



Kepada Yth. Bpk/Ibu/Sdr Responden
Di Kudus

Dengan Hormat,

Saya adalah mahasiswa Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia Jogjakarta yang sedang melakukan penelitian sebagai tugas akhir dalam memperoleh gelar S-1. Nama saya adalah Rina Pramudaningrum dengan nomor induk mahasiswa 02 522 087.

Penelitian yang sedang saya lakukan adalah tentang Analisis Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap peningkatan kualitas mutu pelayanan pada industri jasa perbankan. Kuisisioner ini bertujuan untuk menentukan faktor-faktor yang menjadi prioritas agar sesuai dengan keinginan konsumen sehingga mampu mencapai *service success* atau *customer satisfaction* sehingga dapat digunakan untuk meningkatkan layanan industri perbankan terhadap konsumen. Penelitian ini mengambil responden masyarakat yang menikmati pelayanan di PD. BPR Bank Pasar Kudus.

Demi tercapainya tujuan penelitian yang saya lakukan, saya mohon kesediaan Anda untuk mengisi daftar pertanyaan berikut ini dengan sejujurnya tanpa pengaruh orang lain. Dan sebagaimana penelitian yang lain maka kerahasiaan identitas Anda sebagai responden akan dijaga.

Atas bantuan Anda, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Rina Pramudaningrum

I. Identitas Responden

Isilah data atau berilah tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang Anda anggap paling sesuai.

1. Nama (Boleh tidak diisi) :

2. Alamat (Mohon diisi, paling tidak kota tempat tinggal anda) :.....

.....

3. Jenis Kelamin :

- a Pria b wanita

4. Pekerjaan :

- a Pelajar / Mahasiswa
b PNS
c Karyawan swasta
d Wiraswasta
e Ibu rumah tangga

5. Jumlah tabungan :

- a < Rp. 1.000.000
b Rp. 1.000.000 – Rp. 10.000.000
c > Rp. 10.000.000



II. Petunjuk Pengisian

1. Isilah tiap kolom tingkat kepentingan antar faktor dengan menggunakan tanda silang (X).
2. Apabila ada keraguan dalam hal perbandingan tingkat kepentingan antar faktor tersebut, dapat diatasi dengan jalan mengisi 2 kolom penilaian yang bersebelahan.
3. Untuk kolom “faktor-faktor yang diperbandingkan” anggapan awal arah perbandingan adalah: \longrightarrow
4. Apabila yang berlaku adalah sebaliknya, maka dibutuhkan tanda panah tambahan: \longleftarrow

III. Contoh Pengisian Kuesioner

Faktor yang diperbandingkan	Sama penting	Sedikit lebih penting	Lebih penting	Sangat lebih penting	Mutlak lebih penting
A VS B				X	
A VS C		X			
B VS C			X \longleftarrow		

Artinya:

- a. A sangat lebih penting daripada B
- b. A sedikit lebih penting dengan C
- c. C lebih penting daripada B

IV. Isilah kotak-kotak kosong yang ada di bawah ini:

a). Bobot Faktor

Faktor yang diperbandingkan	Sama penting	Sedikit lebih penting	Lebih penting	Sangat lebih penting	Mutlak lebih penting
Reliability (kehandalan) vs Responsiveness (daya tanggap)					
Reliability (kehandalan) vs Assurance (jaminan)					
Reliability (kehandalan) vs Tangibles (fasilitas fisik)					
Reliability (kehandalan) vs Empathy (perhatian)					
Responsiveness (daya tanggap) vs Assurance (jaminan)					
Responsiveness (daya tanggap) vs Tangibles (fasilitas fisik)					
Responsiveness (daya tanggap) vs Empathy (perhatian)					
Assurance (jaminan) vs Tangibles (fasilitas fisik)					
Assurance (jaminan) vs Empathy (perhatian)					
Tangibles (fasilitas fisik) vs Empathy (perhatian)					

b). Bobot Sub Faktor- Reliability

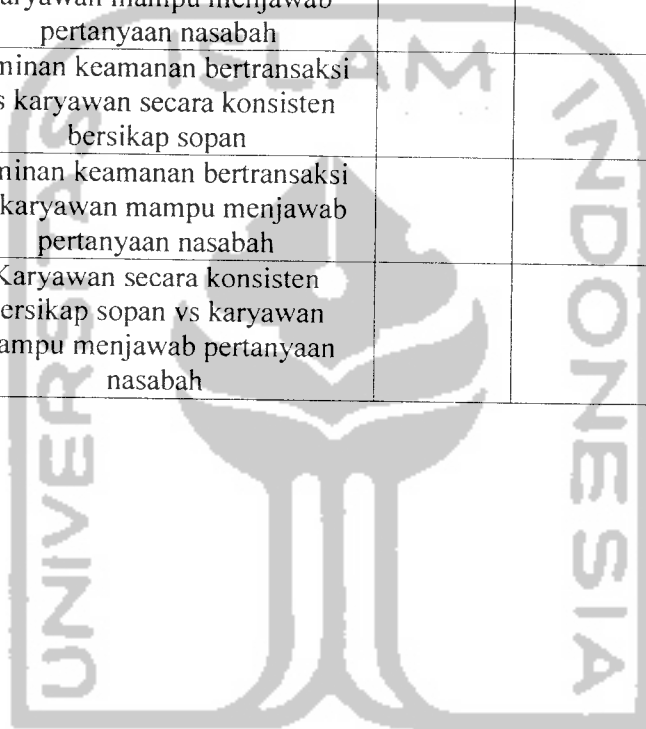
Faktor yang diperbandingkan	Sama penting	Sedikit lebih penting	Lebih penting	Sangat lebih penting	Mutlak lebih penting
Reputasi PD. BPR Bank Pasar Kudus vs menyimpan dokumen tanpa kesalahan					
Reputasi PD. BPR Bank Pasar Kudus vs sistem pencatatan yang akurat					
Reputasi PD. BPR Bank Pasar Kudus vs menyediakan jasa spt yang djanjikan (contoh:bunga bank)					
Menyimpan dokumen tanpa kesalahan vs sistem pancatatan yang akurat					
Menyimpan dokumen tanpa kesalahan vs menyediakan jasa seperti yang dijanjikan (contoh:bunga bank)					
Sistem pencatatan yang akurat vs menyediakan jasa seperti yang dijanjikan (contoh: bunga bank)					

e). Bobot Sub Faktor- Responsiveness

Faktor yang diperbandingkan	Sama penting	Sedikit lebih penting	Lebih penting	Sangat lebih penting	Mutlak lebih penting
Kecepatan pelayanan vs kesediaan membantu nasabah					
Kecepatan pelayanan vs kesiapan merespon permintaan nasabah					
Kesediaan membantu nasabah vs kesiapan merespon permintaan nasabah					

d). Bobot Sub Faktor-Assurance

Faktor yang diperbandingkan	Sama penting	Sedikit lebih penting	Lebih penting	Sangat lebih penting	Mutlak lebih penting
Keamanan tempat parkir vs jaminan keamanan dalam bertransaksi					
Keamanan tempat parkir vs karyawan secara konsisten bersikap sopan					
Keamanan tempat parkir vs karyawan mampu menjawab pertanyaan nasabah					
Jaminan keamanan bertransaksi vs karyawan secara konsisten bersikap sopan					
Jaminan keamanan bertransaksi vs karyawan mampu menjawab pertanyaan nasabah					
Karyawan secara konsisten bersikap sopan vs karyawan mampu menjawab pertanyaan nasabah					



e). Bobot Sub Faktor- Tangibles

Faktor yang dibandingkan	Sama penting	Sedikit lebih penting	Lebih Penting	Sangat lebih penting	Mutlak lebih penting
Peralatan modern vs karyawan berpenampilan rapi & profesional					
Peralatan modern vs parkir luas					
Peralatan modern vs keindahan, kebersihan & kenyamanan ruangan					
Karyawan berpenampilan rapi & profesional vs parkir luas					
Karyawan berpenampilan rapi & profesional vs keindahan, kebersihan & kenyamanan ruangan					
Parkir luas vs keindahan, kebersihan & kenyamanan ruangan					

f). Bobot Sub Faktor- Empathy

Faktor yang dibandingkan	Sama penting	Sedikit lebih penting	Lebih penting	Sangat lebih penting	Mutlak lebih penting
Sikap simpatik bila nasabah menyampaikan keluhan vs karyawan memperlakukan nasabah dengan penuh perhatian					
Sikap simpatik bila nasabah menyampaikan keluhan vs keramahan karyawan dalam melayani nasabah					
Sikap simpatik bila nasabah menyampaikan keluhan vs karyawan yang memahami kebutuhan nasabah					

Karyawan memperlakukan nasabah dengan penuh perhatian vs keramahan karyawan dalam melayani nasabah					
Karyawan memperlakukan nasabah dengan penuh perhatian vs karyawan yang memahami kebutuhan nasabah					
Keramahan karyawan dalam melayani nasabah vs karyawan yang memahami kebutuhan nasabah					





LAMPIRAN II
JAWABAN RESPONDEN

JAWABAN RESPONDEN

FAKTOR

Responden	AvsB	AvsC	AvsD	AvsE	BvsC	BvsD	BvsE	CvsD	CvsE	DvsE
1	3	1	5	3	1/3	1	3	1	5	3
2	1	3	5	1	1	3	1	3	1	1
3	1	1	5	3	1	1	3	3	1	1
4	3	1	1	1	1	1	1	1/3	1	3
5	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1
6	3	1	1	3	1/3	1	1	1	1	1
7	3	3	7	7	1	1/3	1	1	1	3
8	3	1	5	1	1/3	1	1	5	7	1
9	5	1	5	5	1	3	5	7	9	1
10	5	1	7	9	3	5	5	9	7	1
11	3	1	3	5	1/5	1	1	5	1	1
12	1	3	5	7	1	3	5	7	9	1
13	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1
14	3	1	3	3	1/3	1	1	3	1	3
15	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1
16	1	1	3	1	1	3	1	5	1	1
17	1	3	5	5	1	5	1	1	1	1
18	3	1	3	1	1	3	1	1	1	1
19	3	1	5	3	1/5	1	1/3	3	1	1
20	3	1	5	5	1	1	3	1	1	1
21	3	3	5	1	3	3	1	1	1	1
22	3	3	3	1	3	3	3	1	1	1
23	3	3	5	1	1	3	1	1	1	1
24	5	3	5	3	1	3	1	1	1	1
25	3	3	5	1	1	1	1	3	1	1
26	1	3	5	1	3	5	1	3	1	1
27	5	3	5	1	1/3	1	1	3	1	1
28	3	3	1	5	1/5	1/5	1	1	1	3
29	1	3	1	1	1	1	3	1	1	3
30	5	1	3	3	1	1	3	3	3	1
31	1	1	3	5	3	7	5	9	7	1
32	3	1	3	3	1/5	1/5	1/3	1	1	3
33	3	1	9	9	1	1	3	7	5	1
34	5	1	1	5	1/3	1/5	1	1	5	1
35	5	1	3	3	1/3	1	3	3	5	1
36	1	1	1	3	1	1	1	5	5	1
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
38	3	1	3	3	1/3	1/3	1	3	3	3
39	3	3	3	3	1	1	1	3	3	1
40	7	5	5	5	1/3	1	1/3	1	3	1
41	5	5	3	3	1	1	3	1	3	1
42	7	7	7	7	1	1	1	5	3	1
43	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1
44	3	1	1	3	1/3	1	1	3	5	1

Responden	AvsB	AvsC	AvsD	AvsE	BvsC	BvsD	BvsE	CvsD	CvsE	DvsE
45	3	1	5	3	1/3	1	3	3	3	1
46	1	1	1	1	1/3	1	3	3	5	3
47	7	7	7	7	1	1	1	3	5	1
48	1	3	5	5	1	1	1	1	1	1
49	5	1	3	3	1/3	1	3	3	5	3
50	5	1	3	3	1	1	3	3	3	3
51	1	1	3	1	1	3	1	1	1/3	1
52	1	3	5	7	3	5	1	1	1	1
53	1	3	1	1	1	1	3	1/3	1	1
54	3	1	5	3	1/3	1	3	1	3	1
55	3	1	5	3	1/3	1	3	1	3	3
56	1	3	5	1	1	3	1	3	1	1
57	1	3	5	9	1	1	3	1	1	3
58	3	1	3	5	1/3	1/5	3	3	5	3
59	5	1	3	7	1	1	1	1	1	3
60	3	1	3	5	1/3	1/5	1	1	5	33
61	3	1	3	7	1	1	1	1	1	1
62	5	3	5	3	1	3	1	1	1	1
63	3	1	5	1	1/3	1	1	5	7	1
64	3	1	3	1	1/5	1	1	5	1	1
65	1	1	5	3	1	1	3	3	1	1
66	1	1	1	5	1	3	5	3	5	3
67	3	1	1	3	1	1	5	1	3	1
68	1	3	5	1	1	5	1	1	1	1
69	1	3	1	1	1	1	3	1/3	1	5
70	3	1	5	3	1/5	1	1/3	3	1	11
71	1	3	5	9	1	1	3	1	1	3
72	3	3	1	5	1/3	1	1	1	5	5
73	3	1	3	3	1/5	1/5	1/3	1	1	3
74	3	1	5	3	1/3	1	3	1	5	3
75	1	1	3	1	1	1	1	1	1/5	1/5

Keterangan

A : Reliability

B : Responsiveness

C : Assurance

D : Tangibles

E : Empathy

Sub Faktor Reliability

Resp	A1vsA2	A1vsA3	A1vsA4	A2vsA3	A2vsA4	A3vsA4
1	3	3	1	1	1	1
2	1	1	3	1	5	5
3	1	3	5	1	3	3
4	5	1	3	1	1	3
5	1	3	5	5	5	3
6	5	5	1	1	1/5	1/5
7	1	1	1	1	1	1
8	5	5	5	3	1	1
9	1	3	3	1	5	5
10	1	1	3	1	1	3
11	1	5	5	3	5	3
12	7	5	3	1	1	1
13	3	3	1	1	1	1
14	5	1	3	1	1	1
15	3	1	5	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1
17	3	3	1	1	1	1
18	3	1	1	1	1	1
19	1	1	3	1	3	3
20	7	7	7	1	1	1
21	1	1	1	1	1	1
22	1	1	1	3	3	1
23	3	3	1	1	1	1
24	1	1	1	1	1	1
25	1	1	1	1	1	1
26	1	1	1	1	1	1
27	1	1	1	1	3	3
28	5	5	7	1	5	5
29	3	3	5	7	5	3
30	1	1	3	1	3	3
31	3	3	5	3	3	3
32	1	1	1	3	5	1
33	5	3	3	1	3	3
34	1	1	1	5	3	1
35	1	3	3	5	1	1
36	3	3	1	1	1	1
37	1	1	1	3	3	1
38	1	1	1	3	3	1
39	1	3	3	5	5	1
40	1	1	3	1	5	5
41	1	3	5	5	5	3
42	3	3	5	3	3	3
43	1	3	3	3	5	3
44	1	3	3	5	5	3
45	3	1	5	1	3	3
46	1	1	1	1	3	3

Resp	A1vsA2	A1vsA3	A1vsA4	A2vsA3	A2vsA4	A3vsA4
47	3	1	1	1/3	1/5	1
48	3	1	1	1/3	1/5	3
49	1	5	3	1	1	1
50	3	3	3	1	3	3
51	1	3	5	5	3	1
52	1	1	1	3	3	1
53	1	1	1	1	1	3
54	3	3	1	1	1	1
55	5	5	3	1	1	1
56	1	1	1	1	1	1
57	1	3	5	1	1	1
58	1	1	3	1	3	5
59	1	1	1	1	1	1
60	3	5	3	1	1	3
61	1	3	3	1	3	3
62	1	3	1	3	1	1/5
63	1	5	5	7	5	3
64	1	3	1	3	3	1
65	1	3	3	7	7	1
66	1/3	1/3	1/5	1/3	1/5	1/3
67	1	1	5	3	3	3
68	3	3	3	3	1	1
69	1	3	3	3	1	1
70	3	1	1	1/3	1	1
71	1	3	3	1	3	3
72	1	3	1	3	3	1
73	1	3	1	3	3	1
74	3	3	1	1	1	1
75	1	1	3	3	3	1

Keterangan

A1 : Reputasi Bank Pasar

A2 : Menyimpan Dokumen Tanpa Kesalahan

A3 : Sistem Pencatatan Yang Akurat

A4 : Menyediakan Jasa Seperti Yang Dijanjikan

Sub Faktor Responsiveness

Resp	B1vsB2	B1vsB3	B2vsB3
1	1	3	5
2	5	3	1
3	1/3	1	3
4	1/3	1/3	1
5	1	3	3
6	1	3	5
7	1	3	5
8	1	3	3
9	1	1	1
10	1/3	1	5
11	1/3	1/3	1
12	1	1	1
13	3	5	1
14	5	5	1
15	1	3	5
16	3	3	1
17	1	3	7
18	3	3	1
19	3	1	1/7
20	1	1	1
21	1	1	1
22	1	3	7
23	1	1	1
24	1	1	1
25	1	1/3	1/5
26	1/3	1/3	1
27	9	9	1
28	7	7	1
29	9	9	1
30	1	1	1
31	1	1/5	1/7
32	3	7	5
33	1	3	7
34	5	7	3
35	5	1	1/3
36	1	1	1
37	1	3	3
38	1	1	1
39	3	1	3
40	1/3	1/7	1
41	7	7	1
42	1	1	1
43	1/3	1	3
44	3	5	1
45	7	7	1
46	1	3	3

Resp	B1vsB2	B1vsB3	B2vsB3
47	1/7	1/5	1
48	1	5	3
49	3	1	1/3
50	1	5	5
51	3	5	3
52	3	3	1
53	1	1	1
54	1	3	5
55	3	3	1
56	1	1	1
57	1	3	7
58	1	1	1
59	1	7	3
60	1	3	3
61	3	5	3
62	1	3	5
63	1	7	5
64	1	7	5
65	5	3	1
66	3	5	3
67	1	3	5
68	1	3	3
69	5	5	1
70	1	3	7
71	1	3	3
72	1	1/5	1/7
73	1	5	5
74	1	7	3
75	1	3	3

Keterangan

B1 : Kecepatan Pelayanan

B2 : Kesiapan Membantu Nasabah

B3 : Kesiapan Merespon Permintaan

Nasabah

Sub Faktor Assurance

Resp	C1vsC2	C1vsC3	C1vsC4	C2vsC3	C2vsC4	C3vsC4
1	1	1	1	3	3	1
2	3	1	1	1/3	1	1
3	1	1	3	1	3	3
4	1	1	1	1	1/5	1/3
5	1	1	5	3	3	3
6	1/5	5	3	5	5	1
7	1	3	5	7	9	1
8	1/5	1	3	9	9	1
9	1/5	3	3	9	9	1
10	1	3	5	7	9	5
11	1	1	3	3	5	5
12	1	1	3	5	7	3
13	1	1	5	1	5	5
14	3	5	3	3	1	1
15	1	1	3	3	5	1
16	1	1	3	3	9	3
17	1	1	3	1	5	5
18	1	1	3	1	3	3
19	1	3	5	1	3	5
20	1	1	3	1	5	3
21	1	3	5	1	3	5
22	1	1	5	1	7	3
23	1	1	3	1	3	1
24	1	5	3	1	3	1
25	1	5	5	3	3	3
26	1	1	5	5	5	3
27	1	5	5	1	3	5
28	1	5	5	3	3	1
29	1	9	9	3	3	1
30	1	7	7	9	9	1
31	1	5	3	5	5	1
32	1	1	1	5	3	1
33	1	3	5	1	1	1
34	1	1	3	5	5	1
35	1	1	1	1	1	1/3
36	1/3	1	1/3	1	1	1/5
37	1	1	1	1	1	1
38	1	3	5	5	3	3
39	3	5	3	5	5	5
40	1	1	3	5	5	1
41	1	1	1	5	3	1
42	1	1	1	1/3	1/3	1
43	1	1	1/3	1	1	1/3
44	1	3	3	1	1	1
45	3	3	3	3	1	1
46	1	1	1	1	1	1

Resp	C1vsC2	C1vsC3	C1vsC4	C2vsC3	C2vsC4	C3vsC4
47	1	3	5	1	5	3
48	1	3	3	1	5	5
49	1	1	3	1	5	5
50	1	3	5	1	3	2
51	1	1	1	3	3	1
52	1	3	1	3	3	1
53	1	1	3	5	3	1
54	1	5	3	1	1	1
55	1	3	5	1	1	1
56	1	1	1	1	1	1
57	1	3	1	1	1	1
58	1	5	5	3	5	3
59	1	3	1	1	1	1
60	3	1	1	1	1/3	1
61	1	1	1	1	1/3	1
62	1	1	1	3	1	1
63	3	3	1/3	1	1/3	1/3
64	1	1	1	1	1	1
65	1	1	1	3	5	1
66	1	1	1	5	3	1
67	3	3	3	5	3	1
68	1	1	3	5	3	1
69	1	3	1	1	1/3	1/3
70	1	1	1	1	1/3	1/3
71	1/3	1/3	1	1	1	1
72	1	3	1	3	1	1/5
73	1	1	1	1	1/3	1/5
74	5	1	3	1	1	1
75	3	1	1	1/3	1/5	1

Keterangan

C1 : Keamanan Tempat Parkir

C2 : Jaminan Keamanan Bertransaksi

C3 : Karyawan Bersikap Sopan

C4 : Karyawan Mampu Menjawab Pertanyaan Nasabah

Sub FaktorTangibles

Resp	D1vsD2	D1vsD3	D1vsD4	D2vsD3	D2vsD4	D3vsD4
1	1/5	5	3	5	5	1
2	1	1	1	3	3	1
3	1	1	1/3	1	1	1/3
4	1	5	3	1	1	1
5	3	3	3	1	1	3
6	1/9	1	3	9	9	3
7	1	5	7	9	5	3
8	1	5	3	9	7	1
9	1	5	7	9	5	3
10	1	5	7	9	5	1
11	1	5	7	9	7	1
12	1	3	5	9	5	1
13	5	3	1	1	1	1
14	1	1	1/3	1	1	1/5
15	1	1	1	5	3	1
16	1	3	5	1	1	1
17	1	3	3	3	5	3
18	1	1	1	3	1	1
19	1	3	5	7	3	1
20	1	3	1	7	3	5
21	1	1	3	5	5	1
22	1	5	1	5	3	1
23	1	1/3	1/3	1	1/3	1/3
24	1/3	1	1/3	3	1	1
25	1	3	1/5	3	1	1/5
26	1/3	1	1/5	3	1	1/5
27	1	9	5	5	7	1
28	1	9	5	9	9	1
29	1	9	7	5	3	1
30	1	5	5	9	5	1
31	1	5	3	1	1	1
32	1	1	3	3	5	1
33	3	3	3	3	1	1
34	1	1	3	1	1	1
35	7	5	5	1	1/3	1
36	1	1	1	1	1/5	1/3
37	7	7	1	1	1/5	1/3
38	3	3	5	1	1	1
39	3	1	3	1	5	5
40	1	1	1	3	3	1
41	3	5	5	1	5	1
42	5	5	5	1	1	1
43	1	3	3	1	1	1
44	1	3	3	1	1	1
45	7	7	7	3	3	1
46	1/5	1	1/5	5	1	1/3

Resp	D1vsD2	D1vsD3	D1vsD4	D2vsD3	D2vsD4	D3vsD4
47	1/5	1	1/5	3	1	1
48	9	9	9	3	1	1
49	5	1	3	1	1	3
50	3	1	3	1	5	3
51	3	3	1	1	1	1
52	3	3	3	1	1	1
53	5	5	5	3	1	1
54	5	5	3	1	1	1
55	7	7	7	3	3	1
56	1	3	3	5	5	3
57	3	3	3	3	3	1
58	1/5	1	1/5	5	1	1/3
59	1	3	1	5	5	1/3
60	1	3	1	3	1/5	1/3
61	1	3	1/3	5	1	1/5
62	1/3	1/3	1/5	1/3	1/3	1/3
63	1	1	1	1	1/5	1/3
64	3	1	1	1	1/3	1/5
65	7	7	1	1	1/3	1/5
66	3	3	1	3	1	1/53
67	3	5	3	1	1	1
68	3	3	1	1	1	1
69	3	1	1	1/3	1	1
70	1	3	1/3	3	1	1/3
71	5	3	5	3	3	1
72	1	3	3	1	1	1
73	1	3	1	3	3	1
74	1	1	5	3	5	5
75	1	3	3	3	5	3

Keterangan

D1 : Peralatan Modern

D2 : Karyawan Berpenampilan Rapi & Profesional

D3 : Parkir Luas

D4 : Keindahan, Kebersihan & Kenyamanan Ruangan

Sub FaktorEmpathy

Resp	E1vsE2	E1vsE3	E1vsE4	E2vsE3	E2vsE4	E3vsE4
1	1	3	1	3	1	1/5
2	1	1	1/3	1	1	1
3	1/5	1	1/5	5	1	1/3
4	1	3	1	1	1	1
5	3	3	3	1	1	3
6	1	1	5	1	7	5
7	3	5	5	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1
10	3	1	1	1	1/3	1
11	1	1	1	1	3	3
12	1	1	1	1	1	1
13	3	1	5	1	1	1
14	3	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	3	3
16	3	5	3	1	1	1
17	3	1	1	1	1	1
18	3	3	3	1/3	1	1
19	1	3	1/3	3	1	1/3
20	3	1	1	1	1	1
21	1	1/3	1/3	1	1	1
22	1	1	1	1	1	1
23	3	1	1	1	1	1
24	1	1	3	3	3	3
25	1	1	1	1/3	1/3	1
26	9	3	3	1	1	1
27	1	1/3	1	1/5	1/3	1
28	1	1	1	1	1/5	1/3
29	3	1	1	1	1/3	1/5
30	1	1	1	1	1	1
31	1	1	3	1	1	1
32	1/5	1	1/5	7	1	1/3
33	1	1	1	3	1	1/3
34	5	3	3	3	1	1/3
35	1	1	1	1	1	1
36	1	3	1	3	1	1
37	1	1	1	1	3	3
38	3	3	3	1	3	1
39	3	1	1	1/3	1	1
40	5	3	3	1/3	1	1
41	1	3	3	1	5	5
42	1	1	3	3	5	5
43	3	3	3	3	3	1
44	1	1	3	5	3	1
45	1	1	1	3	1	1
46	5	1	3	1	1	3

Resp	E1vsE2	E1vsE3	E1vsC4	E2vsC3	E2vsE4	E3vsE4
47	1/3	1/3	1/5	1/3	1/3	1/3
48	1	3	1	1	1	1
49	3	3	1	1	1	1
50	3	3	1	1	1	1/3
51	1	1	1	3	1	1/3
52	1/3	1/3	1	1	1	3
53	1	1	1	1	1	3
54	1	1	1	2	1	2
55	1	1	1	1/3	1/3	1
56	1	1	1	1	3	3
57	1/3	1/3	1/5	1/3	1/5	1/3
58	1	3	1	3	1	1
59	1	1	1	2	1	1
60	1	3	1	3	5	1
61	1	3	1	3	5	1
62	1	3	1/5	3	1	1/5
63	1	3	1/3	3	1	1/3
64	1	1	1	3	1	1/3
65	1/5	5	3	5	5	1
66	1	1	3	5	5	1
67	1	1	1	3	1	1
68	3	3	3	3	1	1
69	1	1	1	3	3	1
70	5	3	5	3	3	1
71	1	1/3	1	1/3	1/3	1
72	1	3	5	1	1	1
73	1	1	1	3	3	1
74	1	1	1	1	1	1/3
75	1	1	3	3	3	3

Keterangan

E1 : Simpatik Bila Nasabah Menyampaikan Keluhan

E2 : Karyawan Memperlakukan Nasabah Dengan Penuh Perhatian

E3 : Keramahan Karyawan Melayani Nasabah

E4 : Karyawan Memahami Kebutuhan Nasabah



LAMPIRAN III
BOBOT PRIORITAS CR

BOBOT PRIORITAS YANG MEMENUHI SYARAT CONSISTENCY RATIO

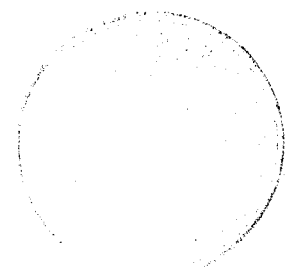
FAKTOR

Responden	BOBOT PRIORITAS				
	Reliability	Responsiveness	Assurance	Tangibles	Empathy
1	0.358371215	0.130123738	0.289037882	0.158557262	0.063909902
2	0.314417539	0.220490413	0.182754564	0.092616301	0.189721182
3	0.306487223	0.233759951	0.225679143	0.113263257	0.120810426
4	0.243556444	0.155644356	0.15004995	0.300699301	0.15004995
5	0.278730159	0.18984127	0.18984127	0.18984127	0.151746032
6	0.293080253	0.124360084	0.235937396	0.191492951	0.155129315
7	0.507339871	0.107221159	0.121014263	0.176715743	0.087708964
8	0.293108431	0.099567612	0.402199341	0.08205603	0.123068586
9	0.377572431	0.186309868	0.333002391	0.054303176	0.048812134
11	0.348792991	0.093606378	0.332631375	0.093606378	0.131362876
12	0.36522936	0.248175713	0.280195082	0.059712968	0.046686877
13	0.18984127	0.278730159	0.18984127	0.151746032	0.18984127
14	0.326545455	0.108848485	0.28210101	0.153292929	0.129212121
15	0.191492951	0.235937396	0.293080253	0.155129315	0.124360084
16	0.226080586	0.226080586	0.256849817	0.095677656	0.195311355
17	0.394538253	0.248506507	0.138187558	0.090336222	0.12843146
18	0.295948963	0.196427432	0.188346624	0.130930356	0.188346624
19	0.358170995	0.078669318	0.289418694	0.097966794	0.175774199
21	0.373225552	0.219762053	0.11542456	0.106122235	0.1854656
22	0.348571429	0.281269841	0.108571429	0.108571429	0.153015873
23	0.381127661	0.177951644	0.141588008	0.111233051	0.188099636
24	0.479111856	0.15504315	0.13158274	0.102679514	0.13158274
25	0.381127661	0.141588008	0.177951644	0.111233051	0.188099636
26	0.291874214	0.291874214	0.141735849	0.083974843	0.190540881
27	0.400871266	0.102762489	0.208775271	0.102762489	0.184828486
28	0.3540545	0.072543333	0.196966137	0.279841401	0.096594629
30	0.365525018	0.16926662	0.269525018	0.105841673	0.089841673
31	0.250606342	0.364834511	0.278979767	0.053823814	0.051755566
32	0.330013567	0.058739653	0.233253822	0.236809378	0.14118358
33	0.422300456	0.159600227	0.295984666	0.06987424	0.052240412
34	0.306636094	0.068874389	0.279969428	0.245097633	0.099422457
35	0.34912959	0.124940209	0.341189143	0.103473304	0.081267753
36	0.221745052	0.185381416	0.346997578	0.138322592	0.107553362
37	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2

BOBOT PRIORITAS					
Responden	Reliability	Responsiveness	Assurance	Tangibles	Empathy
38	0.320685112	0.089503733	0.320685112	0.17962231	0.17962231
39	0.410644258	0.136881419	0.225770308	0.113352007	0.113352007
40	0.546407519	0.067096263	0.169324515	0.10394817	0.113223533
41	0.477033934	0.150471722	0.150471722	0.127011311	0.095011311
42	0.602424242	0.086060606	0.17016317	0.069277389	0.072074592
43	0.403856379	0.218982429	0.147453018	0.095089381	0.134618793
44	0.274096446	0.110413101	0.36760294	0.146776737	0.101110776
45	0.353888654	0.142205309	0.317525018	0.096539347	0.089841673
46	0.188309952	0.172567555	0.376164203	0.172567555	0.090390735
47	0.602424242	0.086060606	0.17016317	0.072074592	0.069277389
48	0.42110724	0.186186605	0.137406117	0.127650019	0.127650019
49	0.348309077	0.120564141	0.336266067	0.129866467	0.064994249
50	0.362466743	0.162652789	0.266466743	0.135591478	0.072822248
51	0.233699634	0.233699634	0.158485958	0.127716728	0.246398046
52	0.402199341	0.293108431	0.099567612	0.08205603	0.123068586
53	0.233699634	0.246398046	0.127716728	0.233699634	0.158485958
54	0.361969462	0.142205309	0.273080573	0.132902983	0.089841673
55	0.362466743	0.135591478	0.266466743	0.162652789	0.072822248
56	0.314417539	0.220490413	0.182754564	0.092616301	0.189721182
57	0.433380737	0.209649644	0.135700065	0.149145443	0.072124111
58	0.326653079	0.103331696	0.326653079	0.189435499	0.053926646
59	0.428273357	0.124132404	0.183918881	0.164866048	0.09880931
61	0.409887739	0.139053489	0.186511116	0.139053489	0.125494167
62	0.479111856	0.15504315	0.13158274	0.102679514	0.13158274
63	0.293108431	0.099567612	0.402199341	0.08205603	0.123068586
64	0.262459893	0.10631016	0.335187166	0.10631016	0.18973262
65	0.306487223	0.233759951	0.225679143	0.113263257	0.120810426
66	0.237458174	0.285458174	0.285458174	0.140933844	0.050691635
67	0.28362734	0.213516806	0.219111211	0.188341981	0.095402662
68	0.306860184	0.249717327	0.150443016	0.104800608	0.188178865
69	0.233759951	0.225679143	0.120810426	0.306487223	0.113263257
70	0.358170995	0.078669318	0.289418694	0.097966794	0.175774199
71	0.433380737	0.209649644	0.135700065	0.149145443	0.072124111
72	0.35131042	0.116909982	0.232509636	0.234576819	0.064693142
73	0.330013567	0.058739653	0.233253822	0.236809378	0.14118358
74	0.358371215	0.130123738	0.289037882	0.158557262	0.063909902
75	0.221745052	0.185381416	0.138322592	0.107553362	0.346997578

Sub Faktor Reliability

Responden	BOBOT PRIORITAS			
	Reputasi Bank Pasar	Menyimpan Dokumen Tanpa Kesalahan	Sistem Pencatatan Yang Akurat	Menyediakan Jasa Seperti Yang Dijanjikan
1	0.40625	0.177083333	0.177083333	0.239583333
2	0.284821429	0.320535714	0.320535714	0.074107143
3	0.418475877	0.283059211	0.217269737	0.081195175
4	0.423684211	0.157236842	0.298684211	0.120394737
5	0.372493734	0.426065163	0.134085213	0.06735589
6	0.416666667	0.083333333	0.083333333	0.416666667
7	0.25	0.25	0.25	0.25
8	0.607954545	0.171590909	0.098863636	0.121590909
9	0.369677198	0.309237637	0.246737637	0.074347527
11	0.426065163	0.372493734	0.134085213	0.06735589
12	0.605397727	0.119223485	0.127746212	0.147632576
13	0.40625	0.177083333	0.177083333	0.239583333
14	0.442434211	0.155153509	0.234100877	0.168311404
15	0.442434211	0.168311404	0.234100877	0.155153509
16	0.25	0.25	0.25	0.25
17	0.40625	0.177083333	0.177083333	0.239583333
18	0.325	0.191666667	0.241666667	0.241666667
19	0.3	0.3	0.3	0.1
21	0.25	0.25	0.25	0.25
22	0.239583333	0.40625	0.177083333	0.177083333
23	0.40625	0.177083333	0.177083333	0.239583333
24	0.25	0.25	0.25	0.25
25	0.25	0.25	0.25	0.25
26	0.25	0.25	0.25	0.25
27	0.24375	0.30625	0.30625	0.14375
28	0.606481481	0.171296296	0.171296296	0.050925926
30	0.3	0.3	0.3	0.1
31	0.501082251	0.262987013	0.159090909	0.076839827
32	0.234100877	0.442434211	0.168311404	0.155153509
33	0.520008117	0.182751623	0.200608766	0.096631494
34	0.234100877	0.442434211	0.155153509	0.168311404
35	0.371875	0.338541667	0.113541667	0.176041667
36	0.40625	0.177083333	0.177083333	0.239583333
37	0.239583333	0.40625	0.177083333	0.177083333



Responden	BOBOT PRIORITAS			
	Reputasi Bank Pasar	Menyimpan Dokumen Tanpa Kesalahan	Sistem Pencatatan Yang Akurat	Menyediakan Jasa Seperti Yang Dijanjikan
38	0.239583333	0.40625	0.177083333	0.177083333
39	0.347916667	0.447916667	0.102083333	0.102083333
40	0.284821429	0.320535714	0.320535714	0.074107143
41	0.372493734	0.426065163	0.134085213	0.06735589
42	0.501082251	0.262987013	0.159090909	0.076839827
43	0.357206938	0.398873604	0.160735646	0.083183812
44	0.34077381	0.436011905	0.141369048	0.081845238
45	0.418475877	0.217269737	0.283059211	0.081195175
46	0.24375	0.30625	0.30625	0.14375
47	0.290625	0.086458333	0.290625	0.332291667
48	0.279326923	0.086698718	0.375480769	0.25849359
49	0.442434211	0.234100877	0.155153509	0.168311404
50	0.48125	0.210416667	0.210416667	0.097916667
51	0.397368421	0.397368421	0.102631579	0.102631579
52	0.239583333	0.40625	0.177083333	0.177083333
53	0.241666667	0.241666667	0.325	0.191666667
54	0.40625	0.177083333	0.177083333	0.239583333
55	0.581730769	0.133012821	0.133012821	0.15224359
56	0.25	0.25	0.25	0.25
57	0.442434211	0.234100877	0.168311404	0.155153509
58	0.290625	0.290625	0.332291667	0.086458333
59	0.25	0.25	0.25	0.25
61	0.384375	0.290625	0.228125	0.096875
62	0.290625	0.290625	0.086458333	0.332291667
63	0.393909698	0.431409698	0.108398664	0.06628194
64	0.304166667	0.3875	0.129166667	0.179166667
65	0.328125	0.494791667	0.088541667	0.088541667
66	0.076465201	0.135989011	0.244505495	0.543040293
67	0.322916667	0.375	0.21875	0.083333333
68	0.484375	0.223958333	0.130208333	0.161458333
69	0.3875	0.304166667	0.129166667	0.179166667
70	0.30625	0.14375	0.30625	0.24375
71	0.384375	0.290625	0.228125	0.096875
72	0.304166667	0.3875	0.129166667	0.179166667
73	0.304166667	0.3875	0.129166667	0.179166667

Responden	BOBOT PRIORITAS			
	Reputasi Bank Pasar	Menyimpan Dokumen Tanpa Kesalahan	Sistem Pencatatan Yang Akurat	Menyediakan Jasa Seperti Yang Dijanjikan
74	0.40625	0.177083333	0.177083333	0.239583333
75	0.304166667	0.3875	0.179166667	0.129166667

Sub Faktor Responsiveness

Responden	BOBOT PRIORITAS		
	Kecepatan Pelayanan	Kesediaan Membantu Nasabah	Kesiapan Merespon Permintaan Nasabah
1	0.405483405	0.47955748	0.114959115
2	0.655486542	0.157763975	0.186749482
3	0.2	0.6	0.2
4	0.142857143	0.428571429	0.428571429
5	0.428571429	0.428571429	0.142857143
6	0.405483405	0.47955748	0.114959115
7	0.405483405	0.47955748	0.114959115
8	0.428571429	0.428571429	0.142857143
9	0.333333333	0.333333333	0.333333333
11	0.142857143	0.428571429	0.428571429
12	0.333333333	0.333333333	0.333333333
13	0.655486542	0.186749482	0.157763975
14	0.714285714	0.142857143	0.142857143
15	0.405483405	0.47955748	0.114959115
16	0.6	0.2	0.2
17	0.389321789	0.510533911	0.1001443
18	0.6	0.2	0.2
19	0.389321789	0.1001443	0.510533911
21	0.333333333	0.333333333	0.333333333
22	0.389321789	0.510533911	0.1001443
23	0.333333333	0.333333333	0.333333333
24	0.333333333	0.333333333	0.333333333
25	0.186749482	0.157763975	0.655486542
26	0.142857143	0.428571429	0.428571429
27	0.818181818	0.090909091	0.090909091

Responden	BOBOT PRIORITAS		
	Kecepatan Pelayanan	Kesediaan Membantu Nasabah	Kesiapan Merespon Permintaan Nasabah
28	0.777777778	0.111111111	0.111111111
30	0.333333333	0.333333333	0.333333333
31	0.134301475	0.120117078	0.745581448
32	0.643388869	0.282839025	0.073772106
33	0.389321789	0.510533911	0.1001443
34	0.723506057	0.19318606	0.083307883
35	0.47955748	0.114959115	0.405483405
36	0.333333333	0.333333333	0.333333333
37	0.428571429	0.428571429	0.142857143
38	0.333333333	0.333333333	0.333333333
39	0.44029304	0.324542125	0.235164835
40	0.1001443	0.389321789	0.510533911
41	0.777777778	0.111111111	0.111111111
42	0.333333333	0.333333333	0.333333333
43	0.2	0.6	0.2
44	0.655486542	0.186749482	0.157763975
45	0.777777778	0.111111111	0.111111111
46	0.428571429	0.428571429	0.142857143
47	0.078166278	0.486557887	0.435275835
48	0.47955748	0.405483405	0.114959115
49	0.428571429	0.142857143	0.428571429
50	0.454545455	0.454545455	0.090909091
51	0.63334572	0.260497956	0.106156324
52	0.6	0.2	0.2
53	0.333333333	0.333333333	0.333333333
54	0.405483405	0.47955748	0.114959115
55	0.6	0.2	0.2
56	0.333333333	0.333333333	0.333333333
57	0.389321789	0.510533911	0.1001443
58	0.333333333	0.333333333	0.333333333
59	0.510533911	0.389321789	0.1001443
61	0.63334572	0.260497956	0.106156324
62	0.405483405	0.47955748	0.114959115

Responden	BOBOT PRIORITAS		
	Kecepatan Pelayanan	Kesediaan Membantu Nasabah	Kesiapan Merespon Permintaan Nasabah
63	0.486557887	0.435275835	0.078166278
64	0.486557887	0.435275835	0.078166278
65	0.655486542	0.157763975	0.186749482
66	0.63334572	0.260497956	0.106156324
67	0.405483405	0.47955748	0.114959115
68	0.428571429	0.428571429	0.142857143
69	0.714285714	0.142857143	0.142857143
70	0.389321789	0.510533911	0.1001443
71	0.428571429	0.428571429	0.142857143
72	0.134301475	0.120117078	0.745581448
73	0.454545455	0.454545455	0.090909091
74	0.510533911	0.389321789	0.1001443
75	0.428571429	0.428571429	0.142857143

Sub Faktor Assurance

Responden	BOBOT PRIORITAS			
	Keamanan Tempat Parkir	Jaminan Keamanan Bertransaksi	Karyawan Bersikap Sopan	Karyawan Mampu Menjawab Pertanyaan Nasabah
1	0.239583333	0.40625	0.177083333	0.177083333
2	0.30625	0.14375	0.30625	0.24375
3	0.3	0.3	0.3	0.1
4	0.234100877	0.155153509	0.168311404	0.442434211
5	0.322916667	0.375	0.21875	0.083333333
6	0.248681973	0.576743197	0.084736395	0.089838435
7	0.350224703	0.496058037	0.085198141	0.068519119
8	0.143651921	0.694450081	0.092312635	0.069585363
9	0.179799107	0.684709821	0.067745536	0.067745536
11	0.275332562	0.407200694	0.245257374	0.07220937
12	0.269369655	0.477161863	0.184003801	0.069464682
13	0.3125	0.3125	0.3125	0.0625
14	0.524553571	0.208184524	0.109077381	0.158184524
15	0.290350877	0.423684211	0.174561404	0.111403509

Responden	BOBOT PRIORITAS			
	Keamanan Tempat Parkir	Jaminan Keamanan Bertransaksi	Karyawan Bersikap Sopan	Karyawan Mampu Menjawab Pertanyaan Nasabah
16	0.271022727	0.458522727	0.202840909	0.067613636
17	0.284821429	0.320535714	0.320535714	0.074107143
18	0.3	0.3	0.3	0.1
19	0.407200694	0.275332562	0.245257374	0.07220937
21	0.407200694	0.275332562	0.245257374	0.07220937
22	0.310795455	0.342045455	0.279545455	0.067613636
23	0.30625	0.30625	0.24375	0.14375
24	0.423684211	0.298684211	0.157236842	0.120394737
25	0.436011905	0.34077381	0.141369048	0.081845238
26	0.30566829	0.442031926	0.186620671	0.065679113
27	0.453787879	0.275757576	0.192424242	0.078030303
28	0.447916667	0.347916667	0.102083333	0.102083333
30	0.416319444	0.471875	0.055902778	0.055902778
31	0.382017544	0.432017544	0.086403509	0.099561404
32	0.234100877	0.442434211	0.155153509	0.168311404
33	0.442434211	0.234100877	0.168311404	0.155153509
34	0.285416667	0.460416667	0.152083333	0.102083333
35	0.241666667	0.241666667	0.191666667	0.325
36	0.120394737	0.298684211	0.157236842	0.423684211
37	0.25	0.25	0.25	0.25
38	0.381892231	0.393796992	0.141917293	0.082393484
39	0.469561688	0.302353896	0.149756494	0.078327922
40	0.285416667	0.460416667	0.152083333	0.102083333
41	0.234100877	0.442434211	0.155153509	0.168311404
42	0.24375	0.14375	0.30625	0.30625
43	0.177083333	0.239583333	0.177083333	0.40625
44	0.40625	0.239583333	0.177083333	0.177083333
45	0.481375	0.223958333	0.130208333	0.161158333
46	0.25	0.25	0.25	0.25
47	0.406719925	0.312969925	0.211466165	0.068843985
48	0.369677198	0.309237637	0.246737637	0.074347527
49	0.284821429	0.320535714	0.320535714	0.074107143
50	0.423684211	0.287320574	0.198803828	0.090191388
51	0.239583333	0.40625	0.177083333	0.177083333

Responden	BOBOT PRIORITAS			
	Keamanan Tempat Parkir	Jaminan Keamanan Bertransaksi	Karyawan Bersikap Sopan	Karyawan Mampu Menjawab Pertanyaan Nasabah
52	0.304166667	0.3875	0.129166667	0.179166667
53	0.298684211	0.423684211	0.157236842	0.120394737
54	0.442434211	0.234100877	0.155153509	0.168311404
55	0.442434211	0.234100877	0.168311404	0.155153509
56	0.25	0.25	0.25	0.25
57	0.325	0.241666667	0.191666667	0.241666667
58	0.426065163	0.372493734	0.134085213	0.06735589
59	0.325	0.241666667	0.191666667	0.241666667
61	0.241666667	0.191666667	0.241666667	0.325
62	0.241666667	0.325	0.191666667	0.241666667
63	0.282738095	0.12202381	0.12202381	0.473214286
64	0.25	0.25	0.25	0.25
65	0.234100877	0.442434211	0.168311404	0.155153509
66	0.234100877	0.442434211	0.155153509	0.168311404
67	0.459191176	0.315563725	0.108946078	0.11629902
68	0.298684211	0.423684211	0.157236842	0.120394737
69	0.304166667	0.179166667	0.129166667	0.3875
70	0.239583333	0.177083333	0.177083333	0.40625
71	0.14375	0.30625	0.30625	0.24375
72	0.290625	0.290625	0.086458333	0.332291667
73	0.234100877	0.168311404	0.155153509	0.168311404
74	0.442434211	0.155153509	0.234100877	0.168311404
75	0.290625	0.086458333	0.290625	0.332291667

الجامعة الإسلامية

Sub Faktor Tangibles

Responden	BOBOT PRIORITAS			
	Peralatan Modern	Karyawan Berpenampilan Rapi&Profesional	Parkir Luas	Keindahan Kebersihan& Kenyamanan Ruangan
1	0.248681973	0.576743197	0.084736395	0.089838435
2	0.239583333	0.40625	0.177083333	0.177083333
3	0.177083333	0.239583333	0.177083333	0.40625
4	0.442434211	0.234100877	0.155153509	0.168311404
5	0.484375	0.161458333	0.223958333	0.130208333
6	0.11182598	0.725183824	0.11182598	0.051164216
7	0.405777133	0.439744524	0.096540042	0.0579383
8	0.350224703	0.496058037	0.068519119	0.085198141
9	0.405777133	0.439744524	0.096540042	0.0579383
11	0.40512281	0.46762281	0.064915407	0.062338973
12	0.364595383	0.47173824	0.083604444	0.080061934
13	0.442434211	0.155153509	0.168311404	0.234100877
14	0.168311404	0.234100877	0.155153509	0.442434211
15	0.234100877	0.442434211	0.155153509	0.168311404
16	0.442434211	0.234100877	0.168311404	0.155153509
17	0.357206938	0.398873604	0.160735646	0.083183812
18	0.241666667	0.325	0.191666667	0.241666667
19	0.387145749	0.420479082	0.093151147	0.099224022
21	0.285416667	0.460416667	0.152083333	0.102083333
22	0.322642544	0.405975877	0.097861842	0.173519737
23	0.130208333	0.161458333	0.223958333	0.484375
24	0.129166667	0.3875	0.179166667	0.304166667
25	0.192424242	0.275757576	0.078030303	0.453787879
26	0.102083333	0.347916667	0.102083333	0.447916667
27	0.444791108	0.418005394	0.066842837	0.070360661
28	0.411298077	0.473798077	0.052644231	0.062259615
30	0.39463141	0.45713141	0.069310897	0.078926282
31	0.442434211	0.234100877	0.155153509	0.168311404
32	0.290350877	0.423684211	0.174561404	0.111403509
33	0.484375	0.223958333	0.130208333	0.161458333
34	0.325	0.241666667	0.241666667	0.191666667
35	0.634574916	0.086595118	0.11858165	0.160248316
36	0.234100877	0.155153509	0.168311404	0.442434211
37	0.478892544	0.074052318	0.087210213	0.359844925

Responden	BOBOT PRIORITAS			
	Peralatan Modern	Karyawan Berpenampilan Rapi&Profesional	Parkir Luas	Keindahan Kebersihan& Kenyamanan Ruangannya
38	0.540178571	0.15922619	0.15922619	0.141369048
39	0.369677198	0.246737637	0.309237637	0.074347527
40	0.239583333	0.40625	0.177083333	0.177083333
41	0.548878205	0.231570513	0.12900641	0.090544872
42	0.625	0.125	0.125	0.125
43	0.40625	0.239583333	0.177083333	0.177083333
44	0.40625	0.239583333	0.177083333	0.177083333
45	0.668589744	0.178846154	0.076282051	0.076282051
46	0.086403509	0.432017544	0.099561404	0.382017544
47	0.097861842	0.405975877	0.173519737	0.322642544
48	0.734243697	0.117296919	0.066876751	0.081582633
49	0.423684211	0.157236842	0.298684211	0.120394737
50	0.375480769	0.25849359	0.279326923	0.086698718
51	0.40625	0.177083333	0.177083333	0.239583333
52	0.5	0.166666667	0.166666667	0.166666667
53	0.607954545	0.171590909	0.098863636	0.121590909
54	0.581730769	0.133012821	0.133012821	0.15224359
55	0.668589744	0.178846154	0.076282051	0.076282051
56	0.34077381	0.436011905	0.141369048	0.081845238
57	0.473214286	0.282738095	0.12202381	0.12202381
58	0.086403509	0.432017544	0.099561404	0.382017544
59	0.275757576	0.453787879	0.078030303	0.192424242
61	0.211466165	0.312969925	0.068843985	0.406719925
62	0.076839827	0.159090909	0.262987013	0.501082251
63	0.234100877	0.155153509	0.168311404	0.442434211
64	0.298684211	0.120394737	0.157236842	0.423684211
65	0.478892544	0.087210213	0.074052318	0.359844925
66	0.375	0.21875	0.083333333	0.322916667
67	0.540178571	0.15922619	0.141369048	0.15922619
68	0.40625	0.177083333	0.177083333	0.239583333
69	0.30625	0.14375	0.30625	0.24375
70	0.228125	0.290625	0.096875	0.384375
71	0.550480769	0.235096154	0.116826923	0.097596154
72	0.40625	0.239583333	0.177083333	0.177083333
73	0.304166667	0.3875	0.129166667	0.179166667

Responden	BOBOT PRIORITAS			
	Peralatan Modern	Karyawan Berpenampilan Rapi & Profesional	Parkir Luas	Keindahan Kebersihan & Kenyamanan Ruang
74	0.303011134	0.39916498	0.23722166	0.060602227
75	0.357206938	0.398873604	0.160735646	0.083183812

Sub Faktor Empathy

Responden	BOBOT PRIORITAS			
	Simpatik Bila Nasabah Menyampaikan Keluhan	Karyawan Memperlakukan Nasabah Dengan Penuh Perhatian	Keramahan Karyawan Melayani Nasabah	Karyawan Memahami Kebutuhan Nasabah
1	0.290625	0.290625	0.086458333	0.332291667
2	0.191666667	0.241666667	0.241666667	0.325
3	0.086403509	0.432017544	0.099561404	0.382017544
4	0.325	0.241666667	0.191666667	0.241666667
5	0.484375	0.161458333	0.223958333	0.130208333
6	0.305239899	0.333017677	0.305239899	0.056502525
7	0.581730769	0.15224359	0.133012821	0.133012821
8	0.25	0.25	0.25	0.25
9	0.25	0.25	0.25	0.25
11	0.24375	0.30625	0.30625	0.14375
12	0.25	0.25	0.25	0.25
13	0.442434211	0.168311404	0.234100877	0.155153509
14	0.325	0.191666667	0.241666667	0.241666667
15	0.24375	0.30625	0.30625	0.14375
16	0.540178571	0.15922619	0.141369048	0.15922619
17	0.325	0.191666667	0.241666667	0.241666667
18	0.484375	0.130208333	0.223958333	0.161458333
19	0.228125	0.290625	0.096875	0.384375
21	0.14375	0.24375	0.30625	0.30625
22	0.25	0.25	0.25	0.25
23	0.325	0.191666667	0.241666667	0.241666667
24	0.290625	0.384375	0.228125	0.096875
25	0.24375	0.14375	0.30625	0.30625

Responden	BOBOT PRIORITAS			
	Simpatik Bila Nasabah Menyampaikan Keluhan	Karyawan Memperlakukan Nasabah Dengan Penuh Perhatian	Keramahan Karyawan Melayani Nasabah	Karyawan Memahami Kebutuhan Nasabah
26	0.578125	0.119791667	0.151041667	0.151041667
27	0.174561404	0.111403509	0.423684211	0.290350877
28	0.234100877	0.155153509	0.168311404	0.442434211
30	0.25	0.25	0.25	0.25
31	0.325	0.241666667	0.241666667	0.191666667
32	0.082744972	0.455391528	0.089805306	0.372058194
33	0.24375	0.30625	0.14375	0.30625
34	0.520008117	0.182751623	0.096631494	0.200608766
35	0.25	0.25	0.25	0.25
36	0.30625	0.30625	0.14375	0.24375
37	0.24375	0.30625	0.30625	0.14375
38	0.484375	0.223958333	0.161458333	0.130208333
39	0.30625	0.14375	0.30625	0.24375
40	0.524553571	0.109077381	0.208184524	0.158184524
41	0.369677198	0.309237637	0.246737637	0.074347527
42	0.275332562	0.407200694	0.245257374	0.07220937
43	0.473214286	0.282738095	0.12202381	0.12202381
44	0.298684211	0.423684211	0.157236842	0.120394737
45	0.241666667	0.325	0.191666667	0.241666667
46	0.423684211	0.157236842	0.298684211	0.120394737
47	0.076839827	0.159090909	0.262987013	0.501082251
48	0.325	0.241666667	0.191666667	0.241666667
49	0.40625	0.177083333	0.177083333	0.239583333
50	0.3875	0.179166667	0.129166667	0.304166667
51	0.24375	0.30625	0.14375	0.30625
52	0.129166667	0.304166667	0.3875	0.179166667
53	0.241666667	0.241666667	0.325	0.191666667
54	0.239484127	0.295039683	0.253769841	0.211706349
55	0.24375	0.14375	0.30625	0.30625
56	0.24375	0.30625	0.30625	0.14375
57	0.076465201	0.135989011	0.244505495	0.543040293

Responden	BOBOT PRIORITAS			
	Simpatik Bila Nasabah Menyampaikan Keluhan	Karyawan Memperlakukan Nasabah Dengan Penuh Perhatian	Keramahan Karyawan Melayani Nasabah	Karyawan Memahami Kebutuhan Nasabah
58	0.30625	0.30625	0.14375	0.24375
59	0.246428571	0.296428571	0.210714286	0.246428571
61	0.298684211	0.423684211	0.120394737	0.157236842
62	0.192424242	0.275757576	0.078030303	0.453787879
63	0.228125	0.290625	0.096875	0.384375
64	0.24375	0.30625	0.14375	0.30625
65	0.248681973	0.576743197	0.084736395	0.089838435
66	0.285416667	0.460416667	0.152083333	0.102083333
67	0.241666667	0.325	0.191666667	0.241666667
68	0.484375	0.223958333	0.130208333	0.161488333
69	0.239583333	0.40625	0.177083333	0.177083333
70	0.550480769	0.235096154	0.116826923	0.097596154
71	0.179166667	0.129166667	0.3875	0.304166667
72	0.442434211	0.234100877	0.168311404	0.155153509
73	0.239583333	0.40625	0.177083333	0.177083333
74	0.241666667	0.241666667	0.191666667	0.325
75	0.290625	0.384375	0.228125	0.096875

Keterangan

Warna Biru : Responden dengan jenis Kelamin Wanita

Warna Hitam : Responden dengan jenis Kelamin Pria