

## KUESIONER PENELITIAN

Kepada

Yth.Bapak/ibu

Nasabah PT. Pegadaian Syariah Unit Pangkalpinang

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ambar Lestari

NIM : 302 12 11 006

Fakultas/jurusan : Ekonomi/Manajemen

Adalah mahasiswi fakultas ekonomi, Universitas Bangka Belitung yang sedang menyusun sebuah skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dengan **judul “Pengaruh *Relationship Marketig* dan Keunggulan Produk terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Unit Pangkalpinang”**. Oleh karena itu, mohon bantuan dari Bapak/ibu untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan kuesioner berikut ini.

Kuesioner ini hanya untuk kepentingan penelitian semata, dan tidak untuk dipublikasikan.

Demikianlah, saya ucapkan terimakasih atas kesediaan Bapak/ibu yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini.

Pangkalpinang, April 2016

Peneliti,

Ambar Lestari

# **KUESIONER**

**ANALISIS PENGARUH RELATIONSHIP MARKETING DAN  
KEUNGGULAN PRODUK TERHADAP LOYALITAS**

**NASABAH PT. PEGADIAN SYARIAH**

**studikusus : PT. PegadianSyariah Unit Pangkalpinang**



**Dajukan Oleh :**

**AMBAR LESTARI**

**302 12 11 006**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

## I. IDENTITAS RESPONDEN

- Nama :
- JenisKelamin :  Laki – Laki       Perempuan
- Umur :
- PendidikanTerakhir :  SD       SMP       SMA       Akademi  
 S1       S2       S3
- Lama MenjadiNasabah :
- Alamat :
- Pekerjaan :  KaryawanSwasta       Wiraswasta       PNS  
 ABRI       Pelajar/Mahasiswa       Lainnya

## II. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Mohon dengan hormat, bantuan, dan keadilan Bapak/Ibu Saudara/saudari untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada dalam kuesioner ini.
2. Berikan tanda centang ( v ) pertanyaan berikut yang sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya pada kolom yang tersedia
3. Ada 5 (lima) pilihan jawaban yang tersedia untuk masing-masing pertanyaan, yaitu :
  - 1 : SangatTidakSetuju (STS)
  - 2 : TidakSetuju (TS)
  - 3 : Netral (N)
  - 4 : Setuju (S)
  - 5 : SangatSetuju (SS)

### III. LembarKuesioner

#### *RELATIONSHIP MARKETING*

NO	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
1	PT. Pegadaian Syariah dan nasabah saling bergatung satu sama lain					
2	PT. Pegadaian Syariah unit Pangkalpinang menjalin hubungan jangka panjang dan baik dengan nasabah					
3	PT. Pegadaian Syariah unit Pangkalpinang memperhatikan masalah yang di hadapi nasabah					
4	PT. Pegadaian Syraiah unit Pangkalpinang selalu memberikan solusi yang tepat dalam memecahkan masalah nasabah					
5	PT. Pegadaian Syariah unit Pangkalpinang memberikan kemudahan dalam bertasnsaksi					
6	PT. Pegadaian Syariah unit Pangkalpinang memberikan pelayanan yang baik sesuai degan prosedur perusahaan					
7	PT. Pegadaian Syariah unit Pangkalpinang merupakan lembaga terpercaya dalam mengtasi masalah nasabah					
8	PT. Pegadaian Syariah unit Pangkalpinang memberikan pelayanan (berwujud) yang lebih baik dibandingkan lembaga penyalur dana lainnya					

#### **KEUNGGULAN PRODUK (X2)**

NO	PERTANYAAN	STS	S	N	S	SS
9	Produk yang ditawarkan PT. Pegadaian Syariah unit Pangkalpinang sesuai dengan harapan nasabah					

10	Produk jasa PT. pegadaian syariah sesuai dan tepat sasaran					
11	Kemudahan dalam mengakses produk dari PT. Pegadaian Syariah unit Pangkalpinang					
12	Karyawan memberikan servis excellent terhadap nasabah					
13	Kesepakatan pembayaran yang fleksibel dan tidak membebani nasabah					
14	Waktu yang diberikan untuk pelunasan barang sesuai dan wajar					
15	PT. Pegadaian Syariah unit pangkalpinang menerapkan syarat yang ringan dan mudah dalam melakukan transaksi					
16	Karyawan memberikan penjelasan terhadap produknya sesuai dengan kebutuhan nasabah					
17	Setiap produk jasa memiliki keistimewaan masing-masing					
18	Bentuk dan kinerja produk dan jasa sesuai dengan harapan nasabah					
19	PT. Pegadaian Syariah unit pangkalpinang juga menyediakan produk pelengkap untuk memudahkan nasabah					
20	Nasabah tertarik untuk menggunakan produk dari PT. Pegadaian Syariah unit pangkalpinang					
21	Semua produk yang ditawarkan PT. Pegadaian Syariah unit pangkalpinang sangat berkualitas					
22	Saya sangat puas telah menggunakan produk dan jasa dari PT. Pegadaian Syariah unit pangkalpinang					
23	Saya akan terus mempercayai barang yang saya miliki untuk dititipkan di PT. Pegadaian Syariah unit					

	pangkalpinang					
24	Ketepatan nasabah dalam membayar angsuran					

### LOYALITAS NASABAH (Y)

No	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
25	Saya akan menggunakan produk/ jasa dari pegadaian syariah secara berulang					
26	Saya selalu menggunakan produk/jasa yang sama di pegadaian syariah					
27	Saya akan merekomendasikan produk dan jasa pegadaian syariah kepada orang lain					
28	Saya bersedia memberikan hal positif yang ada di pegadain syariah kepada orang lain					
29	Saya akan menggunakan produk sesuai dengan arahan karyawan pegadaian syariah					
30	Saya mempunyai keinginan untuk tidak berpindah kelembaga penyalur dana lainnya					
31	Saya bersedia mempengaruhi nasabah lainnya untuk bergabung menjadi nasabah tetap di Pegadaian Syariah					
32	Saya tidak akan menggunakan jasa layanan atau produk dari lembaga penyalur dana lainnya.					

Lampiran II  
Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	TOTAL X1
4	3	5	4	5	3	3	4	31
3	4	3	3	5	3	4	4	29
3	4	3	3	3	3	4	4	27
4	5	4	5	4	5	5	5	37
4	4	4	2	4	4	3	5	30
4	3	5	5	5	5	5	5	37
5	4	4	5	3	5	5	5	36
4	4	5	5	5	4	4	5	36
4	5	4	5	5	4	5	5	37
5	3	5	4	4	5	4	5	35
5	5	5	5	5	5	4	5	39
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	5	5	5	35
3	2	4	4	4	2	4	4	27
5	4	4	5	5	4	4	3	34
4	4	4	4	4	4	3	4	31
4	4	4	4	4	3	4	3	30
5	4	4	5	3	5	4	2	32
4	5	4	4	4	4	5	4	34
4	4	4	4	4	5	5	2	32
5	5	3	5	5	4	3	4	34
5	5	4	5	5	5	4	5	38
3	5	4	5	3	3	5	5	33
4	4	4	4	4	4	3	4	31
5	5	4	5	5	5	5	5	39
5	4	4	3	3	3	3	5	30
3	4	4	5	5	4	3	4	32
2	3	4	3	3	3	5	5	28
4	4	5	3	3	4	4	4	31
4	4	4	5	5	4	5	5	36
4	4	4	4	4	4	3	5	32
5	3	4	3	5	3	5	4	32
5	5	4	3	3	2	3	4	29
5	5	5	5	5	3	3	3	34
4	4	4	3	3	5	4	2	29
4	5	5	4	3	5	3	4	33
5	5	4	4	4	5	4	2	33
2	5	4	5	3	5	4	4	32
5	4	4	4	4	4	3	5	33
4	5	4	4	4	4	2	4	31
4	5	4	3	3	3	4	4	30
4	4	4	2	2	4	5	5	30
4	4	4	4	4	5	4	4	33
4	5	3	5	5	5	4	4	35
5	3	3	4	4	4	5	5	33
5	4	4	4	4	5	5	5	36
5	4	4	5	5	4	2	4	33
5	4	4	5	5	5	4	5	37

5	5	3	2	2	2	4	4	27
4	3	1	4	4	4	3	4	27
5	4	4	4	4	4	4	5	34
4	5	4	3	3	4	4	4	31
2	4	3	4	4	4	4	5	30
5	2	4	4	4	4	4	4	31
3	2	3	4	4	4	4	4	28
3	3	4	4	4	4	4	4	30
3	4	3	4	4	4	4	4	30
2	3	4	4	4	3	4	4	28
3	4	4	4	4	4	5	4	32
2	4	4	4	4	4	4	4	30
4	4	5	5	5	5	5	4	37
4	4	4	4	4	5	4	5	34
4	4	5	5	5	5	5	5	38
4	4	4	4	4	5	4	5	34
5	5	5	3	5	2	4	4	33
4	4	4	4	4	4	3	4	31
4	4	4	4	4	5	4	4	33
4	4	4	3	3	4	4	4	30
4	3	3	4	4	4	4	4	30
2	5	3	4	4	4	4	3	29
3	4	3	4	4	4	5	4	31
5	4	4	4	4	4	4	4	33
5	5	4	5	5	5	4	5	38
4	5	4	4	4	4	4	5	34
4	3	5	4	4	3	4	5	32
4	4	4	4	4	4	5	4	33
4	4	3	4	4	4	5	4	32
4	4	3	5	5	4	4	5	34
4	5	5	5	5	5	5	4	38
4	4	4	4	4	5	3	3	31
5	4	4	5	5	5	5	2	35
4	4	3	3	3	4	4	4	29
5	5	4	5	5	5	4	2	35
4	4	3	4	4	4	3	4	30
4	4	4	4	4	4	5	5	34
4	4	4	3	3	3	4	5	30
4	3	4	5	5	3	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	4	3	4	4	4	4	4	30
3	3	1	4	4	5	4	5	29
4	4	3	4	4	4	4	3	30
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	5	4	4	4	4	5	5	35
4	4	3	4	4	3	2	5	29
4	5	4	5	5	5	4	4	36
3	3	3	2	2	4	4	3	24
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	5	4	4	4	5	4	34
4	4	4	4	4	4	5	4	33
5	5	5	5	5	4	4	4	37
3	5	4	5	5	4	5	4	35



4	4	5	4	4	5	4	3	33
4	4	5	5	5	5	5	2	35
4	5	5	4	4	5	4	4	35
4	5	5	5	5	5	4	2	35
4	4	5	4	4	5	4	4	34
4	4	4	4	4	5	4	4	33
2	2	2	4	4	3	3	4	24
4	5	4	4	4	3	4	4	32
1	2	2	3	3	4	4	4	23
4	5	4	4	4	2	3	4	30
4	5	4	4	4	4	4	3	32
5	5	5	3	3	4	4	4	33
4	4	4	4	4	4	3	4	31
4	4	4	4	4	5	5	4	34
1	4	2	3	3	4	4	4	25
4	5	3	5	5	3	3	5	33
4	4	3	4	4	5	4	4	32
3	4	4	3	3	3	4	4	28
3	3	3	4	4	3	3	5	28
4	4	4	4	4	4	3	4	31
3	4	3	3	3	4	4	4	28
3	2	3	3	3	4	4	2	24
4	5	3	4	4	5	5	5	35
5	5	3	4	4	4	4	3	32
4	4	5	5	5	4	5	5	37
4	4	5	4	4	5	3	4	33
4	4	4	5	5	5	3	4	34
3	4	4	3	3	4	4	3	28
3	4	3	3	3	4	4	4	28
3	3	4	4	4	5	4	4	31
5	4	4	4	4	3	3	5	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	4	4	3	3	5	5	3	32
4	4	4	4	4	3	4	2	29
4	4	4	5	5	3	4	4	33
5	4	3	4	4	2	4	2	28
5	5	5	4	4	2	4	4	33
3	5	3	4	4	1	4	5	29
3	4	4	4	4	4	3	4	30
5	5	4	4	4	3	5	5	35
4	3	3	3	3	5	4	5	30
4	5	3	5	5	4	4	5	35
4	5	4	4	4	3	5	5	34
4	4	4	4	4	4	5	4	33
4	5	4	4	4	5	4	5	35
4	5	5	4	4	4	4	4	34
4	5	4	4	4	4	4	4	33
4	4	4	5	5	4	4	3	33
4	4	3	4	4	5	5	2	31
4	4	3	3	3	4	4	4	29
3	5	4	3	3	4	3	2	27
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	5	5	5	4	4	5	36

5	4	5	5	5	3	5	5	37
4	4	4	4	4	1	4	4	29
5	5	5	5	5	4	5	4	38
4	4	5	4	4	4	4	3	32
4	4	4	4	4	3	5	2	30
4	4	3	3	3	4	5	4	30
4	3	4	5	5	3	4	2	30
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	4	3	4	4	3	4	4	29
3	3	3	4	4	4	4	5	30
4	4	2	4	4	4	4	3	29
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	5	4	4	4	5	4	5	35
4	4	4	4	4	4	4	5	33
4	5	4	5	5	5	4	4	36
3	3	2	2	2	4	3	3	22
4	4	5	4	4	5	4	4	34
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	3	5	5	4	4	4	35
3	5	4	5	5	3	4	4	33
4	4	4	4	4	3	4	4	31
4	4	4	5	5	3	4	4	33
4	5	4	4	4	4	5	5	35
4	5	4	5	5	4	4	5	36
4	4	4	4	4	4	4	5	33
4	4	4	4	4	5	4	4	33
2	2	2	4	4	4	4	4	26
4	5	4	4	4	3	5	4	33
1	2	2	3	3	3	4	4	22
4	5	4	4	4	5	5	4	35
4	5	4	4	4	4	4	3	32
5	5	5	3	3	4	4	4	33
4	4	4	4	4	3	4	4	31
4	4	4	4	4	4	4	4	32
1	4	2	3	3	3	4	4	24
4	5	3	5	5	4	4	5	35
4	4	3	4	4	4	4	4	31
3	4	4	3	3	4	3	4	28
3	3	3	4	4	4	3	5	29
4	4	4	4	4	3	4	4	31
3	4	3	3	3	1	4	4	25
3	2	3	3	3	3	4	2	23
4	5	3	4	4	4	4	5	33
5	5	3	4	4	4	3	3	31
4	4	5	5	5	3	5	5	36
4	4	5	4	4	4	4	4	33
4	4	4	5	4	3	4	4	32
3	4	4	3	4	4	3	3	28
3	4	3	3	4	5	4	4	30
3	3	4	4	3	4	4	4	29
5	4	4	4	5	5	4	5	36
4	4	4	4	3	4	4	5	32

5	4	4	3	4	5	4	5	34
4	4	4	4	4	5	4	4	33
4	4	4	5	3	5	5	4	34
5	4	3	4	3	5	5	3	32
5	5	5	4	4	5	5	2	35
3	5	3	4	4	4	4	4	31
3	4	4	4	4	5	3	2	29
5	5	4	4	5	4	4	4	35
4	3	3	3	4	3	4	5	29
4	5	3	5	5	5	5	5	37
4	5	4	4	5	5	5	5	37
4	4	4	4	4	4	5	4	33
4	5	4	4	3	5	4	5	34
4	5	5	4	4	5	4	4	35
4	5	4	4	4	5	4	5	35
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	5	4	4	4	4	5	34
4	4	4	4	4	4	5	5	34
4	4	3	3	3	3	5	5	30
4	3	4	5	5	3	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	4	3	4	4	4	4	4	30
3	3	3	4	4	5	4	5	31
4	4	2	4	4	4	4	3	29
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	5	4	4	4	4	4	5	34
4	4	4	4	4	3	4	5	32
4	5	4	5	5	5	4	4	36
3	3	2	2	2	4	3	3	22
4	4	5	4	4	4	4	4	33
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	3	5	5	4	4	4	35
3	5	4	5	5	4	4	4	34
4	4	4	4	4	5	4	4	33
4	4	4	5	5	5	4	4	35
4	5	4	4	4	5	5	5	36
4	5	4	5	5	5	4	5	37
4	4	4	4	4	5	4	5	34
4	4	4	4	4	5	4	4	33
2	2	2	4	4	4	4	4	26
4	5	4	4	4	4	5	4	34
1	2	2	3	3	4	4	4	23
4	5	4	4	4	4	5	4	34
4	5	4	4	4	5	4	3	33
5	5	5	3	3	4	4	4	33
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	3	4	4	31
1	4	2	3	3	4	4	4	25
4	5	3	5	5	5	4	5	36
4	4	3	4	4	5	4	4	32
3	4	4	3	3	3	3	4	27
3	3	3	4	4	3	3	5	28

4	4	4	4	4	5	4	4	33
3	4	3	3	3	3	4	4	27
3	4	3	3	3	3	4	2	25
4	4	3	4	4	4	4	5	32
5	4	3	4	4	3	3	3	29
4	5	5	5	5	5	5	5	39

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	X2.16	TOTAL X2
4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	73
4	3	3	2	3	3	5	4	3	5	4	4	4	4	3	5	59
3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	50
4	4	4	4	5	4	2	2	4	4	4	4	5	4	4	4	62
4	2	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	2	4	59
4	4	2	4	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	63
4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	68
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	5	4	4	5	66
5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	74
5	4	4	4	5	4	5	2	4	4	3	3	5	5	4	4	65
5	5	2	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	73
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	67
4	3	4	4	2	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	62
3	3	3	2	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	51
4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	67
4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	59
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	60
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	3	73
5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	70
3	4	3	3	2	3	2	4	3	4	2	4	2	3	4	4	50
3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	67
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
5	4	4	4	5	4	2	5	4	5	3	5	5	5	4	3	67
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	74
3	3	4	4	3	4	5	5	4	3	5	4	5	3	3	3	61
4	4	3	3	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	5	61
3	5	3	4	3	2	2	3	2	3	4	4	5	3	5	3	54
3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	56
3	3	5	4	4	2	4	4	2	5	5	5	5	3	3	5	62
5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	4	68
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2	5	72
4	3	4	4	2	4	5	4	4	3	2	5	4	4	1	3	56
5	4	5	5	3	3	5	2	3	5	4	5	3	5	4	5	66
4	3	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	2	4	3	3	61
3	2	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	3	64
2	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	2	2	4	4	62
4	2	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	64
2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	2	4	4	64
4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	70
3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	55
4	4	3	2	4	2	4	4	2	2	2	5	5	4	4	2	53
4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	67

4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	73
4	4	2	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	69
4	4	4	4	5	4	5	4	4	2	5	4	5	4	4	4	66
5	4	4	5	4	2	5	4	4	2	4	4	4	5	4	5	65
5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	74
5	3	4	4	2	2	5	3	1	2	4	5	4	5	3	2	54
5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	1	4	65
5	2	4	5	4	2	2	5	5	4	4	5	5	5	4	4	65
4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	60
3	3	3	4	4	2	2	2	2	4	2	3	5	3	3	4	49
2	3	2	2	4	3	2	5	2	4	3	4	4	4	4	4	52
3	4	2	4	4	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	52
3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	56
3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	55
2	2	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	50
3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	59
3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	2	4	4	3	4	4	55
4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	73
4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	68
5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	76
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	67
5	5	4	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	72
4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	64
5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	69
4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	58
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	62
4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	60
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	52
4	4	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	64
5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	73
4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	64
4	5	5	5	3	2	4	3	2	4	4	4	5	4	5	4	63
2	4	2	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	52
4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	58
4	3	3	4	4	3	4	5	3	5	3	4	5	4	3	5	62
5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	76
4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	64
3	4	2	5	5	4	5	5	4	5	4	3	2	3	4	5	63
3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	58
5	4	2	5	5	2	5	5	5	5	2	5	2	5	4	5	66
5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	66
3	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	60
5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	5	5	5	4	3	61
4	2	3	2	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	59
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	61
3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	52
3	1	4	4	5	3	3	4	3	4	5	4	5	3	1	4	56
2	3	4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	3	2	3	4	52
3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	60
5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	69
4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	60
4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	69
4	3	4	3	4	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	48

4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	66	
5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	70
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	
5	5	3	3	4	3	5	3	3	5	5	4	4	5	5	5	67
4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	63
4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	69
4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	2	4	5	5	69
3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	68
2	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	2	2	5	5	66
4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	69
2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	62
4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	58
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	65
3	4	2	4	4	2	1	3	2	3	4	4	4	3	4	3	50
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	4	4	62
4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	67
2	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	2	4	3	61
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	63
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
1	4	2	4	4	2	1	4	2	3	4	4	4	1	4	3	47
4	4	4	5	5	3	4	4	3	5	5	4	5	4	4	5	68
3	4	5	5	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	64
3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	51
3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	4	53
2	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	59
3	3	5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	55
3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	4	3	52
4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	62
3	3	3	3	3	3	5	4	3	4	3	3	3	3	3	4	53
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	73
3	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	67
2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	5	62
4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	57
2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	3	3	51
4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	64
4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	70
4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	62
4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	3	4	4	3	63
3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	2	3	4	4	64
5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	75
4	3	3	3	4	3	5	5	3	4	4	5	2	4	3	4	59
5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	70
4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	64
4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	62
4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	70
4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	58
5	3	4	5	5	3	4	4	3	5	5	5	5	5	3	5	69
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	74
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	65
4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	69
4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	68
5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	70
4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	64

4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	5	2	4	4	4	63
3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	56
3	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	54
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65
4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	74
3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	74
2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	61
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	4	5	5	74
2	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	2	5	4	64
4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	3	4	62
5	3	4	5	3	3	4	4	4	3	3	2	5	4	5	3	59
4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	2	4	4	60
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	61
3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	54
3	1	4	4	5	3	3	4	3	4	5	4	5	3	1	4	56
2	3	4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	3	2	3	4	52
3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	60
5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	69
4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	60
4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	69
4	3	4	3	4	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	48
4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	66
5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	70
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
5	5	3	3	4	3	5	3	3	5	5	4	4	5	5	5	67
4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	63
4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	70
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	73
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	73
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	75
4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	70
3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	64
2	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	54
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	65
2	4	2	4	4	2	1	3	2	3	4	4	4	2	4	3	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	66
5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	69
5	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	5	4	3	67
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	63
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	61
2	4	2	4	4	2	1	4	2	3	4	4	4	2	4	3	49
4	4	4	5	5	3	4	4	3	5	5	4	5	4	4	5	68
2	4	5	5	5	3	4	4	3	4	5	4	4	2	4	4	62
4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	53
3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	4	53
2	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	59
3	3	5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	55
3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	4	3	52
4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	62
3	3	3	3	3	3	5	4	3	4	3	3	3	3	3	4	53
5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	75
5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	71
3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	63

3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	56
3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	54
5	5	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	3	64
4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	71
4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	3	62
4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	65
3	4	3	2	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	61
5	5	2	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	3	69
4	3	4	2	4	3	5	5	3	4	4	5	3	4	3	3	59
5	4	2	4	3	5	5	4	5	4	4	5	2	5	4	4	65
4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	63
4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	60
4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	70
4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	60
5	3	4	5	3	3	4	4	3	5	5	5	5	5	3	5	67
5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	72
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	65
4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	65
4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	67
5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	69
5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	74
5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	72
3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	60
5	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	5	5	5	3	3	59
4	4	3	2	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	61
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	61
3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	52
3	4	4	4	5	3	3	4	3	4	5	4	5	3	4	4	62
2	3	4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	3	2	3	4	52
3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	60
5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	69
4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	60
4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	69
4	3	4	3	4	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	48
4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	66
5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	70
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
5	5	3	3	4	3	5	3	3	5	5	4	4	5	5	5	67
4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	63
4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	70
5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	73
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	72
5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	75
4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	70
3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	64
2	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	54
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	66
2	4	2	4	4	2	1	3	2	3	4	4	4	2	4	3	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	66
5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	69
5	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	5	4	3	67
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	63
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63



3	4	2	4	4	2	1	4	2	3	4	4	4	3	4	3	51
4	4	4	5	5	3	4	4	3	5	5	4	5	4	4	5	68
3	4	5	5	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	64
3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	51
3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	5	4	55
2	3	4	3	5	3	4	3	4	4	3	4	4	2	4	5	57
3	3	5	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	5	56
3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	4	2	3	4	4	56
4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	3	4	3	58
3	4	3	3	5	3	5	2	3	3	4	2	4	4	3	4	55
5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	73

Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	TOTAL Y
3	4	4	4	3	4	5	5	32
4	4	3	3	4	4	3	3	28
4	4	4	4	4	3	5	3	31
5	5	4	4	5	4	5	4	36
4	4	3	4	3	4	5	2	29
3	3	4	4	5	4	4	4	31
5	4	3	3	5	4	5	4	33
4	4	4	4	5	4	5	4	34
4	5	4	3	5	5	5	5	36
3	3	4	3	3	5	3	4	28
5	5	5	5	5	5	3	5	38
4	4	5	4	4	4	4	5	34
4	4	4	4	5	4	3	3	31
3	2	4	3	4	3	4	3	26
4	4	4	4	3	4	5	4	32
5	4	5	4	4	4	4	4	34
4	4	4	4	3	4	3	4	30
5	4	5	5	2	4	4	5	34
5	5	4	4	4	5	5	4	36
4	4	4	4	2	3	3	4	28
3	5	4	3	4	3	4	4	30
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	4	39
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	5	5	5	5	4	4	4	36
5	4	5	4	5	3	3	3	32
4	4	3	3	4	4	5	4	31
4	3	3	4	5	3	4	5	31
4	4	4	3	4	3	5	3	30
5	4	4	5	5	3	4	3	33
4	4	5	5	5	5	4	5	37
2	3	4	4	4	4	4	2	27
4	5	4	4	4	4	4	3	32
5	5	5	5	3	5	5	4	37
4	4	5	4	2	4	5	3	31
5	5	5	4	4	3	5	2	33
5	5	4	5	2	2	4	4	31
4	5	5	4	4	4	3	2	31
4	4	4	5	5	2	2	4	30

4	5	4	5	4	4	4	5	35
3	5	4	4	4	3	5	4	32
4	4	4	4	5	4	4	4	33
5	4	4	4	4	4	5	4	34
4	5	4	4	4	4	4	5	34
5	3	4	5	3	4	5	4	33
4	4	5	4	5	4	4	4	34
4	4	5	4	4	5	4	4	34
5	4	5	4	5	5	4	4	36
4	5	4	4	4	5	4	3	33
5	3	3	3	4	5	2	4	29
4	4	4	3	5	5	3	4	32
2	5	3	2	4	4	2	4	26
3	4	1	1	5	3	3	3	23
2	2	4	4	4	4	3	3	26
4	2	2	2	4	3	3	4	24
4	3	2	2	4	3	4	4	26
4	4	2	2	4	3	2	4	25
3	3	3	3	4	3	5	4	28
4	4	4	4	4	3	5	4	32
4	4	4	4	4	3	5	3	31
5	4	4	4	4	4	4	5	34
5	4	4	4	5	4	5	4	35
5	4	4	4	5	5	4	5	36
4	4	5	5	5	4	5	4	36
5	5	4	4	4	5	4	5	36
5	4	4	4	4	4	4	4	33
5	4	4	4	4	5	4	4	34
4	4	4	4	4	4	3	4	31
3	3	3	3	4	4	4	3	27
5	5	3	4	3	4	5	3	32
4	4	3	4	4	3	3	3	28
4	4	4	5	4	4	4	4	33
5	5	4	4	5	5	4	4	36
4	5	4	4	5	4	4	4	34
4	3	4	4	5	4	3	5	32
4	4	4	4	4	2	5	4	31
4	4	4	4	4	4	4	3	31
4	4	3	4	5	4	4	3	31
5	5	4	4	4	5	4	5	36
5	4	4	3	3	4	2	4	29
5	4	3	4	2	3	4	4	29
4	4	4	4	4	3	4	3	30
5	5	5	5	2	5	2	4	33
3	4	4	4	4	5	3	3	30
5	4	4	4	5	3	4	2	31
5	4	4	5	5	5	3	4	35
4	3	4	4	4	4	5	2	30
3	4	4	4	4	3	3	4	29
4	4	3	3	4	3	4	3	28
4	3	2	1	5	3	5	1	24
4	4	4	4	3	2	3	3	27
4	4	4	2	4	3	4	4	29

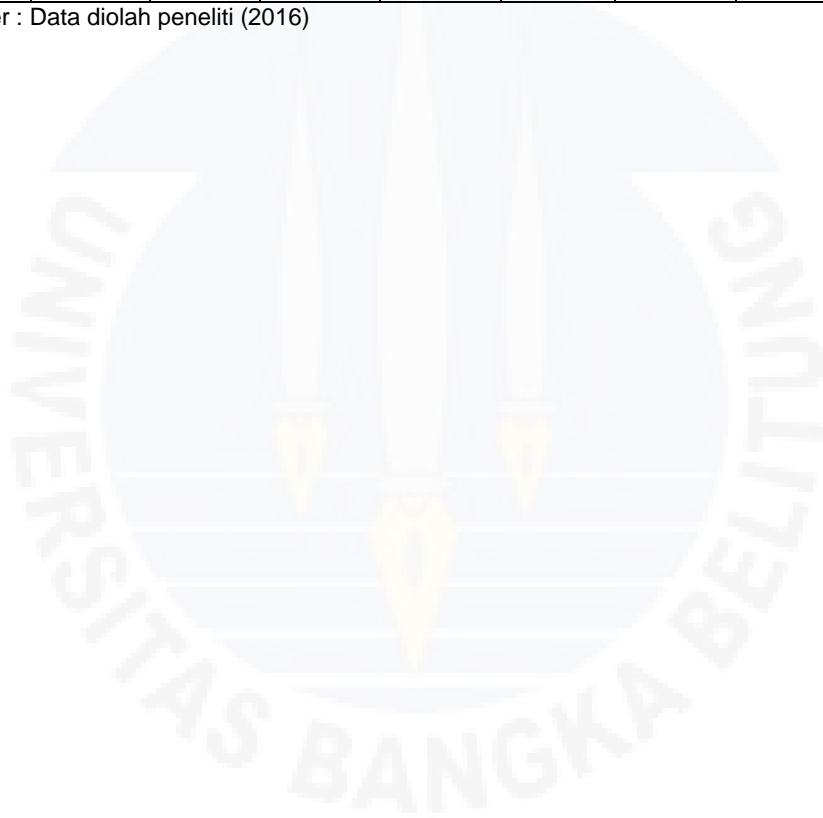
5	5	5	5	5	5	3	4	37
4	4	3	2	5	4	3	3	28
5	5	4	4	4	4	4	4	34
3	3	3	2	3	4	4	3	25
5	4	4	4	4	4	5	4	34
5	4	5	4	4	5	4	5	36
4	4	4	4	4	4	5	4	33
5	5	5	5	4	5	4	5	38
4	5	5	4	4	4	4	4	34
4	4	5	4	3	4	5	5	34
4	4	4	4	2	4	5	5	32
4	5	4	4	4	3	5	5	34
4	5	4	4	2	2	4	5	30
4	4	5	4	4	4	4	5	34
2	4	4	4	4	2	4	4	28
2	2	2	4	4	4	5	4	27
4	5	4	4	4	4	5	4	34
2	2	2	4	4	3	4	4	25
2	5	4	4	4	2	4	4	29
4	5	4	4	3	4	4	5	33
5	5	5	4	4	2	4	4	33
4	4	4	4	4	4	5	4	33
4	4	4	4	4	4	5	4	33
2	4	4	4	4	1	3	4	26
5	5	5	5	5	4	3	4	36
4	4	4	4	4	3	3	4	30
4	4	3	4	4	3	4	3	29
4	3	3	4	5	3	4	3	29
3	4	3	4	4	2	4	4	28
4	4	4	3	4	3	3	3	28
3	2	3	2	2	3	4	4	23
5	5	5	5	5	4	4	4	37
5	5	4	3	3	3	4	3	30
4	4	4	4	5	4	4	4	33
4	4	4	5	4	3	4	5	33
4	4	4	4	4	2	5	4	31
4	4	3	2	3	4	5	3	28
4	4	4	4	4	2	5	3	30
4	3	3	4	4	4	5	5	32
5	4	4	5	5	4	5	5	37
4	4	4	4	4	4	5	3	32
4	4	4	4	3	4	4	4	31
4	4	4	4	2	3	4	4	29
5	4	4	4	4	5	4	5	35
5	4	3	4	2	4	3	3	28
4	5	4	5	4	5	5	4	36
4	5	5	5	5	4	4	5	37
4	4	5	4	4	4	5	4	34
5	5	4	4	5	4	5	5	37
5	3	3	3	5	4	4	4	31
5	5	5	5	5	5	5	3	38
5	5	4	4	5	5	4	5	37
4	4	3	3	4	4	5	4	31

5	5	4	4	5	4	4	5	36
4	5	4	4	4	4	5	4	34
5	5	4	4	4	5	3	5	35
4	4	4	3	3	4	4	4	30
3	4	4	3	2	4	4	4	28
4	4	4	4	4	3	5	4	32
4	5	3	4	2	3	4	3	28
5	4	4	4	4	4	4	4	33
4	4	4	4	5	4	2	5	32
5	4	5	4	5	3	4	5	35
4	4	4	4	4	2	4	4	30
5	5	5	5	4	4	2	5	35
3	4	4	4	3	2	3	5	28
5	4	4	4	2	4	4	3	30
5	4	4	5	4	5	3	3	33
4	3	4	4	2	4	5	4	30
3	4	4	4	4	3	3	4	29
4	4	3	3	4	3	4	3	28
4	3	2	1	5	3	5	1	24
4	4	4	4	3	2	3	3	27
4	4	4	2	4	3	4	4	29
5	5	5	5	5	5	3	4	37
4	4	3	2	5	4	3	3	28
5	5	4	4	4	4	4	4	34
3	3	3	2	3	4	4	3	25
5	4	4	4	4	4	5	4	34
5	4	5	4	4	5	4	5	36
4	4	4	4	4	4	5	4	33
5	5	5	5	4	5	4	5	38
4	5	5	4	4	4	4	4	34
4	4	5	4	4	4	5	5	35
4	4	4	4	4	5	5	5	35
4	5	4	4	5	5	5	5	37
4	5	4	4	5	5	4	5	36
4	4	5	4	5	4	4	5	35
2	4	4	4	4	3	4	4	29
2	2	2	4	4	2	5	4	25
4	5	4	4	4	4	5	4	34
2	2	2	4	4	2	4	4	24
2	5	4	4	4	4	4	4	31
4	5	4	4	3	5	4	5	34
5	5	5	4	4	5	4	4	36
4	4	4	4	4	4	5	4	33
4	4	4	4	4	3	5	4	32
2	4	4	4	4	2	3	4	27
5	5	5	5	5	4	3	4	36
4	4	4	4	4	2	3	4	29
4	4	3	4	4	4	4	3	30
4	3	3	4	5	3	4	3	29
3	4	3	4	4	2	4	4	28
4	4	4	3	4	3	3	3	28
3	2	3	2	2	3	4	4	23
5	5	5	5	5	4	4	4	37

5	5	4	3	3	3	4	3	30
4	4	4	4	5	5	4	4	34
4	4	4	5	4	5	4	5	35
4	4	4	4	4	3	5	4	32
4	4	3	2	3	3	5	3	27
4	4	4	4	4	3	5	3	31
4	3	3	4	4	5	5	5	33
5	4	4	5	5	4	5	5	37
4	4	4	4	5	4	5	3	33
4	4	4	4	5	4	4	4	33
4	4	4	4	4	3	4	4	31
5	4	4	4	4	5	4	5	35
5	4	3	4	3	4	3	3	29
4	5	4	5	2	5	5	4	34
4	5	5	5	4	4	4	5	36
4	4	5	4	2	4	5	4	32
5	5	4	4	4	4	5	5	36
5	3	3	3	5	4	4	4	31
5	5	5	5	5	5	5	3	38
5	5	4	4	5	5	4	5	37
4	4	3	3	4	4	5	4	31
5	5	4	4	5	4	2	5	34
4	5	4	4	4	4	4	4	33
5	5	4	4	5	5	4	5	37
5	5	5	5	5	5	2	5	37
3	4	4	4	5	5	3	5	33
5	4	4	4	5	3	4	3	32
5	4	4	5	5	5	3	3	34
4	3	4	4	4	4	5	4	32
3	4	4	4	4	3	3	4	29
4	4	3	3	4	3	4	3	28
4	3	2	1	5	3	5	4	27
4	4	4	4	3	2	3	3	27
4	4	4	2	4	3	4	4	29
5	5	5	5	5	5	3	4	37
4	4	3	2	5	4	3	3	28
5	5	4	4	4	4	4	4	34
3	3	3	2	3	4	4	3	25
5	4	4	4	4	4	5	4	34
5	4	5	4	4	5	4	5	36
4	4	4	4	4	4	5	4	33
5	5	5	5	4	5	4	5	38
4	5	5	4	4	4	4	4	34
4	4	5	4	4	4	5	5	35
4	4	4	4	4	5	5	5	35
4	5	4	4	5	5	5	5	37
4	5	4	4	5	5	4	5	36
4	4	5	4	5	4	4	5	35
2	4	4	4	4	3	4	4	29
2	2	2	4	4	2	5	4	25
4	5	4	4	4	4	5	4	34
2	2	2	4	4	2	4	4	24
2	5	4	4	4	4	4	4	31

4	5	4	4	3	5	4	5	34
5	5	5	4	4	5	4	4	36
4	4	4	4	4	4	5	4	33
4	4	4	4	4	4	5	4	33
2	4	4	4	4	3	3	4	28
5	5	5	5	5	4	3	4	36
4	4	4	4	4	3	3	4	30
4	4	3	4	4	3	4	3	29
4	3	3	4	5	3	4	3	29
3	4	3	4	4	2	4	4	28
4	4	4	3	4	3	3	3	28
3	2	3	2	2	3	4	4	23
5	5	5	5	5	4	4	4	37
5	5	4	3	5	5	4	3	34
3	4	4	4	3	4	5	5	34

Sumber : Data diolah peneliti (2016)



Lampiran III Deskriptif *Relationship Marketing* (X1)

Descriptive Statistics									
	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean		Std. Deviation	Var
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Sta
Relationship Marketing	266	4	1	5	1031	3.88	.050	.822	
Relationship Marketing	266	3	2	5	1096	4.12	.046	.748	
Relationship Marketing	266	4	1	5	1011	3.80	.048	.778	
Relationship Marketing	266	3	2	5	1069	4.02	.043	.697	
Relationship Marketing	266	3	2	5	1068	4.02	.043	.695	
Relationship Marketing	266	4	1	5	1069	4.02	.051	.831	
Relationship Marketing	266	3	2	5	1079	4.06	.039	.633	
Relationship Marketing	266	3	2	5	1082	4.07	.050	.821	
Total Relationship Marketing	266	18	22	40	8505	31.97	.205	3.349	1
Valid N (listwise)	266								

Lampiran Deskriptif Keunggulan Produk (X2)

Descriptive Statistics									
	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean		Std. Deviation	V
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	S
KeunggulanProduk	266	4	1	5	1005	3.78	.056	.907	
KeunggulanProduk	266	4	1	5	1049	3.94	.049	.797	
KeunggulanProduk	266	3	2	5	1026	3.86	.050	.821	

KeunggulanProduk	266	3	2	5	1061	3.99	.047	.765
KeunggulanProduk	266	3	2	5	1088	4.09	.048	.786
KeunggulanProduk	266	3	2	5	981	3.69	.050	.818
KeunggulanProduk	266	4	1	5	1024	3.85	.052	.851
KeunggulanProduk	266	3	2	5	1055	3.97	.039	.640
KeunggulanProduk	266	4	1	5	991	3.73	.051	.831
KeunggulanProduk	266	3	2	5	1071	4.03	.043	.708
KeunggulanProduk	266	3	2	5	1073	4.03	.050	.812
KeunggulanProduk	266	3	2	5	1090	4.10	.036	.581
KeunggulanProduk	266	3	2	5	1083	4.07	.050	.819
KeunggulanProduk	266	4	1	5	1008	3.79	.055	.895
KeunggulanProduk	266	4	1	5	1051	3.95	.049	.802
KeunggulanProduk	266	3	2	5	1069	4.02	.043	.697
Total	266	32	47	79	16725	62.88	.427	6.957
KeunggulanProduk								
Valid N (listwise)	266							

Lampiran Deskriptif Loyalitas Nasabah (Y)

**Descriptive Statistics**

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean		Std. Deviation	Var
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Sta
Customer Loyalty	266	3	2	5	1087	4.09	.050	.822	
Customer Loyalty	266	3	2	5	1096	4.12	.046	.758	
Customer Loyalty	266	4	1	5	1046	3.93	.047	.764	
Customer Loyalty	266	4	1	5	1030	3.87	.050	.810	
Customer Loyalty	266	3	2	5	1077	4.05	.051	.825	
Customer Loyalty	266	4	1	5	1010	3.80	.055	.897	
Customer Loyalty	266	3	2	5	1079	4.06	.049	.801	
Customer Loyalty	266	4	1	5	1050	3.95	.048	.785	
Total Customer Loyalty	266	17	23	40	8475	31.86	.224	3.648	1
Valid N (listwise)	266								



Lampiran IV  
 Hasil Analisis Frekuensi *Relationship Marketing* (X1)

**Statistics**

	Relation ship Marketin g	Relation ship Marketin g	Relation ship Marketin g	Relation ship Marketin g	Relation ship Marketin g	Relation ship Marketin g	Relation ship Marketin g	Relation ship Marketin g
Valid	266	266	266	266	266	266	266	266
N Missi ng	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	3.88	4.12	3.80	4.02	4.02	4.02	4.06	4.07

**Relationship Marketing**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	6	2.3	2.3	2.3
TS	9	3.4	3.4	5.6
RR	45	16.9	16.9	22.6
S	158	59.4	59.4	82.0
SS	48	18.0	18.0	100.0
Total	266	100.0	100.0	

**Relationship Marketing**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	11	4.1	4.1	4.1
RR	27	10.2	10.2	14.3
S	147	55.3	55.3	69.5
SS	81	30.5	30.5	100.0
Total	266	100.0	100.0	

**Relationship Marketing**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	2	.8	.8	.8
TS	13	4.9	4.9	5.6
RR	61	22.9	22.9	28.6
S	150	56.4	56.4	85.0
SS	40	15.0	15.0	100.0
Total	266	100.0	100.0	

**Relationship Marketing**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	6	2.3	2.3	2.3
RR	44	16.5	16.5	18.8
S	155	58.3	58.3	77.1
SS	61	22.9	22.9	100.0
Total	266	100.0	100.0	

**Relationship Marketing**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	5	1.9	1.9	1.9
RR	47	17.7	17.7	19.5
S	153	57.5	57.5	77.1
SS	61	22.9	22.9	100.0
Total	266	100.0	100.0	

**Relationship Marketing**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	3	1.1	1.1	1.1
TS	7	2.6	2.6	3.8
RR	50	18.8	18.8	22.6
S	128	48.1	48.1	70.7

SS	78	29.3	29.3	100.0
Total	266	100.0	100.0	

**Relationship Marketing**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	3	1.1	1.1	1.1
RR	37	13.9	13.9	15.0
Valid S	168	63.2	63.2	78.2
SS	58	21.8	21.8	100.0
Total	266	100.0	100.0	

**Relationship Marketing**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	19	7.1	7.1	7.1
RR	24	9.0	9.0	16.2
Valid S	143	53.8	53.8	69.9
SS	80	30.1	30.1	100.0
Total	266	100.0	100.0	

Lampiran hasil uji Frekuensi Loyalitas Nasabah (Y)

**Statistics**

		Customer Loyalty	Customer Loyalty	Customer Loyalty	Customer Loyalty	Customer Loyalty	Customer Loyalty	Customer Loyalty	Customer Loyalty
N	Valid	266	266	266	266	266	266	266	266
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.09	4.12	3.93	3.87	4.05	3.80	4.06	3.9

**Customer Loyalty**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	18	6.8	6.8	6.8
	RR	25	9.4	9.4	16.2
	S	139	52.3	52.3	68.4
	SS	84	31.6	31.6	100.0
	Total	266	100.0	100.0	

**Customer Loyalty**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	12	4.5	4.5	4.5
	RR	26	9.8	9.8	14.3
	S	146	54.9	54.9	69.2
	SS	82	30.8	30.8	100.0
	Total	266	100.0	100.0	

**Customer Loyalty**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	.4	.4	.4
	TS	12	4.5	4.5	4.9
	RR	45	16.9	16.9	21.8

S	154	57.9	57.9	79.7
SS	54	20.3	20.3	100.0
Total	266	100.0	100.0	

**Customer Loyalty**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	1.5	1.5	1.5
	TS	18	6.8	6.8	8.3
	RR	28	10.5	10.5	18.8
	S	174	65.4	65.4	84.2
	SS	42	15.8	15.8	100.0
	Total	266	100.0	100.0	

**Customer Loyalty**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	1.5	1.5	1.5
	TS	18	6.8	6.8	8.3
	RR	28	10.5	10.5	18.8
	S	174	65.4	65.4	84.2
	SS	42	15.8	15.8	100.0
	Total	266	100.0	100.0	

**Customer Loyalty**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	.4	.4	.4
	TS	23	8.6	8.6	9.0
	RR	64	24.1	24.1	33.1
	S	119	44.7	44.7	77.8
	SS	59	22.2	22.2	100.0
	Total	266	100.0	100.0	

**Customer Loyalty**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	.4	.4	.4
	TS	23	8.6	8.6	9.0
	RR	64	24.1	24.1	33.1
	S	119	44.7	44.7	77.8
	SS	59	22.2	22.2	100.0
	Total	266	100.0	100.0	

**Customer Loyalty**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	.8	.8	.8
	TS	6	2.3	2.3	3.0
	RR	59	22.2	22.2	25.2
	S	136	51.1	51.1	76.3
	SS	63	23.7	23.7	100.0
	Total	266	100.0	100.0	

**Lampiran hasil uji Frekuensi**

		Keunggulan Produk		Keunggulan Produk	Keunggulan Produk	Keunggulan Produk
N	Valid	266	Keunggulan Produk	266	266	266
	Missing	0	266	0	0	0
	Mean	3.78		0	3.99	4.09

3.94

Keunggulan Produk	Keunggulan Produk	Keunggulan Produk	Keunggulan Produk	Keunggulan Produk
266	266	266	266	266
0	0	0	0	0
3.69	3.85	3.97	3.73	4.03

Keunggulan Produk	Keunggulan Produk	Keunggulan Produk	Keunggulan Produk	Keunggulan Produk	Keunggulan Produk
266	266	266	266	266	266
0	0	0	0	0	0
4.03	4.10	4.07	3.79	3.95	4.02

#### Keunggulan Produk

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	.4	.4	.4
	TS	25	9.4	9.4	9.8
	RR	64	24.1	24.1	33.8
	S	118	44.4	44.4	78.2
	SS	58	21.8	21.8	100.0
	Total	266	100.0	100.0	

#### Keunggulan Produk

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	.8	.8	.8
	TS	7	2.6	2.6	3.4
	RR	59	22.2	22.2	25.6
	S	134	50.4	50.4	75.9
	SS	64	24.1	24.1	100.0
	Total	266	100.0	100.0	

#### Keunggulan Produk

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	.8	.8	.8
	TS	7	2.6	2.6	3.4
	RR	59	22.2	22.2	25.6
	S	134	50.4	50.4	75.9
	SS	64	24.1	24.1	100.0
	Total	266	100.0	100.0	

#### Keunggulan Produk

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	16	6.0	6.0	6.0
	RR	63	23.7	23.7	29.7
	S	130	48.9	48.9	78.6
	SS	57	21.4	21.4	100.0
	Total	266	100.0	100.0	

#### Keunggulan Produk

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	13	4.9	4.9	4.9
	RR	40	15.0	15.0	19.9
	S	150	56.4	56.4	76.3
	SS	63	23.7	23.7	100.0
	Total	266	100.0	100.0	



**Keunggulan Produk**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	10	3.8	3.8	3.8
	RR	41	15.4	15.4	19.2
	S	130	48.9	48.9	68.0
	SS	85	32.0	32.0	100.0
	Total	266	100.0	100.0	

**Keunggulan Produk**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	26	9.8	9.8	9.8
	RR	65	24.4	24.4	34.2
	S	141	53.0	53.0	87.2
	SS	34	12.8	12.8	100.0
	Total	266	100.0	100.0	

**Keunggulan Produk**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	6	2.3	2.3	2.3
	TS	13	4.9	4.9	7.1
	RR	44	16.5	16.5	23.7
	S	155	58.3	58.3	82.0
	SS	48	18.0	18.0	100.0
	Total	266	100.0	100.0	

**Keunggulan Produk**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	6	2.3	2.3	2.3

RR	41	15.4	15.4	17.7
S	175	65.8	65.8	83.5
SS	44	16.5	16.5	100.0
Total	266	100.0	100.0	

**Keunggulan Produk**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	.4	.4	.4
	TS	23	8.6	8.6	9.0
	RR	63	23.7	23.7	32.7
	S	140	52.6	52.6	85.3
	SS	39	14.7	14.7	100.0
	Total	266	100.0	100.0	

**Keunggulan Produk**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	7	2.6	2.6	2.6
	RR	42	15.8	15.8	18.4
	S	154	57.9	57.9	76.3
	SS	63	23.7	23.7	100.0
	Total	266	100.0	100.0	

**Keunggulan Produk**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	12	4.5	4.5	4.5
	RR	47	17.7	17.7	22.2
	S	127	47.7	47.7	69.9
	SS	80	30.1	30.1	100.0
	Total	266	100.0	100.0	

**Keunggulan Produk**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	.8	.8	.8
	RR	27	10.2	10.2	10.9
	S	180	67.7	67.7	78.6
	SS	57	21.4	21.4	100.0
	Total	266	100.0	100.0	

**Keunggulan Produk**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	19	7.1	7.1	7.1
	RR	23	8.6	8.6	15.8
	S	144	54.1	54.1	69.9
	SS	80	30.1	30.1	100.0
	Total	266	100.0	100.0	

**Keunggulan Produk**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	.4	.4	.4
	TS	23	8.6	8.6	9.0
	RR	65	24.4	24.4	33.5
	S	119	44.7	44.7	78.2
	SS	58	21.8	21.8	100.0
	Total	266	100.0	100.0	

**Keunggulan Produk**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	1.5	1.5	1.5
	TS	3	1.1	1.1	2.6
	RR	59	22.2	22.2	24.8
	S	136	51.1	51.1	75.9
	SS	64	24.1	24.1	100.0
	Total	266	100.0	100.0	

**Keunggulan Produk**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	5	1.9	1.9	1.9
	RR	47	17.7	17.7	19.5
	S	152	57.1	57.1	76.7
	SS	62	23.3	23.3	100.0
	Total	266	100.0	100.0	

Lampiran V  
 Hasil Validitas *Relationship Marketing* (X1)

		Relationship Marketing	Relationship Marketing	Relationship Marketing
Relationship Marketing	Pearson Correlation	1	.411**	.
	Sig. (2-tailed)		.000	.
	N	266	266	
Relationship Marketing	Pearson Correlation	.411**	1	.
	Sig. (2-tailed)	.000		.
	N	266	266	

Relationship Marketing	Pearson Correlation	.469**	.346**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	266	266
Relationship Marketing	Pearson Correlation	.287**	.278**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	266	266
Relationship Marketing	Pearson Correlation	.321**	.236**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	266	266
Relationship Marketing	Pearson Correlation	.147*	.148*
	Sig. (2-tailed)	.016	.016
	N	266	266
Relationship Marketing	Pearson Correlation	.093	.129*
	Sig. (2-tailed)	.129	.035
	N	266	266
Relationship Marketing	Pearson Correlation	.035	.073
	Sig. (2-tailed)	.571	.237
	N	266	266
Total Relationship Marketing	Pearson Correlation	.635**	.590**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	266	266

Lampiran Hasil Uji Validitas Keunggulan Produk (X2)

		Keunggulan Produk	Keunggulan Produk	Keunggulan Produk	Keunggulan Produk	Keunggulan Produk	Keunggulan Produk
Keunggulan Produk	Pearson Correlation	1	.333**	.292**	.241**	.092	.329*
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.136	.000
	N	266	266	266	266	266	266

Keunggulan Produk	Pearson Correlation	.333**	1	.242**	.302**	.297**	.350**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	266	266	266	266	266	266
Keunggulan Produk	Pearson Correlation	.292**	.242**	1	.472**	.289**	.282**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	266	266	266	266	266	266
Keunggulan Produk	Pearson Correlation	.241**	.302**	.472**	1	.309**	.230**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	266	266	266	266	266	266
Keunggulan Produk	Pearson Correlation	.092	.297**	.289**	.309**	1	.179**
	Sig. (2-tailed)	.136	.000	.000	.000		.003
	N	266	266	266	266	266	266
Keunggulan Produk	Pearson Correlation	.329**	.350**	.282**	.230**	.179**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.003	
	N	266	266	266	266	266	266
Keunggulan Produk	Pearson Correlation	.367**	.238**	.299**	.148*	.122*	.448**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.016	.047	.000
	N	266	266	266	266	266	266
Keunggulan Produk	Pearson Correlation	.162**	.211**	.170**	.230**	.186**	.340**
	Sig. (2-tailed)	.008	.001	.005	.000	.002	.000
	N	266	266	266	266	266	266
Keunggulan Produk	Pearson Correlation	.365**	.290**	.291**	.316**	.229**	.890**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	266	266	266	266	266	266

Keunggulan Produk	Pearson Correlation	.250**	.290**	.182**	.286**	.308**	.334*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.000	.000	.000
	N	266	266	266	266	266	266
Keunggulan Produk	Pearson Correlation	.179**	.382**	.285**	.256**	.415**	.209*
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000	.000	.001
	N	266	266	266	266	266	266
Keunggulan Produk	Pearson Correlation	.328**	.191**	.211**	.291**	.088	.176*
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.001	.000	.152	.004
	N	266	266	266	266	266	266
Keunggulan Produk	Pearson Correlation	.220**	.047	.111	.128*	.002	.045
	Sig. (2-tailed)	.000	.448	.071	.037	.978	.468
	N	266	266	266	266	266	266
Keunggulan Produk	Pearson Correlation	.984**	.317**	.272**	.217**	.091	.323*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.137	.000
	N	266	266	266	266	266	266
Keunggulan Produk	Pearson Correlation	.219**	.776**	.219**	.233**	.276**	.293*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	266	266	266	266	266	266
Keunggulan Produk	Pearson Correlation	.198**	.294**	.216**	.269**	.231**	.222*
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000
	N	266	266	266	266	266	266
Total Keunggulan Produk	Pearson Correlation	.653**	.633**	.553**	.551**	.461**	.647*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	266	266	266	266	266	266



Lampiran Hasil Uji Validitas Loyalitas nasabah (Y)

		Customer Loyalty	Customer Loyalty	Customer Loyalty
Customer Loyalty	Pearson Correlation	1	.450**	.400
	Sig. (2-tailed)		.000	.00
	N	266	266	26
Customer Loyalty	Pearson Correlation	.450**	1	.568
	Sig. (2-tailed)	.000		.00



	N	266	266	266
Customer Loyalty	Pearson Correlation	.400**	.568**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	266	266	266
Customer Loyalty	Pearson Correlation	.283**	.400**	.614
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.00
	N	266	266	266
Customer Loyalty	Pearson Correlation	.166**	.129*	.09
	Sig. (2-tailed)	.007	.035	.12
	N	266	266	266
Customer Loyalty	Pearson Correlation	.444**	.336**	.371
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.00
	N	266	266	266
Customer Loyalty	Pearson Correlation	.021	-.042	-.02
	Sig. (2-tailed)	.731	.492	.69
	N	266	266	266
Customer Loyalty	Pearson Correlation	.124*	.233**	.327
	Sig. (2-tailed)	.043	.000	.00
	N	266	266	266
Total Customer Loyalty	Pearson Correlation	.643**	.670**	.732
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.00
	N	266	266	266

## Lampiran VI

### Hasil Uji Reliabilitas *Relationship Marketing* (X1)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.677	.684	8

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Relationship Marketing	28.10	8.398	.450	.317	.625
Relationship Marketing	27.85	8.820	.414	.224	.636
Relationship Marketing	28.17	8.551	.453	.279	.625
Relationship Marketing	27.95	8.428	.569	.670	.601
Relationship Marketing	27.96	8.598	.524	.659	.612
Relationship Marketing	27.95	9.273	.248	.101	.678
Relationship Marketing	27.92	9.910	.228	.074	.675
Relationship Marketing	27.91	9.904	.124	.033	.707



Lampiran Hasil Uji Reliabilitas Keunggulan Produk (X2)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.848	.848	16

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Keunggulan Produk	59.10	40.987	.568	.972	.833
Keunggulan Produk	58.93	42.026	.556	.690	.835
Keunggulan Produk	59.02	42.766	.462	.340	.840
Keunggulan Produk	58.89	43.127	.467	.371	.839
Keunggulan Produk	58.79	43.973	.366	.303	.845
Keunggulan Produk	59.19	41.708	.571	.833	.834
Keunggulan Produk	59.03	42.388	.477	.373	.839
Keunggulan Produk	58.91	44.588	.398	.299	.843
Keunggulan Produk	59.15	41.223	.608	.841	.831
Keunggulan Produk	58.85	42.989	.529	.682	.837
Keunggulan Produk	58.84	43.115	.434	.307	.841
Keunggulan Produk	58.78	45.094	.381	.284	.844
Keunggulan Produk	58.80	46.022	.154	.104	.856
Keunggulan Produk	59.09	41.249	.553	.971	.834
Keunggulan Produk	58.92	42.726	.480	.640	.839
Keunggulan Produk	58.86	43.595	.469	.670	.839

Lampiran Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Nasabah (Y)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.693	.695	8

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Customer Loyalty	27.77	10.123	.479	.322	.642
Customer Loyalty	27.74	10.178	.528	.391	.633
Customer Loyalty	27.93	9.810	.608	.531	.614
Customer Loyalty	27.99	10.034	.510	.410	.635
Customer Loyalty	27.81	11.632	.176	.061	.710
Customer Loyalty	28.06	9.728	.496	.301	.636
Customer Loyalty	27.80	12.679	-.003	.014	.744
Customer Loyalty	27.91	10.879	.350	.188	.672

Lampiran VII

Hasil Uji Regresi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.780 <sup>a</sup>	.608	.605	2.293

a. Predictors: (Constant), Total Keunggulan Produk, Total Relationship Marketing

b. Dependent Variable: Total Customer Loyalty

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2143.632	2	1071.816	203.938	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1382.222	263	5.256		
	Total	3525.853	265			

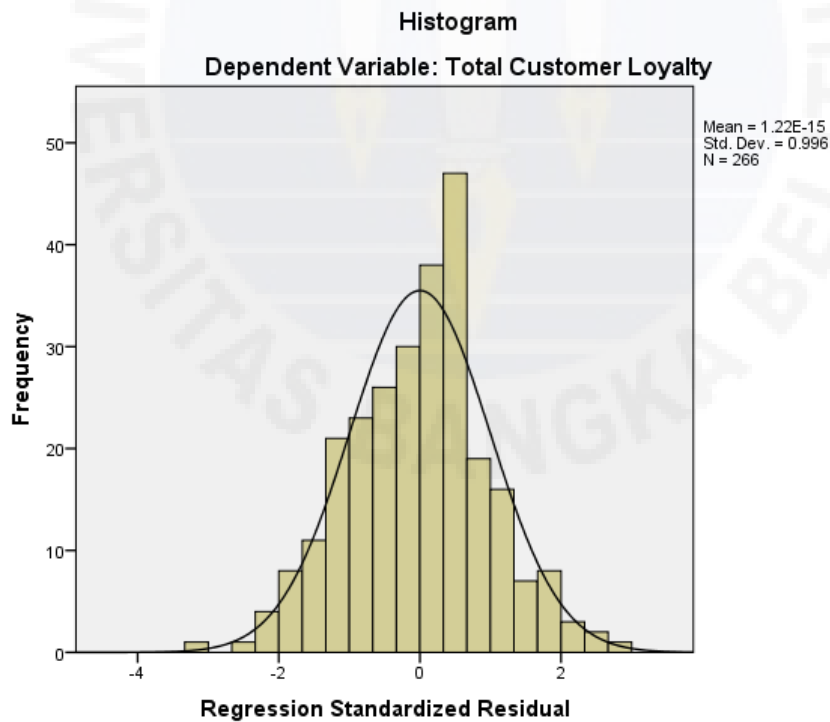
a. Dependent Variable: Total Customer Loyalty

b. Predictors: (Constant), Total Keunggulan Produk, Total Relationship Marketing

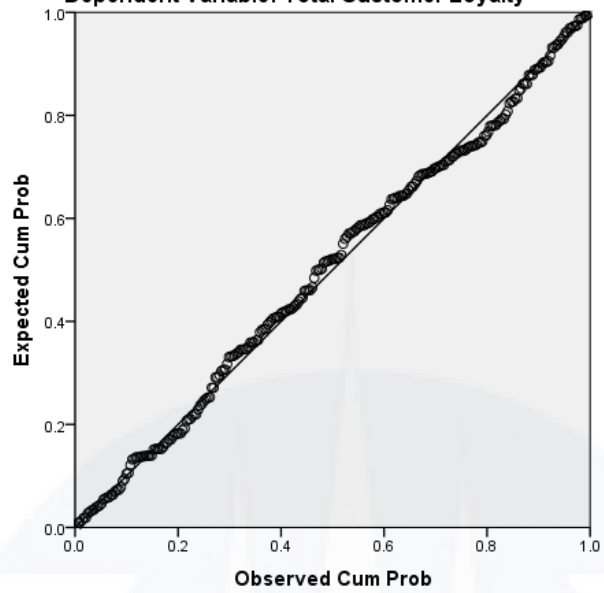
**Coefficients<sup>a</sup>**

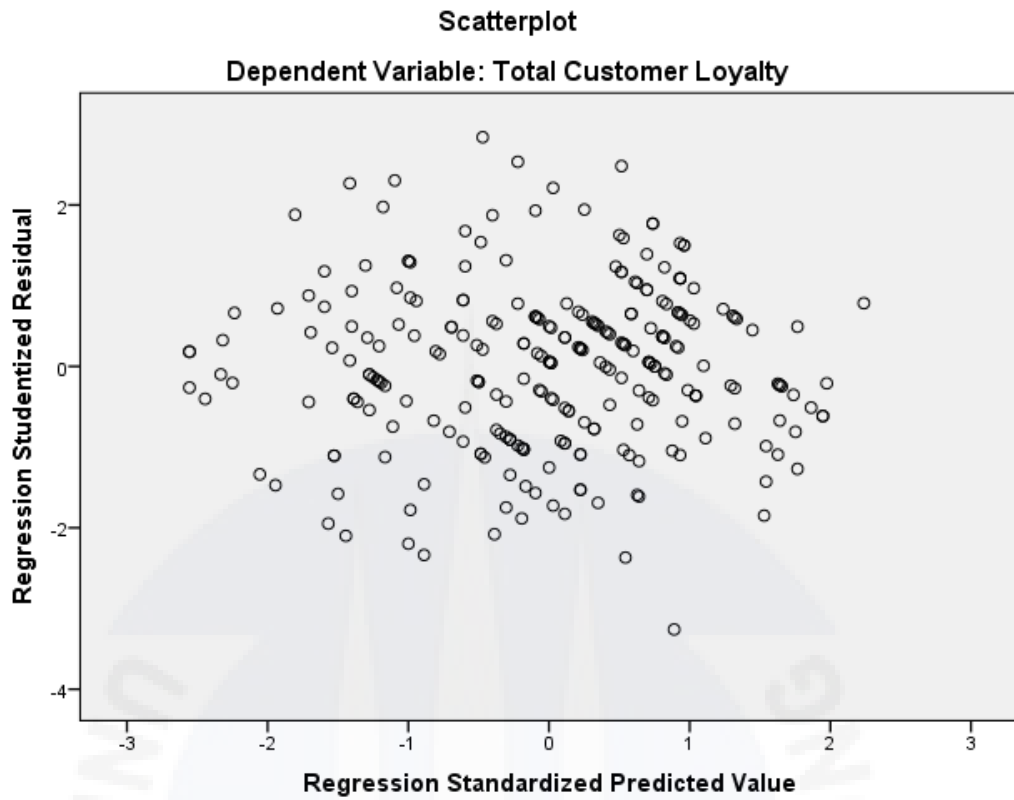
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
		1	(Constant)	4.358				
	Total Relationship Marketing	.316	.070	.291	4.507	.000	.359	2.788
	Total Keunggulan Produk	.276	.034	.527	8.181	.000	.359	2.788

a. Dependent Variable: Total Customer Loyalty



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual  
Dependent Variable: Total Customer Loyalty





## Daftar Riwayat Hidup

Nama : Ambar Lestari

Tempat, Tanggal lahir : Pangkalpinang, 8 Januari 1995

Alamat : JL. SD 24 NO 21 RT/RW 001/001 Bukit Tani Kelurahan Bukit Sari, Kecamatan Gerunggang, Pangkalpinang , Bangka

Agama : Islam

Jenis Kelamin : Perempuan

Kewarganegaraan : Indonesia

No Hp : 0819 9526 1128

Email : [ambarlestari8195@gmail.com](mailto:ambarlestari8195@gmail.com)

### Riwayat Pendidikan

- SD : SD N 24 Pangkalpinang (2000-2006)
- SMP : SMP N 2 Pangkalpinang (2006-2009)
- SMA : SMA N 1 Pangkalpinang (2009-2012)
- Universitas : S-1 Jurusan Manajemen Universitas Bangka Belitung (2012-2016)





KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ambar Lestari IPK : 3,25  
 NIM : 3021211006 Nama Pembimbing : HICAYATI S.E., M.M  
 Jurusan : Akuntansi / Manajemen Mulai Skripsi :  
 Angkatan : 2012  
 Konsentrasi Studi : Manajemen Pemasaran  
 Judul Proposal/Skripsi :  
Pengaruh Relationship Marketing dan keunggulan produk terhadap loyalitas  
nasabah Pada PT. Pegadaian Syariah Unit Pangkalpinang

NO	Tanggal	Keterangan	Paraf Pembimbing
1	30-11-2015	Konsultasi judul	
2	4-12-2015	Konsultasi judul	
3	14-04-2016	Revisi bab 1-2	
4	18-04-2016	Revisi bab 1-2	
5	19-04-2016	ACC	
6	18-07-2016	Kon revisi bab 4	
7	20-07-2016	Revisi bab 5	
8	25-07-2016	Revisi Bab 1-5	
9	28-07-2016	ACC Revisi Bab 1-5	
10	2-08-2016	ACC	
11			
12			
13			
14			
15			

catatan :  
 Kartu ini harus diisi saat bimbingan skripsi



### KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ambar Lestari IPK : 326  
 NIM : 3021211006 Nama Pembimbing : KHARIYANSYAH S.E., MH  
 Jurusan : Akuntansi / Manajemen Mulai Skripsi :  
 Angkatan : 2012  
 Konsentrasi Studi : Manajemen Pemasaran  
 Judul Proposal/Skripsi :  
Pengaruh Relationship Marketing dan Keunggulan produk terhadap loyalitas Nasabah pada PT. Pegadaian syariah Unit Pangkalpinang.

NO	Tanggal	Keterangan	Paraf Pembimbing
1	4 Des 2015	Konsul Judul	A
2	14 Mar 2016	BAB I	A
3	22 Mar 2016	BAB I, II, III	A
4	11 Apr 2016	BAB I, II, III	A
5	12 Apr 2016	Ace lanjutkan ke Pembimbing Utama	A
6	22 Juli 2016	Review Awal 4.5	A
7	25 Juli 2016	Review lanjut	A
8	26 Juli 2016	BAB 4.5	A
9	28 Juli 2016	BAB 4.5	A
10	1 Ags 2016	Keleengkapan Babhas	A
11	2 Ags 2016	Ace Sidang	A
12			
13			
14			
15			

Catatan :  
 1. Kartu ini harus diisi saat bimbingan skripsi

## EPT SCORE RECORD

Name of Institution : UPT PUSAT BAHASA UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG

Name : AMBAR LESTARI

DOB : 08/01/1995

Native Country : INDONESIA

Native Language : INDONESIA

Scaled Score : Listening Comprehension 43

Structure & Written Expression 45

Reading Comprehension 46

Total Score 447

Sex : M

Test Date : 23/06/2016

From : EPT USL

Signed,

Head of UPT Pusat Bahasa

Riwan Kusmiadi, S.TP, M.Si



SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawa ini :


Nama : Tommy Zarlianda, S.E.  
Jabatan : Pengelola  
Alamat : Jalan Masjid jamik no 11 Rangkui Pangkalpinang

Dengan ini menerangkan:

Nama : Ambar Lestari  
Nim : 302 12 11 006  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/ Manajemen

Menyatakan dengan benar nama diatas telah melakukan penelitian di PT. Pegadaian Syariah Unit Pangkalpinang tentang pengaruh *Relationship Marketing* dan Keunggulan Produk terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Pegadaian syariah Unit Pangkalpinang yang dilaksanakan pada tanggal 18 Januari 2016 s/d selesai .  
Demikian lah surat keterangan ini dibuat dengan sebenar benarnya dan untuk dipergunakan dengan semestinya.

Pangkalpinang 6 April 2016

  
Pegadaian  
Tommy Zarlianda, S.E.

PT Pegadaian (Persero) - UPS, Pangkal Pinang  
Jl. Masjid Jamik no. 11 rangkui  
Pangkal pinang

T +0717 - 436125  
F +0717 - 436125

[www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id)