

LAMPIRAN

Kuesioner Pengaruh Kualitas Layanan, Penanganan Keluhan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening pada PT. Bank Mayapada Internasional, Tbk Cabang Kapas Krampung Surabaya

<u>Jenis Kelamin</u>	<u>Jenis Pekerjaan</u>	<u>Lama Bergabung</u>
() Pria	() Wiraswasta	() 1-3 Tahun
() Wanita	() Karyawan	() 3-5 Tahun
<u>Umur Pada Saat ini</u>	() Pelajar	() >5 Tahun
() 17 - 30 Tahun		
() 31 - 40 Tahun		
() 41 - 50 Tahun		

Keterangan cara pengisian :

Berilah tanda X (silang) pada pilihan jawaban pada 73 pernyataan di bawah ini.

No	Pertanyaan	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
	Kualitas Layanan (<i>service quality</i>)					
A	Berwujud (<i>tangible</i>)					
1	Tersedia ruang dan sarana pelayanan yang nyaman.					
3	Tersedia formulir penarikan dan penyimpanan yang lengkap.					
4	Tersedia brosur informasi produk yang lengkap.					
5	Penampilan karyawan yang rapi dan sopan.					
6	Bank selalu berusaha memberikan layanan mengikuti perkembangan teknologi yang ada.					
	Total					

B	Keandalan (reliability)					
7	Informasi yang diberikan Pegawai bank tepat dan akurat.					
8	Perlakuan terhadap nasabah yang tidak diskriminatif.					
9	Pegawai bank selalu tepat terhadap apa yang dijanjikan kepada nasabah.					
10	Pegawai bank mampu memberikan solusi terbaik atas permintaan nasabah.					
11	Pegawai bank menyimpan dokumen nasabah dengan rapi.					
Total						
C	Ketanggapan (responsiveness)					
12	Pegawai bank tanggap terhadap pertanyaan dan permintaan nasabah.					
13	Pegawai bank memberikan tanggapan yang cepat atas masalah transaksi yang dihadapi nasabah.					
14	Pegawai bank memberikan respon terhadap pertanyaan maupun permintaan nasabah sesuai waktu yang sudah dijanjikan.					
Total						
D	Empati (empathy)					
15	Sikap dan perilaku Pegawai bank yang ramah dan sopan.					
16	Etika berkomunikasi Pegawai bank yang baik dan sopan melalui telepon.					
17	Pegawai bank berusaha memahami dan memiliki kesungguhan untuk menangani kebutuhan khusus nasabah.					

18	Pegawai bank memberikan perhatian secara individual terhadap nasabah.					
19	Pegawai bank memperlakukan nasabah dengan penuh perhatian.					
	Total					
E	Jaminan (assurance)					
20	Sikap para Pegawai bank dapat dipercaya.					
21	Pegawai bank teliti terhadap setiap transaksi nasabah.					
22	Pegawai bank mampu memberikan informasi yang tepat dan akurat mengenai keamanan dana nasabah pada bank.					
23	Pegawai bank memberikan jaminan kerahasiaan data nasabah.					
24	Pegawai bank selalu mengkonfirmasi setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah.					
	Total					
	Penanganan Keluhan					
A	Kecepatan					
25	Pegawai bank dengan cepat memberikan tanggapan pada keluhan nasabah.					
26	Pegawai bank memberikan respon pada keluhan nasabah tepat sesuai waktu yang dijanjikan.					
27	Pegawai bank dengan cepat memahami keluhan yang disampaikan nasabah.					
28	Pegawai bank dengan cepat memberikan solusi atas keluhan yang disampaikan nasabah					
	Total					
B	Keinginan yang Kuat					
29	Pegawai bank bersedia mendengarkan keluhan nasabah					

	dengan seksama.				
30	Pegawai bank berusaha memahami dan memberikan solusi yang terbaik pada keluhan nasabah.				
31	Pegawai bank berusaha untuk memperjuangkan keluhan nasabah sehingga nasabah tidak merasa dirugikan.				
	Total				
C	Wajar dan Adil				
32	Pegawai bank menanggapi keluhan nasabah dengan sabar dan sopan.				
33	Pegawai bank menanggapi keluhan nasabah tanpa membeda-bedakan nasabah.				
34	Pegawai bank selalu mengucapkan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami oleh nasabah.				
	Total				
D	Kemudahan				
35	Bank menyediakan sarana penyampaian keluhan yang mudah dan bebas biaya.				
36	Pegawai bank mudah untuk dihubungi ketika nasabah hendak menyampaikan keluhan.				
37	Call center Bank mudah dipahami.				
	Total				
	Kepercayaan				
A	Kemampuan				
38	Pegawai bank memiliki pengetahuan yang memadai mengenai produk perbankan yang ditawarkan,				
39	Pegawai bank memiliki pengetahuan yang memadai				

	mengenai perbankan dan kondisi ekonomi secara umum.					
40	Pegawai bank memiliki kemampuan penyampaian yang baik dalam menyampaikan informasi mengenai produk bank yang ditawarkan.					
	Total					
B	Kebaikan Hati					
41	Pegawai bank mampu memberikan saran yang terbaik dalam pemilihan produk bagi nasabah.					
42	Pegawai bank selalu berusaha untuk memberikan saran yang memberikan manfaat terbaik bagi nasabah.					
43	Dalam memberikan informasi pegawai bank tidak hanya mengutamakan kepentingan pribadi atau perusahaan.					
	Total					
C	Integritas					
44	Pegawai bank selalu berusaha untuk jujur dalam memberikan informasi mengenai produk bank yang ditawarkan.					
45	Pegawai bank secara detail memberikan informasi mengenai produk bank yang ditawarkan.					
46	Pegawai bank selalu jujur terhadap kekurangan yang masih dimiliki oleh bank.					
	Total					
	Kepuasan Nasabah					
A	Membeli Lagi					
47	Merasa puas dengan produk Bank Mayapada yang miliki saat ini.					
48	Tertarik untuk menambah simpanan di Bank Mayapada.					

49	Tertarik untuk mendengarkan penawaran produk lain dari Bank Mayapada.					
	Total					
B	Membicarakan Hal-hal yang Baik					
50	Pegawai Bank Mayapada melayani nasabah dengan baik dan penuh perhatian.					
51	Produk Bank Mayapada memberikan keuntungan yang maksimal kepada nasabah.					
52	Dengan senang hati memberitahukan keunggulan produk dan layanan Bank Mayapada jika ada kesempatan.					
	Total					
C	Kurang Memperhatikan Iklan dan Produk Lain					
53	Bank Mayapada adalah salah satu bank terbaik yang ada di Indonesia.					
54	Bank Mayapada memberikan kemudahan dalam bertransaksi.					
55	Saat membuat keputusan menabung langsung menghubungi Bank Mayapada terlebih dahulu.					
	Total					
D	Tidak Sensitif Harga					
56	Produk Bank Mayapada merupakan produk yang bersaing di kelasnya.					
57	Yakin Bank Mayapada memberi manfaat yang terbaik.					
58	Tidak mempermendasahkan apabila manfaat yang diberikan lebih kecil selama Bank Mayapada melayani saya dengan baik.					
	Total					
E	Menawarkan Ide					

59	Produk Bank Mayapada selalu berusaha untuk bertransformasi menjadi lebih baik guna memenuhi kebutuhan nasabah.					
60	Menawarkan ide atau usulan atas produk Bank Mayapada yang gunakan.					
61	Pegawai Bank selalu terbuka terhadap ide atau usulan nasabah.					
Total						
Loyalitas Nasabah						
A	Pembelian Berulang Secara Teratur					
62	Secara rutin menggunakan produk Bank Mayapada.					
63	Melakukan transaksi dengan produk Bank Mayapada.					
64	Nyaman menggunakan produk Bank Mayapada untuk transaksi.					
Total						
B	Membeli Antar Lini					
65	Melihat produk yang ditawarkan Bank Mayapada sangat bervariasi.					
66	Memiliki produk lain (asuransi jiwa dan kesehatan/ asuransi umum/ obligasi) selain produk bank di Bank Mayapada.					
67	Bank Mayapada menjadi pilihan utama saya apabila saya hendak mencari produk jasa keuangan.					
Total						
C	Mereferensikan					
68	Bersedia membantu Bank Mayapada untuk mendapatkan lebih banyak nasabah.					
69	Dengan senang hati mereferensikan kepada keluarga/ teman mengenai					

	produk dan layanan Bank Mayapada.				
70	Dengan mengajak rekan-rekan saya bergabung menjadi nasabah Bank Mayapada akan memudahkan transaksi saya.				
	Total				
D	Kekebalan terhadap Pesaing				
71	Memiliki hubungan yang sangat baik dengan Bank Mayapada.				
72	Merasa nyaman dan puas dengan pelayanan Bank Mayapada.				
73	Bank Mayapada selalu berusaha membantu kemudahan, keamanan, dan kelancaran transaksi.				
	Total				

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X3.1	X3.2	X3.3	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Z1.1	Z1.2	Z1.3	Z1.4	Z1.5
1	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
2	4	5	4	4	3	4	3	5	5	5	4	3	3	3	3	5	4	3	3	5	5
3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4
4	4	5	4	4	3	4	5	3	5	5	4	3	5	5	5	3	4	5	5	3	4
5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
6	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5
7	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5
8	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4
9	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	3	5	4
10	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5
11	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4
12	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4
13	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
14	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
15	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
16	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4
17	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
18	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4
19	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5
20	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
21	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
22	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
23	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4
24	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
25	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4
26	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
27	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
28	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	5	3	3	3	4
29	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4
30	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4
31	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5
32	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4

66	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
67	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4
68	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
69	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4	3
70	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
71	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
72	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	3	3	3	4	5	3	3	4	4
74	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5
75	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4
76	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
78	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
79	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5
80	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
81	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4
82	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
84	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5
85	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
86	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
87	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4
88	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
89	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
90	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5
91	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4
92	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5
93	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
94	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5
95	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
96	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5
97	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
98	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4

99	3	4	3	3	5	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5
100	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
101	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	5	3	3	3	5	4	3	3	5	5
102	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
103	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5
104	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4
105	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	3	4
106	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
107	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
109	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
110	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
111	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
112	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
113	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
114	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
116	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5
117	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
118	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4
119	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
120	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4
121	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
122	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
123	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
125	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
126	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
127	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4
128	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
129	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4	3
130	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
131	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4

132	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
134	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
135	5	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5	4	3	3	3	5	5	3	3	5
136	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
138	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
139	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5
140	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
141	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4
142	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	3
143	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
144	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5
145	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
146	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
147	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4
148	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
149	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5
150	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5
151	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4
152	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5
153	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
154	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5
155	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5
156	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
157	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	3	5
158	5	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5	4	3	3	3	5	5	3	3	4
159	3	4	3	3	5	3	5	5	4	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5
160	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4
161	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
162	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5
163	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
164	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4

165	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
166	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
167	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	3	4
168	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4
169	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
170	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
171	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
172	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
173	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
174	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
176	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
177	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
178	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
179	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5
180	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
181	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
182	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5
183	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
184	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5
185	5	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5	4	3	3	3	5	5	3	3	5	4
186	3	4	3	3	5	3	5	5	4	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
187	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
188	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
189	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
190	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
191	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4
192	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
193	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
194	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	3	4
195	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4
196	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
197	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5

198	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
199	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
200	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5
201	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
202	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
203	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
204	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
205	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
206	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
207	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
208	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
209	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5
210	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
	921	940	921	921	918	922	934	923	941	941	922	917	934	934	934	923	922	934	934	923	933
	4,39	4,48	4,39	4,39	4,37	4,39	4,45	4,40	4,48	4,48	4,39	4,37	4,45	4,45	4,45	4,40	4,39	4,45	4,45	4,40	4,44

SmartPLS Report

Final Results

Path Coefficients

	Kepercayaan	Kepuasan Nasabah	Kualitas Layanan	Loyalitas Nasabah	Penanganan Keluhan
Kepercayaan		0.358		0.246	
Kepuasan Nasabah				0.502	
Kualitas Layanan				0.110	
Loyalitas Nasabah		0.408			
Penanganan Keluhan		0.228		0.124	

Indirect Effects

Total Indirect Effects

	Kepercayaan	Kepuasan Nasabah	Kualitas Layanan	Loyalitas Nasabah	Penanganan Keluhan
Kepercayaan				0.150	
Kepuasan Nasabah					
Kualitas Layanan				0.205	
Loyalitas Nasabah					
Penanganan Keluhan				0.114	

Specific Indirect Effects

	Specific Indirect Effects
Kepercayaan -> Loyalitas Nasabah	0.180
Kualitas Layanan -> Kepuasan Nasabah	0.205
Kepuasan Nasabah -> Loyalitas Nasabah	0.171
Penanganan Keluhan -> Kepuasan Nasabah -> Loyalitas Nasabah	0.114

Total Effects

	Kepercayaan	Kepuasan Nasabah	Kualitas Layanan	Loyalitas Nasabah	Penanganan Keluhan
Kepercayaan		0.358		0.246	
Kepuasan Nasabah				0.502	
Kualitas Layanan				0.110	
Loyalitas Nasabah		0.408		0.315	
Penanganan Keluhan		0.228		0.124	

Outer Loadings

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5
X1.1		0.767			
X1.2			0.837		
X1.3				0.775	
X1.4				0.721	
X1.5				0.786	

X2.1				0.822
X2.2				0.844
X2.3				0.889
X2.4				0.843
X3.1	0.956			
X3.2	0.908			
X3.3	0.812			
Y1.1		0.912		
Y1.2			0.906	
Y1.3			0.884	
Y1.4				0.712
Z1.1		0.864		
Z1.2		0.883		
Z1.3		0.851		
Z1.4		0.791		
Z1.5		0.804		

Outer Weights

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5
X1.1		0.268			
X1.2			0.248		
X1.3				0.261	
X1.4				0.198	
X1.5				0.287	
X2.1					0.337
X2.2					0.264
X2.3					0.291
X2.4					0.314
X3.1	0.387				
X3.2	0.328				
X3.3	0.386				
Y1.1			0.321		
Y1.2				0.328	
Y1.3			0.287		
Y1.4				0.215	
Z1.1		0.236			
Z1.2		0.248			
Z1.3		0.249			
Z1.4		0.209			
Z1.5		0.246			

Latent Variable

Latent Variable

Case ID	Kepercayaan	Kepuasan Nasabah	Kualitas Layanan	Loyalitas Nasabah	Penanganan Keluhan
1	1.348	1.509	1.171	1.882	0.955
2	0.954	0.402	0.838	0.362	0.270
3	-0.345	0.116	0.838	0.362	0.210
4	0.549	-0.232	1.183	0.164	1.614
5	0.524	0.254	0.939	0.362	0.254
6	0.136	2.143	1.161	1.882	1.685
7	-0.345	0.402	0.466	0.362	0.504
8	0.524	0.260	0.939	0.362	0.258
9	1.348	1.509	1.617	0.075	1.320
10	-0.345	0.086	0.094	0.075	1.979
11	1.348	2.143	2.365	1.882	1.685
12	-0.427	-0.370	-0.950	0.362	1.294
13	1.348	2.143	2.365	1.496	0.504
14	0.549	0.086	-1.061	0.064	-0.519

3	-0.150	0.208
4	-1.279	-0.087
5	0.140	0.328
6	0.257	0.547
7	0.221	0.069
8	0.102	0.293
9	0.065	-1.114
10	0.279	0.198
11	0.507	0.545
12	0.459	0.838
13	0.580	0.007
14	0.641	0.016
15	0.465	0.074
16	-0.872	0.012
17	-0.832	-0.005
18	0.500	0.198
19	-0.340	0.357
20	0.089	0.259
21	-0.443	1.620
22	-1.517	0.147
23	0.632	-0.064
24	0.606	0.954
25	1.299	0.501
26	0.161	0.088
27	0.843	0.541
28	-0.396	1.284
29	0.010	0.168
30	0.519	1.423
31	0.325	0.504
32	0.863	0.977
33	0.431	-0.381
34	0.066	0.040
35	-0.247	0.030
36	-0.268	0.038
37	-0.024	0.892
38	0.466	0.623
39	-0.430	0.095
40	1.254	0.531
41	1.623	0.660
42	0.829	0.190
43	0.362	0.150
44	0.850	0.889
45	0.223	0.321
46	-0.012	0.235
47	0.008	0.505
48	0.155	0.155
49	-0.074	0.718
50	1.309	-0.532
51	0.274	-0.679
52	-0.015	0.336
53	-0.559	0.006
54	0.334	0.039
55	0.756	-0.603
56	-0.529	0.023
57	-0.021	0.871
58	0.665	1.057
59	-0.021	0.509
60	-1.490	1.546
61	-0.039	0.716
62	0.473	0.527
63	-0.055	0.742
64	0.721	0.897
65	0.053	0.264

66	0.171	0.466
67	0.535	-0.715
68	0.320	0.413
69	-0.288	0.809
70	0.015	0.580
71	0.537	-0.681
72	-0.148	0.520
73	0.163	-0.752
74	0.069	-0.487
75	0.216	0.817
76	0.123	-0.499
77	-0.449	0.490
78	0.388	0.524
79	0.506	1.122
80	0.277	-0.312
81	-0.003	-0.169
82	-0.636	1.169
83	-0.241	0.142
84	-0.108	0.728
85	0.113	-1.036
86	-0.754	-0.204
87	0.216	-0.090
88	-0.074	0.002
89	0.597	0.365
90	-0.120	-0.011
91	0.321	0.311
92	0.945	0.337
93	-0.228	-0.021
94	0.414	0.303
95	0.311	-0.845
96	0.009	0.209
97	-0.647	0.241
98	0.571	0.598
99	-0.470	-0.656
100	0.100	0.196
101	-0.208	0.616
102	-1.649	0.337
103	-1.697	0.119
104	-1.119	1.053
105	-0.262	0.134
106	-0.033	0.158
107	-0.320	2.208
108	0.711	-0.448
109	0.437	0.177
110	-1.157	-0.071
111	0.009	0.047
112	-0.453	-0.139
113	0.317	0.223
114	0.035	1.414
115	0.209	-1.145
116	-0.074	-0.385
117	-0.368	0.311
118	0.915	0.832
119	0.717	-0.787
120	-0.634	1.050
121	-0.767	0.159
122	-0.062	0.339
123	0.562	-0.486
124	0.003	0.250
125	-0.106	-0.763
126	0.453	-0.439
127	-0.308	-0.988
128	0.166	-0.013

129	-0.393	0.691
130	0.082	0.230
131	-1.082	1.119
132		-0.198
133	0.154	-0.578
134	-0.152	-0.559
135	-0.470	1.407
136	0.423	1.101
137	0.261	-0.500
138	0.159	-0.525
139	0.498	-0.232
140	0.101	0.179
141	0.159	0.129
142	0.159	-0.525
143	1.203	0.562
144	-0.248	-0.576
145	-0.739	1.141
146	-0.975	0.454
147	1.154	-0.511
148	-0.336	-0.076
149	-0.676	-0.112
150	0.035	-0.417
151	-0.427	0.532
152	0.159	-0.525
153	-0.593	-0.435
154	-0.127	-0.607
155	0.123	1.244
156	0.211	0.944
157	0.157	-0.559
158	1.171	0.660
159	1.176	-0.393
160	-0.940	1.520
161	0.679	0.644
162	0.563	-1.210
163	-0.873	-0.607
164	-0.662	-0.361
165	-2.381	-1.185
166	0.652	-0.552
167	0.548	1.995
168	-0.682	-0.293
169	1.217	-0.960
170	0.245	0.088
171	-0.053	-0.130
172	-0.217	-0.218
173	-0.773	0.624
174	-0.276	-1.317
175	-1.011	0.611
176	-0.565	-0.524
177	-0.536	-0.363
178	-0.269	-0.158
179	0.089	-0.076
180	1.243	-0.410
181	-0.533	-0.442
182	0.077	0.740
183	0.403	-0.954
184	-0.461	-0.173
185	0.369	-0.3611
186	0.653	-0.458
187	0.189	-0.273
188	-0.640	-0.084
189	0.102	-0.229
190	-1.055	-1.148
191	-0.558	-0.943

192	-0.540	1.060
193	-0.451	-0.006
194	0.162	-2.159
195	0.059	-1.306
196	-0.236	-0.714
197	0.334	-0.179
198	0.479	1.663
199	0.321	-0.167
200	0.656	-1.205
201	-1.558	1.072
202	-0.619	1.626
203	0.628	-0.897
204	0.185	-0.652
205	0.354	0.026
206	0.108	-0.580
207	-1.011	-0.137
208	0.612	-0.720
209	0.104	-0.640
210	0.682	0.321

Inner Model Residual Correlation

	Kepuasan Nasabah	Loyalitas Nasabah
Kepuasan Nasabah	1.000	0.000
Loyalitas Nasabah	0.000	1.000

Inner Model Residual Descriptives

	Mean	Median	Min	Max	Standard Deviation	Excess Kurtosis	Skewness	Number of Observations Used
Kepuasan Nasabah	0.000	0.077	-2.381	1.623	0.643	0.695	-0.491	210.000
Loyalitas Nasabah	0.000	0.023	-2.159	2.208	0.724	0.196	-0.093	210.000

Quality Criteria

R Square

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Nasabah	0.587	0.581
Loyalitas Nasabah	0.476	0.466

Construct Reliability and Validity

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Kepercayaan	0.916	0.922	0.947	0.856
Konsumen Nasabah	0.896	0.889	0.924	0.768
Kualitas Layanan	0.837	0.844	0.885	0.696
Loyalitas Nasabah	0.677	0.901	0.917	0.735
Penanganan Keluhan	0.849	0.853	0.898	0.688

Discriminant Validity

Fornell-Larcker Criterion

	Kepercayaan	Kepuasan Nasabah	Kualitas Layanan	Loyalitas Nasabah	Penanganan Keluhan
Kepercayaan					

195	0.563	-1.528	-1.106	0.493	0.537	0.204	-1.590	1.467	-0.509	1.180	1.316	1.253	-0.504	-0.864	-1.646	-0.839	0.438	0.294	0.227	0.423	0.328	
196	0.563	0.756	-0.105	1.725	0.537	0.204	-0.477	-2.291	-1.670	0.054	1.316	0.006	-0.504	-0.864	-0.608	-0.639	0.438	0.294	-1.477	0.423	0.328	
197	0.563	-0.386	-1.106	0.493	-0.663	0.204	-0.477	-1.038	0.653	-0.173	-1.119	-1.241	-0.504	-0.864	-1.646	-0.639	0.438	0.294	0.227	-1.084	-1.168	
198	0.563	-0.386	-1.106	0.493	0.537	0.204	-0.477	0.215	-0.509	0.054	0.098	0.006	0.699	0.470	-0.608	-0.639	0.438	0.294	0.227	0.423	0.328	
199	0.563	0.756	-1.106	-0.739	0.537	0.204	0.636	0.215	-0.509	0.054	0.098	0.006	0.699	0.470	-0.608	-0.639	0.438	0.294	0.227	0.423	0.328	
200	0.563	-0.386	-1.106	0.493	0.537	0.204	-0.477	0.215	0.653	0.054	0.098	0.006	-1.707	-2.199	-1.646	-0.639	-0.775	-2.511	-1.477	-1.084	-1.168	
201	-0.828	-1.528	-1.106	0.493	-0.663	0.204	1.749	1.467	0.653	0.054	0.098	0.006	-1.707	-2.199	-1.646	-0.639	-0.775	-2.511	-1.477	-1.084	-1.168	
202	-0.828	-0.248	-2.106	0.493	0.537	0.204	1.576	1.467	0.653	0.054	0.098	0.006	-1.707	-2.199	-1.646	-0.639	-0.775	-2.511	-1.477	-1.084	-1.168	
203	0.563	-1.528	-1.106	-0.739	-0.663	0.204	0.636	0.215	0.653	0.054	0.098	0.006	0.699	0.470	-1.466	-1.174	0.438	0.294	0.227	0.423	0.328	
204	-0.828	-0.386	-1.106	-0.739	-0.663	0.204	-1.590	-1.038	-1.670	-1.073	-1.119	-1.241	-1.707	-0.864	-1.646	-0.639	-0.775	-1.109	0.227	-1.084	-1.168	
205	-0.828	-0.386	-1.106	1.725	0.537	0.204	-0.477	0.215	-1.670	-2.199	-2.337	-1.241	-0.504	-0.864	0.430	-0.639	-0.775	-1.109	0.227	-1.084	0.328	
206	-2.103	-0.248	-2.106	0.493	0.537	0.204	1.599	1.477	-1.638	0.653	0.054	0.098	0.006	-1.707	-2.199	-1.646	-0.639	-0.775	-2.511	-1.477	-1.084	-1.168
207	0.563	0.386	-1.106	0.493	0.537	0.204	0.771	0.527	0.653	0.054	0.098	0.006	-0.504	-0.864	-0.608	-0.639	0.438	0.294	0.227	0.423	0.328	
208	-0.828	-0.386	-1.105	-0.739	-0.663	0.204	-0.477	-1.038	-0.509	-1.073	-1.119	-1.241	-0.504	-0.864	-1.646	-0.639	-0.775	-1.109	0.227	0.423	0.328	
209	0.563	-0.386	-1.106	1.725	0.537	0.204	0.636	0.215	-0.509	0.054	1.316	0.006	-0.504	-0.864	-0.608	1.174	0.438	0.294	0.227	0.423	0.328	
210	0.563	-0.386	-1.106	0.493	0.537	-1.135	-0.477	-1.038	-1.670	0.054	0.098	0.006	0.699	0.470	0.430	-0.639	0.438	0.294	0.227	0.423	0.328	

Indicator Data (Correlations)

Empirical Correlation Matrix

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X3.1	X3.2	X3.3	Y1	Y2	Y3	Y4	Z1.1	Z1.2	Z1.3	Z1.4	Z1.5	
1.000	0.550	0.437	0.465	0.508	0.284	0.195	0.186	0.240	0.268	0.275	0.368	0.347	0.380	0.335	0.251	0.452	0.485	0.470	0.400	0.350	
X2.1	0.550	1.000	-0.131	-0.131	-0.131	0.236	0.109	0.062	0.240	0.256	0.173	0.310	0.422	0.444	0.396	0.270	0.339	0.368	0.414	0.310	0.345
X3.1	0.437	-0.705	1.000	0.457	0.411	0.226	0.109	0.062	0.240	0.256	0.173	0.310	0.422	0.444	0.396	0.270	0.339	0.368	0.414	0.310	0.345
X4.1	0.465	0.431	0.497	1.000	0.573	0.278	0.170	0.144	0.183	0.145	0.144	0.195	0.277	0.246	0.251	0.145	0.360	0.357	0.356	0.286	0.277
Z1.1	0.508	0.534	0.411	0.573	1.000	0.349	0.231	0.235	0.260	0.383	0.397	0.417	0.235	0.276	0.378	0.394	0.347	0.316	0.390	0.423	0.298
Z2.1	0.284	0.159	0.226	0.276	0.349	1.000	0.586	0.505	0.533	0.298	0.236	0.378	0.394	0.347	0.316	0.390	0.350	0.350	0.350	0.350	0.350
Z3.1	0.345	0.307	0.159	0.276	0.349	0.231	1.000	0.505	0.567	0.291	0.231	0.378	0.394	0.347	0.316	0.390	0.350	0.350	0.350	0.350	0.350
Z4.1	0.186	0.097	0.092	0.144	0.235	0.563	0.567	1.000	0.566	0.291	0.277	0.371	0.345	0.313	0.347	0.267	0.289	0.347	0.327	0.233	0.313
Z5.1	0.240	0.258	0.240	0.183	0.260	0.553	0.699	0.566	1.000	0.252	0.185	0.327	0.329	0.347	0.402	0.247	0.269	0.358	0.382	0.408	0.249
Z6.1	0.213	0.230	0.173	0.144	0.244	0.229	0.505	0.493	0.231	1.000	0.228	0.247	0.329	0.342	0.342	0.347	0.349	0.347	0.340	0.340	0.340
Z7.1	0.336	0.375	0.310	0.447	0.273	0.261	0.271	0.371	0.272	0.209	1.000	0.446	0.386	0.284	0.553	0.565	0.525	0.409	0.515	0.515	0.513
Z8.1	0.347	0.368	0.324	0.277	0.271	0.381	0.394	0.276	0.345	0.279	0.479	1.012	0.446	0.446	0.446	0.486	0.496	0.496	0.507	0.628	
Z9.1	0.380	0.392	0.444	0.246	0.246	0.373	0.349	0.309	0.313	0.310	0.402	0.368	1.000	0.708	0.554	0.519	0.557	0.565	0.529	0.578	
Z10.1	0.353	0.347	0.356	0.251	0.251	0.377	0.347	0.309	0.310	0.311	0.347	0.386	0.376	1.000	0.447	0.427	0.427	0.429	0.517	0.517	
Z11.1	0.251	0.256	0.270	0.145	0.239	0.209	0.214	0.267	0.257	0.279	0.247	0.294	0.304	0.354	0.354	0.427	0.429	0.434	0.441	0.441	0.441
Z12.1	0.452	0.440	0.335	0.360	0.569	0.599	0.206	0.212	0.203	0.212	0.209	0.290	0.290	0.291	0.291	0.347	0.348	0.348	0.352	0.352	0.352
Z13.1	0.485	0.472	0.329	0.270	0.294	0.294	0.291	0.279	0.291	0.291	0.292	0.402	0.403	0.297	0.297	0.347	0.348	0.348	0.349	0.349	0.349
Z14.1	0.470	0.496	0.414	0.472	0.359	0.357	0.365	0.356	0.349	0.364	0.405	0.464	0.464	0.537	0.537	0.477	0.291	0.303	0.307	0.307	0.307
Z15.1	0.321	0.311	0.310	0.354	0.244	0.244	0.244	0.244	0.244	0.244	0.310	0.310	0.310	0.310	0.310	0.310	0.310	0.310	0.310	0.310	0.310
Z16.1	0.350	0.377	0.337	0.325	0.365	0.365	0.330	0.331	0.318	0.332	0.332	0.332	0.332	0.318	0.332	0.344	0.444	0.444	0.444	0.444	0.444

Model Impplied Estimated Correlation Matrix

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X3.1	X3.2	X3.3	Y1	Y2	Y3	Y4	Z1.1	Z1.2	Z1.3	Z1.4	Z1.5	
1.000	0.542	0.594	0.553	0.603	0.294	0.210	0.201	0.210	0.223	0.300	0.287	0.288	0.345	0.343	0.335	0.270	0.417	0.426	0.416	0.382	0.388
X2.1	0.642	1.000	0.649	0.604	0.659	0.223	0.229	0.219	0.229	0.300	0.313	0.315	0.377	0.375	0.366	0.294	0.456	0.466	0.454	0.417	0.424
X3.1	0.594	0.649	1.000	0.559	0.609	0.206	0.212	0.203	0.212	0.305	0.290	0.291	0.349	0.347	0.338	0.272	0.422	0.431	0.420	0.386	0.392
X4.1	0.553	0.604	0.559	1.000	0.567	0.219	0.197	0.189	0.197	0.284	0.271	0.271	0.323	0.315	0.264	0.393	0.401	0.391	0.359	0.365	
Z1.1	0.603	0.659	0.609	0.567	0.604	0.206	0.212	0.206	0.212	0.294	0.304	0.304	0.349	0.349	0.338	0.270	0.426	0.437	0.426	0.392	0.398
Z2.1	0.254	0.256	0.252	0.249	0.256	0.246	0.244	0.247	0.258	0.314	0.296	0.304	0.645	0.645	0.609	0.270	0.417	0.426	0.416	0.386	0.394
Z3.1	0.210	0.229	0.212	0.197	0.215	0.194	0.204	0.194	0.204	0.271	0.278	0.278	0.329	0.329	0						

