

**“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH
PADA BANK BRI SYARIAH CABANG YOGYAKARTA”**



Oleh :

Junaidi Safitri

NIM : 1220311099

TESIS

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

YOGYAKARTA

2014

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Junaidi Safitri. S.Ei
NIM : 1220311099
Jenjang : Magister
Program Studi : Hukum Islam
Konsetrasi : 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, 06 November 2014

Saya yang menyatakan,



Junaidi Safitri. S.Ei
NIM: 1220311099

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Junaidi Safitri. S.Ei
NIM : 1220311099
Jenjang : Magister
Program Studi : Hukum Islam
Konsetrasi : Keuangan Dan Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan benar-benar bebas dari plagiasi. Jika di kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 06 November 2014

Saya yang menyatakan,



Junaidi Safitri. S.Ei

NIM: 1220311099



KEMENTERIAN AGAMA
PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PENGESAHAN

Tesis berjudul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA BANK BRI
SYARIAH CABANG YOGYAKARTA

Nama : Junaidi Safitri. S.Ei
NIM : 1220311099
Jenjang : Magister
Program Studi : Hukum Islam
Konsetrasi : Keuangan Dan Perbankan Syariah
Tanggal Ujian : 24 Oktober 2014

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister
Ekonomi Islam (M.E.I).

Yogyakarta, 06 November 2014



Direktur,

Prof. Dr. H. Khoiruddin, M.A.

NIP : 196410081991031002

PERSETUJUAN TIM PENGUJI
UJIAN TESIS

Tesis berjudul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA BANK BRI
SYARIAH CABANG YOGYAKARTA**

Nama : Junaidi Safitri. S.Ei
NIM : 1220311099
Jenjang : Magister
Program Studi : Hukum Islam
Konsetrasi : Keuangan Dan Perbankan Syariah
Tanggal Ujian : 28 Oktober 2014

Telah disetujui tim penguji ujian munaqosah.

Ketua : Dr. Mahmud Arif, M.Ag.

Sekretaris : Drs. Kholid Zulfa, M.Si.

Pembimbing : Dr. Misnen Ardiansyah, S.E., M.Si., Akt.

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

6/11-14.
()
()
()
()

Diuji di Yogyakarta pada tanggal 24 Oktober 2014

waktu : 15.30-16.30

Hasil/Nilai : (A-)

Predikat Kelulusan : ~~Memuaskan~~ /Sangat Memuaskan /Cum Laude*

*coret yang tidak perlu

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth,
Direktur Program Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah melakukan Bimbingan, arahan, saran dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul :

**“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH
PADA BANK BRI SYARIAH CABANG YOGYAKARTA”**

Yang ditulis oleh :

Nama : Junaidi Safitri. S.Ei
NIM : 1220311099
Jenjang : Magister
Program Studi : Hukum Islam
Konsetrasi : Keuangan Dan Perbankan Syariah

Saya berpendapat bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Magister Ekonomi Islam

Wassalamu'alakum wr. wb.

Yogyakarta, 21 Oktober 2014

Pembimbing,



Dr. Misnaw Ardiansyah, SE., M.Si.

MOTTO

*“Bacalah dengan nama Tuhanmu yang menciptakan
Yang menciptakan manusia dari segumpal darah
Bacalah dan dari Tuhanmulah apa yang datang
Yang mengajarkan dengan petunjuk
Yang mengajarkan Manusia apa-apa yang tidak diketahuinya
(QS Al-A’laq:1-5)”*

*“Seorang pahlawan bukanlah ia yang berani meletakkan pedangnya ke
pundak lawan, tetapi pahlawan sebenarnya ialah orang yang sanggup
menguasai dirinya dikala marah”.
(Al-Hadist)*

PERSEMBAHAN

Karya kecil Ini kupersembahkan kepada:

Allah SWT Yang Maha Sempurna, yang telah mengizinkan penulis menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik walau masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan

Ayahandaku dan ibundaku tercinta

Atas segala limpahan kasih sayang dan cinta yang tak terhingga, serta nasehat, dorongan, motivasi, keikhlasan dan dukungannya jualah, penulis dengan penuh semangat dan kegigihan menyelesaikan tugas akhir ini.

Adik-adikku yang sangat kusayangi

Atas segala kerjasama, kebersamaan, kekompakkan serta canda tawa kalian

Penulis merasakan kehangatan dan kebahagiaan

ABSTRAK

Junaidi Safitri, NIM: 1220311099, ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA BANK BRI SYARIAH CABANG YOGYAKARTA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (*service quality*) yang terdiri dari enam dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi *compliance* (kepatuhan syariah), *assurance* (jaminan), *reliability* (kehandalan), *tangibles* (bukti langsung), *empathy* (empati) dan *responsiveness* (ketanggapan) terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Syariah cabang Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang memiliki rekening dan tabungan Bank BRI Syariah cabang Yogyakarta yang tersebar pada tiap-tiap kantor cabang pembantu di seluruh daerah Yogyakarta. Sampel berjumlah 200 nasabah diambil dengan menggunakan teknik *probability sampling* dengan memakai prosedur *simple random sampling*.

Variabel-variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan sebagai *Exogenous Variables* (Variabel bebas) yang terdiri atas enam dimensi dan kepuasan nasabah sebagai *Endogenous Variables* (Variabel terikat). Skala pengukuran yang digunakan dalam kuesioner ini adalah skala *Likert* antara 1 sampai dengan 5. Skala pengukuran untuk kualitas pelayanan variabel *compliance*, *assurance*, *reability*, *tangibles*, *empathy*, *responsiveness* dan kepuasan nasabah diukur melalui modifikasi dengan poin yang disesuaikan dengan materi penelitian yang dikembangkan. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai *Correlated Item-Total Corelation* (r_{hitung}) > nilai r_{table} dan nilai positif. Pengujian realibilitas menggunakan 30 subjek dilakukan dengan teknik *Alpha Cronbach* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Alpha Cronbach* > 0,60. Tektik analisis statistik yang digunakan adalah model persamaan struktur atau *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan bantuan program AMOS 22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua dimensi kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah dengan angka statistik *Compliance* (koefisien path = 0,188, C.R.= 2,370, dan p = 0,018); *Assurance* (koefisien path = 0,168, C.R.= 2,090, dan p = 0,037); *Reliability* (koefisien path = 0,159, C.R.= 1,966, dan p = 0,049); *Tangibles* (koefisien path = 0,205, C.R.= 2,309, dan p = 0,021); *Empathy* (koefisien path = 0,176, C.R.= 2,131, dan p = 0,033); dan *Responsiveness* (koefisien path = 0,236, C.R.= 2,317, dan p = 0,021).

Kata kunci: *Kualitas pelayanan, Kepuasan nasabah, SEM, BRI Syariah*

**PEDOMAN TRANSLITERASI
ARAB – LATIN**

Transliterasi kata Arab-Latin yang dipakai dalam penyusunan Tesis ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987 tertanggal 22 Januari 1988.

I. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidakdilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	B	-
ت	Tā'	T	-
ث	Sā'	ṣ	s (dengan titik di atas)
ج	Jīm	J	-
ح	Hā'	ḥ	h (dengan titik di bawah)
خ	Khā'	Kh	-
د	Dāl	D	-
ذ	Ẓāl	Ẓ	z (dengan titik di atas)
ر	Rā'	R	-
ز	Zā'	Z	-
س	Sīn	S	-
ش	Syīn	Sy	-
Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ص	Sād	ṣ	s (dengan titik di bawah)
ض	Dād	ḍ	d (dengan titik di bawah)
ط	Tā'	ṭ	t (dengan titik di bawah)
ظ	Zā'	ẓ	z (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	‘	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	-

ف	Fā'	F	-
ق	Qāf	Q	-
ك	Kāf	K	-
ل	Lām	L	-
م	Mīm	M	-
ن	Nūn	N	-
و	Hā'	W	-
هـ	Wāwu	H	-
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Yā'	Y	-

II. Konsonan Rangkap karena Syaddah ditulis rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

III. Ta'Marbutah diakhir kata

- a. Bila dimatikan tulis *h*

حكمة	Ditulis	<i>ḥikmah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan, bila kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, shalat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila *ta' marbūtah* diikuti dengan kata sandang “*al*” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*.

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al-auliya'</i>
----------------	---------	---------------------------

- c. Bila *ta' marbūtah* hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis *t*.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakāt al-ḥitr</i>
------------	---------	----------------------

IV. Vokal Pendek

َ	<i>Fathah</i>	Ditulis	A
ِ	<i>Kasrah</i>	Ditulis	I
ُ	<i>ḍammah</i>	Ditulis	U

V. Vokal Panjang

1.	<i>Fathah + alif</i>	Ditulis	<i>ā</i>
----	----------------------	---------	----------

	جاهلية	Ditulis	<i>jāhiliyah</i>
2.	<i>Faṭḥah + ya' mati</i> تنسى	Ditulis Ditulis	<i>ā</i> <i>tansā</i>
3.	<i>Kasrah + wawu</i> كريم	Ditulis Ditulis	<i>ī</i> <i>karīm</i>
4.	<i>ḍommah + wawu</i> فروض	Ditulis Ditulis	<i>ū</i> <i>furūd</i>

VI. Vokal Rangkap

1.	<i>Faṭḥah + ya' mati</i> بينكم	Ditulis Ditulis	<i>ai</i> <i>bainakum</i>
2.	<i>Faṭḥah + wawu mati</i> قول	Ditulis Ditulis	<i>au</i> <i>qaul</i>

VII. Vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

VIII. Kata Sandang Alif + Lam

- a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur' ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyas</i>

- b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf *l* (el)-nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Sama'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

IX. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya

ذوى الفروض أهل السنة	Ditulis Ditulis	<i>zawi al-furūd</i> <i>ahl as-Sunnah</i>
-------------------------	--------------------	--

KATA PENGANTAR

الحمد لله الذي ارسل رسوله بالهدى ودين الحق ليظهره على الدين كله. ارسله بشيرا ونذيرا وداعيا الى الله باذنه وسراجا منيرا. اشهد ان لا اله الا الله وحده لا شريك له وهو القوي العزيز واشهد ان سيدنا محمدا عبده ورسوله المبعوث رحمة للعالمين. اللهم صل على سيدنا محمد وعلى اله وصحبه الذين جاهدوا في الله حق جهاده فهداهم سواء السبيل

Segala puji hanya bagi Allah, penguasa alam semesta dan segala kehidupannya. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Rasullullah Muhammad saw, keluarga, sahabat serta para pengikut beliau yang setia hingga akhir zaman. Karena berkat limpahan Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya, maka penyusun dapat menyelesaikan tesis ini yang merupakan salah satu tugas dalam rangka tahap akhir Studi Program Magister Konsentrasi Keuangan dan Perbankan Syariah, Fakultas Hukum Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga (UIN) Yogyakarta.

Penulisan tesis ini mengangkat judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah Cabang Yogyakarta*” merupakan karya sederhana yang ditulis dalam rangka memberikan gambaran dan landasan kepada perbankan syariah pada umumnya dan bank BRI Syariah cabang Yogyakarta pada khususnya untuk dapat dijadikan bahan acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah, mengingat semakin pesatnya persaingan antar perbankan dan bank syariah di tuntut untuk dapat memberikan kepuasan kepada nasabah sehingga mereka merasakan nyaman dan aman saat bertransaksi di bank.

Dalam kesempatan ini, penyusun ingin memprasastikan dan menghaturkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dukungan baik secara langsung maupun secara tidak langsung dalam penyusunan tesis ini. Penyusun menyadari sepenuhnya bahwa, penyusunan tesis ini

merupakan usaha besar penyusun yang tidak mungkin berhasil dengan baik tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga penyusun sepantasnyalah mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis, Ayahanda Dirman Nasir dan Ibunda tercinta Jumiati, beserta Adik-Adik tersayang Ummi Hasanah, Muammar Baidillah dan Laili Zikriyah atas bantuan moril dan materiil yang begitu tulus memberikan do'a, bimbingan, dukungan, kasih sayang kepada penulis sehingga penelitian ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Prof. Dr. H. Musa Asy'arie, MA. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Prof. Dr. H. Khoiruddin, MA. selaku Direktur Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Dr. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag selaku ketua Program Magister Hukum Islam Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Dr. Misnen Ardiansyah, SE, M.Si. selaku Dosen Pembimbing penlis yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan penulis sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh para dosen Program Magister Hukum Islam pada umumnya dan Konsentrasi Keuangan dan Perbankan Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada khususnya yang telah mendidikkami dengan penuh semangat, kegigihan, profesional dan keihlasan.
7. Bapak Halomoan Marpaung selaku pimpinan bank BRI Syariah Cabang Yogyakarta serta segenap jajaran Bank BRI Syariah Cabang Yogyakarta atas kerjasama dan bantuannya sehingga tesis ini dapat diselesaikan dalam waktu yang tepat.
8. Segenap sahabat-sahabat penulis dari Keuangan dan Perbankan Syariah (Non Reguler) tercinta Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta angkatan 2012: Anggita, Puspita, Zuli, Habibah, Istiqomah, Aris, Yanti, Nila, Eka, Rofi, Wanto, Heri Kurniawan, Sarifuddin, Aldo, Arsyil, dan Asyiroh

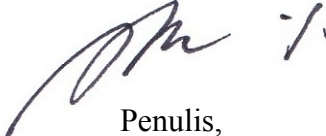
terima kasih atas kebersamaannya, motivasi, saran, masukan dan do'anya semoga kita dapat berkumpul lagi.

9. Pak aunurrahim, pak gun, pak in, pak jum pak ponirin, dan Seluruh Masyarakat sekitar Masjid Darussalam Ganjuran tempat penulis bertempat tinggal yang sangat bersahabat dan akrab terimakasih atas segala doa dan motivasinya sehingga tesis ini dapat selesai.
10. Dan kepada segenap teman-teman, sahabat, dan handai taulan penulis yang tak tercantumkan nama-namanya, penulis sampaikan banyak terimakasih yang tak terhingga atas semua doa, motivasi dan semangatnya.

Mudah-mudahan segala bentuk bantuan yang diberikan kepada penulis menjadi amal baik yang diterima dan mendapat pahala yang berlipat ganda disisi Allah SWT, Amin.

Segala kekurangan dan ketidak sempurnaan tentu akan terdapat dalam tesis ini, oleh karena itu segala saran dan koreksi selalu terbuka bagi penyusun sepanjang hal yang mengarah kepada kebaikan dan kesempurnaan. Di akhir kata pengantar ini, teriring harapan semoga tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi penyusun maupun bagi masyarakat umumnya.

Yogyakarta, 06 November 2014



Penulis,
Junaidi Safitri. S.Ei

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
PENGESAHAN DIREKTUR	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	v
NOTA DINAS PEMBIMBING	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI	x
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Masalah	8
F. Manfaat Penelitian	9
G. Sistematikan Pembahasan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. KONSEP JASA	12
1. Pengertian Jasa	12
2. Karakteristik Jasa	14
3. Klasifikasi Jasa	15

B.	KONSEP KUALITAS PELAYANAN.....	18
1.	Pengertian Kualitas Pelayanan (Service Quality).....	18
2.	Persepsi Kualitas Pelayanan (Service Quality).....	22
3.	Dimensi Kualitas Pelayanan (Service Quality).....	25
4.	Dimensi Kualitas Layanan (Service Quality) Dalam Persepsi Islam	28
C.	KONSEP KEPUASAN PELANGGAN.....	33
1.	Definisi Kepuasan Pelanggan.....	33
2.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	36
3.	Strategi Kepuasan Pelanggan.....	38
4.	Konsep Kepuasan Pelanggan Dalam Perspektif Islam	40
D.	MODEL CARTER.....	42
E.	PENELITIAN TERDAHULU.....	45
F.	KERANGKA KONSEPTUAL.....	49
G.	HIPOTESIS PENELITIAN.....	51
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	53
A.	Rancangan Penelitian.....	53
B.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	55
C.	Populasi dan Sampel.....	55
D.	Jenis dan Sumber Penelitian.....	57
E.	Metode Pengumpulan Data.....	57
F.	Uji Instrumen Penelitian.....	59
1.	Uji Validitas Instrumen.....	59
2.	Uji Reabiliti Instrumen.....	60
G.	Operasi Variabel Penelitian.....	61
1.	Variabel Kualitas Pelayanan (X) Sebagai <i>Exogenous Variables</i>	63
2.	Variabel Kepuasan Nasabah (Y) Sebagai <i>Endogenous Variables</i>	64
3.	Pengukuran Variabel Penelitian.....	64
4.	Tranformasi Data Ordinal menjadi Data Interval.....	65

H. Metode Analisis Data.....	67
1. Analisis Statistik Deskriptif	67
2. Analisis Statistik Inferensial.....	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	85
A. HASIL PENELITIAN.....	85
1. Deskripsi Objek Penelitian.....	85
a. Sejarah Bank BRI Syariah.....	85
b. Visi dan Misi Bank BRI Syariah.....	87
c. Nilai Utama Bank BRI Syariah Cabang Yogyakarta.....	88
d. Tujuan Perusahaan.....	90
e. Arti Lambang BRI Syariah.....	92
f. Motto Bank BRI Syariah.....	92
2. Gambaran Umum Responden.....	93
a. Jenis Kelamin Responden.....	93
b. Umur Responden.....	94
c. Latar Belakang Pendidikan Responden.....	95
d. Pendapatan Responden.....	96
e. Status Responden.....	97
f. Bidang Pekerjaan Responden.....	98
g. Lama Menjadi Nasabah.....	99
3. Uji Instrumen Penelitian.....	100
a. Uji Validitas Instrumen.....	100
b. Uji Reliabilitas Instrumen.....	102
4. Analisis Deskripsi Penelitian.....	103
a. Variabel Kepatuhan (<i>compliance</i>).....	105
b. Variabel Jaminan (<i>assurance</i>).....	106
c. Variabel Keandalan (<i>reability</i>).....	107
d. Variabel Bukti Fisik (<i>tangibles</i>).....	109
e. Variabel Empati (<i>empathy</i>).....	110
f. Variabel Ketanggapan (<i>responsiveness</i>).....	112

5.	Model Pengukuran Dengan Analisis Faktor Konfirmatori.....	113
6.	Pemenuhan Asumsi-Asumsi Dalam Model SEM.....	119
	a. Evaluasi Atas Sampel Penelitian.....	119
	b. Evaluasi Asumsi <i>Normalitas Multivariate</i>	119
	c. Uji Data <i>Outliers</i>	121
	d. Evaluasi Kriteria <i>Goodness Of Fit</i>	121
	e. Uji Instrumen Kontruk.....	125
7.	Pengujian Hipotesis.....	128
	a. Pengaruh <i>Compliance</i> Terhadap Kepuasan Nasabah.....	128
	b. Pengaruh <i>Assurance</i> terhadap Kepuasan Nasabah.....	129
	c. Pengaruh <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Nasabah.....	129
	d. Pengaruh <i>Tangibles</i> Terhadap Kepuasan Nasabah.....	130
	e. Pengaruh <i>Empathy</i> Terhadap Kepuasan Nasabah.....	130
	f. Pengaruh <i>Responsiveness</i> Terhadap kepuasan Nasabah.....	131
	B. PEMBAHASAN PENGUJIAN HIPOTESIS	132
	1. Pengaruh Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	133
	a. Kepatuhan (<i>Compliance</i>).....	133
	b. Jaminan (<i>Assurance</i>).....	135
	c. Keandalan (<i>Reliability</i>).....	137
	d. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	140
	e. Empati (<i>Empathy</i>).....	142
BAB V	PENUTUP	146
	A. Kesimpulan.....	146
	B. Saran.....	147
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN	
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Operasional Variabel Penelitian.....	62
Tabel 3.2	Bangunan Model.....	73
Tabel 3.3	<i>Goodness Of Fit</i>	83
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	93
Tabel 4.2	Umur Responden.....	94
Tabel 4.3	Latar Pendidikan Responden.....	95
Tabel 4.4	Pendapatan Responden.....	96
Tabel 4.5	Status Responden.....	97
Tabel 4.6	Bidang Pekerjaan Responden.....	98
Tabel 4.7	Lama Menjadi Nasabah.....	99
Tabel 4.8	Rekapitulasi Uji Validitas.....	101
Tabel 4.9	Rekapitulasi Uji Reliabilitas.....	103
Tabel 4.10	Penilaian Dari Aspek Kepatuhan (<i>Compliance</i>).....	105
Tabel 4.11	Penilaian Dari Aspek Jaminan (<i>Assurance</i>).....	106
Tabel 4.12	Penilaian Dari Aspek Keandalan (<i>Reability</i>).....	108
Tabel 4.13	Penilaian Dari Aspek Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	109
Tabel 4.14	Penilaian Dari Aspek Empati (<i>Empathy</i>).....	111
Tabel 4.15	Penilaian Dari Aspek Ketanggapan (<i>responsiveness</i>).....	113
Tabel 4.16	<i>Regression Weigh Model</i>	117
Tabel 4.17	Hasil Uji Normalitas Data Penelitian.....	120
Tabel 4.18	Hasil <i>Goodness Of Fit Model</i>	122
Tabel 4.19	Hasil Uji Validitas Konstruk Muatan Faktor (<i>Factor Loadings</i>).....	126
Tabel 4.20	Hasil Uji Reliabilitas Konstruk.....	127
Tabel 4.21	Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	132

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Nilai-Nilai Persepsi Kualitas.....	24
Gambar 2.2	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	34
Gambar 2.3	Kerangka Konseptual.....	50
Gambar 3.1	Rancangan Penelitian.....	54
Gambar 3.2	Diagram Path Pengaruh Kualitas Pelayanan.....	77
Gambar 4.1	Lambar Bank BRI Syariah.....	92
Gambar 4.2	Model Pengaruh Enam Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah Cabang Yogyakarta.....	115

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Data Mentah Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (SPSS)
- Lampiran 4 Gambar Diagram Path (*Fath Diagram*)
- Lampiran 5 Uji Normalitas Data
- Lampiran 6 Uji Data *Outliers*
- Lampiran 7 *Goodness of Fit*
- Lampiran 8 Hasil Uji Muatan Faktor (*Factor Loading*)
- Lampiran 9 Riwayat Hidup Peneliti

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan seperti perbankan merupakan instrument penting dalam memperlancar jalannya pembangunan suatu bangsa. Saat ini perbankan syariah telah memasuki persaingan skala global, merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi dan ditangani oleh bank syariah untuk dapat memberikan kontribusi dalam pembangunan bangsa melalui pemberdayaan ekonomi umat. Banyak bank syariah yang berdiri, konsumen akan di hadapkan pada banyaknya pilihan akan produk bank syariah yang ditawarkan.

Bagi nasabah, pelayanan yang bermutu dan memuaskan adalah sangat penting. Menurut Royne dalam Tatik Suryani menjelaskan kualitas pelayanan menjadi komponen utama suatu perusahaan karena produk-produk utama bank yaitu kredit merupakan suatu penawaran yang tidak berbeda dengan yang lainnya dan pelayanan bank juga mudah ditiru.¹ Oleh karena itu persaingan akan sangat dipengaruhi oleh kemampuan bank memberikan pelayanan terbaik dan bermutu dibandingkan dengan pesaing lainnya.

Pada era kemajuan seperti sekarang ini, ditandai dengan revolusi teknologi komunikasi dan informasi yang mengakibatkan terjadinya perubahan sangat luar biasa. Adanya kemudahan yang diperoleh dari komunikasi dan informasi tersebut, maka muncul kompetisi yang sangat ketat yang berakibat pelanggan (*customer*) semakin banyak pilihan dan sangat sulit untuk dipuaskan karena telah terjadi pergeseran yang semula hanya untuk memenuhi kebutuhan, meningkat menjadi

¹ Tatik Suryani, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu. 2001). Hlm 271

harapan (*expectation*) untuk memenuhi kepuasan nasabah. Sehingga bagi perusahaan, kunci kearah probilitas bukan lagi volume penjualan melainkan kepuasan jangka panjang bagi pelanggan.

Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sangat berkaitan erat. Kualitas layanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Adanya istilah yang menyatakan “pelanggan adalah raja” memang benar adanya, pelanggan memang seharusnya diberikan pelayanan yang benar-benar nyaman, memuaskan dan membahagiakan. Sebab, pelanggan memiliki kemampuan penuh untuk menyaring semua apa yang bisa mempengaruhi kenyamanan mereka. Pelanggan adalah konsumen yang memiliki kepekaan dan *sensitifisme* cukup tinggi, apalagi menyangkut “perbankan” sebab disanalah nantinya seorang pelanggan akan mempercayakan modal, uang, saham maupun investasinya. Jika pelayanan jasanya memuaskan (*satisfy*) maka nasabah akan tetap konsisten penuh terhadap bank tersebut, namun bila pelayanan jasanya melemah dan cenderung kurang memuaskan nasabah, maka nasabah pun bisa pindah ke lain bank.

Perusahaan yang gagal memuaskan pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan

pengalaman buruknya kepada orang lain dan bias dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan pelanggan. Oleh karena itu, setiap perusahaan jasa wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan dan mengendalikan sistem kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan para pelanggan.

Pada kondisi persaingan yang makin kompetitif saat ini, bank-bank besar dan bank syariah berupaya mengoptimalkan skala ekonomi (*economic of scale*), menciptakan sinergi dalam pendapatan (*revenue generation*) dan berusaha memperoleh nasabah semaksimal mungkin sekaligus berlomba-lomba memberikan pelayanan berkualitas (*premium service*) untuk menarik sekaligus mempertahankan nasabahnya. Maka dari itu setiap bank harus memiliki keunggulan bersaing (*competitive advantage*) dibandingkan dengan lainnya.²

Sesuai dengan prinsipnya, perbankan syariah diciptakan untuk memberikan produk-produk unggul yang sesuai dengan syariat islam. Namun, meskipun produk-produk tersebut unggul secara syariah, masih banyak orang yang meragukan keprofesionalan pelayanannya. Unggul di dalam produk masih belum mencukupi untuk mempertahankan pelanggan. Di dalam masyarakat yang semakin kritis seperti sekarang ini, selain produk, pelayanan yang diberikan juga sangat mempengaruhi keberlangsungan perusahaan.³ Kualitas pelayanan yang unggul akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.⁴ Konsekuensi dari kepuasan pelanggan yang tinggi adalah akan memberi keuntungan yang tinggi pula bagi

² http://id.wikipedia.org/wiki/Ekonomi_Skala

³ Zillur Rahman, "Developing Customer Oriented Service; a Case Study". *Journal Managing Service Quality*, Vol. 14. NO. 5, pp. 426-435

⁴ B.J. babin Lee, Y.K. Kim dan Griffin M. "Modeling Costumer Satisfaction and Word-of-mouth: Restaurant Patronage in Korea", *Journal of Service Marketing*, 2005, Vol 19 No. 3, pp. 133-139

perusahaan. Salah satu keuntungannya adalah akan meningkatkan loyalitas pelanggan, yang hal ini nantinya akan mempengaruhi keuntungan perusahaan.⁵

Terkait dengan kualitas pelayanan di perbankan syariah, banyak kritik dan masukan dari masyarakat, terutama mengenai penerapan sistem bagi hasil yang diterapkannya. Beberapa diantara mereka masih meragukan kesesuaian bank syariah dengan syariah islam. Selain itu, beberapa keluhan pelayanan di bagian *front office* yang terkesan kurang profesional juga banyak dilontarkan masyarakat. Hal semacam ini tentu saja harus segera diselesaikan untuk menjaga loyalitas nasabah yang mengutamakan prinsip syariah sebagai motivator untuk menggunakan bank syariah. Upaya yang memungkinkan untuk dilakukan adalah dengan memperbaiki dan meningkatkan pelayanan bank syariah yang di dalamnya juga melibatkan kesesuaian produk dengan prinsip syariah yang menjadi pembeda bank syariah dengan bank konvensional.

Banyak peneliti sependapat bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari kepuasan pelanggan. Penilaian akan kualitas layanan dalam suatu perusahaan telah dikembangkan oleh A. Parasuraman, Leonard L. Berry dan Zeithaml dengan mengusulkan model dan skala yang dikenal dengan *service quality (servqual)*.⁶ Dimensi *Service Quality (servqual)* yang diusulkan oleh parasuraman berdasarkan pada lima dimensi yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tangkap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).⁷ Dimensi kualitas pertama adalah *tangibles* berkaitan dengan fasilitas, Pelayanan dan penampilan personal secara fisik. Dimensi kedua adalah *reability* yang

⁵ N. Jabnoun dan Al-Tamimi, H.A.H, "Measuring Perceived Service Quality at UAE Commercial Bank", *International Journal of Quality & Reability Management*, Vol. 20 No. 4, pp. 458-472.

⁶ E. Tsaukatos dan K. Graham Rand. "Path Analysis of Perceived Service Quality, Satisfaction and Loyalty in Greek Insurance". *Journal Managing Service Quality*, 2006, Vol. 16 No. 5, pp. 501-519

⁷ Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran*. (Jakarta : Prenhallindo, 1997). Hlm 53

berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam menyediakan pelayanan yang dapat diandalkan dan akurat. Dimensi ketiga adalah *responsiveness* yang berhubungan dengan keinginan perusahaan untuk membantu konsumen dan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat. Dimensi keempat *assurance* berkaitan dengan pengetahuan, sopan santun dan kemampuan pegawai dalam menyampaikan kebenaran dan meyakinkan. Dimensi kelima *empathy* berkaitan dengan tingkat penjagaan dan perhatian yang disediakan bagi konsumen.

Kelima dimensi tersebut apabila diterapkan di bank syariah cenderung menilai hal-hal normatif. Penambahan dimensi di dalam *service quality* (SERVQUAL) agar lebih sesuai dengan industri, dimana akan diukur kualitas layanannya, dalam hal ini sangat diperlukan karena bank syariah memiliki karakteristik lain di bandingkan dengan bank konvensional lainnya yaitu menerapkan prinsip-prinsip syariah di dalam perbankan. Dalam penelitian Othman dan Owen menambahkan satu dimensi dalam *service quality* (SERVQUAL) yaitu dimensi *compliance* (kepatuhan) yang berarti mengukur kepatuhan perusahaan dalam hal ini bank syariah agar sesuai dengan hukum-hukum Islam dan prinsip-prinsip perbankan serta ekonomi Islam.⁸

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan oleh Bank BRI Syariah Cabang Yogyakarta bersifat inovatif dan berorientasi pada kepuasan nasabah. Namun masih muncul pertanyaan, apakah hal tersebut telah benar-benar dapat memberikan kepuasan bagi nasabah Bank BRI Syariah Cabang Yogyakarta bila dilihat dari enam dimensi pelayanan yaitu *compliance* (kepatuhan syariah), *assurance* (jaminan), *reliability* (kehandalan), *tangibles* (bukti langsung), *empathy*

⁸ A.Q Othman dan Lynn Owen, "Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banking: A Case Study in Kuwait Finance House", *International Journal of Islamic financial Services*, 2002 Vol. 3 No. 1.

(empati) dan *responsiveness* (daya tangkap) yang disingkat CARTER. Bank BRI Syariah Cabang Yogyakarta perlu mengidentifikasi apakah pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini sebagai bukti perhatian Bank BRI Syariah Cabang Yogyakarta terhadap kepuasan nasabahnya.

Apabila harapan nasabah lebih besar dari tingkat layanan yang diterima, maka nasabah tidak puas. Sebaliknya apabila harapan nasabah sama/lebih kecil dari tingkat layanan yang diterima, maka nasabah akan puas. Maka dari keenam dimensi kualitas pelayanan tersebut, manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah Bank BRI Syariah Cabang Yogyakarta. Hal ini yang mendorong penulis untuk mengetahui lebih jauh lagi tentang kepuasan nasabah setelah menerima pelayanan dari Bank BRI Syariah Cabang Yogyakarta, dengan ini bisa diketahui dimensi pelayanan manakah yang paling dominan memberikan kepuasan bagi nasabah.

Harapan dari penelitian ini adalah sebagai bahan masukan untuk Bank BRI Syariah Cabang Yogyakarta agar mampu lebih meningkatkan lagi pelayanan yang belum dominan mempengaruhi kepuasan nasabah dan mempertahankan pelayanan yang dominan mempengaruhi kepuasan nasabah tentunya dengan tetap berlandaskan pada syariah islam, sehingga Bank BRI Syariah Cabang Yogyakarta dapat meningkatkan *market share* dan tetap eksis dikancah persaingan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA BANK BRI SYARIAH CABANG YOGYAKARTA”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka permasalahan-permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah :

1. Persaingan antar bank syariah semakin meningkat, sehingga dituntut untuk lebih meningkatkan pelayanan
2. Bentuk penawaran bank seperti produk dan fasilitas antara bank yang satu dengan yang lain tidak berbeda dan bentuk pelayanan seperti itu mudah ditiru.
3. Nasabah semakin banyak pilihan dan sulit dipuaskan sehingga segala bentuk pelayanan diarahkan pada kepuasan jangka panjang bagi nasabah.
4. Bank yang gagal memuaskan pelayanannya, maka akan ditinggalkan para nasabahnya sehingga bank akan mengalami kerugian.

C. Batasan Masalah

Pembatasan ruang lingkup penelitian ditetapkan agar dalam penelitian nanti fokus pada pokok permasalahan yang ada beserta pembahasan, sehingga diharapkan tujuan penelitian nanti tidak menyimpang dari sasarannya.

Ruang lingkup penelitian ini kami lakukan terbatas pada bagaimana pengaruh kualitas layanan yaitu pada dimensi *compliance* (kepatuhan), *assurance* (jaminan), *reliability* (kehandalan), *tangibles* (bukti langsung), *empathy* (empati) dan *responsiveness* (daya tangkap) terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah Cabang Yogyakarta.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada identifikasi masalah yang disebutkan diatas, maka dapat dirumus permasalahan dalam tesis ini antara lain :

1. Apakah kepatuhan (*compliance*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah Cabang Yogyakarta?
2. Apakah jaminan (*assurance*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah Cabang Yogyakarta?
3. Apakah kehandalan (*realibility*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah Cabang Yogyakarta?
4. Apakah bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah Cabang Yogyakarta?
5. Apakah empati (*empathy*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah Cabang Yogyakarta?
6. Apakah ketanggapan (*responsiveness*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah Cabang Yogyakarta?

E. Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini, adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan (*service quality*) yang terdiri dari enam dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi *compliance* (kepatuhan syariah), *assurance* (jaminan), *reliability* (kehandalan), *tangibles* (bukti langsung), *empathy* (empati) dan *responsiveness* (ketanggapan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Syariah Cabang Yogyakarta.

2. Menjadi bahan referensi kepada instansi terkait khususnya bank BRI syariah Cabang Yogyakarta dimana penelitian ini dibuat, untuk menambah memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang maksimal sehingga nasabah puas dan nyaman saat berada di bank BRI Syariah Cabang Yogyakarta.
3. Untuk memberikan gambaran umum kepada instansi perbankan syariah terkait pengaruh kualitas pelayanan di perbankan syariah terhadap kepuasan nasabahnya.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat:

1. Bagi Perusahaan
 - a. Memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan perbankan syariah
 - b. Memberikan informasi tentang prioritas faktor-faktor dalam meningkatkan kualitas layanan (*service quality*) di perbankan syariah pada umumnya dan Bank BRI Syariah pada khususnya untuk memberikan kepuasan nasabah pada perbankan syariah
 - c. Memberikan informasi tentang kinerja (*performance*) pelayanan yang diberikan oleh bank BRI Syariah untuk meningkatkan kepuasan nasabah.
2. Bagi Praktis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan dalam merumuskan strategi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang maksimal guna meningkatkan kepuasan nasabah bank syariah pada umumnya.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan referensi bagi pemangku jabatan, *stakeholder* untuk mengambil kebijakan undang-undang, membuat regulasi dan pengawasan bank syariah, sehingga dapat mendukung perkembangan bank syariah ke depan.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan untuk mengembangkan penelitian disektor jasa lainnya.

G. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika penyusunan penelitian ini secara keseluruhan adalah sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

Pada ini menguraikan latar belakan masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika pembahasan.

Bab II : Tinjauan Pustaka

Bab ini membahas tentang kajian teori yang berisi tentang pemahaman perbankan syariah secara umum, pemahaman konsep kualitas, pemahaman konsep jasa, konsep kualitas pelayanan, konsep kepuasan pelanggan, metode kualitas pelayanan (*service quality*) dimensi carter, selain itu juga terdiri dari tinjauan penelitian terdahulu kerangka berfikir dan hipotesis.

Bab III : Metodologi Penelitian

Bab ini memaparkan tentang waktu dan wilayah penelitian, metode penelitian, variabel-variabel, operasional variabel, populasi dan sampel, data dan sumber data, metode pengumpulan data dan teknik analisis data.

Bab IV : Analisis dan Pembahasan

Bab ini menguraikan tentang profil obyek penelitian, Selain itu juga terdiri dari pengujian dan hasil analisis data, pembuktian hipotesis dengan menggunakan metode deskriptif inferensial menggunakan analisis *Structural Equation Modelling* (SEM), pembahasan deskriptif dan hasil analisis data yang diperoleh dari penelitian.

Bab V : Penutup

Bab ini berisi kesimpulan-kesimpulan dari serangkaian pembahasan, keterbatasan penelitian dan saran-saran yang dapat penulis sampaikan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian *Structural Equation Modelling* (SEM) yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, peneliti menyimpulkan :

1. Dimensi kualitas *carter* memberikan kontribusi signifikan terhadap kualitas layanan dan kepuasan nasabah terhadap bank BRI Syariah Cabang Yogyakarta. Dapat kita lihat dari karakteristik nasabah dalam kuesioner yang dikelompokkan berdasarkan taraf hidup yang meliputi jenis kelamin, usia, latar belakang pendidikan, pendapatan, status, bidang pekerjaan dan lama menjadi nasabah. Dari hasil penelitian didapatkan penilaian kualitas layanan serta kepuasan yang di rasakan nasabah kepada bank BRI Syariah Cabang Yogyakarta 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. Berdasarkan analisis secara inferensial, hasil pengukuran data (*loading factor*) yang menunjukkan konstribusi seluruh dimensi terhadap faktor pada model servqual (*service quality*) dimensi *Carter* dalam kualitas pelayanan pada Bank BRI Syariah Cabang Yogyakarta memberikan nilai-nilai pengaruh berturut-turut dari koefisien yang terbesar sampai yang terkecil adalah sebagai berikut: dimensi daya tanggap (*responsiveness*) memiliki *koefisien path* 0.236, dimensi bukti langsung

(*tangibles*) dengan *koefisien path* 0.205, dimensi kepatuhan (*compliance*) dengan *koefisien path* 0.188, dimensi empati (*empathy*) dengan *koefisien path* 0.176, dimensi jaminan (*assurance*) dengan *koefisien path* 0.168, dan dimensi kehandalan (*reliability*) dengan *koefisien path* 0.159.

B. Saran

1. Untuk Bank

Pengukuran kualitas layanan dengan model *servqual* (*service quality*) dimensi *carter* memperkaya penelitian-penelitian kualitas sebelumnya yang tidak memasukkan variabel kepatuhan (*compliance*), oleh karenanya kesimpulan di atas berimplikasi secara manajerial agar Bank BRI Syariah Cabang Yogyakarta lebih dapat mengelolah faktor *compliance* nasabah sehingga nilai-nilai ajaran islam dapat dijadikan cerminan dalam bertransaksi di bank BRI Syariah Cabang Yogyakarta.

Hasil penelitian didapatkan bahwa faktor terbesar yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah adalah *responsiveness* dan *tangibles*. Hal ini dapat dijadikan perhatian untuk Bank BRI Syariah Cabang Yogyakarta pada khususnya dan Bank Syariah pada umumnya bahwa respon yang tanggap, pelayanan transaksi yang cepat efisien dan suasana sarana dan prasarana yang menyenangkan masih menjadi prioritas nasabah dalam memilih bank. Oleh karena itu strategi yang menjadi perhatian adalah meminimumkan natrian dengan respon yang cepat pada bagian front office sehingga nasabah tidak terlalu lama menunggu, kemudian memberikan kenyamanan tempat duduk dan ruangan yang

sejuk dapat memberikan kenyamanan bagi nasabah yang melakukan transaksi pada Bank BRI Syariah Cabang Yogyakarta.

2. Untuk Penelitian Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya dalam menganalisis kualitas layanan pada perusahaan atau instansi yang berbasis syariah dengan menggunakan model *servqual (service quality)* dimensi *Carter* yang sudah diaplikasikan dengan faktor kualitas lainnya agar dapat menghasilkan penelitian yang mampu memproyeksikan fakta-fakta mengenai kualitas layanan dalam suatu wilayah secara jelas. Maka dari itu peneliti menyarankan untuk penelitian selanjutnya dapat direferensikan pada kualitas jasa milik Parasuranan yaitu analisis *communication, credibility, security, knowing your customer, access* dan *countesy* serta kualitas lainnya yang bisa digunakan dalam penelitian kualitas jasa.

DAFTAR PUSTAKA

I. BUKU

- Al-Qur'an dan Terjemahnya. Cet. Ke-2 Yogyakarta :UII Press. 2014.
- Suryani, Tatik, *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2001.
- Lukman, Sampara, *Manajemen Kualitas Pelayanan* (Jakarta : STIA LAN Press)
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Prenhallindo, 1997.
- Kotler, Philip, dan Gary Armstrong. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid 1, Edisi kesembilan Jakarta: PT. Indeks kelompok Gramedia, 2003
- Lovelock dan L. K Wright. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks, 2005
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Ed. Ke-13 Jil. Ke-1 dan ke-2 Jakarta: Erlangga. 2009.
- Philip, Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, perencanaan, implementasi dan pengendalian*. Jakarta : Salemba Empat. 2002.
- Rangkuti, Freddy, *Riset Pemasaran*, Cet. Ke-2, Jakarta: penerbit PT. Gramedia, 2006.
- Lupiyoandi, Rambat dan Hamdani, A. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Lukman. Sampara, *Manajemen Kualitas Pelayanan* Jakarta: STIA LAN Press, 1997.
- Yoeti, Oka A, *Pengantar Ilmu Pariwisata* Bandung: Angkasa Press, 1996
- Tjiptono, Fandi, *Manajemen Jasa*, Edisi kedua, Cet. Ke-1, Yogyakarta: penerbit Andi, 1996.
- _____. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi Offset. 1997.
- Walgito, Bimo, *Pengantar Psikologi Umum* . Yogyakarta : Penerbit Andi Offset. 1997.
- Davidoff, Linda L, *Psikologi Suatu Pengantar. (Introduction to Phsychology, Second ed)*. Alih bahasa, Mari Juniati (ed). Erlangga, Jakarta : PT. Gelora Aksara Pratama, 1999.
- Widayatun. T.R, *Ilmu Perilaku*, Jakarta: CV. Sagung Seto. 1999
- D, Durianto, Sugiarto, & Sitinjak, T. *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.2004
- Ellitan, Lena, dan Lina Anatan *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Bisnis Modern*. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2001
- Qardhawi, Yusuf, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*. Jakarta: Gema Insani Press. 1997
- Steven P. Schnaars, *Marketing Strategy : A customer Driven Approach*. 2nd ed. New York: The Free Press. 1991

- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Diponegoro, 2004
- Riduwan, *Skala Pengukuran Variabel-variabel penelitian*. Bandung : Afabeth, 2007.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta, 2008
- sekaran, Uma, *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*, jil. 1. Ed. 4. Jakarta: Salemba empat, 2006
- Supranto, J, *Statistik Teori dan Aplikasi*. Jil. 1. Jakarta: Erlangga, 2001
- Sulistyo dan Basuki, *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra, 2006
- kuncoro, Mudrajat, *Metode Kuantitatif : Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta : UPP-AMP YKPN. 2009.
- Ferdinand, A. *Structul Equation Modelling Dalam Penelitian Manajemen*. Semarang : Penerbit Univesitas Diponegoro, 2000.
- Dachlan, Usman, *Panduan Lengkap Structural Equation Modeling Tingkat Dasar*. Ed. Ke-1. Semarang: Lentera Ilmu, 2014.
- Santoso, Singgih, *Analisis SEM Menggunakan AMOS*. Semarang: BP Undip, 2012
- Narimawati dan Jonathan Sarwono. *Structural Equation Model SEM dalam Riset Ekonomi: Mewnggunakan LISREL*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2007.

II. ARTIKEL/JURNAL

- http://id.wikipedia.org/wiki/Ekonomi_Skala
- Zillur Rahman, “Developing Customer Oriented Service; a Case Study”. *Journal Managing Service Quality*, Vol. 14. NO. 5, pp. 426-435
- B.J. babin, Lee, Y.K. Kim, E.J, dan Griffin, M. “Modeling Costumer Satisfaction and Word-of-mouth: Restaurant Patronage in Korea”, *Journal of Service Marketing*, 2005, Vol 19 No. 3, pp. 133-139
- N. Jabnoun dan Al-Tamimi, H.A.H, “Measuring Perceived Service Quality at UAE Commersial Bank”, *International Journal of Quality & Realibility Management*, Vol. 20 No. 4, pp. 458-472.
- E. Tsaukatos dan K. Graham Rand. “Path Analysis of Perceived Service Quality, Satisfaction and Loyalty in Greek Insurance”. *Journal Managing Service Quality*, 2006, Vol. 16 No. 5, pp. 501-519
- Othman, A.Q, dan Lynn Owen, “Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banking: A Case Study in Kuwait Finance House”, *International Journal of Islamic financial Services*, 2002.
- Goetsch, David L. dan Stanley B. David, “*Quality Management for Organizational Excellence Pearson New International Edition: Introduction to Total Quality (7e)*, USA: Pearson Higher edition, 1997

Organization, International for Standardization Technical Committee (ISO/TC) 176. *Quality Management Systems – Fundamentals and Vocabulary*. (ISO:9000)

Muluk, Asmuliardi, “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan (Studi Kasus pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Padang (2008)”, *Jurnal Ilmiah Teknik Industri: Optimasi Sistem Industri*.

Tse, D.K, and Wlson P.C. “Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension”, *Journal Of Markeeting Research*, p. 204-212

Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., and Berry, L.L, A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research, *Jurnal of Marketing*.



KUALITAS PELAYANAN

KANTOR BANK BRI SYARIAH CABANG YOGYAKARTA

Jawablah pertanyaan dibawah ini mengenai persepsi anda atas kualitas pelayanan Bank BRI Syariah cabang Yogyakarta dengan memberikan tanda checklist (\surd / \circ / \times) pada kolom yang tersedia dengan keterangan sebagai berikut ini:

1 (STB) : Sangat Tidak Baik

2 (TB) : Tidak Baik

3 (KB) : Cukup

4 (B) : Baik

5 (SB) : Sangat Baik

KEPUASAN NASABAH

NO	PERTANYAAN	Jawaban				
		STB	TB	KB	B	SB
Kepatuhan (Compliance)						
1	bank menjalankan operasional sesuai dengan hukum dan prinsip-prinsip syariah	1	2	3	4	5
2	Tidak ada bunga yang diambil atau diberikan pada produk tabungan atau pembiayaan	1	2	3	4	5
3	Ketentuan produk dan layanan yang islami	1	2	3	4	5
4	Ketentuan pembiayaan yang bebas bunga	1	2	3	4	5
5	Ketentuan pembagian investasi prinsip dengan bagi hasil	1	2	3	4	5
Jaminan (Assurance)						
6	Nasabah merasa aman dalam bertransaksi	1	2	3	4	5
7	Pegawai bersikap ramah dan sopan kepada nasabah	1	2	3	4	5
8	Pegawai memiliki pengetahuan tentang produk-produk	1	2	3	4	5
9	Bank memberi perhatian individu kepada nasabah	1	2	3	4	5
10	Bank menyediakan saran-saran dan nasehat keuangan	1	2	3	4	5
Kehandalan (Reability)						
11	Menyediakan produk dan layanan yang luas	1	2	3	4	5
12	Pegawai memberi pelayanan yang baik dan menyenangkan	1	2	3	4	5
13	Jaminan keamanan dalam bertransaksi	1	2	3	4	5
14	Bebas dari rekaman kesalahan	1	2	3	4	5
15	Waktu layanan yang optimal	1	2	3	4	5
BuktiFisik (Tangibility)						
16	Transaksi yang cepat dan efisien	1	2	3	4	5
17	Tampilan kantor dan fasilitas fisik yang menarik	1	2	3	4	5
18	Bank memperhatikan penataan ruang kantor	1	2	3	4	5

19	Menyediakan sekat-sekat atau pembatas ruang yang rapi dan indah	1	2	3	4	5
20	Bank menyediakan majalah, koran dan sebagainya untuk bahan bacaan saat nasabah menunggu	1	2	3	4	5
21	Bank menyediakan layanan penarikan kas dengan hak istimewa	1	2	3	4	5
Empati (Empathy)						
22	Lokasi yang mudah dijangkau	1	2	3	4	5
23	Nama, reputasi dan citra bank yang mudah dikenal	1	2	3	4	5
24	Bank memiliki aset dan modal yang besar	1	2	3	4	5
25	Bank menyediakan area parkir yang luas dan memadai	1	2	3	4	5
26	Bank menjamin kerahasiaan data nasabah	1	2	3	4	5
27	Menyediakan produk dan layanan yang menguntungkan	1	2	3	4	5
Ketanggapan (Resposiveness)						
28	Pegawai bank mengatakan yang benar kepada nasabah ketika melayani	1	2	3	4	5
29	Pegawai bank memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabah	1	2	3	4	5
30	Pegawai bank bersedia membantu nasabah	1	2	3	4	5
31	Pegawai bank tidak pernah kerepotan dalam menanggapi permintaan nasabah	1	2	3	4	5

KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN

KANTOR BANK BRI SYARIAH CABANG YOGYAKARTA

Pilihlah jawaban pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda checklist (\surd / \circ / \times) pada kolom jawaban yang tersedia dengan keterangan sebagai berikut ini:

- 1 (STB) :Sangat Tidak Baik
- 2 (TB) :Tidak Baik
- 3 (KB) : Kurang Baik
- 4 (B) :Baik
- 5 (SB) :Sangat Baik

KEPUASAN NASABAH

NO	PERTANYAAN	Jawaban				
		STB	TB	KB	B	DB
1.	Nasabah merasa puas terhadap kinerja karyawan bank BRI Syariah	1	2	3	4	5
2.	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah	1	2	3	4	5
3.	Kualitas keseluruhan pelayanan Bank BRI Syariah memberikan kepuasan kepada nasabah	1	2	3	4	5

Lampiran : DATA MENTAH

X11	X12	X13	X14	X15	Mean X1	X21	X22	X23	X24	X25	Mean X2
4	4	3	5	5	4,20	3	3	4	3	3	3,20
4	5	4	4	4	4,20	4	4	4	4	4	4,00
4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4,00
4	5	5	5	5	4,80	5	5	5	5	4	4,80
5	4	4	4	4	4,20	5	4	5	5	5	4,80
4	4	4	5	5	4,40	4	4	4	5	5	4,40
5	5	5	4	5	4,80	4	4	4	4	4	4,00
4	4	4	4	4	4,00	3	4	4	4	3	3,60
4	4	4	4	4	4,00	3	4	3	3	4	3,40
5	4	5	5	5	4,80	4	4	4	4	4	4,00
3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3,00
4	4	4	4	4	4,00	4	4	3	4	4	3,80
3	4	3	4	4	3,60	3	4	3	4	3	3,40
4	3	4	4	3	3,60	3	3	3	3	2	2,80
3	3	4	3	3	3,20	4	4	3	4	4	3,80
4	4	4	4	5	4,20	4	4	4	5	4	4,20
5	4	3	4	4	4,00	5	5	4	3	3	4,00
3	4	4	4	3	3,60	3	2	3	3	2	2,60
3	4	3	4	3	3,40	4	4	4	4	3	3,80
4	5	4	5	4	4,40	3	3	3	3	3	3,00
3	4	3	4	4	3,60	4	4	4	4	4	4,00
4	4	4	4	4	4,00	5	5	5	5	5	5,00
4	5	4	5	5	4,60	4	5	4	4	4	4,20
3	3	3	3	3	3,00	3	2	3	3	3	2,80
4	4	4	4	4	4,00	3	2	3	3	3	2,80
3	3	4	4	4	3,60	4	3	3	3	4	3,40
4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	3	3,80
4	4	3	3	4	3,60	4	4	3	3	3	3,40
4	4	3	3	3	3,40	4	4	3	3	3	3,40
2	3	3	3	3	2,80	5	4	5	5	4	4,60
4	5	5	5	5	4,80	4	3	3	3	3	3,20
4	4	4	4	4	4,00	4	4	5	5	5	4,60
5	5	4	5	5	4,80	5	5	5	5	5	5,00
4	4	4	4	4	4,00	5	5	5	5	2	4,40
3	4	4	4	4	3,80	3	4	4	4	3	3,60
4	4	4	4	4	4,00	3	4	4	3	4	3,60
4	5	4	4	4	4,20	3	3	4	3	3	3,20
4	4	3	4	4	3,80	3	3	3	4	3	3,20
3	4	4	4	3	3,60	4	4	3	5	4	4,00
2	2	3	3	2	2,40	4	4	3	4	4	3,80

4	4	4	5	4	4,20	5	4	5	5	4	4,60
4	3	3	3	3	3,20	3	3	4	3	4	3,40
4	4	4	3	3	3,60	4	4	4	4	4	4,00
4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4,00
4	4	3	4	4	3,80	4	4	4	4	3	3,80
4	4	4	5	5	4,40	5	4	4	4	4	4,20
3	3	2	3	2	2,60	5	5	5	5	5	5,00
4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4,00
4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4,00
4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4,00
5	5	5	4	5	4,80	4	4	5	5	5	4,60
4	4	4	4	5	4,20	5	5	5	4	4	4,60
4	4	4	4	4	4,00	3	3	4	4	4	3,60
5	5	5	4	5	4,80	3	3	3	3	3	3,00
3	3	3	3	4	3,20	5	4	4	5	5	4,60
4	4	4	4	4	4,00	5	5	4	5	4	4,60
4	4	5	5	5	4,60	5	5	4	4	5	4,60
4	4	4	4	3	3,80	4	4	4	4	4	4,00
4	3	3	3	3	3,20	3	4	3	3	3	3,20
3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3,00
4	4	4	4	3	3,80	4	4	4	4	4	4,00
4	4	4	4	4	4,00	4	3	5	3	3	3,60
4	3	4	5	4	4,00	5	4	5	4	4	4,40
4	4	3	4	4	3,80	5	4	3	4	4	4,00
5	5	5	3	4	4,40	5	4	3	5	3	4,00
4	3	4	3	3	3,40	4	4	4	4	4	4,00
3	4	3	4	4	3,60	3	3	3	3	3	3,00
4	4	5	5	4	4,40	4	4	3	4	5	4,00
4	3	4	4	4	3,80	4	3	3	5	4	3,80
4	5	5	5	5	4,80	5	5	5	5	5	5,00
4	3	4	4	4	3,80	4	3	3	5	4	3,80
4	3	4	4	3	3,60	4	4	4	4	4	4,00
4	3	4	4	3	3,60	4	4	4	4	4	4,00
3	3	3	4	2	3,00	4	3	3	3	3	3,20
3	3	3	4	4	3,40	4	4	3	4	4	3,80
4	3	4	3	3	3,40	3	2	2	3	2	2,40
3	3	3	3	3	3,00	4	3	4	3	4	3,60
3	3	4	4	5	3,80	4	4	4	4	4	4,00
3	3	4	4	4	3,60	4	4	4	4	4	4,00
3	3	3	3	3	3,00	4	4	4	4	4	4,00

3	3	3	3	3	3,00	5	5	5	4	5	4,80
3	3	3	4	4	3,40	4	4	4	4	5	4,20
3	3	3	3	3	3,00	4	4	4	4	4	4,00
3	4	3	3	3	3,20	5	5	5	4	5	4,80
3	3	3	3	4	3,20	4	4	4	4	4	4,00
3	4	3	3	4	3,40	4	4	4	4	4	4,00
4	4	4	4	4	4,00	4	4	5	5	5	4,60
4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	3	3,80
4	4	4	4	4	4,00	4	3	3	3	3	3,20
4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4,00
5	5	5	5	5	5,00	5	4	4	4	5	4,40
5	5	5	5	5	5,00	5	3	5	4	4	4,20
5	5	5	5	5	5,00	5	4	5	4	5	4,60
5	5	5	5	5	5,00	4	4	4	4	4	4,00
5	5	5	5	5	5,00	4	4	4	4	4	4,00
5	5	5	5	5	5,00	5	5	5	4	5	4,80
5	5	5	5	5	5,00	4	4	4	4	5	4,20
3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	2	3	2,80
4	4	3	4	4	3,80	5	5	5	4	5	4,80
4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4,00
4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4,00
5	5	5	5	4	4,80	4	4	5	5	5	4,60
4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	3	3,80
4	4	4	5	5	4,40	4	3	3	3	3	3,20
2	3	2	3	2	2,40	4	4	4	5	4	4,20
3	4	4	4	3	3,60	4	4	5	5	4	4,40
3	3	3	3	3	3,00	4	4	4	4	4	4,00
4	4	4	4	4	4,00	4	5	3	5	3	4,00
4	5	5	5	5	4,80	2	3	2	2	2	2,20
5	5	5	4	4	4,60	4	4	4	4	4	4,00
3	4	3	4	3	3,40	4	4	4	4	4	4,00
4	3	3	4	2	3,20	4	4	4	4	4	4,00
4	4	3	4	4	3,80	4	4	5	5	5	4,60
4	4	4	5	4	4,20	5	5	5	4	4	4,60
5	5	4	3	3	4,00	3	2	2	3	3	2,60
4	4	4	4	4	4,00	4	3	3	3	5	3,60
4	4	4	4	3	3,80	5	4	4	5	5	4,60
2	3	2	2	3	2,40	3	2	3	3	3	2,80
4	4	4	4	4	4,00	5	5	4	4	5	4,60
5	5	5	5	5	5,00	4	4	4	4	4	4,00

4	5	4	4	4	4,20	3	3	2	2	2	2,40
3	2	3	3	3	2,80	3	3	3	3	3	3,00
3	2	3	3	3	2,80	4	4	4	4	4	4,00
4	3	3	3	4	3,40	4	3	5	3	3	3,60
4	4	4	4	3	3,80	5	4	5	4	4	4,40
4	4	3	3	3	3,40	5	4	3	4	4	4,00
4	4	3	3	3	3,40	5	4	3	5	3	4,00
5	4	5	5	4	4,60	4	4	4	4	4	4,00
5	5	5	5	2	4,40	3	3	3	3	3	3,00
4	4	5	5	5	4,60	4	4	3	4	5	4,00
5	5	5	5	5	5,00	4	3	3	5	4	3,80
4	4	4	4	4	4,00	5	5	5	5	5	5,00
3	4	4	4	3	3,60	4	3	3	5	4	3,80
3	4	4	3	4	3,60	4	4	4	4	4	4,00
4	4	4	4	3	3,80	4	4	4	4	4	4,00
3	3	3	4	3	3,20	4	3	3	3	3	3,20
4	4	3	5	4	4,00	4	4	3	4	4	3,80
4	4	3	4	4	3,80	3	3	3	3	2	2,80
5	4	5	5	4	4,60	4	3	4	3	4	3,60
3	3	4	3	4	3,40	4	4	4	4	4	4,00
4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4,00
4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4,00
4	3	3	4	5	3,80	5	5	5	4	5	4,80
5	4	4	4	4	4,20	4	4	4	4	5	4,20
5	5	5	5	5	5,00	4	4	4	4	4	4,00
4	4	4	4	4	4,00	5	5	5	4	5	4,80
4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4,00
4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4,00
4	4	5	5	5	4,60	4	4	5	5	5	4,60
5	5	5	4	4	4,60	4	4	4	4	3	3,80
2	2	2	2	3	2,20	4	3	3	3	3	3,20
4	3	3	3	5	3,60	4	4	4	4	4	4,00
5	4	4	5	5	4,60	5	4	4	4	5	4,40
5	5	4	5	4	4,60	5	3	5	4	4	4,20
5	5	4	4	5	4,60	5	4	5	4	5	4,60
4	4	4	4	4	4,00	4	5	5	4	5	4,60
3	4	3	3	3	3,20	4	4	4	4	4	4,00
3	3	3	3	3	3,00	5	5	5	4	5	4,80
4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	5	4,20
4	4	5	4	4	4,20	4	4	4	4	4	4,00

3	3	4	3	3	3,20	5	5	5	4	5	4,80
5	4	3	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4,00
5	4	3	5	3	4,00	4	4	4	4	4	4,00
4	4	4	4	4	4,00	4	4	5	5	5	4,60
3	3	3	3	3	3,00	4	4	4	4	3	3,80
4	4	3	4	5	4,00	4	3	3	3	3	3,20
4	3	3	5	4	3,80	4	4	4	5	4	4,20
5	5	5	5	5	5,00	4	4	5	5	4	4,40
4	3	3	5	4	3,80	4	4	4	4	4	4,00
4	4	4	4	4	4,00	4	5	3	5	3	4,00
4	4	4	4	4	4,00	4	5	4	5	5	4,60
4	3	3	3	3	3,20	4	4	4	4	4	4,00
4	4	3	4	4	3,80	4	4	3	4	4	3,80
4	4	5	5	5	4,60	5	5	5	5	5	5,00
4	3	4	3	4	3,60	4	4	4	4	4	4,00
4	4	4	4	4	4,00	5	5	5	5	4	4,80
4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4,00
3	3	3	3	3	3,00	4	4	4	5	5	4,40
4	4	5	5	5	4,60	5	5	5	5	2	4,40
3	3	3	3	3	3,00	2	2	3	2	2	2,20
3	3	3	3	3	3,00	5	5	5	5	5	5,00
3	3	4	3	3	3,20	4	4	4	4	4	4,00
3	3	4	3	3	3,20	4	5	5	5	5	4,80
4	4	4	4	4	4,00	5	5	5	4	4	4,60
4	4	4	4	4	4,00	3	4	3	4	3	3,40
4	4	4	4	4	4,00	4	5	5	4	4	4,40
4	4	4	4	4	4,00	4	4	3	4	4	3,80
4	4	4	4	4	4,00	3	3	3	3	4	3,20
3	3	4	3	3	3,20	3	3	3	3	3	3,00
5	5	5	5	5	5,00	4	4	4	4	4	4,00
5	5	5	5	5	5,00	4	4	4	4	3	3,80
5	5	5	5	5	5,00	3	3	3	3	3	3,00
4	4	4	4	4	4,00	2	3	2	2	3	2,40
4	3	3	4	4	3,60	3	3	4	4	3	3,40
3	3	3	3	3	3,00	4	5	4	4	4	4,20
5	5	5	5	5	5,00	4	4	4	4	3	3,80
4	4	4	4	4	4,00	3	4	4	4	4	3,80
5	5	5	5	5	5,00	4	3	3	3	4	3,40
4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	3	3,80
4	4	4	4	4	4,00	4	4	3	3	3	3,40

X31	X32	X33	X34	X35	Mean X3	X41	X42	X43	X44	X45	X46	Mean X4
4	4	4	3	4	3,80	4	4	4	4	4	4	4,00
4	4	4	4	4	4,00	4	5	4	3	3	4	3,83
5	4	4	5	4	4,40	4	4	4	4	4	4	4,00
5	4	5	4	5	4,60	4	5	3	5	5	4	4,33
3	4	4	3	3	3,40	5	4	5	5	5	5	4,83
4	4	5	5	4	4,40	4	4	4	5	5	4	4,33
4	4	4	4	5	4,20	4	4	4	4	4	4	4,00
3	3	3	3	3	3,00	3	3	4	4	4	4	3,67
4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	5	5	4	4,33
4	4	3	4	4	3,80	5	4	4	5	5	5	4,67
4	4	4	3	3	3,60	3	4	3	4	4	3	3,50
5	4	5	3	3	4,00	4	4	4	4	3	3	3,67
3	3	3	4	3	3,20	3	3	4	5	4	4	3,83
3	3	4	3	3	3,20	3	3	4	4	4	3	3,50
3	2	2	2	3	2,40	2	2	2	3	3	2	2,33
5	4	4	4	4	4,20	4	4	4	4	4	4	4,00
3	4	4	4	4	3,80	5	4	4	3	4	3	3,83
4	4	4	4	4	4,00	3	4	4	5	5	4	4,17
4	4	4	4	4	4,00	3	4	3	4	3	4	3,50
5	4	4	2	2	3,40	4	5	4	4	4	4	4,17
4	4	4	4	4	4,00	3	4	4	3	3	3	3,33
4	4	4	5	5	4,40	4	4	3	3	4	4	3,67
3	3	3	3	3	3,00	4	5	4	5	4	4	4,33
3	3	3	3	3	3,00	3	3	4	5	4	4	3,83
4	3	3	3	3	3,20	4	4	4	4	4	3	3,83
4	4	3	3	3	3,40	3	3	3	4	3	3	3,17
3	4	4	4	3	3,60	4	4	4	5	4	3	4,00
4	4	4	3	3	3,60	4	4	3	4	3	3	3,50
4	3	4	3	4	3,60	4	4	4	3	4	4	3,83
3	3	3	3	3	3,00	4	3	3	4	3	3	3,33
5	5	5	4	5	4,80	4	4	3	3	5	5	4,00
4	4	5	4	4	4,20	4	4	4	3	4	4	3,83
4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	3	4	4	3,83
3	3	3	3	3	3,00	5	4	5	4	5	5	4,67
4	4	4	3	4	3,80	4	5	4	5	4	4	4,33
4	3	4	4	4	3,80	4	4	4	3	5	5	4,17
4	3	4	4	4	3,80	4	4	4	3	4	5	4,00

2	4	4	4	4	3,60	3	4	4	3	3	4	3,50
3	2	3	3	3	2,80	4	4	4	4	4	4	4,00
2	3	3	3	4	3,00	4	3	4	3	5	5	4,00
5	5	5	5	5	5,00	3	3	4	4	5	4	3,83
4	4	3	4	4	3,80	4	4	5	4	4	4	4,17
3	4	3	3	4	3,40	4	5	4	4	3	2	3,67
4	4	4	4	4	4,00	3	4	4	4	4	3	3,67
4	5	4	4	4	4,20	4	4	4	5	5	4	4,33
4	4	4	4	3	3,80	4	4	3	3	4	5	3,83
4	3	5	3	3	3,60	3	3	4	3	4	4	3,50
4	4	4	4	4	4,00	4	3	3	3	4	3	3,33
4	4	4	4	4	4,00	3	3	4	4	4	3	3,50
3	3	4	4	5	3,80	4	4	3	4	5	4	4,00
4	4	4	4	4	4,00	4	4	3	4	4	4	3,83
4	4	4	4	4	4,00	4	4	3	4	4	4	3,83
4	4	4	4	4	4,00	4	4	3	4	5	5	4,17
4	4	4	4	4	4,00	4	4	3	4	3	3	3,50
3	4	4	4	4	3,80	3	3	3	3	3	2	2,83
3	4	5	4	4	4,00	4	4	3	3	4	4	3,67
5	5	5	5	5	5,00	4	5	5	4	4	4	4,33
3	3	3	4	4	3,40	4	4	3	4	3	4	3,67
3	3	3	3	3	3,00	4	5	4	4	3	3	3,83
3	3	3	3	3	3,00	3	4	4	3	4	5	3,83
3	4	3	3	4	3,40	4	4	3	3	5	5	4,00
4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	3	4	4	3,83
4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	3	4	4	3,83
5	3	4	4	4	4,00	5	4	5	4	5	5	4,67
3	3	3	4	3	3,20	4	5	4	5	4	4	4,33
3	3	3	3	3	3,00	4	4	4	3	5	5	4,17
3	4	4	2	2	3,00	4	4	4	3	4	5	4,00
4	5	4	4	5	4,40	3	4	4	3	3	4	3,50
3	4	4	4	4	3,80	4	4	4	4	4	4	4,00
5	5	5	5	5	5,00	4	3	4	3	5	5	4,00
3	4	4	4	4	3,80	3	3	4	4	5	4	3,83
4	4	4	4	4	4,00	4	4	5	4	4	4	4,17
4	4	4	4	4	4,00	4	5	4	4	3	2	3,67
5	5	5	4	5	4,80	3	4	4	2	4	3	3,33
4	4	4	4	5	4,20	4	4	4	5	5	4	4,33
4	4	4	4	4	4,00	4	4	3	3	4	5	3,83
5	5	5	4	5	4,80	3	3	4	3	4	4	3,50

4	4	4	4	4	4,00	4	3	3	3	4	3	3,33
4	4	4	4	4	4,00	3	3	4	4	4	3	3,50
4	4	5	5	5	4,60	4	4	3	4	5	4	4,00
4	4	4	4	3	3,80	4	4	3	4	4	4	3,83
4	3	3	3	3	3,20	4	4	3	4	4	4	3,83
3	3	3	3	3	3,00	4	4	3	4	5	5	4,17
3	3	4	3	4	3,40	4	4	3	4	3	3	3,50
3	3	3	4	3	3,20	4	3	2	3	4	4	3,33
3	3	3	4	3	3,20	4	4	3	3	4	4	3,67
4	4	4	4	4	4,00	4	5	5	4	4	4	4,33
4	4	4	4	4	4,00	4	4	3	4	3	4	3,67
4	4	4	4	4	4,00	4	5	4	4	3	3	3,83
4	4	4	4	4	4,00	3	4	4	3	4	5	3,83
5	5	5	5	5	5,00	4	4	4	4	4	4	4,00
5	4	4	4	4	4,20	4	5	4	3	3	4	3,83
4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4,00
4	4	4	4	4	4,00	4	5	3	5	5	4	4,33
5	5	5	4	5	4,80	5	4	5	5	5	5	4,83
4	4	4	4	5	4,20	4	4	4	5	5	4	4,33
4	4	4	4	4	4,00	5	5	5	5	5	5	5,00
5	5	5	4	5	4,80	3	3	4	4	4	4	3,67
4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	5	5	4	4,33
4	4	4	4	4	4,00	5	4	4	5	5	5	4,67
4	4	5	5	5	4,60	3	4	3	4	4	3	3,50
4	4	4	4	3	3,80	4	4	4	4	3	3	3,67
4	3	3	3	3	3,20	3	3	4	5	4	4	3,83
3	3	2	3	3	2,80	4	3	3	3	4	3	3,33
3	3	4	4	3	3,40	2	2	2	2	3	2	2,17
4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4,00
3	3	4	3	3	3,20	5	4	4	3	4	3	3,83
4	4	3	2	3	3,20	3	4	4	5	5	4	4,17
5	5	4	3	4	4,20	3	4	3	4	3	4	3,50
4	4	4	4	3	3,80	4	5	4	4	4	4	4,17
4	4	3	4	4	3,80	3	4	3	4	3	4	3,50
4	4	4	4	4	4,00	4	5	4	4	4	4	4,17
4	4	4	4	4	4,00	3	4	4	3	3	3	3,33
5	5	5	5	4	4,80	4	4	3	3	4	4	3,67
4	4	4	4	4	4,00	4	5	4	5	4	4	4,33
4	4	4	5	5	4,40	3	3	4	5	4	4	3,83
5	5	5	5	2	4,40	4	4	4	4	4	3	3,83

3	4	4	4	3	3,60	3	3	3	4	3	3	3,17
5	5	5	5	5	5,00	4	4	4	5	4	3	4,00
4	4	4	4	4	4,00	4	4	3	4	3	3	3,50
4	5	5	5	5	4,80	4	4	4	3	4	4	3,83
5	5	5	4	4	4,60	4	3	3	4	3	3	3,33
3	4	3	4	3	3,40	4	4	3	3	5	5	4,00
3	3	3	4	3	3,20	4	4	4	3	4	4	3,83
4	4	3	4	4	3,80	4	4	4	3	4	5	4,00
4	4	4	5	4	4,20	3	4	4	3	3	4	3,50
5	5	4	3	3	4,00	4	4	4	4	4	4	4,00
4	4	4	4	4	4,00	4	3	4	4	5	5	4,17
4	4	4	4	3	3,80	3	3	4	4	5	4	3,83
3	2	3	3	3	2,80	4	4	5	4	4	4	4,17
4	4	4	4	4	4,00	4	5	4	4	3	2	3,67
5	5	5	5	5	5,00	3	4	4	2	4	3	3,33
4	5	4	4	4	4,20	4	4	4	5	5	4	4,33
3	2	3	3	3	2,80	4	4	3	3	4	5	3,83
3	2	3	3	3	2,80	3	3	4	3	4	4	3,50
4	3	3	3	4	3,40	4	3	3	3	4	3	3,33
4	4	4	4	3	3,80	3	3	4	4	4	3	3,50
4	4	3	3	3	3,40	4	4	3	4	5	4	4,00
4	4	3	3	3	3,40	4	4	3	4	3	3	3,50
5	4	5	5	4	4,60	3	3	3	3	3	3	3,00
5	5	5	5	2	4,40	5	5	5	5	5	4	4,83
4	4	5	5	5	4,60	4	5	5	4	4	4	4,33
5	5	5	5	5	5,00	4	4	3	4	3	4	3,67
5	5	5	5	2	4,40	4	5	4	4	3	3	3,83
3	4	4	4	3	3,60	3	4	4	4	4	5	4,00
3	4	4	3	4	3,60	4	4	4	4	4	4	4,00
4	4	4	4	3	3,80	3	3	3	3	3	3	3,00
3	3	3	4	3	3,20	4	4	4	4	4	4	4,00
4	4	3	5	4	4,00	4	4	3	4	4	4	3,83
4	4	3	4	4	3,80	5	4	5	5	5	5	4,83
5	4	5	5	4	4,60	4	4	4	5	5	4	4,33
3	3	4	3	4	3,40	5	5	5	5	5	5	5,00
4	4	4	4	4	4,00	4	4	3	3	5	5	4,00
4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	3	4	4	3,83
4	3	3	4	5	3,80	4	4	4	3	4	4	3,83
5	4	4	4	4	4,20	5	4	5	4	5	5	4,67
5	5	5	5	5	5,00	4	5	4	5	4	4	4,33

4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	3	5	5	4,17
4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	3	4	5	4,00
4	4	4	4	4	4,00	3	4	4	3	3	4	3,50
2	2	3	2	2	2,20	4	4	4	4	4	4	4,00
5	5	5	4	4	4,60	4	3	4	3	5	5	4,00
3	2	4	4	4	3,40	3	3	3	3	3	3	3,00
4	3	3	3	5	3,60	4	4	5	4	4	4	4,17
5	4	4	5	5	4,60	4	5	4	4	3	2	3,67
5	5	4	5	4	4,60	3	3	3	3	3	3	3,00
5	5	4	4	5	4,60	4	4	4	5	5	4	4,33
4	4	4	4	4	4,00	4	4	3	3	4	5	3,83
3	4	3	3	3	3,20	3	3	4	3	4	4	3,50
3	3	3	3	3	3,00	4	3	3	3	4	3	3,33
4	4	4	4	4	4,00	3	3	4	4	4	3	3,50
4	3	5	3	3	3,60	4	4	3	4	5	4	4,00
5	4	5	4	4	4,40	4	4	3	4	4	4	3,83
5	5	5	5	5	5,00	4	4	3	4	4	4	3,83
5	4	3	5	3	4,00	4	4	3	4	5	5	4,17
4	4	4	4	4	4,00	3	4	3	4	3	4	3,50
3	3	3	3	3	3,00	4	5	4	4	4	4	4,17
4	4	3	4	5	4,00	3	3	4	5	4	4	3,83
4	3	3	5	4	3,80	4	4	4	4	4	3	3,83
4	3	4	3	3	3,40	3	3	3	4	3	3	3,17
3	3	3	3	3	3,00	4	4	4	5	4	3	4,00
3	3	3	3	3	3,00	4	4	3	4	3	3	3,50
4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	3	4	4	3,83
4	3	3	3	3	3,20	4	3	3	4	3	3	3,33
4	4	3	4	4	3,80	4	4	3	3	5	5	4,00
4	4	4	4	2	3,60	4	4	4	3	4	4	3,83
4	3	4	3	4	3,60	4	4	4	3	4	4	3,83
3	3	3	3	3	3,00	5	4	5	4	5	5	4,67
4	4	4	4	4	4,00	4	5	4	5	4	4	4,33
4	4	4	4	4	4,00	3	4	3	3	3	3	3,17
5	5	5	4	5	4,80	4	4	4	5	5	4	4,33
4	4	4	4	5	4,20	4	4	3	3	4	5	3,83
2	2	2	3	2	2,20	3	3	4	3	4	4	3,50
5	5	5	4	5	4,80	4	3	3	3	4	3	3,33
4	4	4	4	4	4,00	3	3	4	4	4	3	3,50
4	4	4	4	4	4,00	4	4	3	4	5	4	4,00
4	4	5	5	5	4,60	3	3	4	4	4	3	3,50
4	5	4	4	4	4,20	4	4	3	4	5	4	4,00
4	3	3	3	3	3,20	4	4	3	4	4	4	3,83
4	4	4	4	4	4,00	4	4	3	4	4	4	3,83

X51	X52	X53	X54	X55	X56	Mean X5	X61	X62	X63	X64	Mean X6
3	4	3	3	3	3	3,17	3	4	3	2	3,00
4	4	4	3	4	4	3,83	4	5	4	4	4,25
4	4	4	3	4	4	3,83	4	4	4	4	4,00
5	4	5	4	5	5	4,67	5	5	5	4	4,75
4	5	5	5	5	5	4,83	4	4	5	5	4,50
4	4	4	3	5	5	4,17	4	4	4	4	4,00
4	4	4	3	4	5	4,00	3	4	4	3	3,50
3	4	4	3	3	4	3,50	4	4	4	4	4,00
4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
4	3	4	3	5	5	4,00	3	4	4	3	3,50
3	3	4	4	5	4	3,83	3	4	4	3	3,50
4	4	5	4	4	4	4,17	4	4	4	3	3,75
4	5	4	4	3	2	3,67	3	3	3	3	3,00
3	3	3	3	3	3	3,00	3	5	4	5	4,25
2	2	3	2	2	2	2,17	3	2	2	2	2,25
4	4	3	3	4	5	3,83	4	4	4	4	4,00
3	3	4	3	4	4	3,50	3	3	4	4	3,50
4	3	3	3	4	3	3,33	4	5	4	4	4,25
3	3	4	4	4	3	3,50	3	4	3	4	3,50
4	4	3	4	5	4	4,00	4	5	4	4	4,25
4	4	3	4	4	4	3,83	4	4	3	3	3,50
4	4	3	4	4	4	3,83	4	4	4	3	3,75
4	4	4	4	4	4	4,00	4	5	3	4	4,00
4	4	3	4	3	3	3,50	3	3	3	4	3,25
3	3	3	3	3	3	3,00	3	4	4	3	3,50
2	2	2	3	2	2	2,17	4	4	3	3	3,50
4	5	5	4	4	4	4,33	4	3	3	4	3,50
4	4	3	4	3	4	3,67	4	3	3	4	3,50
4	5	4	4	3	3	3,83	3	4	4	3	3,50
3	4	4	3	4	5	3,83	3	4	3	3	3,25
4	4	4	4	4	4	4,00	3	3	3	3	3,00
4	5	4	3	3	4	3,83	3	4	3	4	3,50
4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
4	5	3	5	5	4	4,33	3	3	4	4	3,50
5	4	5	5	5	5	4,83	4	5	4	4	4,25
4	4	4	5	5	4	4,33	3	4	3	4	3,50
3	3	4	3	3	3	3,17	4	5	4	4	4,25

3	3	4	4	4	4	3,67	4	4	3	3	3,50
4	4	4	5	5	4	4,33	4	4	4	3	3,75
4	4	4	4	4	4	4,00	4	5	3	4	4,00
3	4	3	4	4	3	3,50	4	4	4	4	4,00
4	4	4	4	3	3	3,67	3	4	4	3	3,50
3	3	4	5	4	4	3,83	4	4	3	3	3,50
4	3	3	3	3	3	3,17	4	3	3	4	3,50
3	4	4	5	4	4	4,00	4	3	3	4	3,50
4	4	4	4	4	4	4,00	3	4	4	3	3,50
5	4	4	3	4	3	3,83	3	4	3	3	3,25
3	4	4	5	5	4	4,17	5	4	4	4	4,25
3	4	3	4	3	4	3,50	4	5	4	4	4,25
4	5	4	4	4	4	4,17	4	4	4	4	4,00
3	4	4	3	3	3	3,33	5	5	5	4	4,75
4	4	3	3	4	4	3,67	3	3	2	5	3,25
4	5	4	5	4	4	4,33	4	4	4	4	4,00
3	3	4	5	4	4	3,83	3	4	4	3	3,50
4	4	4	4	4	3	3,83	4	4	4	4	4,00
3	3	3	4	3	3	3,17	4	4	4	4	4,00
4	4	4	5	4	3	4,00	3	4	4	3	3,50
4	4	3	4	3	3	3,50	3	4	4	3	3,50
4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	3	3,75
4	3	3	3	3	3	3,17	3	3	3	3	3,00
4	4	4	4	4	4	4,00	3	5	4	5	4,25
4	5	4	3	3	4	3,83	5	4	4	4	4,25
4	4	4	4	4	4	4,00	4	5	4	4	4,25
4	5	3	5	5	4	4,33	4	4	4	4	4,00
5	4	5	5	5	5	4,83	5	5	5	4	4,75
4	4	4	5	5	4	4,33	4	4	5	5	4,50
5	5	5	5	5	5	5,00	4	4	4	4	4,00
3	3	4	4	4	4	3,67	3	4	4	3	3,50
4	4	4	5	5	4	4,33	4	4	4	4	4,00
5	4	4	5	5	5	4,67	4	4	4	4	4,00
3	4	3	4	4	3	3,50	3	4	4	3	3,50
4	4	4	4	3	3	3,67	3	4	4	3	3,50
3	3	4	5	4	4	3,83	4	4	4	3	3,75
2	3	2	2	2	3	2,33	3	3	3	3	3,00
3	4	4	5	4	4	4,00	3	5	4	5	4,25
4	4	4	4	4	4	4,00	3	4	3	4	3,50
5	4	4	3	4	3	3,83	2	2	2	2	2,00

3	4	4	5	5	4	4,17	3	3	4	4	3,50
3	4	3	4	3	4	3,50	4	5	4	4	4,25
4	5	4	4	4	4	4,17	3	4	3	4	3,50
3	4	4	3	3	3	3,33	4	5	4	4	4,25
4	4	3	3	4	4	3,67	4	4	3	3	3,50
4	5	4	5	4	4	4,33	4	4	4	3	3,75
3	3	4	5	4	4	3,83	4	5	3	4	4,00
2	3	2	2	2	2	2,17	4	4	4	4	4,00
3	3	3	4	3	3	3,17	3	4	4	3	3,50
4	4	4	5	4	3	4,00	4	4	3	3	3,50
4	4	3	4	3	3	3,50	4	3	3	4	3,50
4	4	4	3	4	4	3,83	4	3	3	4	3,50
4	3	3	4	3	3	3,33	3	4	4	3	3,50
4	4	3	3	5	5	4,00	3	4	3	3	3,25
4	4	4	3	4	4	3,83	3	5	4	5	4,25
4	4	4	3	4	4	3,83	3	4	3	4	3,50
5	4	5	4	5	5	4,67	4	4	4	4	4,00
4	5	4	5	4	4	4,33	3	3	4	4	3,50
4	4	4	3	5	5	4,17	4	5	4	4	4,25
4	4	4	3	4	5	4,00	3	4	3	4	3,50
3	4	4	3	3	4	3,50	4	5	4	4	4,25
4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	3	3	3,50
4	3	4	3	5	5	4,00	4	4	4	3	3,75
3	3	4	4	5	4	3,83	4	5	3	4	4,00
4	4	5	4	4	4	4,17	4	4	4	4	4,00
4	5	4	4	3	2	3,67	3	4	4	4	3,75
3	4	4	2	4	3	3,33	4	4	3	3	3,50
2	3	2	3	3	2	2,50	4	3	4	4	3,75
4	4	3	3	4	5	3,83	4	3	3	4	3,50
3	3	4	3	4	4	3,50	3	4	3	3	3,25
4	3	3	3	4	3	3,33	3	4	3	3	3,25
3	3	4	4	4	3	3,50	5	4	4	4	4,25
4	4	3	4	5	4	4,00	4	5	4	4	4,25
3	3	4	4	4	3	3,50	3	3	3	5	3,50
4	4	3	4	5	4	4,00	4	5	4	4	4,25
4	4	3	4	4	4	3,83	4	4	4	4	4,00
4	4	3	4	4	4	3,83	4	4	5	5	4,50
4	4	3	4	5	5	4,17	5	5	5	4	4,75
4	4	3	4	3	3	3,50	4	4	4	4	4,00
4	3	3	3	3	3	3,17	4	4	4	3	3,75

4	4	3	3	4	4	3,67	4	4	4	4	4,00
4	5	5	4	4	4	4,33	4	4	3	4	3,75
4	4	3	4	3	4	3,67	4	4	4	3	3,75
4	5	4	4	3	3	3,83	3	3	4	3	3,25
3	4	4	3	4	5	3,83	4	4	4	4	4,00
4	4	4	4	4	4	4,00	3	4	4	3	3,50
4	5	4	3	3	4	3,83	3	4	4	3	3,50
5	5	5	5	5	5	5,00	4	4	4	3	3,75
3	3	4	4	4	4	3,67	4	4	4	4	4,00
4	4	4	5	5	4	4,33	3	4	4	3	3,50
5	4	4	5	5	5	4,67	3	3	4	4	3,50
3	4	3	4	4	3	3,50	4	3	4	3	3,50
4	4	4	4	3	3	3,67	4	5	4	4	4,25
3	3	4	5	4	4	3,83	4	3	3	4	3,50
4	3	3	3	4	3	3,33	3	4	4	4	3,75
3	4	4	5	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
4	4	4	4	4	4	4,00	4	3	3	4	3,50
5	4	4	3	4	3	3,83	3	4	4	3	3,50
3	4	4	5	5	4	4,17	4	3	3	4	3,50
3	4	3	4	3	4	3,50	4	3	5	4	4,00
4	5	4	4	4	4	4,17	4	3	4	4	3,75
3	3	4	5	4	4	3,83	4	4	5	3	4,00
4	4	4	4	4	3	3,83	3	4	4	3	3,50
3	3	3	4	3	3	3,17	3	3	4	3	3,25
4	4	4	5	4	3	4,00	4	3	4	3	3,50
4	4	3	4	3	3	3,50	4	5	4	4	4,25
4	4	4	3	4	4	3,83	4	3	3	3	3,25
4	3	3	4	3	3	3,33	3	4	4	4	3,75
4	4	3	3	5	5	4,00	4	4	4	3	3,75
4	4	4	3	4	4	3,83	4	3	3	4	3,50
4	4	4	3	4	4	3,83	3	4	4	4	3,75
5	4	5	4	5	5	4,67	4	3	3	4	3,50
4	5	4	5	4	4	4,33	4	3	5	4	4,00
4	4	4	3	5	5	4,17	4	3	4	4	3,75
4	4	4	3	4	5	4,00	4	4	5	3	4,00
4	4	4	4	4	4	4,00	3	4	4	4	3,75
4	5	4	3	3	4	3,83	3	4	3	4	3,50
4	4	4	4	4	4	4,00	4	5	4	4	4,25
4	5	3	5	5	4	4,33	4	4	3	3	3,50
5	4	5	5	5	5	4,83	4	4	4	3	3,75

4	4	4	5	5	4	4,33	4	5	3	4	4,00
5	5	5	5	5	5	5,00	4	4	4	4	4,00
3	3	4	4	4	4	3,67	3	4	4	4	3,75
4	4	4	5	5	4	4,33	2	2	3	3	2,50
5	4	4	5	5	5	4,67	4	3	4	4	3,75
3	4	3	4	4	3	3,50	4	3	3	4	3,50
4	4	4	4	3	3	3,67	3	4	3	3	3,25
3	3	4	5	4	4	3,83	3	4	3	3	3,25
4	3	3	3	4	3	3,33	5	4	4	4	4,25
3	4	4	5	4	4	4,00	4	5	4	4	4,25
4	4	4	4	4	4	4,00	3	3	3	5	3,50
5	4	4	3	4	3	3,83	4	4	3	4	3,75
3	4	4	5	5	4	4,17	4	4	4	3	3,75
3	4	3	4	3	4	3,50	4	5	3	3	3,75
4	5	4	4	4	4	4,17	4	4	4	5	4,25
3	4	4	3	3	3	3,33	3	4	4	4	3,75
4	4	3	3	4	4	3,67	4	4	3	4	3,75
4	5	4	5	4	4	4,33	4	3	3	5	3,75
4	5	4	5	5	5	4,67	5	5	5	5	5,00
4	4	4	4	4	4	4,00	3	4	4	4	3,75
4	5	3	5	5	4	4,33	3	4	3	3	3,25
5	4	5	5	5	5	4,83	4	5	5	5	4,75
2	3	3	2	2	4	2,67	3	2	3	2	2,50
3	3	4	3	3	3	3,17	4	4	4	3	3,75
4	4	3	3	5	5	4,00	3	3	4	3	3,25
4	4	4	3	4	4	3,83	4	5	4	4	4,25
4	4	4	3	4	4	3,83	3	4	3	3	3,25
5	4	5	4	5	5	4,67	4	5	4	3	4,00
4	5	4	5	4	4	4,33	4	4	3	3	3,50
3	3	4	4	5	4	3,83	4	4	4	4	4,00
4	4	5	4	4	4	4,17	4	5	3	3	3,75
3	3	3	3	3	3	3,00	3	2	3	4	3,00
4	4	4	4	4	5	4,17	3	4	4	3	3,50
4	4	4	5	5	4	4,33	4	4	4	4	4,00
4	4	3	3	4	5	3,83	3	4	4	4	3,75
2	2	2	3	2	2	2,17	3	2	3	2	2,50
4	3	3	3	4	3	3,33	4	3	4	4	3,75
3	3	4	4	4	3	3,50	4	3	3	4	3,50
4	4	3	4	5	4	4,00	3	4	3	3	3,25
4	4	3	4	4	4	3,83	3	4	3	4	3,50
4	4	3	4	4	4	3,83	5	4	4	4	4,25
4	4	3	4	5	5	4,17	4	5	4	4	4,25
3	4	3	4	3	4	3,50	3	3	3	3	3,00

Y1	Y2	Y3	Mean Y	M X1	M X2	M X3	MX4	MX5	MX6
3	3	3	3,00	4,20	3,20	3,80	4,00	3,17	3,00
4	5	4	4,33	4,20	4,00	4,00	3,83	3,83	4,25
4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,40	4,00	3,83	4,00
4	4	5	4,33	4,80	4,80	4,60	4,33	4,67	4,75
5	5	5	5,00	4,20	4,80	3,40	4,83	4,83	4,50
4	4	4	4,00	4,40	4,40	4,40	4,33	4,17	4,00
4	4	4	4,00	4,80	4,00	4,20	4,00	4,00	3,50
4	4	4	4,00	4,00	3,60	3,00	3,67	3,50	4,00
4	4	3	3,67	4,00	3,40	4,00	4,33	4,00	4,00
4	4	4	4,00	4,80	4,00	3,80	4,67	4,00	3,50
3	3	3	3,00	3,00	3,00	3,60	3,50	3,83	3,50
4	4	4	4,00	4,00	3,80	4,00	3,67	4,17	3,75
3	4	4	3,67	3,60	3,40	3,20	3,83	3,67	3,00
3	4	4	3,67	3,60	2,80	3,20	3,50	3,00	4,25
2	3	2	2,33	3,20	3,80	2,40	2,33	2,17	2,25
4	4	4	4,00	4,20	4,20	4,20	4,00	3,83	4,00
3	4	4	3,67	4,00	4,00	3,80	3,83	3,50	3,50
3	3	3	3,00	3,60	2,60	4,00	4,17	3,33	4,25
4	3	4	3,67	3,40	3,80	4,00	3,50	3,50	3,50
4	5	4	4,33	4,40	3,00	3,40	4,17	4,00	4,25
4	3	3	3,33	3,60	4,00	4,00	3,33	3,83	3,50
3	4	4	3,67	4,00	5,00	4,40	3,67	3,83	3,75
4	4	4	4,00	4,60	4,20	3,00	4,33	4,00	4,00
4	3	3	3,33	3,00	2,80	3,00	3,83	3,50	3,25
3	4	4	3,67	4,00	2,80	3,20	3,83	3,00	3,50
4	3	3	3,33	3,60	3,40	3,40	3,17	2,17	3,50
4	3	5	4,00	4,00	3,80	3,60	4,00	4,33	3,50
4	3	4	3,67	3,60	3,40	3,60	3,50	3,67	3,50
4	4	5	4,33	3,40	3,40	3,60	3,83	3,83	3,50
3	4	4	3,67	2,80	4,60	3,00	3,33	3,83	3,25
3	3	3	3,00	4,80	3,20	4,80	4,00	4,00	3,00
4	3	4	3,67	4,00	4,60	4,20	3,83	3,83	3,50
4	5	4	4,33	4,80	5,00	4,00	3,83	4,00	4,00
4	3	3	3,33	4,00	4,40	3,00	4,67	4,33	3,50
3	4	4	3,67	3,80	3,60	3,80	4,33	4,83	4,25
4	4	4	4,00	4,00	3,60	3,80	4,17	4,33	3,50
4	3	3	3,33	4,20	3,20	3,80	4,00	3,17	4,25

3	4	4	3,67	3,80	3,20	3,60	3,50	3,67	3,50
4	3	3	3,33	3,60	4,00	2,80	4,00	4,33	3,75
4	3	5	4,00	2,40	3,80	3,00	4,00	4,00	4,00
4	3	4	3,67	4,20	4,60	5,00	3,83	3,50	4,00
4	4	5	4,33	3,20	3,40	3,80	4,17	3,67	3,50
3	4	4	3,67	3,60	4,00	3,40	3,67	3,83	3,50
3	4	4	3,67	4,00	4,00	4,00	3,67	3,17	3,50
4	4	4	4,00	3,80	3,80	4,20	4,33	4,00	3,50
4	5	4	4,33	4,40	4,20	3,80	3,83	4,00	3,50
4	4	4	4,00	2,60	5,00	3,60	3,50	3,83	3,25
3	3	3	3,00	4,00	4,00	4,00	3,33	4,17	4,25
5	4	5	4,67	4,00	4,00	4,00	3,50	3,50	4,25
4	4	4	4,00	4,00	4,00	3,80	4,00	4,17	4,00
5	5	5	5,00	4,80	4,60	4,00	3,83	3,33	4,75
3	3	4	3,33	4,20	4,60	4,00	3,83	3,67	3,25
4	4	4	4,00	4,00	3,60	4,00	4,17	4,33	4,00
5	4	4	4,33	4,80	3,00	4,00	3,50	3,83	3,50
3	3	3	3,00	3,20	4,60	3,80	2,83	3,83	4,00
4	4	4	4,00	4,00	4,60	4,00	3,67	3,17	4,00
3	3	4	3,33	4,60	4,60	5,00	4,33	4,00	3,50
3	3	3	3,00	3,80	4,00	3,40	3,67	3,50	3,50
3	4	4	3,67	3,20	3,20	3,00	3,83	4,00	3,75
4	4	4	4,00	3,00	3,00	3,00	3,83	3,17	3,00
5	4	4	4,33	3,80	4,00	3,40	4,00	4,00	4,25
3	4	4	3,67	4,00	3,60	4,00	3,83	3,83	4,25
3	4	3	3,33	4,00	4,40	4,00	3,83	4,00	4,25
4	5	4	4,33	3,80	4,00	4,00	4,67	4,33	4,00
3	4	4	3,67	4,40	4,00	3,20	4,33	4,83	4,75
4	4	3	3,67	3,40	4,00	3,00	4,17	4,33	4,50
4	5	4	4,33	3,60	3,00	3,00	4,00	5,00	4,00
3	3	4	3,33	4,40	4,00	4,40	3,50	3,67	3,50
4	4	4	4,00	3,80	3,80	3,80	4,00	4,33	4,00
3	3	3	3,00	4,80	5,00	5,00	4,00	4,67	4,00
4	4	4	4,00	3,80	3,80	3,80	3,83	3,50	3,50
4	4	5	4,33	3,60	4,00	4,00	4,17	3,67	3,50
4	5	4	4,33	3,60	4,00	4,00	3,67	3,83	3,75
3	4	4	3,67	3,00	3,20	4,80	3,33	2,33	3,00
4	4	4	4,00	3,40	3,80	4,20	4,33	4,00	4,25
4	4	3	3,67	3,40	2,40	4,00	3,83	4,00	3,50
2	2	3	2,33	3,00	3,60	4,80	3,50	3,83	2,00

4	3	3	3,33	3,80	4,00	4,00	3,33	4,17	3,50
3	3	4	3,33	3,60	4,00	4,00	3,50	3,50	4,25
4	4	3	3,67	3,00	4,00	4,60	4,00	4,17	3,50
4	4	3	3,67	3,00	4,80	3,80	3,83	3,33	4,25
4	4	3	3,67	3,40	4,20	3,20	3,83	3,67	3,50
4	4	3	3,67	3,00	4,00	3,00	4,17	4,33	3,75
4	4	3	3,67	3,20	4,80	3,40	3,50	3,83	4,00
2	2	2	2,00	3,20	4,00	3,20	3,33	2,17	4,00
4	4	3	3,67	3,40	4,00	3,20	3,67	3,17	3,50
4	5	5	4,67	4,00	4,60	4,00	4,33	4,00	3,50
4	4	3	3,67	4,00	3,80	4,00	3,67	3,50	3,50
4	5	4	4,33	4,00	3,20	4,00	3,83	3,83	3,50
3	4	4	3,67	4,00	4,00	4,00	3,83	3,33	3,50
4	4	4	4,00	5,00	4,40	5,00	4,00	4,00	3,25
4	5	4	4,33	5,00	4,20	4,20	3,83	3,83	4,25
4	4	4	4,00	5,00	4,60	4,00	4,00	3,83	3,50
4	5	3	4,00	5,00	4,00	4,00	4,33	4,67	4,00
5	4	5	4,67	5,00	4,00	4,80	4,83	4,33	3,50
4	4	4	4,00	5,00	4,80	4,20	4,33	4,17	4,25
5	5	5	5,00	5,00	4,20	4,00	5,00	4,00	3,50
3	3	4	3,33	3,00	2,80	4,80	3,67	3,50	4,25
4	4	4	4,00	3,80	4,80	4,00	4,33	4,00	3,50
5	4	4	4,33	4,00	4,00	4,00	4,67	4,00	3,75
3	4	3	3,33	4,00	4,00	4,60	3,50	3,83	4,00
5	5	5	5,00	4,80	4,60	3,80	3,67	4,17	4,00
4	4	3	3,67	4,00	3,80	3,20	3,83	3,67	3,75
3	3	3	3,00	4,40	3,20	2,80	3,33	3,33	3,50
2	2	2	2,00	2,40	4,20	3,40	2,17	2,50	3,75
4	4	3	3,67	3,60	4,40	4,00	4,00	3,83	3,50
4	4	4	4,00	3,00	4,00	3,20	3,83	3,50	3,25
4	3	3	3,33	4,00	4,00	3,20	4,17	3,33	3,25
2	2	2	2,00	4,80	2,20	4,20	3,50	3,50	4,25
4	3	4	3,67	4,60	4,00	3,80	4,17	4,00	4,25
4	4	3	3,67	3,40	4,00	3,80	3,50	3,50	3,50
3	4	4	3,67	3,20	4,00	4,00	4,17	4,00	4,25
4	4	4	4,00	3,80	4,60	4,00	3,33	3,83	4,00
4	4	4	4,00	4,20	4,60	4,80	3,67	3,83	4,50
5	5	4	4,67	4,00	2,60	4,00	4,33	4,17	4,75
4	4	4	4,00	4,00	3,60	4,40	3,83	3,50	4,00
4	5	5	4,67	3,80	4,60	4,40	3,83	3,17	3,75

2	3	2	2,33	2,40	2,80	3,60	3,17	3,67	4,00
4	4	3	3,67	4,00	4,60	5,00	4,00	4,33	3,75
5	5	5	5,00	5,00	4,00	4,00	3,50	3,67	3,75
4	4	4	4,00	4,20	2,40	4,80	3,83	3,83	3,25
5	5	5	5,00	2,80	3,00	4,60	3,33	3,83	4,00
5	4	4	4,33	2,80	4,00	3,40	4,00	4,00	3,50
3	4	3	3,33	3,40	3,60	3,20	3,83	3,83	3,50
4	4	3	3,67	3,80	4,40	3,80	4,00	5,00	3,75
4	3	3	3,33	3,40	4,00	4,20	3,50	3,67	4,00
5	5	5	5,00	3,40	4,00	4,00	4,00	4,33	3,50
3	3	3	3,00	4,60	4,00	4,00	4,17	4,67	3,50
4	4	4	4,00	4,40	3,00	3,80	3,83	3,50	3,50
4	4	4	4,00	4,60	4,00	2,80	4,17	3,67	4,25
4	3	3	3,33	5,00	3,80	4,00	3,67	3,83	3,50
4	4	3	3,67	4,00	5,00	5,00	3,33	3,33	3,75
3	3	3	3,00	3,60	3,80	4,20	4,33	4,00	4,00
4	3	4	3,67	3,60	4,00	2,80	3,83	4,00	3,50
4	4	4	4,00	3,80	4,00	2,80	3,50	3,83	3,50
4	4	4	4,00	3,20	3,20	3,40	3,33	4,17	3,50
4	4	4	4,00	4,00	3,80	3,80	3,50	3,50	4,00
5	5	5	5,00	3,80	2,80	3,40	4,00	4,17	3,75
4	4	4	4,00	4,60	3,60	3,40	3,50	3,83	4,00
4	4	4	4,00	3,40	4,00	4,60	3,00	3,83	3,50
5	5	5	5,00	4,00	4,00	4,40	4,83	3,17	3,25
4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,60	4,33	4,00	3,50
4	4	4	4,00	3,80	4,80	5,00	3,67	3,50	4,25
4	4	5	4,33	4,20	4,20	4,40	3,83	3,83	3,25
4	4	4	4,00	5,00	4,00	3,60	4,00	3,33	3,75
4	3	3	3,33	4,00	4,80	3,60	4,00	4,00	3,75
4	4	4	4,00	4,00	4,00	3,80	3,00	3,83	3,50
5	4	4	4,33	4,00	4,00	3,20	4,00	3,83	3,75
5	3	5	4,33	4,60	4,60	4,00	3,83	4,67	3,50
5	4	5	4,67	4,60	3,80	3,80	4,83	4,33	4,00
4	4	4	4,00	2,20	3,20	4,60	4,33	4,17	3,75
4	4	4	4,00	3,60	4,00	3,40	5,00	4,00	4,00
5	5	5	5,00	4,60	4,40	4,00	4,00	4,00	3,75
4	4	4	4,00	4,60	4,20	4,00	3,83	3,83	3,50
4	4	4	4,00	4,60	4,60	3,80	3,83	4,00	4,25
5	5	5	5,00	4,00	4,60	4,20	4,67	4,33	3,50
4	4	4	4,00	3,20	4,00	5,00	4,33	4,83	3,75

4	4	4	4,00	3,00	4,80	4,00	4,17	4,33	4,00
4	4	5	4,33	4,00	4,20	4,00	4,00	5,00	4,00
4	4	4	4,00	4,20	4,00	4,00	3,50	3,67	3,75
2	2	3	2,33	3,20	4,80	2,20	4,00	4,33	2,50
4	4	4	4,00	4,00	4,00	4,60	4,00	4,67	3,75
4	4	5	4,33	4,00	4,00	3,40	3,00	3,50	3,50
4	4	4	4,00	4,00	4,60	3,60	4,17	3,67	3,25
4	5	3	4,00	3,00	3,80	4,60	3,67	3,83	3,25
4	4	4	4,00	4,00	3,20	4,60	3,00	3,33	4,25
4	4	4	4,00	3,80	4,20	4,60	4,33	4,00	4,25
4	4	3	3,67	5,00	4,40	4,00	3,83	4,00	3,50
4	4	4	4,00	3,80	4,00	3,20	3,50	3,83	3,75
4	4	4	4,00	4,00	4,00	3,00	3,33	4,17	3,75
5	5	5	5,00	4,00	4,60	4,00	3,50	3,50	3,75
4	4	4	4,00	3,20	4,00	3,60	4,00	4,17	4,25
4	4	4	4,00	3,80	3,80	4,40	3,83	3,33	3,75
5	5	5	5,00	4,60	5,00	5,00	3,83	3,67	3,75
3	4	4	3,67	3,60	4,00	4,00	4,17	4,33	3,75
5	5	5	5,00	4,00	4,80	4,00	3,50	4,67	5,00
4	4	4	4,00	4,00	4,00	3,00	4,17	4,00	3,75
4	5	5	4,67	3,00	4,40	4,00	3,83	4,33	3,25
5	5	5	5,00	4,60	4,40	3,80	3,83	4,83	4,75
3	2	3	2,67	3,00	2,20	3,40	3,17	2,67	2,50
4	3	3	3,33	3,00	5,00	3,00	4,00	3,17	3,75
3	3	3	3,00	3,20	4,00	3,00	3,50	4,00	3,25
3	4	4	3,67	3,20	4,80	4,00	3,83	3,83	4,25
4	5	5	4,67	4,00	4,60	3,20	3,33	3,83	3,25
5	4	4	4,33	4,00	3,40	3,80	4,00	4,67	4,00
4	5	4	4,33	4,00	4,40	3,60	3,83	4,33	3,50
4	4	4	4,00	4,00	3,80	3,60	3,83	3,83	4,00
3	3	3	3,00	4,00	3,20	3,00	4,67	4,17	3,75
3	3	3	3,00	3,20	3,00	4,00	4,33	3,00	3,00
5	5	4	4,67	5,00	4,00	4,00	3,17	4,17	3,50
3	4	5	4,00	5,00	3,80	4,80	4,33	4,33	4,00
3	4	4	3,67	5,00	3,00	4,20	3,83	3,83	3,75
2	2	2	2,00	4,00	2,40	2,20	3,50	2,17	2,50
4	4	3	3,67	3,60	3,40	4,80	3,33	3,33	3,75
4	5	4	4,33	3,00	4,20	4,00	3,50	3,50	3,50
4	4	4	4,00	5,00	3,80	4,00	4,00	4,00	3,25
4	4	4	4,00	4,00	3,80	4,60	3,50	3,83	3,50
4	5	5	4,67	5,00	3,40	4,20	4,00	3,83	4,25
4	3	4	3,67	4,00	3,80	3,20	3,83	4,17	4,25
3	4	4	3,67	4,00	3,40	4,00	3,83	3,50	3,00

Reliability (Compliance)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	200	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	200	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.901	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1.1	3.90	.716	200
X1.2	3.88	.720	200
X1.3	3.85	.742	200
X1.4	3.98	.719	200
X1.5	3.89	.769	200

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	15.60	6.353	.768	.877
X1.2	15.62	6.308	.778	.875
X1.3	15.65	6.280	.755	.879
X1.4	15.52	6.351	.764	.877
X1.5	15.61	6.311	.709	.890

Reliability (Assurance)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	200	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	200	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.878	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X2.1	4.02	.672	200
X2.2	3.89	.714	200
X2.3	3.90	.773	200
X2.4	3.95	.721	200
X2.5	3.87	.798	200

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	15.61	6.180	.748	.845
X2.2	15.74	6.035	.736	.846
X2.3	15.73	5.846	.719	.850
X2.4	15.68	6.120	.698	.855
X2.5	15.76	5.925	.662	.865

Reliability (Reliability)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	200	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	200	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.862	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X3.1	3.91	.717	200
X3.2	3.85	.724	200
X3.3	3.89	.707	200
X3.4	3.84	.698	200
X3.5	3.80	.770	200

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	15.38	5.562	.700	.829
X3.2	15.44	5.403	.749	.816
X3.3	15.40	5.537	.724	.823
X3.4	15.45	5.726	.669	.837
X3.5	15.49	5.728	.576	.862

Reliability (Tangibles)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	200	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	200	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.711	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X4.1	3.80	.570	200
X4.2	3.90	.621	200
X4.3	3.72	.635	200
X4.4	3.82	.737	200
X4.5	4.03	.687	200
X4.6	3.87	.752	200

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	19.33	4.855	.571	.640
X4.2	19.23	5.123	.393	.687
X4.3	19.41	4.976	.435	.674
X4.4	19.31	4.989	.328	.711
X4.5	19.10	4.589	.528	.644
X4.6	19.26	4.613	.444	.673

Reliability (Empathy)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	200	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	200	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.801	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X5.1	3.75	.663	200
X5.2	3.90	.645	200
X5.3	3.73	.647	200
X5.4	3.88	.799	200
X5.5	3.97	.766	200
X5.6	3.85	.744	200

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5.1	19.32	6.719	.587	.764
X5.2	19.17	7.066	.494	.783
X5.3	19.34	6.857	.560	.770
X5.4	19.19	6.714	.440	.800
X5.5	19.10	6.020	.684	.738
X5.6	19.22	6.384	.596	.760

Reliability (Responsiveness)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	200	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	200	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.643	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X6.1	3.66	.590	200
X6.2	3.92	.714	200
X6.3	3.70	.611	200
X6.4	3.66	.645	200

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X6.1	11.27	2.067	.454	.556
X6.2	11.01	1.829	.438	.567
X6.3	11.23	2.017	.457	.552
X6.4	11.27	2.105	.354	.622

Reliability (Kepuasan Nasabah)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	200	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	200	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.818	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y1	3.84	.700	200
Y2	3.89	.721	200
Y3	3.85	.728	200

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	7.74	1.691	.665	.757
Y2	7.69	1.614	.686	.735
Y3	7.73	1.628	.664	.758

Jenis Kelamin responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
pria	112	56,0	56,0	56,0
Valid wanita	88	44,0	44,0	100,0
Total	200	100,0	100,0	

Umur Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
20-29 tahun	71	35,5	35,5	35,5
Valid 30-39 tahun	106	53,0	53,0	88,5
40-49 tahun	23	11,5	11,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

Latar Pendidikan Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SMA	22	11,0	11,0	11,0
DIII	48	24,0	24,0	35,0
Valid S1	123	61,5	61,5	96,5
S2 dan S3	7	3,5	3,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

Pendapatan Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
-1 juta	7	3,5	3,5	3,5
Valid 1 juta - 2,5 juta	130	65,0	65,0	68,5
2,6 juta - 5 juta	63	31,5	31,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

Status Responden

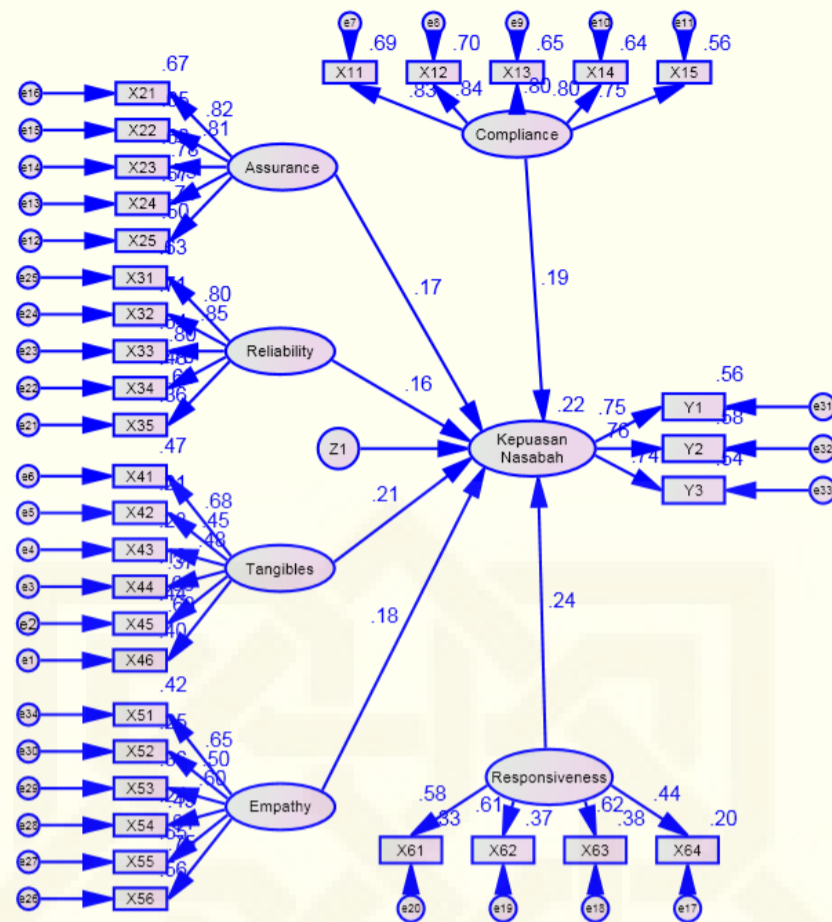
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
menikah	103	51,5	51,5	51,5
Valid belum menikah	97	48,5	48,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

Bidang Pekerjaan Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
pelajar	7	3,5	3,5	3,5
pegawai negeri	8	4,0	4,0	7,5
Valid pegawai swasta	146	73,0	73,0	80,5
wiraswasta	39	19,5	19,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

Lama Menjadi Nasabah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
-1 tahun	7	3,5	3,5	3,5
1-2 tahun	123	61,5	61,5	65,0
Valid 2,1-3 tahun	63	31,5	31,5	96,5
3,1-4 tahun	7	3,5	3,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	



Goodness of Fit
 Chi Square= 948.571
 p= .000
 CMIN/DF= 948.571/DF
 GFI= .787
 AGFI= .756
 CFI= .846
 NFI= .716
 TLI= .834
 RMSEA= .064

Gambar Diagram Path untuk Model Kepuasan Nasabah

Analysis Summary

Date and Time

Date: Wednesday, October 15, 2014
Time: 4:18:36 AM

Title

Diagram sem jun z1: Wednesday, October 15, 2014 4:18 AM

Notes for Group (Group number 1)

The model is recursive.
Sample size = 200

Variable Summary (Group number 1)

Your model contains the following variables (Group number 1)

Observed, endogenous variables

- X11
- X12
- X13
- X14
- X15
- X25
- X24
- X23
- X22
- X21
- X35
- X34
- X33
- X32
- X31
- X46
- X45
- X44
- X43
- X42
- X41
- X56
- X55
- X54
- X53
- X52
- X51
- X64
- X63
- X62
- X61
- Y1
- Y2
- Y3

Unobserved, endogenous variables
Kepuasan_Nasabah
Unobserved, exogenous variables

Compliance

e7

e8

e9

e10

e11

Assurance

e12

e13

e14

e15

e16

Reliability

e21

e22

e23

e24

e25

Tangibles

e1

e2

e3

e4

e5

e6

Empathy

e26

e27

e28

e29

e30

e34

Responsiveness

e17

e18

e19

e20

e31

e32

e33

Z1

Variable counts (Group number 1)

Number of variables in your model: 76

Number of observed variables: 34

Number of unobserved variables: 42

Number of exogenous variables: 41

Number of endogenous variables: 35

Parameter summary (Group number 1)

	Weights	Covariances	Variances	Means	Intercepts	Total
Fixed	42	0	0	0	0	42
Labeled	0	0	0	0	0	0
Unlabeled	33	0	41	0	0	74
Total	75	0	41	0	0	116

Assessment of normality (Group number 1)

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
Y3	2.000	5.000	-.233	-1.345	-.180	-.519
Y2	2.000	5.000	-.396	-2.289	.159	.458
Y1	2.000	5.000	-.467	-2.696	.403	1.163
X61	2.000	5.000	-.029	-.166	-.363	-1.047
X62	2.000	5.000	-.373	-2.153	.130	.376
X63	2.000	5.000	-.116	-.669	-.133	-.384
X64	2.000	5.000	-.105	-.606	-.140	-.405
X51	2.000	5.000	-.402	-2.319	.322	.928
X52	2.000	5.000	-.238	-1.375	.214	.619
X53	2.000	5.000	-.232	-1.339	.074	.213
X54	2.000	5.000	-.078	-.450	-.832	-2.401
X55	2.000	5.000	-.345	-1.989	-.303	-.874
X56	2.000	5.000	-.257	-1.483	-.200	-.579
X41	2.000	5.000	-.315	-1.817	.398	1.148
X42	2.000	5.000	-.180	-1.041	.198	.571
X43	2.000	5.000	-.042	-.243	-.192	-.553
X44	2.000	5.000	.079	.457	-.722	-2.085
X45	3.000	5.000	-.038	-.220	-.869	-2.509
X46	2.000	5.000	-.280	-1.615	-.221	-.638
X31	2.000	5.000	-.194	-1.120	-.293	-.844
X32	2.000	5.000	-.396	-2.288	.157	.454
X33	2.000	5.000	-.098	-.565	-.424	-1.224
X34	2.000	5.000	-.218	-1.257	-.068	-.196
X35	2.000	5.000	-.172	-.994	-.402	-1.160
X21	2.000	5.000	-.322	-1.857	.150	.432
X22	2.000	5.000	-.417	-2.410	.243	.701
X23	2.000	5.000	-.146	-.842	-.626	-1.807
X24	2.000	5.000	-.328	-1.896	-.058	-.169
X25	2.000	5.000	-.300	-1.729	-.388	-1.119
X15	2.000	5.000	-.210	-1.212	-.467	-1.348
X14	2.000	5.000	-.126	-.726	-.625	-1.804
X13	2.000	5.000	-.050	-.289	-.587	-1.693
X12	2.000	5.000	-.142	-.821	-.367	-1.059
X11	2.000	5.000	-.264	-1.522	-.113	-.326
Multivariate					40.328	5.764

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

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
179	64.272	.001	.228
163	59.062	.005	.255
15	58.490	.006	.104
175	57.094	.008	.074
65	55.048	.013	.111
109	55.021	.013	.044
108	53.766	.017	.054
17	53.696	.017	.023
74	53.049	.020	.019
34	52.955	.020	.008
40	51.681	.027	.019
161	51.676	.027	.008
129	50.800	.032	.013
194	50.198	.036	.015
180	49.120	.045	.038
178	48.823	.048	.032
149	48.768	.048	.018
4	48.701	.049	.010
38	48.590	.050	.006
152	47.832	.058	.013
117	47.579	.061	.011
67	47.406	.063	.008
141	47.188	.066	.007
64	46.989	.068	.005
121	46.708	.072	.005
77	46.286	.078	.007
193	46.210	.079	.005
131	45.692	.087	.008
144	45.550	.089	.006
104	45.342	.092	.006
118	45.311	.093	.003
105	45.130	.096	.003
20	44.826	.101	.004
127	44.539	.107	.004
13	44.278	.112	.005
151	44.062	.116	.005
115	43.972	.118	.004
30	43.550	.126	.007
111	42.912	.141	.021
126	42.681	.146	.023
165	42.638	.147	.016
14	42.568	.149	.012
51	42.452	.152	.010
85	42.322	.155	.009

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
137	41.558	.175	.041
84	41.036	.189	.087
76	40.841	.195	.093
47	40.602	.202	.109
26	40.057	.219	.212
162	40.004	.221	.182
122	39.950	.223	.155
143	39.438	.240	.275
139	39.410	.241	.233
130	39.337	.243	.210
166	38.560	.271	.475
124	38.480	.274	.449
28	38.418	.276	.416
169	38.267	.282	.425
185	38.133	.287	.427
156	38.125	.287	.370
5	37.999	.292	.369
18	37.573	.309	.512
68	37.122	.327	.667
70	37.078	.329	.632
92	36.975	.333	.623
103	36.893	.337	.604
188	36.794	.341	.594
167	36.773	.342	.546
37	36.731	.343	.508
132	36.554	.351	.538
119	36.374	.359	.570
146	36.254	.364	.572
1	36.223	.365	.529
57	35.792	.384	.686
133	35.750	.386	.653
112	35.682	.389	.631
71	35.681	.389	.576
186	35.597	.393	.562
78	35.580	.394	.513
61	35.469	.399	.514
172	35.260	.408	.566
128	35.150	.413	.567
198	35.067	.417	.553
150	34.987	.421	.539
43	34.909	.425	.523
176	34.527	.443	.665
136	34.419	.448	.667
58	34.397	.449	.625
106	34.331	.452	.604
116	34.072	.464	.682

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
27	34.044	.466	.645
98	33.936	.471	.646
19	33.871	.474	.627
125	33.588	.488	.716
52	33.419	.496	.746
55	33.130	.510	.822
123	32.891	.522	.867
62	32.805	.526	.863
182	32.776	.528	.840
54	32.619	.535	.858

Notes for Model (Default model)

Computation of degrees of freedom (Default model)

Number of distinct sample moments: 595
Number of distinct parameters to be estimated: 74
Degrees of freedom (595 - 74): 521

Result (Default model)

Minimum was achieved
Chi-square = 948.571
Degrees of freedom = 521
Probability level = .000

Estimates (Group number 1 - Default model)

Scalar Estimates (Group number 1 - Default model)

Maximum Likelihood Estimates

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Kepuasan_Nasabah <--- Compliance	.157	.066	2.370	.018	par_26
Kepuasan_Nasabah <--- Assurance	.148	.071	2.090	.037	par_27
Kepuasan_Nasabah <--- Reliability	.173	.088	1.966	.049	par_28
Kepuasan_Nasabah <--- Tangibles	.215	.093	2.309	.021	par_29
Kepuasan_Nasabah <--- Empathy	.157	.074	2.131	.033	par_30
Kepuasan_Nasabah <--- Responsiveness	.411	.177	2.317	.021	par_31
X11 <--- Compliance	1.000				
X12 <--- Compliance	1.011	.073	13.796	***	par_1
X13 <--- Compliance	1.000	.077	13.043	***	par_2
X14 <--- Compliance	.968	.074	13.016	***	par_3
X15 <--- Compliance	.961	.082	11.747	***	par_4
X25 <--- Assurance	1.000				
X24 <--- Assurance	.963	.099	9.737	***	par_5
X23 <--- Assurance	1.065	.106	10.021	***	par_6
X22 <--- Assurance	1.025	.099	10.383	***	par_7
X21 <--- Assurance	.973	.093	10.470	***	par_8
X35 <--- Reliability	1.000				
X34 <--- Reliability	1.055	.137	7.708	***	par_9
X33 <--- Reliability	1.230	.146	8.435	***	par_10
X32 <--- Reliability	1.331	.153	8.698	***	par_11
X31 <--- Reliability	1.242	.148	8.415	***	par_12
X46 <--- Tangibles	1.000				
X45 <--- Tangibles	.957	.144	6.650	***	par_13
X44 <--- Tangibles	.567	.135	4.216	***	par_14
X43 <--- Tangibles	.639	.121	5.291	***	par_15
X42 <--- Tangibles	.593	.117	5.071	***	par_16
X41 <--- Tangibles	.821	.122	6.753	***	par_17
X56 <--- Empathy	1.000				
X55 <--- Empathy	1.108	.110	10.058	***	par_18
X54 <--- Empathy	.699	.111	6.328	***	par_19
X53 <--- Empathy	.697	.090	7.789	***	par_20
X52 <--- Empathy	.581	.089	6.515	***	par_21
X51 <--- Empathy	.769	.092	8.372	***	par_22
X64 <--- Responsiveness	1.000				
X63 <--- Responsiveness	1.320	.303	4.363	***	par_23
X62 <--- Responsiveness	1.513	.348	4.346	***	par_24
X61 <--- Responsiveness	1.190	.277	4.291	***	par_25
Y1 <--- Kepuasan_Nasabah	1.000				
Y2 <--- Kepuasan_Nasabah	1.053	.120	8.771	***	par_32
Y3 <--- Kepuasan_Nasabah	1.027	.119	8.658	***	par_33

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

	Estimate
Kepuasan_Nasabah<--- Compliance	.188
Kepuasan_Nasabah<--- Assurance	.168
Kepuasan_Nasabah<--- Reliability	.159
Kepuasan_Nasabah<--- Tangibles	.205
Kepuasan_Nasabah<--- Empathy	.176
Kepuasan_Nasabah<--- Responsiveness	.236
X11 <--- Compliance	.833
X12 <--- Compliance	.837
X13 <--- Compliance	.804
X14 <--- Compliance	.803
X15 <--- Compliance	.746
X25 <--- Assurance	.706
X24 <--- Assurance	.752
X23 <--- Assurance	.776
X22 <--- Assurance	.808
X21 <--- Assurance	.816
X35 <--- Reliability	.597
X34 <--- Reliability	.695
X33 <--- Reliability	.799
X32 <--- Reliability	.845
X31 <--- Reliability	.796
X46 <--- Tangibles	.631
X45 <--- Tangibles	.662
X44 <--- Tangibles	.365
X43 <--- Tangibles	.478
X42 <--- Tangibles	.453
X41 <--- Tangibles	.684
X56 <--- Empathy	.750
X55 <--- Empathy	.807
X54 <--- Empathy	.489
X53 <--- Empathy	.601
X52 <--- Empathy	.503
X51 <--- Empathy	.647
X64 <--- Responsiveness	.443
X63 <--- Responsiveness	.617
X62 <--- Responsiveness	.605
X61 <--- Responsiveness	.577
Y1 <--- Kepuasan_Nasabah	.746
Y2 <--- Kepuasan_Nasabah	.764
Y3 <--- Kepuasan_Nasabah	.736

Variiances: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Compliance	.354	.051	6.999	***	par_34
Assurance	.316	.058	5.458	***	par_35
Reliability	.210	.048	4.389	***	par_36
Tangibles	.224	.053	4.247	***	par_37
Empathy	.310	.054	5.694	***	par_38
Responsiveness	.081	.031	2.632	.008	par_39
Z1	.193	.038	5.111	***	par_40
e7	.156	.021	7.530	***	par_41
e8	.154	.021	7.445	***	par_42
e9	.194	.024	8.007	***	par_43
e10	.183	.023	8.024	***	par_44
e11	.261	.030	8.640	***	par_45
e12	.317	.037	8.662	***	par_46
e13	.225	.027	8.245	***	par_47
e14	.236	.030	7.956	***	par_48
e15	.176	.024	7.460	***	par_49
e16	.150	.021	7.312	***	par_50
e21	.380	.041	9.229	***	par_51
e22	.250	.029	8.702	***	par_52
e23	.180	.024	7.516	***	par_53
e24	.149	.023	6.488	***	par_54
e25	.188	.025	7.573	***	par_55
e1	.339	.044	7.745	***	par_56
e2	.264	.036	7.341	***	par_57
e3	.469	.049	9.470	***	par_58
e4	.310	.034	8.999	***	par_59
e5	.305	.033	9.123	***	par_60
e6	.172	.025	7.006	***	par_61
e26	.241	.033	7.320	***	par_62
e27	.203	.033	6.171	***	par_63
e28	.484	.052	9.357	***	par_64
e29	.266	.030	8.846	***	par_65
e30	.309	.033	9.307	***	par_66
e34	.254	.030	8.528	***	par_67
e17	.333	.038	8.720	***	par_68
e18	.230	.034	6.706	***	par_69
e19	.322	.047	6.904	***	par_70
e20	.231	.031	7.336	***	par_71
e31	.197	.030	6.619	***	par_72
e32	.195	.031	6.222	***	par_73
e33	.220	.032	6.825	***	par_74

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

	Estimate
Kepuasan_Nasabah	.217
Y3	.542
Y2	.584
Y1	.557
X61	.333
X62	.366
X63	.381
X64	.196
X51	.419
X52	.253
X53	.362
X54	.239
X55	.652
X56	.563
X41	.468
X42	.206
X43	.228
X44	.134
X45	.438
X46	.399
X31	.633
X32	.715
X33	.638
X34	.483
X35	.356
X21	.665
X22	.653
X23	.602
X24	.566
X25	.499
X15	.556
X14	.645
X13	.647
X12	.701
X11	.694

Matri

Total Effects (Group number 1 - Default model)

	Responsiveness	Empathy	Tangibles	Reliability	Assurance	Compliance	Kepuasan_Nasabah
Kepuasan_Nasabah	.411	.157	.215	.173	.148	.157	.000
Y3	.422	.161	.221	.177	.152	.161	1.027
Y2	.433	.165	.227	.182	.156	.165	1.053
Y1	.411	.157	.215	.173	.148	.157	1.000
X61	1.190	.000	.000	.000	.000	.000	.000
X62	1.513	.000	.000	.000	.000	.000	.000
X63	1.320	.000	.000	.000	.000	.000	.000
X64	1.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
X51	.000	.769	.000	.000	.000	.000	.000
X52	.000	.581	.000	.000	.000	.000	.000
X53	.000	.697	.000	.000	.000	.000	.000
X54	.000	.699	.000	.000	.000	.000	.000
X55	.000	1.108	.000	.000	.000	.000	.000
X56	.000	1.000	.000	.000	.000	.000	.000
X41	.000	.000	.821	.000	.000	.000	.000
X42	.000	.000	.593	.000	.000	.000	.000
X43	.000	.000	.639	.000	.000	.000	.000
X44	.000	.000	.567	.000	.000	.000	.000
X45	.000	.000	.957	.000	.000	.000	.000
X46	.000	.000	1.000	.000	.000	.000	.000
X31	.000	.000	.000	1.242	.000	.000	.000
X32	.000	.000	.000	1.331	.000	.000	.000
X33	.000	.000	.000	1.230	.000	.000	.000
X34	.000	.000	.000	1.055	.000	.000	.000
X35	.000	.000	.000	1.000	.000	.000	.000
X21	.000	.000	.000	.000	.973	.000	.000
X22	.000	.000	.000	.000	1.025	.000	.000
X23	.000	.000	.000	.000	1.065	.000	.000
X24	.000	.000	.000	.000	.963	.000	.000
X25	.000	.000	.000	.000	1.000	.000	.000
X15	.000	.000	.000	.000	.000	.961	.000
X14	.000	.000	.000	.000	.000	.968	.000
X13	.000	.000	.000	.000	.000	1.000	.000
X12	.000	.000	.000	.000	.000	1.011	.000
X11	.000	.000	.000	.000	.000	1.000	.000

Standardized Total Effects (Group number 1 - Default model)

	Responsiveness	Empathy	Tangibles	Reliability	Assurance	Compliance	Kepuasan_Nasabah
Kepuasan_Nasabah	.236	.176	.205	.159	.168	.188	.000
Y3	.174	.130	.151	.117	.124	.138	.736
Y2	.180	.134	.157	.122	.128	.143	.764
Y1	.176	.131	.153	.119	.125	.140	.746
X61	.577	.000	.000	.000	.000	.000	.000
X62	.605	.000	.000	.000	.000	.000	.000
X63	.617	.000	.000	.000	.000	.000	.000
X64	.443	.000	.000	.000	.000	.000	.000
X51	.000	.647	.000	.000	.000	.000	.000
X52	.000	.503	.000	.000	.000	.000	.000
X53	.000	.601	.000	.000	.000	.000	.000
X54	.000	.489	.000	.000	.000	.000	.000
X55	.000	.807	.000	.000	.000	.000	.000
X56	.000	.750	.000	.000	.000	.000	.000
X41	.000	.000	.684	.000	.000	.000	.000
X42	.000	.000	.453	.000	.000	.000	.000
X43	.000	.000	.478	.000	.000	.000	.000
X44	.000	.000	.365	.000	.000	.000	.000
X45	.000	.000	.662	.000	.000	.000	.000
X46	.000	.000	.631	.000	.000	.000	.000
X31	.000	.000	.000	.796	.000	.000	.000
X32	.000	.000	.000	.845	.000	.000	.000
X33	.000	.000	.000	.799	.000	.000	.000
X34	.000	.000	.000	.695	.000	.000	.000
X35	.000	.000	.000	.597	.000	.000	.000
X21	.000	.000	.000	.000	.816	.000	.000
X22	.000	.000	.000	.000	.808	.000	.000
X23	.000	.000	.000	.000	.776	.000	.000
X24	.000	.000	.000	.000	.752	.000	.000
X25	.000	.000	.000	.000	.706	.000	.000
X15	.000	.000	.000	.000	.000	.746	.000
X14	.000	.000	.000	.000	.000	.803	.000
X13	.000	.000	.000	.000	.000	.804	.000
X12	.000	.000	.000	.000	.000	.837	.000
X11	.000	.000	.000	.000	.000	.833	.000

Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	Responsiveness	Empathy	Tangibles	Reliability	Assurance	Compliance	Kepuasan_Nasabah
Kepuasan_Nasabah	.411	.157	.215	.173	.148	.157	.000
Y3	.000	.000	.000	.000	.000	.000	1.027
Y2	.000	.000	.000	.000	.000	.000	1.053
Y1	.000	.000	.000	.000	.000	.000	1.000
X61	1.190	.000	.000	.000	.000	.000	.000
X62	1.513	.000	.000	.000	.000	.000	.000
X63	1.320	.000	.000	.000	.000	.000	.000
X64	1.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
X51	.000	.769	.000	.000	.000	.000	.000
X52	.000	.581	.000	.000	.000	.000	.000
X53	.000	.697	.000	.000	.000	.000	.000
X54	.000	.699	.000	.000	.000	.000	.000
X55	.000	1.108	.000	.000	.000	.000	.000
X56	.000	1.000	.000	.000	.000	.000	.000
X41	.000	.000	.821	.000	.000	.000	.000
X42	.000	.000	.593	.000	.000	.000	.000
X43	.000	.000	.639	.000	.000	.000	.000
X44	.000	.000	.567	.000	.000	.000	.000
X45	.000	.000	.957	.000	.000	.000	.000
X46	.000	.000	1.000	.000	.000	.000	.000
X31	.000	.000	.000	1.242	.000	.000	.000
X32	.000	.000	.000	1.331	.000	.000	.000
X33	.000	.000	.000	1.230	.000	.000	.000
X34	.000	.000	.000	1.055	.000	.000	.000
X35	.000	.000	.000	1.000	.000	.000	.000
X21	.000	.000	.000	.000	.973	.000	.000
X22	.000	.000	.000	.000	1.025	.000	.000
X23	.000	.000	.000	.000	1.065	.000	.000
X24	.000	.000	.000	.000	.963	.000	.000
X25	.000	.000	.000	.000	1.000	.000	.000
X15	.000	.000	.000	.000	.000	.961	.000
X14	.000	.000	.000	.000	.000	.968	.000
X13	.000	.000	.000	.000	.000	1.000	.000
X12	.000	.000	.000	.000	.000	1.011	.000
X11	.000	.000	.000	.000	.000	1.000	.000

Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	Responsiveness	Empathy	Tangibles	Reliability	Assurance	Compliance	Kepuasan_Nasabah
Kepuasan_Nasabah	.236	.176	.205	.159	.168	.188	.000
Y3	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.736
Y2	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.764
Y1	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.746
X61	.577	.000	.000	.000	.000	.000	.000
X62	.605	.000	.000	.000	.000	.000	.000
X63	.617	.000	.000	.000	.000	.000	.000
X64	.443	.000	.000	.000	.000	.000	.000
X51	.000	.647	.000	.000	.000	.000	.000
X52	.000	.503	.000	.000	.000	.000	.000
X53	.000	.601	.000	.000	.000	.000	.000
X54	.000	.489	.000	.000	.000	.000	.000
X55	.000	.807	.000	.000	.000	.000	.000
X56	.000	.750	.000	.000	.000	.000	.000
X41	.000	.000	.684	.000	.000	.000	.000
X42	.000	.000	.453	.000	.000	.000	.000
X43	.000	.000	.478	.000	.000	.000	.000
X44	.000	.000	.365	.000	.000	.000	.000
X45	.000	.000	.662	.000	.000	.000	.000
X46	.000	.000	.631	.000	.000	.000	.000
X31	.000	.000	.000	.796	.000	.000	.000
X32	.000	.000	.000	.845	.000	.000	.000
X33	.000	.000	.000	.799	.000	.000	.000
X34	.000	.000	.000	.695	.000	.000	.000
X35	.000	.000	.000	.597	.000	.000	.000
X21	.000	.000	.000	.000	.816	.000	.000
X22	.000	.000	.000	.000	.808	.000	.000
X23	.000	.000	.000	.000	.776	.000	.000
X24	.000	.000	.000	.000	.752	.000	.000
X25	.000	.000	.000	.000	.706	.000	.000
X15	.000	.000	.000	.000	.000	.746	.000
X14	.000	.000	.000	.000	.000	.803	.000
X13	.000	.000	.000	.000	.000	.804	.000
X12	.000	.000	.000	.000	.000	.837	.000
X11	.000	.000	.000	.000	.000	.833	.000

Minimization History (Default model)

Iteration	Negative eigenvalues	Condition #	Smallest eigenvalue	Diameter	F	NTries	Ratio
0	e	14	-.678	9999.000	3323.250	0	9999.000
1	e*	7	-.079	3.618	1801.134	20	.436
2	e	2	-.029	1.343	1258.383	5	.875
3	e	0	209.014	1.497	1059.280	6	.653
4	e	0	202.766	1.360	1020.923	2	.000
5	e	0	196.547	.732	958.411	1	1.059
6	e	0	281.586	.304	949.449	1	1.128
7	e	0	356.331	.209	948.702	1	1.156
8	e	0	400.079	.176	948.577	1	1.110
9	e	0	406.770	.034	948.571	1	1.031
10	e	0	414.794	.002	948.571	1	1.002
11	e	0	414.781	.000	948.571	1	1.000

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	74	948.571	521	.000	1.821
Saturated model	595	.000	0		
Independence model	34	3335.540	561	.000	5.946

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.063	.787	.756	.689
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.111	.371	.333	.350

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	.716	.694	.848	.834	.846
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	.929	.665	.786
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1.000	.000	.000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	427.571	345.160	517.807
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	2774.540	2596.351	2960.134

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	4.767	2.149	1.734	2.602
Saturated model	.000	.000	.000	.000
Independence model	16.762	13.942	13.047	14.875

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.064	.058	.071	.000
Independence model	.158	.153	.163	.000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	1096.571	1128.156	1340.646	1414.646
Saturated model	1190.000	1443.963	3152.499	3747.499
Independence model	3403.540	3418.052	3515.683	3549.683

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	5.510	5.096	5.964	5.669
Saturated model	5.980	5.980	5.980	7.256
Independence model	17.103	16.208	18.036	17.176

HOELTER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	121	126
Independence model	37	39

Execution time summary

Minimization: .094
Miscellaneous: 6.609
Bootstrap: .000
Total: 6.703

