

BAB IV

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan peneliti, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis persentase karakteristik demografi responden

- a. Berdasarkan karakteristik jenis kelamin, mayoritas responden Bank BNI yang menjadi obyek dalam penelitian ini adalah pria yaitu sebesar 60%, dan mayoritas responden pada Bank Mandiri adalah pria yaitu sebesar 67%.
- b. Berdasarkan karakteristik usia, mayoritas responden Bank BNI yang menjadi obyek dalam penelitian ini berusia antara 36 – 45 tahun yaitu sebesar 46%, dan mayoritas responden pada Bank Mandiri berusia antara 36 – 45 tahun yaitu sebesar 48%.
- c. Berdasarkan karakteristik penghasilan dalam satu bulan, mayoritas responden Bank BNI yang menjadi obyek dalam penelitian ini memiliki penghasilan antara Rp. 1.000.000 – Rp. 2.000.000 yaitu sebesar 39%, dan mayoritas responden pada Bank Mandiri memiliki penghasilan Rp. 1.000.000 – Rp. 2.000.000 yaitu sebesar 45%.

2. Berdasarkan analisis mean aritmatik yang digunakan untuk membandingkan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan antara Bank BNI dan Bank Mandiri maka dapat disimpulkan bahwa Bank BNI memiliki keunggulan

kualitas layanan pada dimensi *reliability*, sedangkan Bank Mandiri memiliki keunggulan kualitas layanan pada dimensi *tangibles*.

3. Berdasarkan analisis *Independen Sample T-test*, yang digunakan untuk mengetahui perbedaan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan Bank BNI dan Bank Mandiri ditinjau dari perbedaan jenis kelamin dapat disimpulkan bahwa: tidak terdapat perbedaan persepsi konsumen terhadap semua dimensi kualitas layanan Bank BNI dan Bank Mandiri ditinjau dari perbedaan jenis kelamin.
4. Berdasarkan analisis *One Way Anova (Anova)* yang digunakan untuk mengetahui perbedaan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan Bank BNI dan Bank Mandiri ditinjau dari perbedaan usia dapat disimpulkan bahwa: tidak terdapat perbedaan persepsi konsumen terhadap semua dimensi kualitas layanan Bank BNI dan Bank Mandiri ditinjau dari perbedaan usia.
5. Berdasarkan analisis *One Way Anova (Anova)* yang digunakan untuk mengetahui perbedaan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan Bank BNI dan Bank Mandiri ditinjau dari perbedaan penghasilan dalam satu bulan dapat disimpulkan bahwa: tidak terdapat perbedaan persepsi konsumen terhadap semua dimensi kualitas layanan Bank BNI ditinjau dari perbedaan penghasilan dalam satu bulan. Pada Bank Mandiri dapat disimpulkan bahwa: terdapat perbedaan persepsi konsumen pada dimensi *responsiveness*. Perbedaan terdapat antara konsumen dengan penghasilan lebih dari Rp. 3.000.000 dengan konsumen yang berpenghasilan antara Rp. 2.000.000 – Rp. 3.000.000. Konsumen dengan penghasilan antara Rp. 2.000.000 – Rp. 3.000.000 memiliki

persepsi yang lebih baik terhadap kualitas layanan Bank Mandiri dibandingkan konsumen dengan penghasilan lebih dari Rp. 3.000.000. Untuk dimensi kualitas layanan yang lainnya yaitu dimensi *reliability*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles*, dapat disimpulkan tidak terdapat perbedaan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan Bank Mandiri ditinjau dari perbedaan penghasilan dalam satu bulan.

4.2. Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil analisis data serta kesimpulan yang diambil oleh peneliti maka peneliti mengajukan beberapa implikasi yang dapat digunakan sebagai saran bagi pihak manajemen Bank BNI dan Bank Mandiri sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis aritmatik mean yang digunakan untuk membandingkan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan antara dan Bank BNI dan Bank Mandiri maka dapat diketahui bahwa:
 - a. Dimensi *reliability*
 - Berdasarkan hasil analisis aritmatik mean dapat diketahui bahwa kualitas layanan Bank BNI pada dimensi *reliability* lebih baik dibandingkan kualitas layanan Bank Mandiri. Berdasarkan hasil analisis tersebut maka pihak manajemen Bank BNI harus mempertahankan kualitas layanan pada dimensi *reliability* yang terdiri dari: pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan jadwal yang dijanjikan; perhatian serius pada konsumen yang mengalami masalah; ketepatan dalam melakukan pencatatan transaksi;

pelayanan yang diberikan baik sejak pertama kali; dan jam kerja/pelayanan bagi konsumen yang selalu dilakukan tepat waktu.

- Berdasarkan hasil analisis aritmatik mean dapat diketahui bahwa kualitas layanan Bank Mandiri pada dimensi *reliability* lebih rendah dibandingkan kualitas layanan Bank BNI. Berdasarkan hasil analisis tersebut maka pihak manajemen Bank Mandiri harus meningkatkan kualitas layanan pada dimensi *reliability* yaitu dengan jalan: meningkatkan pelaksanaan pelayanan agar sesuai dengan jadwal yang dijanjikan pada konsumen; memberikan perhatian serius pada konsumen yang mengalami masalah; meningkatkan ketepatan dalam melakukan pencatatan transaksi; menjaga pelayanan yang diberikan agar selalu baik dari awal; dan jam kerja/pelayanan bagi konsumen yang selalu dilakukan tepat waktu.

b. Dimensi *responsiveness*

- Berdasarkan hasil analisis aritmatik mean dapat diketahui bahwa kualitas layanan Bank BNI pada dimensi *responsiveness* lebih rendah dibandingkan kualitas layanan Bank Mandiri. Berdasarkan hasil analisis tersebut maka pihak manajemen Bank BNI harus meningkatkan kualitas layanan pada dimensi *reliability* yaitu dengan jalan: meningkatkan kinerja karyawan Bank BNI dalam memberikan penjelasan dengan terperinci pada saat memberikan pelayanan pada konsumen; memberi pelayanan dengan segera;

selalu siap membantu sesuai dengan kebutuhan konsumen; dan selalu mau untuk menanggapi permintaan konsumen.

- Berdasarkan hasil analisis aritmatik mean dapat diketahui bahwa kualitas layanan Bank Mandiri pada dimensi *responsiveness* lebih tinggi dibandingkan kualitas layanan Bank BNI. Berdasarkan hasil analisis tersebut maka pihak manajemen Bank Mandiri harus mempertahankan kualitas layanan pada dimensi *reliability* yang terdiri dari: kinerja karyawan Bank Mandiri dalam memberikan penjelasan dengan terperinci pada saat memberikan pelayanan pada konsumen; memberi pelayanan dengan segera; selalu siap membantu sesuai dengan kebutuhan konsumen; dan selalu mau untuk menanggapi permintaan konsumen.

c. Dimensi *assurance*

- Berdasarkan hasil analisis aritmatik mean dapat diketahui bahwa kualitas layanan Bank BNI pada dimensi *assurance* lebih rendah dibandingkan kualitas layanan Bank Mandiri. Berdasarkan hasil analisis tersebut maka pihak Manajemen Bank BNI harus meningkatkan kualitas layanan pada dimensi *assurance* yaitu dengan jalan: meningkatkan kinerja karyawan Bank BNI untuk dapat menanamkan rasa percaya kepada konsumen; memberikan jaminan keamanan pada konsumen saat melakukan transaksi dengan pihak bank; sabar dalam memberikan layanan kepada para konsumen; dan selalu berlaku sopan terhadap konsumen.

- Berdasarkan hasil analisis aritmatik mean dapat diketahui bahwa kualitas layanan Bank Mandiri pada dimensi *assurance* lebih baik dibandingkan kualitas layanan Bank BNI. Berdasarkan hasil analisis tersebut maka pihak manajemen Bank Mandiri harus mempertahankan kualitas layanan pada dimensi *assurance* yang terdiri dari: kemampuan karyawan Bank Mandiri untuk dapat menanamkan rasa percaya kepada konsumen; memberikan jaminan keamanan pada konsumen saat melakukan transaksi dengan pihak bank; sabar dalam memberikan layanan kepada para konsumen; dan selalu berlaku sopan terhadap konsumen.

d. Dimensi *emphaty*

- Berdasarkan hasil analisis aritmatik mean dapat diketahui bahwa kualitas layanan Bank BNI pada dimensi *emphaty* lebih rendah dibandingkan kualitas layanan Bank Mandiri. Berdasarkan hasil analisis tersebut maka pihak Manajemen Bank BNI harus meningkatkan kualitas layanan pada dimensi *emphaty* yaitu dengan jalan: meningkatkan pemberian perhatian yang baik kepada konsumen; pemberian perhatian secara individu kepada konsumen; mampu memahami keperluan/kebutuhan spesifik konsumen; dan memperhatikan kepentingan konsumen.
- Berdasarkan hasil analisis aritmatik mean dapat diketahui bahwa kualitas layanan Bank Mandiri pada dimensi *emphaty* lebih baik dibandingkan kualitas layanan Bank BNI. Berdasarkan hasil

analisis tersebut maka pihak manajemen Bank Mandiri harus mempertahankan kualitas layanan pada dimensi *emphaty* yang terdiri dari: pemberian perhatian yang baik kepada konsumen; pemberian perhatian secara individu kepada konsumen; mampu memahami keperluan/kebutuhan spesifik konsumen; dan memperhatikan kepentingan konsumen.

e. Dimensi *tangibles*

- Berdasarkan hasil analisis aritmatik mean dapat diketahui bahwa kualitas layanan Bank BNI pada dimensi *tangibles* lebih rendah dibandingkan kualitas layanan Bank Mandiri. Berdasarkan hasil analisis tersebut maka pihak manajemen Bank BNI harus meningkatkan kualitas layanan pada dimensi *tangibles* yaitu dengan jalan: meningkatkan teknologi yang digunakan untuk melayani konsumen; menyediakan fasilitas fisik yang baik bagi konsumen; meningkatkan penampilan karyawan; memperbaiki desain dan meningkatkan kenyamanan ruang tunggu; dan memperhatikan lokasi bank agar mudah untuk dicapai konsumen.
- Berdasarkan hasil analisis aritmatik mean dapat diketahui bahwa kualitas layanan Bank Mandiri pada dimensi *tangibles* lebih baik dibandingkan kualitas layanan Bank BNI. Berdasarkan hasil analisis tersebut maka pihak manajemen Bank Mandiri harus mempertahankan kualitas layanan pada dimensi *tangibles* yang diberikan pada konsumen yang terdiri dari: teknologi yang

digunakan untuk melayani konsumen; fasilitas fisik yang baik bagi konsumen; penampilan karyawan yang selalu rapi; desain dan kenyamanan ruang tunggu; dan lokasi bank yang mudah untuk dicapai konsumen.

2. Berdasarkan hasil analisis aritmatik mean dapat diketahui bahwa kualitas layanan pada Bank Mandiri termasuk dalam kategori baik. Pihak manajemen Bank Mandiri harus dapat mempertahankan kualitas layanan yang saat ini diterapkan dan memberikan perhatian yang lebih terhadap dimensi *assurance* karena pada dimensi ini persepsi konsumen terhadap kualitas layanan Bank BNI lebih rendah dibandingkan dimensi kualitas layanan yang lainnya. Pihak manajemen Bank Mandiri dapat meningkatkan kualitas layanan dimensi *assurance* yaitu dengan jalan meningkatkan kepercayaan konsumen bahwa pihak Bank Mandiri akan menjamin keselamatan tabungan konsumen yang dipercayakan pada pihak Bank Mandiri, serta amannya transaksi antara konsumen dengan pihak bank.
3. Terdapat perbedaan persepsi konsumen pada dimensi *responsiveness* kualitas layanan Bank Mandiri ditinjau dari perbedaan penghasilan dalam satu bulan. Pihak Bank Mandiri harus dapat meningkatkan kualitas layanan pada dimensi *responsiveness*. Peningkatan kualitas layanan tersebut dapat dilakukan dengan jalan kesiapan karyawan Bank Mandiri untuk segera menanggapi kebutuhan dan memenuhi permintaan konsumen. Pihak manajemen Bank Mandiri juga dapat meningkatkan

kualitas sumber daya karyawannya yaitu dengan memberikan ketrampilan khusus pada para karyawannya terutama untuk dapat memberikan penjelasan secara terperinci mengenai ketentuan yang berlaku pada Bank Mandiri pada para konsumen.



DAFTAR PUSTAKA

- Cooper, Donald R dan C. William Emory., (1997), *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi kelima, Jilid 1 DAN 2, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Dajan, Anto., (1991), *Pengantar Metode Statistik*, Jilid II, Penerbit LP3ES, Jakarta.
- Engel, JF., et al., (1997), *Consumer Behavior*, 6th ed, Chicago: The Drynden Press.
- Ghobadian, BT., (1994), *Managing Customer Value*, New York: The Free Press.
- Hadi, Sutrisno., (1991), *Statistik*, Jilid 2, Cetakan V, Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM, Yogyakarta.
- Hair, Joseph F. Jr, Ralp E. Anderson, Ronald L. Tatham, and William C. Black., (2001), *Manajemen Pemasaran*, Alih Bahasa Acella A.H. Jilid I, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Philip., (1997), *Dasar-dasar Pemasaran*, Jilid 1, Penerbit PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Black Well., (1997), *Marketing Management*, New York: Pretince-Hall International Ltd.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong., (2001), *Dasar-dasar Pemasaran*, Jilid 2, edidi ketuju, Penerbit PT. Prenhallindo, Jakarta
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A, dan Berry, L.L., (1988), SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality, *Journal of Retailing*, Vol. 64.
- Pratiwi, Puspitaningrum dan Dharmmesta, Basu Swastha., (2000), *Segmentasi Pasar Produk Shampoo Clear*, *Jurnal Kajian Bisnis*, No. 20, Mei-Agustus. h. 1-31.
- Schiffman and Kanuk, (1987), A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research; *Journal of Marketing*, hal 670.
- Setia Atmaja, Lukas., (1997), *Statistik Bisnis*, Buku 2, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.

- Stanton. J, and Walker., (1997), *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Buku Satu, Edisi Indonesia, Penerbit Salemba, Jakarta.
- Sunardi., (2003), *Analisis Faktor Yang Dipertimbangkan Nasabah Dalam Mempersepsikan Kualitas Layanan Bank Di Malang*, *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Vol. IX. No. 1. Maret. Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Gajah Mada Yogyakarta.
- Swastha, Basu Dharmesta dan Irawan., (1990), *Manajemen Pemasaran Modern*, Cetakan Kedua, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Swastha, Basu Dharmesta dan Hani Handoko T., (1990), *Manajemen Pemasaran*, Cetakan Pertama, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Swastha, Basu Dharmesta dan Hani Handoko T., (2000), *Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen*, Cetakan Kedua, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy., (1996), *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Cetakan Kedua, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy., (2002), *Strategi Pemasaran*, Edisi kedua, Cetakan keenam, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Thoha, M., (1996), *Dasar-dasar Pemasaran*, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta:



KUESIONER

Kepada Yth

Para Nasabah Bank BNI

Di tempat

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : TRI ADI NUGROHO

No. Mahasiswa : 95 03 07929

Adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta Program Studi Manajemen Strata 1.

Sebelumnya, saya sebagai peneliti ingin mengucapkan terima kasih bagi Bapak/Ibu/Sdr/I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini.

Adapun kuisisioner ini semata-mata hanyalah digunakan untuk mendapatkan data tanggapan responden guna membantu peneliti dalam penyusunan skripsi dengan judul “Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Bank BNI Dan Bank Mandiri Di DIY” sebagai salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Kuisisioner dalam penelitian ini terdiri dari dua bagian, pada bagian pertama merupakan kuisisioner mengenai data karakteristik demografi responden, dan pada bagian ke dua adalah kuisisioner mengenai kualitas layanan yang diberikan pihak bank kepada nasabah.

Akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih atas perhatian dan bantuan yang diberikan.

Hormat saya,

Tri Adi Nugroho

I. DATA DEMOGRAFI RESPONDEN

Pilihlah salah satu jawaban dengan memberi tanda silang (X) untuk setiap pertanyaan berikut ini sesuai dengan kondisi Anda.

1. Jenis kelamin Bapak/Ibu/Sdr/I:
 - a. Pria
 - b. Wanita
2. Usia Bapak/Ibu/Sdr/I saat ini:
 - a. Kurang dari 25 tahun
 - b. 25 – 35 tahun
 - c. 35 – 45 tahun
 - d. 45 – 55 tahun
 - e. Lebih dari 55 tahun
3. Penghasilan Bapak/Ibu/Sdr/I dalam satu bulan:
 - a. Kurang dari Rp. 1.000.000.
 - b. Rp. 1.000.000 – Rp. 2.000.000
 - c. > Rp. 2.000.000 – Rp. 3.000.000
 - d. Lebih dari Rp. 3.000.000

II. PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP DIMENSI KUALITAS PELAYANAN BANK BNI

Pilihlah salah satu jawaban dengan memberi tanda silang (X) untuk setiap pertanyaan berikut ini sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Sdr/I mengenai kualitas pelayanan yang diberikan pihak bank.

Keterangan:

SS = Sangat Setuju; S = Setuju; CS = Cukup Setuju;
TS = Tidak Setuju; STS = Sangat Tidak Setuju.

A	Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	SS	S	CS	TS	STS
1	Pelaksanaan pelayanan pihak Bank BNI sesuai dengan jadwal yang dijanjikan pada nasabah.					
2	Pihak Bank BNI selalu memberikan perhatian serius pada konsumen yang mengalami masalah.					
3	Ketepatan dalam melakukan pencatatan transaksi yang dilakukan pihak Bank BNI.					
4	Pelayanan yang diberikan pihak Bank BNI baik sejak pertama kali.					
5	Jam kerja/pelayanan bagi nasabah yang selalu dilakukan tepat waktu.					

B	Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	SS	S	CS	TS	STS
1	Karyawan Bank BNI memberikan penjelasan dengan terperinci pada saat memberikan pelayanan pada nasabah					
2	Karyawan Bank BNI memberi pelayanan dengan segera.					
3	Karyawan Bank BNI selalu siap membantu sesuai dengan kebutuhan konsumen.					
4	Karyawan Bank BNI selalu menanggapi permintaan konsumen.					

C	Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	SS	S	CS	TS	STS
1	Karyawan Bank BNI dapat menanamkan rasa percaya kepada nasabah.					
2	Bank BNI memberikan jaminan keamanan pada nasabah saat melakukan transaksi dengan pihak bank.					
3	Karyawan Bank BNI sabar dalam memberikan layanan kepada para nasabah.					
4	Karyawan Bank BNI selalu berlaku sopan terhadap nasabah.					

D	Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	SS	S	CS	TS	STS
1	Pihak Bank BNI memberikan perhatian yang baik kepada konsumen.					
2	Pihak Bank BNI memberikan perhatian secara individu kepada nasabah.					
3	Pihak Bank BNI memahami keperluan /kebutuhan spesifik nasabah.					
4	Pihak Bank BNI selalu memperhatikan kepentingan nasabah.					

E	Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	SS	S	CS	TS	STS
1	Peralatan yang digunakan Bank BNI berteknologi tinggi.					
2	Bank BNI menyediakan fasilitas fisik yang baik bagi nasabah.					
3	Penampilan karyawan Bank BNI yang selalu rapi.					
4	Ruang tunggu Bank BNI didesain dengan baik sehingga nasabah merasa nyaman.					
5	Lokasi Bank BNI yang strategis dan mudah untuk dijangkau.					

KUESIONER

Kepada Yth

Para Nasabah Bank Mandiri

Di tempat

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : TRI ADI NUGROHO

No. Mahasiswa : 95 03 07929

Adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta Program Studi Manajemen Strata 1.

Sebelumnya, saya sebagai peneliti ingin mengucapkan terima kasih bagi Bapak/Ibu/Sdr/I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini.

Adapun kuisisioner ini semata-mata hanyalah digunakan untuk mendapatkan data tanggapan responden guna membantu peneliti dalam penyusunan skripsi dengan judul “Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Bank BNI Dan Bank Mandiri Di DIY” sebagai salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Kuisisioner dalam penelitian ini terdiri dari dua bagian, pada bagian pertama merupakan kuisisioner mengenai data karakteristik demografi responden, dan pada bagian ke dua adalah kuisisioner mengenai kualitas layanan yang diberikan pihak bank kepada nasabah.

Akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih atas perhatian dan bantuan yang diberikan.

Hormat saya,

Tri Adi Nugroho

I. DATA DEMOGRAFI RESPONDEN

Pilihlah salah satu jawaban dengan memberi tanda silang (X) untuk setiap pertanyaan berikut ini sesuai dengan kondisi Anda.

1. Jenis kelamin Bapak/Ibu/Sdr/I:

- a. Pria
- b. Wanita

2. Usia Bapak/Ibu/Sdr/I saat ini:

- a. Kurang dari 25 tahun 1,? - 20
- b. 25 – 35 tahun 20 - 24
- c. 35 – 45 tahun ✓ > 25
- d. 45 – 55 tahun
- e. Lebih dari 55 tahun False

3. Penghasilan Bapak/Ibu/Sdr/I dalam satu bulan

- a. Kurang dari Rp. 1.000.000.
- b. Rp. 1.000.000 – Rp. 2.000.000 =>
- c. > Rp. 2.000.000 – Rp. 3.000.000
- d. Lebih dari Rp. 3.000.000

II. PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP DIMENSI KUALITAS PELAYANAN BANK MANDIRI

Pilihlah salah satu jawaban dengan memberi tanda silang (X) untuk setiap pertanyaan berikut ini sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Sdr/I mengenai kualitas pelayanan yang diberikan pihak bank.

Keterangan:

SS = Sangat Setuju; S = Setuju; CS = Cukup Setuju;
TS = Tidak Setuju; STS = Sangat Tidak Setuju.

A	Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	SS	S	CS	TS	STS
1	Pelaksanaan pelayanan pihak Bank Mandiri sesuai dengan jadwal yang dijanjikan pada nasabah.					
2	Pihak Bank Mandiri selalu memberikan perhatian serius pada konsumen yang mengalami masalah. ✓					
3	Ketepatan dalam melakukan pencatatan transaksi yang dilakukan pihak Bank Mandiri.					
4	Pelayanan yang diberikan pihak Bank Mandiri baik sejak pertama kali. ✓					
5	Jam kerja/pelayanan bagi nasabah yang selalu dilakukan tepat waktu.					

B	Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	SS	S	CS	TS	STS
1	Karyawan Bank Mandiri memberikan penjelasan dengan terperinci pada saat memberikan pelayanan pada nasabah					
2	Karyawan Bank Mandiri memberi pelayanan dengan segera.					
3	Karyawan Bank Mandiri selalu siap membantu sesuai dengan kebutuhan konsumen.					
4	Karyawan Bank Mandiri selalu menanggapi permintaan konsumen.					

C	Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	SS	S	CS	TS	STS
1	Karyawan Bank Mandiri dapat menanamkan rasa percaya kepada nasabah.					
2	Bank Mandiri memberikan jaminan keamanan pada nasabah saat melakukan transaksi dengan pihak bank.					
3	Karyawan Bank Mandiri sabar dalam memberikan layanan kepada para nasabah.					
4	Karyawan Bank Mandiri selalu berlaku sopan terhadap nasabah.					

D	Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	SS	S	CS	TS	STS
1	Pihak Bank Mandiri memberikan perhatian yang baik kepada konsumen.					
2	Pihak Bank Mandiri memberikan perhatian secara individu kepada nasabah.					
3	Pihak Bank Mandiri memahami keperluan/kebutuhan spesifik nasabah.					
4	Pihak Bank Mandiri selalu memperhatikan kepentingan nasabah.					

E	Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>) ✓	SS	S	CS	TS	STS
1	Peralatan yang digunakan Bank Mandiri berteknologi tinggi. ✓					
2	Bank Mandiri menyediakan fasilitas fisik yang baik bagi nasabah. ✓					
3	Penampilan karyawan Bank Mandiri yang selalu rapi.					
4	Ruang tunggu Bank Mandiri didesain dengan baik sehingga nasabah merasa nyaman. ✓					
5	Lokasi Bank Mandiri yang strategis dan mudah untuk dijangkau.					



LAMPIRAN II
VALIDITAS dan RELIABILITAS

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of
SCALE	20,1000	6,7828	2,6044	Variables
				5

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
RELIA_1	16,2000	4,3034	,6677	,8939
RELIA_2	16,1000	4,1621	,8408	,8491
RELIA_3	15,9000	4,5759	,8077	,8608
RELIA_4	16,2667	4,4092	,7183	,8780
RELIA_5	15,9333	4,8230	,7200	,8789

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0 N of Items = 5

Alpha = ,8952

Responsiveness

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	15,2333	3,7713	1,9420	4

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
RES_1	11,4333	2,2540	,7338	,8200
RES_2	11,4333	2,1851	,7877	,7985
RES_3	11,3667	2,2402	,7043	,8312
RES_4	11,4667	2,1885	,6429	,8603

Reliability Coefficients

N of Cases =	30,0	N of Items =	4
Alpha =	,8648		

Assurance

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	15,2667	4,9609	2,2273	4

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ASSUR_1	11,5000	2,9483	,8657	,8959
ASSUR_2	11,4000	3,0759	,7777	,9226
ASSUR_3	11,4333	2,6678	,7904	,9255
ASSUR_4	11,4667	2,7402	,9148	,8771

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0 N of Items = 4

Alpha = ,9274

Emphaty

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of
SCALE	15,3000	3,5276	1,8782	Variables
				4

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
EMP_1	11,5333	2,0506	,6052	,7550
EMP_2	11,5333	2,2575	,5546	,7775
EMP_3	11,4333	1,7713	,8131	,6405
EMP_4	11,4000	2,3862	,4972	,8020

Reliability Coefficients

N of Cases =	30,0	N of Items =	4
Alpha =	,8003		

Tangibles

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

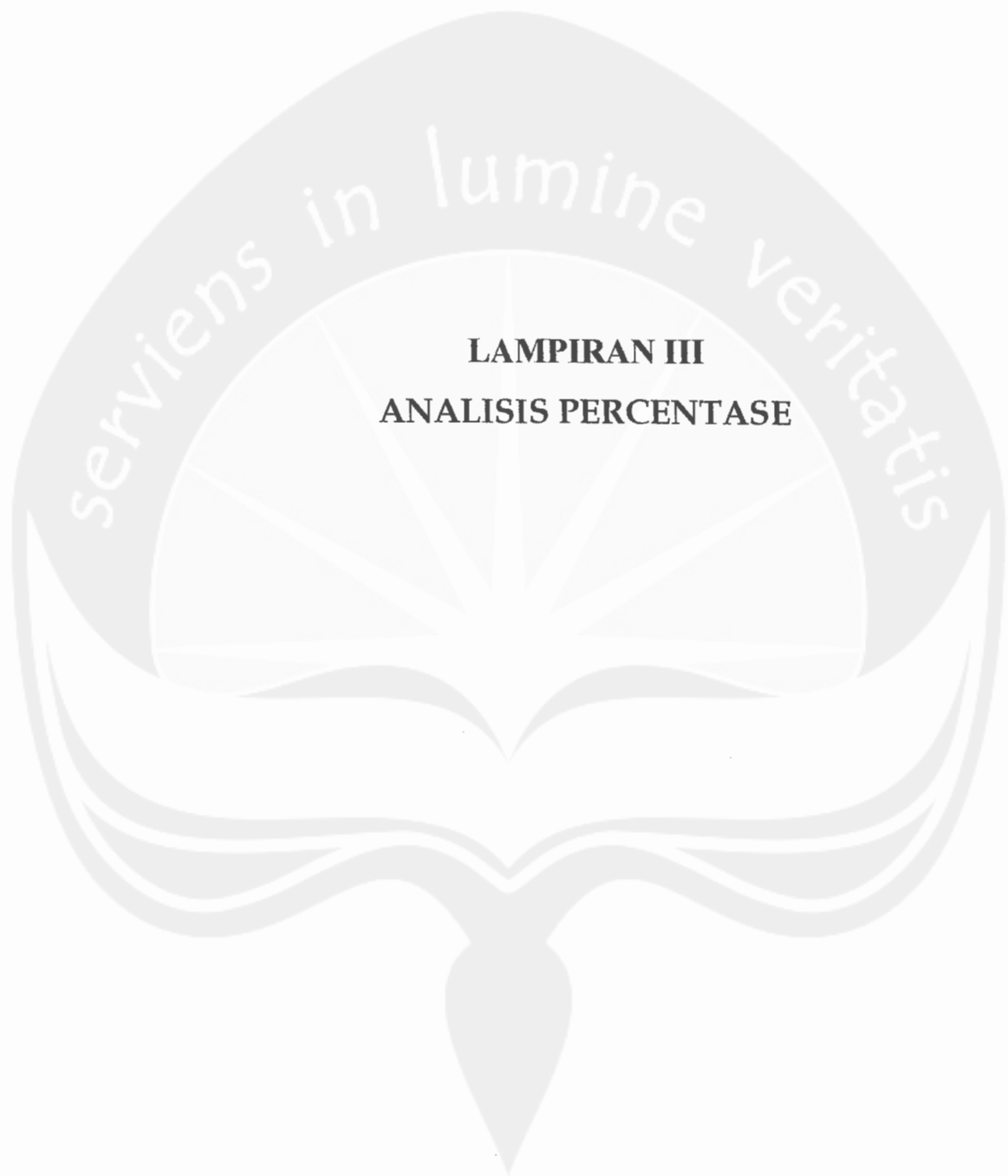
Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	19,3000	4,2862	2,0703	5

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
TANG_1	15,5000	2,6034	,6654	,8041
TANG_2	15,4667	2,8092	,6720	,7998
TANG_3	15,3333	2,9195	,6725	,8010
TANG_4	15,5667	3,0126	,5544	,8312
TANG_5	15,3333	2,9195	,6725	,8010

Reliability Coefficients

N of Cases =	30,0	N of Items =	5
Alpha =	,8400		



LAMPIRAN III
ANALISIS PERCENTASE

Frequency Table (Bank BNI)

Jenis kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pria	60	60.0	60.0	60.0
Wanita	40	40.0	40.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang dari 25 tahun	4	4.0	4.0	4.0
25 - 35 tahun	27	27.0	27.0	31.0
35 - 45 tahun	46	46.0	46.0	77.0
45 - 55 tahun	16	16.0	16.0	93.0
Lebih dari 55 tahun	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Penghasilan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang dari Rp. 1.000.000	10	10.0	10.0	10.0
Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	39	39.0	39.0	49.0
> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	29	29.0	29.0	78.0
Lebih dari Rp. 3.000.000	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Frequency Table (Bank Mandiri)

Gender

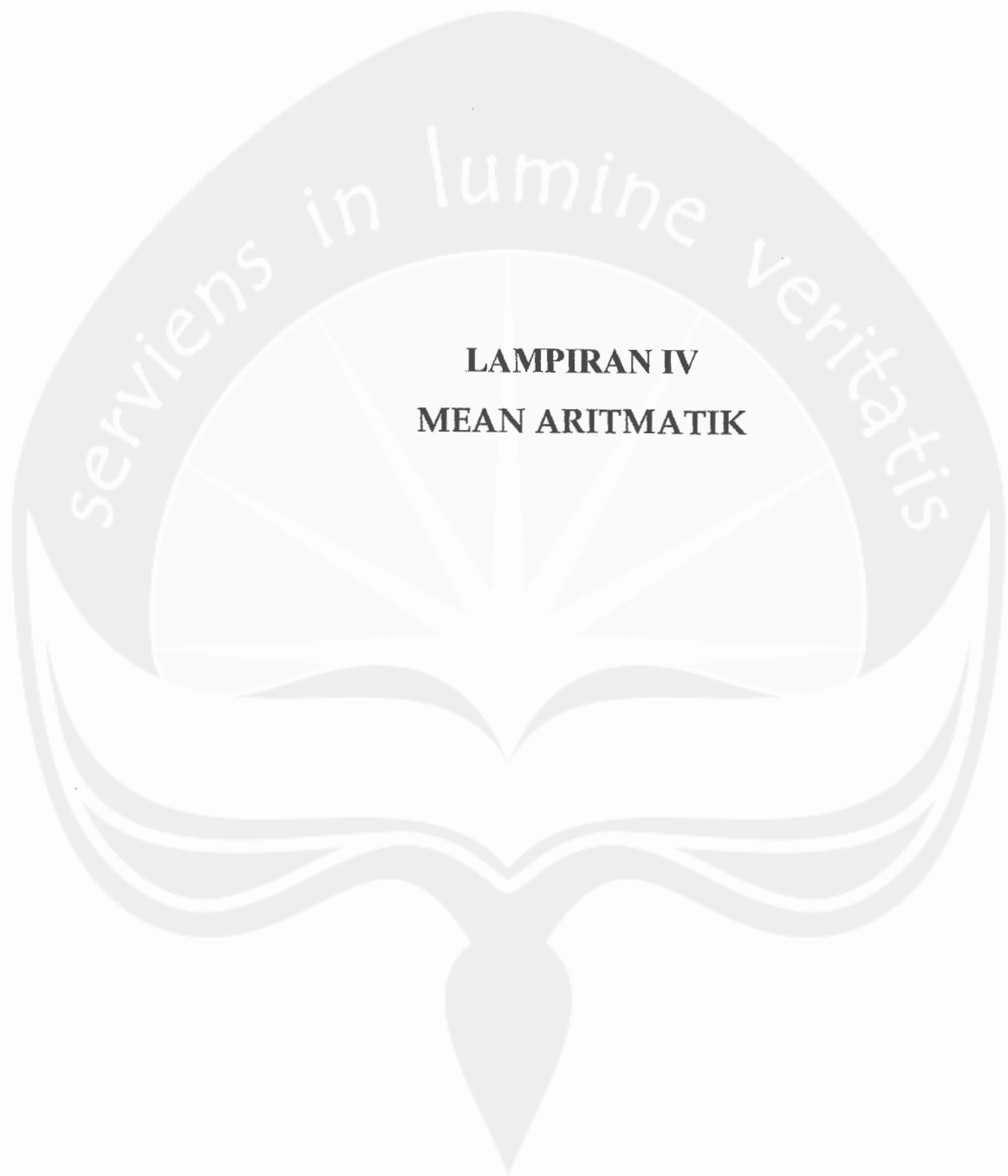
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	67	67.0	67.0
	Wanita	33	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang dari 25 tahun	4	4.0	4.0
	25 - 35 tahun	28	28.0	32.0
	35 - 45 tahun	48	48.0	80.0
	45 - 55 tahun	14	14.0	94.0
	Lebih dari 55 tahun	6	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0

Penghasilan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang dari Rp. 1.000.000	9	9.0	9.0
	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	45	45.0	54.0
	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	31	31.0	85.0
	Lebih dari Rp. 3.000.000	15	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0



LAMPIRAN IV
MEAN ARITMATIK

Descriptives (Bank BNI)

Descriptive Statistics

	N	Mean
RELIA_1	100	3.95
RELIA_2	100	4.10
RELIA_3	100	4.27
RELIA_4	100	3.97
RELIA_5	100	4.24
RES_1	100	3.80
RES_2	100	3.75
RES_3	100	3.80
RES_4	100	3.70
ASSUR_1	100	3.77
ASSUR_2	100	3.83
ASSUR_3	100	3.81
ASSUR_4	100	3.82
EMP_1	100	3.64
EMP_2	100	3.61
EMP_3	100	3.69
EMP_4	100	3.77
TANG_1	100	3.93
TANG_2	100	4.00
TANG_3	100	4.02
TANG_4	100	3.93
TANG_5	100	4.00
Valid N (listwise)	100	

Descriptives (Bank BNI)

Descriptive Statistics

	N	Mean
Reliability	100	4.1060
Responsiveness	100	3.7625
Assurance	100	3.8075
Emphaty	100	3.6775
Tangibles	100	3.9760
Valid N (listwise)	100	

Descriptives (Bank Mandiri)

Descriptive Statistics

	N	Mean
RELIA_1	100	3.87
RELIA_2	100	3.95
RELIA_3	100	4.11
RELIA_4	100	3.80
RELIA_5	100	4.08
RES_1	100	3.79
RES_2	100	3.78
RES_3	100	3.82
RES_4	100	3.72
ASSUR_1	100	3.76
ASSUR_2	100	3.84
ASSUR_3	100	3.85
ASSUR_4	100	3.81
EMP_1	100	3.75
EMP_2	100	3.74
EMP_3	100	3.84
EMP_4	100	3.88
TANG_1	100	3.98
TANG_2	100	4.09
TANG_3	100	4.13
TANG_4	100	4.04
TANG_5	100	4.11
Valid N (listwise)	100	

Descriptives (Bank Mandiri)

Descriptive Statistics

	N	Mean
Reliability	100	3.9620
Responsiveness	100	3.7775
Assurance	100	3.8150
Emphaty	100	3.7975
Tangibles	100	4.0700
Valid N (listwise)	100	



LAMPIRAN IV
INDEPENDENT SAMPLE T-TEST

T-Test (Bank BNI)

Group Statistics

	Jenis kelamin	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Reliability	Pria	60	4.1367	.5943	7.673E-02
	Wanita	40	4.0600	.6029	9.533E-02
Responsiveness	Pria	60	3.7792	.5230	6.752E-02
	Wanita	40	3.7375	.5827	9.214E-02
Assurance	Pria	60	3.8125	.6322	8.161E-02
	Wanita	40	3.8000	.5779	9.137E-02
Emphaty	Pria	60	3.7583	.6001	7.747E-02
	Wanita	40	3.5563	.7669	.1213
Tangibles	Pria	60	4.0267	.5851	7.553E-02
	Wanita	40	3.9000	.6672	.1055

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means			
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
Reliability	Equal variances assumed	.010	.922	.628	98	.531	7.667E-02
	Equal variances not assumed			.627	82.900	.533	7.667E-02
Responsive ness	Equal variances assumed	.141	.708	.373	98	.710	4.167E-02
	Equal variances not assumed			.365	77.378	.716	4.167E-02
Assurance	Equal variances assumed	.973	.326	.100	98	.920	1.250E-02
	Equal variances not assumed			.102	88.721	.919	1.250E-02
Emphaty	Equal variances assumed	.881	.350	1.474	98	.144	.2021
	Equal variances not assumed			1.404	69.665	.165	.2021
Tangibles	Equal variances assumed	.321	.573	1.002	98	.319	.1267
	Equal variances not assumed			.976	76.031	.332	.1267

T-Test (Bank Mandiri)

Group Statistics

	Gender	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Reliability	Pria	67	3.9791	.6052	7.393E-02
	Wanita	33	3.9273	.6321	.1100
Responsiveness	Pria	67	3.7537	.5339	6.522E-02
	Wanita	33	3.8258	.6327	.1101
Assurance	Pria	67	3.8060	.6334	7.738E-02
	Wanita	33	3.8333	.5852	.1019
Empathy	Pria	67	3.7910	.5832	7.125E-02
	Wanita	33	3.8106	.6645	.1157
Tangibles	Pria	67	4.0687	.6397	7.815E-02
	Wanita	33	4.0727	.6997	.1218

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means			
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
Reliability	Equal variances assumed	.000	.989	.397	98	.692	5.183E-02
	Equal variances not assumed			.391	61.353	.697	5.183E-02
Responsiveness	Equal variances assumed	.005	.945	-.596	98	.552	-7.2026E-02
	Equal variances not assumed			-.563	55.093	.576	-7.2026E-02
Assurance	Equal variances assumed	1.140	.288	-.208	98	.836	-2.7363E-02
	Equal variances not assumed			-.214	68.521	.831	-2.7363E-02
Empathy	Equal variances assumed	.138	.711	-.151	98	.881	-1.9561E-02
	Equal variances not assumed			-.144	56.918	.886	-1.9561E-02
Tangibles	Equal variances assumed	.070	.793	-.029	98	.977	-4.0706E-03
	Equal variances not assumed			-.028	58.927	.978	-4.0706E-03



LAMPIRAN V

ANOVA

Oneway (Bank BNI)

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
Reliability	Kurang dari 25 tahun	4	4.0000	.7483	.3742
	25 - 35 tahun	27	4.0370	.6153	.1184
	35 - 45 tahun	46	4.0870	.6404	9.441E-02
	45 - 55 tahun	16	4.2250	.4553	.1138
	Lebih dari 55 tahun	7	4.2857	.4880	.1844
	Total	100	4.1060	.5959	5.959E-02
Responsiveness	Kurang dari 25 tahun	4	3.6250	.5951	.2976
	25 - 35 tahun	27	3.8796	.5899	.1135
	35 - 45 tahun	46	3.6304	.5815	8.574E-02
	45 - 55 tahun	16	3.9219	.3733	9.331E-02
	Lebih dari 55 tahun	7	3.8929	.1967	7.435E-02
	Total	100	3.7625	.5452	5.452E-02
Assurance	Kurang dari 25 tahun	4	3.9375	.8260	.4130
	25 - 35 tahun	27	3.7685	.6648	.1279
	35 - 45 tahun	46	3.7337	.6421	9.467E-02
	45 - 55 tahun	16	4.0313	.3966	9.915E-02
	Lebih dari 55 tahun	7	3.8571	.4046	.1529
	Total	100	3.8075	.6081	6.081E-02
Empathy	Kurang dari 25 tahun	4	4.1250	.6614	.3307
	25 - 35 tahun	27	3.7037	.6970	.1341
	35 - 45 tahun	46	3.5000	.7303	.1077
	45 - 55 tahun	16	3.9844	.4327	.1082
	Lebih dari 55 tahun	7	3.7857	.3037	.1148
	Total	100	3.6775	.6754	6.754E-02
Tangibles	Kurang dari 25 tahun	4	3.6500	.8062	.4031
	25 - 35 tahun	27	3.9852	.6150	.1184
	35 - 45 tahun	46	3.9304	.6370	9.391E-02
	45 - 55 tahun	16	4.1375	.6228	.1557
	Lebih dari 55 tahun	7	4.0571	.4276	.1616
	Total	100	3.9760	.6191	6.191E-02

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Reliability	Between Groups	.643	4	.161	.442	.778
	Within Groups	34.514	95	.363		
	Total	35.156	99			
Responsiveness	Between Groups	1.774	4	.443	1.524	.202
	Within Groups	27.648	95	.291		
	Total	29.422	99			
Assurance	Between Groups	1.177	4	.294	.789	.535
	Within Groups	35.429	95	.373		
	Total	36.607	99			
Empathy	Between Groups	3.858	4	.964	2.218	.073
	Within Groups	41.304	95	.435		
	Total	45.162	99			
Tangibles	Between Groups	.986	4	.247	.634	.640
	Within Groups	36.956	95	.389		
	Total	37.942	99			

Oneway (Bank Mandiri)

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
Reliability	Kurang dari 25 tahun	4	4.0000	.7483	.3742
	25 - 35 tahun	28	3.8929	.5484	.1036
	35 - 45 tahun	48	3.9875	.6619	9.554E-02
	45 - 55 tahun	14	3.9571	.6618	.1769
	Lebih dari 55 tahun	6	4.0667	.3724	.1520
	Total	100	3.9620	.6115	6.115E-02
Responsiveness	Kurang dari 25 tahun	4	3.6250	.5951	.2976
	25 - 35 tahun	28	3.8839	.5631	.1064
	35 - 45 tahun	48	3.7031	.6138	8.859E-02
	45 - 55 tahun	14	3.8214	.5136	.1373
	Lebih dari 55 tahun	6	3.8750	.2092	8.539E-02
	Total	100	3.7775	.5662	5.662E-02
Assurance	Kurang dari 25 tahun	4	3.9375	.8260	.4130
	25 - 35 tahun	28	3.8482	.5372	.1015
	35 - 45 tahun	48	3.7448	.6634	9.576E-02
	45 - 55 tahun	14	3.9464	.6443	.1722
	Lebih dari 55 tahun	6	3.8333	.4378	.1787
	Total	100	3.8150	.6151	6.151E-02
Empathy	Kurang dari 25 tahun	4	4.1250	.6614	.3307
	25 - 35 tahun	28	3.8393	.4773	9.021E-02
	35 - 45 tahun	48	3.7135	.6664	9.619E-02
	45 - 55 tahun	14	3.9107	.7180	.1919
	Lebih dari 55 tahun	6	3.7917	.3323	.1357
	Total	100	3.7975	.6079	6.079E-02
Tangibles	Kurang dari 25 tahun	4	4.0500	.7724	.3862
	25 - 35 tahun	28	4.1714	.6616	.1250
	35 - 45 tahun	48	4.0500	.6331	9.138E-02
	45 - 55 tahun	14	3.9429	.8131	.2173
	Lebih dari 55 tahun	6	4.0667	.4676	.1909
	Total	100	4.0700	.6565	6.565E-02

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Reliability	Between Groups	.237	4	5.9E-02	.153	.961
	Within Groups	36.779	95	.387		
	Total	37.016	99			
Responsiveness	Between Groups	.760	4	.190	.582	.676
	Within Groups	30.977	95	.326		
	Total	31.737	99			
Assurance	Between Groups	.571	4	.143	.368	.831
	Within Groups	36.881	95	.388		
	Total	37.453	99			
Empathy	Between Groups	.996	4	.249	.665	.618
	Within Groups	35.591	95	.375		
	Total	36.587	99			
Tangibles	Between Groups	.535	4	.134	.302	.876
	Within Groups	42.135	95	.444		
	Total	42.670	99			

Oneway (Bank BNI)

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
Reliability	Kurang dari Rp. 1.000.000	10	4.1200	.6546	.2070
	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	39	4.0872	.6152	9.852E-02
	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	29	4.0759	.6243	.1159
	Lebih dari Rp. 3.000.000	22	4.1727	.5284	.1127
	Total	100	4.1060	.5959	5.959E-02
Responsiveness	Kurang dari Rp. 1.000.000	10	3.8250	.6352	.2009
	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	39	3.8782	.4210	6.741E-02
	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	29	3.7155	.5334	9.904E-02
	Lebih dari Rp. 3.000.000	22	3.5909	.6838	.1458
	Total	100	3.7625	.5452	5.452E-02
Assurance	Kurang dari Rp. 1.000.000	10	3.8000	.6325	.2000
	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	39	3.8782	.6227	9.971E-02
	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	29	3.7155	.5737	.1065
	Lebih dari Rp. 3.000.000	22	3.8068	.6406	.1366
	Total	100	3.8075	.6081	6.081E-02
Empathy	Kurang dari Rp. 1.000.000	10	3.8750	.5559	.1758
	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	39	3.7051	.6927	.1109
	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	29	3.5431	.6126	.1138
	Lebih dari Rp. 3.000.000	22	3.7159	.7765	.1655
	Total	100	3.6775	.6754	6.754E-02
Tangibles	Kurang dari Rp. 1.000.000	10	4.0400	.6518	.2061
	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	39	4.0000	.6070	9.719E-02
	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	29	3.9103	.5466	.1015
	Lebih dari Rp. 3.000.000	22	3.9909	.7419	.1582
	Total	100	3.9760	.6191	6.191E-02

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Reliability	Between Groups	.140	3	4.7E-02	.128	.943
	Within Groups	35.016	96	.365		
	Total	35.156	99			
Responsiveness	Between Groups	1.273	3	.424	1.447	.234
	Within Groups	28.149	96	.293		
	Total	29.422	99			
Assurance	Between Groups	.441	3	.147	.390	.760
	Within Groups	36.166	96	.377		
	Total	36.607	99			
Empathy	Between Groups	.976	3	.325	.707	.550
	Within Groups	44.186	96	.460		
	Total	45.162	99			
Tangibles	Between Groups	.193	3	6.4E-02	.164	.920
	Within Groups	37.749	96	.393		
	Total	37.942	99			

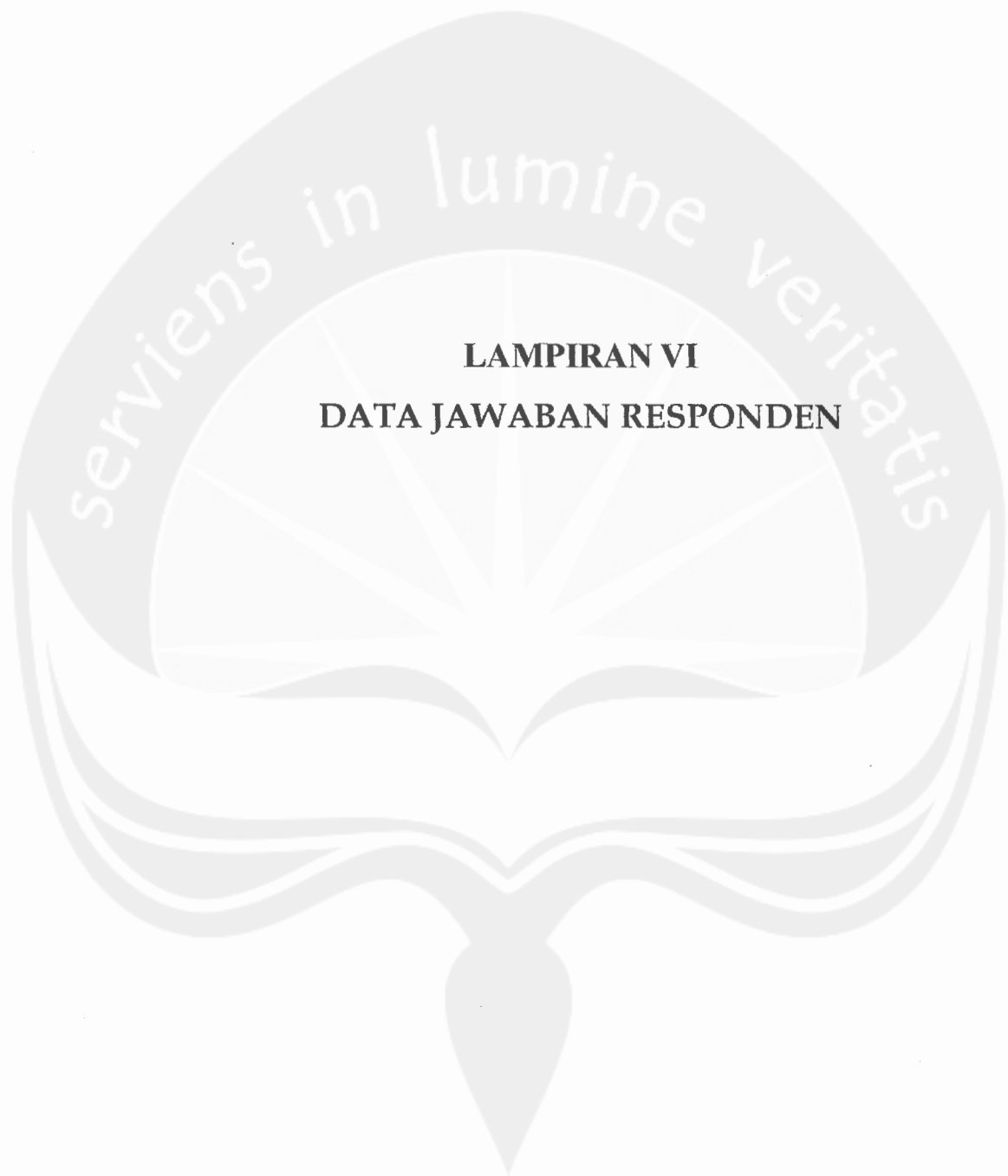
Oneway (Bank Mandiri)

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
Reliability	Kurang dari Rp. 1.000.000	9	3.9778	.7032	.2344
	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	45	3.9867	.5759	8.585E-02
	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	31	4.0258	.5131	9.216E-02
	Lebih dari Rp. 3.000.000	15	3.7467	.8331	.2151
	Total	100	3.9620	.6115	6.115E-02
Responsiveness	Kurang dari Rp. 1.000.000	9	3.8333	.6495	.2165
	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	45	3.8444	.4469	6.661E-02
	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	31	3.8871	.5317	9.549E-02
	Lebih dari Rp. 3.000.000	15	3.3167	.7225	.1866
	Total	100	3.7775	.5662	5.662E-02
Assurance	Kurang dari Rp. 1.000.000	9	3.8889	.6009	.2003
	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	45	3.8778	.5878	8.763E-02
	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	31	3.8790	.5510	9.897E-02
	Lebih dari Rp. 3.000.000	15	3.4500	.7512	.1940
	Total	100	3.8150	.6151	6.151E-02
Emphaty	Kurang dari Rp. 1.000.000	9	3.9167	.5303	.1768
	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	45	3.8667	.5211	7.769E-02
	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	31	3.8548	.4884	8.738E-02
	Lebih dari Rp. 3.000.000	15	3.4000	.9440	.2437
	Total	100	3.7975	.6079	6.079E-02
Tangibles	Kurang dari Rp. 1.000.000	9	4.2000	.5568	.1856
	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	45	4.0889	.6246	9.311E-02
	> Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	31	4.0452	.5626	.1011
	Lebih dari Rp. 3.000.000	15	3.9867	.9724	.2511
	Total	100	4.0700	.6565	6.565E-02

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Reliability	Between Groups	.851	3	.284	.753	.523
	Within Groups	36.164	96	.377		
	Total	37.016	99			
Responsiveness	Between Groups	3.788	3	1.263	4.337	.007
	Within Groups	27.949	96	.291		
	Total	31.737	99			
Assurance	Between Groups	2.352	3	.784	2.144	.100
	Within Groups	35.101	96	.366		
	Total	37.452	99			
Emphaty	Between Groups	2.815	3	.938	2.667	.052
	Within Groups	33.772	96	.352		
	Total	36.587	99			
Tangibles	Between Groups	.291	3	9.7E-02	.220	.882
	Within Groups	42.379	96	.441		
	Total	42.670	99			



LAMPIRAN VI
DATA JAWABAN RESPONDEN

Data jawaban responden (Bank BNI)

	Jenis kelamin	Ueia	Penghasilan	RELIA 1	RELIA 2	RELIA 3	RELIA 4	RELIA 5
1	1	2	3	4	4	5	4	5
2	1	3	4	4	4	4	4	4
3	2	3	4	5	5	5	5	5
4	2	1	2	4	4	4	4	4
5	2	3	3	3	3	3	3	3
6	1	4	4	4	4	4	4	4
7	2	4	4	4	4	4	4	4
8	1	2	3	4	4	4	3	3
9	2	3	3	3	2	3	3	3
10	2	3	3	4	5	5	4	4
11	2	3	4	4	4	4	3	4
12	2	3	2	3	3	3	3	3
13	2	2	2	3	3	3	3	4
14	1	3	3	4	4	4	4	4
15	1	3	2	3	3	4	3	4
16	1	2	3	4	4	4	4	4
17	1	4	4	5	5	5	5	5
18	2	2	2	3	3	4	4	4
19	1	3	2	3	4	4	3	4
20	1	3	2	4	4	4	4	4
21	2	4	3	5	4	4	3	4
22	1	4	4	5	4	4	4	4
23	2	3	2	4	4	5	4	4
24	2	3	4	3	4	4	4	4
25	2	2	2	3	4	4	4	4
26	1	2	2	4	4	4	4	5
27	1	4	3	4	4	4	3	4
28	1	3	4	5	5	5	5	5
29	1	3	2	4	4	5	5	4
30	1	3	2	4	5	5	5	5
31	2	3	3	4	4	5	4	5
32	1	3	3	4	4	4	4	4
33	1	2	2	5	5	4	5	5
34	1	4	4	4	4	4	4	4
35	1	3	3	3	3	3	3	3
36	1	5	4	5	5	5	4	5
37	2	5	3	4	4	4	4	4
38	1	3	3	4	4	5	3	5
39	1	4	3	5	5	5	5	5
40	1	4	2	4	5	5	4	4
41	2	3	2	4	4	4	3	4
42	1	3	4	3	3	4	4	4
43	2	3	3	3	3	3	3	4
44	2	5	4	4	5	5	5	5
45	1	3	4	3	3	4	3	4
46	1	5	2	4	4	4	4	4
47	1	2	2	5	5	5	5	5
48	2	2	1	3	3	4	4	4
49	1	3	2	3	4	4	3	4
50	2	5	3	4	5	5	5	5
51	2	3	3	5	4	4	3	4
52	1	2	1	5	4	4	4	4
53	1	2	4	4	4	5	4	4
54	1	5	3	3	4	4	4	4
55	2	4	2	3	5	5	5	4
56	1	3	3	4	4	4	4	5

Data jawaban responden (Bank BNI)

	Jenis kelamin	Usia	Penghasilan	RELIA 1	RELIA 2	RELIA 3	RELIA 4	RELIA 5
57	1	2	2	4	4	4	3	4
58	1	4	3	5	5	5	5	5
59	1	4	3	4	4	4	5	5
60	1	3	1	4	5	5	5	5
61	2	2	2	4	5	5	3	5
62	2	2	1	3	3	4	4	4
63	1	3	2	3	3	3	3	4
64	1	3	3	5	5	4	5	5
65	1	3	3	3	3	4	3	4
66	1	3	3	4	5	5	5	4
67	2	2	2	5	5	5	5	5
68	1	2	2	2	3	2	3	2
69	1	2	1	3	4	4	3	4
70	1	2	2	4	4	4	4	4
71	2	2	2	5	5	5	5	5
72	2	2	3	5	4	4	4	4
73	2	3	4	4	4	5	4	4
74	2	3	2	4	4	4	4	4
75	1	2	3	3	3	4	3	4
76	1	3	4	4	4	4	4	4
77	2	3	2	5	5	5	5	5
78	1	1	1	3	3	4	3	3
79	1	2	2	3	4	4	3	4
80	1	4	2	4	4	4	4	4
81	1	2	2	5	4	4	3	4
82	2	3	3	5	5	5	5	5
83	1	1	1	5	5	5	5	5
84	2	3	2	4	4	5	5	5
85	1	3	2	3	4	4	4	4
86	1	3	2	4	5	5	5	5
87	2	1	1	4	4	4	3	4
88	1	3	2	5	5	5	5	5
89	1	4	2	4	4	4	4	4
90	1	3	3	4	5	5	5	5
91	1	3	2	3	4	4	4	4
92	1	2	1	4	4	5	4	5
93	2	2	2	4	4	4	4	4
94	2	4	4	3	3	4	3	4
95	2	3	4	4	4	4	4	4
96	1	2	1	5	5	5	5	5
97	1	3	2	5	5	5	4	5
98	2	4	4	4	4	4	4	4
99	2	3	4	4	4	4	3	3
100	2	3	4	5	5	5	5	5

Data jawaban responden (Bank BNI)

	RES 1	RES 2	RES 3	RES 4	ASSUR_1	ASSUR_2	ASSUR_3	ASSUR_4	EMP 1
1	5	5	5	5	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	2	1	1	1	2	2	2	2	1
4	4	3	4	4	4	4	4	3	5
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	3	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	2	3	3	3	2	3	3	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	5	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	4	5	3	3	3	3	3	3
14	4	4	4	3	4	4	5	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	5	4	5	5	5	5	5	5
18	3	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	5	4	4	4	4	4	5	4	4
23	4	4	4	3	4	4	4	4	3
24	4	4	3	4	4	4	3	4	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	4	4	4	4	5	5	5	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	5	4	5	5	4
29	4	4	4	5	3	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	5	3	4	4
31	4	4	3	3	4	4	4	4	4
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4
33	3	3	3	3	3	4	3	3	4
34	4	3	4	4	4	4	4	3	5
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	4	4	4	3	3	3	3	3	2
37	4	3	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	3	3	3	4	4	4	4	4
41	4	4	5	4	4	4	4	4	4
42	3	3	3	3	4	4	4	4	3
43	4	4	5	3	3	3	3	3	3
44	4	4	4	3	4	4	5	4	4
45	3	3	3	3	4	4	4	4	3
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	5	4	5	5	5	5	5	5
48	3	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	5	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	3	4	4	4	4	3
54	4	4	3	4	4	4	3	4	3
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	4	4	4	4	5	5	5	4

Data jawaban responden (Bank BNI)

	EMP 2	EMP 3	EMP 4	TANG 1	TANG 2	TANG 3	TANG 4	TANG 5
1	4	4	4	4	5	4	5	4
2	2	3	4	5	4	4	3	4
3	1	1	1	2	1	2	2	2
4	4	4	4	5	4	5	5	5
5	3	3	3	4	4	4	4	4
6	4	4	4	1	4	4	4	4
7	4	4	4	5	5	4	4	4
8	3	3	4	3	4	4	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	4	4	5	5	4	5	4
11	4	4	4	4	3	4	4	4
12	3	3	3	3	4	4	4	3
13	3	3	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	5	5	5	4
15	3	3	3	4	4	3	4	3
16	4	4	4	4	4	4	3	4
17	5	5	5	5	5	5	4	5
18	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	3	3	4	4	4	4	4
21	4	3	4	3	3	3	3	3
22	4	5	4	4	5	5	5	5
23	4	4	3	3	3	4	3	4
24	4	4	3	4	3	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	5	5	4	4	3	4	4
27	3	4	4	3	4	4	3	4
28	4	5	5	4	4	4	4	4
29	4	4	4	5	5	5	5	5
30	4	4	4	3	4	4	3	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4
32	2	3	4	5	4	4	3	4
33	4	3	3	3	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	5	4	5
35	3	3	3	4	4	5	5	5
36	4	3	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	3
38	3	3	4	3	3	3	3	3
39	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	5	5	5	5	5
41	4	4	4	5	5	5	5	5
42	3	3	4	5	5	5	5	5
43	3	3	4	5	4	4	5	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	4	4	5	4	5
46	4	4	4	4	4	4	3	4
47	5	5	5	5	5	5	4	5
48	4	4	4	4	5	5	5	5
49	4	4	4	5	5	5	5	5
50	4	4	3	4	4	4	4	4
51	4	4	4	3	3	3	3	3
52	4	5	4	4	4	4	4	4
53	4	4	3	5	5	5	5	5
54	4	4	3	5	5	5	5	5
55	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	5	5	4	4	3	4	4

Data jawaban responden (Bank Mandiri)

	Jenis kelamin	Usia	Penghasilan	RELIA 1	RELIA 2	RELIA 3	RELIA 4	RELIA 5	RES 1
1	1	3	2	4	4	4	4	4	4
2	1	3	3	3	3	4	3	4	3
3	1	3	3	4	4	4	4	4	4
4	2	3	2	5	5	5	5	5	4
5	1	1	1	3	3	4	3	3	3
6	1	2	2	3	4	4	3	4	4
7	1	4	2	4	4	4	4	4	4
8	1	2	2	5	4	4	3	4	4
9	2	3	3	5	4	4	4	4	5
10	1	1	1	5	5	5	5	5	4
11	1	3	2	3	4	4	4	4	4
12	1	3	2	3	4	4	4	4	4
13	1	3	2	4	4	4	4	5	3
14	2	1	1	4	4	4	3	4	4
15	1	3	2	5	5	5	5	5	4
16	1	4	2	4	4	4	4	4	4
17	1	3	3	4	5	5	5	5	4
18	1	2	3	4	4	5	4	5	5
19	1	3	4	4	4	4	4	4	3
20	2	3	4	2	2	1	2	2	2
21	2	1	2	4	4	4	4	4	4
22	2	3	3	3	3	3	3	3	3
23	1	4	4	2	1	2	4	2	2
24	1	4	4	4	4	4	4	4	4
25	1	2	2	4	4	4	3	3	3
26	2	2	2	5	5	5	5	5	4
27	2	3	3	4	5	5	4	4	4
28	1	5	3	4	4	4	3	4	4
29	1	3	2	3	3	3	3	3	3
30	2	2	2	3	3	3	3	4	4
31	1	3	3	4	4	4	4	4	4
32	1	3	2	3	3	4	3	4	3
33	1	2	3	4	4	4	4	4	4
34	1	4	3	5	5	5	5	5	4
35	2	2	2	3	3	4	4	4	3
36	1	3	2	3	4	4	3	4	4
37	1	3	2	4	4	4	4	4	4
38	1	4	3	5	4	4	3	4	4
39	1	4	3	5	4	4	4	4	5
40	2	3	2	4	4	5	4	4	4
41	2	3	4	3	4	4	4	4	4
42	2	2	2	3	4	4	4	4	4
43	1	2	2	4	4	4	4	5	3
44	1	4	3	4	4	4	3	4	4
45	1	4	4	5	5	5	5	5	4
46	1	3	2	4	4	4	4	4	4
47	1	3	2	4	5	5	5	5	4
48	2	3	3	4	4	5	4	5	5
49	1	3	3	4	4	4	4	4	3
50	1	2	2	3	3	4	3	4	3
51	1	4	4	4	4	4	4	4	4
52	1	3	3	3	3	3	3	3	3
53	1	5	4	5	5	5	4	5	4
54	2	5	3	4	4	4	4	4	4
55	1	3	3	4	4	4	3	3	3
56	1	3	3	5	5	5	5	5	4

Data jawaban responden (Bank Mandiri)

	Jenis kelamin	Ueia	Penghasilan	RELIA 1	RELIA 2	RELIA 3	RELIA 4	RELIA 5	RES 1
57	1	2	2	4	5	5	4	4	4
58	2	2	2	4	4	4	3	4	4
59	1	3	4	3	3	4	4	4	3
60	2	3	3	3	3	3	3	4	4
61	2	5	4	4	4	4	4	4	4
62	1	3	4	3	3	4	3	4	3
63	1	5	2	4	4	4	4	4	4
64	1	2	2	5	5	5	5	5	4
65	2	2	1	3	3	4	4	4	3
66	1	3	2	3	4	4	3	4	4
67	2	3	3	4	4	4	4	4	4
68	2	3	3	5	4	4	3	4	4
69	1	2	2	5	4	4	4	4	5
70	1	2	4	4	4	5	4	4	4
71	1	5	3	3	4	4	4	4	4
72	2	4	2	3	4	4	4	4	4
73	1	3	3	4	4	4	4	5	3
74	1	2	2	4	4	4	3	4	4
75	1	3	3	5	5	5	5	5	4
76	1	3	3	4	4	4	4	4	4
77	1	3	1	4	5	5	5	5	4
78	1	2	1	4	4	5	4	5	5
79	2	2	2	4	4	4	4	4	4
80	2	4	4	3	3	4	3	4	3
81	1	3	4	4	4	4	4	4	4
82	1	2	1	3	3	3	3	3	3
83	1	3	2	5	5	5	4	5	4
84	2	4	4	4	4	4	4	4	4
85	2	3	2	4	4	4	3	3	3
86	2	3	2	5	5	5	5	5	4
87	2	2	1	4	5	5	4	4	4
88	2	2	2	4	4	4	3	4	4
89	2	2	2	3	3	4	4	4	3
90	1	3	2	3	3	3	3	4	4
91	1	4	3	4	4	4	4	4	4
92	1	3	3	3	3	4	3	4	3
93	1	3	3	4	4	4	4	4	4
94	2	3	2	5	5	5	5	5	4
95	1	2	2	2	3	2	3	2	3
96	1	2	1	3	4	4	3	4	4
97	1	2	2	4	4	4	4	4	4
98	2	2	2	5	4	4	3	4	4
99	2	3	3	5	4	4	4	4	5
100	1	3	2	4	4	5	4	4	4

Data jawaban responden (Bank Mandiri)

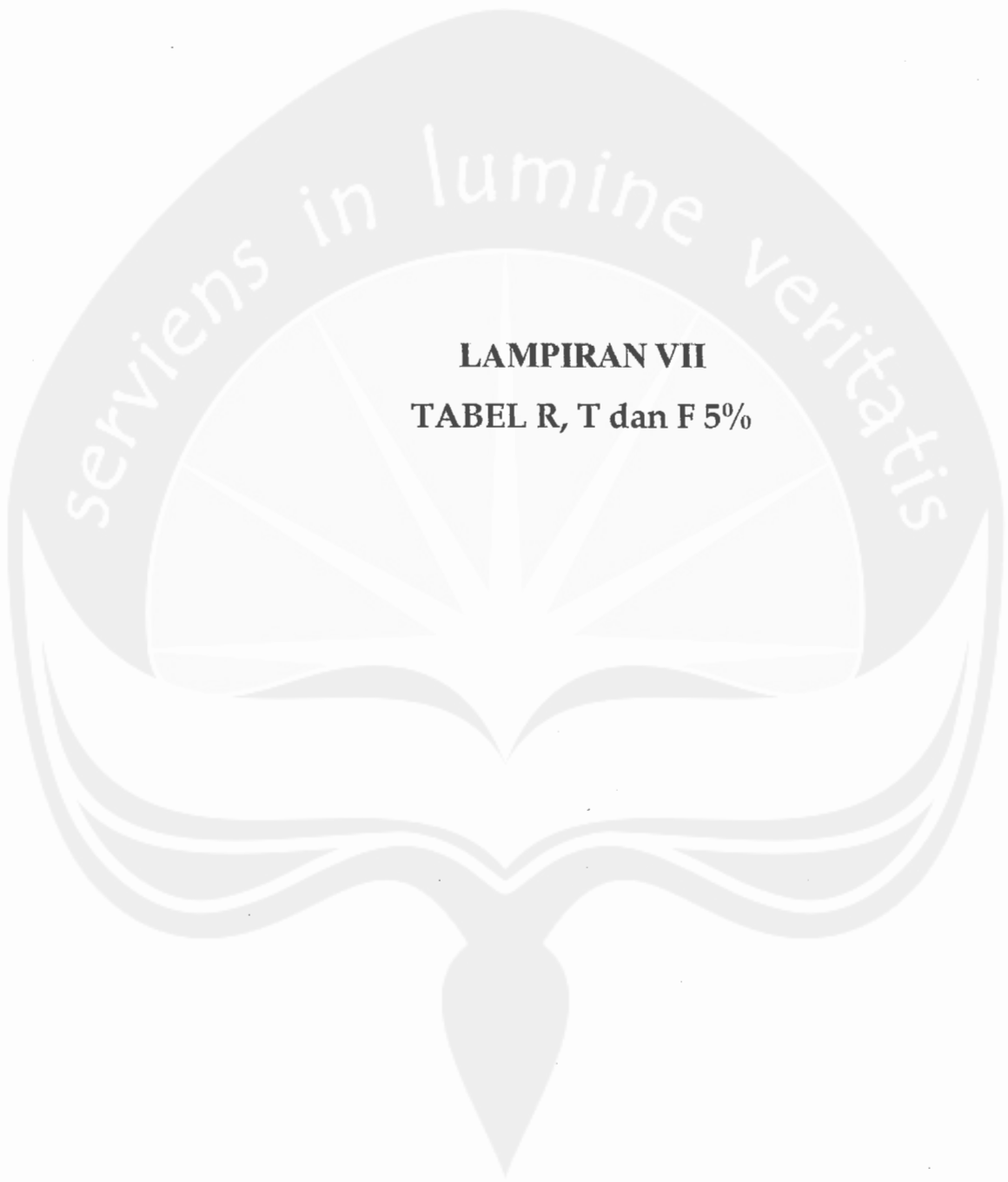
	RES 2	RES 3	RES 4	ASSUR_1	ASSUR_2	ASSUR_3	ASSUR_4	EMP 1	EMP 2
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	5	4	4	4	4	4	4	4
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	4	5	3	3	3	3	3	3	3
61	4	4	3	4	4	5	4	4	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	5	4	5	5	5	5	5	5	5
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	5	4	4	4
70	4	4	3	4	4	4	4	3	4
71	4	3	4	4	4	3	4	3	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	5	5	5	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	3
75	4	4	4	5	4	5	5	4	4
76	4	4	5	3	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	5	3	4	4	4
78	5	5	5	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	3	3	4	3	3	4	4
81	3	4	4	4	4	4	3	5	4
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	4	4	3	3	3	3	3	2	4
84	3	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	5	4	4	4	4	4	4	4
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	4	5	3	3	3	3	3	3	3
91	4	4	3	4	4	5	4	4	4
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	5	4	5	5	5	5	5	5	5
95	2	2	3	2	2	2	4	2	2
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	5	4	4	4
100	4	4	3	4	4	4	4	3	4

Data jawaban responden (Bank Mandiri)

	EMP 3	EMP 4	TANG 1	TANG 2	TANG 3	TANG 4	TANG 5
1	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	4	4	3	4	3
3	4	4	4	4	4	3	4
4	5	5	5	5	5	4	5
5	3	4	3	3	4	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4
7	4	3	4	4	4	4	4
8	4	4	3	3	3	3	3
9	5	4	4	4	4	4	4
10	5	5	3	5	5	5	5
11	4	3	4	3	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4
13	5	5	4	4	3	4	4
14	4	4	3	4	4	3	4
15	5	5	4	4	4	4	4
16	4	4	3	3	4	4	4
17	4	4	5	5	5	5	5
18	4	4	4	5	4	5	4
19	3	4	5	4	4	3	4
20	1	1	2	1	2	2	2
21	4	4	5	4	5	5	5
22	3	3	4	4	4	4	4
23	1	2	1	2	2	2	2
24	4	4	5	5	4	4	5
25	3	4	3	5	5	5	5
26	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	5	5	4	5	4
28	4	4	4	3	4	4	4
29	3	3	3	5	5	5	3
30	3	4	5	5	5	5	4
31	4	4	4	5	5	5	4
32	3	3	4	4	3	4	3
33	4	4	4	4	4	3	4
34	5	5	5	5	5	4	5
35	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4
37	4	3	4	4	4	4	4
38	4	4	3	3	3	3	3
39	5	4	4	5	5	5	5
40	4	3	3	3	4	3	4
41	4	3	4	3	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4
43	5	5	4	4	3	4	4
44	4	4	3	4	4	3	4
45	5	5	4	4	4	4	4
46	4	4	5	5	5	5	5
47	4	4	3	4	4	3	4
48	4	4	4	4	4	4	4
49	3	4	5	4	4	3	4
50	3	3	3	4	4	4	4
51	4	4	4	4	5	4	5
52	3	3	4	4	5	5	5
53	3	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	3
55	3	4	3	3	3	3	3
56	4	4	4	4	4	4	4

Data jawaban responden (Bank Mandiri)

	EMP 3	EMP 4	TANG 1	TANG 2	TANG 3	TANG 4	TANG 5
57	4	4	5	5	5	5	5
58	4	4	5	5	5	5	5
59	3	4	5	5	5	5	5
60	3	4	5	4	4	5	4
61	4	4	4	4	4	4	4
62	3	3	4	4	5	4	5
63	4	4	4	4	4	3	4
64	5	5	5	5	5	4	5
65	4	4	4	5	5	5	5
66	4	4	5	5	5	5	5
67	4	3	4	4	4	4	4
68	4	4	3	3	3	3	3
69	5	4	4	4	4	4	4
70	4	3	5	5	5	5	5
71	4	3	5	5	5	5	5
72	4	4	4	4	4	4	4
73	5	5	4	4	3	4	4
74	4	4	3	4	4	3	4
75	5	5	5	5	5	5	5
76	4	4	3	3	4	4	4
77	4	4	3	4	4	5	5
78	4	4	5	5	5	4	4
79	4	4	4	4	5	5	5
80	3	3	3	4	4	4	4
81	4	4	4	4	5	4	5
82	3	3	4	4	4	4	4
83	3	4	5	5	5	5	5
84	4	4	5	5	5	4	5
85	3	4	3	3	3	3	3
86	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	5	5	5	5	4
88	4	4	4	4	4	4	4
89	3	4	5	5	5	5	5
90	3	4	3	4	4	3	4
91	4	4	4	4	4	4	4
92	3	3	4	4	3	4	3
93	4	4	4	4	4	3	4
94	5	5	5	5	5	4	5
95	2	4	2	2	2	4	2
96	4	4	4	4	4	4	4
97	4	3	4	4	4	4	4
98	4	4	3	3	3	3	3
99	5	4	4	4	4	4	4
100	4	5	5	5	4	5	5



LAMPIRAN VII
TABEL R, T dan F 5%

TABEL R 5%

N	R hitung	N	R hitung	N	R hitung	N	R hitung
1	,997	51	,271	101	,194	151	,159
2	,950	52	,268	102	,193	152	,158
3	,878	53	,266	103	,192	153	,158
4	,811	54	,263	104	,191	154	,157
5	,754	55	,261	105	,190	155	,157
6	,707	56	,259	106	,189	156	,156
7	,666	57	,256	107	,188	157	,156
8	,632	58	,254	108	,187	158	,155
9	,602	59	,252	109	,187	159	,155
10	,576	60	,250	110	,186	160	,154
11	,553	61	,248	111	,185	161	,154
12	,532	62	,246	112	,184	162	,153
13	,514	63	,244	113	,183	163	,153
14	,497	64	,242	114	,182	164	,152
15	,482	65	,240	115	,182	165	,152
16	,468	66	,239	116	,181	166	,151
17	,456	67	,237	117	,180	167	,151
18	,444	68	,235	118	,179	168	,151
19	,433	69	,234	119	,179	169	,150
20	,423	70	,232	120	,178	170	,150
21	,413	71	,230	121	,177	171	,149
22	,404	72	,229	122	,176	172	,149
23	,396	73	,227	123	,176	173	,148
24	,388	74	,226	124	,175	174	,148
25	,381	75	,224	125	,174	175	,148
26	,374	76	,223	126	,174	176	,147
27	,367	77	,221	127	,173	177	,147
28	,361	78	,220	128	,172	178	,146
29	,355	79	,219	129	,172	179	,146
30	,349	80	,217	130	,171	180	,146
31	,344	81	,216	131	,170	181	,145
32	,339	82	,215	132	,170	182	,145
33	,334	83	,213	133	,169	183	,144
34	,329	84	,212	134	,168	184	,144
35	,325	85	,211	135	,168	185	,144
36	,320	86	,210	136	,167	186	,143
37	,316	87	,208	137	,167	187	,143
38	,312	88	,207	138	,166	188	,142
39	,308	89	,206	139	,165	189	,142
40	,304	90	,205	140	,165	190	,142
41	,301	91	,204	141	,164	191	,141
42	,297	92	,203	142	,164	192	,141
43	,294	93	,202	143	,163	193	,141
44	,291	94	,201	144	,163	194	,140
45	,288	95	,200	145	,162	195	,140
46	,285	96	,199	146	,161	196	,139
47	,282	97	,198	147	,161	197	,139
48	,279	98	,197	148	,160	198	,139
49	,276	99	,196	149	,160	199	,138
50	,273	100	,195	150	,159	200	,138

TABEL DISTRIBUSI T

df	10%	5%	df	10%	5%	df	10%	5%	df	10%	5%
1	6,31	12,71	51	1,68	2,01	101	1,66	1,98	151	1,66	1,98
2	2,92	4,30	52	1,67	2,01	102	1,66	1,98	152	1,65	1,98
3	2,35	3,18	53	1,67	2,01	103	1,66	1,98	153	1,65	1,98
4	2,13	2,78	54	1,67	2,00	104	1,66	1,98	154	1,65	1,98
5	2,02	2,57	55	1,67	2,00	105	1,66	1,98	155	1,65	1,98
6	1,94	2,45	56	1,67	2,00	106	1,66	1,98	156	1,65	1,98
7	1,89	2,36	57	1,67	2,00	107	1,66	1,98	157	1,65	1,98
8	1,86	2,31	58	1,67	2,00	108	1,66	1,98	158	1,65	1,98
9	1,83	2,26	59	1,67	2,00	109	1,66	1,98	159	1,65	1,97
10	1,81	2,23	60	1,67	2,00	110	1,66	1,98	160	1,65	1,97
11	1,80	2,20	61	1,67	2,00	111	1,66	1,98	161	1,65	1,97
12	1,78	2,18	62	1,67	2,00	112	1,66	1,98	162	1,65	1,97
13	1,77	2,16	63	1,67	2,00	113	1,66	1,98	163	1,65	1,97
14	1,76	2,14	64	1,67	2,00	114	1,66	1,98	164	1,65	1,97
15	1,75	2,13	65	1,67	2,00	115	1,66	1,98	165	1,65	1,97
16	1,75	2,12	66	1,67	2,00	116	1,66	1,98	166	1,65	1,97
17	1,74	2,11	67	1,67	2,00	117	1,66	1,98	167	1,65	1,97
18	1,73	2,10	68	1,67	2,00	118	1,66	1,98	168	1,65	1,97
19	1,73	2,09	69	1,67	1,99	119	1,66	1,98	169	1,65	1,97
20	1,72	2,09	70	1,67	1,99	120	1,66	1,98	170	1,65	1,97
21	1,72	2,08	71	1,67	1,99	121	1,66	1,98	171	1,65	1,97
22	1,72	2,07	72	1,67	1,99	122	1,66	1,98	172	1,65	1,97
23	1,71	2,07	73	1,67	1,99	123	1,66	1,98	173	1,65	1,97
24	1,71	2,06	74	1,67	1,99	124	1,66	1,98	174	1,65	1,97
25	1,71	2,06	75	1,67	1,99	125	1,66	1,98	175	1,65	1,97
26	1,71	2,06	76	1,67	1,99	126	1,66	1,98	176	1,65	1,97
27	1,70	2,05	77	1,66	1,99	127	1,66	1,98	177	1,65	1,97
28	1,70	2,05	78	1,66	1,99	128	1,66	1,98	178	1,65	1,97
29	1,70	2,05	79	1,66	1,99	129	1,66	1,98	179	1,65	1,97
30	1,70	2,04	80	1,66	1,99	130	1,66	1,98	180	1,65	1,97
31	1,70	2,04	81	1,66	1,99	131	1,66	1,98	181	1,65	1,97
32	1,69	2,04	82	1,66	1,99	132	1,66	1,98	182	1,65	1,97
33	1,69	2,03	83	1,66	1,99	133	1,66	1,98	183	1,65	1,97
34	1,69	2,03	84	1,66	1,99	134	1,66	1,98	184	1,65	1,97
35	1,69	2,03	85	1,66	1,99	135	1,66	1,98	185	1,65	1,97
36	1,69	2,03	86	1,66	1,99	136	1,66	1,98	186	1,65	1,97
37	1,69	2,03	87	1,66	1,99	137	1,66	1,98	187	1,65	1,97
38	1,69	2,02	88	1,66	1,99	138	1,66	1,98	188	1,65	1,97
39	1,68	2,02	89	1,66	1,99	139	1,66	1,98	189	1,65	1,97
40	1,68	2,02	90	1,66	1,99	140	1,66	1,98	190	1,65	1,97
41	1,68	2,02	91	1,66	1,99	141	1,66	1,98	191	1,65	1,97
42	1,68	2,02	92	1,66	1,99	142	1,66	1,98	192	1,65	1,97
43	1,68	2,02	93	1,66	1,99	143	1,66	1,98	193	1,65	1,97
44	1,68	2,02	94	1,66	1,99	144	1,66	1,98	194	1,65	1,97
45	1,68	2,01	95	1,66	1,99	145	1,66	1,98	195	1,65	1,97
46	1,68	2,01	96	1,66	1,98	146	1,66	1,98	196	1,65	1,97
47	1,68	2,01	97	1,66	1,98	147	1,66	1,98	197	1,65	1,97
48	1,68	2,01	98	1,66	1,98	148	1,66	1,98	198	1,65	1,97
49	1,68	2,01	99	1,66	1,98	149	1,66	1,98	199	1,65	1,97
50	1,68	2,01	100	1,66	1,98	150	1,66	1,98	200	1,65	1,97

TABEL DISTRIBUSI F 5%

N/df	1	2	3	4	5	6	7	8	9
51	4,03	3,18	2,79	2,55	2,40	2,28	2,20	2,13	2,07
52	4,03	3,18	2,78	2,55	2,39	2,28	2,19	2,12	2,07
53	4,02	3,17	2,78	2,55	2,39	2,28	2,19	2,12	2,06
54	4,02	3,17	2,78	2,54	2,39	2,27	2,18	2,12	2,06
55	4,02	3,16	2,77	2,54	2,38	2,27	2,18	2,11	2,06
56	4,01	3,16	2,77	2,54	2,38	2,27	2,18	2,11	2,05
57	4,01	3,16	2,77	2,53	2,38	2,26	2,18	2,11	2,05
58	4,01	3,16	2,76	2,53	2,37	2,26	2,17	2,10	2,05
59	4,00	3,15	2,76	2,53	2,37	2,26	2,17	2,10	2,04
60	4,00	3,15	2,76	2,53	2,37	2,25	2,17	2,10	2,04
61	4,00	3,15	2,76	2,52	2,37	2,25	2,16	2,09	2,04
62	4,00	3,15	2,75	2,52	2,36	2,25	2,16	2,09	2,03
63	3,99	3,14	2,75	2,52	2,36	2,25	2,16	2,09	2,03
64	3,99	3,14	2,75	2,52	2,36	2,24	2,16	2,09	2,03
65	3,99	3,14	2,75	2,51	2,36	2,24	2,15	2,08	2,03
66	3,99	3,14	2,74	2,51	2,35	2,24	2,15	2,08	2,03
67	3,98	3,13	2,74	2,51	2,35	2,24	2,15	2,08	2,02
68	3,98	3,13	2,74	2,51	2,35	2,24	2,15	2,08	2,02
69	3,98	3,13	2,74	2,50	2,35	2,23	2,15	2,08	2,02
70	3,98	3,13	2,74	2,50	2,35	2,23	2,14	2,07	2,02
71	3,98	3,13	2,73	2,50	2,34	2,23	2,14	2,07	2,01
72	3,97	3,12	2,73	2,50	2,34	2,23	2,14	2,07	2,01
73	3,97	3,12	2,73	2,50	2,34	2,23	2,14	2,07	2,01
74	3,97	3,12	2,73	2,50	2,34	2,22	2,14	2,07	2,01
75	3,97	3,12	2,73	2,49	2,34	2,22	2,13	2,06	2,01
76	3,97	3,12	2,72	2,49	2,33	2,22	2,13	2,06	2,01
77	3,97	3,12	2,72	2,49	2,33	2,22	2,13	2,06	2,00
78	3,96	3,11	2,72	2,49	2,33	2,22	2,13	2,06	2,00
79	3,96	3,11	2,72	2,49	2,33	2,22	2,13	2,06	2,00
80	3,96	3,11	2,72	2,49	2,33	2,21	2,13	2,06	2,00
81	3,96	3,11	2,72	2,48	2,33	2,21	2,12	2,05	2,00
82	3,96	3,11	2,72	2,48	2,33	2,21	2,12	2,05	2,00
83	3,96	3,11	2,71	2,48	2,32	2,21	2,12	2,05	1,99
84	3,95	3,11	2,71	2,48	2,32	2,21	2,12	2,05	1,99
85	3,95	3,10	2,71	2,48	2,32	2,21	2,12	2,05	1,99
86	3,95	3,10	2,71	2,48	2,32	2,21	2,12	2,05	1,99
87	3,95	3,10	2,71	2,48	2,32	2,20	2,12	2,05	1,99
88	3,95	3,10	2,71	2,48	2,32	2,20	2,12	2,05	1,99
89	3,95	3,10	2,71	2,47	2,32	2,20	2,11	2,04	1,99
90	3,95	3,10	2,71	2,47	2,32	2,20	2,11	2,04	1,99
91	3,95	3,10	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04	1,98
92	3,94	3,10	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04	1,98
93	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04	1,98
94	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04	1,98
95	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04	1,98
96	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,19	2,11	2,04	1,98
97	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,19	2,11	2,04	1,98
98	3,94	3,09	2,70	2,46	2,31	2,19	2,10	2,03	1,98
99	3,94	3,09	2,70	2,46	2,31	2,19	2,10	2,03	1,98
100	3,94	3,09	2,70	2,46	2,31	2,19	2,10	2,03	1,97