

## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Pada bagian ini, peneliti menarik kesimpulan yang di buat berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang dilakukan pada bab sebelumnya. Maka dari itu, peneliti merangkum kesimpulan bahwa:

1. Kualitas layanan yang diberikan oleh Bank BCA mempengaruhi kepuasan pelanggan secara signifikan. Artinya, semakin baik kualitas layanan yang diterima pelanggan, semakin tinggi tingkat kepuasan yang mereka rasakan.
2. Kepuasan pelanggan yang di rasakan para nasabah Bank BCA mempengaruhi loyalitas pelanggan secara signifikan. Hal ini berarti bahwa semakin puas pelanggan dengan layanan yang diberikan, semakin besar kemungkinan mereka untuk tetap loyal kepada Bank BCA.
3. Kualitas layanan yang diberikan oleh Bank BCA mempengaruhi loyalitas pelanggan secara signifikan. Ini berarti bahwa pelanggan yang menerima layanan berkualitas tinggi cenderung akan tetap loyal kepada Bank BCA.
4. Kepuasan pelanggan Bank BCA memediasi hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan secara signifikan. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas layanan yang diterima oleh pelanggan, semakin tinggi kepuasan yang mereka rasakan, dan semakin besar kemungkinan mereka untuk tetap loyal kepada Bank BCA.

#### **5.2 Implikasi Manajerial**

Pada bagian ini, peneliti menyajikan implikasi manajerial yang dapat diberikan kepada Bank BCA berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh. Berikut merupakan implikasi manajerial pada penelitian ini:

1. Bank BCA perlu lebih fokus dalam peningkatan kualitas layanannya dengan cara memberikan pelatihan pada karyawan, mengembangkan sistem pelayanan dan meningkatkan fasilitas yang ada di Bank BCA. Dengan melakukan hal ini terbukti mampu mempengaruhi secara positif kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2. Manajer di Bank BCA harus lebih memperhatikan kritik dan saran dari nasabah terkait kualitas pelayanannya. Dan cara untuk mengurangi kritik dan saran dari nasabah adalah membuat program insentif untuk karyawan yang memberikan pelayanan terbaik. Dengan begitu, secara otomatis para karyawan akan selalu berusaha untuk terus melakukan pelayanan yang terbaik.

### **5.3 Kelemahan Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka ditemukan kelemahan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terutama dianggap sebagai variabel penentu penting dalam penelitian ini. Selain variabel-variabel tersebut, variabel-variabel lain yang memengaruhi loyalitas pelanggan, yaitu nilai, kepercayaan, citra perusahaan, dan komitmen, juga dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas pelanggan.
2. Tidak adanya filter pertanyaan untuk mengetahui kapan terakhir kali nasabah menggunakan layanan Bank BCA dengan cara datang langsung ke bank. Hal ini dapat menyebabkan perbedaan dalam penilaian kualitas layanan karena nasabah yang pernah datang bertahun-tahun lalu mungkin memiliki pengalaman yang berbeda dibandingkan dengan nasabah yang baru-baru ini berkunjung.
3. Jumlah responden di dalam penelitian ini dibawah jumlah ideal yang seharusnya 5 x jumlah indikator yang berarti  $5 \times 32 = 160$ . Di dalam penelitian ini jumlah responden hanya 141 dikarenakan ada beberapa responden yang tidak memenuhi kriteria.

### **5.4 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut:

1. Untuk peneliti selanjutnya sebaiknya menambahkan beberapa variabel-variabel lain seperti nilai, kepercayaan, citra perusahaan, dan komitmen agar dapat memprediksi lebih jauh loyalitas pelanggan.
2. Untuk peneliti selanjutnya sebaiknya menambahkan di pertanyaan filter mengenai kapan terakhir kali nasabah menggunakan layanan Bank BCA dengan cara datang

langsung ke bank BCA. Contoh: apakah anda pernah datang langsung ke Bank BCA dalam 1 tahun terakhir.

3. Untuk peneliti selanjutnya sebaiknya menyesuaikan jumlah responden dengan minimal 5 x jumlah indikator agar mencapai jumlah ideal.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abd Ghani, M., Rahi, S., Mansour, M., Abed, H., & Alnaser, F. M. (2017). Determinants of Customer Loyalty: The Role of Service Quality, Customer Satisfaction and Bank Image of Islamic Banks in Palestine. *International Journal of Economics & Management Sciences*, 06(05). <https://doi.org/10.4172/2162-6359.1000461>
- Ardi, N., & Isnayanti. (2020). Structural Equation Modelling-Partial Least Square to Determine the Correlation of Factors Affecting Poverty in Indonesian Provinces. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 846(1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/846/1/012054>
- Feiz, D., & Moradi, H. (2020). Creating consumer-based brand equity for customers by brand experience: Evidence from Iran banking industry. *Journal of Islamic Marketing*, 11(6), 1443–1464. <https://doi.org/10.1108/JIMA-03-2019-0055>
- Ghozali, & Latan. (2015). *PARTIAL LEAST SQUARES konsep, teknik, dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.0* (Dedi, Ed.; 2nd ed.). Universitasdiponegoro.
- Haron, R., Abdul Subar, N., & Ibrahim, K. (2020). Service quality of Islamic banks: satisfaction, loyalty and the mediating role of trust. *Islamic Economic Studies*, 28(1), 3–23. <https://doi.org/10.1108/ies-12-2019-0041>
- Karyose, H., Astuti, W., & Ferdiansjah, A. (2017). MARKETING AND BRANDING RESEARCH Customer Loyalty: The Effect of Service Quality, Corporate Image, Customer Relationship Marketing and Customer Satisfaction as Intervening Variable-An Empirical Analysis of Bank Customers in Malang City. In *Marketing and Branding Research* (Vol. 4).
- Keshavarz, Y., & Jamshidi, D. (2018). Service quality evaluation and the mediating role of perceived value and customer satisfaction in customer loyalty. *International Journal of Tourism Cities*, 4(2), 220–244. <https://doi.org/10.1108/IJTC-09-2017-0044>
- Kim, M. J., & Hall, C. M. (2020). Can sustainable restaurant practices enhance customer loyalty? The roles of value theory and environmental concerns. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 43, 127–138. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2020.03.004>
- Leninkumar, V. (2017). An investigation on the relationship between Service Quality and Customer Loyalty: A mediating role of Customer Satisfaction. *Archives of Business Research*, 5(5). <https://doi.org/10.14738/abr.55.3152>
- Li, F., Lu, H., Hou, M., Cui, K., & Darbandi, M. (2021). Customer satisfaction with bank services: The role of cloud services, security, e-learning and service quality. *Technology in Society*, 64. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101487>
- Makanyeza, C., & Chikazhe, L. (2017). Mediators of the relationship between service quality and customer loyalty: Evidence from the banking sector in Zimbabwe. *International Journal of Bank Marketing*, 35(3), 540–556. <https://doi.org/10.1108/IJBM-11-2016-0164>
- Nadhifa, S., Sunaryo, & Surachman. (2023). The effect of brand experience and service quality on customer loyalty mediated by customer satisfaction. *International Journal of*

- Research in Business and Social Science* (2147- 4478), 12(7), 13–23.  
<https://doi.org/10.20525/ijrbs.v12i7.2871>
- Özkan, P., Süer, S., Keser, İ. K., & Kocakoç, İ. D. (2020). The effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty: The mediation of perceived value of services, corporate image, and corporate reputation. *International Journal of Bank Marketing*, 38(2), 384–405. <https://doi.org/10.1108/IJBM-03-2019-0096>
- Saunders, Adrian Thornhill, & Philip Lewis. (2019). *Research Methods for Business Students* (8th ed.). Pearson.
- Schindler. (2021). *Business Research Methods* (14th ed.). McGraw-Hill.
- Sekaran, & Bougie. (2019). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach* (8th ed.). Wiley.
- Sewaka, S., Anggraini, K., Mas'adi, M., Nurhadi, A., & Arianto, N. (2021). The Effect of Customer Satisfaction and Service Quality of Banking Products on Loyalty of Bank Customer in Tangerang. *International Journal of Artificial Intelligence Research*, 6(1). <https://doi.org/10.29099/ijair.v6i1.295>
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (M. Dr. Ir. Sutopo. S.Pd, Ed.; 2nd ed., Vol. 5). ALFABETA.
- Supriyanto, A., Wiyono, B. B., & Burhanuddin, B. (2021). Effects of service quality and customer satisfaction on loyalty of bank customers. *Cogent Business and Management*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1937847>
- Yasin, M., Liébana-Cabanillas, F., Porcu, L., & Kayef, R. N. (2020). The role of customer online brand experience in customers' intention to forward online company-generated content: The case of the Islamic online banking sector in Palestine. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 52. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.101902>
- Yum, K., & Yoo, B. (2023). The Impact of Service Quality on Customer Loyalty through Customer Satisfaction in Mobile Social Media. *Sustainability (Switzerland)*, 15(14). <https://doi.org/10.3390/su151411214>
- Zhao, X., Lynch, J. G., & Chen, Q. (2010). Reconsidering Baron and Kenny: Myths and truths about mediation analysis. *Journal of Consumer Research*, 37(2), 197–206. <https://doi.org/10.1086/651257>

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Kuisisioner



**BCA**

### **SURVEY PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI BANK BCA DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

Dalam rangka menyelesaikan skripsi. Saya Alexander Alvin Rahadian ingin melakukan penelitian ilmiah dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Bank BCA Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. Sehubungan dengan hal tersebut, saya mengharapkan kesediaan anda untuk mengisi kuisisioner di bawah ini. Atas kesediaan nya saya ucapkan terima kasih.

[alvinrahadian4@gmail.com](mailto:alvinrahadian4@gmail.com) [Ganti akun](#)

Email \*

Rekam [alvinrahadian4@gmail.com](mailto:alvinrahadian4@gmail.com) sebagai email yang disertakan dengan respons saya

Nama \*

Jawaban Anda

Jenis Kelamin \*

Laki-Laki

Perempuan



Usia \*

Jawaban Anda \_\_\_\_\_

Apakah anda nasabah dari Bank BCA \*

Ya

Tidak

Apakah anda pernah datang langsung ke Bank BCA \*

Ya

Tidak

#### PERTANYAAN

Petunjuk Pengisian :

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

1. Bank BCA memiliki peralatan yang tampak modern \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Fasilitas fisik Bank BCA secara visual menarik. \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Pegawai Bank BCA berpakaian bagus dan tampil rapi. \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Ketika saya mempunyai masalah, Bank BCA muncul niat yang tulus dalam menyelesaikannya. \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Materi yang terkait dengan layanan (seperti pamflet atau pernyataan) itu menarik secara visual di Bank. \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Bank BCA melakukan pelayanan dengan baik pada kali pertama. \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Ketika Bank BCA berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu, hal itu benar terjadi. \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Bank BCA menyediakan layanannya pada saat pihaknya berjanji akan melakukan hal tersebut. \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



9. Bank BCA menegaskan pencatatan yang bebas dari kesalahan. \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Karyawan di Bank BCA selalu bersedia untuk membantu saya. \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Bank BCA terus memberi informasi kepada pelanggan kapan layanan akan dilakukan. \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Karyawan di Bank BCA tidak pernah terlalu sibuk untuk menanggapi permintaan saya. \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Karyawan di Bank BCA memberikan pelayanan yang cepat kepada saya. \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Perilaku karyawan di Bank BCA menanamkan kepercayaan saya kepada Bank. \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Saya merasa aman dalam bertransaksi dengan Bank BCA. \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Bank BCA memberikan saya perhatian individu \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Karyawan di Bank BCA secara konsisten sopan kepada saya. \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Bank BCA memiliki karyawan yang memberi saya perhatian personal. \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Karyawan di Bank BCA memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan \*  
saya.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Bank BCA mengutamakan kepentingan terbaik saya \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. Karyawan Bank BCA memahami kebutuhan spesifik saya. \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24. Pilihan saya untuk menggunakan Bank ini adalah pilihan yang bijaksana. \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. Bank BCA memiliki jam operasional yang nyaman bagi semua pelanggannya. \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25. Secara keseluruhan, saya puas dengan keputusan tersebut menggunakan Bank ini. \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. Berdasarkan semua pengalaman saya dengan Bank BCA, saya sangat puas dengan layanan perbankan yang disediakan. \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

26. Saya pikir saya melakukan hal yang benar ketika saya memutuskan untuk menggunakan Bank ini untuk kebutuhan perbankan saya. \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

27. Evaluasi saya secara keseluruhan terhadap layanan yang disediakan oleh Bank ini sangat bagus. \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

30. Saya mendorong teman dan kerabat untuk melakukan bisnis dengan Bank BCA. \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

28. Saya merekomendasikan Bank BCA kepada seseorang yang meminta saran saya. \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

31. Saya menganggap Bank BCA sebagai pilihan pertama ketika menggunakan layanan perbankan. \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

29. Saya mengatakan hal-hal positif tentang Bank BCA kepada orang lain. \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

32. Saya akan melakukan lebih banyak bisnis dengan Bank BCA beberapa tahun ke depan. \*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Lampiran 2 Kuisiener Asli**

Concepts	Dimensions	Items	Previous studies				
Service Quality	Tangibles	Table 1: Operationalization		Customer Satisfaction	Empathy	18. My bank gives me individual attention	
		1. My bank has modern looking equipment	Parasuraman <i>et al.</i> (1985) Caruana (2002)			19. My bank has employees who give me personal attention	
		2. My bank's physical facilities are visually appealing.				20. My bank has my best interest at heart	
		3. My bank employees are well dressed and appear neat.				21. Employees of my bank understand my specific needs	
	4. Materials associated with the service (such as pamphlets or statements) are visually appealing at bank.	22. My bank has operating hours that are convenient to all its customers.					
	Reliability	5. When my bank promises to do something by a certain time, it does so.			23. Based on all of my experience with my bank, I am very satisfied with the banking services it provides.	Gremler and Gwinner (2000), Dhandabani (2010), Kaura (2013), Fatima and Razzaque (2014), Caruana (2002)	
		6. When I have a problem, my bank shows sincere interest in solving it.			24. My choice to use this bank was a wise one.		
		7. My bank performs the service right the first time			25. Overall, I am satisfied with the decision to use this bank.		
		8. My bank provides its services at the time it promises to do so.			26. I think I did the right thing when I decided to use this bank for my banking needs.		
		9. My bank insists on error-free records			27. My overall evaluation of the services provided by this bank is very good.		
	Responsiveness	10. My bank keeps customers informed about when services will be performed.			28. I recommend my bank to someone who seeks my advice.	Zeithaml <i>et al.</i> (1996) Tam (2012), Ganguli and Roy (2011), Dhandabani (2010), Suh and Yi (2006), Caruana(2002)	
		11. Employees in my bank give me prompt service			29. I say positive things about my bank to other people.		
		12. Employees in my bank are always willing to help me			30. I encourage friends and relatives to do business with my bank.		
	Assurance	13. Employees in my bank are never too busy to respond to my request.			31. I consider my bank as first choice to buy banking services.		
		14. The behaviour of employees in my bank instils confidence in me			32. I will do more business with my bank in the next few years.		
		15. I feel safe in my transactions with my bank					
		16. Employees in my bank are consistently courteous to me					
17. Employees in my bank have knowledge to answer my questions							
			Customer Loyalty				

### Lampiran 3 Profil Responden

Email Address	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Apakah anda nasabah dari Bank BCA	Apakah anda pernah datang langsung ke Bank BCA
alvinrahadian4@gmail.com	alvin	Laki-Laki	22	Ya	Ya
raymondboma309@gmail.com	Reymondus	Laki-Laki	23	Ya	Ya
adrialkevin0@gmail.com	Adrial Kevin W S	Laki-Laki	22	Ya	Ya
raelkertia567@gmail.com	Rael	Laki-Laki	22	Ya	Ya
hugobhre01@gmail.com	hugo bhre	Laki-Laki	23	Ya	Ya
yonatarnababan69@gmail.com	Yonatar	Laki-Laki	21	Ya	Ya
200325474@students.uajy.ac.id	Laurentius Erzy	Laki-Laki	22	Ya	Ya
nichojuan72@gmail.com	Nicholas Juan Pradana	Laki-Laki	21	Ya	Ya
ivellaiglnt@gmail.com	Ivella Iglesiasanti	Perempuan	21	Ya	Ya
margarethlieee@gmail.com	Margareth Levina Gasali	Perempuan	21	Ya	Ya
dionysius.reubenek@gmail.com	Dionysius Reuben	Laki-Laki	21	Ya	Ya
amelia.pawestri@gmail.com	amelia pawestri	Perempuan	22	Ya	Ya
virgievora10@gmail.com	Virgi evora erhadika	Laki-Laki	24	Ya	Ya
devillagger@gmail.com	Gregorius Suyam	Laki-Laki	22	Ya	Ya
ngmeyling@gmail.com	Gladys Yauni Wijaya	Perempuan	21	Ya	Ya
luspriska@gmail.com	Lusia	Perempuan	22	Ya	Ya
louismelvern@gmail.com	Louis	Laki-Laki	21	Ya	Ya
gunturbayu017@gmail.com	Guntur Bayu Lindha Pratama	Laki-Laki	22	Ya	Ya
gabriellhalley04@gmail.com	Halle	Laki-Laki	22	Ya	Ya
bedalecya4@gmail.com	Beda Lecya Adhika Catra	Laki-Laki	22	Ya	Ya
angeliachri@gmail.com	Angelia	Perempuan	21	Ya	Ya
estirahayuni891@guru.smk.belajar.id	Esti Rahayuni	Perempuan	56	Ya	Ya

Email Address	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Apakah anda nasabah dari Bank BCA	Apakah anda pernah datang langsung ke Bank BCA
paramarthawahyu34@gmail.com	Wahyu	Laki-Laki	22	Ya	Ya
antoniussagungsatyaningtyas@gmail.com	Antonius Agung S	Laki-Laki	23	Ya	Ya
elvarettarosabel@gmail.com	Elva	Perempuan	21	Ya	Ya
agung28.albert@gmail.com	Albert Agung Gunawan	Laki-Laki	23	Ya	Ya
dwiaryaputra49@gmail.com	Dwi Arya putra	Laki-Laki	22	Ya	Ya
ahtaalapaci@gmail.com	Paci	Laki-Laki	22	Ya	Ya
wongsostanico1@gmail.com	Stanico Eric Wongso	Laki-Laki	23	Ya	Ya
marbasu24@gmail.com	Agung Arya	Laki-Laki	22	Ya	Ya
davinlou24@gmail.com	Louis Davin	Laki-Laki	22	Ya	Ya
aqillatracy@gmail.com	Aqilla tracy	Perempuan	20	Ya	Ya
nicolas.hario.chrisetyawan@mail.ugm.ac.id	Nicolas H	Laki-Laki	22	Ya	Ya
emmasurya20@gmail.com	Emma	Perempuan	21	Ya	Ya
yosuacaesa2323@gmail.com	Yosua	Laki-Laki	21	Ya	Ya
gilbertolius@gmail.com	Gilbert	Laki-Laki	21	Ya	Ya
alodianatashaks@gmail.com	Alodia Natasha Karin Sekarita	Perempuan	26	Ya	Ya
jonathanhendra99@gmail.com	Jonathan Hendra	Laki-Laki	25	Ya	Ya
garmin.77.gv@gmail.com	Garvin	Laki-Laki	22	Ya	Ya
kristianmakasihi@gmail.com	Kris	Laki-Laki	21	Ya	Ya
rachel.panduyos@gmail.com	Rachel pandu yosrandana	Laki-Laki	21	Ya	Ya
antonitilber@gmail.com	Antony Fransisco	Laki-Laki	22	Ya	Ya
nafaizah45@gmail.com	Nafaizah45@gmail.com	Perempuan	25	Ya	Ya
garuda0908@gmail.com	Garuda Cahya Pamungkas	Laki-Laki	21	Ya	Ya
theaelviolinda86@gmail.com	Thea Elviolinda	Perempuan	21	Ya	Ya
andresw234@gmail.com	Andre	Laki-Laki	21	Ya	Ya



Email Address	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Apakah anda nasabah dari Bank BCA	Apakah anda pernah datang langsung ke Bank BCA
julianarnoldi21@gmail.com	Dominicus Julian Arnoldi	Laki-Laki	21	Ya	Ya
ovikhinantipl@gmail.com	oviria	Perempuan	21	Ya	Ya
shelmer14612@gmail.com	Shelly Olivia	Perempuan	21	Ya	Ya
gracesagala5@gmail.com	Grace sagala	Perempuan	21	Ya	Ya
ericasunjaya6@gmail.com	Erica Sunjaya	Perempuan	22	Ya	Ya
bryanj648@gmail.com	Jonathan Bryan	Laki-Laki	21	Ya	Ya
zulvexyxx@gmail.com	Zulkarnain Februawan	Laki-Laki	21	Ya	Ya
audreyjonathan82@gmail.com	Audrey	Perempuan	21	Ya	Ya
vap.agung@gmail.com	Vincentius Agung Prabandaru	Laki-Laki	23	Ya	Ya
joesamuel990@gmail.com	Jonathan Gregorios	Laki-Laki	21	Ya	Ya
yohanesab27@gmail.com	yohanes agung budiman	Laki-Laki	22	Ya	Ya
willyandryan25@gmail.com	Willy Andryan Zulin	Laki-Laki	21	Ya	Ya
gebbygrac17@gmail.com	Gebby	Perempuan	21	Ya	Ya
nunugnunug9@gmail.com	Nugroho Suryo Guritno	Laki-Laki	24	Ya	Ya
silvesterbugar1@gmail.com	Bugar	Laki-Laki	22	Ya	Ya
sherlymelianag@gmail.com	sherly	Perempuan	21	Ya	Ya
graceciaesterina14@gmail.com	Echa	Perempuan	20	Ya	Ya
cindyelviana29690@gmail.com	Cindy Elviana	Perempuan	21	Ya	Ya
alexannderjuann99@gmail.com	Juan	Laki-Laki	22	Ya	Ya
violagrasellaoktavia@gmail.com	Kettrin	Perempuan	21	Ya	Ya
kevinajja2702@gmail.com	Kevin	Laki-Laki	22	Ya	Ya
tonistark853@gmail.com	Suyanto Hendri Mukidi	Laki-Laki	24	Ya	Ya
estirahayuni1967@gmail.com	patricia	Perempuan	58	Ya	Ya
cecilia.anindya12@gmail.com	anin	Perempuan	21	Ya	Ya
mariakandelaal@gmail.com	dela	Perempuan	21	Ya	Ya
agung.wangsa22@gmail.com	Satria Wangsa	Laki-Laki	22	Ya	Ya

Email Address	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Apakah anda nasabah dari Bank BCA	Apakah anda pernah datang langsung ke Bank BCA
richardk davidson8@gmail.com	Richard	Laki-Laki	21	Ya	Ya
rossaratri@gmail.com	Ratri	Perempuan	23	Ya	Ya
alexandersetiawan457@gmail.com	alex	Laki-Laki	21	Ya	Ya
danielkana2204@gmail.com	Dyos	Laki-Laki	22	Ya	Ya
b4dangel38@gmail.com	Kevin Putra	Laki-Laki	22	Ya	Ya
oktavianafy1@gmail.com	Oktaviana Febri Yanti	Perempuan	22	Ya	Ya
rosiananurjanah@gmail.com	Rosiana	Perempuan	22	Ya	Ya
nathanaelandre76@gmail.com	Nathanael Andre Sinarto	Laki-Laki	20	Ya	Ya
christoffer.adiv@gmail.com	Christoffer Adiv Primova	Laki-Laki	21	Ya	Ya
franciskusvalent02@gmail.com	Franciskus Asisi Valent C N	Laki-Laki	21	Ya	Ya
rex.mb80@gmail.com	Bryan Adhitama	Laki-Laki	20	Ya	Ya
mariaabunga@gmail.com	Tika	Perempuan	22	Ya	Ya
agatavalensia@gmail.com	Agata Valensia Prima Safira	Perempuan	20	Ya	Ya
bernadettecarla16@gmail.com	Carla	Perempuan	22	Ya	Ya
maderiksi20@gmail.com	Riksi	Laki-Laki	21	Ya	Ya
ryanchristianto02@gmail.com	Ryan Christianto	Laki-Laki	22	Ya	Ya
oswaldradot@gmail.com	Radot Oswald	Laki-Laki	20	Ya	Ya
jasmineshr7@gmail.com	Jasmine Hermawan	Perempuan	20	Ya	Ya
helenahenny1@gmail.com	Henny Helena	Perempuan	22	Ya	Ya
nguraharta159@gmail.com	Ngurah Arta	Laki-Laki	21	Ya	Ya
diazindra.p@gmail.com	DIAS INDRA PRATAMA	Laki-Laki	24	Ya	Ya
prita.trivena.h@gmail.com	Prita Trivena Hesmono	Perempuan	21	Ya	Ya
albertadonabella@mail.ugm.ac.id	Alberta Donabella	Perempuan	22	Ya	Ya
michaelsuryas29@gmail.com	Michael Surya S	Laki-Laki	21	Ya	Ya
mikhamamoru2016@gmail.com	Mikha	Laki-Laki	22	Ya	Ya
yohanaamadia412@gmail.com	inggar	Perempuan	22	Ya	Ya
stefanadeany02@gmail.com	Stefana Deany	Perempuan	22	Ya	Ya

Email Address	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Apakah anda nasabah dari Bank BCA	Apakah anda pernah datang langsung ke Bank BCA
sekarningsih25@gmail.com	Sekar	Perempuan	22	Ya	Ya
yohanarecinta123@gmail.com	Yohana Surya Recinta Sekar Kinanthi	Perempuan	22	Ya	Ya
faizalhanan8090@gmail.com	Muhammad Faisal Hanan	Laki-Laki	22	Ya	Ya
andhikatista18@gmail.com	Andhikatista	Laki-Laki	22	Ya	Ya
dallanu6@gmail.com	dals	Perempuan	23	Ya	Ya
jonahadrielswanto@gmail.com	Jonah Adriel Swanto	Laki-Laki	24	Ya	Ya
seraphineseya@gmail.com	Seraphine	Perempuan	21	Ya	Ya
hendrickcollin8@gmail.com	Hendrik Collin	Laki-Laki	22	Ya	Ya
caroluschandra7@gmail.com	Carolus Rahma Chandra Herpita	Laki-Laki	22	Ya	Ya
deniputuhena2@gmail.com	Deny Imanuel Putuhena	Laki-Laki	22	Ya	Ya
yosafatrindanto029@gmail.com	Yosafat HR	Laki-Laki	19	Ya	Ya
leonardus.dewangga@gmail.com	leo	Laki-Laki	21	Ya	Ya
marcelveireno@gmail.com	Marcel	Laki-Laki	20	Ya	Ya
aryadanajusup@gmail.com	arya	Laki-Laki	23	Ya	Ya
justinricky2018@gmail.com	Justin Ricky	Laki-Laki	22	Ya	Ya
aurellmendieta13@gmail.com	EfremAurellMendietaArdyanto	Laki-Laki	23	Ya	Ya
willieprakarsa27@gmail.com	RIDHO WILLIE PRAKARSA	Laki-Laki	23	Ya	Ya
mariasuci02@mail.ugm.ac.id	Maria Suci Kawuri A.	Perempuan	22	Ya	Ya
bimosnugrohoaji69@gmail.com	Bimo Nugroho Aji	Laki-Laki	22	Ya	Ya
andreaputri9@gmail.com	Andrea	Perempuan	22	Ya	Ya
heribertusagilhesa@gmail.com	Agil	Laki-Laki	22	Ya	Ya
feliciafyane@gmail.com	Felicia Fyane F.	Perempuan	22	Ya	Ya
andersonjohan619@gmail.com	Johan Anderson Gultom	Laki-Laki	22	Ya	Ya

Email Address	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Apakah anda nasabah dari Bank BCA	Apakah anda pernah datang langsung ke Bank BCA
timotius.araya02@gmail.com	Araya	Laki-Laki	23	Ya	Ya
marcellus.tanaya75@gmail.com	Marcell	Laki-Laki	21	Ya	Ya
bernadetavina@gmail.com	Bernadeta Vina	Perempuan	21	Ya	Ya
hanzgabriel70@gmail.com	Hanz Gabriel	Laki-Laki	23	Ya	Ya
nanathalita06@gmail.com	Thalita Diah Ayu Nariswari	Perempuan	21	Ya	Ya
aguswiraperdana@gmail.com	Wira	Laki-Laki	22	Ya	Ya
axellison40@gmail.com	Axel Lison	Laki-Laki	22	Ya	Ya
zikonikolas@gmail.com	Ziko	Laki-Laki	18	Ya	Ya
stevanussilentsaputra@gmail.com	Stevanus Silent Saputra	Laki-Laki	22	Ya	Ya
skolastka.tata@gmail.com	Skolastika Anggita	Perempuan	22	Ya	Ya
marcelina.stephanie@gmail.com	marcelina	Perempuan	22	Ya	Ya
clareniastellaa@gmail.com	Stella	Perempuan	21	Ya	Ya
keziaa.natalia@gmail.com	Kezia Natalia	Perempuan	20	Ya	Ya
raden2000012024@webmail.uad.ac.id	Raden Thoriz Ebqoriy	Laki-Laki	21	Ya	Ya
farrellsoniesantoso@gmail.com	Farrell	Laki-Laki	23	Ya	Ya
elisabethprariz00@gmail.com	Elisabeth Aulia Natali Prariz	Perempuan	23	Ya	Ya
linoltengko@gmail.com	Marcellino Leonard Tengko	Laki-Laki	21	Ya	Ya
marcellinomarcell7@gmail.com	Marcellino Leonard	Laki-Laki	21	Ya	Ya
fanyytstefani88@gmail.com	stefani trifena	Perempuan	23	Ya	Ya

Lampiran 4 Hasil Jawaban Responden

K L 1	K L 2	K L 3	K L 4	K L 5	K L 6	K L 7	K L 8	K L 9	K L 10	K L 11	K L 12	K L 13	K L 14	K L 15	K L 16	K L 17	K L 18	K L 19	K L 20	K L 21	K L 22	K P 1	K P 2	K P 3	K P 4	K P 5	L P 1	L P 2	L P 3	L P 4	L P 5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	3	3	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4
4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	3	4	4	5	4	5	4

K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	L	L	L	L	L		
L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	P	P	P	P	P	P	P	P	P		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	
4	4	5	5	3	3	5	3	4	3	5	3	3	4	5	5	5	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	
4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4	
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	
4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	3	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	
4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	
4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3		
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1	1	1	2	2	1	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	L	L	L	L	L	
L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	P	P	P	P	P	P	P	P	P	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	
4	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5
5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	5	5	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	3	5	4	4	3	5	4	2	4	5	3	3	4	5	3	3	1	2	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5
5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	3	4	4	3	2	5	4	2	5	4	4	5	2	5	2	4	3	3	5
4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3



K L 1	K L 2	K L 3	K L 4	K L 5	K L 6	K L 7	K L 8	K L 9	K L 10	K L 11	K L 12	K L 13	K L 14	K L 15	K L 16	K L 17	K L 18	K L 19	K L 20	K L 21	K L 22	K P 1	K P 2	K P 3	K P 4	K P 5	L P 1	L P 2	L P 3	L P 4	L P 5	
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	
5	4	3	3	4	3	3	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	
4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	3	5	3	4	5	3	4	5	4	3	5	4	3	4	
4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4
4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	3	5	5	3	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4
4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5
5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	1	5	3	
4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	
5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	4	
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	5	5	5	4	4	3	5	3	
5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	3	3	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

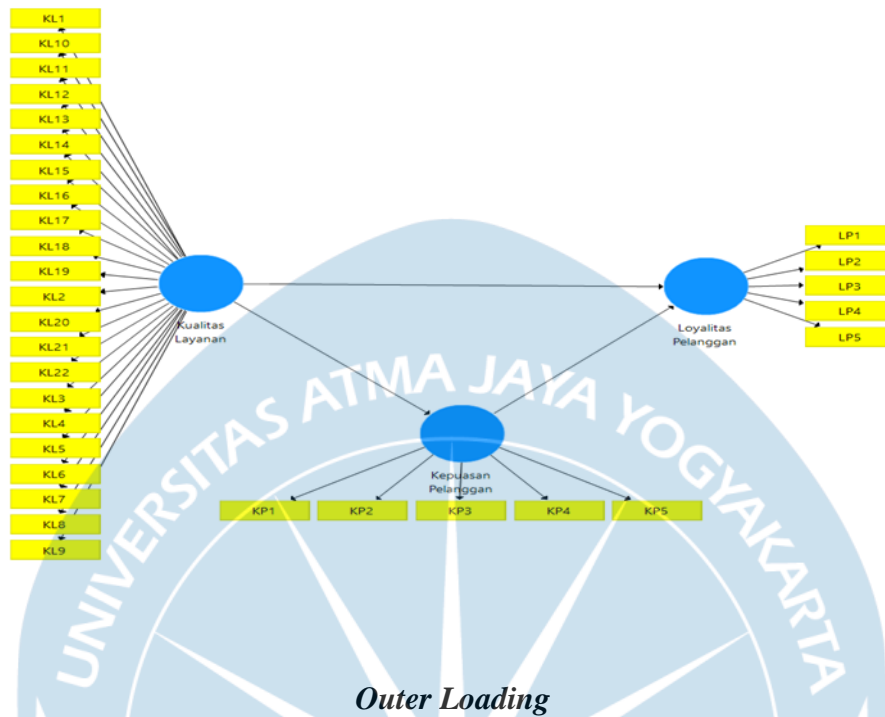
K L 1	K L 2	K L 3	K L 4	K L 5	K L 6	K L 7	K L 8	K L 9	K L 10	K L 11	K L 12	K L 13	K L 14	K L 15	K L 16	K L 17	K L 18	K L 19	K L 20	K L 21	K L 22	K P 1	K P 2	K P 3	K P 4	K P 5	L P 1	L P 2	L P 3	L P 4	L P 5	
5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5		
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4	5	
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	
5	5	5	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	5	3	4	5	2	3	4	3	5	5	4	3	4	5	5	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	3	3	4	4	3	5	
4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
4	3	5	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3
4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	
4	4	5	4	3	4	5	3	3	4	4	4	3	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	
5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	

K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	L	L	L	L	L		
L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	P	P	P	P	P	P	P	P	P	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4
5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
5	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	
5	5	5	3	3	4	4	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	



## Lampiran 5 Hasil Olah Data SmartPLS

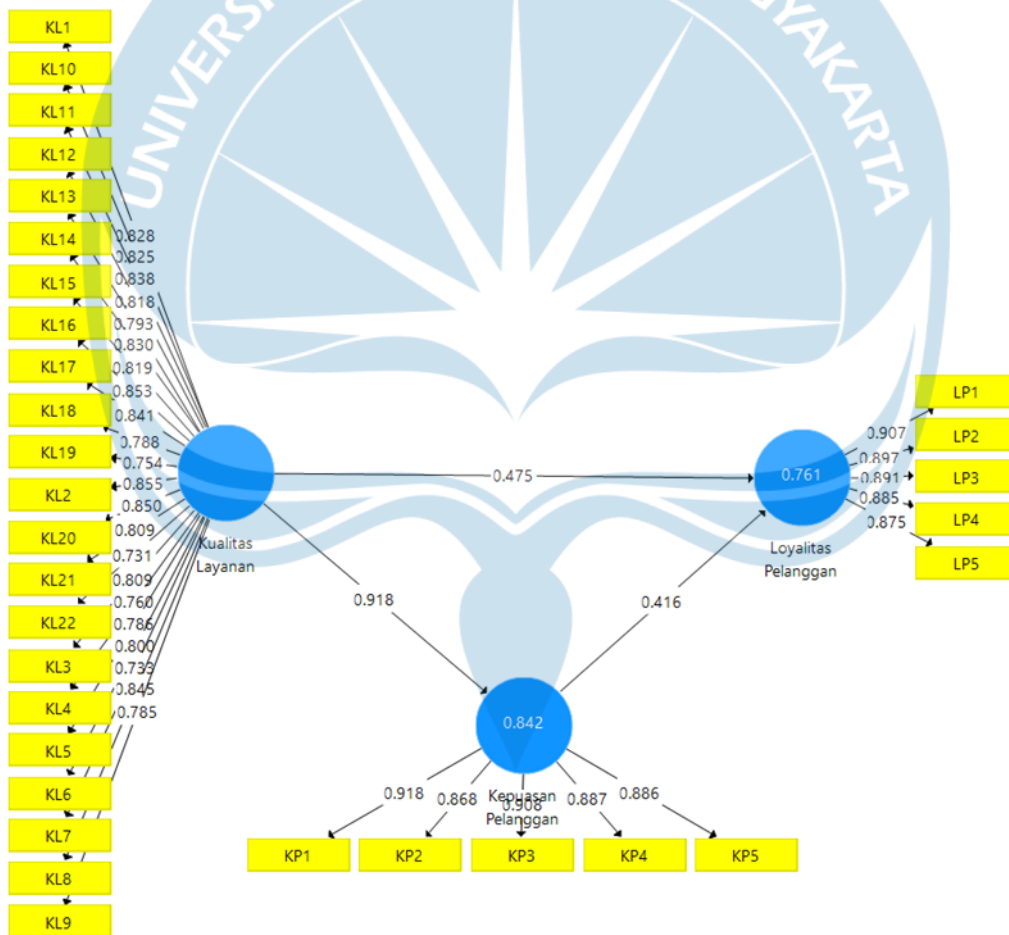
### Model Struktural



Indikator	Kepuasan Pelanggan	Kualitas Layanan	Loyalitas Pelanggan
KL1		0.828	
KL10		0.825	
KL11		0.838	
KL12		0.818	
KL13		0.793	
KL14		0.830	
KL15		0.819	
KL16		0.853	
KL17		0.841	
KL18		0.788	
KL19		0.754	
KL2		0.855	
KL20		0.850	
KL21		0.809	
KL22		0.731	
KL3		0.809	
KL4		0.760	
KL5		0.786	
KL6		0.800	
KL7		0.733	
KL8		0.845	
KL9		0.785	

Indikator	Kepuasan Pelanggan	Kualitas Layanan	Loyalitas Pelanggan
KP1	0.918		
KP2	0.868		
KP3	0.908		
KP4	0.887		
KP5	0.886		
LP1			0.907
LP2			0.897
LP3			0.891
LP4			0.885
LP5			0.875

Model Struktural PLS Algorithm



*Average Variance Extracted (AVE)*

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Kepuasan Pelanggan	0.798
Kualitas Layanan	0.652
Loyalitas Pelanggan	0.794

*Cross Loading*

Indikator	Kepuasan Pelanggan	Kualitas Layanan	Loyalitas Pelanggan
KL1	0.763	0.828	0.700
KL10	0.738	0.825	0.708
KL11	0.774	0.838	0.635
KL12	0.767	0.818	0.648
KL13	0.689	0.793	0.673
KL14	0.812	0.830	0.768
KL15	0.791	0.819	0.692
KL16	0.804	0.853	0.730
KL17	0.789	0.841	0.704
KL18	0.729	0.788	0.722
KL19	0.656	0.754	0.745
KL2	0.775	0.855	0.691
KL20	0.734	0.850	0.744
KL21	0.776	0.809	0.754
KL22	0.705	0.731	0.660
KL3	0.761	0.809	0.684
KL4	0.663	0.760	0.687
KL5	0.636	0.786	0.600
KL6	0.765	0.800	0.682
KL7	0.689	0.733	0.613
KL8	0.738	0.845	0.652
KL9	0.709	0.785	0.697
KP1	0.918	0.854	0.753
KP2	0.868	0.780	0.745
KP3	0.908	0.836	0.766
KP4	0.887	0.805	0.757
KP5	0.886	0.823	0.784
LP1	0.829	0.787	0.907
LP2	0.795	0.781	0.897
LP3	0.663	0.677	0.891
LP4	0.762	0.801	0.885
LP5	0.730	0.758	0.875

*Cronbach's Alpha dan Composite Reliability*

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Kepuasan Pelanggan	0.937	0.952
Kualitas Layanan	0.974	0.976
Loyalitas Pelanggan	0.935	0.951

*Adjusted R-Square*

Variabel	R Square Adjusted
Kepuasan Pelanggan	0.841
Loyalitas Pelanggan	0.758

*Path Coefficient*

	Original Sample (O)	P Values
Kepuasan Pelanggan -> Loyalitas Pelanggan	0.416	0.000
Kualitas Layanan -> Kepuasan Pelanggan	0.918	0.000
Kualitas Layanan -> Loyalitas Pelanggan	0.475	0.000
Kualitas Layanan -> Kepuasan Pelanggan -> Loyalitas Pelanggan	0.381	0.000



