

BAB V

PENUTUP

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian, analisis data, dan pembahasan yang telah dijabarkan pada bab-bab sebelumnya, maka melalui penelitian ini dapat disimpulkan mengenai pengaruh promosi (X1), kualitas pelayanan (X2), dan kepuasan nasabah (X3) terhadap loyalitas nasabah (Y) di *outlet* Raja Gadai, diantaranya sebagai berikut:

- c. Melalui analisis yang telah dilakukan, penelitian ini menunjukkan variabel promosi yang memiliki hubungan yang positif dan kuat terhadap loyalitas nasabah pada *outlet* Raja Gadai yaitu sebesar 76.3%, dimana hal tersebut dibuktikan dengan hasil jawaban kuisioner yang telah disebar dengan jumlah 150 responden dan didapatkan hasil t_{hitung} yang lebih besar dari pada t_{tabel} yaitu $2.460 > 1.98472$, dengan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$ dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima atau promosi yang dikenang memuaskan nasabah sehingga menjadikan nasabah loyal dan setia untuk menggadaikan barangnya di Raja Gadai.
- d. Terdapat pengaruh yang kuat dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas nasabah di *outlet* Raja Gadai yaitu sebesar 77.9%, dimana hal tersebut dibuktikan dengan hasil jawaban kuisioner yang telah disebar dengan jumlah 150 responden dan didapatkan hasil t_{hitung} yang lebih besar dari pada t_{tabel} yaitu $2.237 > 1.98472$, dengan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$ dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a

diterima atau kualitas pelayanan yang maksimal dan terjaga sehingga menjadikan nasabah loyal dan setia untuk menggadaikan barangnya di Raja Gadai.

- e. Terdapat pengaruh yang kuat dan signifikan antara kepuasan nasabah dengan loyalitas nasabah di *outlet* Raja Gadai yaitu sebesar 78.6%, dimana hal tersebut dibuktikan dengan hasil jawaban kuisioner yang telah disebar dengan jumlah 150 responden dan didapatkan hasil t_{hitung} yang lebih besar dari pada t_{tabel} yaitu $8.321 > 1.98472$, dengan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$ dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima atau kepuasan nasabah yang maksimal dan terjaga sehingga menjadikan nasabah loyal dan setia untuk menggadaikan barangnya di Raja Gadai.
- f. Terdapat pengaruh yang kuat dan signifikan antara promosi, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nsabah di *outlet* Raja Gadai. Hal ini dilihat dari uji F atau uji simultan yang telah dilakukan dan digunakan untuk mengetahui adanya keterkaitan dan pengaruh secara bersama-sama antara variabel independent dan dependen. Didapatkan hasil f_{hitung} yang lebih besar dari f_{tabel} yaitu sebesar $117.283 > 2.70$ dengan nilai signifikan $0.000 < 0.05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima atau terhadap pengaruh promosi, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di *outlet* Raja Gadai.

B. Implikasi

Penelitian ini menjabarkan dengan adanya pengaruh promosi terhadap loyalitas nasabah secara parsial di *outlet* Raja Gadai, dan apabila suatu jasa sudah di kenal memiliki promosi yang di pandang baik dan sesuai dengan keinginan nasabah maka, hal ini akan selalu tertanam di benak nasabah dalam menggadaikan barang demi kebutuhannya dan selalu ingat sekaligus percaya kepada Raja Gadai.

Selain promosi, melalui penelitian ini dapat pula diketahui adanya pengaruh hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah. Kualitas yang dinilai berkualitas akan mampu meningkatkan kepuasan nasabah, kepercayaan, dan meningkatkan minat nasabah akan selalu yakin bahwa kebutuhan nasabah dapat terpenuhi dan nasabah akan untuk selalu mempercayai jasa di *outlet* Raja Gadai.

Melalui penelitian ini, dapat dilihat dan diketahui mengenai tingkat hubungan antara kepuasan nasabah pada jasa gadai *outlet* Raja Gadai. Secara parsial, kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, dimana kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja perusahaan dengan hasil yang akan dirasakan sesuai dengan pelanggan dengan tolak ukur sejauh mana harapan pelanggan dapat terpenuhi dengan baik.

Penelitian ini juga menjabarkan adanya pengaruh antara promosi, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah (secara simultan) terhadap loyalitas nasabah di *outlet* Raja Gadai. Dimana dalam penerapan promosi yang baik dan

menarik perhatian minat nasabah akan cenderung mampu memberikan pandangan positif dan baik terhadap kualitas pelayanan, diiringi dengan promosi yang menarik dengan volume presentase tawaran promo gadai akan menjadi pusat perhatian dan daya tarik bagi nasabah baru yang akan menjadi loyal dan setia ataupun yang sudah loyal terhadap gadai barang di Raja Gadai.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas dan dijabarkan, maka penulis memberikan beberapa saran, diantaranya yaitu :

1. Untuk peneliti

Diharapkan pada setiap para peneliti dapat mengerjakan tugas akhir dengan serius, detail, maksimal, serta mencari terlebih dahulu sumber serta permasalahan yang tepat, sebelum melakukan penelitian. Hal ini dianjurkan agar penelitian-penelitian yang dikerjakan dapat dipertanggung jawabkan. Selain itu, diharapkan kepada para peneliti selanjutnya dapat mengambil dan meneliti variabel-variabel lainnya yang berkaitan atau mempengaruhi loyalitas atau kesetiaan nasabah, sehingga dapat menambah pengetahuan, ilmu, serta wawasan yang lebih luas mengenai manajemen pemasaran.

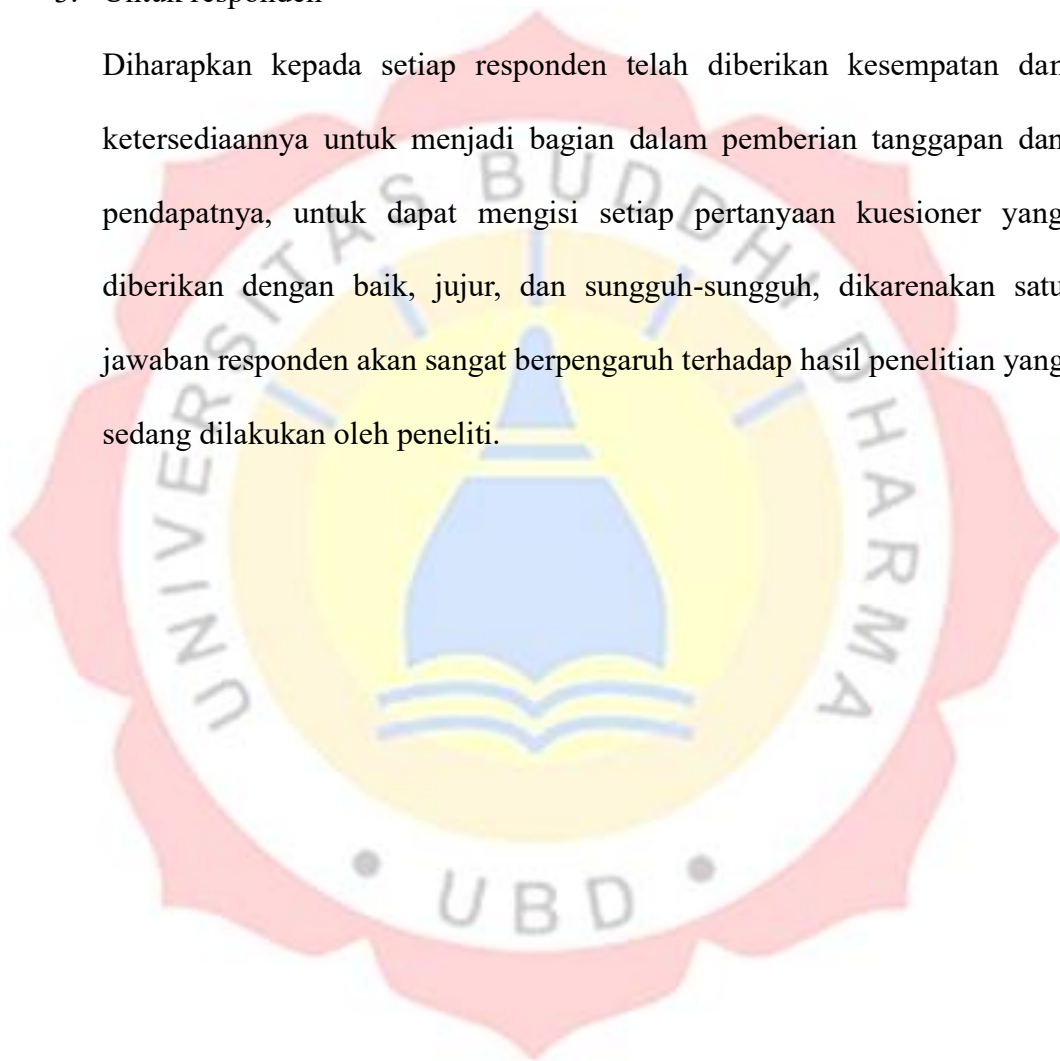
2. Untuk perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan menjadi bahan pertimbangan serta memberikan manfaat kepada pihak Manajemen perusahaan PT Gadai Jadi Berkah *outlet* Raja Gadai dalam pengambilan keputusan pemasaran untuk mengembangkan, menciptakan serta menjaga loyalitas nasabah di *outlet* Raja Gadai. Diharapkan juga perusahaan mampu meningkatkan program

promosi yang lebih menarik agar nasabah semakin kompeten dan loyal terhadap Raja Gadai. Selain itu diharapkan juga agar Raja Gadai selalu menjadi pesaing terbaik dan mampu diandalkan pada saat masyarakat sedang membutuhkan dana keuangan dalam keadaan darurat.

3. Untuk responden

Diharapkan kepada setiap responden telah diberikan kesempatan dan ketersediaannya untuk menjadi bagian dalam pemberian tanggapan dan pendapatnya, untuk dapat mengisi setiap pertanyaan kuesioner yang diberikan dengan baik, jujur, dan sungguh-sungguh, dikarenakan satu jawaban responden akan sangat berpengaruh terhadap hasil penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti.



DAFTAR PUSTAKA

- Hernawan E. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelanggan Gojek Dan Grab Online Di Jakarta. *Jurnal Ubd 1(13)*
- Agiesta A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan KA LOKAL Bandung Raya. *Jurnal Stiemb.*
- Gohzali K. L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan SPBU Pertamina Otto Iskandardinata Karawaci. *EMaBi: Ekonomi Dan Manajemen Bisnis 3, 9*
- Mulyani. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Surya Indojaya Pratama. *EMaBi: Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*
- Octavia R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Index Lampung. *Jurnal Pemasaran Petra, 1–5.*
- Ginny P. L (2022). *The Influence of Customer Relationship Management and Service Quality on Customer Satisfaction On the Tokopedia Marketplace. Prosiding: Ekonomi Dan Bisnis.*
- Wijaya K, A. H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Gelatissimo Pada PT. Tunas Panganindo Wisnu Kencana. *EMaBi: Ekonomi Dan Manajemen Bisnis, 1–10.*
- Raihan M. (2023). Analisis Loyalitas Konsumen Yang Dipengaruhi Promosi dan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Mediasi Pada Fata Wisata Tour & Travel . *Jurnal Nusantara 1–9.*
- Tenggara S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Ojek Online (Studi Kasus Pelanggan Grab Bike Di Kota Tangerang). *Prosiding: Ekonomi Dan Bisnis, 1–10.*
- Gamal T. (2022). Terciptanya suatu kepuasan nasabah guna untuk menciptakan loyalitas nasabah. Serupa.Id.

- Samara A, (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Pengalaman Pengguna Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penggunaan Aplikasi Dompet Digital (E-Wallet) di Kalangan Mahasiswa Universitas Buddhi Dharma, *Jurnal ITB Semarang* 1(12).
- Dr. Salim T. (2023). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ovo Di Tangerang. *Repository Buddhidharma*, 1(71).
- Andresta V.P. (2022). Pengaruh Pelayanan Jasa Bridal, Promosi Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Usaha Jasa Dibidang Bridal Kota Tangerang). *Jurnal Buddhi Dharma* 1(11).
- Tholok F. W, Sugandha, Suhendar Janamarta, & Rinintha Parameswari. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kualitas Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Online Lazada. *Jurnal Buddhi Dharma* 1(9).
- Aprileny I.(2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan The Media Hotel & Towers Jakarta . *Jurnal STEI* 1(9).
- Diwiry K. (2023). Pengaruh Harga, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Kenangan Di Kota Tangerang. *Repository Buddhidharma*. 71
- Kristin E. G. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Ojek Online (Studi Kasus Pada Pelanggan Ojek Online. *Repository Buddhidharma*. 84.
- Irvansyah. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Sicepat . *Repository STEI*. 181
- Kumala, D. (2020). Pengaruh Sosial Media Marketing Dan Brand Awareness Terhadap Pengambilan Keputusan Konsumen Untuk Menginap Di Novotel Tangerang. *Repository Buddhidharma*.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Vivi Sida Yanthi
Tempat, Tanggal Lahir : Tangerang, 13 September 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Buddha
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Lebak Wangi RT.001. RW.004,
Kel. Mekarsari, Kec. Neglasari
Tangerang Banten.
Nomor Telepon : 089523462196
Email : vivisidayanthi1309@gmail.com
IPK terakhir : 3.39



Riwayat Pendidikan

2018 - 2014 : SDN Neglasari 1
2014 - 2017 : SMP Gracia
2017 - 2020 : SMK Dharma Widya
2020 - 2024 : Universitas Buddhi Dharma

Riwayat Pekerjaan

2020 - 2021 : PT Graha Gelora Gemilang
2021 - Sekarang : PT Gadai Jadi Berkah / Raja Gadai

Tangerang, 08 Agustus 2024

Vivi Sida Yanthi

NIM : 20200300019



PT. GADAI JADI BERKAH

Jalan K.H. Hasyim Ashari (Ciledug Raya) No. 80B
Kel. Pedurenan, Kec. Karang Tengah, Kota Tangerang 15159
Telp. (021) 53121308 Fax. 5526277

RAJA GADAI Nomor Badan Hukum RI: AHU-2434121.AH.01.01 Tahun 2015

SURAT KETERANGAN

Kepada Yth,

Bapak Kaprodi Ilmu Administrasi Niaga

Universitas Buddhi Dharma

Jalan Imam Bonjol NO.41 Karawaci – Tangerang

Di Tempat

Dengan Hormat,

Nama Mahasiswa : Vivi Sida Yanthi
NIM : 20200300019
Konsentrasi : Pemasaran
Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga S1
Fakultas : Bisnis
Universitas : Universitas Buddhi Dharma

Telah kami setuju untuk mengadakan penelitian di *outlet* Raja Gadai PT. Gadai Jadi Berkah dalam rangka menyusun tugas akhir (skripsi) yang berjudul Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah di *outlet* Raja Gadai. Demikian surat ini kami sampaikan, dan atas kerja samanya kami mengucapkan terima kasih.

Hormat Kami,

PT Gadai Jadi Berkah

Andi Kusnadi

General Manager

LAMPIRAN

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

Kepada

Yth,

Bapak/i, Saudara/i.

Perkenalkan saya Vivi Sida Yanthi, Mahasiswi Program Studi Ilmu Administrasi Niaga di Universitas Buddhi Dharma, Tangerang Banten.

Dalam rangka memenuhi salah satu syarat tugas akhir kuliah / skripsi, saya sedang melakukan penelitian dengan judul:

"Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Di *Outlet Raja Gadai*". Oleh karena itu, dengan rasa hormat penulis ingin mengajak Bapak/i untuk dapat ikut berpartisipasi dalam penelitian ini dengan senang hati dan bersedia memberikan dan mengisi jawaban kuesioner di bawah ini.

Saya ucapkan Terima Kasih atas kesediaan Bapak/i Saudara/i yang telah meluangkan waktu untuk memberikan dan mengisi kuesioner penulis.

Setiap jawaban yang Bapak/Ibu dan saudara/i berikan sangat bermanfaat sebagai informasi untuk menyelesaikan skripsi ini.

1. Identitas Responden

A. Nama Lengkap

B. Jenis Kelamin

- a. Laki – Laki
- b. Perempuan
- C. Usia
 - a. < 20 Tahun
 - b. 21 Tahun – 25 Tahun
 - c. 26 Tahun – 35 Tahun
 - d. 36 Tahun – 45 Tahun
 - e. > 45 Tahun

2. Petunjuk Pengisian Kuesioner :

- A. Pilihlah jawaban di bawah ini sesuai dengan pilihan anda.
- B. Dalam menjawab pertanyaan kuesioner ini, diharapkan responden dapat memberikan jawaban yang sejujur-jujurnya.
- C. Ada lima alternatif jawaban, yaitu:
 - a. Jawaban Sangat Setuju (SS) : Nilai 5
 - b. Jawaban Setuju (S) : Nilai 4
 - c. Jawaban Ragu-ragu (RG) : Nilai 3
 - d. Jawaban Tidak Setuju (TS) : Nilai 2
 - e. Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) : Nilai 1

Lampiran 2

GAMBAR PRODUK

Raja Gadai
Merupakan Tempat Gadai Terpercaya yang Sudah Terdaftar dan Diawasi oleh OJK. Memiliki Lebih dari 200 Cabang yang Tersebar di Seluruh Indonesia

BUTUH UANG ?
Gadaikan Elektronik !

Butuh Uang Untuk Keperluan Mendesak?
Gadai Dengan Rasa Aman Di **Raja Gadai** Aja, Sob!

HP & TABLET LAPTOP KAMERA LED TV

BARANG BERTARUFAK LAINNYA

JAMINAN AMAN PROSES MUDAH

TERDAFTAR DAN DIWAJABI OLEH OJK

Butuh Keuangan Mendesak?
Gadai Dengan Rasa Aman Di Raja Gadai, Sob!

Buka Setiap Hari
Jam 08:00 - 21:00
"Raja Gadai siap membantu setiap hari untuk menyediakan solusi untuk segala kebutuhan mendesak Anda".

Proses Cepat

Harga Pinjaman Tinggi

Menerima Berbagai Macam Elektronik

TERDAFTAR DAN DIWAJABI OLEH OJK

RAJA GADAI

#rajagadaisolusikeuangan

Tempat Gadai Terpercaya. Telah Memiliki Banyak Cabang Yang Tersebar Di Berbagai Daerah Di Indonesia.

Gadai Barang Elektronik Dengan Pinjaman Tertinggi!

Cukup KTP Tanpa Survei Langsung Cair

- Barang Elektronik Aman Saat di Gadai, Tidak Akan Hilang
- Gadai Bisa Menjadi Solusi Saat Kebutuhan Mendesak
- Dapat di Perpanjang Dan di Cicil
- Kepemilikan Barang Tidak Akan Berpindah Tangan
- Harga Taksiran Barang Lebih Tinggi

Terdaftar dan Diawasi Oleh OK OTORITAS JASA KEUANGAN

Rajagadai.id www.rajagadai.id 0819-3848-7338

@rajagadai.id @rajagadai.id www.rajagadai.id

RAJA GADAI

#rajagadaisolusikeuangan

MyRG

SATU APLIKASI UNTUK SEGALA SITUASI

GALIH

GADAI AMANAH YANG TERPILIH

Proses Cepat! Maksimal 15 Menit Cair Uang

DAPATKAN DI Google Play

Terdaftar dan Diawasi Oleh OK OTORITAS JASA KEUANGAN

Rajagadai.id www.rajagadai.id 0819-3848-7338

RAJA GADAI

MyRG

MANFAAT DAN KEUNGGULAN MyRG

- DONWLOAD PADA BULAN FEBRUARI MENDAPATKAN POINT SAMPAI 5.000 POINT
- DAPAT TRANSAKSI DAN PERPANJANGAN DI MyRG
- DAPAT CEK TAFSIRAN GADAI DI MyRG
- MENDAPATKAN NOTIFIKASI LANGSUNG TANGGAL JATUH TEMPO
- MENDAPATKAN NOTIFIKASI LANGSUNG TANGGAL BARANG TERAKHIR TERJUAL
- SETIAP TRANSAKSI GADAI ATAU PERPANJANG DAPAT POINT TAMBAHAAN
- BISA TUKARKAN POINT DENGAN VOUCHER DISKON
- MENGAJAK DONWLOAD NASABAH LAIN MELALUT KODE REFERAL MENDAPATKAN POINT TAMBAHAN



10:45 72%
Hasyunah
✓ Hallo, Perkenalkan saya Vivi Sida Yanthi, M... 08:53
Ahmad Zaini
✓ Hallo, Perkenalkan saya Vivi Sida Yanthi, M... 08:53
Mariska Efendi Kaloko
✓ Hallo, Perkenalkan saya Vivi Sida Yanthi, M... 08:53
Agnellya
✓ Hallo, Perkenalkan saya Vivi Sida Yanthi, M... 08:53
Fitriyani Efendi Kaloko
✓ Hallo, Perkenalkan saya Vivi Sida Yanthi, M... 08:52
Muhamad Jihad
✓ Hallo, Perkenalkan saya Vivi Sida Yanthi, M... 08:52
Hendra Kristanto
✓ Hallo, Perkenalkan saya Vivi Sida Yanthi, M... 08:52
Yandi
✓ Hallo, Perkenalkan saya Vivi Sida Yanthi, M... 08:52
Julia Muslimah 2
✓ Hallo, Perkenalkan saya Vivi Sida Yanthi, M... 08:52
Abdul Latif
✓ Hallo, Perkenalkan saya Vivi Sida Yanthi, M... 08:52

Chat Status Komunitas Panggilan

Variabel X1 PROMOSI

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	<i>Outlet</i> Raja Gadai memberikan berita iklan yang sangat menarik perhatian minat nasabah sehingga nasabah ingin melakukan kunjungan secara langsung.					
2	Penyampaian dan percakapan dalam memperkenalkan produk gadai dari tenaga pemasar <i>outlet</i> Raja Gadai jelas dan dapat di mengerti oleh para nasabah.					
3	Karyawan <i>outlet</i> Raja Gadai melakukan promosi secara langsung <i>face to face</i> dengan membagikan brosur kepada masyarakat.					
4	Karyawan <i>outlet</i> Raja Gadai mampu memperkenalkan dan memberikan penjelasan					

	mengenai jenis jasa yang dipasarkan kepada nasabah yang baru pertama kali berkunjung.					
5	Nasabah mengetahui adanya pegadaian <i>Outlet</i> Raja Gadai melalui akun resmi media sosial yang menawarkan produk gadai barang elektronik					
6	Tampilan gambar serta <i>design</i> iklan promosi <i>outlet</i> Raja Gadai menarik perhatian minat nasabah.					
7	<i>Outlet</i> Raja Gadai memberikan informasi yang mudah dipahami oleh para nasabah terkait promo gadai terupdate.					
8	<i>Outlet</i> Raja Gadai selalu mengadakan <i>event</i> , pameran, dan <i>sponsorship</i> sehingga menarik perhatian minat nasabah ingin melakukan gadai barang elektronik.					
9	Nasabah mengetahui adanya pegadaian <i>Outlet</i> Raja Gadai melalui spanduk yang terpasang pada					

	beberapa UMKM yang mempromosikan produk gadai barang elektronik.					
10	<i>outlet</i> Raja Gadai memberikan <i>merchandise</i> atau hadiah promo berupa voucher diskon ataupun hadiah sembako secara langsung dan nyata kepada masyarakat.					

Variabel X2 KUALITAS PELAYANAN

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1

1	Pelayanan yang diberikan oleh karyawan <i>outlet</i> Raja Gadai secara menyeluruh sesuai dengan keinginan nasabah					
2	Karyawan <i>outlet</i> Raja Gadai selalu berpakaian rapih dan sopan dalam melayani nasabah					
3	Karyawan <i>outlet</i> Raja Gadai berperilaku ramah dan sopan berkomunikasi dalam memberikan 3S (Senyum, Sapa, Salam)					
4	Karyawan <i>outlet</i> Raja Gadai berusaha memaksimalkan kecepatan dalam merespon nasabah permintaan maupun pertanyaan nasabah secara langsung ataupun via <i>online</i>					
5	Karyawan <i>outlet</i> Raja Gadai bersedia melayani dan memahami keluhan nasabah dari awal mengenai kebutuhan dalam bertransaksi gadai hingga akhir					

6	Karyawan <i>outlet</i> Raja Gadai memberikan pelayanan dengan cepat, tepat waktu dan cekatan yang tidak akan memperlambat proses dalam pencairan uang pinjaman kepada nasabah					
7	PT. Gadai Jadi Berkah memberikan jaminan kompensasi yang sesuai sebagai gantinya jika mengalami kerusakan kepada nasabah yang disebabkan oleh karyawan <i>outlet</i> Raja Gadai					
8	Nasabah merasa nyaman dan tidak khawatir mengenai data yang akan dijaga dan disimpan secara rahasia oleh karyawan <i>outlet</i> Raja Gadai					
9	Karyawan Raja Gadai menjaga barang gadaian nasabah dengan sangat aman					
10	PT. Gadai Jadi Berkah memberikan fasilitas penunjang yang memadai untuk dapat digunakan					

	ataupun dinikmati oleh nasabah seperti kopi, teh, air mineral, ataupun permen untuk menunggu sejenak proses gadai barang di <i>outlet</i> Raja Gadai					
--	--	--	--	--	--	--

Variabel X3 KEPUASAN NASABAH

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Pelayanan yang diberikan <i>outlet</i> Raja Gadai dapat memuaskan nasabah					
2	Karyawan <i>outlet</i> Raja Gadai mampu memberikan pengalaman pelayanan yang nyaman dan aman					

	secara individual tanpa memandang status sosial nasabah					
3	Nasabah merasa mendapatkan manfaat yang sesuai dengan harapan dan keinginanya					
4	Nasabah bersedia memberikan kritik dan saran untuk kemajuan <i>outlet</i> Raja Gadai					
5	Karyawan <i>outlet</i> Raja Gadai melayani dengan sesuai keinginan nasabah					
6	Nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan <i>outlet</i> Raja Gadai dalam kecepatan dalam merespon, sopan dan ramah dalam berkomunikasi					
7	Nasabah memiliki rasa suka dan ketertarikan terhadap produk gadai di <i>outlet</i> Raja Gadai					

8	Nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan <i>outlet</i> Raja Gadai					
9	Pelayanan yang diberikan <i>outlet</i> Raja Gadai merupakan pengalaman yang menyenangkan					
10	Nasabah merasa senang dan cocok dalam hal bertransaksi di <i>outlet</i> Raja Gadai					



VARIABEL Y LOYALITAS NASABAH

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Nasabah tidak akan terpengaruh akan hal - hal negatif mengenai perusahaan PT Gadai Jadi Berkah dan akan tetap memakai jasa pegadaian Raja Gadai					
2	Nasabah tidak akan berpindah ke pegadaian lain untuk bertransaksi pinjaman uang					
3	Nasabah berminat untuk berkunjung kembali dan akan selalu menggunakan jasa pegadaian di seluruh outlet Raja Gadai PT. Gadai Jadi Berkah					
4	Nasabah akan memiliki komitmen penuh dan rasa percaya terhadap Raja Gadai					
5	Bila outlet Raja Gadai mengeluarkan jenis jasa lain selain gadai elektronik seperti gadai emas, nasabah bersedia menggunakan dan merekomendasikannya					

6	Nasabah akan menjadikan <i>outlet</i> Raja Gadai sebagai prioritas utama dalam memilih pegadaian dari solusi jasa pinjaman keuangan					
7	Nasabah akan tetap konsisten menggunakan jasa pegadaian di <i>outlet</i> Raja Gadai					
8	Nasabah dengan sangat yakin dan tidak akan ragu menyarankan dan mempromosikan kepada orang yang belum menggunakan untuk bertransaksi di <i>outlet</i> Raja Gadai					
9	Nasabah akan mengajak orang lain/keluarga untuk menyarankan bertransaksi di <i>oulet</i> Raja Gadai					
10	Nasabah merasa puas dan akan selalu bersedia mengatakan hal positif kepada orang lain, baik dari promosi maupun pelayanannya mengenai pegadaian Raja Gadai PT. Gadai Jadi Berkah					

Lampiran 3

TABULASI DATA

Respon den	PROMOSI (X1)										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	38
2	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48
3	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	43
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	5	5	3	4	4	5	3	4	5	42
6	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	44
7	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	46
8	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	45
9	4	3	4	5	3	5	4	3	4	5	40
10	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	38
11	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3	35
12	4	4	2	5	5	4	4	2	1	3	34
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
14	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	43

15	2	3	3	3	5	4	4	3	5	3	35
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
17	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	43
18	4	4	3	4	4	4	2	3	5	4	37
19	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3	44
20	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	45
21	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	45
22	2	5	5	5	1	3	2	4	5	5	37
23	4	4	4	4	3	5	5	3	5	3	40
24	4	1	5	1	5	4	5	1	5	4	35
25	5	4	4	5	3	5	3	3	4	5	41
26	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	33
27	1	1	4	1	4	4	5	1	2	1	24
28	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	43
29	3	4	4	5	4	5	4	3	4	5	41
30	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	46
31	3	3	2	3	3	4	3	4	5	3	33
32	3	4	3	4	4	4	3	2	4	3	34
33	5	5	4	4	2	3	3	3	4	4	37

[illegible]

53	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5	44
54	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	41
55	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	46
56	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	34
57	2	1	4	2	2	1	1	1	4	3	21
58	4	5	5	5	4	3	3	4	4	5	42
59	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	47
60	4	3	4	2	4	3	2	5	5	4	36
61	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	38
62	4	4	3	4	5	3	4	3	4	2	36
63	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	36
64	5	2	2	4	5	4	5	3	4	5	39
65	4	4	5	4	5	3	4	5	3	4	41
66	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	41
67	4	2	4	3	4	4	4	3	4	5	37
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
69	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	36
70	2	5	4	5	2	5	2	5	4	5	39
71	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	44

72	4	3	4	3	3	5	4	5	3	5	39
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
74	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
77	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
78	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	14
79	2	1	3	4	3	1	2	5	3	5	29
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
81	5	2	4	4	3	5	5	5	5	4	42
82	4	4	3	4	3	5	4	3	3	4	37
83	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43
84	4	4	3	5	4	4	5	5	4	3	41
85	2	4	1	3	4	5	1	3	3	1	27
86	4	3	3	4	4	5	5	3	3	4	38
87	4	4	4	4	5	4	4	3	2	5	39
88	3	5	5	5	3	4	4	2	5	4	40
89	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31
90	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	42

91	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	47
92	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	34
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
94	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
95	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	43
96	3	1	3	1	2	1	1	2	2	3	19
97	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	45
98	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	42
99	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	45
100	5	5	4	5	1	4	2	5	4	4	39
101	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	45
102	4	5	5	5	3	5	5	3	4	4	43
103	4	5	5	5	5	5	5	3	4	2	43
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
105	5	4	5	5	4	4	3	3	3	2	38
106	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	41
107	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	47
108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
109	3	5	5	5	4	2	4	5	4	5	42

110	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	48
111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
112	5	5	4	5	3	3	4	4	5	5	43
113	5	5	5	5	4	3	5	3	4	3	42
114	2	3	2	4	3	2	2	2	2	3	25
115	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	40
116	2	2	1	1	1	3	5	2	3	3	23
117	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	39
118	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	43
119	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	45
120	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	45
121	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	46
122	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	43
123	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	43
124	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	48
125	3	4	5	4	3	3	4	2	1	3	32
126	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
127	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
128	5	4	2	4	4	5	5	2	2	1	34

129	5	5	5	2	2	3	4	4	4	3	37
130	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	39
131	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	37
132	3	2	3	1	2	3	3	2	3	5	27
133	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	48
134	5	5	5	5	4	4	3	3	5	5	44
135	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	46
136	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	44
137	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	41
138	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	47
139	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	46
140	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	48
141	1	5	2	1	1	2	1	2	2	2	19
142	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	39
143	3	4	5	4	4	3	3	2	3	4	35
144	5	4	5	5	5	4	4	2	4	4	42
145	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	41
146	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	47
147	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	41

148	4	4	4	3	3	3	2	4	4	5	36
149	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	44
150	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	42

Respon den	KUALITAS PELAYANAN (X2)										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	4	4	5	4	4	2	3	2	2	33
2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	48
3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	47
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	4	2	3	3	4	3	5	5	39
6	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	43
7	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	42
8	4	2	4	5	3	4	5	5	3	1	36
9	4	3	3	4	4	3	4	5	5	3	38
10	4	4	4	3	3	5	5	4	3	4	39
11	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	38
12	5	3	5	4	5	5	5	5	1	5	43

13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
14	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	46
15	2	3	2	5	5	3	4	4	3	2	33
16	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	46
17	5	5	5	4	4	3	3	4	5	4	42
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
19	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	47
20	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	46
21	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	47
22	4	5	4	5	3	2	3	2	5	5	38
23	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3	45
24	3	3	4	5	1	4	5	4	3	3	35
25	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	47
26	4	3	2	3	5	4	3	4	4	4	36
27	3	2	4	3	3	4	4	2	3	4	32
28	5	3	4	4	3	4	5	4	3	4	39
29	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	44
30	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	42
31	4	3	2	3	4	3	3	5	5	3	35

32	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33
33	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	36
34	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	39
35	4	4	4	5	5	2	4	5	4	5	42
36	5	1	5	5	4	4	4	4	5	4	41
37	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	46
38	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	41
39	5	4	1	4	4	4	5	3	4	3	37
40	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	45
41	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
42	5	1	2	5	5	5	3	4	5	3	38
43	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	36
44	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	37
45	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	44
46	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
47	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
49	4	5	4	3	5	5	2	5	4	4	41
50	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	47

51	3	3	3	3	4	5	5	4	4	5	39
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
53	5	5	3	3	3	5	4	5	5	4	42
54	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	46
55	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
57	2	4	2	3	3	4	3	3	3	2	29
58	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	44
59	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	43
60	4	3	4	5	4	4	5	5	4	3	41
61	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	32
62	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	36
63	4	4	3	4	4	5	4	3	3	3	37
64	5	5	3	3	3	3	5	5	5	4	41
65	4	5	4	3	5	5	5	4	4	3	42
66	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	39
67	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	43
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
69	4	4	3	5	5	5	5	5	3	3	42

70	2	3	2	1	3	1	5	4	4	3	28
71	5	5	5	4	3	4	3	3	3	4	39
72	2	2	3	3	2	4	2	4	4	3	29
73	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	43
74	5	3	3	4	4	4	5	5	5	5	43
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
76	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	44
77	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	43
78	5	5	5	5	2	4	4	5	5	5	45
79	5	2	3	4	3	1	2	3	1	3	27
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
81	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	43
82	4	4	3	3	5	4	3	3	4	4	37
83	4	4	1	4	2	5	5	5	5	4	39
84	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	44
85	3	3	2	3	3	3	3	3	3	5	31
86	5	5	4	4	3	4	4	5	5	3	42
87	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	40
88	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	42

[illegible]

[illegible]

127	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
128	5	5	5	3	4	4	4	2	5	5	42
129	3	3	3	4	5	3	3	2	4	5	35
130	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	41
131	1	1	4	4	4	4	4	3	4	5	34
132	2	2	2	2	1	5	1	2	2	3	22
133	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
134	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	46
135	5	4	5	4	3	4	2	4	5	5	41
136	5	5	5	4	4	4	2	5	3	5	42
137	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
138	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	46
139	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	42
140	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	48
141	2	4	2	3	4	1	2	1	5	1	25
142	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	48
143	3	2	3	5	3	5	5	3	4	5	38
144	5	5	5	5	1	2	2	5	4	5	39
145	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	45

146	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	46
147	5	4	5	1	2	5	4	3	2	2	33
148	4	4	4	3	3	2	4	5	5	5	39
149	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	48
150	4	1	3	3	1	2	3	4	4	4	29



Respon den	KEPUASAN NASABAH (X3)										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	5	4	4	1	4	3	3	4	4	36
2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	48
3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	47
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	46
6	5	4	3	5	5	5	3	4	4	4	42
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
8	4	1	3	4	4	3	4	3	4	4	34
9	4	3	5	5	5	4	4	3	5	4	42
10	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	39
11	3	4	5	5	3	3	4	4	4	4	39
12	3	3	4	5	4	1	4	5	4	5	38
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
14	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	42
15	2	3	4	2	3	4	3	4	5	2	32
16	4	4	5	2	4	3	4	5	4	4	39
17	3	4	5	3	4	4	4	5	4	5	41

18	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
19	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	43
20	5	5	4	5	4	3	5	4	4	4	43
21	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	48
22	5	2	2	2	3	5	5	5	5	5	39
23	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	46
24	4	3	5	3	1	4	4	3	4	5	36
25	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	39
26	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	40
27	4	1	3	5	4	2	5	1	1	2	28
28	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	45
29	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	46
30	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	44
31	2	3	3	4	3	5	5	3	3	4	35
32	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
33	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	32
34	4	2	5	4	4	4	3	5	5	5	41
35	5	5	3	3	4	4	4	5	5	5	43
36	4	5	5	3	3	4	5	1	5	5	40

[illegible]

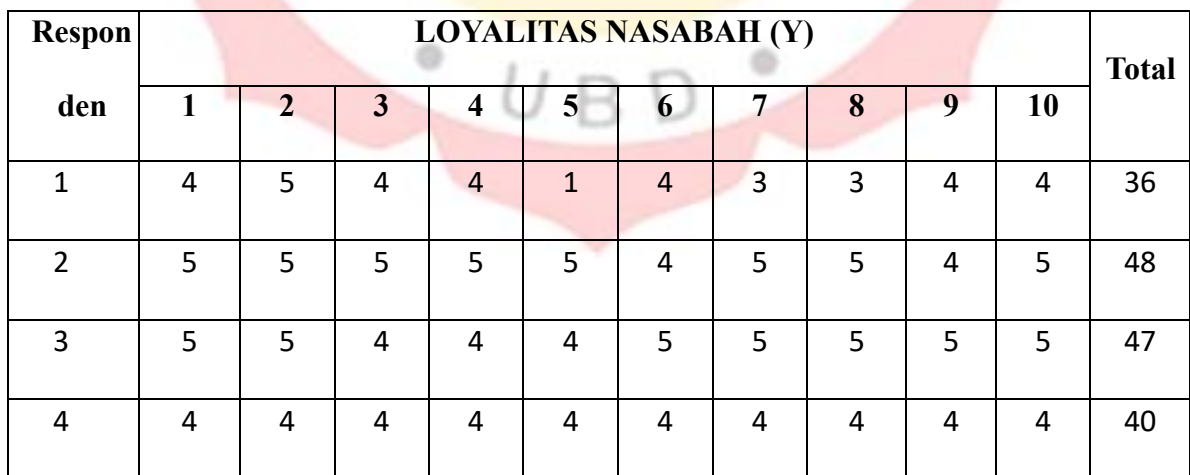
56	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	38
57	1	3	2	3	1	1	4	1	2	4	22
58	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	46
59	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	43
60	4	4	3	2	2	4	3	4	4	5	35
61	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	33
62	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	42
63	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38
64	5	5	3	1	5	4	5	2	4	5	39
65	4	3	5	5	4	4	3	5	5	4	42
66	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	42
67	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	46
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
69	5	5	5	3	3	3	3	5	3	3	38
70	2	3	4	2	5	3	2	5	5	1	32
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
72	4	4	2	3	3	4	3	4	3	4	34
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
74	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	46

[illegible]

[illegible]

113	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	41
114	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	26
115	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
116	1	1	2	4	1	4	2	5	2	3	25
117	5	5	4	5	5	5	3	4	3	5	44
118	4	4	5	4	5	4	3	3	3	4	39
119	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	44
120	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48
121	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
122	5	5	5	4	2	3	5	2	4	5	40
123	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
124	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
125	5	2	2	2	4	5	1	3	3	3	30
126	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	47
127	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	48
128	5	5	5	3	3	3	2	4	5	5	40
129	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	41
130	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	38
131	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	40

132	3	1	3	2	1	1	4	4	5	3	27
133	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	48
134	5	5	3	5	3	5	5	5	5	4	45
135	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	46
136	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	47
137	4	4	3	5	3	5	4	5	4	5	42
138	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	46
139	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	44
140	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
141	2	2	2	3	4	4	4	2	2	2	27
142	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48
143	4	2	4	5	5	5	3	3	3	5	39
144	5	2	2	2	1	5	5	4	4	5	35
145	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	45
146	5	5	4	4	4	5	3	4	5	5	44
147	5	3	4	3	3	5	5	5	4	4	41
148	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	42
149	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	44
150	5	4	4	3	3	3	4	4	4	5	39



5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	46
6	5	4	3	5	5	5	3	4	4	4	42
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
8	4	1	3	4	4	3	4	3	4	4	34
9	4	3	5	5	5	4	4	3	5	4	42
10	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	39
11	3	4	5	5	3	3	4	4	4	4	39
12	3	3	4	5	4	1	4	5	4	5	38
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
14	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	42
15	2	3	4	2	3	4	3	4	5	2	32
16	4	4	5	2	4	3	4	5	4	4	39
17	3	4	5	3	4	4	4	5	4	5	41
18	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
19	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	43
20	5	5	4	5	4	3	5	4	4	4	43
21	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	48
22	5	2	2	2	3	5	5	5	5	5	39
23	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	46

24	4	3	5	3	1	4	4	3	4	5	36
25	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	39
26	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	40
27	4	1	3	5	4	2	5	1	1	2	28
28	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	45
29	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	46
30	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	44
31	2	3	3	4	3	5	5	3	3	4	35
32	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
33	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	32
34	4	2	5	4	4	4	3	5	5	5	41
35	5	5	3	3	4	4	4	5	5	5	43
36	4	5	5	3	3	4	5	1	5	5	40
37	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
38	2	3	4	5	4	4	3	4	5	5	39
39	4	3	4	5	3	2	4	5	3	4	37
40	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	46
41	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48
42	5	4	4	1	5	5	5	3	4	5	41

43	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	42
44	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	37
45	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	43
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
47	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	44
48	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	48
49	5	4	3	5	5	4	4	5	3	4	42
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
51	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	44
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
53	2	2	3	5	5	4	4	5	5	5	40
54	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	36
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
56	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	38
57	1	3	2	3	1	1	4	1	2	4	22
58	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	46
59	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	43
60	4	4	3	2	2	4	3	4	4	5	35
61	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	33

[illegible]

[illegible]

100	5	5	2	3	2	3	5	5	4	5	39
101	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	45
102	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	39
103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
105	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	42
106	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	42
107	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	42
108	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	44
109	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
110	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
113	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	41
114	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	26
115	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
116	1	1	2	4	1	4	2	5	2	3	25
117	5	5	4	5	5	5	3	4	3	5	44
118	4	4	5	4	5	4	3	3	3	4	39

119	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	44
120	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48
121	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
122	5	5	5	4	2	3	5	2	4	5	40
123	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
124	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
125	5	2	2	2	4	5	1	3	3	3	30
126	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	47
127	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	48
128	5	5	5	3	3	3	2	4	5	5	40
129	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	41
130	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	38
131	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	40
132	3	1	3	2	1	1	4	4	5	3	27
133	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	48
134	5	5	3	5	3	5	5	5	5	4	45
135	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	46
136	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	47
137	4	4	3	5	3	5	4	5	4	5	42

138	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	46
139	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	44
140	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
141	2	2	2	3	4	4	4	2	2	2	27
142	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48
143	4	2	4	5	5	5	3	3	3	5	39
144	5	2	2	2	1	5	5	4	4	5	35
145	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	45
146	5	5	4	4	4	5	3	4	5	5	44
147	5	3	4	3	3	5	5	5	4	4	41
148	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	42
149	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	44
150	5	4	4	3	3	3	4	4	4	5	39

Lampiran 4 Tabel Deskripsi Responden **Lampiran 4**

TABEL DESKRIPSI RESPONDEN

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki - laki	51	34.0	34.0	34.0
	Perempuan	99	66.0	66.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20 Tahun	36	24.0	24.0	24.0
	21 Tahun - 25 Tahun	93	62.0	62.0	86.0
	26 Tahun - 35 Tahun	15	10.0	10.0	96.0
	36 Tahun - 45 Tahun	4	2.7	2.7	98.7
	> 45 Tahun	2	1.3	1.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

VARIABEL PROMOSI (X1)

X1.2 Penyampaian Dan Penjelasan Jasa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	6	4.0	4.0	4.0
	TS	6	4.0	4.0	8.0
	RG	15	10.0	10.0	18.0
	S	65	43.3	43.3	61.3
	SS	58	38.7	38.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

X1.3 Penjualan Tatap Muka

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	2.0	2.0	2.0
	TS	6	4.0	4.0	6.0
	RG	19	12.7	12.7	18.7
	S	67	44.7	44.7	63.3
	SS	55	36.7	36.7	100.0

Total	150	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

X1.5 Periklanan Sosial Media

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	5	3.3	3.3	3.3
	TS	7	4.7	4.7	8.0
	RG	24	16.0	16.0	24.0
	S	72	48.0	48.0	72.0
	SS	42	28.0	28.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

X1.4 Memperkenalkan Jasa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	7	4.7	4.7	4.7
	TS	4	2.7	2.7	7.3
	RG	16	10.7	10.7	18.0
	S	50	33.3	33.3	51.3
	SS	73	48.7	48.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

X1.6 Tampilan Gambar Dan Design Iklan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	2.0	2.0	2.0
	TS	5	3.3	3.3	5.3
	RG	27	18.0	18.0	23.3
	S	60	40.0	40.0	63.3
	SS	55	36.7	36.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

X1.8 Event, Pameran, Sponsorship

X1.7 Informasi Terupdate

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	5	3.3	3.3	3.3
	TS	10	6.7	6.7	10.0
	RG	20	13.3	13.3	23.3
	S	63	42.0	42.0	65.3
	SS	52	34.7	34.7	100.0
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	2.0	2.0	2.0
	TS	16	10.7	10.7	12.7
	RG	34	22.7	22.7	35.3
	S	58	38.7	38.7	74.0
	SS	39	26.0	26.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

X1.9 Periklanan Spanduk

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	1.3	1.3	1.3
	TS	7	4.7	4.7	6.0
	RG	22	14.7	14.7	20.7
	S	71	47.3	47.3	68.0
	SS	48	32.0	32.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

X1.10 Merchandise Dan Hadiah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	2.7	2.7	2.7
	TS	5	3.3	3.3	6.0
	RG	22	14.7	14.7	20.7

S	47	31.3	31.3	52.0
SS	72	48.0	48.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	



VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (X2)

X2.1 Kualitas Pelayanan Keseluruhan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	2.0	2.0	2.0
	TS	9	6.0	6.0	8.0
	RG	15	10.0	10.0	18.0
	S	62	41.3	41.3	59.3
	SS	61	40.7	40.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

X2.2 Berpenampilan Rapih

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	6	4.0	4.0	4.0
	TS	6	4.0	4.0	8.0
	RG	15	10.0	10.0	18.0
	S	65	43.3	43.3	61.3
	SS	58	38.7	38.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

X2.3 Ramah Dan Sopan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	2.0	2.0	2.0
	TS	6	4.0	4.0	6.0
	RG	19	12.7	12.7	18.7
	S	67	44.7	44.7	63.3
	SS	55	36.7	36.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

X2.4 Memaksimalkan Kecepatan Dalam Merespon

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	7	4.7	4.7	4.7
	TS	4	2.7	2.7	7.3
	RG	16	10.7	10.7	18.0
	S	50	33.3	33.3	51.3
	SS	73	48.7	48.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

X2.5 Melayani Dan Memahami

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	5	3.3	3.3	3.3
	TS	7	4.7	4.7	8.0
	RG	24	16.0	16.0	24.0
	S	72	48.0	48.0	72.0
	SS	42	28.0	28.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

X2.6 Memberikan Pelayanan Cepat Dan Tepat Waktu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	2.0	2.0	2.0
	TS	5	3.3	3.3	5.3
	RG	27	18.0	18.0	23.3
	S	60	40.0	40.0	63.3
	SS	55	36.7	36.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

X2.7 Memberikan Jaminan Kompensasi Atau pun Asuransi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	5	3.3	3.3	3.3
	TS	10	6.7	6.7	10.0
	RG	20	13.3	13.3	23.3
	S	63	42.0	42.0	65.3
	SS	52	34.7	34.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

X2.8 Menjaga Dan Merahasiakan Data

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	2.0	2.0	2.0
	TS	16	10.7	10.7	12.7
	RG	34	22.7	22.7	35.3
	S	58	38.7	38.7	74.0
	SS	39	26.0	26.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

X2.9 Menjaga Barang Gadaian

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	1.3	1.3	1.3
	TS	7	4.7	4.7	6.0
	RG	22	14.7	14.7	20.7
	S	71	47.3	47.3	68.0
	SS	48	32.0	32.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

X2.10 Memberikan Fasilitas Penunjang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	2.7	2.7	2.7
	TS	5	3.3	3.3	6.0
	RG	22	14.7	14.7	20.7
	S	47	31.3	31.3	52.0
	SS	72	48.0	48.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	



VARIABEL KEPUASAN NASABAH (X3)

X3.1 Menjaga Kualitas Kepuasan Nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	2.7	2.7	2.7
	TS	7	4.7	4.7	7.3
	RG	8	5.3	5.3	12.7
	S	61	40.7	40.7	53.3
	SS	70	46.7	46.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

X3.2 Memberikan Pengalaman Yang Baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	6	4.0	4.0	4.0
	TS	7	4.7	4.7	8.7
	RG	14	9.3	9.3	18.0
	S	51	34.0	34.0	52.0
	SS	72	48.0	48.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

X3.3 Manfaat Yang Sesuai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	9	6.0	6.0	6.0
	RG	20	13.3	13.3	19.3
	S	65	43.3	43.3	62.7
	SS	56	37.3	37.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

X3.4 Ketersediaan Terhadap Masukan Dan Saran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	1.3	1.3	1.3
	TS	10	6.7	6.7	8.0
	RG	23	15.3	15.3	23.3
	S	57	38.0	38.0	61.3
	SS	58	38.7	38.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

X3.5 Kesesuaian Harapan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	6	4.0	4.0	4.0
	TS	3	2.0	2.0	6.0
	RG	26	17.3	17.3	23.3
	S	58	38.7	38.7	62.0
	SS	57	38.0	38.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

X3.6 Kualitas Pelayanan Terjamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	2.0	2.0	2.0
	TS	5	3.3	3.3	5.3
	RG	20	13.3	13.3	18.7
	S	64	42.7	42.7	61.3
	SS	58	38.7	38.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

X3.7 Rasa Suka Dan Ketertarikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	.7	.7	.7
	TS	5	3.3	3.3	4.0
	RG	26	17.3	17.3	21.3
	S	56	37.3	37.3	58.7
	SS	62	41.3	41.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

X3.8 Kepuasan Dalam Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	2.7	2.7	2.7
	TS	5	3.3	3.3	6.0
	RG	20	13.3	13.3	19.3
	S	56	37.3	37.3	56.7
	SS	65	43.3	43.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

X3.9 Pengalaman Menyenangkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	.7	.7	.7
	TS	5	3.3	3.3	4.0
	RG	19	12.7	12.7	16.7
	S	69	46.0	46.0	62.7
	SS	56	37.3	37.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

X3.10 Merasa Senang Dan Cocok

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	1.3	1.3	1.3
	TS	3	2.0	2.0	3.3
	RG	10	6.7	6.7	10.0
	S	65	43.3	43.3	53.3
	SS	70	46.7	46.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

VARIABEL LOYALITAS NASABAH (Y)

Y.1 Tidak Terpengaruh

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	2.0	2.0	2.0
	TS	9	6.0	6.0	8.0
	RG	20	13.3	13.3	21.3
	S	63	42.0	42.0	63.3
	SS	55	36.7	36.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Y.2 Kesetiaan Nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	STS	3	2.0	2.0	2.0
	TS	13	8.7	8.7	10.7
	RG	31	20.7	20.7	31.3
	S	61	40.7	40.7	72.0
	SS	42	28.0	28.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Y.3 Menggunakan Kembali Jasa Yang Ditawarkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	.7	.7	.7
	TS	6	4.0	4.0	4.7
	RG	25	16.7	16.7	21.3
	S	57	38.0	38.0	59.3
	SS	61	40.7	40.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Y.4 Komitmen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	1.3	1.3	1.3
	TS	7	4.7	4.7	6.0
	RG	20	13.3	13.3	19.3
	S	71	47.3	47.3	66.7
	SS	50	33.3	33.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Y.5 Layanan Jasa Lainnya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	5	3.3	3.3	3.3

	TS	8	5.3	5.3	8.7
	RG	21	14.0	14.0	22.7
	S	62	41.3	41.3	64.0
	SS	54	36.0	36.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Y.6 Prioritas Utama

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	2.7	2.7	2.7
	TS	9	6.0	6.0	8.7
	RG	19	12.7	12.7	21.3
	S	52	34.7	34.7	56.0
	SS	66	44.0	44.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Y.7 Konsisten

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	1.3	1.3	1.3
	TS	9	6.0	6.0	7.3
	RG	27	18.0	18.0	25.3
	S	55	36.7	36.7	62.0
	SS	57	38.0	38.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Y.8 Mereferensikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	.7	.7	.7
	TS	6	4.0	4.0	4.7

	RG	25	16.7	16.7	21.3
	S	69	46.0	46.0	67.3
	SS	49	32.7	32.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Y.9 Mengajak Nasabah Lain

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	7	4.7	4.7	4.7
	TS	4	2.7	2.7	7.3
	RG	14	9.3	9.3	16.7
	S	69	46.0	46.0	62.7
	SS	56	37.3	37.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Y.10 Menginformasikan Hal Positif

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	2.0	2.0	2.0
	TS	6	4.0	4.0	6.0
	RG	14	9.3	9.3	15.3
	S	61	40.7	40.7	56.0
	SS	66	44.0	44.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

TABEL VALIDITAS DAN REABILITAS

PROMOSI (X1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	150	100.0

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

**Tabel Hasil Uji Reabilitas Kepuasan
Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.868	10

Hasil Perhitungan Pengujian Indikator Pertanyaan Variabel

Loyalitas Nasabah

Item-Total Statistics

Y	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tidak terpengaruh.	36.57	33.764	.573	.506	.856
Kesetiaan nasabah.	36.78	32.978	.621	.524	.852
Menggunakan kembali jasa yang ditawarkan.	36.48	34.305	.580	.406	.855
Komitmen.	36.55	33.900	.626	.426	.852
Layanan jasa lainnya.	36.61	36.187	.319	.289	.877
Prioritas utama.	36.51	31.809	.715	.608	.844
Konsisten.	36.58	33.641	.584	.499	.855
Mereferesikan.	36.56	35.000	.537	.355	.859
Mengajak nasabah lain.	36.53	33.204	.600	.490	.854
Menginformasika n hal positif.	36.41	32.875	.703	.564	.846

Lampiran 6

KUALITAS PELAYANAN (X2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	150	100.0

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

Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.854	10

Hasil Perhitungan Pengujian Indikator Pertanyaan Variabel

Kualitas Pelayanan

Item-Total Statistics

X2	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
----	-------------------------------------	---	--	------------------------------------	--

Kualitas pelayananan keseluruhan.	37.01	36.101	.518	.332	.843
Berpenampilan rapih.	37.07	34.243	.557	.448	.841
Ramah dan sopan.	37.10	34.023	.597	.478	.837
Memaksimalkan dalam kecepatan merespon.	37.08	35.215	.521	.365	.843
Melayani dan memahami.	37.04	34.576	.595	.406	.837
Memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.	37.08	35.873	.488	.292	.846
Memberikan jaminan kompensasi ataupun asuransi.	37.07	35.089	.553	.375	.840
Menjaga dan merahasiakan data.	36.90	34.963	.618	.428	.835
Menjaga barang gadaian.	36.91	35.575	.565	.408	.840
Memberikan fasilitas penunjang.	36.94	35.225	.568	.401	.839

KUALITAS PELAYANAN (X3)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	150	100.0

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

Tabel Hasil Uji Reabilitas Kepuasan

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.865	10

Hasil Perhitungan Pengujian Indikator Pertanyaan Variabel

Kepuasan Nasabah

Item-Total Statistics

X3	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Menjaga kualitas pelayanan.	37.31	30.847	.611	.466	.849
Memberikan pengalaman yang baik.	37.38	29.647	.651	.507	.845
Manfaat yang sesuai.	37.43	31.697	.593	.454	.851
Ketersediaan terhadap masukan dan saran.	37.49	31.956	.485	.344	.860
Kesesuaian harapan.	37.51	31.044	.550	.398	.854
Kualitas pelayanan terjamin.	37.43	31.615	.562	.377	.853
Rasa suka dan ketertarikan.	37.40	32.134	.533	.326	.855
Kepuasan dalam pelayanan.	37.40	31.208	.563	.397	.853
Pengalaman menyenangkan.	37.39	31.797	.616	.501	.849
Merasa senang dan cocok.	37.23	31.871	.629	.493	.848

Lampiran 8

LOYALITAS (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	150	100.0

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

Tabel Hasil Uji Reabilitas Kepuasan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.868	10

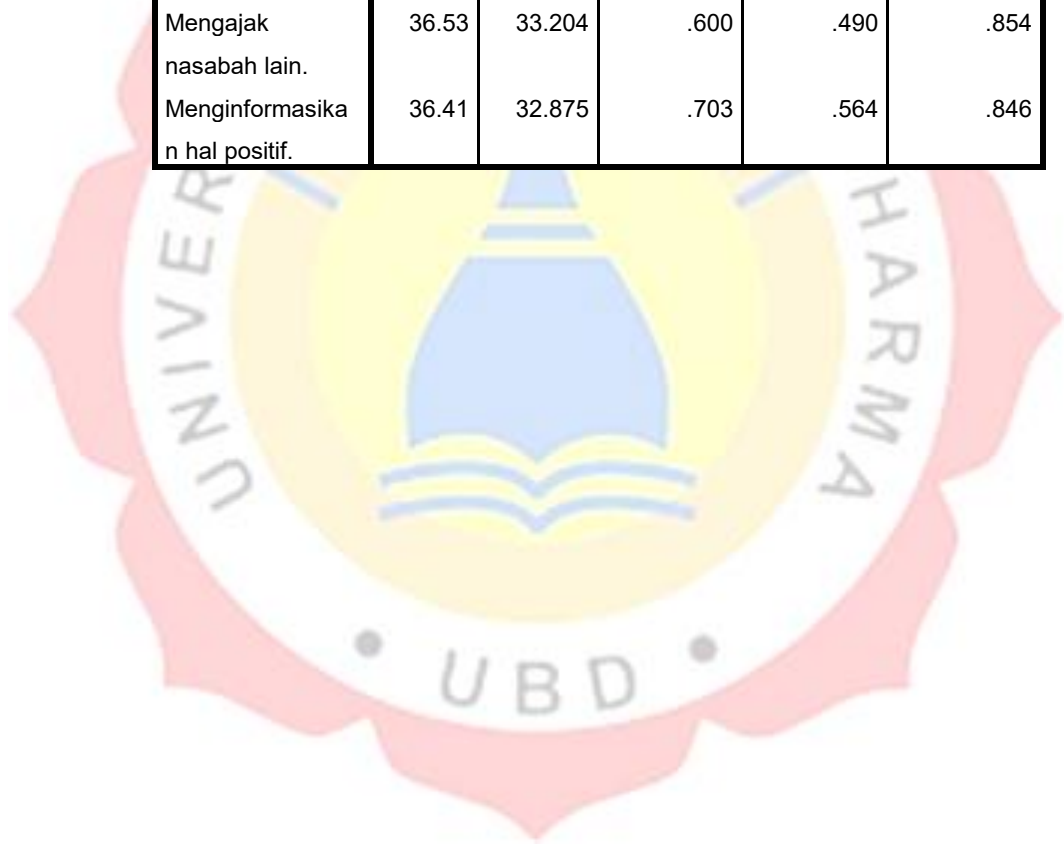
Hasil Perhitungan Pengujian Indikator Pertanyaan Variabel

Loyalitas Nasabah

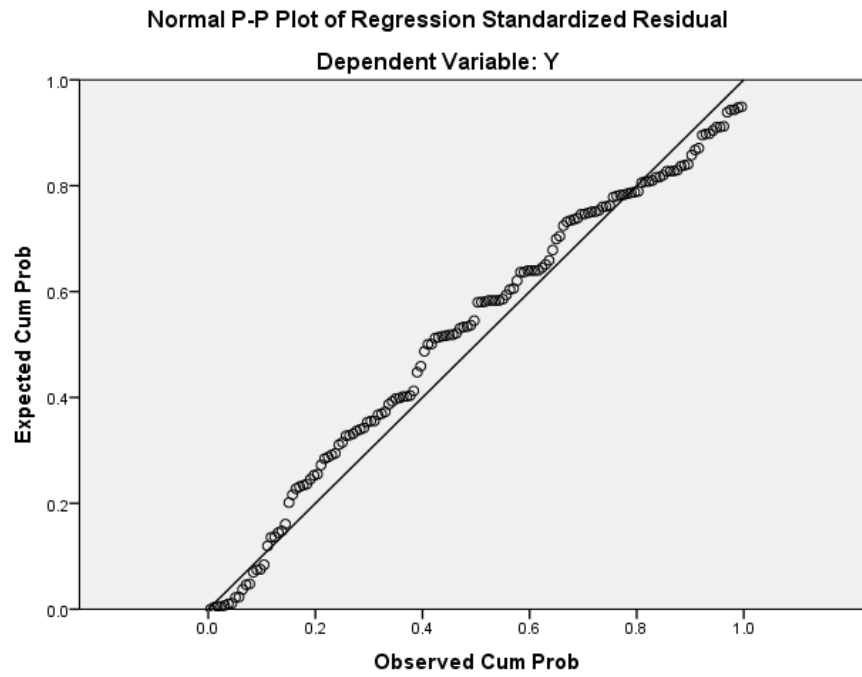
Item-Total Statistics

Y	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tidak terpengaruh.	36.57	33.764	.573	.506	.856

Kesetiaan nasabah.	36.78	32.978	.621	.524	.852
Menggunakan kembali jasa yang ditawarkan.	36.48	34.305	.580	.406	.855
Komitmen.	36.55	33.900	.626	.426	.852
Layanan jasa lainnya.	36.61	36.187	.319	.289	.877
Prioritas utama.	36.51	31.809	.715	.608	.844
Konsisten.	36.58	33.641	.584	.499	.855
Mereferesikan.	36.56	35.000	.537	.355	.859
Mengajak nasabah lain.	36.53	33.204	.600	.490	.854
Menginformasikan hal positif.	36.41	32.875	.703	.564	.846



Grafik Uji Normalitas



Lampiran 10

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		150
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.96329198
Most Extreme Differences	Absolute	.094
	Positive	.057
	Negative	-.094
Kolmogorov-Smirnov Z		1.149
Asymp. Sig. (2-tailed)		.143

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran 11

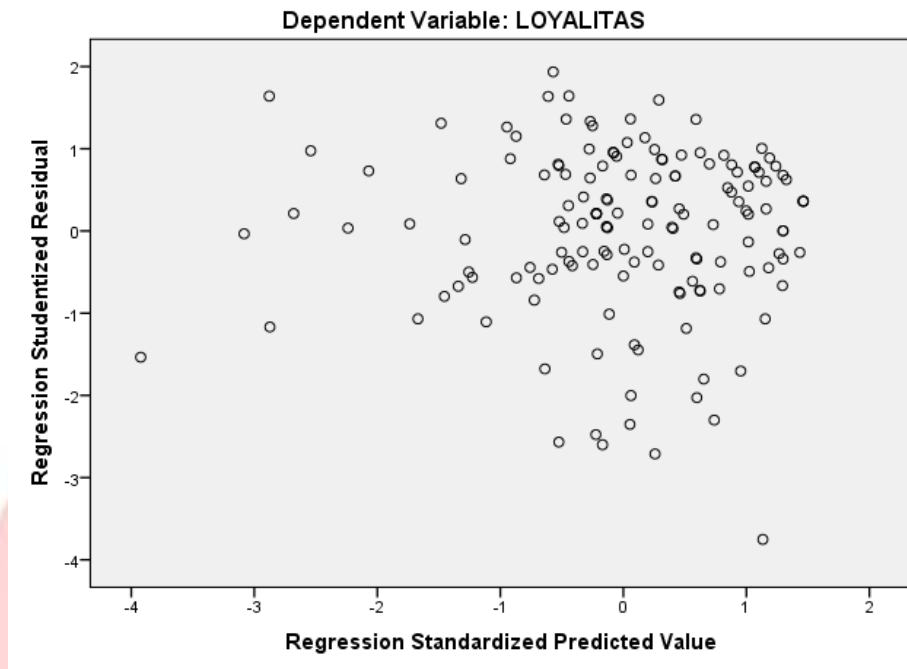
UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.145	1.729		.662	.509		
PROMOSI (X1)	.156	.063	.157	2.460	.015	.358	2.791
KUALITAS PELAYANAN (X2)	.155	.069	.158	2.237	.027	.295	3.393
KEPUASAN NASABAH (X3)	.645	.077	.622	8.321	.000	.262	3.811

a. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH (Y)

Hasil Uji Scatterplot



Hasil Uji Spearman

Correlations

			PROMOSI	KUALITAS PELAYANAN	KEPUASAN NASABAH	Unstandardized Residual
Spearman's rho	PROMOSI (X1)	Correlation Coefficient	1.000	.749**	.742**	-.058
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.478
		N	150	150	150	150
	KUALITAS PELAYANAN (X2)	Correlation Coefficient	.749**	1.000	.758**	-.009
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.913
		N	150	150	150	150
	KEPUASAN NASABAH (X3)	Correlation Coefficient	.742**	.758**	1.000	-.108
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.188
		N	150	150	150	150
	UNSTANDARDIZED RESIDUAL	Correlation Coefficient	-.058	-.009	-.108	1.000
		Sig. (2-tailed)	.478	.913	.188	.
		N	150	150	150	150

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



Lampiran 13

Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.145	1.729		.662	.509
PROMOSI (X1)	.156	.063	.157	2.460	.015
KUALITAS PELAYANAN (X2)	.155	.069	.158	2.237	.027
KEPUASAN NASABAH (X3)	.645	.077	.622	8.321	.000

a. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH (Y)



Lampiran 14

Hasil Perhitungan Standar Deviasi

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
PROMOSI (X1)	150	40.45	6.455
KUALITAS PELAYANAN (X2)	150	41.13	6.529
KEPUASAN NASABAH (X3)	150	41.55	6.178
LOYALITAS (Y)	150	40.62	6.410
Valid N (listwise)	150		

Lampiran 15

Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi Berganda

Correlations

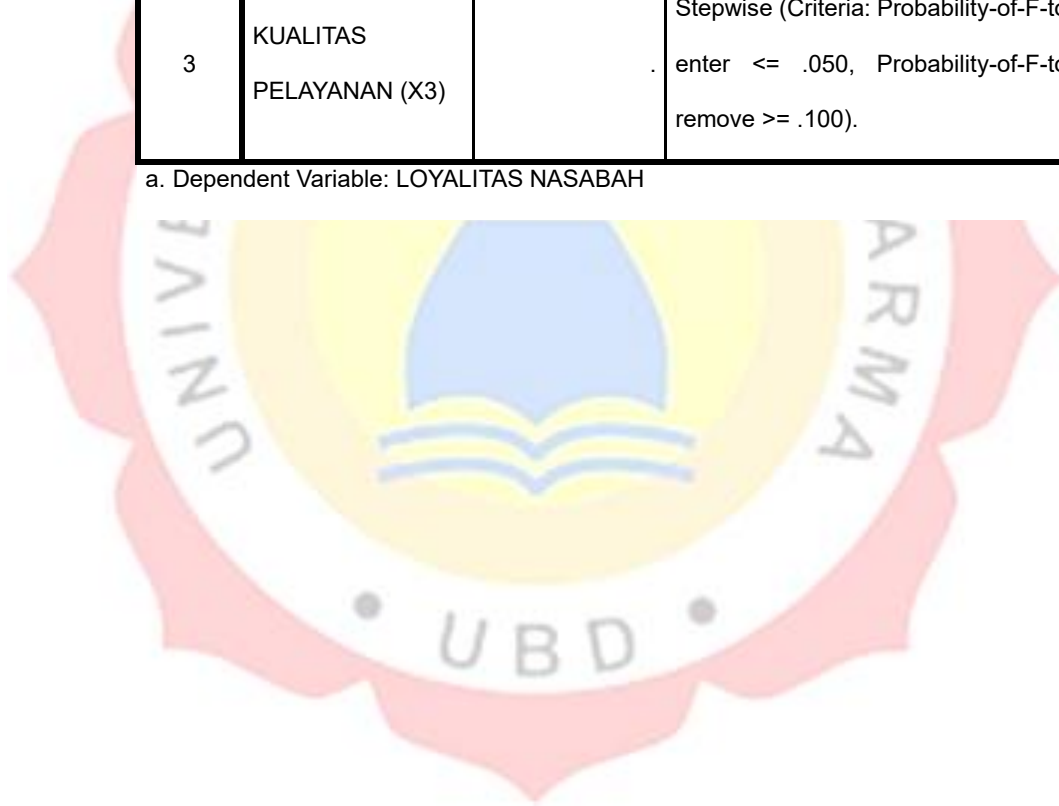
		PROMOSI	KUALITAS PELAYANAN	KEPUASAN NASABAH	LOYALITAS
PROMOSI	Pearson Correlation	1	.747**	.779**	.759**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	150	150	150	150
KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation	.747**	1	.822**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	150	150	150	150
KEPUASAN NASABAH	Pearson Correlation	.779**	.822**	1	.874**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	150	150	150	150
LOYALITAS	Pearson Correlation	.759**	.786**	.874**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	150	150	150	150

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KEPUASAN NASABAH (X1)		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter $\leq$.050, Probability-of-F-to-remove $\geq$.100).
2	PROMOSI (X2)		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter $\leq$.050, Probability-of-F-to-remove $\geq$.100).
3	KUALITAS PELAYANAN (X3)		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter $\leq$.050, Probability-of-F-to-remove $\geq$.100).

a. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH



Lampiran 16

Model Summary

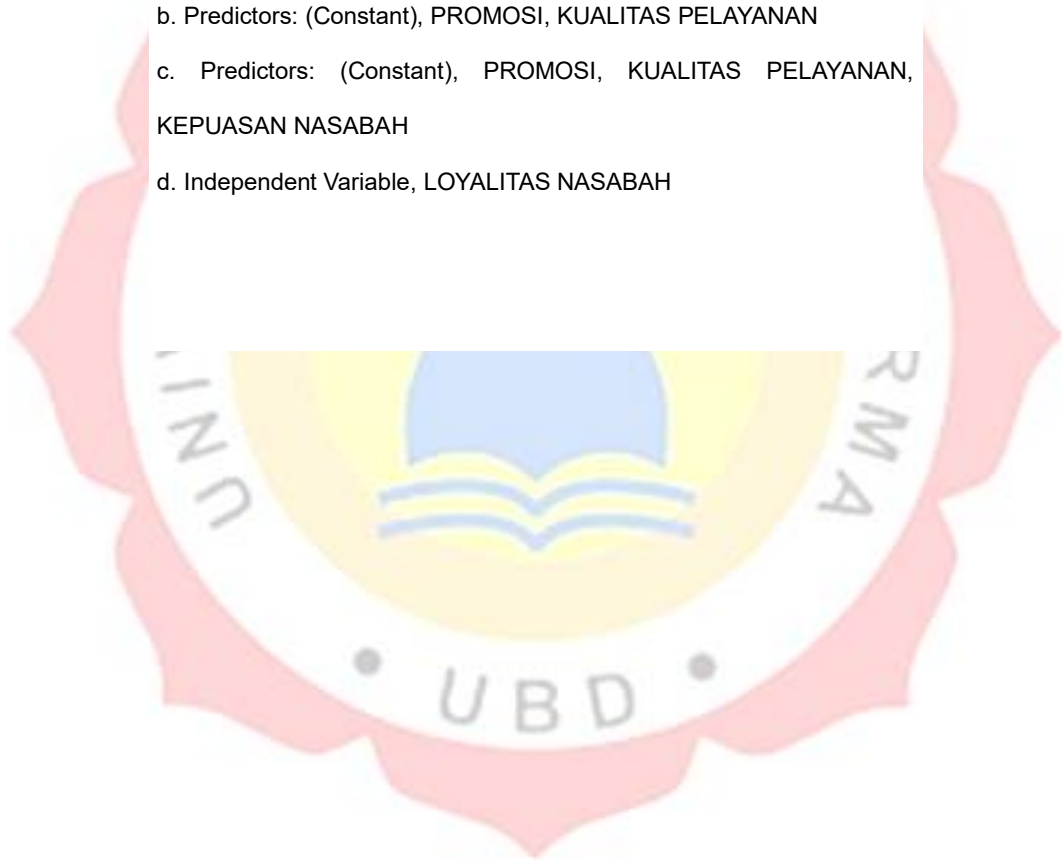
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.874 ^a	.763	.762	3.129
2	.883 ^b	.779	.776	3.034
3	.887 ^c	.786	.782	2.994

a. Predictors: (Constant), PROMOSI

b. Predictors: (Constant), PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN

c. Predictors: (Constant), PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN NASABAH

d. Independent Variable, LOYALITAS NASABAH



Lampiran 17

Tabel Hasil Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.145	1.729		.662	.509
	PROMOSI	.156	.063	.157	2.460	.015
	KUALITAS PELAYANAN	.155	.069	.158	2.237	.027
	KEPUASAN NASABAH	.645	.077	.622	8.321	.000

a. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH



Lampiran 18

Tabel Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4812.956	3	1604.319	179.023	.000 ^b
	Residual	1308.384	146	8.962		
	Total	6121.340	149			

a. Dependent Variable: LOYALITAS

b. Predictors: (Constant), KEPUASAN NASABAH, PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN



Lampiran 19

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880

27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018

63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290

96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

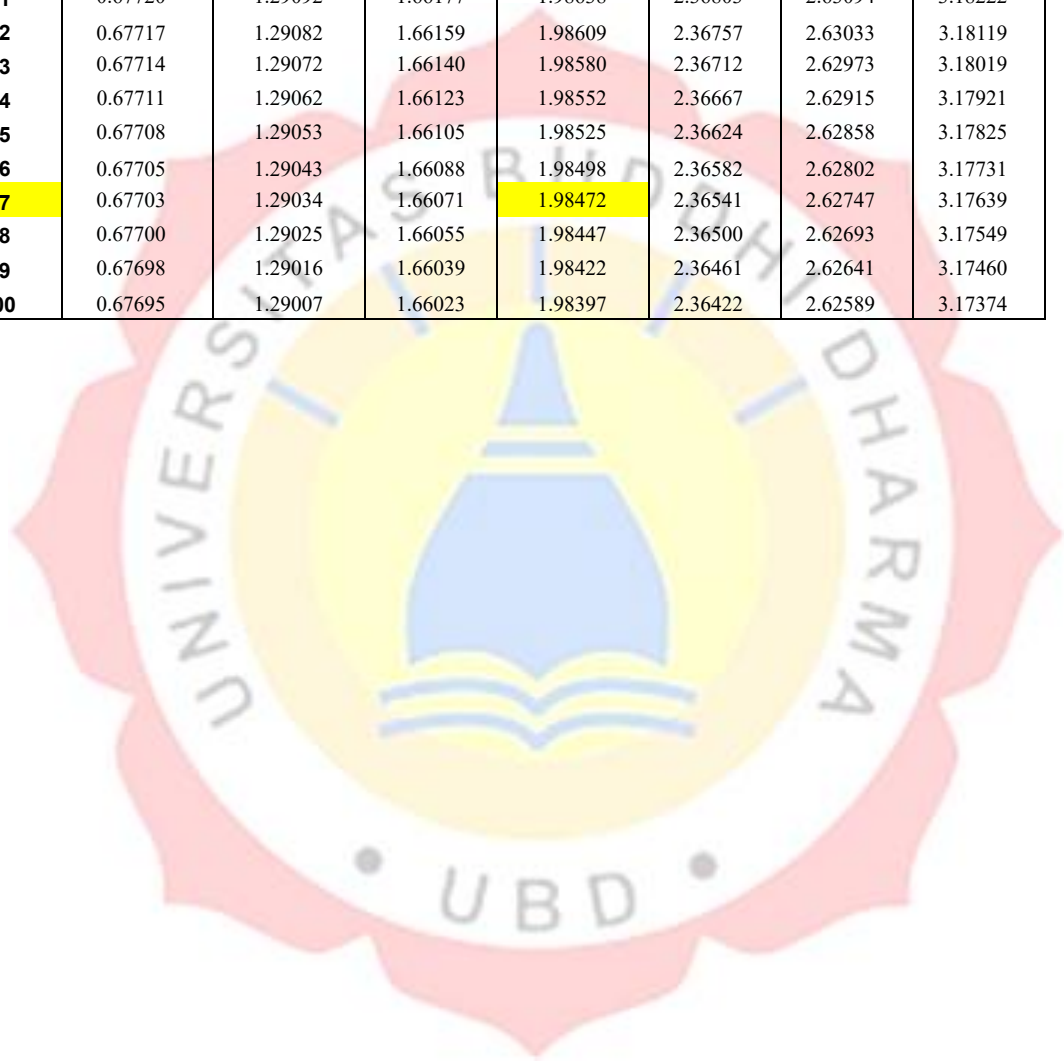


Lampiran 20

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563

38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135

84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374



TITIK PERSENTASE DISTRIBUSI F UNTUK PROBABILITA = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06

28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81

74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77