

LAMPIRAN 1

Surat Permohonan Izin Penelitian



*Building
Future
Leaders*

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon/Faksimile: Rektor: 021-4893854, PR I: 4895130, PR II: 4893918, PR III: 4892926, PR IV: 4893982
BUK: 4750930, BAKHUM: 4750081, BK: 4752180
Bagian UHT: Telepon: 4893726, Bagian Keuangan: 4892414, Bagian Kepegawaian: 4890536, Bagian Humas: 4898486
Laman: www.unj.ac.id

Nomor: 2275/UN39.12/KM/2018
Lamp: -
Hal: 1
4 Juni 2018
Permohonan Izin Mengadakan Penelitian
untuk Penulisan Skripsi

Yth. Wakil Dekan Bidang Akademik
Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta

Kami mohon kesediaan Saudara untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta

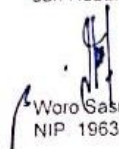
Nama: Dila Dwi Cahyani
Nomor Registrasi: 8135141573
Program Studi: Pendidikan Bisnis
Fakultas: Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
No. Telp/HP: 082298233301

Untuk dapat mengadakan penelitian guna mendapatkan data yang diperlukan dalam rangka penulisan skripsi dengan judul

"Hubungan Antara Manajemen Hubungan Pelanggan dan Kepuasan Dengan Loyalitas Nasabah Bank BCA Cabang Komp. Intercom Pada Warga RT 004 Kelurahan Srengseng, Kecamatan Kembangan di Jakarta"

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.

Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan
dan Hubungan Masyarakat


Woro Sasmoyo, SH
NIP. 19630403 198510 2 001

Tembusan:
1. Dekan Fakultas Ekonomi
2. Koordinator Prodi Pendidikan Bisnis

LAMPIRAN 2

Surat Izin Penelitian RT

RUKUN TETANGGA 004/ RUKUN WARGA 06

JL. SRENGSENG RAYA NO. 157

KELURAHAN SRENGENG

Nomor : 2275/UN39.12/KM/2018 27 Juni 2018
 Lampiran : 1
 Hal : **Keterangan Izin Mengadakan Penelitian Untuk Penulisan Skripsi**

**Yth. Ketua RT 004 Kel. Srengeng
 Kecamatan Kembangan
 Jakarta Barat. 11630**

Sehubungan dengan surat No 2275/UN39.12/KM/2018 tanggal perihal 5 Januari 2018 permohonan izin mengadakan penelitian untuk penulisan skripsi, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Choli
 Jabatan : Ketua RT 004 Kel. Srengeng Kec. Kembangan Jakarta Barat

Mengizinkan mahasiswa dengan:

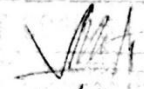
Nama : Dila Dwi Cahyani
 Nomor Registrasi : 8135141573
 Program Studi : Pendidikan Bisnis
 Fakultas : Ekonomi

Untuk melaksanakan penelitian pada RT 004 Kelurahan Srengeng dalam rangka pengumpulan data untuk keperluan penyusunan skripsi dengan judul:

"Hubungan Antara Manajemen Hubungan Pelanggan dan Kepuasan dengan Loyalitas Nasabah Bank BCA Cabang Komplek Intercom Pada Warga RT 004 Kelurahan Srengeng Kecamatan Kembangan di Jakarta "

Semoga surat ini dapat digunakan sebagaimana mestinya dan yang bersangkutan dapat memanfaatkan kesempatan ini dengan sebaik-baiknya.

Ketua RT 004


 (.....)
 (.....)

LAMPIRAN 3

Survey Awal Penelitian

SURVEY AWAL PENELITIAN PADA WARGA RT 005 KELURAHAN SRENGSENG KECAMATAN KEMBANGAN DI JAKARTA

Assalamu'alaikum.

Perkenalkan, saya Dila Dwi Cahyani dari Pendidikan Bisnis Universitas Negeri Jakarta 2014 yang sedang melakukan penelitian dengan judul “**Hubungan antara Manajemen Hubungan Pelanggan dan Kepuasan dengan Loyalitas Nasabah Bank BCA Cabang Komplek Intercom pada Warga RT 004 Kelurahan Srengseng Kecamatan Kembangan di Jakarta**”.

Dengan ini membutuhkan data penelitian mengenai:

1. Apakah anda nasabah Bank BCA Cabang Komplek Intercom?
2. Sudah berapa lama anda menjadi nasabah Bank BCA?
 - a. 1 tahun
 - b. 2-3 tahun
 - c. > 3 tahun
3. Masalah apa yang anda temui ketika menjadi nasabah Bank BCA?
 - a. Manajemen Hubungan Pelanggan yang kurang baik
 - b. Kepuasan nasabah yang rendah
 - c. Kepercayaan nasabah yang rendah
 - d. (Sebut jawaban lain jika Anda menemui masalah selain yang sudah disebutkan di atas)

Atas bantuan dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

LAMPIRAN 4**Kuesioner Uji Coba Loyalitas Nasabah**

No. Kuesioner.....

KUESIONER UJI COBA

Responden yang terhormat,

Saya mahasiswa Program Studi Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, memohon kesediaan Anda untuk ikut berpartisipasi dalam penelitian saya yang berjudul “Hubungan Antara Manajemen Hubungan Pelanggan dan Kepuasan dengan Loyalitas Nasabah Bank BCA Cabang Komplek Intercom pada Warga RT 004 Kelurahan Srengseng Kecamatan Kembangan di Jakarta”. Untuk itu, saya sangat mengharapkan kerjasama Anda untuk memberikan jawaban atas pernyataan-pernyataan di dalam kuesioner ini. Informasi yang diperoleh nantinya akan diolah dan dipergunakan semata-mata hanya untuk kepentingan akademis.

I. PETUNJUK PENGISIAN

Saudara/i dimohon untuk mengisi kuesioner ini sesuai petunjuk yang kami berikan. Berilah tanda checklist (√) pada kolom pernyataan (yang paling sesuai dengan kondisi Anda), dengan ketentuan:

Sangat Tidak Setuju : (STS)
 Setuju : (S)
 Sangat Setuju : (SS)
 Tidak Setuju : (TS)
 Ragu-Ragu : (RR)

II. IDENTITAS RESPONDEN

NAMA RESPONDEN :
 NO. TELEPON :
 JENIS KELAMIN :
 USIA RESPONDEN :

III. DAFTAR PERNYATAAN

NO.	PERNYATAAN	STS	TS	RR	S	SS
1.	Saya akan memberitahu keunggulan jasa					

	perbankan BCA kepada orang lain					
2.	Saya bersedia untuk menyarankan kepada orang lain untuk menabung di Bank BCA					
3.	Saya menggunakan jasa perbankan BCA atas keinginan saya sendiri					
4.	Saya bersedia untuk mempromosikan kepada tetangga untuk menabung di Bank BCA					
5.	Saya enggan memberi saran kepada orang lain untuk menggunakan bank BCA					
6.	Saya menceritakan hal-hal negatif mengenai bank BCA kepada orang tua					
7.	Saya mengajak teman saya untuk menabung di Bank BCA					
8.	Saya lebih suka melakukan transaksi perbankan di bank selain BCA					
9.	Saya melakukan transaksi di bank BCA secara teratur					
10.	Saya akan tetap menggunakan produk layanan bank BCA secara terus menerus					
11.	Jika suatu hari saya membutuhkan jasa perbaikan, saya tetap bersedia untuk menggunakan jasa bank BCA					
12.	Saya malu memberitahu tentang jasa perbankan yang ada di BCA kepada orang lain					
13.	Saya akan menggunakan jasa bank BCA untuk produk TahapanBCA					
14.	Saya tetap bersedia menjadi nasabah bank BCA meskipun ada tawaran dari bank lain					
15.	Saya akan menggunakan jasa seluruh fitur perbankan yang disediakan bank BCA					
16.	Bank BCA menjadi pilihan utama dalam bertransaksi keuangan bagi saya					
17.	Saya enggan menggunakan produk perbankan lainnya					
18.	Saya menceritakan bank BCA memiliki promosi yang baik					
19.	Saya menggunakan jasa perbankan BCA atas keinginan saya sendiri					
20.	Saya enggan melakukan transaksi di bank BCA					

	secara teratur					
21.	Saya enggan berpindah ke bank lain					
22.	Saya mengatakan hal-hal yang baik mengenai keunggulan Bank BCA kepada teman					
23.	Saya akan tetap menggunakan jasa bank BCA di kemudian hari					
24.	Meskipun ada beberapa perusahaan perbankan, saya akan tetap menggunakan jasa perbankan Bank BCA					

LAMPIRAN 5**Kuesioner Uji Coba Manajemen Hubungan Pelanggan**

No. Kuesioner.....

KUESIONER UJI COBA

Responden yang terhormat,

Saya mahasiswa Program Studi Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, memohon kesediaan Anda untuk ikut berpartisipasi dalam penelitian saya yang berjudul “Hubungan Antara Manajemen Hubungan Pelanggan dan Kepuasan dengan Loyalitas Nasabah Bank BCA Cabang Komplek Intercom pada Warga RT 004 Kelurahan Srengseng Kecamatan Kembangan di Jakarta”. Untuk itu, saya sangat mengharapkan kerjasama Anda untuk memberikan jawaban atas pernyataan-pernyataan di dalam kuesioner ini. Informasi yang diperoleh nantinya akan diolah dan dipergunakan semata-mata hanya untuk kepentingan akademis.

I. PETUNJUK PENGISIAN

Saudara/i dimohon untuk mengisi kuesioner ini sesuai petunjuk yang kami berikan. Berilah tanda checklist (√) pada kolom pernyataan (yang paling sesuai dengan kondisi Anda), dengan ketentuan:

Sangat Tidak Setuju : (STS)
 Setuju : (S)
 Sangat Setuju : (SS)
 Tidak Setuju : (TS)
 Ragu-Ragu : (RR)

II. IDENTITAS RESPONDEN

NAMA RESPONDEN :

NO. TELEPON :

JENIS KELAMIN :

USIA RESPONDEN :

III. DAFTAR PENYATAAN

NO.	PERNYATAAN	STS	TS	RR	S	SS
1.	Bank BCA memberikan produk-produk yang					

	menarik					
2.	Saya melihat produk-produk BCA di papan reklame					
3.	Bank BCA kurang membeikan informasi terhadap pelayanan terbaru yang dimilikinya					
4.	Bank BCA enggan memberikan hadiah dalam HUT ke-61					
5.	Fasilitas <i>Internet Banking</i> membantu saya dalam melakukan transaksi					
6.	Bank BCA menyelenggarakan event-event perbankan					
7.	Saya melihat iklan mengenai jasa perbankan BCA di Koran					
8.	Fasilitas <i>Mobile Banking</i> menyulitkan saya dalam melakukan transaksi					
9.	Bank BCA mendengarkan keluhan saya					
10.	<i>Web</i> BCA sulit membantu saya dalam mencari informasi perbankan					
11.	<i>Customer service</i> bank BCA memberitahukan ke pelanggan dengan menggunakan tabungan TahapanBCA terdapat kesempatan untuk medapatkan hadiah					
12.	Saya melihat promosi yang diberikan BCA di Televisi					
13.	Bank BCA mengikuti kegiatan event perbankan untuk memberikan informasi kepada nasabah					
14.	Media <i>Web</i> mempermudah dalam melakukan transaksi di BCA					
15.	Karyawan bank BCA enggan bersikap ramah kepada setiap nasabah dan pelanggan yang datang					
16.	<i>Web</i> BCA terus menginformasikan mengenai jasa perbankan BCA					
17.	Fasilitas <i>Mobile Banking</i> BCA memudahkan saya dalam melakukan bertransaksi					
18.	Saya meilhat fitur-fitur yang diberikan BCA di majalah					
19.	Bank BCA terus memperbaruhi mengenai fitur/produk baru					
20.	Bank BCA membalas surat elektronik yang saya					

	kirim					
21.	Saya sulit melihat promosi yang diberikan BCA					
22.	<i>Customer service</i> bank BCA memberitahukan ke pelanggan dengan menggunakan tabungan TahapanXpresi terdapat kesempatan untuk mendapatkan hadiah					
24.	Karyawan bank BCA bersikap acuh terhadap nasabahnya					
25.	Bank BCA menyediakan kotak pengaduan					
26.	<i>Customer service</i> bank BCA memberitahukan ke pelanggan tentang keuntungan menjadi nasabah bank BCA					
27.	Bank BCA enggan mendengarkan keluhan saya					

LAMPIRAN 6**Kuesioner Uji Coba Kepuasan**

No. Kuesioner.....

KUESIONER UJI COBA

Responden yang terhormat,

Saya mahasiswa Program Studi Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, memohon kesediaan Anda untuk ikut berpartisipasi dalam penelitian saya yang berjudul “Hubungan Antara Manajemen Hubungan Pelanggan dan Kepuasan dengan Loyalitas Nasabah Bank BCA Cabang Komplek Intercom pada Warga RT 004 Kelurahan Srengseng Kecamatan Kembangan di Jakarta”. Untuk itu, saya sangat mengharapkan kerjasama Anda untuk memberikan jawaban atas pernyataan-pernyataan di dalam kuesioner ini. Informasi yang diperoleh nantinya akan diolah dan dipergunakan semata-mata hanya untuk kepentingan akademis.

I. PETUNJUK PENGISIAN

Saudara/i dimohon untuk mengisi kuesioner ini sesuai petunjuk yang kami berikan. Berilah tanda checklist (√) pada kolom pernyataan (yang paling sesuai dengan kondisi Anda), dengan ketentuan:

Sangat Tidak Setuju : (STS)

Setuju : (S)

Sangat Setuju : (SS)

Tidak Setuju : (TS)

Ragu-Ragu : (RR)

II. IDENTITAS RESPONDEN

NAMA RESPONDEN :

NO. TELEPON :

JENIS KELAMIN :

USIA RESPONDEN :

III. DAFTAR PENYATAAN

No	PERNYATAAN	STS	TS	RR	S	SS
1.	Saya tidak tertarik untuk menggunakan jasa perbanlan lainnya					

2.	Produk yang ditawarkan BCA sesuai dengan kebutuhan nasabah saat ini					
3.	Saya tidak tergoda oleh daya tarik dari produk bank lain					
4.	Saya tidak berminat untuk menggunakan produk perbankan lainnya					
5.	Saya enggan membuka rekening lainnya selain TahapanBCA					
6.	Saya tidak berminat untuk menggunakan produk perbankan lainnya					
7.	Saya tidak tergoda oleh daya tarik dari produk bank lain					
8.	Saya memiliki keinginan untuk menggunakan jasa perbankan lainnya selain BCA					
9.	Selain menabung, saya melakukan transaksi lainnya di BCA					
10.	Saya berniat menggunakan jasa perbankan lainnya					
11.	Selain menabung, saya membayar tagihan telfon (voucher telfon) di BCA					
12.	Saya mengikuti perkembangan produk TahapanBCA					
13.	Saya akan menggunakan produk TahapanBCA, selain produk BCA lainnya (Tapres)					
14.	Saya tergoda oleh daya tarik dari produk bank lain					
15.	Saya mudah terpengaruh terhadap promosi yang ditawarkan oleh jasa perbankan lain					
16.	Selain menabung, saya tidak melakukan transaksi lainnya di BCA					
17.	Saya tidak peduli dengan produk perbankan lainnya					
18.	Saya mengamati bahwa bank BCA berbeda dengan bank-bank lainnya					
19.	Saya akan menggunakan produk BCA lainnya					
20.	Saya tertarik untuk menggunakan jasa perbankan lainnya					
21.	Saya tidak akan terpenagruh terhadap promosi yang ditawarkan oleh jasa perbankan lain					

22.	Saya terkesan ditawarkan produk bank lain					
23.	Saya akan menggunakan produk TahapanXpresi, selain produk BCA lainnya (LAKU)					
24.	Saya suka produk yang di tawarkan oleh jasa perbankan lainnya					

LAMPIRAN 7

Uji Validitas Loyalitas Nasabah

No Resp.		Data Hasil Uji Coba																												Xt	Xr ²
		Variabel Y (Loyalitas Nasabah)																													
		Butir Item																													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24						
1	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	92	8464			
2	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	2	4	3	3	4	4	4	4	92	8464			
3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	3	3	3	3	3	3	2	73	5329				
4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	101	10201				
5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	97	9409				
6	4	5	3	4	3	4	4	4	5	2	3	4	3	3	4	5	4	3	3	4	2	4	4	3	3	85	7225				
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	90	8100				
8	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	80	6400				
9	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	106	11236				
10	2	2	5	2	5	4	4	1	4	3	3	5	2	5	1	4	5	4	3	2	4	5	4	5	2	82	6724				
11	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	79	6241				
12	3	3	1	2	4	4	4	4	3	4	3	2	2	3	4	3	4	3	1	4	2	4	4	3	3	70	4900				
13	3	4	2	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	84	7056				
14	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4	2	3	3	4	4	79	6241				
15	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	2	4	5	5	4	92	8464				
16	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	103	10609				
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	114	12996				
18	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	113	12769				
19	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	5	3	3	5	3	4	4	4	3	94	8836				
20	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	3	3	3	4	4	3	5	4	3	2	87	7569				
21	3	3	5	5	5	3	2	3	3	4	4	4	4	3	5	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	88	7744				
22	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	86	7396				
23	4	3	5	3	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	5	4	5	5	100	10000				
24	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	91	8281				
25	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	97	9409				
26	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	98	9604				
27	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	5	3	94	8836				
28	3	5	4	3	5	4	5	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	97	9409				
29	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	2	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	107	11449				
30	3	1	2	3	5	3	3	2	3	3	3	3	5	3	3	2	2	4	2	5	3	3	3	5	3	74	5476				
ΣX	111	116	110	107	122	116	113	114	116	110	110	119	115	120	115	121	110	116	121	103	115	117	122	106	106	2745	254837				
ΣX ²	431	478	436	403	510	466	439	462	466	420	418	493	465	496	467	507	430	478	503	381	457	473	516	406	406						

LAMPIRAN 8

Uji Validasi Manajemen Hubungan Pelanggan

No Resp.		Data Hasil Uji Coba																											Xi	Xi ²
		Variabel XI (Manajemen Hubungan Pelanggan)																												
		Butir Item																												
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27				
1	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	3	2	5	5	4	5	1	102	10404	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	1	3	4	5	4	107	11449	
3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	88	7744	
4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	5	3	4	4	4	4	109	11881	
5	4	4	4	3	4	5	3	3	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	115	13225	
6	3	2	5	3	2	4	2	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	2	4	4	4	1	5	98	9604	
7	2	4	4	1	4	5	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	102	10404	
8	2	3	2	4	5	2	5	3	5	4	5	3	2	4	2	5	5	2	4	4	4	4	2	4	4	5	5	99	9801	
9	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	100	10000		
10	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	87	7569	
11	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	15625	
12	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	2	2	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	5	91	8281	
13	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	102	10404	
14	5	4	5	3	4	5	5	5	3	5	5	4	3	5	3	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	120	14400	
15	2	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	96	9216	
16	2	3	4	1	3	3	4	5	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	5	3	4	90	8100	
17	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	3	4	4	5	5	98	9604	
18	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	133	17689	
19	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4	2	4	3	3	3	3	3	5	5	5	110	12100	
20	5	4	4	3	4	3	5	4	3	4	5	2	3	4	3	4	5	3	4	3	3	3	3	4	3	5	5	101	10201	
21	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104	10816	
22	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	3	117	13689	
23	4	4	4	2	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101	10201	
24	3	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	3	5	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	113	12769	
25	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	112	12544	
26	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	3	100	10000	
27	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	5	3	4	4	3	1	3	4	3	4	4	4	4	3	4	96	9216	
28	3	4	3	1	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	5	5	3	4	107	11449	
29	4	4	4	3	4	5	4	3	5	5	5	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	120	14400	
30	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	1	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	2	5	101	10201		
ΣX	110	120	117	94	117	119	114	111	115	116	125	111	108	113	117	120	127	115	127	117	117	111	112	125	119	122	131	3144	332986	
ΣX²	430	494	471	326	469	487	460	429	457	468	541	433	412	451	473	494	561	467	549	471	435	446	537	483	536	595				

LAMPIRAN 9

Uji Validatas Kepuasan

No Resp.		Butir Item																								Xt	Xt ²
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24		
		4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	90	8100
3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	80	6400
4	4	3	4	4	2	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	2	1	93	8649
5	4	3	3	4	2	4	3	2	1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	1	81	6561
6	4	3	3	3	3	4	3	5	3	3	4	3	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	83	6889
7	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	5	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	5	3	3	74	5476
8	4	4	4	4	5	4	2	4	4	2	4	4	4	2	5	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	91	8281
9	4	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	2	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	5625
10	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5	3	3	3	4	3	85	7225
11	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5	3	3	3	4	3	83	6889
12	5	5	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	3	91	8281
13	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	76	5776
14	4	5	3	3	4	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	4	4	4	3	76	5776
15	3	3	4	5	5	3	3	3	3	4	2	5	3	4	4	4	2	4	4	3	2	3	5	4	3	83	6889
16	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	82	6724
17	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	5	4	90	8100
18	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	86	7396
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120	14400
20	3	5	4	5	3	3	5	4	3	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	5	4	90	8100
21	3	4	4	3	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	4	5	5	3	4	4	5	3	4	94	8836
22	3	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	3	88	7744
23	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	2	95	9025
24	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	3	3	4	4	5	96	9216
25	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	5	4	3	4	89	7921
26	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	87	7569
27	2	4	5	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	89	7921
28	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	91	8281	
29	4	3	4	4	3	4	5	3	3	5	3	4	3	5	3	5	4	3	3	4	3	4	3	4	5	88	7744
30	5	5	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	5	3	3	5	4	5	4	5	4	3	3	91	8281
ΣX	112	112	110	113	105	111	104	103	106	110	108	119	111	108	116	107	122	112	112	100	108	108	123	106	96	2630	232724
ΣX ²	432	434	416	443	391	423	390	373	398	424	404	491	423	406	470	403	512	438	364	406	402	517	390	336	336	2630	232724

LAMPIRAN 10**Data Perhitungan Uji Validitas Loyalitas Nasabah****Data Hasil Perhitungan Uji Validitas Skor Butir dengan Skor Total
Variabel Y (Loyalitas Nasabah)**

No. Butir	ΣX	ΣX^2	$\Sigma X.X_t$	Σx^2	$\Sigma x.x_t$	Σx_t^2	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimp.
1	111	431	10345	20.30	188.50	3669.50	0.691	0.361	Valid
2	116	478	10819	29.47	205.00	3669.50	0.623	0.361	Valid
3	110	436	10295	32.67	230.00	3669.50	0.664	0.361	Valid
4	107	403	9963	21.37	172.50	3669.50	0.616	0.361	Valid
5	122	510	11261	13.87	98.00	3669.50	0.434	0.361	Valid
6	116	466	10720	17.47	106.00	3669.50	0.419	0.361	Valid
7	113	439	10442	13.37	102.50	3669.50	0.463	0.361	Valid
8	114	462	10636	28.80	205.00	3669.50	0.631	0.361	Valid
9	116	466	10768	17.47	154.00	3669.50	0.608	0.361	Valid
10	110	420	10225	16.67	160.00	3669.50	0.647	0.361	Valid
11	110	418	10096	14.67	31.00	3669.50	0.134	0.361	Drop
12	119	493	11012	20.97	123.50	3669.50	0.445	0.361	Valid
13	115	465	10747	24.17	224.50	3669.50	0.754	0.361	Valid
14	120	496	11116	16.00	136.00	3669.50	0.561	0.361	Valid
15	115	467	10718	26.17	195.50	3669.50	0.631	0.361	Valid
16	121	507	11229	18.97	157.50	3669.50	0.597	0.361	Valid
17	110	430	10268	26.67	203.00	3669.50	0.649	0.361	Valid
18	116	478	10805	29.47	191.00	3669.50	0.581	0.361	Valid
19	121	503	11187	14.97	115.50	3669.50	0.493	0.361	Valid
20	103	381	9514	27.37	89.50	3669.50	0.282	0.361	Drop
21	115	457	10595	16.17	72.50	3669.50	0.298	0.361	Drop
22	117	473	10834	16.70	128.50	3669.50	0.519	0.361	Valid
23	122	516	11336	19.87	173.00	3669.50	0.641	0.361	Valid
24	106	406	9906	31.47	207.00	3669.50	0.609	0.361	Valid

LAMPIRAN 11**Data Perhitungan Uji Validitas Manajemen Hubungan Pelanggan**

**Data Hasil Perhitungan Uji Validitas Skor Butir dengan Skor Total
Variabel X1 (Manajemen Hubungan Pelanggan)**

No. Butir	ΣX	ΣX^2	$\Sigma X.X_t$	Σx^2	$\Sigma x.x_t$	Σx_t^2	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimp.
1	110	430	11666	26.67	138.00	3494.80	0.452	0.361	Valid
2	120	494	12709	14.00	133.00	3494.80	0.601	0.361	Valid
3	117	471	12357	14.70	95.40	3494.80	0.421	0.361	Valid
4	94	326	10000	31.47	148.80	3494.80	0.449	0.361	Valid
5	117	469	12377	12.70	115.40	3494.80	0.548	0.361	Valid
6	119	487	12595	14.97	123.80	3494.80	0.541	0.361	Valid
7	114	460	12090	26.80	142.80	3494.80	0.467	0.361	Valid
8	111	429	11619	18.30	-13.80	3494.80	-0.055	0.361	Drop
9	111	429	11760	18.30	127.20	3494.80	0.503	0.361	Valid
10	115	457	12174	16.17	122.00	3494.80	0.513	0.361	Valid
11	116	468	12334	19.47	177.20	3494.80	0.679	0.361	Valid
12	125	541	13289	20.17	189.00	3494.80	0.712	0.361	Valid
13	111	433	11742	22.30	109.20	3494.80	0.391	0.361	Valid
14	108	412	11486	23.20	167.60	3494.80	0.589	0.361	Valid
15	113	451	11962	25.37	119.60	3494.80	0.402	0.361	Valid
16	117	473	12364	16.70	102.40	3494.80	0.424	0.361	Valid
17	120	494	12722	14.00	146.00	3494.80	0.660	0.361	Valid
18	127	561	13489	23.37	179.40	3494.80	0.628	0.361	Valid
19	115	467	12239	26.17	187.00	3494.80	0.618	0.361	Valid
20	127	549	13463	11.37	153.40	3494.80	0.770	0.361	Valid
21	117	471	12408	14.70	146.40	3494.80	0.646	0.361	Valid
22	111	435	11824	24.30	191.20	3494.80	0.656	0.361	Valid

23	112	446	11874	27.87	136.40	3494.80	0.437	0.361	Valid
24	125	537	13206	16.17	106.00	3494.80	0.446	0.361	Valid
25	119	483	12606	10.97	134.80	3494.80	0.689	0.361	Valid
26	122	536	12883	39.87	97.40	3494.80	0.261	0.361	Drop
27	131	595	13748	22.97	19.20	3494.80	0.068	0.361	Drop

LAMPIRAN 12

Data Perhitungan Uji Validitas Kepuasan

Data Hasil Perhitungan Uji Validitas Skor Butir dengan Skor Total
Variabel X2 (Kepuasan)

No. Butir	ΣX	ΣX^2	$\Sigma X \cdot X_t$	Σx^2	$\Sigma x \cdot x_t$	Σx_t^2	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimp.
1	112	432	9881	13.87	62.33	2160.67	0.360	0.361	Drop
2	112	434	9891	15.87	72.33	2160.67	0.391	0.361	Valid
3	110	416	9740	12.67	96.67	2160.67	0.584	0.361	Valid
4	113	443	9992	17.37	85.67	2160.67	0.442	0.361	Valid
5	105	391	9302	23.50	97.00	2160.67	0.430	0.361	Valid
6	111	423	9830	12.30	99.00	2160.67	0.607	0.361	Valid
7	104	390	9238	29.47	120.67	2160.67	0.478	0.361	Valid
8	103	373	9132	19.37	102.33	2160.67	0.500	0.361	Valid
9	106	398	9408	23.47	115.33	2160.67	0.512	0.361	Valid
10	110	424	9721	20.67	77.67	2160.67	0.368	0.361	Valid
11	108	404	9559	15.20	91.00	2160.67	0.502	0.361	Valid
12	119	491	10469	18.97	36.67	2160.67	0.181	0.361	Drop
13	111	423	9830	12.30	99.00	2160.67	0.607	0.361	Valid
14	108	406	9552	17.20	84.00	2160.67	0.436	0.361	Valid
15	116	470	10264	21.47	94.67	2160.67	0.440	0.361	Valid
16	107	403	9428	21.37	47.67	2160.67	0.222	0.361	Drop
17	122	512	10794	15.87	98.67	2160.67	0.533	0.361	Valid
18	112	438	9906	19.87	87.33	2160.67	0.422	0.361	Valid
19	100	364	8918	30.67	151.33	2160.67	0.588	0.361	Valid
20	108	406	9564	17.20	96.00	2160.67	0.498	0.361	Valid
21	108	402	9550	13.20	82.00	2160.67	0.486	0.361	Valid

22	123	517	10851	12.70	68.00	2160.67	0.411	0.361	Valid
23	106	390	9383	15.47	90.33	2160.67	0.494	0.361	Valid
24	96	336	8521	28.80	105.00	2160.67	0.421	0.361	Valid

LAMPIRAN 13

Uji Reabilitas Loyalitas Nasabah

Data Hasil Uji Reliabilitas		Variabel Y (Loyalitas Nasabah)	
No.	Si²		
1	0.68	1. Menghitung Varians tiap butir dengan rumus	
2	0.98	contoh butir ke 1	
3	1.09		
4	0.71	$Si^2 = \frac{\sum Xi^2 - \frac{(\sum Xi)^2}{n}}{n}$	
5	0.46	$= \frac{431 - \frac{111^2}{30}}{30} = 0.68$	
6	0.58		
7	0.45		
8	0.96	2. Menghitung varians total	
9	0.58	$St^2 = \frac{\sum Xt^2 - \frac{(\sum Xt)^2}{n}}{n}$	
10	0.56	$= \frac{198059 - \frac{2417^2}{30}}{30} = 110.98$	
11	0.70		
12	0.81		
13	0.53	3. Menghitung Reliabilitas	
14	0.87	$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right)$	
15	0.63	$= \frac{21}{21-1} \left(1 - \frac{15.23}{111.0} \right)$	
16	0.89	$= 0.906$	
17	0.98		
18	0.50		
19	0.56		
20	0.66		
21	1.05		
Σ	15.23		
Kesimpulan			
Dari perhitungan di atas menunjukkan bahwa r _{ii} termasuk dalam kategori (0,800 - 1,000). Maka instrumen memiliki reliabilitas yang sangat tinggi			
Tabel Interpretasi			
Besarnya nilai r		Interpretasi	
0,800 - 1,000		Sangat tinggi	
0,600 - 0,799		Tinggi	
0,400 - 0,599		Cukup	
0,200 - 0,399		Rendah	

LAMPIRAN 14

Uji Reabilitas Manajemen Hubungan Pelanggan

Data Hasil Uji Reliabilitas		
Variabel X1 (Manajemen Hubungan Pelanggan)		
No.	Si ²	
1	0.89	1. Menghitung Varians tiap butir dengan rumus
2	0.47	contoh butir ke 1
3	0.49	
4	1.05	$Si^2 = \frac{\sum Xi^2 - \frac{(\sum Xi)^2}{n}}{n}$
5	0.42	
6	0.50	$= \frac{430 - \frac{110^2}{30}}{30} = 0.89$
7	0.89	
8	0.61	2. Menghitung varians total
9	0.54	
10	0.65	$St^2 = \frac{\sum Xt^2 - \frac{(\sum Xt)^2}{n}}{n}$
11	0.67	
12	0.74	$= \frac{261004 - \frac{2780^2}{30}}{30} = 113.02$
13	0.77	
14	0.85	
15	0.56	
16	0.47	3. Menghitung Reliabilitas
17	0.78	
18	0.87	$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right)$
19	0.38	
20	0.49	$= \frac{24}{24-1} \left(1 - \frac{15.73}{113.0} \right)$
21	0.81	
22	0.93	$= 0.898$
23	0.54	
24	0.37	
Σ	15.73	
Kesimpulan		
Dari perhitungan di atas menunjukkan bahwa r _{ii} termasuk dalam kategori (0,800 - 1,000). Maka instrumen memiliki reliabilitas yang sangat tinggi		
Tabel Interpretasi		
Besarnya nilai r	Interpretasi	
0,800 - 1,000	Sangat tinggi	
0,600 - 0,799	Tinggi	
0,400 - 0,599	Cukup	
0,200 - 0,399	Rendah	

LAMPIRAN 15

Uji Reabilitas Kepuasan

		Data Hasil Uji Reliabilitas Variabel X2 (Kepuasan)											
No.	Si ²												
1	0.53	1. Menghitung Varians tiap butir dengan rumus											
2	0.42	contoh butir ke 1											
3	0.58												
4	0.78	$S_i^2 = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n}}{n}$											
5	0.41	$= \frac{177038 - \frac{2292^2}{30}}{30} = 0.53$											
6	0.98												
7	0.65												
8	0.78												
9	0.69	2. Menghitung varians total											
10	0.51	$S_t^2 = \frac{\sum X_t^2 - \frac{(\sum X_t)^2}{n}}{n}$											
11	0.41	$= \frac{177038 - \frac{2292^2}{30}}{30} = 64.31$											
12	0.57												
13	0.72												
14	0.53												
15	0.66												
16	1.02	3. Menghitung Reliabilitas											
17	0.57	$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{st^2} \right)$											
18	0.44	$= \frac{21}{21-1} \left(1 - \frac{13.15}{64.3} \right)$											
19	0.42	$= 0.835$											
20	0.52												
21	0.96												
Σ	13.15												
		Kesimpulan											
		Dari perhitungan di atas menunjukkan bahwa r _{ii} termasuk dalam kategori (0,800 - 1,000). Maka instrumen memiliki reliabilitas yang sangat tinggi											
		Tabel Interpretasi											
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Besarnya nilai r</th> <th>Interpretasi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0,800 - 1,000</td> <td>Sangat tinggi</td> </tr> <tr> <td>0,600 - 0,799</td> <td>Tinggi</td> </tr> <tr> <td>0,400 - 0,599</td> <td>Cukup</td> </tr> <tr> <td>0,200 - 0,399</td> <td>Rendah</td> </tr> </tbody> </table>		Besarnya nilai r	Interpretasi	0,800 - 1,000	Sangat tinggi	0,600 - 0,799	Tinggi	0,400 - 0,599	Cukup	0,200 - 0,399	Rendah
Besarnya nilai r	Interpretasi												
0,800 - 1,000	Sangat tinggi												
0,600 - 0,799	Tinggi												
0,400 - 0,599	Cukup												
0,200 - 0,399	Rendah												

LAMPIRAN 16**Kuesioner Final Loyalitas**

No. Kuesioner.....

KUESIONER FINAL

Responden yang terhormat,

Saya mahasiswa Program Studi Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, memohon kesedian Anda untuk ikut berpartisipasi dalam penelitian saya yang berjudul “Hubungan Antara Manajemen Hubungan Pelanggan dan Kepuasan dengan Loyalitas Nasabah Bank BCA Cabang Komplek Intercom pada Warga RT 004 Kelurahan Srengseng Kecamatan Kembangan di Jakarta”. Untuk itu, saya sangat mengharapkan kerjasama Anda untuk memberikan jawaban atas pernyataan-pernyataan di dalam kuesioner ini. Informasi yang diperoleh nantinya akan diolah dan dipergunakan semata-mata hanya untuk kepentingan akademis.

I. PETUNJUK PENGISIAN

Saudara/i dimohon untuk mengisi kuesioner ini sesuai petunjuk yang kami berikan. Berilah tanda checklist (√) pada kolom pernyataan (yang paling sesuai dengan kondisi Anda), dengan ketentuan:

Sangat Tidak Setuju : (STS)
 Setuju : (S)
 Sangat Setuju : (SS)
 Tidak Setuju : (TS)
 Ragu-Ragu : (RR)

II. IDENTITAS RESPONDEN

NAMA RESPONDEN :
 NO. TELEPON :
 JENIS KELAMIN :
 USIA RESPONDEN :

III. DAFTAR PERNYATAAN

NO.	PERNYATAAN	STS	TS	RR	S	SS
1.	Saya akan memberitahu keunggulan jasa					

	perbankan BCA kepada orang lain					
2.	Saya bersedia untuk menyarankan kepada orang lain untuk menabung di Bank BCA					
3.	Saya menggunakan jasa perbankan BCA atas keinginan saya sendiri					
4.	Saya bersedia untuk mempromosikan kepada tetangga untuk menabung di Bank BCA					
5.	Saya enggan memberi saran kepada orang lain untuk menggunakan bank BCA					
6.	Saya menceritakan hal-hal negatif mengenai bank BCA kepada orang tua					
7.	Saya mengajak teman saya untuk menabung di Bank BCA					
8.	Saya lebih suka melakukan transaksi perbankan di bank selain BCA					
9.	Saya melakukan transaksi di bank BCA secara teratur					
10.	Jika suatu hari saya membutuhkan jasa perbaikan, saya tetap bersedia untuk menggunakan jasa bank BCA					
11.	Saya malu memberitahu tentang jasa perbankan yang ada di BCA kepada orang lain					
12.	Saya akan menggunakan jasa bank BCA untuk produk TahapanBCA					
13.	Saya tetap bersedia menjadi nasabah bank BCA meskipun ada tawaran dari bank lain					
14.	Saya akan menggunakan jasa seluruh fitur perbankan yang disediakan bank BCA					
15.	Bank BCA menjadi pilihan utama dalam bertransaksi keuangan bagi saya					

16.	Saya enggan menggunakan produk perbankan lainnya					
17.	Saya menceritakan bank BCA memiliki promosi yang baik					
18.	Saya menggunakan jasa perbankan BCA atas keinginan saya sendiri					
19.	Saya mengatakan hal-hal yang baik mengenai keunggulan Bank BCA kepada teman					
20.	Saya akan tetap menggunakan jasa bank BCA di kemudian hari					
21.	Meskipun ada beberapa perusahaan perbankan, saya akan tetap menggunakan jasa perbankan Bank BCA					

LAMPIRAN 17**Kuesioner Final Manajemen Hubungan Pelanggan**

No. Kuesioner.....

KUESIONER FINAL

Responden yang terhormat,

Saya mahasiswa Program Studi Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, memohon kesedian Anda untuk ikut berpartisipasi dalam penelitian saya yang berjudul “Hubungan Antara Manajemen Hubungan Pelanggan dan Kepuasan dengan Loyalitas Nasabah Bank BCA Cabang Komplek Intercom pada Warga RT 004 Kelurahan Srengseng Kecamatan Kembangan di Jakarta”. Untuk itu, saya sangat mengharapkan kerjasama Anda untuk memberikan jawaban atas pernyataan-pernyataan di dalam kuesioner ini. Informasi yang diperoleh nantinya akan diolah dan dipergunakan semata-mata hanya untuk kepentingan akademis.

I. PETUNJUK PENGISIAN

Saudara/i dimohon untuk mengisi kuesioner ini sesuai petunjuk yang kami berikan. Berilah tanda checklist (√) pada kolom pernyataan (yang paling sesuai dengan kondisi Anda), dengan ketentuan:

Sangat Tidak Setuju : (STS)
 Setuju : (S)
 Sangat Setuju : (SS)
 Tidak Setuju : (TS)
 Ragu-Ragu : (RR)

II. IDENTITAS RESPONDEN

NAMA RESPONDEN :
 NO. TELEPON :
 JENIS KELAMIN :
 USIA RESPONDEN :

III. DAFTAR PERNYATAAN

NO.	PERNYATAAN	STS	TS	RR	S	SS
1.	Bank BCA memberikan produk-produk yang					

	menarik					
2.	Saya melihat produk-produk BCA di papan reklame					
3.	Bank BCA kurang membeikan informasi terhadap pelayanan terbaru yang dimilikinya					
4.	Bank BCA enggan memberikan hadiah dalam HUT ke-61					
5.	Fasilitas <i>Internet Banking</i> membantu saya dalam melakukan transaksi					
6.	Bank BCA menyelenggarakan event-event perbankan					
7.	Saya melihat iklan mengenai jasa perbankan BCA di Koran					
8.	Bank BCA mendengarkan keluhan saya					
9.	<i>Web</i> BCA sulit membantu saya dalam mencari informasi perbankan					
10.	<i>Customer service</i> bank BCA memberitahukan ke pelanggan dengan menggunakan tabungan TahapanBCA terdapat kesempatan untuk medapatkan hadiah					
11	Saya melihat promosi yang diberikan BCA di Televisi					
12.	Bank BCA mengikuti kegiatan event perbankan untuk memberikan informasi kepada nasabah					
13.	Media <i>Web</i> mempermudah dalam melakukan transaksi di BCA					
14.	Karyawan bank BCA enggan bersikap ramah kepada setiap nasabah dan pelanggan yang datang					
15.	<i>Web</i> BCA terus menginformasikan mengenai jasa perbankan BCA					

16.	Fasilitas <i>Mobile Banking</i> BCA memudahkan saya dalam melakukan bertransaksi					
17.	Saya melihat fitur-fitur yang diberikan BCA di majalah					
18.	Bank BCA terus memperbarui mengenai fitur/produk baru					
19.	Bank BCA membalas surat elektronik yang saya kirim					
20.	Saya sulit melihat promosi yang diberikan BCA					
21.	<i>Customer service</i> bank BCA memberitahukan ke pelanggan dengan menggunakan tabungan TahapanXpresi terdapat kesempatan untuk mendapatkan hadiah					
22.	Karyawan bank BCA bersikap acuh terhadap nasabahnya					
24.	Bank BCA menyediakan kotak pengaduan					

LAMPIRAN 18**Kuesioner Final Kepuasan**

No. Kuesioner.....

KUESIONER FINAL

Responden yang terhormat,

Saya mahasiswa Program Studi Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, memohon kesedian Anda untuk ikut berpartisipasi dalam penelitian saya yang berjudul “Hubungan Antara Manajemen Hubungan Pelanggan dan Kepuasan dengan Loyalitas Nasabah Bank BCA Cabang Komplek Intercom pada Warga RT 004 Kelurahan Srengseng Kecamatan Kembangan di Jakarta”. Untuk itu, saya sangat mengharapkan kerjasama Anda untuk memberikan jawaban atas pernyataan-pernyataan di dalam kuesioner ini. Informasi yang diperoleh nantinya akan diolah dan dipergunakan semata-mata hanya untuk kepentingan akademis.

I. PETUNJUK PENGISIAN

Saudara/i dimohon untuk mengisi kuesioner ini sesuai petunjuk yang kami berikan. Berilah tanda checklist (√) pada kolom pernyataan (yang paling sesuai dengan kondisi Anda), dengan ketentuan:

Sangat Tidak Setuju : (STS)
 Setuju : (S)
 Sangat Setuju : (SS)
 Tidak Setuju : (TS)
 Ragu-Ragu : (RR)

II. IDENTITAS RESPONDEN

NAMA RESPONDEN :
 NO. TELEPON :
 JENIS KELAMIN :
 USIA RESPONDEN :

III. DAFTAR PERNYATAAN

No	PERNYATAAN	STS	TS	RR	S	SS
1.	Produk yang ditawarkan BCA sesuai dengan					

	kebutuhan nasabah saat ini					
2.	Saya tidak tergoda oleh daya tarik dari produk bank lain					
3.	Saya tidak berminat untuk menggunakan produk perbankan lainnya					
4.	Saya enggan membuka rekening lainnya selain TahapanBCA					
5.	Saya tidak berminat untuk menggunakan produk perbankan lainnya					
6.	Saya tidak tergoda oleh daya tarik dari produk bank lain					
7.	Saya memiliki keinginan untuk menggunakan jasa perbankan lainnya selain BCA					
8.	Selain menabung, saya melakukan transaksi lainnya di BCA					
9.	Saya berniat menggunakan jasa perbankan lainnya					
10.	Selain menabung, saya membayar tagihan telfon (voucher telfon) di BCA					
11.	Saya akan menggunakan produk TahapanBCA, selain produk BCA lainnya (Tapres)					
12.	Saya tergoda oleh daya tarik dari produk bank lain					
13.	Saya mudah terpengaruh terhadap promosi yang ditawarkan oleh jasa perbankan lain					
14.	Saya tidak peduli dengan produk perbankan lainnya					
15.	Saya mengamati bahwa bank BCA berbeda dengan bank-bank lainnya					
16.	Saya akan menggunakan produk BCA lainnya					

17.	Saya tertarik untuk menggunakan jasa perbankan lainnya					
18.	Saya tidak akan terpenagruh terhadap promosi yang ditawarkan oleh jasa perbankan lain					
19.	Saya terkesan ditawarkan produk bank lain					
20.	Saya akan menggunakan produk TahapanXpresi, selain produk BCA lainnya LAKU)					
21.	Saya suka produk yang di tawarkan oleh jasa perbankan lainnya					
22.	Saya terkesan ditawarkan produk bank lain					
23.	Saya akan menggunakan produk TahapanXpresi, selain produk BCA lainnya LAKU)					
24.	Saya suka produk yang di tawarkan oleh jasa perbankan lainnya					

LAMPIRAN 19

Data Mentah Loyalitas Nasabah

DATA MENTAH VARIABEL Y
LOYALITAS NASABAH

No. Resp.	No. Item																					Yt	Yt ²
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21		
1	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	10000
2	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	3	4	3	5	4	85	7225
3	4	3	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	90	8100
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	90	8100
5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	99	9801
6	2	2	5	2	5	4	4	3	4	3	5	3	4	5	4	5	4	3	5	3	5	80	6400
7	5	3	4	4	4	3	3	5	5	4	4	5	4	3	5	3	5	4	3	4	5	85	7225
8	3	4	3	5	3	4	4	4	5	3	3	3	5	5	4	3	4	5	3	4	3	80	6400
9	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	92	8464
10	3	3	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	5	4	2	3	3	4	75	5625
11	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	101	10201
12	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	3	85	7225
13	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	82	6724
14	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	87	7569

15	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	80	6400
16	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	95	9025
17	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	80	6400
18	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	5	3	5	4	4	4	5	5	5	80	6400
19	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	10000
20	3	4	4	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	70	4900
21	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	80	6400
22	4	3	5	3	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	3	4	3	4	5	3	87	7569
23	4	5	3	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	90	8100
24	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	88	7744
25	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	3	4	2	4	4	4	4	82	6724
26	5	3	4	3	3	4	5	3	5	4	3	4	4	3	5	5	5	3	5	5	4	85	7225
27	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	3	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	88	7744
28	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	94	8836
29	4	5	3	4	3	4	4	5	2	3	3	3	4	5	4	3	3	4	3	3	3	75	5625
30	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	80	6400
31	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	90	8100
32	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	80	6400
33	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	84	7056
34	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	101	10201
35	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	100	10000
36	3	5	4	4	3	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	80	6400

37	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	100	10000	
38	5	2	2	3	5	3	3	2	3	3	5	3	3	3	4	4	3	5	3	5	5	74	5476
39	3	5	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	5	3	3	4	75	5625
40	3	4	2	2	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	73	5329
41	5	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	75	5625
42	5	5	4	5	3	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	95	9025
43	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	3	3	5	4	4	3	82	6724
44	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	4	4	4	3	4	78	6084
45	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	100	10000
46	4	2	5	2	5	4	4	3	4	3	5	2	5	2	4	5	4	3	4	2	5	77	5929
47	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	68	4624
48	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	81	6561
49	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	3	4	2	4	4	4	4	82	6724
50	3	4	2	3	3	4	3	3	5	4	4	1	4	3	5	2	3	3	3	3	5	70	4900
51	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	3	5	3	4	5	4	5	4	4	5	3	88	7744
52	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	84	7056
53	4	5	3	4	3	4	4	5	2	3	3	3	4	5	4	3	3	4	3	3	3	75	5625
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	79	6241
55	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	69	4761
56	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	94	8836
57	2	2	5	2	5	4	4	1	4	3	5	2	5	1	4	5	4	3	5	2	5	73	5329
58	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	3	4	3	3	3	4	4	3	3	74	5476

59	5	3	5	3	4	3	4	4	3	3	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	85	7225
60	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	86	7396
61	4	3	3	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	3	83	6889
62	3	5	5	4	3	5	4	5	5	3	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	84	7056
63	3	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	93	8649
64	3	2	4	3	5	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	4	2	5	3	5	3	72	5184
65	4	4	5	3	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	86	7396
66	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	84	7056
67	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	79	6241
68	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	3	4	5	5	4	5	3	90	8100
69	2	2	5	2	5	4	4	1	4	3	5	2	5	1	4	5	4	3	5	2	5	73	5329
70	5	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	4	4	77	5929
71	3	1	2	3	5	3	3	2	3	3	5	3	4	3	2	4	5	5	3	5	3	70	4900
72	5	3	3	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	3	84	7056
73	4	3	5	5	4	3	4	4	3	3	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	86	7396
74	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	3	4	5	89	7921
75	5	3	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	80	6400
76	4	5	3	4	3	4	4	5	2	3	3	3	4	5	4	3	3	4	3	3	3	75	5625
77	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	79	6241
78	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	5	3	73	5329
79	3	4	3	3	5	4	4	3	3	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	87	7569
80	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	3	3	3	3	2	64	4096

103	3	4	3	3	3	4	2	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	74	5476
104	4	3	5	3	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	90	8100
105	3	5	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	85	7225
106	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	100	10000
Σ	415	411	414	393	425	406	405	409	419	406	439	415	435	418	433	415	428	437	416	436	408	8783	734909

LAMPIRAN 20

Data Mentah Manajemen Hubungan Pelanggan

DATA MENTAH VARIABEL X1
MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN

No. Resp.	No. Item																								X _i	X _i ²
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24		
1	4	5	4	4	5	5	4	5	3	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	105	11025
2	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	4	3	4	3	92	8464
3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	98	9604
4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	84	7056
5	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	81	6561
6	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	78	6084
7	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	99	9801
8	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	98	9604
9	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	101	10201
10	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	5	4	4	5	3	86	7396
11	5	3	5	3	5	4	3	4	4	3	5	3	3	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	98	9604
12	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3	5	90	8100
13	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	5	4	4	4	5	85	7225
14	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	90	8100

15	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	90	8100
16	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	97	9409
17	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	80	6400
18	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	2	88	7744
19	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	104	10816
20	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	70	4900
21	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	104	10816
22	4	4	4	4	4	3	5	3	5	5	5	4	3	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	100	10000
23	4	3	4	3	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	90	8100
24	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	3	3	98	9604
25	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	88	7744
26	5	5	4	5	3	5	3	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	100	10000
27	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	5	3	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	95	9025
28	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	100	10000
29	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	78	6084
30	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	91	8281
31	5	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	90	8100
32	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	85	7225
33	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	90	8100
34	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	105	11025
35	4	4	3	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	102	10404
36	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	80	6400

59	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	89	7921	
60	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	81	6561	
61	5	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	85	7225	
62	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	4761	
63	4	3	4	4	3	4	4	5	3	5	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	87	7569	
64	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	71	5041	
65	4	4	3	4	4	5	5	4	5	3	4	3	5	5	4	3	5	4	3	4	5	5	4	4	99	9801	
66	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	80	6400	
67	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	86	7396	
68	3	3	5	3	5	5	5	4	3	4	5	4	5	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	5	94	8836	
69	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	84	7056	
70	5	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	86	7396	
71	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	85	7225	
72	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	84	7056	
73	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	81	6561	
74	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	82	6724	
75	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	90	8100	
76	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	83	6889	
77	3	5	5	3	4	5	4	3	5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	85	7225	
78	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	74	5476	
79	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	101	10201
80	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	69	4761	

81	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	96	9216
82	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	5	4	3	4	88	7744
83	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	93	8649
84	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	90	8100
85	3	4	3	5	4	5	4	3	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	96	9216
86	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	4761
87	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	3	3	84	7056
88	4	3	5	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	96	9216
89	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	80	6400
90	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	5	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	87	7569
91	5	5	5	3	5	4	3	5	3	3	4	3	4	3	4	4	3	5	5	5	3	4	4	4	96	9216
92	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	94	8836
93	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	70	4900
94	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	5	3	84	7056
95	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	3	3	3	5	3	3	3	90	8100
96	4	3	3	3	4	4	3	4	3	5	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	2	89	7921
97	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	77	5929
98	3	3	3	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	3	5	5	5	4	5	5	101	10201
99	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	78	6084
100	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	82	6724
101	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	3	4	90	8100
102	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	5	4	3	86	7396

103	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	82	6724
104	4	3	5	3	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	101	10201
105	3	4	4	5	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	92	8464
106	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	104	10816
Σ	397	382	381	373	398	396	396	382	389	391	406	390	393	393	386	387	387	392	396	399	394	398	391	391	9388	601307

LAMPIRAN 21

Data Mentah Kepuasan

**DATA MENTAH VARIABEL X2
KEPUASAN**

No. Resp.	No. Item																					X _i	X ²
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21		
1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	101	10201
2	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4	4	90	8100
3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	101	10201
4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	90	8100
5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	98	9604
6	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	92	8464
7	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	103	10609
8	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	98	9604
9	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	101	10201
10	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	3	3	3	4	5	5	3	5	86	7396
11	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	98	9604
12	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	90	8100
13	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	85	7225
14	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	92	8464
15	5	5	3	3	4	5	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	83	6889

16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	97	9409
17	3	3	4	4	4	3	3	4	5	3	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	80	6400
18	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	4	5	88	7744
19	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	104	10816
20	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	3	4	3	77	5929
21	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	99	9801
22	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	102	10404
23	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	90	8100
24	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	98	9604
25	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3	5	3	4	5	4	4	5	5	4	5	88	7744
26	3	3	3	5	3	4	5	3	4	3	5	3	3	3	3	5	3	4	5	5	3	78	6084
27	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	95	9025
28	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	100	10000
29	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	79	6241
30	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	91	8281
31	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	90	8100
32	4	3	3	5	4	3	3	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	85	7225
33	4	4	4	5	2	5	5	5	4	3	5	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5	90	8100
34	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	101	10201
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	102	10404
36	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	80	6400
37	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	102	10404
38	4	4	4	4	4	2	4	5	4	3	4	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	86	7396

39	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	5	4	5	92	8464
40	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	90	8100
41	5	5	3	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	94	8836
42	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	100	10000
43	5	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	87	7569
44	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	94	8836
45	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	93	8649
46	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	98	9604
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	102	10404
48	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	5	96	9216
49	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	3	4	4	4	4	5	3	3	3	83	6889
50	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	5	4	4	4	4	85	7225
51	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	87	7569
52	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	95	9025
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	101	10201
54	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	82	6724
55	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	3	5	74	5476
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	102	10404
57	4	5	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	5	4	5	4	4	4	3	75	5625
58	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	3	3	4	3	73	5329
59	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	96	9216
60	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	4	81	6561
61	4	3	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	3	3	3	5	3	85	7225

62	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	90	8100
63	5	4	3	5	5	4	5	3	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	3	5	3	87	7569
64	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4	4	74	5476
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	103	10609
66	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	88	7744
67	5	4	5	3	4	4	4	5	3	3	5	3	5	4	4	4	3	5	5	3	5	86	7396
68	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	3	5	5	4	5	3	5	5	4	5	94	8836
69	3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5	2	5	4	4	4	4	87	7569
70	4	4	5	5	4	4	3	5	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	5	86	7396
71	4	4	4	5	3	3	3	4	5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	4	5	4	85	7225
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	84	7056
73	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	3	5	3	87	7569
74	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	82	6724
75	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	5	5	4	90	8100
76	4	3	4	5	3	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	5	4	5	83	6889
77	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	85	7225
78	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	5	3	4	3	3	3	76	5776
79	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	101	10201
80	4	3	3	4	4	5	4	3	3	5	5	4	3	5	5	3	5	5	3	4	3	83	6889
81	5	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	5	3	80	6400
82	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	88	7744
83	5	5	3	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	1	5	5	4	5	93	8649
84	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	90	8100

85	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	96	9216
86	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	77	5929
87	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	2	4	4	4	4	84	7056
88	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	96	9216
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	101	10201
90	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	5	4	5	87	7569
91	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3	5	3	5	5	4	5	91	8281
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	2	3	3	4	5	5	5	5	94	8836
93	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	76	5776
94	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	3	4	5	5	5	4	5	93	8649
95	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	88	7744
96	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	89	7921
97	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	80	6400
98	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	101	10201
99	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	2	5	5	5	5	5	95	9025
100	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	80	6400
101	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	93	8649
102	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	95	9025
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	82	6724
104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	100	10000
105	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	2	5	5	5	5	97	9409
106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	101	10201
Σ	471	454	459	466	451	457	460	462	458	436	469	452	449	444	429	449	433	476	471	459	468	9573	871391

LAMPIRAN 22**Data Penelitian Y, X1 dan X2**

No.	Y	X1	X2
1	100	105	101
2	85	92	90
3	90	98	101
4	90	84	90
5	99	81	98
6	80	78	92
7	85	99	103
8	80	98	98
9	92	101	101
10	75	86	86
11	101	98	98
12	85	90	90
13	82	85	85
14	87	90	92
15	80	90	83
16	95	97	97
17	80	80	80
18	80	88	88
19	100	104	104
20	70	70	77
21	80	104	99
22	87	100	102
23	90	90	90
24	88	98	98
25	82	88	88
26	85	100	78
27	88	95	95
28	94	100	100
29	75	78	79
30	80	91	91
31	90	90	90
32	80	85	85
33	84	90	90
34	101	105	101

35	100	102	102
36	80	80	80
37	100	102	102
38	74	86	86
39	75	84	92
40	73	90	90
41	75	94	94
42	95	99	100
43	82	87	87
44	78	94	94
45	100	93	93
46	77	90	98
47	68	75	102
48	81	96	96
49	82	83	83
50	70	85	85
51	88	87	87
52	84	95	95
53	75	101	101
54	79	82	82
55	69	72	74
56	94	99	102
57	73	73	75
58	74	71	73
59	85	89	96
60	86	81	81
61	83	85	85
62	84	69	90
63	93	87	87
64	72	71	74
65	86	99	103
66	84	80	88
67	79	86	86
68	90	94	94
69	73	84	87
70	77	86	86
71	70	85	85
72	84	84	84

73	86	81	87
74	89	82	82
75	80	90	90
76	75	83	83
77	79	85	85
78	73	74	76
79	87	101	101
80	64	69	83
81	79	96	80
82	83	88	88
83	80	93	93
84	81	90	90
85	85	96	96
86	84	69	77
87	86	84	84
88	83	96	96
89	83	80	101
90	86	87	87
91	72	96	91
92	80	94	94
93	74	70	76
94	81	84	93
95	90	90	88
96	79	89	89
97	76	77	80
98	84	101	101
99	77	78	95
100	71	82	80
101	79	90	93
102	76	86	95
103	74	82	82
104	90	101	100
105	85	92	97
106	100	104	101

LAMPIRAN 23**Data Statistik Loyalitas**

Statistics		
LOYALITAS NASABAH		
N	Valid	106
	Missing	0
Mean		82.8585
Std. Error of Mean		0.80222
Median		82.0000
Mode		80.00
Std. Deviation		8.25941
Variance		68.218
Range		37.00
Minimum		64.00
Maximum		101.00
Sum		8783.00

LAMPIRAN 24**Data Statistik Manajemen Hubungan Pelanggan**

Statistics		
MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN		
N	Valid	106
	Missing	0
Mean		88.5660
Std. Error of Mean		0.89904
Median		89.0000
Mode		90.00
Std. Deviation		9.25616
Variance		85.677
Range		36.00
Minimum		69.00
Maximum		105.00
Sum		9388.00

LAMPIRAN 25**Data Statistik Kepuasan**

Statistics		
KEPUASAN		
N	Valid	106
	Missing	0
Mean		90.3113
Std. Error of Mean		0.78398
Median		90.0000
Mode		90.00
Std. Deviation		8.07154
Variance		65.150
Range		31.00
Minimum		73.00
Maximum		104.00
Sum		9573.00

LAMPIRAN 26**Perhitungan Kelas Interval Loyalitas Nasabah****Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram****LOYALITAS NASABAH**

1. Menentukan Rentang

$$\begin{aligned} \text{Rentang} &= \text{Data terbesar} - \text{data terkecil} \\ &= 101 - 64 \\ &= 37 \end{aligned}$$

2. Banyaknya Interval Kelas (aturan sturges)

$$\begin{aligned} K &= 1 + (3.3) \text{ Log } n \\ &= 1 + (3.3) \log 106 \\ &= 1 + (3.3) \cdot 2.025306 \\ &= 7.68 \\ &= 7.68 \text{ (ditetapkan menjadi 8)} \end{aligned}$$

3. Panjang Kelas Interval

$$\begin{aligned} P &= \frac{\text{Rentang}}{\text{Kelas}} \\ &= \frac{37}{8} = 4.63 \text{ (ditetapkan menjadi 5)} \end{aligned}$$

Kelas Interval			Batas Bawah	Batas Atas	Frek. Absolut	Frek. Relatif
64	-	68	63.5	68.5	2	1.9%
69	-	73	68.5	73.5	11	10.4%
74	-	78	73.5	78.5	16	15.1%
79	-	83	78.5	83.5	29	27.4%
84	-	88	83.5	88.5	25	23.6%
89	-	93	88.5	93.5	10	9.4%
94	-	98	93.5	98.5	4	3.8%
99		103	98.5	103.5	9	8.5%
Jumlah					106	100%

LAMPIRAN 27**Perhitungan Kelas Interval Manajemen Hubungan Pelanggan**

**Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram
MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN**

1. Menentukan Rentang

$$\begin{aligned} \text{Rentang} &= \text{Data terbesar} - \text{data terkecil} \\ &= 105 - 69 \\ &= 36 \end{aligned}$$

2. Banyaknya Interval Kelas (aturan sturges)

$$\begin{aligned} K &= 1 + (3.3) \text{Log } n \\ &= 1 + (3.3) \log 106 \\ &= 1 + (3.3) \cdot 2.025306 \\ &= 7.68 \\ &= 7.68 \text{ (ditetapkan menjadi} \\ &= 8) \end{aligned}$$

3. Panjang Kelas Interval (KI)

$$\begin{aligned} P &= \frac{\text{Rentang}}{\text{Kelas}} \\ &= \frac{36}{8} = 4.5 \quad \text{(ditetapkan menjadi 5)} \end{aligned}$$

Kelas Interval			Batas Bawah	Batas Atas	Frek. Absolut	Frek. Relatif
69	-	73	68.5	73.5	6	5.7%
74	-	78	73.5	78.5	9	8.5%
79	-	83	78.5	83.5	13	12.3%
84	-	88	83.5	88.5	24	22.6%
89	-	93	88.5	93.5	19	17.9%
94	-	98	93.5	98.5	16	15.1%
99	-	103	98.5	103.5	14	13.2%
104		108	103.5	108.5	5	4.7%
Jumlah					106	100%

LAMPIRAN 28**Perhitungan Kelas Interval Kepuasan****Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram****KEPUASAN****1. Menentukan Rentang**

$$\begin{aligned} \text{Rentang} &= \text{Data terbesar} - \text{data terkecil} \\ &= 104 - 73 \\ &= 31 \end{aligned}$$

2. Banyaknya Interval Kelas (aturan sturges)

$$\begin{aligned} K &= 1 + (3.3) \text{Log } n \\ &= 1 + (3.3) \log 106 \\ &= 1 + (3.3) \quad 2.025306 \\ &= 7.68 \\ &= 7.68 \text{ (ditetapkan menjadi} \\ &= 8) \end{aligned}$$

3. Panjang Kelas Interval (KI)

$$\begin{aligned} P &= \frac{\text{Rentang}}{\text{Kelas}} \\ &= \frac{31}{8} = 3.875 \quad \text{(ditetapkan menjadi 4)} \end{aligned}$$

Kelas Interval			Batas Bawah	Batas Atas	Frek. Absolut	Frek. Relatif
73	-	76	72.5	76.5	6	5.7%
77	-	80	76.5	80.5	9	8.5%
81	-	84	80.5	84.5	10	9.4%
85	-	88	84.5	88.5	21	19.8%
89	-	92	88.5	92.5	17	16.0%
93	-	96	92.5	96.5	15	14.2%
97	-	100	96.5	100.5	11	10.4%
101		104	100.5	104.5	17	16.0%
Jumlah					106	100%

LAMPIRAN 29**Rata – Rata Hitung Skor Indikator Loyalitas Nasabah****Rata-Rata Hitung Skor Indikator Variabel Y
(Loyalitas Nasabah)**

Indikator	Item	Skor	Total Skor	N	Mean	%
Mengatakan Hal yang Positif	1	415	2078	5	415.6	20%
	6	406				
	7	405				
	9	419				
	15	433				
Merekomendasikan Kepada Orang Lain	2	411	1238	3	412.6667	19.78%
	8	409				
	14	418				
Menunjukkan Kekebalan Terhadap Pesaing	3	414	1643	4	410.75	19.69%
	10	406				
	16	415				
	21	408				
Selalu Menyukai Bank Tersebut	4	393	1258	3	419.33	20.10%
	17	428				
	18	437				
Tetap Memilih Bank Tersebut Di Masa Depan	5	425	2566	6	427.67	20.50%
	11	439				
	12	415				
	13	435				
	19	416				
	20	436				
JUMLAH			8783	21	2086.02	100%

LAMPIRAN 30

Rata – Rata Hitung Skor Indikator Manajemen Hubungan Pelanggan

**Rata-Rata Hitung Skor Indikator Variabel X1
(Manajemen Hubungan Pelanggan)**

Indikator	Sub Indikator	Item	Skor	Total Skor	N	Mean	%
Acquare (memperoleh keuntungan)	Iklan di media massa (TV dan Koran)	1	397	1563	4	390.75	10.00%
		3	381				
		6	396				
		9	389				
	Menawarkan produk-produk	2	382	1952	5	390.4	10.00%
		10	391				
		13	393				
		18	392				
		21	394				
	<i>Sales</i> atau <i>Marketing</i> BCA mengikuti pameran	14	393	1177	3	392.3333	10.05%
		22	398				
		15	386				
	Staf selalu menyapa nasabah dengan ramah	23	391	391	1	391	10.01%
Retensi (mempertahankan nasabah)	Kotak Saran	7	396	396	1	396	10.14%
		20	399				
	Sarana keluhan pelanggan	24	391	790	2	395	10.11%
	Email	4	373	373	1	373	9.55%
	Situs Website	5	398	1557	4	389.25	9.97%
		8	382				
12		390					
16		387					
Develop	Mobile Banking	17	387	387	1	387	9.91%
	Internet Banking	11	406	802	2	401	10.27%
		19	396				
JUMLAH				9388	24	3905.733	100%

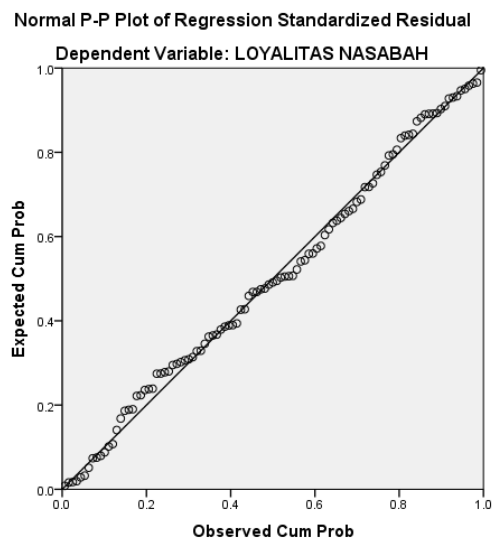
LAMPIRAN 31**Rata – Rata Hitung Skot Indikator Kepuasan****Rata-Rata Hitung Skor Indikator Variabel X2
(Kepuasan)**

Indikator	Item	Skor	Total Skor	N	Mean	%
Tidak Perhatian pada Pesaing dan Produk-Produknya	1	471	6834	15	455.60	50.00%
	2	454				
	3	459				
	5	451				
	6	457				
	7	460				
	9	458				
	10	436				
	11	469				
	13	449				
	14	444				
	16	449				
	17	433				
	18	476				
	21	468				
Membuka Rekening Lebih Banyak Rekening (Tabungan suami, anak, umroh dan haji)	4	466	2734	6	455.67	50.00%
	8	457				
	12	452				
	15	429				
	19	471				
	20	459				
JUMLAH			9568	21	911.27	100%

LAMPIRAN 32

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test				
		LOYALITAS NASABAH	MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN	KEPUASAN
N		106	106	106
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	82.8585	88.5660	90.3113
	Std. Deviation	8.25941	9.25616	8.07154
Most Extreme Differences	Absolute	0.079	0.063	0.075
	Positive	0.079	0.061	0.053
	Negative	-0.060	-0.063	-0.075
Test Statistic		0.079	0.063	0.075
Asymp. Sig. (2-tailed)		.105 ^c	.200 ^{c,d}	.173 ^c
a. Test distribution is Normal.				
b. Calculated from data.				
c. Lilliefors Significance Correction.				
d. This is a lower bound of the true significance.				



LAMPIRAN 33**Uji Lineritas****X1 – Y**

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
LOYALITAS NASABAH * MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN	Between Groups	(Combined)	4479.294	33	135.736	3.642	0.000
		Linearity	2589.475	1	2589.475	69.475	0.000
		Deviation from Linearity	1889.819	32	59.057	1.584	0.055
	Within Groups		2683.583	72	37.272		
	Total		7162.877	105			

X2 – Y

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
LOYALITAS NASABAH * KEPUASAN	Between Groups	(Combined)	3431.822	31	110.704	2.196	0.003
		Linearity	2250.519	1	2250.519	44.636	0.000
		Deviation from Linearity	1181.303	30	39.377	0.781	0.772
	Within Groups		3731.056	74	50.420		
	Total		7162.877	105			

LAMPIRAN 34**Persamaan Regresi Berganda**

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	27.411	7.234		3.789	0.000
	MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN	0.370	0.106	0.415	3.495	0.001
	KEPUASAN	0.251	0.121	0.245	2.065	0.041

a. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH

LAMPIRAN 35

Uji Hipotesis

Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2771.314	2	1385.657	32.499	.000 ^b
	Residual	4391.563	103	42.637		
	Total	7162.877	105			
a. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH						
b. Predictors: (Constant), KEPUASAN, MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN						

Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	27.411	7.234		3.789	.000
	MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN	.370	.106	.415	3.495	.001
	KEPUASAN	.251	.121	.245	2.065	.041
a. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH						

LAMPIRAN 36**Analisis Korelasi Ganda**

Correlations				
		LOYALITAS NASABAH	MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN	KEPUASAN
LOYALITAS NASABAH	Pearson Correlation	1	.601**	.561**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000
	N	106	106	106
MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN	Pearson Correlation	.601**	1	.760**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000
	N	106	106	106
KEPUASAN	Pearson Correlation	.561**	.760**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	
	N	106	106	106
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).				

LAMPIRAN 37

a. Koefisien Determinasi Secara Keseluruhan

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.622 ^a	.387	.375	6.52967	1.696
a. Predictors: (Constant), KEPUASAN, MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN					
b. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH					

b. Koefisien Determinasi X1 dengan Y

Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.601 ^a	0.362	0.355	6.63137	0.362	58.885	1	104	0.000	1.724
a. Predictors: (Constant), MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN										
b. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH										

c. Koefisien Determinasi X2 dengan Y

Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.561 ^a	0.314	0.308	6.87272	0.314	47.646	1	104	0.000	1.732
a. Predictors: (Constant), KEPUASAN										
b. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH										

LAMPIRAN 38

Ftabel

df2\df1	1	2	3	4	5	6	7	8	10
1	161.448	199.500	215.707	224.583	230.162	233.986	236.768	238.883	241.882
2	18.513	19.000	19.164	19.247	19.296	19.330	19.353	19.371	19.396
3	10.128	9.552	9.277	9.117	9.013	8.941	8.887	8.845	8.786
4	7.709	6.944	6.591	6.388	6.256	6.163	6.094	6.041	5.964
5	6.608	5.786	5.409	5.192	5.050	4.950	4.876	4.818	4.735
6	5.987	5.143	4.757	4.534	4.387	4.284	4.207	4.147	4.060
7	5.591	4.737	4.347	4.120	3.972	3.866	3.787	3.726	3.637
8	5.318	4.459	4.066	3.838	3.687	3.581	3.500	3.438	3.347
9	5.117	4.256	3.863	3.633	3.482	3.374	3.293	3.230	3.137
10	4.965	4.103	3.708	3.478	3.326	3.217	3.135	3.072	2.978
11	4.844	3.982	3.587	3.357	3.204	3.095	3.012	2.948	2.854
12	4.747	3.885	3.490	3.259	3.106	2.996	2.913	2.849	2.753
13	4.667	3.806	3.411	3.179	3.025	2.915	2.832	2.767	2.671
14	4.600	3.739	3.344	3.112	2.958	2.848	2.764	2.699	2.602
15	4.543	3.682	3.287	3.056	2.901	2.790	2.707	2.641	2.544
16	4.494	3.634	3.239	3.007	2.852	2.741	2.657	2.591	2.494
17	4.451	3.592	3.197	2.965	2.810	2.699	2.614	2.548	2.450
18	4.414	3.555	3.160	2.928	2.773	2.661	2.577	2.510	2.412
19	4.381	3.522	3.127	2.895	2.740	2.628	2.544	2.477	2.378
20	4.351	3.493	3.098	2.866	2.711	2.599	2.514	2.447	2.348
21	4.325	3.467	3.072	2.840	2.685	2.573	2.488	2.420	2.321
22	4.301	3.443	3.049	2.817	2.661	2.549	2.464	2.397	2.297
23	4.279	3.422	3.028	2.796	2.640	2.528	2.442	2.375	2.275
24	4.260	3.403	3.009	2.776	2.621	2.508	2.423	2.355	2.255
25	4.242	3.385	2.991	2.759	2.603	2.490	2.405	2.337	2.236
26	4.225	3.369	2.975	2.743	2.587	2.474	2.388	2.321	2.220
27	4.210	3.354	2.960	2.728	2.572	2.459	2.373	2.305	2.204
28	4.196	3.340	2.947	2.714	2.558	2.445	2.359	2.291	2.190
29	4.183	3.328	2.934	2.701	2.545	2.432	2.346	2.278	2.177
30	4.171	3.316	2.922	2.690	2.534	2.421	2.334	2.266	2.165
35	4.121	3.267	2.874	2.641	2.485	2.372	2.285	2.217	2.114
40	4.085	3.232	2.839	2.606	2.449	2.336	2.249	2.180	2.077
45	4.057	3.204	2.812	2.579	2.422	2.308	2.221	2.152	2.049
50	4.034	3.183	2.790	2.557	2.400	2.286	2.199	2.130	2.026
55	4.016	3.165	2.773	2.540	2.383	2.269	2.181	2.112	2.008
60	4.001	3.150	2.758	2.525	2.368	2.254	2.167	2.097	1.993
70	3.978	3.128	2.736	2.503	2.346	2.231	2.143	2.074	1.969
80	3.960	3.111	2.719	2.486	2.329	2.214	2.126	2.056	1.951
90	3.947	3.098	2.706	2.473	2.316	2.201	2.113	2.043	1.938
100	3.937	3.087	2.696	2.463	2.305	2.191	2.103	2.032	1.927
110	3.927	3.079	2.687	2.454	2.297	2.182	2.094	2.024	1.918
120	3.920	3.072	2.680	2.447	2.290	2.175	2.087	2.016	1.910
130	3.914	3.066	2.674	2.441	2.284	2.169	2.081	2.010	1.904
140	3.909	3.061	2.669	2.436	2.279	2.164	2.076	2.005	1.899
150	3.904	3.056	2.665	2.432	2.274	2.160	2.071	2.001	1.894
160	3.900	3.053	2.661	2.428	2.271	2.156	2.067	1.997	1.890
180	3.894	3.046	2.655	2.422	2.264	2.149	2.061	1.990	1.884
200	3.888	3.041	2.650	2.417	2.259	2.144	2.056	1.985	1.878
220	3.884	3.037	2.646	2.413	2.255	2.140	2.051	1.981	1.874
240	3.880	3.033	2.642	2.409	2.252	2.136	2.048	1.977	1.870
260	3.877	3.031	2.639	2.406	2.249	2.134	2.045	1.974	1.867
280	3.875	3.028	2.637	2.404	2.246	2.131	2.042	1.972	1.865
300	3.873	3.026	2.635	2.402	2.244	2.129	2.040	1.969	1.862
400	3.865	3.018	2.627	2.394	2.237	2.121	2.032	1.962	1.854
500	3.860	3.014	2.623	2.390	2.232	2.117	2.028	1.957	1.850
600	3.857	3.011	2.620	2.387	2.229	2.114	2.025	1.954	1.846
700	3.855	3.009	2.618	2.385	2.227	2.112	2.023	1.952	1.844
800	3.853	3.007	2.616	2.383	2.225	2.110	2.021	1.950	1.843
900	3.852	3.006	2.615	2.382	2.224	2.109	2.020	1.949	1.841
1000	3.851	3.005	2.614	2.381	2.223	2.108	2.019	1.948	1.840
∞	3.841	2.996	2.605	2.372	2.214	2.099	2.010	1.938	1.831

LAMPIRAN 39

tTabel

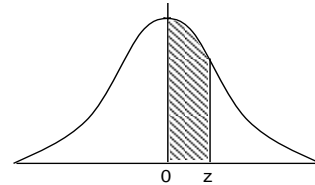
Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28984	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

LAMPIRAN 40

Tabel Nilai Z

**Tabel Kurva Normal Persentase
Daerah Kurva Normal
dari 0 sampai z**



Z	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
0,0	0000	0040	0080	0120	0160	0199	0239	0279	0319	0359
0,1	0398	0438	0478	0517	0557	0596	0636	0675	0714	0753
0,2	0793	0832	0871	0910	0948	0987	1026	1064	1103	1141
0,3	1179	1217	1255	1293	1331	1368	1406	1443	1480	1517
0,4	1554	1591	1628	1664	1700	1736	1772	1808	1844	1879
0,5	1915	1950	1985	2019	2054	2088	2123	2157	2190	2224
0,6	2258	2291	2324	2357	2389	2422	2454	2486	2518	2549
0,7	2580	2612	2642	2673	2704	2734	2764	2794	2823	2852
0,8	2881	2910	2939	2967	2996	3023	3051	3078	3106	3133
0,9	3159	3186	3212	3238	3264	3289	3315	3340	3365	3389
1,0	3413	3438	3461	3485	3508	3531	3554	3577	3599	3621
1,1	3643	3665	3686	3708	3729	3749	3770	3790	3810	3830
1,2	3849	3869	3888	3907	3925	3944	3962	3980	3997	4015
1,3	4032	4049	4066	4082	4099	4115	4131	4147	4162	4177
1,4	4192	4207	4222	4236	4251	4265	4279	4292	4306	4319
1,5	4332	4345	4357	4370	4382	4394	4406	4418	4429	4441
1,6	4452	4463	4474	4484	4495	4505	4515	4525	4535	4545
1,7	4554	4564	4573	4582	4591	4599	4608	4616	4625	4633
1,8	4641	4649	4656	4664	4671	4678	4688	4693	4699	4706
1,9	4713	4719	4726	4732	4738	4744	4750	4756	4761	4767
2,0	4772	4778	4783	4788	4793	4798	4803	4808	4812	4817
2,1	4821	4826	4830	4834	4838	4842	4846	4850	4854	4857
2,2	4861	4864	4868	4871	4875	4878	4881	4884	4887	4899
2,3	4893	4896	4898	4901	4904	4906	4909	4911	4913	4936
2,4	4918	4920	4922	4925	4927	4929	4931	4932	4934	4936
2,5	4938	4940	4941	4943	4945	4946	4948	4949	4951	4952
2,6	4953	4955	4956	4957	4959	4960	4961	4962	4963	4964
2,7	4965	4956	4967	4968	4969	4970	4971	4972	4973	4974
2,8	4974	4975	4976	4977	4977	4978	4979	4979	4980	4981
2,9	4981	4382	4982	4983	4984	4984	4985	4985	4986	4986
3,0	4987	4987	4987	4988	4988	4989	4989	4989	4990	4990
3,1	4990	4991	4991	4991	4992	4992	4992	4992	4993	4993
3,2	4993	4993	4994	4994	4994	4994	4994	4995	4995	4995
3,3	4995	4995	4995	4996	4996	4996	4996	4996	4996	4997
3,4	4997	4997	4997	4997	4997	4997	4997	4997	4997	4998
3,5	4998	4998	4998	4998	4998	4998	4998	4998	4998	4998
3,6	4998	4998	4999	4999	4999	4999	4999	4999	4999	4999
3,7	4999	4999	4999	4999	4999	4999	4999	4999	4999	4999
3,8	4999	4999	4999	4999	4999	4999	4999	4999	4999	4999
3,9	5000	5000	5000	5000	5000	5000	5000	5000	5000	5000

Sumber : Theory and Problems of Statistics, Spiegel, M.R., Ph.D., Schoum Publishing Co., New York, 1961

LAMPIRAN 41

Tabel Nilai-Nilai *Product Moment*

n	Taraf Signifikan		n	Taraf Signifikan		n	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,915	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	10	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	12	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	15	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	17	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	20	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	30	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	40	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	50	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	60	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

LAMPIRAN 42**Hasil Survey Awal Penelitian**

No.	Nama	Jawaban		
		1	2	3
1.	Aisyah Rastiwi	Ya	A	A
2.	Nadya Rosmania	Ya	B	C
3.	Fahrul Rifaldi	Ya	C	B
4.	Stefany Visa	Ya	A	B
5.	Ulfa Fauziah	Ya	B	B
6.	Maulana Akbar Utomo	Ya	B	B
7.	Sandra Tiara	Ya	B	B
8.	Maria Magdalena	Ya	A	D (promosi)
9.	Ajeng Wardani	Ya	B	A
10.	Shavira Amalia	Ya	B	A
11.	Carline Darjanto F	Ya	B	A
12.	Kalyana Kusuma	Ya	B	A
13.	Miura Chanda	Ya	A	A
14.	Gilang Akbar Ghiffary	Ya	B	A
15.	Rabuti Marsyalia	Ya	B	A
16.	Andhika Wira	Ya	A	A
17.	Pramudika Wicaksono	Ya	C	A
18.	Aditya Saputra	Ya	C	A
19.	Andre Ferdiansyah	Ya	B	B
20.	Ghiffary Fardhana	Ya	B	A dan B
21.	Wagia M. Putra	Ya	B	A
22.	Viky Novia L	Ya	B	A
23.	Nadya Heryene	Ya	A	B
24.	Devi Zulfa Anggrini	Ya	B	A
25.	Nurul Salsabila	Ya	B	B
26.	Rama Sahepety	Ya	B	B

27.	Budi Darmawan	Ya	B	B
28.	Ayu Wandira	Ya	C	D (pelayanan kurang baik)
29.	Hernawa Shindu	Ya	A	A
30.	Nafilah Gustiyani	Ya	C	A
31.	Sabrina Widiastita	Ya	B	A
32.	Aulia Cut Nyadien	Ya	A	A
33.	Punky Octa Wijaya	Ya	B	A
34.	Marthani Pudiastuti	Ya	B	A
35.	Boni Bonar Adhitama	Ya	A	A
36.	Larashanda	Ya	B	A
37.	Subhan Tuangga Dewa	Ya	A	A
38.	Fahmi Agustiadi	Ya	C	B
39.	Jihan Putri Zuarih	Ya	C	B
40.	Medy Nindira	Ya	A	B
41.	Nurul Hidyati	Ya	C	A dan C
42.	Karlina Putri	Ya	C	B
43.	Tiara Dhaliwal	Ya	A	B dan C
44.	Pinka Novella Avisha Dewi	Ya	C	A
45.	Hady Fitra	Ya	A	A
46.	Handry Luck	Ya	C	A
47.	Daniel Napitupulu	Ya	C	A
48.	Larasati Andiani S	Ya	C	A
49.	Andini Nur Nabilla	Ya	B	B
50.	Eka Rifanty	Ya	A	B
51.	Karin Novila	Ya	A	B
52.	Aulia Kodratullah	Ya	B	B
53.	Muhammad Irsal	Ya	B	B
54.	Ilham Yulianto	Ya	B	B
55.	Della Nurul Fauziah	Ya	A	A
56.	Sarah Dewi Agustina	Ya	A	B

57.	Tasya Evi	Ya	A	B
58.	Muhammad Rainaldo	Ya	B	B
59.	Kefas Adhi	Ya	A	C
60.	Eka Wahyu Lestari	Ya	B	C
61.	Akshan M.	Ya	B	A
62.	Mohamad Fajar	Ya	B	A
63.	Ayu Septyanurrianti	Ya	B	A
64.	Dikna Muchlisoh	Ya	B	A
65.	Melisha Yuliana Dewi	Ya	B	A
66.	Hazmi Taruna	Ya	B	A
67.	Dicky Budi Kusuma	Ya	A	A
68.	Jihad Kurniawan	Ya	B	A
69.	M. Adi Pradana	Ya	B	A
70.	Amalia Evanti	Ya	B	A
71.	Diah Tika Apsari	Ya	B	A
72.	Uki Kamil	Ya	B	A
73.	Rizky Pramadani	Ya	A	A
74.	Arytna Marissauly S	Ya	A	A
75.	Hanifandra Sadewo	Ya	B	A
76.	Eriska Rianti	Ya	B	B
77.	Fikki Hadiansah	Ya	A	B
78.	Pupper Fahmi Sella	Ya	C	B
79.	Lulu Ummarzhan Chania	Ya	A	B
80.	Refaldy Naufal	Ya	B	B
81.	Riesma Mutiara Soewito	Ya	B	B
82.	Eggiovanny	Ya	B	B
83.	Ahamd Rivaldi Sudrajat	Ya	A	B
84.	Dennis Rionaldo	Ya	A	B
85.	Ardyandrasatria	Ya	B	A dan B
86.	Bella Tamia	Ya	B	A dan B

87.	Wirman Maulana	Ya	B	A dan B
88.	Muhammad Zulfikar	Ya	A	D (pelayanan kurang baik)
89.	George Philip Abineno	Ya	B	C
90.	Tiara Ayu Lilian	Ya	A	C
91.	Novia Andriansah	Ya	C	A
92.	Mochamad Ali Akbar	Ya	C	C
93.	Robin Hamongan	Ya	C	C
94.	Ajeng Purnama Setiorani	Ya	C	B
95.	Reyhan Junetri Farilino	Ya	B	B
96.	Mohamad Farhan Ramadhan	Ya	C	B
97.	M. Racham Dian Fajar	Ya	A	B
98.	Afrilian Rachamawati	Ya	C	B
99.	Virmansyah H	Ya	C	B
100.	Aditya Kemal	Ya	A	B
101.	Agus Santoso	Ya	B	B
102.	Aldini Pratama Putri	Ya	A	B
103.	Alexander Aldof	Ya	A	A
104.	Alfitransyah	Ya	B	A
105.	Bagas Rizky	Ya	B	A
106.	Chandra Pra W	Ya	C	A
107.	Aditya Pratama	Ya	B	A
108.	Agus Kurniawan	Ya	A	A
109.	Agung Burdiato	Ya	A	A
110.	Aisyah Az Zahrah	Ya	B	B dan C
111.	Aji Gemilang	Ya	B	A
112.	Amirah Ulya R	Ya	B	A
113.	Anggit Wibisono	Ya	C	A
114.	Annisa Nur Cahyani	Ya	C	A
115.	Annisa Fadhillah	Ya	C	A
116.	M. Dzulham Fadhil	Ya	C	A

117.	Ellyana Putri	Ya	A	A
118.	Galuh Pratiwi	Ya	C	A
119.	Hafiz Rahadiyan	Ya	C	A
120.	Hanida	Ya	C	A
121.	Hendri Mulyana	Ya	B	A
122.	Ismi Mawadah	Ya	C	A
123.	Ivaldo Kurnia	Ya	B	D (pelayanan kurang baik)
124.	Jordy Wirawan	Ya	A	D (promosi)
125.	Leonardo K	Ya	B	D (pelayanan kurang baik)
126.	Maruf Febryan	Ya	B	D (pelayanan kurang baik)
127.	Maya Nabila Shaliha	Ya	B	B
128.	Muhammad Mas'ud	Ya	B	B
129.	Nadhira Ayumena	Ya	B	B
130.	Rahayu Saraswati	Ya	A	B
131.	Octavia Ari Wibowo	Ya	C	B
132.	Reka Wulansari	Ya	B	B
133.	Yulidayanti	Ya	B	B
134.	Sigit Galih Nugroho	Ya	B	B
135.	Rizky Ramdhan H	Ya	A	C
136.	Nita Karlina Kalim	Ya	B	A
137.	Debby Novita Sari S	Ya	C	C
138.	Ariefina Nicols W	Ya	C	B
139.	Mikola Dwiansyah	Ya	A	A
140.	Safira Chaerani	Ya	B	A
141.	Wahyu Broto	Ya	B	A dan B
142.	Marjianto	Ya	B	A dan B
143.	Syifa Rizkia N	Ya	B	A
144.	Yayuk Sri Rahayu	Ya	A	A
145.	Vinita Novianti	Ya	A	A
146.	Triantoro Aldy	Ya	B	B

147.	Fandawa Saputa	Ya	B	A dan C
148.	Bobby Rifki Y	Ya	A	C

LAMPIRAN 43**Daftar Nama Responden Uji Coba**

NO	NAMA
1.	Sity Muamannah
2.	Dinni Agthrivia
3.	Jusuf M. Hamka
4.	Andika Narinda
5.	Sabrina Anjani P
6.	Hassya Hasri
7.	Maulana Ilham
8.	Mohammad Ibnu Sabani
9.	Masita Dewi Adriani
10.	Amanda Wardami
11.	Pradana A. M
12.	Aliansi Kinanti Soebari
13.	Muhammad Fadhil Ridza
14.	Widi Puradireja
15.	Afifah Nurdin
16.	Gulfikar Rinjani M
17.	Mytha Pramuningtyas
18.	Kemal Maharsa
19.	Ayunda Irawan
20.	Kianti N. Fitri
21.	Aditya Sofyan
22.	Nur Fauziah
23.	Achamd Radityo
24.	Erlangga S. Negoro
25.	Mikeal Aldo
26.	Asti Meidanti
27.	Amalia Febuastuti

28.	Reza Putra
29.	Karina Kalim Syahni
30.	Ratih Megasari

LAMPIRAN 44**Daftar Nama Responden Final**

Daftar Responden Final			
No.	Nama	No.	Nama
1	Abdullah	54	Anik Indah Wahyuni
2	Eti Sumarni	55	Affah Arsalan Abdillah Sumanto
3	Muhammad Abdul Rizki	56	Srimayati
4	Wahyu Hermawan	57	Sumanto
5	Galih Dwi Santoso	58	Tjong Bie Kong
6	Novita Sari	59	Yapi Yunus
7	Argha Venda Santoso	60	Atun Wahyuni
8	Verlix	61	Ervan Putra Pratama
9	Oita Krisnawati	62	Muhammad
10	Gavriel Valencio Putanto	63	Semiati Oktiavia
11	Sudaryono	64	Salwa Mauzizah
12	Muhammad Ravy Adhan	65	Andre Soendjojo
13	Iffah Anna Azzahra	66	Jessica Jusuf
14	Parniti	67	Zeidler Soendjojo
15	Darminto	68	M.N Sibagariang
16	Dwi Mulyati	69	E.Br Manalu
17	Karizma	70	Ester Septalya
18	Wandhy Wira Riady	71	Sudirman
19	Shiarmy Thendian	72	Saniyah
20	Andree P. Suryapranata	73	Elly Noviani
21	Magdalena Ratna Sari Dewi	74	Fauzi Romdhoni
22	Fransisca	75	Zaini
23	Clarissa Reena	76	Summiah
24	Haryani	77	Imam Safli
25	Willian Tumbelaka	78	Yongky Putra Kusuma Chin

26	Adi Gunawan	79	Ivone Cristine R
27	Ny Thandrawati Tjahya	80	Yonita Tandriati
28	Andre Hendrawan	81	Syuaib Rizal
29	Jessica Gunawan	82	Tarry Tania Putri
30	Evaline Lydia	83	Andi Rohendi
31	Eddy Wijaya	84	Sunigsih
32	Elizabeth Meliana	85	Andi Feriana
33	Raynaldi Wijaya	86	Andes Monika
34	Maria Magdalena	87	Andini
35	Lidia Liopisa	88	Amelia Rohendi
36	Winny Lionardi	89	Raya Agnes
37	Tjie Kwi In	90	Jubaedin
38	Sugiyanto Subekti	91	Euis
39	Sri Widyanti	92	Ridwan Malik
40	Foe Sutanto	93	Mardiah Bt Marep
41	Juliana Chandra Tanu W	94	Sarkiyah
42	Regina Nicholas	95	Anita Novianti
43	Dion Prawita	96	Muhammad M
44	Sinta Ladya Santosa	97	Alya Mauzizah
45	Jordan Adriel Walla	98	Hasan
46	Jayson Gabriel	99	Zuibaidah
47	Marcus Harianto B.	100	Devi Iriwati
48	Titin Muliana Tjakra	101	Mutiara Tsani
49	Sulaiman	102	Elviah Susan
50	Nurhayati Bt Sahmid	103	Adhitya Wardana
51	Kheisyah Alsifah	104	Lia Yuliasari Puspitadewi
52	Aidan Farid Assyraaf	105	Shaqilla Niagatadewi
53	Sonia Margaretha	106	Putri Khoirun Nisa