



PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.
KANTOR CABANG MEDAN GATOT SUBROTO (B0404)

Jalan Jend Gatot Subroto No 126 BA-BB Medan
 Telp. (061) 8447451 (Hunting) Facsimile (061) 8447452

Nomor : B:3259-IV/KC/SDM/08/2012
 Lamp : ----
 Perihal : Permohonan Riset.

Medan, 13 Agustus 2012

Kepada Yth :
 Ketua Program Study
 S-1 Akuntansi
 Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara
 Jl. Prof. T. M. Hanafia, SH Kampus USU
 Medan 20155

di

MEDAN

Menunjuk surat Saudara tersebut di atas perihal Permohonan Riset Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara di Kantor Cabang BRI Medan Gatot Subroto, atas nama sbb :

NO	NAMA MAHASISWA	NPM	Ket
1	2	3	4
1	Riza Harmelia	080503024	Judul : Pengaruh Nilai Nasabah, Kepercayaan dan Kualitas Layanan E-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Medan Gatot Subroto

Dengan ini kami sampaikan bahwa yang bersangkutan dapat melakukan Riset di Kantor Cabang BRI Medan Gatot Subroto, yang dilaksanakan pada tanggal **13 Agustus 2012** dengan catatan yang bersangkutan harus menjaga kerahasiaan bank BRI.

Demikian kami sampaikan atas kerjasamanya disampaikan terima kasih.

BANK RAKYAT INDONESIA
KANTOR CABANG


Munir Arifin
 Pinca


Eri Syafril Yuzar
 SPB

Tindasan :
 1. Arsip-

**Kuesioner Pengaruh Nilai Nasabah, Kepercayaan
dan Kualitas Layanan E-banking Terhadap Kepuasan Nasabah**

No. Responden:

1. Petunjuk Pengisian

Responden yang terhormat, bersama ini saya mohon kesediaan Bapak, Ibu atau Saudara/i untuk mengisi data kuesioner mengenai **“Pengaruh Nilai Nasabah, Kepercayaan, dan Kualitas Layanan E-banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Kantor Cabang Medan Gatot Subroto”**. Informasi yang Bapak, Ibu atau Sudara/i berikan merupakan bantuan yang sangat berarti dalam menyelesaikan penyusunan skripsi saya.

Oleh karena itu kepada responden, saya sebagai penulis mengharapkan:

1. Bapak, Ibu atau Saudara/i menjawab setiap pertanyaan dengan sejujur-jujurnya, dan perlu diketahui bahwa jawaban Bapak, Ibu atau Saudara/i tidak berhubungan dengan benar atau salah.
2. Pilihlah jawaban dengan memberi tanda *check* (✓) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Bapak, Ibu atau Sudara/i yaitu:
 - Sangat Setuju (SS)
 - Setuju (S)
 - Netral (N)
 - Tidak Setuju (TS)
 - Sangat Tidak Setuju (STS).
3. Setelah melakukan pengisian, mohon responden menyerahkan kepada pemberi kuesioner.

2. Identitas Responden

1. Nama :
2. Usia :
3. Profesi / Pekerjaan :

KUESIONER

Berikan tanda *check* (✓) pada jawaban yang paling sesuai menurut pendapat Anda. Nama responden bisa dikosongkan jika tidak bersedia.

Nama Responden :

Umur :

Pekerjaan :

- Persepsi atas Nilai Nasabah

NO	PERNYATAAN	S	SS	N	TS	STS
1	Bank BRI dapat digunakan untuk segala Transaksi Perbankan (pemindahbukuan, transfer, penarikan, penyetoran) dengan profesionalisme yang tinggi (mudah, cepat dan tepat)					
2	Bank BRI secara periodik memberikan hadiah kepada nasabahnya : awal pembukaan rekening, Untung Beliung BritAma, Undian Simpedes BRI, Program Undian WUZZZ..MAKIN MANTAP AJA!					
3	Citra BRI dimata nasabah adalah sangat baik dan dapat diandalkan sebagai mitra bisnis					

- Persepsi atas Kepercayaan

NO	PERNYATAAN	S	SS	N	TS	STS
1	Saya menerima layanan yang cepat dan tepat dari karyawan Bank BRI ketika saya sedang melakukan transaksi					
2	Saya merasa aman dan nyaman ketika bertransaksi di Bank BRI					
3	Karyawan Bank BRI akan dengan senang hati menjawab berbagai pertanyaan saya mengenai produk perbankan mereka					
4	Pengetahuan yang dimiliki karyawan Bank BRI serta kemampuan mereka menumbuhkan kepercayaan saya terhadap Bank BRI					

- Persepsi atas Layanan E-banking

NO	PERNYATAAN	S	SS	N	TS	STS
1	Layanan perbankan BRI dengan E-banking menjadi lebih baik, dapat diandalkan, transaksi menjadi lebih mudah dan cepat					
2	Layanan E-banking BRI sering mengalami gangguan					
3	Bila saya kesulitan dalam pengoperasian di E-banking BRI, maka pihak bank BRI dengan cepat menangani dan membantu saya					

- Persepsi atas Kepuasan Nasabah

NO	PERNYATAAN	S	SS	N	TS	STS
1	Karyawan bank BRI baik dalam melayani (selalu menerapkan senyum, salam, sapa)					
2	Pelayanan perbankan yang diberikan Bank BRI sudah dapat memenuhi harapan saya					
3	Transaksi perbankan saya menjadi lebih cepat dan mudah karena berbagai fasilitas yang disediakan Bank BRI (seperti : E-banking, mobile banking, layanan call center 24 jam dan mesin ATM)					
4	Saya tidak perlu khawatir ketika saya harus melakukan transaksi (misal membayar rekening telepon, rekening listrik, maupun mengakses transaksi lainnya) dimanapun, sebab karena jaringan yang luas saya tetap dapat melakukan transaksi dimanapun dengan memanfaatkan fasilitas yang disediakan Bank BRI					

Lampiran iii

Data Mentah Hasil Kuesioner

NO	NILAI NASABAH				KEPERCAYAAN					KUALITAS LAYANAN E-BANKING				KEPUASAN NASABAH				
	X1.1	X1.2	X1.3	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2	X3.1	X3.2	X3.3	X3	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y
1	5	4	4	13	4	4	3	4	15	4	4	5	13	5	4	5	4	18
2	5	4	4	13	4	4	4	3	15	5	4	4	13	5	5	4	3	17
3	5	5	5	15	5	5	4	5	19	5	4	5	14	5	4	5	5	19
4	5	4	4	13	4	4	4	4	16	4	5	4	13	4	4	4	3	15
5	4	3	3	10	5	4	5	4	18	3	4	4	11	4	4	4	5	17
6	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	5	4	13	3	4	4	3	14
7	5	3	4	12	3	4	4	4	15	4	5	5	14	5	3	4	4	16
8	5	4	4	13	4	5	4	3	16	2	4	3	9	4	3	4	3	14
9	4	4	4	12	5	5	3	3	16	5	3	3	11	3	5	5	5	18
10	4	3	4	11	5	5	3	5	18	5	4	5	14	5	5	5	5	20
11	5	4	4	13	5	3	5	5	18	4	5	4	13	5	4	5	5	19
12	4	4	4	12	5	4	5	4	18	4	4	2	10	5	4	3	4	16
13	5	5	5	15	4	4	4	4	16	4	5	4	13	4	4	4	4	16
14	4	3	4	11	4	4	4	3	15	4	5	2	11	4	4	4	4	16
15	3	3	3	9	5	5	5	3	18	4	5	3	12	5	3	3	3	14
16	4	5	4	13	4	3	4	4	15	5	5	5	15	4	5	5	5	19
17	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
18	5	5	5	15	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
19	4	4	4	12	5	3	4	4	16	5	4	5	14	4	5	5	4	18
20	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	3	4	11	4	4	4	4	16
21	4	5	5	14	4	4	4	4	16	5	4	5	14	5	4	4	4	17
22	5	4	4	13	4	5	4	5	18	5	4	5	14	4	5	5	5	19
23	3	3	4	10	5	3	3	3	14	3	3	3	9	5	5	3	3	16
24	5	4	5	14	4	5	4	4	17	5	5	5	15	4	4	5	5	18
25	4	3	3	10	4	4	4	3	15	4	5	4	13	4	3	4	4	15
26	4	3	3	10	4	4	4	3	15	4	2	4	10	4	3	4	4	15
27	4	3	4	11	4	4	4	3	15	4	4	4	12	4	3	4	4	15
28	5	4	4	13	5	5	5	4	19	5	4	5	14	5	5	5	5	20
29	4	3	3	10	4	4	4	3	15	4	3	4	11	4	3	4	4	15
30	4	3	4	11	4	4	4	3	15	4	5	4	13	4	3	4	4	15
31	4	3	4	11	4	4	4	4	16	4	3	4	11	4	4	4	4	16
32	4	3	4	11	4	4	4	4	16	4	5	4	13	4	4	4	4	16
33	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	5	4	13	4	4	4	4	16
34	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	3	4	11	4	4	4	4	16
35	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	2	4	10	4	4	4	4	16

36	5	4	4	13	5	5	5	4	19	5	5	5	15	5	4	5	5	19
37	5	4	4	13	5	5	5	4	19	5	4	5	14	5	4	5	5	19
38	4	3	3	10	4	4	4	3	15	4	5	4	13	4	3	4	4	15
39	4	3	4	11	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
40	4	3	4	11	4	4	4	3	15	4	2	4	10	4	3	4	4	15
41	4	3	4	11	4	4	4	4	16	4	2	4	10	4	4	4	4	16
42	4	3	4	11	4	4	4	3	15	4	4	4	12	4	3	4	4	15
43	5	3	4	12	4	5	4	5	18	5	4	5	14	5	5	4	4	18
44	5	4	5	14	4	5	5	4	18	5	4	5	14	4	4	5	4	17
45	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	2	4	10	4	4	4	4	16
46	1	5	4	10	3	5	3	3	14	1	2	4	7	5	4	5	3	17
47	5	4	4	13	5	5	5	4	19	2	1	3	6	5	1	4	4	14
48	5	5	5	15	5	5	5	5	20	3	1	2	6	5	4	5	5	19
49	4	4	5	13	5	5	4	4	18	5	2	5	12	5	4	5	5	19
50	4	4	4	12	4	4	4	3	15	2	2	4	8	4	3	4	4	15
51	4	3	4	11	4	4	4	3	15	3	2	2	7	4	3	4	4	15
52	4	4	4	12	4	4	4	4	16	2	2	3	7	4	4	4	4	16
53	4	3	4	11	4	4	4	3	15	4	2	4	10	4	3	4	4	15
54	4	3	4	11	4	4	4	3	15	4	2	4	10	4	3	4	4	15
55	5	4	4	13	5	5	5	4	19	2	2	2	6	5	5	5	5	20
56	5	4	3	12	2	3	2	3	10	2	2	3	7	3	3	3	2	11
57	4	4	4	12	5	5	5	5	20	5	5	5	15	4	4	4	4	16
58	2	2	2	6	2	4	3	3	12	4	3	4	11	2	3	2	3	10
59	4	5	4	13	5	5	5	5	20	4	3	4	11	3	3	4	5	15
60	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	5	4	13	4	3	4	4	15
61	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	5	4	12	4	4	4	5	17
62	4	3	4	11	4	3	4	3	14	3	2	3	8	4	3	4	4	15
63	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	5	5	14	4	4	4	4	16
64	4	3	4	11	4	4	4	4	16	4	5	4	13	4	4	4	4	16
65	4	4	3	11	4	4	4	4	16	4	3	4	11	4	4	4	4	16
66	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
67	4	4	5	13	5	4	5	5	19	5	3	4	12	5	4	5	5	19
68	4	5	4	13	3	4	4	4	15	5	1	3	9	4	4	4	4	16
69	5	4	4	13	5	5	5	5	20	4	5	4	13	4	4	4	4	16
70	4	4	4	12	4	4	3	3	14	4	5	4	13	4	4	4	4	16
71	5	3	4	12	4	4	4	5	17	3	2	4	9	4	4	5	5	18
72	5	5	4	14	3	3	3	3	12	4	5	3	12	5	3	2	4	14
73	5	5	3	13	4	4	4	3	15	5	5	5	15	5	4	4	4	17
74	4	4	4	12	3	3	3	3	12	4	5	5	14	3	3	4	5	15
75	4	4	4	12	3	3	3	3	12	3	2	3	8	5	3	3	3	14
76	2	3	2	7	4	4	4	4	16	2	2	2	6	5	5	4	4	18

77	5	4	4	13	5	3	3	4	15	4	5	4	13	5	4	4	4	17
78	5	4	4	13	4	4	4	4	16	5	5	4	14	4	4	5	4	17
79	5	5	5	15	2	3	3	2	10	2	2	3	7	5	5	4	4	18
80	5	4	4	13	4	4	4	4	16	4	5	4	13	5	4	5	4	18
81	5	5	4	14	4	3	5	5	17	3	2	3	8	1	2	3	2	8
82	5	4	4	13	4	4	5	3	16	3	2	3	8	2	2	3	2	9
83	5	5	5	15	4	4	4	3	15	3	2	3	8	5	4	4	4	17
84	5	5	5	15	5	3	3	4	15	4	5	4	13	5	4	5	5	19
85	2	2	3	7	2	5	3	4	14	3	5	4	12	5	4	5	4	18
86	5	5	4	14	5	4	4	4	17	5	5	5	15	5	4	5	5	19
87	4	4	3	11	4	4	5	3	16	4	5	5	14	5	4	5	5	19
88	4	4	4	12	3	4	5	3	15	4	5	4	13	4	5	3	2	14
89	5	4	4	13	5	5	4	3	17	3	4	4	11	5	4	4	4	17
90	5	4	4	13	4	5	4	4	17	3	2	2	7	2	3	3	2	10
91	5	4	4	13	4	5	4	4	17	4	3	4	11	5	5	5	3	18
92	5	4	5	14	5	5	5	5	20	2	2	3	7	2	2	3	3	10
93	5	5	5	15	4	5	5	5	19	3	2	2	7	5	3	4	4	16
94	3	2	3	8	3	4	5	4	16	3	2	3	8	5	5	4	4	18
95	5	5	5	15	4	5	4	5	18	4	5	5	14	5	4	4	4	17
96	5	4	4	13	4	4	5	4	17	2	3	3	8	4	3	4	4	15
97	5	4	4	13	2	3	3	2	10	2	2	2	6	3	3	4	4	14
98	5	4	3	12	3	4	4	4	15	4	5	3	12	4	3	4	4	15
99	5	5	4	14	2	2	3	2	9	2	3	2	7	4	3	4	4	15
100	2	3	3	8	4	4	4	4	16	4	5	5	14	4	4	4	4	16

Frekuensi Tabel

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	4	4.0	4.0	5.0
	3	3	3.0	3.0	8.0
	4	48	48.0	48.0	56.0
	5	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	3	27	27.0	27.0	30.0
	4	50	50.0	50.0	80.0
	5	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	14	14.0	14.0	16.0
	4	68	68.0	68.0	84.0
	5	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	6.0	6.0	6.0
	3	9	9.0	9.0	15.0
	4	59	59.0	59.0	74.0
	5	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	14	14.0	14.0	15.0
	4	57	57.0	57.0	72.0
	5	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	16	16.0	16.0	17.0
	4	59	59.0	59.0	76.0
	5	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	3	32	32.0	32.0	35.0
	4	49	49.0	49.0	84.0
	5	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	12	12.0	12.0	13.0
	3	15	15.0	15.0	28.0
	4	50	50.0	50.0	78.0
	5	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3.0	3.0	3.0
	2	27	27.0	27.0	30.0
	3	13	13.0	13.0	43.0
	4	20	20.0	20.0	63.0
	5	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	10	10.0	10.0	10.0
	3	19	19.0	19.0	29.0
	4	47	47.0	47.0	76.0
	5	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	4	4.0	4.0	5.0
	3	6	6.0	6.0	11.0
	4	51	51.0	51.0	62.0
	5	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	3	3.0	3.0	4.0
	3	29	29.0	29.0	33.0
	4	51	51.0	51.0	84.0
	5	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	10	10.0	10.0	12.0
	4	61	61.0	61.0	73.0
	5	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	5.0	5.0	5.0
	3	11	11.0	11.0	16.0
	4	61	61.0	61.0	77.0
	5	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Hasil Uji Validitas, Reliabilitas dan Hasil Regresi

1. Variabel Nilai Nasabah

A. Uji Validitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 1	7.8500	1.503	.553	.719
Item 2	8.2800	1.517	.600	.655
Item 3	8.1700	1.799	.624	.649

B. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.755	3

2. Variabel Kepercayaan

A. Uji Validitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 1	11.9600	2.726	.605	.703
Item 2	11.8900	3.149	.529	.742
Item 3	11.9500	3.038	.596	.710
Item 4	12.2300	2.846	.578	.718

B. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.773	4

3. Variabel Kualitas Layanan E-Banking

A. Uji Validitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 1	7.4600	3.766	.662	.656
Item 2	7.6500	2.876	.570	.801
Item 3	7.4100	3.921	.667	.662

B. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.776	3

4. Variabel Kepuasan Nasabah

A. Uji Validitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 1	11.9300	3.116	.549	.730
Item 2	12.3600	3.283	.503	.753
Item 3	12.0100	3.283	.673	.671
Item 4	12.1200	3.238	.584	.709

B. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.770	4

Hasil Regresi

Regression

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3= Kualitas Layanan e-banking, X1= Nilai Nasabah, X2= Kepercayaan ^a		Enter

a. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.470 ^a	.221	.196	2.07021

a. Predictors: (Constant), X3= Kualitas Layanan e-banking, X1= Nilai Nasabah, X2= Kepercayaan

b. Dependent Variable: Y= Kepuasan Nasabah

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	116.608	3	38.869	9.069	.000 ^a
	Residual	411.432	96	4.286		
	Total	528.040	99			

a. Predictors: (Constant), X3= Kualitas Layanan e-banking, X1= Nilai Nasabah, X2= Kepercayaan

b. Dependent Variable: Y= Kepuasan Nasabah

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.770	1.945		3.996	.000		
	X1= Nilai Nasabah	.112	.119	.087	.935	.352	.945	1.058
	X2= Kepercayaan	.229	.100	.219	2.300	.024	.897	1.115
	X3= Kualitas Layanan e-banking	.297	.080	.343	3.701	.000	.945	1.058

a. Dependent Variable: Y= Kepuasan Nasabah

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimen sion	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	X1= Nilai Nasabah	X2= Kepercayaan	X3= Kualitas Layanan e-banking
1	1	3.938	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.040	9.953	.01	.09	.02	.92
	3	.015	16.405	.01	.63	.58	.06
	4	.008	22.201	.98	.28	.41	.02

a. Dependent Variable: Y= Kepuasan Nasabah

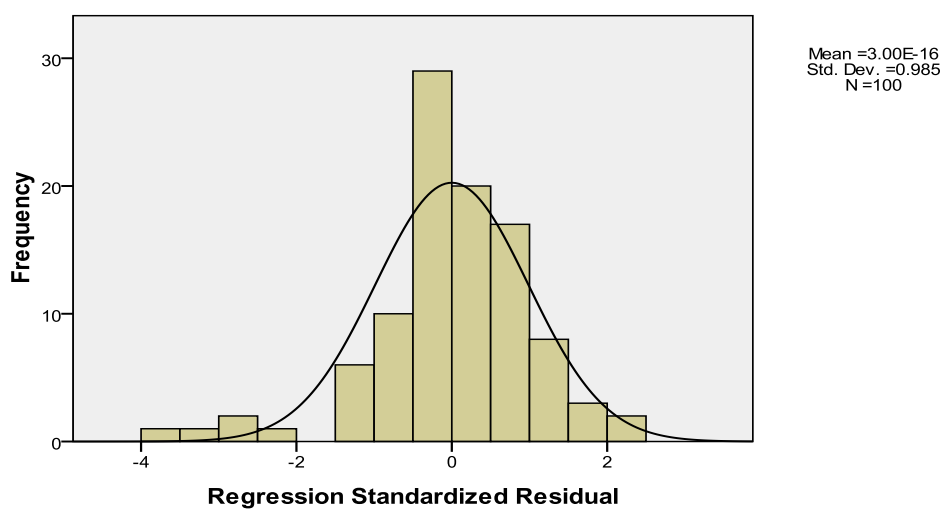
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	13.2965	18.4873	16.1400	1.08529	100
Std. Predicted Value	-2.620	2.163	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.209	.813	.388	.145	100
Adjusted Predicted Value	13.0872	18.3775	16.1303	1.12107	100
Residual	-7.60723	4.64034	.00000	2.03860	100
Std. Residual	-3.675	2.241	.000	.985	100
Stud. Residual	-3.751	2.343	.002	1.018	100
Deleted Residual	-7.92635	5.07049	.00973	2.18221	100
Stud. Deleted Residual	-4.039	2.400	-.003	1.045	100
Mahal. Distance	.016	14.264	2.970	3.215	100
Cook's Distance	.000	.231	.018	.046	100
Centered Leverage Value	.000	.144	.030	.032	100

a. Dependent Variable: Y= Kepuasan Nasabah

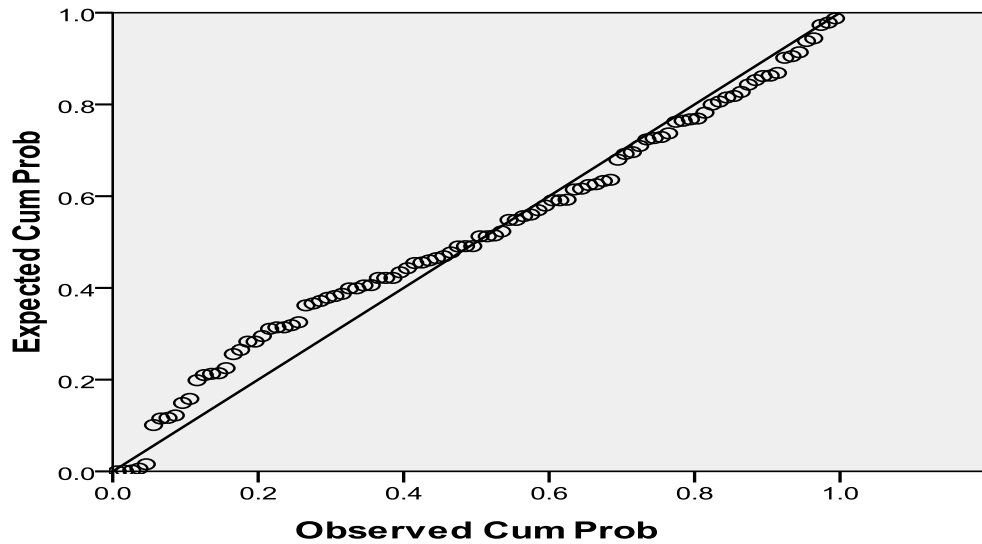
Histogram

Dependent Variable: Y= Kepuasan Nasabah



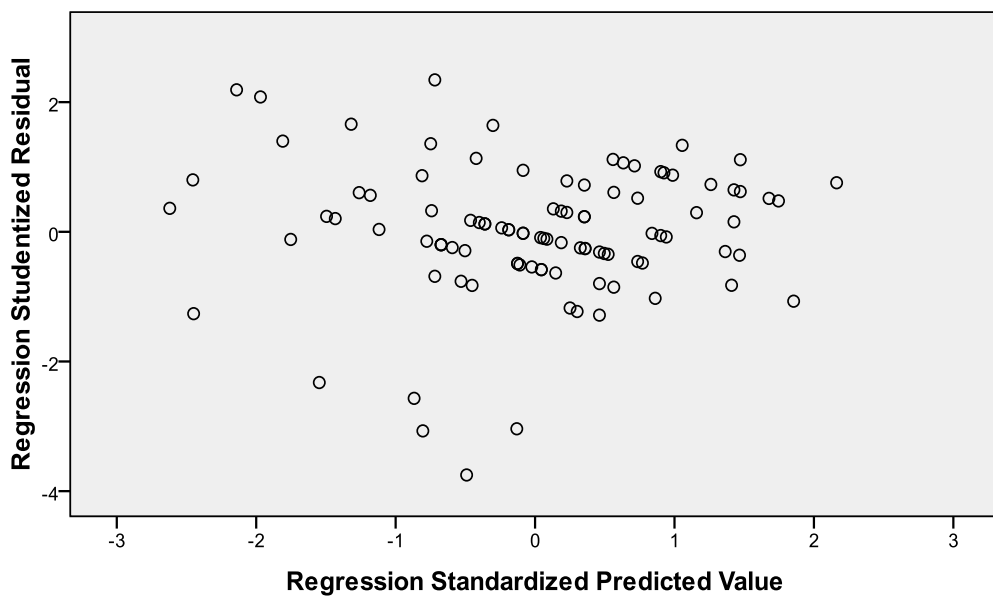
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Y= Kepuasan Nasabah



Scatterplot

Dependent Variable: Y= Kepuasan Nasabah



NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.03859808
Most Extreme Differences	Absolute	.100
	Positive	.052
	Negative	-.100
Kolmogorov-Smirnov Z		.999
Asymp. Sig. (2-tailed)		.271

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran vi

Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Juli 2012			Agustus 2012			September 2012			Oktober 2012		
1	Pengajuan Judul												
2	Penyelesaian Proposal												
3	Bimbingan Proposal												
4	Pengumpulan Data												
5	Pengolahan Data												
6	Penyelesaian Skripsi												

