -	1.0000	- -	- -	- -
- -					
a2	- -	1.0131	- -	- -	- -
- -					
		(0.0823)			
		12.3117			
a3	- -	0.9987	- -	- -	- -
- -					
		(0.0826)			
		12.0899			

- -	a4	- -	1.0145	- -	- -	- -
			(0.0803)			
			12.6313			
- -	a5	- -	0.9611	- -	- -	- -
			(0.0850)			
			11.3111			
- -	r1	- -	- -	1.0000	- -	- -
- -	r2	- -	- -	1.0428	- -	- -
				(0.0934)		
				11.1630		
- -	r3	- -	- -	1.1095	- -	- -
				(0.1160)		
				9.5630		
- -	r4	- -	- -	0.9199	- -	- -
				(0.1072)		
				8.5780		
- -	r5	- -	- -	1.0048	- -	- -
				(0.1120)		
				8.9739		
- -	t1	- -	- -	- -	1.0000	- -
- -	t2	- -	- -	- -	0.9252	- -
					(0.0660)	
					14.0129	
- -	t3	- -	- -	- -	0.9399	- -
					(0.0624)	
					15.0568	
- -	t4	- -	- -	- -	0.7579	- -
					(0.0783)	
					9.6742	
- -	t5	- -	- -	- -	0.7933	- -
					(0.0817)	
					9.7151	

- -	em1	- -	- -	- -	- -	1.0000
- -	em2	- -	- -	- -	- -	0.7547
						(0.0772)
						9.7743
- -	em3	- -	- -	- -	- -	0.8851
						(0.1016)
						8.7095
- -	em4	- -	- -	- -	- -	0.8827
						(0.1061)
						8.3163
- -	em5	- -	- -	- -	- -	1.0583
						(0.1080)
						9.7980
- -	em6	- -	- -	- -	- -	1.0614
						(0.1060)
						10.0088
- -	em7	- -	- -	- -	- -	0.9017
						(0.1025)
						8.7942
- -	em8	- -	- -	- -	- -	1.0245
						(0.1070)
						9.5770
1.0000	re1	- -	- -	- -	- -	- -
0.9517	re2	- -	- -	- -	- -	- -
						(0.0664)
						14.3233
0.9922	re3	- -	- -	- -	- -	- -
						(0.0661)
						15.0032

re4	- -	- -	- -	- -	- -
0.6616					
(0.0762)					
8.6845					
re5	- -	- -	- -	- -	- -
0.6883					
(0.0794)					
8.6696					
re6	- -	- -	- -	- -	- -
0.6575					
(0.0784)					
8.3845					
k1	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
k2	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
k3	- -	- -	- -	- -	- -
- -					

Total Effects of ETA on Y

	Kepuasan

c1	- -
c2	- -
c3	- -
c4	- -
a1	- -
a2	- -
a3	- -
a4	- -
a5	- -
r1	- -
r2	- -

r3	- -
r4	- -
r5	- -
t1	- -
t2	- -
t3	- -
t4	- -
t5	- -
em1	- -
em2	- -
em3	- -
em4	- -
em5	- -
em6	- -
em7	- -
em8	- -
re1	- -
re2	- -
re3	- -
re4	- -
re5	- -
re6	- -
k1	1.0000
k2	1.0208 (0.0903) 11.3096
k3	1.0779 (0.0928) 11.6180

Total Effects of X on Y

	KPelayan -----
c1	1.0000
c2	0.9630 (0.0848) 11.3602
c3	0.9669 (0.0842) 11.4845
c4	1.0190 (0.0840) 12.1318
a1	0.5643 (0.0988) 5.7098
a2	0.5717 (0.0996) 5.7409
a3	0.5635 (0.0986) 5.7169
a4	0.5724 (0.0991) 5.7745
a5	0.5423 (0.0964) 5.6257
r1	0.5766 (0.0957) 6.0230
r2	0.6013 (0.0986) 6.0996
r3	0.6398 (0.1027) 6.2295
r4	0.5304 (0.0901) 5.8877
r5	0.5794 (0.0964)

	6.0111
t1	0.9238 (0.1069) 8.6398
t2	0.8547 (0.1043) 8.1935
t3	0.8682 (0.1035) 8.3887
t4	0.7001 (0.0942) 7.4342
t5	0.7329 (0.0959) 7.6383
em1	0.8206 (0.1023) 8.0252
em2	0.6193 (0.0897) 6.9066
em3	0.7263 (0.0950) 7.6474
em4	0.7243 (0.0982) 7.3770
em5	0.8684 (0.1040) 8.3541
em6	0.8710 (0.1027) 8.4835
em7	0.7399 (0.0960) 7.7053
em8	0.8407 (0.1023) 8.2149
re1	1.0933 (0.1150)

	9.5060
re2	1.0405 (0.1116) 9.3198
re3	1.0848 (0.1139) 9.5211
re4	0.7233 (0.1022) 7.0762
re5	0.7525 (0.1065) 7.0681
re6	0.7188 (0.1040) 6.9111
k1	0.4371 (0.0983) 4.4479
k2	0.4462 (0.0998) 4.4690
k3	0.4711 (0.1043) 4.5179

TI Kepuasan Nasabah

Standardized Total and Indirect Effects

Standardized Total Effects of X on ETA

	KPelayan -----
Complien	0.8799
Assuranc	0.4864
Reliabil	0.5583
Tanggibl	0.7475
Emphaty	0.8442
Responsi	0.8802
Kepuasan	0.3796

Standardized Total Effects of ETA on Y

	Complien	Assuranc	Reliabil	Tanggibl	Emphaty
Responsi					

	c1	0.9285	- -	- -	- -
- -	c2	0.8942	- -	- -	- -
- -	c3	0.8978	- -	- -	- -
- -	c4	0.9461	- -	- -	- -
- -	a1	- -	0.9478	- -	- -
- -	a2	- -	0.9602	- -	- -
- -	a3	- -	0.9466	- -	- -
- -	a4	- -	0.9616	- -	- -
- -	a5	- -	0.9110	- -	- -
- -	r1	- -	- -	0.8439	- -
- -	r2	- -	- -	0.8800	- -
- -	r3	- -	- -	0.9363	- -
- -	r4	- -	- -	0.7763	- -
- -	r5	- -	- -	0.8479	- -
- -	t1	- -	- -	- -	1.0097
- -	t2	- -	- -	- -	0.9342
- -	t3	- -	- -	- -	0.9490
- -	t4	- -	- -	- -	0.7652
- -	t5	- -	- -	- -	0.8010
- -	em1	- -	- -	- -	- -
- -	em2	- -	- -	- -	- -
- -	em3	- -	- -	- -	- -
- -	em4	- -	- -	- -	- -
- -	em5	- -	- -	- -	- -
- -	em6	- -	- -	- -	- -
- -	em7	- -	- -	- -	- -
- -	em8	- -	- -	- -	- -

	re1	- -	- -	- -	- -	- -
1.0148						
	re2	- -	- -	- -	- -	- -
0.9658						
	re3	- -	- -	- -	- -	- -
1.0069						
	re4	- -	- -	- -	- -	- -
0.6714						
	re5	- -	- -	- -	- -	- -
0.6985						
	re6	- -	- -	- -	- -	- -
0.6672						
	k1	- -	- -	- -	- -	- -
- -						
	k2	- -	- -	- -	- -	- -
- -						
	k3	- -	- -	- -	- -	- -
- -						

Standardized Total Effects of ETA on Y

	Kepuasan

c1	- -
c2	- -
c3	- -
c4	- -
a1	- -
a2	- -
a3	- -
a4	- -
a5	- -
r1	- -
r2	- -
r3	- -
r4	- -
r5	- -
t1	- -
t2	- -
t3	- -
t4	- -
t5	- -
em1	- -
em2	- -
em3	- -
em4	- -
em5	- -
em6	- -
em7	- -
em8	- -
re1	- -
re2	- -

```

re3      - -
re4      - -
re5      - -
re6      - -
k1       0.9406
k2       0.9602
k3       1.0139

```

Completely Standardized Total Effects of ETA on Y

Responsi	Complien	Assuranc	Reliabil	Tanggibl	Emphaty
-----	-----	-----	-----	-----	-----
c1	0.7958	- -	- -	- -	- -
- -					
c2	0.7781	- -	- -	- -	- -
- -					
c3	0.7848	- -	- -	- -	- -
- -					
c4	0.8129	- -	- -	- -	- -
- -					
a1	- -	0.7943	- -	- -	- -
- -					
a2	- -	0.8096	- -	- -	- -
- -					
a3	- -	0.7977	- -	- -	- -
- -					
a4	- -	0.8268	- -	- -	- -
- -					
a5	- -	0.7557	- -	- -	- -
- -					
r1	- -	- -	0.7351	- -	- -
- -					
r2	- -	- -	0.7571	- -	- -
- -					
r3	- -	- -	0.7979	- -	- -
- -					
r4	- -	- -	0.6932	- -	- -
- -					
r5	- -	- -	0.7269	- -	- -
- -					
t1	- -	- -	- -	0.8685	- -
- -					
t2	- -	- -	- -	0.7893	- -
- -					
t3	- -	- -	- -	0.8233	- -
- -					
t4	- -	- -	- -	0.6767	- -
- -					
t5	- -	- -	- -	0.7054	- -
- -					
em1	- -	- -	- -	- -	0.6748
- -					
em2	- -	- -	- -	- -	0.5492
- -					

- -	em3	- -	- -	- -	- -	0.6299
- -	em4	- -	- -	- -	- -	0.5994
- -	em5	- -	- -	- -	- -	0.7163
- -	em6	- -	- -	- -	- -	0.7334
- -	em7	- -	- -	- -	- -	0.6368
- -	em8	- -	- -	- -	- -	0.6985
- -	re1	- -	- -	- -	- -	- -
0.8552	re2	- -	- -	- -	- -	- -
0.8313	re3	- -	- -	- -	- -	- -
0.8571	re4	- -	- -	- -	- -	- -
0.5799	re5	- -	- -	- -	- -	- -
0.5791	re6	- -	- -	- -	- -	- -
0.5636	k1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k3	- -	- -	- -	- -	- -
- -						

Completely Standardized Total Effects of ETA on Y

	Kepuasan

c1	- -
c2	- -
c3	- -
c4	- -
a1	- -
a2	- -
a3	- -
a4	- -
a5	- -
r1	- -
r2	- -
r3	- -
r4	- -
r5	- -
t1	- -
t2	- -
t3	- -
t4	- -
t5	- -
em1	- -
em2	- -

em3	- -
em4	- -
em5	- -
em6	- -
em7	- -
em8	- -
re1	- -
re2	- -
re3	- -
re4	- -
re5	- -
re6	- -
k1	0.7853
k2	0.8078
k3	0.8555

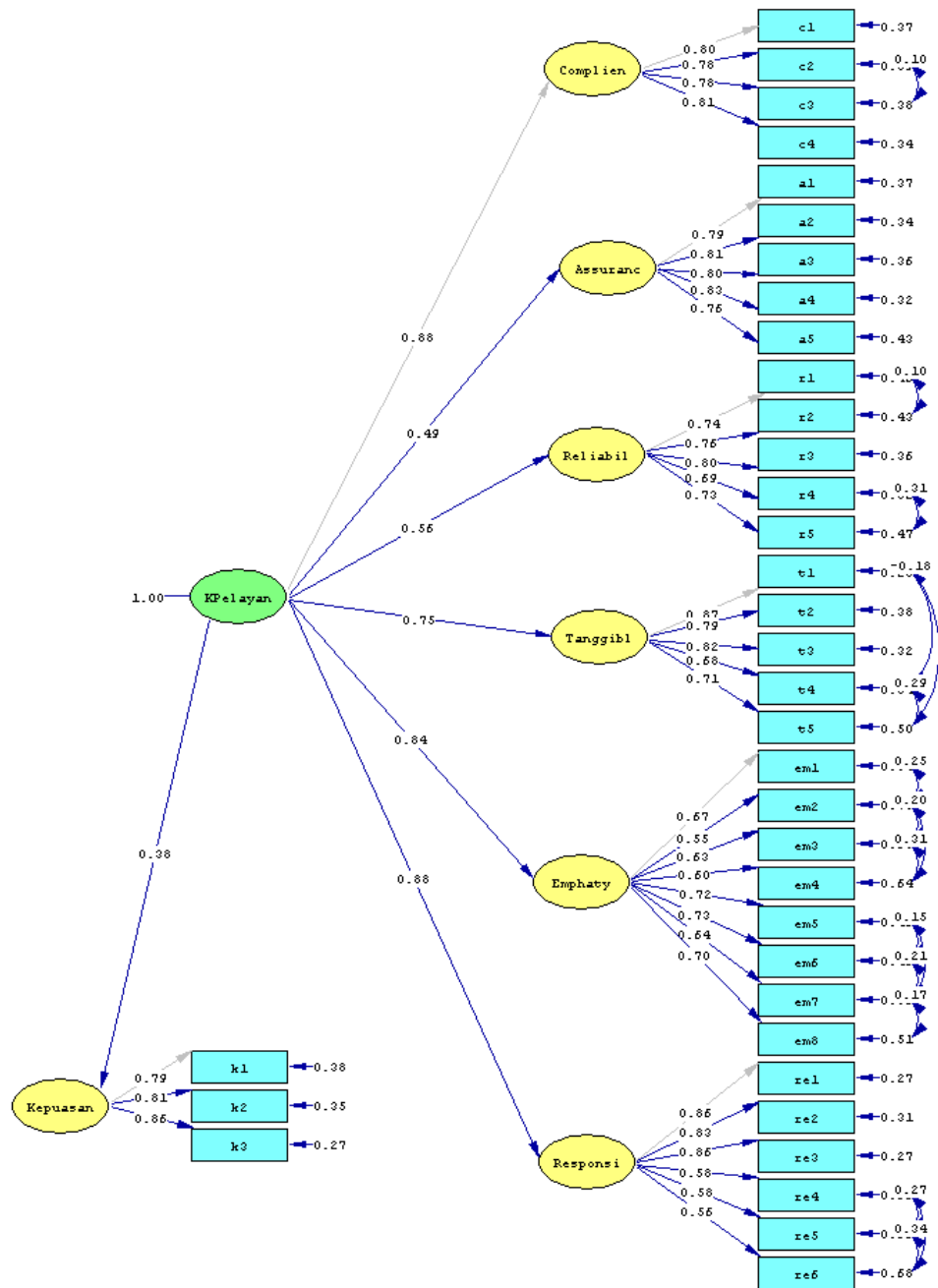
Standardized Total Effects of X on Y

	KPelayan -----
c1	0.8170
c2	0.7868
c3	0.7900
c4	0.8325
a1	0.4610
a2	0.4670
a3	0.4604
a4	0.4677
a5	0.4431
r1	0.4711
r2	0.4913
r3	0.5227
r4	0.4334
r5	0.4734
t1	0.7547
t2	0.6983
t3	0.7093
t4	0.5720
t5	0.5987
em1	0.6704
em2	0.5060
em3	0.5934
em4	0.5918
em5	0.7095
em6	0.7116
em7	0.6045
em8	0.6868
re1	0.8932
re2	0.8501
re3	0.8862
re4	0.5910
re5	0.6148
re6	0.5873
k1	0.3571
k2	0.3645
k3	0.3849

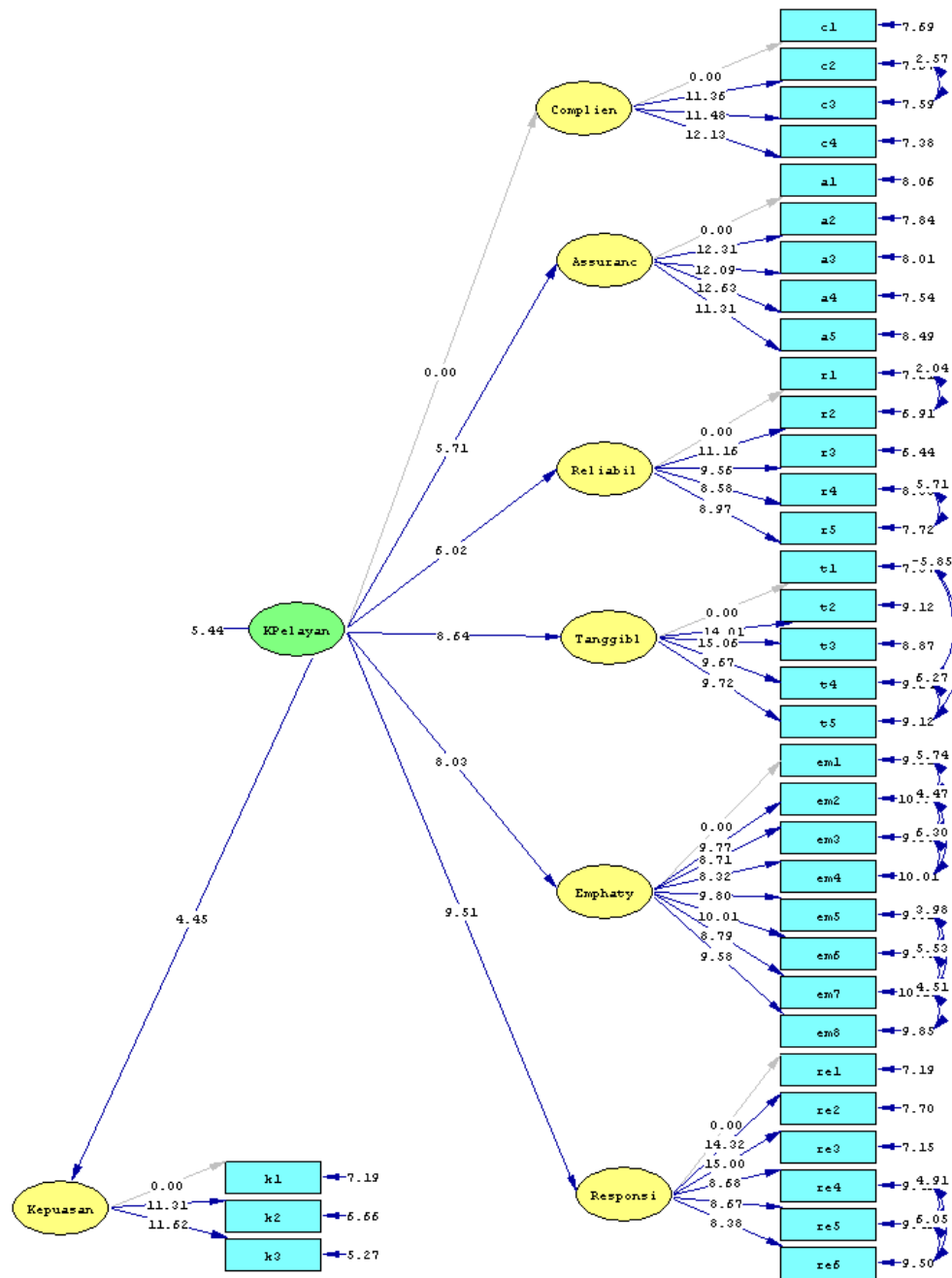
Completely Standardized Total Effects of X on Y

	KPelayan

c1	0.7003
c2	0.6847
c3	0.6906
c4	0.7153
a1	0.3863
a2	0.3938
a3	0.3880
a4	0.4021
a5	0.3676
r1	0.4104
r2	0.4227
r3	0.4454
r4	0.3870
r5	0.4058
t1	0.6492
t2	0.5900
t3	0.6154
t4	0.5058
t5	0.5273
em1	0.5697
em2	0.4636
em3	0.5318
em4	0.5060
em5	0.6047
em6	0.6191
em7	0.5376
em8	0.5897
re1	0.7527
re2	0.7317
re3	0.7544
re4	0.5104
re5	0.5097
re6	0.4961
k1	0.2981
k2	0.3067
k3	0.3248



Chi-Square=619.13, df=569, P-value=0.07158, RMSEA=0.043



Chi-Square=619.13, df=569, P-value=0.07158, RMSEA=0.043

L I S R E L 8.71

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by

Scientific Software International, Inc.

7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100 Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.

Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140

Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2002

Use of this program is subject to the terms specified in the

Universal Copyright Convention. Website: www.ssicentral.com

TI Kepuasan Nasabah

Covariance Matrix

	c1	c2	c3	c4	a1
a2	-----	-----	-----	-----	-----

c1	1.3612				
c2	0.7948	1.3204			
c3	0.8680	0.9366	1.3085		
c4	0.8923	0.8522	0.8244	1.3545	
a1	0.3268	0.2832	0.2907	0.3854	1.4241
a2	0.3408	0.2394	0.2282	0.4272	0.8936
1.4068					
a3	0.2470	0.2623	0.2167	0.3222	0.8913
0.9850					
a4	0.2460	0.1983	0.2597	0.3690	0.8985
0.9303					
a5	0.3465	0.2586	0.2748	0.4042	0.8985
0.7846					
r1	0.3123	0.2773	0.3223	0.3573	0.3285
0.5478					
r2	0.2472	0.2267	0.2525	0.3180	0.4913
0.5451					
r3	0.3869	0.3035	0.3055	0.4402	0.5739
0.5558					
r4	0.4126	0.3430	0.3016	0.3615	0.3818
0.5153					
r5	0.3431	0.3217	0.3337	0.3896	0.4590
0.6039					
t1	0.5984	0.6075	0.5234	0.5691	0.3899
0.4056					
t2	0.5687	0.6169	0.5044	0.5558	0.4038
0.3751					
t3	0.5340	0.5961	0.5407	0.5424	0.4429
0.3446					
t4	0.5769	0.5059	0.5244	0.5976	0.3248
0.2850					
t5	0.5577	0.5700	0.5364	0.6508	0.3970
0.3586					

em1	0.6455	0.5918	0.6572	0.5785	0.4860
0.3760					
em2	0.4344	0.3506	0.3859	0.4077	0.3654
0.2755					
em3	0.5323	0.4648	0.4555	0.5444	0.3699
0.3864					
em4	0.5431	0.4638	0.4521	0.4666	0.3658
0.3885					
em5	0.5573	0.5786	0.5165	0.5460	0.3931
0.3521					
em6	0.5119	0.5989	0.4760	0.5557	0.3318
0.2906					
em7	0.3286	0.4967	0.4205	0.4018	0.3433
0.2078					
em8	0.4219	0.5682	0.5271	0.4765	0.3799
0.3092					
re1	0.7445	0.7748	0.7946	0.7543	0.3737
0.2965					
re2	0.6783	0.7158	0.7022	0.7312	0.3066
0.3184					
re3	0.7153	0.7181	0.7014	0.6824	0.5022
0.4366					
re4	0.6144	0.6986	0.6754	0.6660	0.2580
0.2673					
re5	0.7245	0.7998	0.7296	0.7698	0.3496
0.2525					
re6	0.5940	0.6338	0.6042	0.6295	0.3606
0.3491					
k1	0.2977	0.2364	0.1927	0.2736	0.1817
0.1304					
k2	0.2840	0.2395	0.1355	0.3788	0.2025
0.2087					
k3	0.3074	0.3324	0.1517	0.3929	0.2290
0.3178					

Covariance Matrix

	a3	a4	a5	r1	r2
r3					
-----	-----	-----	-----	-----	-----
a3	1.4081				
a4	0.8787	1.3527			
a5	0.8284	0.9406	1.4532		
r1	0.4735	0.4365	0.4365	1.3177	
r2	0.4601	0.5341	0.4738	0.8772	1.3512
r3	0.5286	0.5005	0.5608	0.7950	0.8472
1.3769					
r4	0.3863	0.3590	0.4193	0.6527	0.6494
0.7226					

	r5	0.4677	0.4116	0.4016	0.7189	0.7807
0.7497	t1	0.3191	0.3499	0.3901	0.4548	0.3190
0.4101	t2	0.4130	0.3692	0.3039	0.4130	0.3071
0.5146	t3	0.3662	0.3634	0.3382	0.4064	0.3254
0.4382	t4	0.3007	0.3514	0.3865	0.2907	0.2880
0.3990	t5	0.2866	0.3587	0.4040	0.2966	0.2585
0.4111	em1	0.3732	0.3637	0.4592	0.3279	0.3190
0.5206	em2	0.2877	0.2783	0.2783	0.2425	0.2386
0.3899	em3	0.3150	0.3064	0.2662	0.3753	0.2619
0.4593	em4	0.3805	0.2976	0.3529	0.3955	0.3220
0.4503	em5	0.2880	0.3174	0.3928	0.3383	0.3134
0.4533	em6	0.2872	0.3013	0.3264	0.2972	0.2322
0.3116	em7	0.2408	0.2008	0.2561	0.2760	0.2521
0.2925	em8	0.2244	0.3245	0.2843	0.3098	0.2697
0.3447	re1	0.3177	0.2656	0.4465	0.2976	0.2892
0.3879	re2	0.2665	0.3135	0.4090	0.3971	0.3439
0.3407	re3	0.3898	0.3444	0.5002	0.3396	0.3459
0.4060	re4	0.3019	0.1704	0.2408	0.2466	0.1928
0.3578	re5	0.2783	0.2466	0.2868	0.3939	0.2750
0.4492	re6	0.3144	0.3180	0.3883	0.2993	0.2356
0.3698	k1	0.1603	0.0186	0.0236	0.1503	0.0764
0.2714	k2	0.2300	0.1458	0.1257	0.1395	0.1757
0.3276	k3	0.2733	0.2466	0.1963	0.2884	0.3051
0.4392						

Covariance Matrix

	r4	r5	t1	t2	t3
t4	-----	-----	-----	-----	-----

r4	1.2539				
r5	1.0642	1.3608			
t1	0.3947	0.3841	1.3515		

	t2	0.4184	0.4121	1.0296	1.4008	
	t3	0.3818	0.4553	1.0293	0.9478	1.3286
	t4	0.3787	0.3670	0.6016	0.5361	0.6113
1.2788						
	t5	0.4001	0.3872	0.5659	0.6102	0.6395
0.9908						
	em1	0.3268	0.3408	0.7253	0.7828	0.7448
0.7423						
	em2	0.2515	0.3207	0.5042	0.5617	0.5337
0.6267						
	em3	0.2877	0.3556	0.6816	0.6759	0.6350
0.6466						
	em4	0.3484	0.4203	0.6561	0.6547	0.7137
0.7242						
	em5	0.4135	0.4192	0.8897	0.8701	0.8252
0.6836						
	em6	0.3724	0.3431	0.9149	0.8149	0.8607
0.6623						
	em7	0.2697	0.3544	0.7958	0.6977	0.7705
0.5690						
	em8	0.3902	0.3905	0.8594	0.7441	0.8297
0.7112						
	re1	0.4215	0.4275	0.5302	0.5939	0.5923
0.5570						
	re2	0.4705	0.4877	0.5307	0.5298	0.5189
0.5887						
	re3	0.4388	0.4383	0.5095	0.5171	0.5650
0.6370						
	re4	0.2502	0.2603	0.4092	0.5428	0.4603
0.4223						
	re5	0.3320	0.2925	0.4899	0.6339	0.6373
0.5632						
	re6	0.2675	0.2832	0.4999	0.5433	0.5164
0.4991						
	k1	0.2191	0.2445	0.2636	0.3420	0.2445
0.1799						
	k2	0.1888	0.2826	0.3331	0.3601	0.2414
0.2434						
	k3	0.3621	0.4131	0.3291	0.3525	0.2704
0.2165						

Covariance Matrix

	t5	em1	em2	em3	em4
em5	-----	-----	-----	-----	-----

t5	1.2894				
em1	0.7713	1.3848			
em2	0.6859	0.9074	1.2843		
em3	0.6542	0.7953	0.8004	1.2450	
em4	0.6704	0.8137	0.7886	0.8997	1.3676
em5	0.6944	0.5355	0.2742	0.5082	0.5440
1.3765					
em6	0.6984	0.4947	0.3088	0.4770	0.5481
1.0045					

em7	0.5481	0.3938	0.2430	0.4716	0.5254
0.8519	em8	0.7718	0.5517	0.3507	0.4501
0.8440	re1	0.5780	0.6998	0.4887	0.6316
0.5745	re2	0.5759	0.5703	0.3643	0.4783
0.5587	re3	0.6466	0.6489	0.4982	0.6101
0.5602	re4	0.4777	0.6121	0.3508	0.4109
0.4795	re5	0.6042	0.5948	0.4642	0.4970
0.6349	re6	0.5097	0.6105	0.4094	0.5031
0.5747	k1	0.2555	0.2799	0.3251	0.3696
0.1477	k2	0.3322	0.3312	0.4568	0.3513
0.1187	k3	0.3479	0.3134	0.3637	0.3613
0.2128					

Covariance Matrix

		em6	em7	em8	re1	re2
re3		-----	-----	-----	-----	-----

	em6	1.3210				
	em7	0.9367	1.3222			
	em8	0.8691	0.8933	1.3567		
	re1	0.5786	0.5172	0.5159	1.4081	
	re2	0.5677	0.4376	0.4804	0.9700	1.3497
	re3	0.4842	0.4316	0.4861	1.0381	1.0235
1.3800	re4	0.4034	0.2941	0.3905	0.6988	0.6133
0.5941	re5	0.5637	0.3821	0.4406	0.6753	0.5941
0.6468	re6	0.5186	0.4229	0.5059	0.6762	0.6153
0.5821	k1	0.1420	0.2432	0.2146	0.2960	0.2003
0.2417	k2	0.1634	0.2096	0.2403	0.3004	0.2267
0.2187	k3	0.2722	0.2917	0.2345	0.3688	0.3228
0.3302						

Covariance Matrix

		re4	re5	re6	k1	k2
k3		-----	-----	-----	-----	-----

	re4	1.3407				

re5	0.8654	1.4551			
re6	0.8159	0.9584	1.4014		
k1	0.3349	0.2967	0.2472	1.4347	
k2	0.3128	0.1300	0.1958	0.9153	1.4130
k3	0.2875	0.2792	0.3252	0.9500	0.9692

1.4048

TI Kepuasan Nasabah

Parameter Specifications

LAMBDA-Y						
Responsi	Complien	Assuranc	Reliabil	Tanggibl	Emphaty	
-----	-----	-----	-----	-----	-----	
c1	0	0	0	0	0	0
0						
c2	1	0	0	0	0	0
0						
c3	2	0	0	0	0	0
0						
c4	3	0	0	0	0	0
0						
a1	0	0	0	0	0	0
0						
a2	0	4	0	0	0	0
0						
a3	0	5	0	0	0	0
0						
a4	0	6	0	0	0	0
0						
a5	0	7	0	0	0	0
0						
r1	0	0	0	0	0	0
0						
r2	0	0	8	0	0	0
0						
r3	0	0	9	0	0	0
0						
r4	0	0	10	0	0	0
0						
r5	0	0	11	0	0	0
0						
t1	0	0	0	0	0	0
0						
t2	0	0	0	12	0	0
0						
t3	0	0	0	13	0	0
0						
t4	0	0	0	14	0	0
0						

0	t5	0	0	0	15	0
0	em1	0	0	0	0	0
0	em2	0	0	0	0	16
0	em3	0	0	0	0	17
0	em4	0	0	0	0	18
0	em5	0	0	0	0	19
0	em6	0	0	0	0	20
0	em7	0	0	0	0	21
0	em8	0	0	0	0	22
0	re1	0	0	0	0	0
0	re2	0	0	0	0	0
23	re3	0	0	0	0	0
24	re4	0	0	0	0	0
25	re5	0	0	0	0	0
26	re6	0	0	0	0	0
27	k1	0	0	0	0	0
0	k2	0	0	0	0	0
0	k3	0	0	0	0	0
0						

LAMBDA-Y

	Kepuasan

c1	0
c2	0
c3	0
c4	0
a1	0
a2	0
a3	0
a4	0
a5	0
r1	0
r2	0
r3	0
r4	0
r5	0
t1	0

t2	0
t3	0
t4	0
t5	0
em1	0
em2	0
em3	0
em4	0
em5	0
em6	0
em7	0
em8	0
re1	0
re2	0
re3	0
re4	0
re5	0
re6	0
k1	0
k2	28
k3	29

GAMMA

	KPelayan

Complien	0
Assuranc	30
Reliabil	31
Tanggibl	32
Emphaty	33
Responsi	34
Kepuasan	35

PHI

	KPelayan

	36

PSI

	Complien	Assuranc	Reliabil	Tanggibl	Emphaty
Responsi	-----	-----	-----	-----	-----

Complien	37				
Assuranc	0	38			
Reliabil	0	0	39		
Tanggibl	0	0	0	40	
Emphaty	0	0	0	41	42
Responsi	0	0	0	0	0
43					
Kepuasan	0	0	0	0	0
0					

PSI

Kepuasan

Kepuasan 44

THETA-EPS

	a2	c1	c2	c3	c4	a1
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
	c1	45				
	c2	0	46			
	c3	0	47	48		
	c4	0	0	0	49	
	a1	0	0	0	0	50
	a2	0	0	0	0	0
51	a3	0	0	0	0	0
0	a4	0	0	0	0	0
0	a5	0	0	0	0	0
0	r1	0	0	0	0	0
0	r2	0	0	0	0	0
0	r3	0	0	0	0	0
0	r4	0	0	0	0	0
0	r5	0	0	0	0	0
0	t1	0	0	0	0	0
0	t2	0	0	0	0	0
0	t3	0	0	0	0	0
0	t4	0	0	0	0	0
0	t5	0	0	0	0	0
0	em1	0	0	0	0	0
0	em2	0	0	0	0	0
0	em3	0	0	0	0	0
0	em4	0	0	0	0	0
0	em5	0	0	0	0	0

0	em6	0	0	0	0	0
0	em7	0	0	0	0	0
0	em8	0	0	0	0	0
0	re1	0	0	0	0	0
0	re2	0	0	0	0	0
0	re3	0	0	0	0	0
0	re4	0	0	0	0	0
0	re5	0	0	0	0	0
0	re6	0	0	0	0	0
0	k1	0	0	0	0	0
0	k2	0	0	0	0	0
0	k3	0	0	0	0	0

THETA-EPS

	a3	a4	a5	r1	r2
r3	-----	-----	-----	-----	-----

a3	52				
a4	0	53			
a5	0	0	54		
r1	0	0	0	55	
r2	0	0	0	56	57
r3	0	0	0	0	0
58					
r4	0	0	0	0	0
0					
r5	0	0	0	0	0
0					
t1	0	0	0	0	0
0					
t2	0	0	0	0	0
0					
t3	0	0	0	0	0
0					
t4	0	0	0	0	0
0					
t5	0	0	0	0	0
0					
em1	0	0	0	0	0
0					
em2	0	0	0	0	0
0					

0	em3	0	0	0	0	0
0	em4	0	0	0	0	0
0	em5	0	0	0	0	0
0	em6	0	0	0	0	0
0	em7	0	0	0	0	0
0	em8	0	0	0	0	0
0	re1	0	0	0	0	0
0	re2	0	0	0	0	0
0	re3	0	0	0	0	0
0	re4	0	0	0	0	0
0	re5	0	0	0	0	0
0	re6	0	0	0	0	0
0	k1	0	0	0	0	0
0	k2	0	0	0	0	0
0	k3	0	0	0	0	0

THETA-EPS

	r4	r5	t1	t2	t3
t4	-----	-----	-----	-----	-----

r4	59				
r5	60	61			
t1	0	0	62		
t2	0	0	0	63	
t3	0	0	0	0	64
t4	0	0	65	0	0
66					
t5	0	0	67	0	0
68					
em1	0	0	0	0	0
0					
em2	0	0	0	0	0
0					
em3	0	0	0	0	0
0					
em4	0	0	0	0	0
0					
em5	0	0	0	0	0
0					

0	em6	0	0	0	0	0
0	em7	0	0	0	0	0
0	em8	0	0	0	0	0
0	re1	0	0	0	0	0
0	re2	0	0	0	0	0
0	re3	0	0	0	0	0
0	re4	0	0	0	0	0
0	re5	0	0	0	0	0
0	re6	0	0	0	0	0
0	k1	0	0	0	0	0
0	k2	0	0	0	0	0
0	k3	0	0	0	0	0

THETA-EPS

	t5	em1	em2	em3	em4
em5	-----	-----	-----	-----	-----

t5	69				
em1	0	70			
em2	0	71	72		
em3	0	0	73	74	
em4	0	0	75	76	77
em5	0	0	0	0	0
78					
em6	0	0	0	0	0
79					
em7	0	0	0	0	0
81					
em8	0	0	0	0	0
0					
re1	0	0	0	0	0
0					
re2	0	0	0	0	0
0					
re3	0	0	0	0	0
0					
re4	0	0	0	0	0
0					
re5	0	0	0	0	0
0					
re6	0	0	0	0	0
0					

0	k1	0	0	0	0	0
0	k2	0	0	0	0	0
0	k3	0	0	0	0	0

THETA-EPS

		em6	em7	em8	re1	re2
re3		-----	-----	-----	-----	-----

	em6	80				
	em7	82	83			
	em8	0	84	85		
	re1	0	0	0	86	
	re2	0	0	0	0	87
	re3	0	0	0	0	0
88	re4	0	0	0	0	0
0	re5	0	0	0	0	0
0	re6	0	0	0	0	0
0	k1	0	0	0	0	0
0	k2	0	0	0	0	0
0	k3	0	0	0	0	0

THETA-EPS

		re4	re5	re6	k1	k2
k3		-----	-----	-----	-----	-----

	re4	89				
	re5	90	91			
	re6	92	93	94		
	k1	0	0	0	95	
	k2	0	0	0	0	96
	k3	0	0	0	0	0

TI Kepuasan Nasabah

Number of Iterations = 56

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

LAMBDA-Y

Responsi	Complien	Assuranc	Reliabil	Tanggibl	Emphaty
-----	-----	-----	-----	-----	-----
c1	1.0000	- -	- -	- -	- -
c2	0.9630	- -	- -	- -	- -
	(0.0848) 11.3602				
c3	0.9669	- -	- -	- -	- -
	(0.0842) 11.4845				
c4	1.0190	- -	- -	- -	- -
	(0.0840) 12.1318				
a1	- -	1.0000	- -	- -	- -
a2	- -	1.0131	- -	- -	- -
	(0.0823) 12.3117				
a3	- -	0.9987	- -	- -	- -
	(0.0826) 12.0899				
a4	- -	1.0145	- -	- -	- -
	(0.0803) 12.6313				
a5	- -	0.9611	- -	- -	- -
	(0.0850) 11.3111				
r1	- -	- -	1.0000	- -	- -
r2	- -	- -	1.0428	- -	- -
			(0.0934) 11.1630		
r3	- -	- -	1.1095	- -	- -

				(0.1160) 9.5630		
- -	r4	- -	- -	0.9199	- -	- -
				(0.1072) 8.5780		
- -	r5	- -	- -	1.0048	- -	- -
				(0.1120) 8.9739		
- -	t1	- -	- -	- -	1.0000	- -
- -	t2	- -	- -	- -	0.9252	- -
					(0.0660) 14.0129	
- -	t3	- -	- -	- -	0.9399	- -
					(0.0624) 15.0568	
- -	t4	- -	- -	- -	0.7579	- -
					(0.0783) 9.6742	
- -	t5	- -	- -	- -	0.7933	- -
					(0.0817) 9.7151	
- -	em1	- -	- -	- -	- -	1.0000
- -	em2	- -	- -	- -	- -	0.7547
						(0.0772) 9.7743
- -	em3	- -	- -	- -	- -	0.8851
						(0.1016) 8.7095
- -	em4	- -	- -	- -	- -	0.8827
						(0.1061) 8.3163

- -	em5	- -	- -	- -	- -	1.0583
						(0.1080)
						9.7980
- -	em6	- -	- -	- -	- -	1.0614
						(0.1060)
						10.0088
- -	em7	- -	- -	- -	- -	0.9017
						(0.1025)
						8.7942
- -	em8	- -	- -	- -	- -	1.0245
						(0.1070)
						9.5770
1.0000	re1	- -	- -	- -	- -	- -
0.9517	re2	- -	- -	- -	- -	- -
(0.0664)						
14.3233						
0.9922	re3	- -	- -	- -	- -	- -
(0.0661)						
15.0032						
0.6616	re4	- -	- -	- -	- -	- -
(0.0762)						
8.6845						
0.6883	re5	- -	- -	- -	- -	- -
(0.0794)						
8.6696						
0.6575	re6	- -	- -	- -	- -	- -
(0.0784)						

8.3845

- -	k1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k3	- -	- -	- -	- -	- -

LAMBDA-Y

Kepuasan

c1	- -
c2	- -
c3	- -
c4	- -
a1	- -
a2	- -
a3	- -
a4	- -
a5	- -
r1	- -
r2	- -
r3	- -
r4	- -
r5	- -
t1	- -
t2	- -
t3	- -
t4	- -
t5	- -
em1	- -

em2	- -
em3	- -
em4	- -
em5	- -
em6	- -
em7	- -
em8	- -
re1	- -
re2	- -
re3	- -
re4	- -
re5	- -
re6	- -
k1	1.0000
k2	1.0208 (0.0903) 11.3096
k3	1.0779 (0.0928) 11.6180

GAMMA

	KPelayan -----
Complien	1.0000
Assuranc	0.5643 (0.0988) 5.7098
Reliabil	0.5766 (0.0957) 6.0230
Tanggibl	0.9238 (0.1069) 8.6398

Emphaty	0.8206 (0.1023) 8.0252
Responsi	1.0933 (0.1150) 9.5060
Kepuasan	0.4371 (0.0983) 4.4479

Covariance Matrix of ETA and KSI

	Complien	Assuranc	Reliabil	Tanggibl	Emphaty
Responsi	-----	-----	-----	-----	-----

Complien	0.8621				
Assuranc	0.3766	0.8984			
Reliabil	0.3849	0.2172	0.7121		
Tanggibl	0.6166	0.3479	0.3556	1.0195	
Emphaty	0.5477	0.3091	0.3158	0.8382	0.6306
Responsi	0.7297	0.4118	0.4208	0.6741	0.5988
1.0299					
Kepuasan	0.2917	0.1646	0.1682	0.2695	0.2394
0.3190					
KPelayan	0.6675	0.3766	0.3849	0.6166	0.5477
0.7297					

Covariance Matrix of ETA and KSI

	Kepuasan	KPelayan
	-----	-----
Kepuasan	0.8848	
KPelayan	0.2917	0.6675

PHI

KPelayan

0.6675
(0.1226)
5.4428

PSI

	Complien	Assuranc	Reliabil	Tanggibl	Emphaty
Responsi					

-----	-----	-----	-----	-----	-----
Complien	0.1946 (0.0550) 3.5385				
Assuranc	- -	0.6859 (0.1099) 6.2421			
Reliabil	- -	- -	0.4902 (0.0961) 5.0987		
Tanggibl	- -	- -	- -	0.4499 (0.0746) 6.0310	
Emphaty	- -	- -	- -	0.3322 (0.0552) 6.0190	0.1812 (0.0506) 3.5842
Responsi	- -	- -	- -	- -	- -
0.2320					
(0.0603)					
3.8487					
Kepuasan	- -	- -	- -	- -	- -
- -					

PSI

	Kepuasan

Kepuasan	0.7573 (0.1254) 6.0399

Squared Multiple Correlations for Structural Equations

	Complien	Assuranc	Reliabil	Tanggibl	Emphaty
Responsi	-----	-----	-----	-----	-----

	0.7743	0.2366	0.3117	0.5587	0.7127
0.7747					

Squared Multiple Correlations for Structural Equations

Kepuasan

0.1441

Squared Multiple Correlations for Reduced Form

Responsi	Complien	Assuranc	Reliabil	Tanggibl	Emphaty
-----	-----	-----	-----	-----	-----
0.7747	0.7743	0.2366	0.3117	0.5587	0.7127

Squared Multiple Correlations for Reduced Form

Kepuasan

0.1441

THETA-EPS

	c1	c2	c3	c4	a1
a2	-----	-----	-----	-----	-----

c1	0.4991 (0.0649) 7.6873				
c2	- -	0.5209 (0.0679) 7.6680			
c3	- -	0.1339 (0.0520) 2.5723	0.5025 (0.0662) 7.5860		
c4	- -	- -	- -	0.4594 (0.0622) 7.3817	
a1	- -	- -	- -	- -	0.5257 (0.0652) 8.0568
a2	- -	- -	- -	- -	- -
0.4848 (0.0619) 7.8358					
a3	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
a4	- -	- -	- -	- -	- -
- -					

- -	a5	- -	- -	- -	- -	- -
- -	r1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	r2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	r3	- -	- -	- -	- -	- -
- -	r4	- -	- -	- -	- -	- -
- -	r5	- -	- -	- -	- -	- -
- -	t1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	t2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	t3	- -	- -	- -	- -	- -
- -	t4	- -	- -	- -	- -	- -
- -	t5	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em3	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em4	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em5	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em6	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em7	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em8	- -	- -	- -	- -	- -

- -	re1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re3	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re4	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re5	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re6	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k3	- -	- -	- -	- -	- -

THETA-EPS

r3	a3	a4	a5	r1	r2
-----	-----	-----	-----	-----	-----
a3	0.5121 (0.0639) 8.0102				
a4	- -	0.4281 (0.0568) 7.5420			
a5	- -	- -	0.6233 (0.0734) 8.4878		
r1	- -	- -	- -	0.6056 (0.0840) 7.2076	
r2	- -	- -	- -	0.1345 (0.0658) 2.0443	0.5767 (0.0834) 6.9149

0.5003	r3	- -	- -	- -	- -	- -
(0.0777)						
6.4404						
- -	r4	- -	- -	- -	- -	- -
- -	r5	- -	- -	- -	- -	- -
- -	t1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	t2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	t3	- -	- -	- -	- -	- -
- -	t4	- -	- -	- -	- -	- -
- -	t5	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em3	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em4	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em5	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em6	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em7	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em8	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re1	- -	- -	- -	- -	- -

- -	re2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re3	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re4	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re5	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re6	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k3	- -	- -	- -	- -	- -

THETA-EPS

	r4	r5	t1	t2	t3
t4	-----	-----	-----	-----	-----

r4	0.6513 (0.0809) 8.0541				
r5	0.4060 (0.0711) 5.7066	0.6418 (0.0831) 7.7201			
t1	- -	- -	0.3320 (0.0438) 7.5738		
t2	- -	- -	- -	0.5281 (0.0579) 9.1162	
t3	- -	- -	- -	- -	0.4280 (0.0482) 8.8718
t4	- -	- -	-0.1710 (0.0413)	- -	- -

0.6932

(0.0750)

9.2426				-4.1389		
t5	- -	- -		-0.2429	- -	- -
0.3778				(0.0415)		
(0.0602)				-5.8521		
6.2745						
em1	- -	- -	- -	- -	- -	- -
- -						
em2	- -	- -	- -	- -	- -	- -
- -						
em3	- -	- -	- -	- -	- -	- -
- -						
em4	- -	- -	- -	- -	- -	- -
- -						
em5	- -	- -	- -	- -	- -	- -
- -						
em6	- -	- -	- -	- -	- -	- -
- -						
em7	- -	- -	- -	- -	- -	- -
- -						
em8	- -	- -	- -	- -	- -	- -
- -						
re1	- -	- -	- -	- -	- -	- -
- -						
re2	- -	- -	- -	- -	- -	- -
- -						
re3	- -	- -	- -	- -	- -	- -
- -						
re4	- -	- -	- -	- -	- -	- -
- -						
re5	- -	- -	- -	- -	- -	- -
- -						
re6	- -	- -	- -	- -	- -	- -
- -						
k1	- -	- -	- -	- -	- -	- -
- -						

--	k2	--	--	--	--	--
--	k3	--	--	--	--	--

THETA-EPS

em5	t5	em1	em2	em3	em4
-----	-----	-----	-----	-----	-----
t5	0.6478 (0.0710) 9.1208				
em1	--	0.7542 (0.0761) 9.9103			
em2	--	0.3226 (0.0562) 5.7394	0.8320 (0.0806) 10.3269		
em3	--	--	0.2776 (0.0544) 5.1070	0.7510 (0.0752) 9.9830	
em4	--	--	0.2585 (0.0578) 4.4725	0.4070 (0.0646) 6.2969	0.8762 (0.0875) 10.0098
em5	--	--	--	--	--
0.6702 (0.0682) 9.8192					
em6	--	--	--	--	--
0.2961 (0.0524) 5.6565					
em7	--	--	--	--	--
0.1995 (0.0501) 3.9849					
em8	--	--	--	--	--
--					

- -	re1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re3	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re4	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re5	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re6	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k3	- -	- -	- -	- -	- -

THETA-EPS

re3	em6	em7	em8	re1	re2
-----	-----	-----	-----	-----	-----
em6	0.6105 (0.0626) 9.7474				
em7	0.2753 (0.0498) 5.5331	0.7517 (0.0732) 10.2638			
em8	- -	0.2191 (0.0486) 4.5095	0.6948 (0.0705) 9.8519		
re1	- -	- -	- -	0.3783 (0.0526) 7.1930	
re2	- -	- -	- -	- -	0.4169 (0.0542) 7.6983

re3	- -	- -	- -	- -	- -
0.3661					
(0.0512)					
7.1455					
re4	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
re5	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
re6	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
k1	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
k2	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
k3	- -	- -	- -	- -	- -
- -					

THETA-EPS

	re4	re5	re6	k1	k2
k3	-----	-----	-----	-----	-----

re4	0.8899 (0.0941) 9.4598				
re5	0.3964 (0.0762) 5.1992	0.9671 (0.1022) 9.4619			
re6	0.3679 (0.0749) 4.9133	0.4923 (0.0814) 6.0488	0.9562 (0.1007) 9.4998		
k1	- -	- -	- -	0.5499 (0.0765) 7.1880	
k2	- -	- -	- -	- -	0.4910 (0.0738) 6.6552
k3	- -	- -	- -	- -	- -
0.3767					
(0.0715)					

5.2660

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

	c1	c2	c3	c4	a1
a2	-----	-----	-----	-----	-----

0.6554	0.6333	0.6055	0.6160	0.6608	0.6308

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

	a3	a4	a5	r1	r2
r3	-----	-----	-----	-----	-----

0.6367	0.6363	0.6835	0.5711	0.5404	0.5732

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

	r4	r5	t1	t2	t3
t4	-----	-----	-----	-----	-----

0.4579	0.4806	0.5284	0.7544	0.6230	0.6778

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

	t5	em1	em2	em3	em4
em5	-----	-----	-----	-----	-----

0.5131	0.4976	0.4554	0.3016	0.3968	0.3593

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

	em6	em7	em8	re1	re2
re3	-----	-----	-----	-----	-----

0.7347	0.5378	0.4055	0.4879	0.7314	0.6911

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

	re4	re5	re6	k1	k2
k3					

-----	-----	-----	-----	-----	-----
0.7318	0.3362	0.3353	0.3177	0.6167	0.6525

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 569
Minimum Fit Function Chi-Square = 809.1121 (P = 0.00)
Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 619.1288 (P = 0.07)
Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 210.1288
90 Percent Confidence Interval for NCP = (140.9652 ; 287.3483)

Minimum Fit Function Value = 4.0659
Population Discrepancy Function Value (F0) = 1.0559
90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.7084 ; 1.4440)
Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.04308
90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.03528 ; 0.05038)
P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.9402

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 4.8901
90 Percent Confidence Interval for ECVI = (4.5425 ; 5.2781)

ECVI for Saturated Model = 6.6935
ECVI for Independence Model = 86.6717

Chi-Square for Independence Model with 630 Degrees of Freedom = 17175.6745

Independence AIC = 17247.6745
Model AIC = 973.1288
Saturated AIC = 1332.0000
Independence CAIC = 17402.4139
Model CAIC = 1390.0656
Saturated CAIC = 4194.6794

Normed Fit Index (NFI) = 0.9529
Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.9839
Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.8606
Comparative Fit Index (CFI) = 0.9855
Incremental Fit Index (IFI) = 0.9855
Relative Fit Index (RFI) = 0.9478

Critical N (CN) = 160.9679

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.09902
Standardized RMR = 0.07296
Goodness of Fit Index (GFI) = 0.8213

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.7909
Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.7017

TI Kepuasan Nasabah

Factor Scores Regressions

ETA					
	c1	c2	c3	c4	a1
a2	-----	-----	-----	-----	-----

Complien	0.1946	0.1412	0.1493	0.2155	0.0052
0.0057					
Assuranc	0.0055	0.0040	0.0042	0.0061	0.1691
0.1858					
Reliabil	0.0097	0.0070	0.0074	0.0107	0.0016
0.0018					
Tanggibl	0.0033	0.0024	0.0026	0.0037	0.0005
0.0006					
Emphaty	0.0223	0.0161	0.0171	0.0246	0.0037
0.0040					
Responsi	0.0283	0.0205	0.0217	0.0313	0.0047
0.0051					
Kepuasan	0.0052	0.0038	0.0040	0.0058	0.0009
0.0009					

ETA					
	a3	a4	a5	r1	r2
r3	-----	-----	-----	-----	-----

Complien	0.0053	0.0065	0.0042	0.0064	0.0073
0.0107					
Assuranc	0.1733	0.2107	0.1371	0.0011	0.0013
0.0019					
Reliabil	0.0016	0.0020	0.0013	0.1458	0.1660
0.2454					
Tanggibl	0.0006	0.0007	0.0004	0.0007	0.0008
0.0011					
Emphaty	0.0038	0.0046	0.0030	0.0045	0.0051
0.0076					
Responsi	0.0048	0.0058	0.0038	0.0057	0.0065
0.0096					
Kepuasan	0.0009	0.0011	0.0007	0.0011	0.0012
0.0018					

ETA					
	r4	r5	t1	t2	t3
t4					

-----	-----	-----	-----	-----	-----
Complien 0.0016	0.0035	0.0054	0.0091	0.0029	0.0036
Assuranc 0.0003	0.0006	0.0009	0.0016	0.0005	0.0006
Reliabil 0.0005	0.0797	0.1228	0.0028	0.0009	0.0011
Tanggibl 0.0474	0.0004	0.0006	0.2700	0.0860	0.1077
Emphaty 0.0612	0.0025	0.0038	0.3489	0.1111	0.1392
Responsi 0.0014	0.0031	0.0048	0.0082	0.0026	0.0033
Kepuasan 0.0003	0.0006	0.0009	0.0015	0.0005	0.0006

ETA

	t5	em1	em2	em3	em4
em5	-----	-----	-----	-----	-----
Complien 0.0114	0.0045	0.0153	-0.0013	0.0098	0.0070
Assuranc 0.0020	0.0008	0.0027	-0.0002	0.0017	0.0012
Reliabil 0.0035	0.0014	0.0047	-0.0004	0.0030	0.0022
Tanggibl 0.0650	0.1337	0.0872	-0.0074	0.0557	0.0402
Emphaty -0.0241	0.1727	-0.0324	0.0027	-0.0207	-0.0149
Responsi 0.0102	0.0041	0.0137	-0.0012	0.0087	0.0063
Kepuasan 0.0019	0.0007	0.0025	-0.0002	0.0016	0.0012

ETA

	em6	em7	em8	re1	re2
re3	-----	-----	-----	-----	-----
Complien 0.0383	0.0135	0.0006	0.0162	0.0373	0.0322
Assuranc 0.0067	0.0023	0.0001	0.0028	0.0065	0.0056
Reliabil 0.0118	0.0041	0.0002	0.0050	0.0115	0.0099
Tanggibl 0.0040	0.0770	0.0037	0.0923	0.0039	0.0034
Emphaty 0.0270	-0.0286	-0.0014	-0.0343	0.0263	0.0227
Responsi 0.2498	0.0121	0.0006	0.0145	0.2437	0.2104

Kepuasan 0.0063	0.0022	0.0001	0.0027	0.0062	0.0053
--------------------	--------	--------	--------	--------	--------

ETA

	re4	re5	re6	k1	k2
k3	-----	-----	-----	-----	-----

Complien 0.0075	0.0063	0.0051	0.0047	0.0047	0.0054
Assuranc 0.0013	0.0011	0.0009	0.0008	0.0008	0.0009
Reliabil 0.0023	0.0019	0.0016	0.0014	0.0015	0.0017
Tanggibl 0.0008	0.0007	0.0005	0.0005	0.0005	0.0006
Emphaty 0.0053	0.0044	0.0036	0.0033	0.0033	0.0038
Responsi 0.0067	0.0411	0.0332	0.0304	0.0042	0.0049
Kepuasan 0.3441	0.0010	0.0008	0.0008	0.2187	0.2500

TI Kepuasan Nasabah

Standardized Solution

LAMBDA-Y

	Complien	Assuranc	Reliabil	Tanggibl	Emphaty
Responsi	-----	-----	-----	-----	-----

c1	0.9285	- -	- -	- -	- -
- -					
c2	0.8942	- -	- -	- -	- -
- -					
c3	0.8978	- -	- -	- -	- -
- -					
c4	0.9461	- -	- -	- -	- -
- -					
a1	- -	0.9478	- -	- -	- -
- -					
a2	- -	0.9602	- -	- -	- -
- -					
a3	- -	0.9466	- -	- -	- -
- -					
a4	- -	0.9616	- -	- -	- -
- -					
a5	- -	0.9110	- -	- -	- -
- -					
r1	- -	- -	0.8439	- -	- -
- -					
r2	- -	- -	0.8800	- -	- -
- -					

	r3	- -	- -	0.9363	- -	- -
- -	r4	- -	- -	0.7763	- -	- -
- -	r5	- -	- -	0.8479	- -	- -
- -	t1	- -	- -	- -	1.0097	- -
- -	t2	- -	- -	- -	0.9342	- -
- -	t3	- -	- -	- -	0.9490	- -
- -	t4	- -	- -	- -	0.7652	- -
- -	t5	- -	- -	- -	0.8010	- -
- -	em1	- -	- -	- -	- -	0.7941
- -	em2	- -	- -	- -	- -	0.5994
- -	em3	- -	- -	- -	- -	0.7029
- -	em4	- -	- -	- -	- -	0.7010
- -	em5	- -	- -	- -	- -	0.8404
- -	em6	- -	- -	- -	- -	0.8429
- -	em7	- -	- -	- -	- -	0.7160
- -	em8	- -	- -	- -	- -	0.8136
- -	re1	- -	- -	- -	- -	- -
1.0148	re2	- -	- -	- -	- -	- -
0.9658	re3	- -	- -	- -	- -	- -
1.0069	re4	- -	- -	- -	- -	- -
0.6714	re5	- -	- -	- -	- -	- -
0.6985	re6	- -	- -	- -	- -	- -
0.6672	k1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k3	- -	- -	- -	- -	- -
- -						

LAMBDA-Y

Kepuasan

c1	- -
c2	- -

c3	- -
c4	- -
a1	- -
a2	- -
a3	- -
a4	- -
a5	- -
r1	- -
r2	- -
r3	- -
r4	- -
r5	- -
t1	- -
t2	- -
t3	- -
t4	- -
t5	- -
em1	- -
em2	- -
em3	- -
em4	- -
em5	- -
em6	- -
em7	- -
em8	- -
re1	- -
re2	- -
re3	- -
re4	- -
re5	- -
re6	- -
k1	0.9406
k2	0.9602
k3	1.0139

GAMMA

	KPelayan

Complien	0.8799
Assuranc	0.4864
Reliabil	0.5583
Tanggibl	0.7475
Emphaty	0.8442
Responsi	0.8802
Kepuasan	0.3796

Correlation Matrix of ETA and KSI

	Complien	Assuranc	Reliabil	Tanggibl	Emphaty
Responsi	-----	-----	-----	-----	-----

Complien	1.0000				
Assuranc	0.4280	1.0000			
Reliabil	0.4912	0.2715	1.0000		

Tanggibl	0.6577	0.3635	0.4173	1.0000	
Emphaty	0.7428	0.4106	0.4713	1.0454	1.0000
Responsi	0.7745	0.4281	0.4914	0.6579	0.7430
1.0000					
Kepuasan	0.3340	0.1846	0.2119	0.2838	0.3205
0.3341					
KPelayan	0.8799	0.4864	0.5583	0.7475	0.8442
0.8802					

Correlation Matrix of ETA and KSI

	Kepuasan	KPelayan
	-----	-----
Kepuasan	1.0000	
KPelayan	0.3796	1.0000

PSI

	Complien	Assuranc	Reliabil	Tanggibl	Emphaty
Responsi	-----	-----	-----	-----	-----

Complien	0.2257				
Assuranc	- -	0.7634			
Reliabil	- -	- -	0.6883		
Tanggibl	- -	- -	- -	0.4413	
Emphaty	- -	- -	- -	0.4143	0.2873
Responsi	- -	- -	- -	- -	- -
0.2253					
Kepuasan	- -	- -	- -	- -	- -
- -					

PSI

	Kepuasan

Kepuasan	0.8559

TI Kepuasan Nasabah

Completely Standardized Solution

LAMBDA-Y

	Complien	Assuranc	Reliabil	Tanggibl	Emphaty
Responsi	-----	-----	-----	-----	-----

c1	0.7958	- -	- -	- -	- -
- -					
c2	0.7781	- -	- -	- -	- -
- -					
c3	0.7848	- -	- -	- -	- -
- -					
c4	0.8129	- -	- -	- -	- -
- -					

	a1	- -	0.7943	- -	- -	- -
- -	a2	- -	0.8096	- -	- -	- -
- -	a3	- -	0.7977	- -	- -	- -
- -	a4	- -	0.8268	- -	- -	- -
- -	a5	- -	0.7557	- -	- -	- -
- -	r1	- -	- -	0.7351	- -	- -
- -	r2	- -	- -	0.7571	- -	- -
- -	r3	- -	- -	0.7979	- -	- -
- -	r4	- -	- -	0.6932	- -	- -
- -	r5	- -	- -	0.7269	- -	- -
- -	t1	- -	- -	- -	0.8685	- -
- -	t2	- -	- -	- -	0.7893	- -
- -	t3	- -	- -	- -	0.8233	- -
- -	t4	- -	- -	- -	0.6767	- -
- -	t5	- -	- -	- -	0.7054	- -
- -	em1	- -	- -	- -	- -	0.6748
- -	em2	- -	- -	- -	- -	0.5492
- -	em3	- -	- -	- -	- -	0.6299
- -	em4	- -	- -	- -	- -	0.5994
- -	em5	- -	- -	- -	- -	0.7163
- -	em6	- -	- -	- -	- -	0.7334
- -	em7	- -	- -	- -	- -	0.6368
- -	em8	- -	- -	- -	- -	0.6985
- -	re1	- -	- -	- -	- -	- -
0.8552	re2	- -	- -	- -	- -	- -
0.8313	re3	- -	- -	- -	- -	- -
0.8571	re4	- -	- -	- -	- -	- -
0.5799	re5	- -	- -	- -	- -	- -
0.5791						

	re6	- -	- -	- -	- -	- -
0.5636	k1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k3	- -	- -	- -	- -	- -
- -						

LAMBDA-Y

	Kepuasan

c1	- -
c2	- -
c3	- -
c4	- -
a1	- -
a2	- -
a3	- -
a4	- -
a5	- -
r1	- -
r2	- -
r3	- -
r4	- -
r5	- -
t1	- -
t2	- -
t3	- -
t4	- -
t5	- -
em1	- -
em2	- -
em3	- -
em4	- -
em5	- -
em6	- -
em7	- -
em8	- -
re1	- -
re2	- -
re3	- -
re4	- -
re5	- -
re6	- -
k1	0.7853
k2	0.8078
k3	0.8555

GAMMA

KPelayan

Complien	0.8799
Assuranc	0.4864
Reliabil	0.5583
Tanggibl	0.7475
Emphaty	0.8442
Responsi	0.8802
Kepuasan	0.3796

Correlation Matrix of ETA and KSI

Responsi	Complien	Assuranc	Reliabil	Tanggibl	Emphaty
-----	-----	-----	-----	-----	-----
Complien	1.0000				
Assuranc	0.4280	1.0000			
Reliabil	0.4912	0.2715	1.0000		
Tanggibl	0.6577	0.3635	0.4173	1.0000	
Emphaty	0.7428	0.4106	0.4713	1.0454	1.0000
Responsi	0.7745	0.4281	0.4914	0.6579	0.7430
1.0000					
Kepuasan	0.3340	0.1846	0.2119	0.2838	0.3205
0.3341					
KPelayan	0.8799	0.4864	0.5583	0.7475	0.8442
0.8802					

Correlation Matrix of ETA and KSI

	Kepuasan	KPelayan
-----	-----	-----
Kepuasan	1.0000	
KPelayan	0.3796	1.0000

PSI

Responsi	Complien	Assuranc	Reliabil	Tanggibl	Emphaty
-----	-----	-----	-----	-----	-----
Complien	0.2257				
Assuranc	- -	0.7634			
Reliabil	- -	- -	0.6883		
Tanggibl	- -	- -	- -	0.4413	
Emphaty	- -	- -	- -	0.4143	0.2873
Responsi	- -	- -	- -	- -	- -
0.2253					
Kepuasan	- -	- -	- -	- -	- -
- -					

PSI

	Kepuasan
-----	-----
Kepuasan	0.8559

THETA-EPS

a2	c1	c2	c3	c4	a1
-----	-----	-----	-----	-----	-----

c1	0.3667				
c2	- -	0.3945			
c3	- -	0.1018	0.3840		
c4	- -	- -	- -	0.3392	
a1	- -	- -	- -	- -	0.3692
a2	- -	- -	- -	- -	- -
0.3446					
a3	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
a4	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
a5	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
r1	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
r2	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
r3	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
r4	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
r5	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
t1	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
t2	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
t3	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
t4	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
t5	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
em1	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
em2	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
em3	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
em4	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
em5	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
em6	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
em7	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
em8	- -	- -	- -	- -	- -
- -					

- -	re1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re3	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re4	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re5	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re6	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k3	- -	- -	- -	- -	- -
- -						

THETA-EPS

	a3	a4	a5	r1	r2
r3	-----	-----	-----	-----	-----

a3	0.3637				
a4	- -	0.3165			
a5	- -	- -	0.4289		
r1	- -	- -	- -	0.4596	
r2	- -	- -	- -	0.1008	0.4268
r3	- -	- -	- -	- -	- -
0.3633					
r4	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
r5	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
t1	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
t2	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
t3	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
t4	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
t5	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
em1	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
em2	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
em3	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
em4	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
em5	- -	- -	- -	- -	- -
- -					

- -	em6	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em7	- -	- -	- -	- -	- -
- -	em8	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re3	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re4	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re5	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re6	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k3	- -	- -	- -	- -	- -
- -						

THETA-EPS

	r4	r5	t1	t2	t3
t4	-----	-----	-----	-----	-----

r4	0.5194				
r5	0.3108	0.4716			
t1	- -	- -	0.2456		
t2	- -	- -	- -	0.3770	
t3	- -	- -	- -	- -	0.3222
t4	- -	- -	-0.1301	- -	- -
0.5421					
t5	- -	- -	-0.1840	- -	- -
0.2942					
em1	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
em2	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
em3	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
em4	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
em5	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
em6	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
em7	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
em8	- -	- -	- -	- -	- -
- -					

- -	re1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re3	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re4	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re5	- -	- -	- -	- -	- -
- -	re6	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k3	- -	- -	- -	- -	- -

THETA-EPS

	t5	em1	em2	em3	em4
em5	-----	-----	-----	-----	-----

t5	0.5024				
em1	- -	0.5446			
em2	- -	0.2512	0.6984		
em3	- -	- -	0.2280	0.6032	
em4	- -	- -	0.2025	0.3119	0.6407
em5	- -	- -	- -	- -	- -
0.4869					
em6	- -	- -	- -	- -	- -
0.2196					
em7	- -	- -	- -	- -	- -
0.1512					
em8	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
re1	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
re2	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
re3	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
re4	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
re5	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
re6	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
k1	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
k2	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
k3	- -	- -	- -	- -	- -
- -					

THETA-EPS

	em6	em7	em8	re1	re2
re3	-----	-----	-----	-----	-----

em6	0.4622				
em7	0.2130	0.5945			
em8	- -	0.1673	0.5121		
re1	- -	- -	- -	0.2686	
re2	- -	- -	- -	- -	0.3089
re3	- -	- -	- -	- -	- -
0.2653					
re4	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
re5	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
re6	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
k1	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
k2	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
k3	- -	- -	- -	- -	- -
- -					

THETA-EPS

	re4	re5	re6	k1	k2
k3	-----	-----	-----	-----	-----

re4	0.6638				
re5	0.2838	0.6647			
re6	0.2684	0.3448	0.6823		
k1	- -	- -	- -	0.3833	
k2	- -	- -	- -	- -	0.3475
k3	- -	- -	- -	- -	- -
0.2682					

TI Kepuasan Nasabah

Total and Indirect Effects

Total Effects of X on ETA

	KPelayan
-----	-----
Complien	1.0000
Assuranc	0.5643
	(0.0988)
	5.7098
Reliabil	0.5766

	(0.0957)
	6.0230
Tanggibl	0.9238
	(0.1069)
	8.6398
Emphaty	0.8206
	(0.1023)
	8.0252
Responsi	1.0933
	(0.1150)
	9.5060
Kepuasan	0.4371
	(0.0983)
	4.4479

Total Effects of ETA on Y

	Complien	Assuranc	Reliabil	Tanggibl	Emphaty
Responsi	-----	-----	-----	-----	-----

c1	1.0000	- -	- -	- -	- -
- -					
c2	0.9630	- -	- -	- -	- -
- -					
	(0.0848)				
	11.3602				
c3	0.9669	- -	- -	- -	- -
- -					
	(0.0842)				
	11.4845				
c4	1.0190	- -	- -	- -	- -
- -					
	(0.0840)				
	12.1318				
a1	- -	1.0000	- -	- -	- -
- -					
a2	- -	1.0131	- -	- -	- -
- -					
		(0.0823)			
		12.3117			
a3	- -	0.9987	- -	- -	- -
- -					
		(0.0826)			
		12.0899			

- -	a4	- -	1.0145	- -	- -	- -
			(0.0803)			
			12.6313			
- -	a5	- -	0.9611	- -	- -	- -
			(0.0850)			
			11.3111			
- -	r1	- -	- -	1.0000	- -	- -
- -	r2	- -	- -	1.0428	- -	- -
				(0.0934)		
				11.1630		
- -	r3	- -	- -	1.1095	- -	- -
				(0.1160)		
				9.5630		
- -	r4	- -	- -	0.9199	- -	- -
				(0.1072)		
				8.5780		
- -	r5	- -	- -	1.0048	- -	- -
				(0.1120)		
				8.9739		
- -	t1	- -	- -	- -	1.0000	- -
- -	t2	- -	- -	- -	0.9252	- -
					(0.0660)	
					14.0129	
- -	t3	- -	- -	- -	0.9399	- -
					(0.0624)	
					15.0568	
- -	t4	- -	- -	- -	0.7579	- -
					(0.0783)	
					9.6742	
- -	t5	- -	- -	- -	0.7933	- -
					(0.0817)	
					9.7151	

- -	em1	- -	- -	- -	- -	1.0000
- -	em2	- -	- -	- -	- -	0.7547
						(0.0772)
						9.7743
- -	em3	- -	- -	- -	- -	0.8851
						(0.1016)
						8.7095
- -	em4	- -	- -	- -	- -	0.8827
						(0.1061)
						8.3163
- -	em5	- -	- -	- -	- -	1.0583
						(0.1080)
						9.7980
- -	em6	- -	- -	- -	- -	1.0614
						(0.1060)
						10.0088
- -	em7	- -	- -	- -	- -	0.9017
						(0.1025)
						8.7942
- -	em8	- -	- -	- -	- -	1.0245
						(0.1070)
						9.5770
1.0000	re1	- -	- -	- -	- -	- -
0.9517	re2	- -	- -	- -	- -	- -
						(0.0664)
						14.3233
0.9922	re3	- -	- -	- -	- -	- -
						(0.0661)
						15.0032

re4	- -	- -	- -	- -	- -
0.6616					
(0.0762)					
8.6845					
re5	- -	- -	- -	- -	- -
0.6883					
(0.0794)					
8.6696					
re6	- -	- -	- -	- -	- -
0.6575					
(0.0784)					
8.3845					
k1	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
k2	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
k3	- -	- -	- -	- -	- -
- -					

Total Effects of ETA on Y

	Kepuasan

c1	- -
c2	- -
c3	- -
c4	- -
a1	- -
a2	- -
a3	- -
a4	- -
a5	- -
r1	- -
r2	- -

r3	- -
r4	- -
r5	- -
t1	- -
t2	- -
t3	- -
t4	- -
t5	- -
em1	- -
em2	- -
em3	- -
em4	- -
em5	- -
em6	- -
em7	- -
em8	- -
re1	- -
re2	- -
re3	- -
re4	- -
re5	- -
re6	- -
k1	1.0000
k2	1.0208 (0.0903) 11.3096
k3	1.0779 (0.0928) 11.6180

Total Effects of X on Y

	KPelayan

c1	1.0000
c2	0.9630 (0.0848) 11.3602
c3	0.9669 (0.0842) 11.4845
c4	1.0190 (0.0840) 12.1318
a1	0.5643 (0.0988) 5.7098
a2	0.5717 (0.0996) 5.7409
a3	0.5635 (0.0986) 5.7169
a4	0.5724 (0.0991) 5.7745
a5	0.5423 (0.0964) 5.6257
r1	0.5766 (0.0957) 6.0230
r2	0.6013 (0.0986) 6.0996
r3	0.6398 (0.1027) 6.2295
r4	0.5304 (0.0901) 5.8877
r5	0.5794 (0.0964)

	6.0111
t1	0.9238 (0.1069) 8.6398
t2	0.8547 (0.1043) 8.1935
t3	0.8682 (0.1035) 8.3887
t4	0.7001 (0.0942) 7.4342
t5	0.7329 (0.0959) 7.6383
em1	0.8206 (0.1023) 8.0252
em2	0.6193 (0.0897) 6.9066
em3	0.7263 (0.0950) 7.6474
em4	0.7243 (0.0982) 7.3770
em5	0.8684 (0.1040) 8.3541
em6	0.8710 (0.1027) 8.4835
em7	0.7399 (0.0960) 7.7053
em8	0.8407 (0.1023) 8.2149
re1	1.0933 (0.1150)

	9.5060
re2	1.0405 (0.1116) 9.3198
re3	1.0848 (0.1139) 9.5211
re4	0.7233 (0.1022) 7.0762
re5	0.7525 (0.1065) 7.0681
re6	0.7188 (0.1040) 6.9111
k1	0.4371 (0.0983) 4.4479
k2	0.4462 (0.0998) 4.4690
k3	0.4711 (0.1043) 4.5179

TI Kepuasan Nasabah

Standardized Total and Indirect Effects

Standardized Total Effects of X on ETA

	KPelayan -----
Complien	0.8799
Assuranc	0.4864
Reliabil	0.5583
Tanggibl	0.7475
Emphaty	0.8442
Responsi	0.8802
Kepuasan	0.3796

Standardized Total Effects of ETA on Y

	Complien	Assuranc	Reliabil	Tanggibl	Emphaty
Responsi					

	c1	0.9285	- -	- -	- -	- -
	c2	0.8942	- -	- -	- -	- -
	c3	0.8978	- -	- -	- -	- -
	c4	0.9461	- -	- -	- -	- -
	a1	- -	0.9478	- -	- -	- -
	a2	- -	0.9602	- -	- -	- -
	a3	- -	0.9466	- -	- -	- -
	a4	- -	0.9616	- -	- -	- -
	a5	- -	0.9110	- -	- -	- -
	r1	- -	- -	0.8439	- -	- -
	r2	- -	- -	0.8800	- -	- -
	r3	- -	- -	0.9363	- -	- -
	r4	- -	- -	0.7763	- -	- -
	r5	- -	- -	0.8479	- -	- -
	t1	- -	- -	- -	1.0097	- -
	t2	- -	- -	- -	0.9342	- -
	t3	- -	- -	- -	0.9490	- -
	t4	- -	- -	- -	0.7652	- -
	t5	- -	- -	- -	0.8010	- -
	em1	- -	- -	- -	- -	0.7941
	em2	- -	- -	- -	- -	0.5994
	em3	- -	- -	- -	- -	0.7029
	em4	- -	- -	- -	- -	0.7010
	em5	- -	- -	- -	- -	0.8404
	em6	- -	- -	- -	- -	0.8429
	em7	- -	- -	- -	- -	0.7160
	em8	- -	- -	- -	- -	0.8136

	re1	- -	- -	- -	- -	- -
1.0148						
	re2	- -	- -	- -	- -	- -
0.9658						
	re3	- -	- -	- -	- -	- -
1.0069						
	re4	- -	- -	- -	- -	- -
0.6714						
	re5	- -	- -	- -	- -	- -
0.6985						
	re6	- -	- -	- -	- -	- -
0.6672						
	k1	- -	- -	- -	- -	- -
- -						
	k2	- -	- -	- -	- -	- -
- -						
	k3	- -	- -	- -	- -	- -
- -						

Standardized Total Effects of ETA on Y

	Kepuasan

c1	- -
c2	- -
c3	- -
c4	- -
a1	- -
a2	- -
a3	- -
a4	- -
a5	- -
r1	- -
r2	- -
r3	- -
r4	- -
r5	- -
t1	- -
t2	- -
t3	- -
t4	- -
t5	- -
em1	- -
em2	- -
em3	- -
em4	- -
em5	- -
em6	- -
em7	- -
em8	- -
re1	- -
re2	- -

```

re3      - -
re4      - -
re5      - -
re6      - -
k1       0.9406
k2       0.9602
k3       1.0139

```

Completely Standardized Total Effects of ETA on Y

Responsi	Complien	Assuranc	Reliabil	Tanggibl	Emphaty
-----	-----	-----	-----	-----	-----
c1	0.7958	- -	- -	- -	- -
- -					
c2	0.7781	- -	- -	- -	- -
- -					
c3	0.7848	- -	- -	- -	- -
- -					
c4	0.8129	- -	- -	- -	- -
- -					
a1	- -	0.7943	- -	- -	- -
- -					
a2	- -	0.8096	- -	- -	- -
- -					
a3	- -	0.7977	- -	- -	- -
- -					
a4	- -	0.8268	- -	- -	- -
- -					
a5	- -	0.7557	- -	- -	- -
- -					
r1	- -	- -	0.7351	- -	- -
- -					
r2	- -	- -	0.7571	- -	- -
- -					
r3	- -	- -	0.7979	- -	- -
- -					
r4	- -	- -	0.6932	- -	- -
- -					
r5	- -	- -	0.7269	- -	- -
- -					
t1	- -	- -	- -	0.8685	- -
- -					
t2	- -	- -	- -	0.7893	- -
- -					
t3	- -	- -	- -	0.8233	- -
- -					
t4	- -	- -	- -	0.6767	- -
- -					
t5	- -	- -	- -	0.7054	- -
- -					
em1	- -	- -	- -	- -	0.6748
- -					
em2	- -	- -	- -	- -	0.5492
- -					

- -	em3	- -	- -	- -	- -	0.6299
- -	em4	- -	- -	- -	- -	0.5994
- -	em5	- -	- -	- -	- -	0.7163
- -	em6	- -	- -	- -	- -	0.7334
- -	em7	- -	- -	- -	- -	0.6368
- -	em8	- -	- -	- -	- -	0.6985
- -	re1	- -	- -	- -	- -	- -
0.8552	re2	- -	- -	- -	- -	- -
0.8313	re3	- -	- -	- -	- -	- -
0.8571	re4	- -	- -	- -	- -	- -
0.5799	re5	- -	- -	- -	- -	- -
0.5791	re6	- -	- -	- -	- -	- -
0.5636	k1	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k2	- -	- -	- -	- -	- -
- -	k3	- -	- -	- -	- -	- -
- -						

Completely Standardized Total Effects of ETA on Y

	Kepuasan

c1	- -
c2	- -
c3	- -
c4	- -
a1	- -
a2	- -
a3	- -
a4	- -
a5	- -
r1	- -
r2	- -
r3	- -
r4	- -
r5	- -
t1	- -
t2	- -
t3	- -
t4	- -
t5	- -
em1	- -
em2	- -

em3	- -
em4	- -
em5	- -
em6	- -
em7	- -
em8	- -
re1	- -
re2	- -
re3	- -
re4	- -
re5	- -
re6	- -
k1	0.7853
k2	0.8078
k3	0.8555

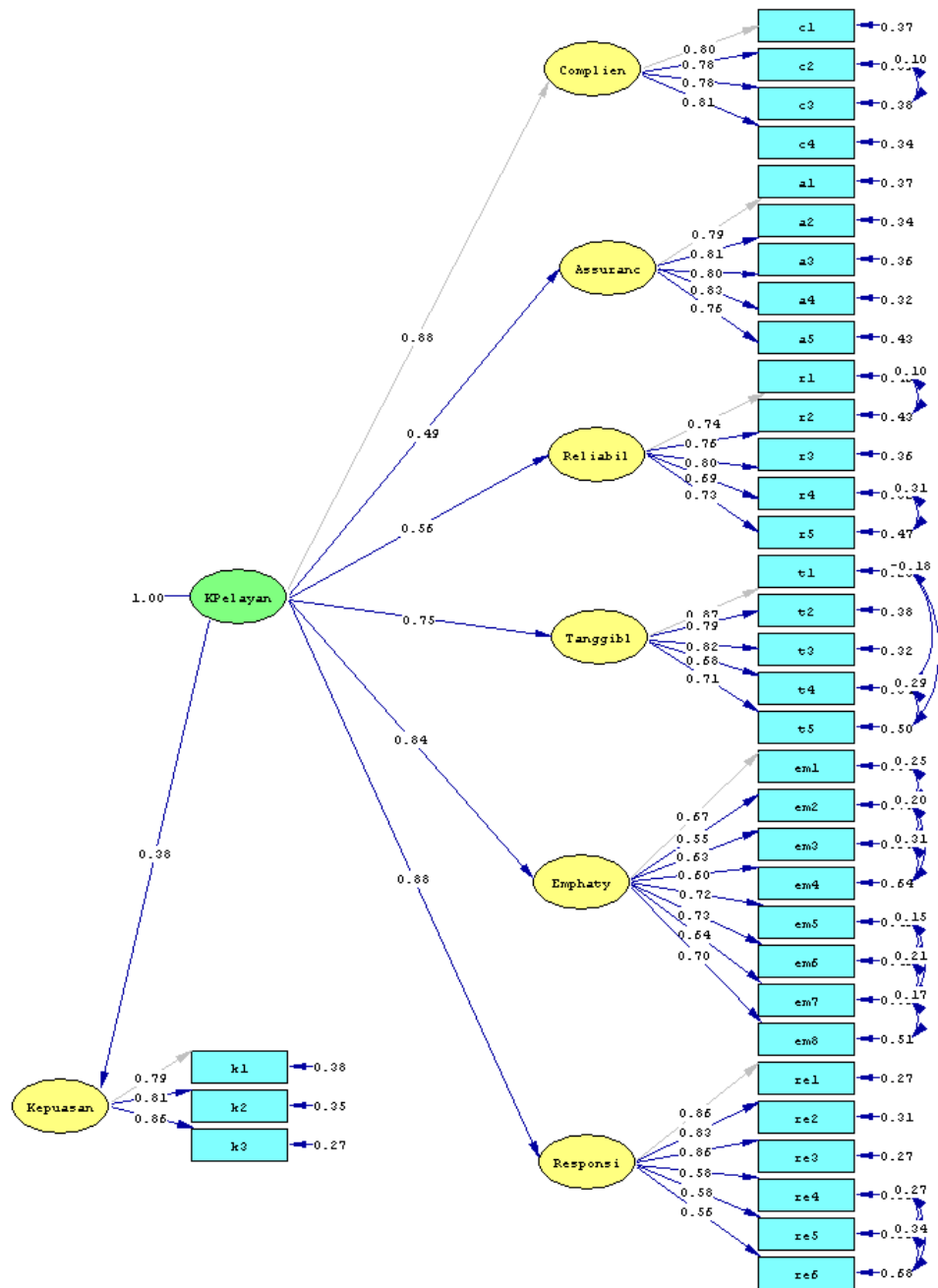
Standardized Total Effects of X on Y

	KPelayan -----
c1	0.8170
c2	0.7868
c3	0.7900
c4	0.8325
a1	0.4610
a2	0.4670
a3	0.4604
a4	0.4677
a5	0.4431
r1	0.4711
r2	0.4913
r3	0.5227
r4	0.4334
r5	0.4734
t1	0.7547
t2	0.6983
t3	0.7093
t4	0.5720
t5	0.5987
em1	0.6704
em2	0.5060
em3	0.5934
em4	0.5918
em5	0.7095
em6	0.7116
em7	0.6045
em8	0.6868
re1	0.8932
re2	0.8501
re3	0.8862
re4	0.5910
re5	0.6148
re6	0.5873
k1	0.3571
k2	0.3645
k3	0.3849

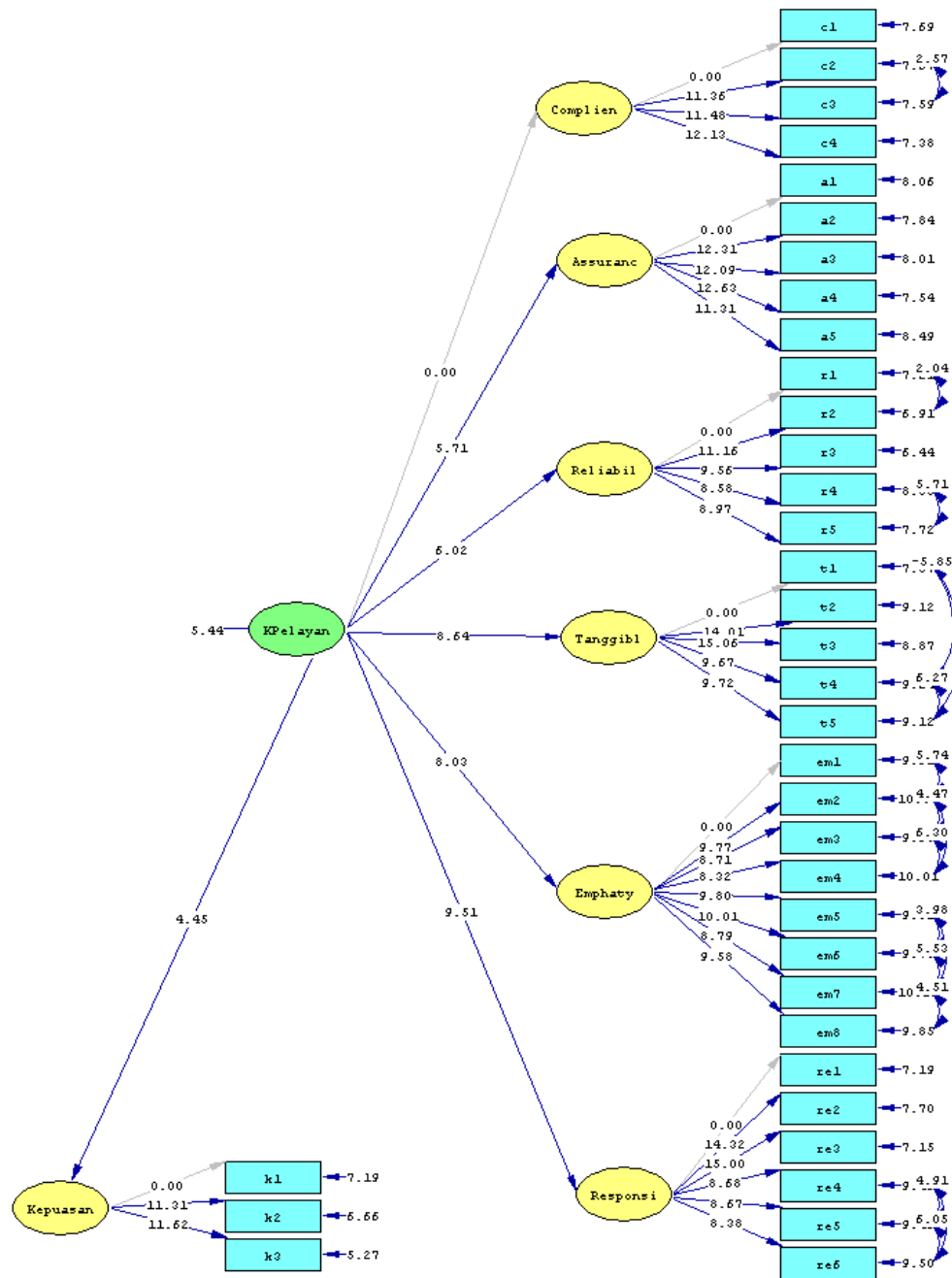
Completely Standardized Total Effects of X on Y

	KPelayan

c1	0.7003
c2	0.6847
c3	0.6906
c4	0.7153
a1	0.3863
a2	0.3938
a3	0.3880
a4	0.4021
a5	0.3676
r1	0.4104
r2	0.4227
r3	0.4454
r4	0.3870
r5	0.4058
t1	0.6492
t2	0.5900
t3	0.6154
t4	0.5058
t5	0.5273
em1	0.5697
em2	0.4636
em3	0.5318
em4	0.5060
em5	0.6047
em6	0.6191
em7	0.5376
em8	0.5897
re1	0.7527
re2	0.7317
re3	0.7544
re4	0.5104
re5	0.5097
re6	0.4961
k1	0.2981
k2	0.3067
k3	0.3248



Chi-Square=619.13, df=569, P-value=0.07158, RMSEA=0.043



Chi-Square=619.13, df=569, P-value=0.07158, RMSEA=0.043

SURAT KETERANGAN
YGS/01/864 /2011

Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertanda-tangan di bawah ini :

Nama : Asep Wahyudin
Jabatan : Pemimpin Bidang Operasional
PT. Bank BNI Syariah
Kantor Cabang Yogyakarta

Menerangkan bahwa :

Nama : Putri Dwi Cahyani, SE
Tempat&Tgl Lahir : Sleman, 13 Oktober 1986
Alamat : Celeban UH III, Rt 32, 613 A, Yogyakarta
Universitas : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
KTP : 3471135310860002

Adalah benar telah melaksanakan Penelitian Tesis di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Syariah Yogyakarta pada bulan Januari 2011 dengan judul "TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS KINERJA PERBANKAN SYARIAH (Studi Pada Bank Muamalat Indonesia, BNI Syariah, BTN Syariah dan BPD Syariah Cabang Yogyakarta).

Demikianlah surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan semestinya.

Yogyakarta, 30 JUN 2011-



PT. Bank BNI Syariah
Kantor Cabang Yogyakarta

Asep Wahyudin
Pemimp. Bid. Operasional

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN

No : 845 / HM 000

Bank BPD DIY Cabang Syariah Cik Ditiro dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Putri Dwi Cahyani, SE
NIM : 09.233.519
Jenjang : Magister (S2)
Program Studi : Hukum Islam
Konsentrasi : Keuangan dan Perbankan Syariah
Perguruan Tinggi : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Telah melakukan penelitian di Bank BPD DIY Cabang Syariah Cik Ditiro dalam rangka penulisan tesis dengan judul :

**“ TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS KINERJA
PERBANKAN SYARIAH (Studi Pada Bank Muamalat Indonesia, BNI Syariah,
BTN Syariah dan BPD DIY Syariah Cabang Yogyakarta) ”**

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 28 Juni 2011

BANK BPD DIY

CABANG SYARIAH CIK DITIRO



Bambang Hartana Hadi
Pemimpin Cabang

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.
Kantor Cabang Syariah Yogyakarta
Jl. Faridan Muridan Noto No. 10 Kotabaru
Yogyakarta
Tel. 0274 , 551 055 (hunting)
Fax. 0274 , 551 056

www.btn.co.id



SURAT KETERANGAN

No. 008/Ket/KCS.Yk/VII/2011

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Menerangkan bahwa nama di bawah ini:

Nama : Putri Dwi Cahyani

NIM : 09.233.519

Lembaga Pendidikan : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Telah melaksanakan penelitian di Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Syariah Yogyakarta dengan judul " Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Koalitas Kinerja Perbankan Syariah (studi pada Bank Muamalat Indonesia, BNI Syariah, BTN Syariah dan BPD Syariah Cabang Yogyakarta) selam kurang lebih dua minggu pada bulan Februari 2011 "

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Yogyakarta, 07 Juli 2011
PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO), Tbk
KANTOR CABANG SYARIAH YOGYAKARTA

Mochamad Nasir
DBM Consumer

M. Nahdudin M
GBA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Putri Dwi Cahyani, SE
Tempat/tgl. Lahir : Sleman, 13 Oktober 1986
NIM : 09.233.519
Agama : Islam
Alamat Rumah : Celeban, UH III, RT 32, 613 A Yogyakarta
Nama Ayah : Drs. Pardimin, Mpd
Nama Ibu : Dra. Titik Tri Hartini

B. Riwayat Pendidikan

PENDIDIKAN FORMAL

SD Tamansiswa Yogyakarta : Lulus Tahun 1993 - 1999
SMP N 4 Yogyakarta : Lulus Tahun 1999 - 2002
SMU N 5 Yogyakarta : Lulus Tahun 2002 - 2005
Universitas Sebelas Maret Surakarta : Lulus Tahun 2005 - 2009

C. Pengalaman Non Formal

PELATIHAN DAN KURSUS

Tahun 2004 : Kursus Bahasa Inggris di ELTI
Tahun 2007 : Pelatihan Kuliah Intensif Ekonomi Syariah
Tahun 2009 : Pelatihan Simulasi Manajerial dengan posisi *General Manager*
Tahun 2009 : Pelatihan Perbankan Syariah (SBTC)
Tahun 2009 : *On The Job Training* di Bank BNI Syariah Surakarta

D. Pengalaman Organisasi

ORGANISASI

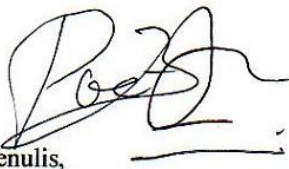
Tahun 2003	: Koordinator Keputrian Rohis Darussalam
Tahun 2005	: <i>Staff Finance</i> Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen
Tahun 2005	: <i>Manager of Treasury</i> Kajian Ekonomi Islam
Tahun 2006	: <i>Manager Entrepreneurship</i> Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen
Tahun 2006	: <i>Staff Public Relationship</i> Kajian Ekonomi Islam
Tahun 2007	: Penasehat Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen

E. Karya Ilmiah

Artikel dan Penelitian

Tahun 2009	: Artikel “Belajar Strategi LCC dari Southwest Airlines Untuk Memenangkan Persaingan Usaha Penerbangan”
Tahun 2009	: Penelitian di Bank Muamalat Surakarta mengenai <i>Service Quality</i> dalam mengukur kepuasan nasabah

Yogyakarta, 3 Mei 2011



Penulis,

Putri Dwi Cahyani, SE