Kuesioner Penelitian

Responden Yth, No. Kuesioner:
Selamat pagi/siang/malam.

Nama saya adalah **Yuliaddhi Prahman**, mahasiswa FEUI jurusan Manajemen konsentrasi Pemasaran yang saat ini sedang berusaha menyelesaikan skripsinya. Skripsi saya mengadakan penelitian tentang analisis **PENGARUH EMOSI TERHADAP RESPON TINDAKAN DI DALAM PERILAKU KOMPLAIN KONSUMEN SETELAH TERJADINYA SERVICE FAILURE.** Saya mengharapkan kemurahan hati anda untuk mengisi kuesioner ini secara lengkap dan benar. Segala hal yang perlu ditanyakan mengenai kuesioner ini dapat langsung ditanyakan kepada saya dan saya menjamin kerahasiaan data pribadi anda. Atas waktu dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Screening Question:

1. Apakah Anda pernah menggunakan jasa layanan Bank Niaga ?
   a. Ya (lanjut ke pertanyaan berikutnya)
   b. Tidak (Stop. Terima kasih atas partisipasi Anda dalam angket ini)

2. Apakah Anda pernah mengalami kejadian yang tidak memuaskan saat menggunakan jasa layanan Bank Niaga ?
   a. Ya (lanjut ke pertanyaan berikutnya)
   b. Tidak (Stop. Terima kasih atas partisipasi Anda dalam angket ini)

Mohon Anda untuk mengingat kembali kejadian yang tidak memuaskan dan terjadi belakangan ini saat Anda mengkonsumsi jasa layanan Bank Niaga.

A. Measures of Emotions Solicitated

Keterangan:
1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
2 = Tidak Setuju (TS)
3 = Netral (N)
4 = Setuju (S)
5= Sangat Setuju (SS)

1. Saya merasa marah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi.

1 STS	2 TS	3 N	4 S	5 SS

2. Saya merasa kesal saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi.

1 STS	2 TS	3 N	4 S	5 SS

3. Saya merasa naik darah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi.

1 STS	2 TS	3 N	4 S	5 SS

4. Saya merasakan frustasi saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi.

1 STS	2 TS	3 N	4 S	5 SS

5. Saya merasa terganggu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi.

1 STS	2 TS	3 N	4 S	5 SS

6. Saya merasa tidak bisa menerima saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi.

1 STS	2 TS	3 N	4 S	5 SS

7. Saya merasa tidak nyaman saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi.

1 STS	2 TS	3 N	4 S	5 SS

8. Saya merasa peristiwa itu terlalu bodoh sehingga tidak pantas dihargai.

1 STS	2 TS	3 N	4 S	5 SS

9. Saya merasa peristiwa itu tidak sepantasnya terjadi pada saya.

1 STS	2 TS	3 N	4 S	5 SS

10. Saya merasa kecewa saat peristiwa yang tidak menyenangkan itu terjadi.

1 STS	2 TS	3 N	4 S	5 SS

11. Saya tidak menyangka hal seperti itu terjadi pada saya.

1 STS	2 TS	3 N	4 S	5 SS

12. Saya merasakan sedih saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi.

1 STS	2 TS	3 N	4 S	5 SS

13. Saya merasa takut saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi.

1 STS	2 TS	3 N	4 S	5 SS

14. Saya merasa panik saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi.

1 STS	2 TS	3 N	4 S	5 SS

15. Saya merasa terancam saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi.

1 STS	2 TS	3 N	4 S	5 SS

16. Saya merasa malu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi.

1 STS	2 TS	3 N	4 S	5 SS

17. Saya merasa terhina saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi.

1 STS	2 TS	3 N	4 S	5 SS

18. Saya merasa dipermalukan saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi.

1 STS	2 TS	3 N	4 S	5 SS

19. Saya merasa diri saya patut juga dipersalahkan saat peristiwa itu terjadi.

1 STS	2 TS	3 N	4 S	5 SS

20. Saya merasa menyesal telah memilih Bank Niaga.

1 STS	2 TS	3 N	4 S	5 SS

21. Andaikan saya tidak memakai Bank Niaga, mungkin peristiwa ini tidak akan terjadi.

1 STS	2 TS	3 N	4 S	5 SS

B. Measures of Response Actions Solicitated

Keterangan:
1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
2 = Tidak Setuju (TS)
3 = Netral (N)
4 = Setuju (S)
5= Sangat Setuju (SS)

22. Saya akan melakukan komplain secara langsung kepada Kantor Pusat Bank Niaga.

1 STS	2 TS	3 N	4 S	5 SS

23. Saya akan melakukan komplain secara langsung kepada Manajer yang bertanggung jawab pada hari itu.

1 STS	2 TS	3 N	4 S	5 SS

24. Saya akan melakukan komplain secara langsung kepada karyawan Bank Niaga manapun yang saya temui saat itu.

1 STS	2 TS	3 N	4 S	5 SS

25. Saya akan melakukan komplain secara tidak langsung kepada media massa.

1 STS	2 TS	3 N	4 S	5 SS

26. Saya akan melakukan komplain secara tidak langsung kepada Lembaga Perlindungan Konsumen.

1 STS	2 TS	3 N	4 S	5 SS

27. Saya akan melakukan komplain secara tidak langsung kepada Pihak Berwajib (Polisi).

1 STS	2 TS	3 N	4 S	5 SS

28. Saya akan menyebarkan berita buruk tentang Bank Niaga kepada relasi-relasi saya.

1 STS	2 TS	3 N	4 S	5 SS

29. Saya akan langsung berpindah pada layanan jasa Bank yang lain selain Bank Niaga.

1 STS	2 TS	3 N	4 S	5 SS

30. Saya akan melakukan boikot dan tidak akan lagi memakai layanan jasa Bank Niaga untuk seterusnya.

1 STS	2 TS	3 N	4 S	5 SS

31. Saya hanya akan menganggap angin lalu bahwa pernah terjadi peristiwa yang tidak memuaskan saat saya memakai layanan Bank Niaga.

1 STS	2 TS	3 N	4 S	5 SS

32. Saya tidak akan menghiraukan bahwa pernah terjadi peristiwa yang tidak memuaskan saat saya memakai layanan Bank Niaga.

1 STS	2 TS	3 N	4 S	5 SS

33. Saya menganggap peristiwa yang terjadi adalah karena kesalahan saya sendiri.

1 STS	2 TS	3 N	4 S	5 SS

34. Saya akan mengendalikan diri saya untuk tidak melakukan tindakan komplain.

1 STS	2 TS	3 N	4 S	5 SS

Profil Responden

Usia : .....

Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan

Domisili : Jak-Utara / Jak-Timur / Jak-Selatan / Jak-Barat / Jak-Pusat/ BoDeTaBek

Pekerjaan:

a. Siswa / Mahasiswa
b. Pegawai Negeri
c. Pegawai Swasta

Pengeluaran per bulan:

a. < Rp.500.000
b. Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000
c. Rp. 1.000.001 – Rp. 5.000.000
d. > Rp.5.000.000

LAMPIRAN

OUTPUT RELIABILITY ANALYSIS AWAL

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


  R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   (A L P H A)


Reliability Coefficients

N of Cases =    100.0                    N of Items = 11

Alpha =    .8424
```

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


  R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   (A L P H A)


Reliability Coefficients

N of Cases =    100.0                    N of Items =  4

Alpha =    .7871
```

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


  R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   (A L P H A)


Reliability Coefficients

N of Cases =    100.0                    N of Items =  6

Alpha =    .6479
```

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


  R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   (A L P H A)


Reliability Coefficients

N of Cases =    100.0                   N of Items =  9

Alpha =    .7191
```

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


  R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   (A L P H A)


Reliability Coefficients

N of Cases =    100.0                   N of Items =  4

Alpha =    .8420
```

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


  R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   (A L P H A)


Reliability Coefficients

N of Cases =    100.0                   N of Items = 34

Alpha =    .8329
```

OUTPUT RELIABILITY ANALYSIS SETELAH FACTOR ANALYSIS

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


  R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   (A L P H A)


Reliability Coefficients

N of Cases =    100.0                    N of Items = 10

Alpha =    .8436
```

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


  R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   (A L P H A)


Reliability Coefficients

N of Cases =    100.0                    N of Items =  4

Alpha =    .7871
```

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


  R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   (A L P H A)


Reliability Coefficients

N of Cases =    100.0                    N of Items =  5

Alpha =    .7484
```

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


  R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   (A L P H A)


Reliability Coefficients

N of Cases =    100.0                   N of Items =  7

Alpha =    .8004
```

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


  R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   (A L P H A)


Reliability Coefficients

N of Cases =    100.0                   N of Items =  4

Alpha =    .8420
```

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


  R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   (A L P H A)


Reliability Coefficients

N of Cases =    100.0                   N of Items = 30

Alpha =    .8400
```

OUTPUT UNTUK DISCRIMINANT VALIDITY

Correlations

		EXTERNAL EMOTIONS	SITUATIONAL EMOTIONS	INTERNAL EMOTIONS	EXTERNAL RESPONSE ACTIONS	INTERNAL RESPONSE ACTIONS
EXTERNAL EMOTIONS	Pearson Correlation	1	.464(**)	.522(**)	.489(**)	-.446(**)
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
SITUATIONAL EMOTIONS	Pearson Correlation	.464(**)	1	.396(**)	.354(**)	-.230(*)
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.021
	N	100	100	100	100	100
INTERNAL EMOTIONS	Pearson Correlation	.522(**)	.396(**)	1	.541(**)	-.339(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.001
	N	100	100	100	100	100
EXTERNAL RESPONSE ACTIONS	Pearson Correlation	.489(**)	.354(**)	.541(**)	1	-.423(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.000
	N	100	100	100	100	100
INTERNAL RESPONSE ACTIONS	Pearson Correlation	-.446(**)	-.230(*)	-.339(**)	-.423(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.021	.001	.000	.
	N	100	100	100	100	100

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

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

OUTPUT PROFIL DEMOGRAFI

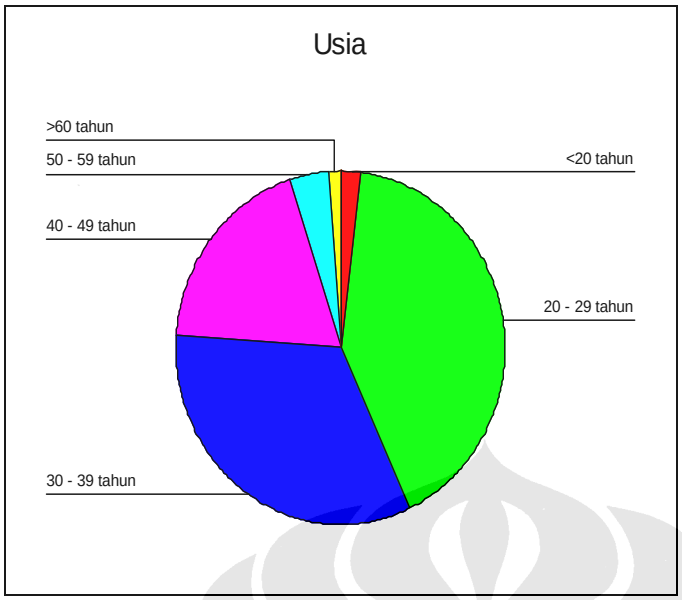
Statistics

Usia

N	Valid	100
	Missing	0

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<20 tahun	2	2.0	2.0	2.0
	20 - 29 tahun	41	41.0	41.0	43.0
	30 - 39 tahun	33	33.0	33.0	76.0
	40 - 49 tahun	19	19.0	19.0	95.0
	50 - 59 tahun	4	4.0	4.0	99.0
	>60 tahun	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



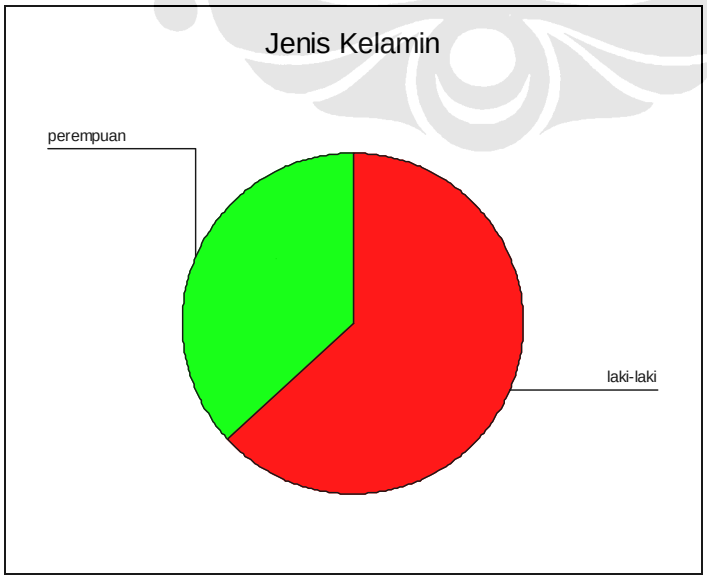
Statistics

Jenis Kelamin

N	Valid	100
	Missing	0

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	63	63.0	63.0	63.0
	perempuan	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



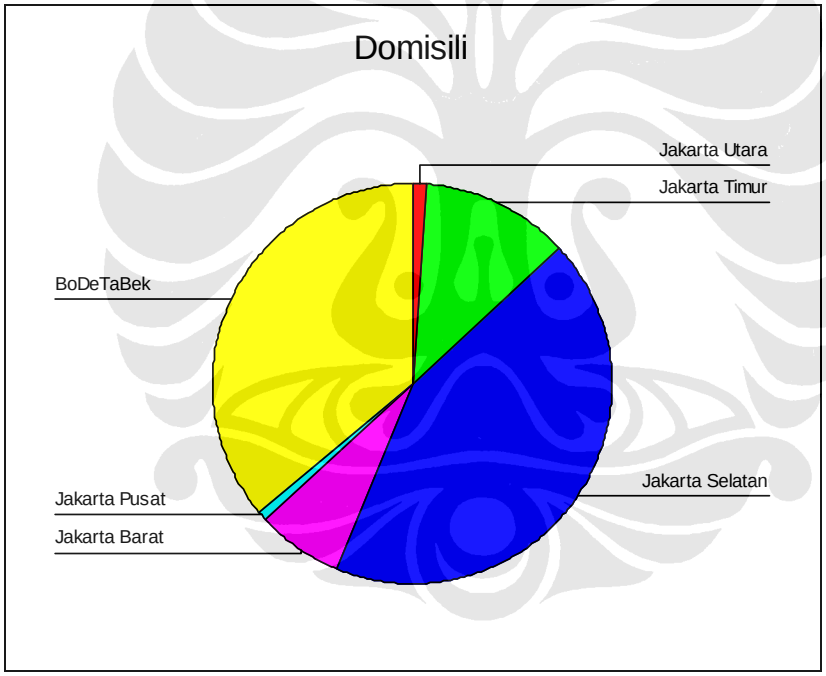
Statistics

Domisili

N	Valid	100
	Missing	0

Domisili

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Jakarta Utara	1	1.0	1.0	1.0
	Jakarta Timur	12	12.0	12.0	13.0
	Jakarta Selatan	43	43.0	43.0	56.0
	Jakarta Barat	7	7.0	7.0	63.0
	Jakarta Pusat	1	1.0	1.0	64.0
	BoDeTaBek	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



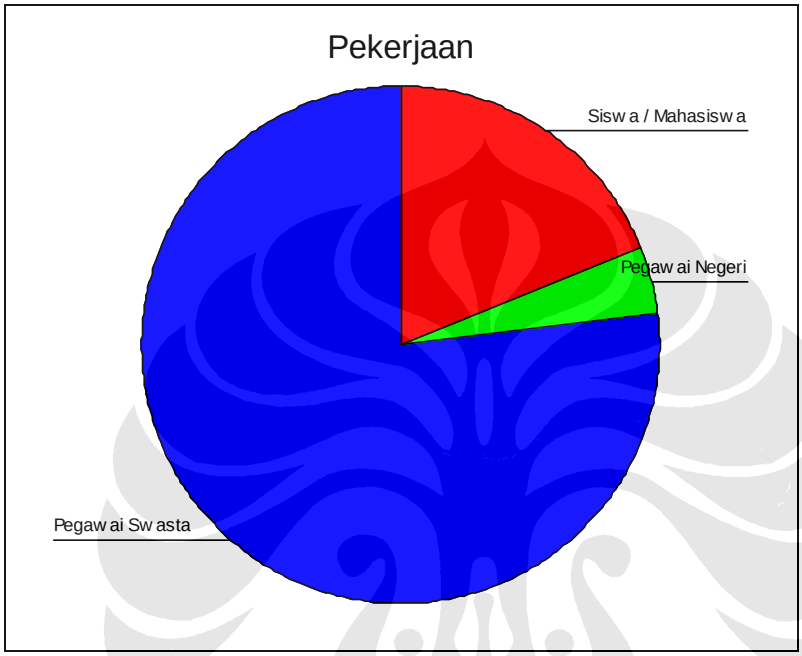
Statistics

Pekerjaan

N	Valid	100
	Missing	0

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Siswa / Mahasiswa	19	19.0	19.0	19.0
	Pegawai Negeri	4	4.0	4.0	23.0
	Pegawai Swasta	77	77.0	77.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



Statistics

Pengeluaran per bulan

N	Valid	100
	Missing	0

Pengeluaran per bulan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp.500.000	8	8.0	8.0	8.0
	Rp. 500.000 - Rp. 1.000.000	22	22.0	22.0	30.0
	Rp. 1.000.001 - Rp.5.000.000	62	62.0	62.0	92.0
	> Rp. 5.000.000	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

OUTPUT FACTOR ANALYSIS

1. EXTERNAL EMOTIONS

FACTOR ANALYSIS 1

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.802
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	419.332
	df	55
	Sig.	.000

Communalities

	Initial	Extraction
Saya merasa marah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	1.000	.529
Saya merasa kesal saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	1.000	.357
Saya merasa naik darah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	1.000	.343
Saya merasa frustasi saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	1.000	.180
Saya merasa terganggu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	1.000	.368
Saya merasa tidak bisa menerima saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	1.000	.605
Saya merasa tidak nyaman saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	1.000	.421
Saya merasa peristiwa itu terlalu bodoh sehingga tidak pantas dihargai	1.000	.481
Saya merasa peristiwa itu tidak sepantasnya terjadi pada saya	1.000	.395
Saya merasa kecewa saat peristiwa yang tidak menyenangkan itu terjadi	1.000	.364
Saya tidak menyangka hal seperti itu terjadi pada saya	1.000	.328

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
Component	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4.371	39.735	39.735	4.371	39.735	39.735
2	1.600	14.548	54.283			
3	1.227	11.158	65.441			
4	.819	7.443	72.885			
5	.658	5.980	78.865			
6	.580	5.277	84.141			
7	.474	4.310	88.451			
8	.406	3.689	92.140			
9	.355	3.225	95.365			
10	.275	2.501	97.867			
11	.235	2.133	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix(a)

	Component 1
Saya merasa marah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	.727
Saya merasa kesal saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	.598
Saya merasa naik darah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	.586
Saya merasa frustasi saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	.425
Saya merasa terganggu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	.606
Saya merasa tidak bisa menerima saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	.778
Saya merasa tidak nyaman saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	.649
Saya merasa peristiwa itu terlalu bodoh sehingga tidak pantas dihargai	.694
Saya merasa peristiwa itu tidak sepantasnya terjadi pada saya	.628
Saya merasa kecewa saat peristiwa yang tidak menyenangkan itu terjadi	.603
Saya tidak menyangka hal seperti itu terjadi pada saya	.573

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a 1 components extracted.

Rotated Component Matrix(a)

a Only one component was extracted. The solution cannot be rotated.

FACTOR ANALYSIS 2

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.804
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	391.351
	df	45
	Sig.	.000

Communalities

	Initial	Extraction
Saya merasa marah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	1.000	.519
Saya merasa kesal saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	1.000	.351
Saya merasa naik darah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	1.000	.314
Saya merasa terganggu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	1.000	.367
Saya merasa tidak bisa menerima saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	1.000	.583
Saya merasa tidak nyaman saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	1.000	.432
Saya merasa peristiwa itu terlalu bodoh sehingga tidak pantas dihargai	1.000	.498
Saya merasa peristiwa itu tidak sepantasnya terjadi pada saya	1.000	.418
Saya merasa kecewa saat peristiwa yang tidak menyenangkan itu terjadi	1.000	.379
Saya tidak menyangka hal seperti itu terjadi pada saya	1.000	.365

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
Component	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4.228	42.275	42.275	4.228	42.275	42.275
2	1.483	14.833	57.108			
3	1.204	12.039	69.147			
4	.686	6.863	76.010			
5	.582	5.815	81.826			
6	.500	5.004	86.829			
7	.406	4.062	90.891			
8	.385	3.853	94.744			
9	.289	2.887	97.631			
10	.237	2.369	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix(a)

	Component 1
Saya merasa marah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	.721
Saya merasa kesal saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	.592
Saya merasa naik darah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	.561
Saya merasa terganggu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	.606
Saya merasa tidak bisa menerima saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	.764
Saya merasa tidak nyaman saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	.657
Saya merasa peristiwa itu terlalu bodoh sehingga tidak pantas dihargai	.706
Saya merasa peristiwa itu tidak sepantasnya terjadi pada saya	.647
Saya merasa kecewa saat peristiwa yang tidak menyenangkan itu terjadi	.616
Saya tidak menyangka hal seperti itu terjadi pada saya	.604

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a 1 components extracted.

Rotated Component Matrix(a)

a Only one component was extracted. The solution cannot be rotated.

2. SITUATIONAL EMOTIONS

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.763
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	119.364
	df	6
	Sig.	.000

Communalities

	Initial	Extraction
Saya merasakan sedih saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	1.000	.388
Saya merasa takut saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	1.000	.711
Saya merasa panik saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	1.000	.667
Saya merasa terancam saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	1.000	.688

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.454	61.355	61.355	2.454	61.355	61.355
2	.743	18.568	79.924			
3	.438	10.939	90.863			
4	.365	9.137	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix(a)

	Component 1
Saya merasakan sedih saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	.623
Saya merasa takut saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	.843
Saya merasa panik saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	.817
Saya merasa terancam saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	.829

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a 1 components extracted.

Rotated Component Matrix(a)

a Only one component was extracted. The solution cannot be rotated.

3. INTERNAL EMOTIONS

FACTOR ANALYSIS 1

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.670
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	155.862
	df	15
	Sig.	.000

Communalities

	Initial	Extraction
Saya merasa malu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	1.000	.459
Saya merasa terhina saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	1.000	.604
Saya merasa dipermalukan saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	1.000	.560
Saya merasa diri saya patut juga dipersalahkan saat peristiwa itu terjadi	1.000	.027
Saya merasa menyesal telah memilih Bank Niaga	1.000	.473
Andaikan saya tidak memakai Bank Niaga, mungkin peristiwa ini tidak akan terjadi	1.000	.410

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.534	42.233	42.233	2.534	42.233	42.233
2	1.236	20.605	62.837			
3	1.009	16.822	79.659			
4	.523	8.711	88.370			
5	.394	6.572	94.942			
6	.303	5.058	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix(a)

	Component 1
Saya merasa malu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	.678
Saya merasa terhina saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	.777
Saya merasa dipermalukan saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	.749
Saya merasa diri saya patut juga dipersalahkan saat peristiwa itu terjadi	-.165
Saya merasa menyesal telah memilih Bank Niaga	.688
Andaikan saya tidak memakai Bank Niaga, mungkin peristiwa ini tidak akan terjadi	.641

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a 1 components extracted.

FACTOR ANALYSIS 2

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.680
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	151.901
	df	10
	Sig.	.000

Communalities

	Initial	Extraction
Saya merasa malu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	1.000	.470
Saya merasa terhina saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	1.000	.606
Saya merasa dipermalukan saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	1.000	.557
Saya merasa menyesal telah memilih Bank Niaga	1.000	.468
Andaikan saya tidak memakai Bank Niaga, mungkin peristiwa ini tidak akan terjadi	1.000	.417

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.517	50.349	50.349	2.517	50.349	50.349
2	1.235	24.706	75.056			
3	.540	10.796	85.852			
4	.395	7.896	93.747			
5	.313	6.253	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix(a)

	Component
	1
Saya merasa malu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	.685
Saya merasa terhina saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	.779
Saya merasa dipermalukan saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	.746
Saya merasa menyesal telah memilih Bank Niaga	.684
Andaikan saya tidak memakai Bank Niaga, mungkin peristiwa ini tidak akan terjadi	.646

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a 1 components extracted.

Rotated Component Matrix(a)

a Only one component was extracted. The solution cannot be rotated.

4. EXTERNAL RESPONSE ACTIONS

FACTOR ANALYSIS 1

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.708
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	278.383
	df	36
	Sig.	.000

Communalities

	Initial	Extraction
Saya akan melakukan komplain secara langsung kepada Kantor Pusat Bank Niaga	1.000	.502
Saya akan melakukan komplain secara langsung kepada Manajer yang bertanggungjawab pada hari itu	1.000	.409
Saya akan melakukan komplain secara langsung kepada karyawan Bank Niaga manapun yang saya temui saat itu	1.000	.009
Saya akan melakukan komplain secara tidak langsung kepada media massa	1.000	.425
Saya akan melakukan komplain secara tidak langsung kepada Lembaga Perlindungan Konsumen	1.000	.475
Saya akan melakukan komplain secara tidak langsung kepada Pihak Berwajib (Polisi)	1.000	.367
Saya akan menyebarkan berita buruk tentang Bank Niaga kepada relasi-relasi saya	1.000	.064
Saya akan langsung berpindah pada layanan jasa Bank yang lain selain Bank Niaga	1.000	.514
Saya akan melakukan boikot dan tidak akan lagi memakai layanan jasa Bank Niaga untuk seterusnya	1.000	.533

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
Component	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.298	36.640	36.640	3.298	36.640	36.640
2	1.412	15.685	52.325			
3	1.182	13.136	65.461			
4	.942	10.466	75.927			
5	.753	8.366	84.293			
6	.470	5.219	89.512			
7	.405	4.497	94.008			
8	.289	3.213	97.221			
9	.250	2.779	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix(a)

	Component
	1
Saya akan melakukan komplain secara langsung kepada Kantor Pusat Bank Niaga	.709
Saya akan melakukan komplain secara langsung kepada Manajer yang bertanggungjawab pada hari itu	.639
Saya akan melakukan komplain secara langsung kepada karyawan Bank Niaga manapun yang saya temui saat itu	-.095
Saya akan melakukan komplain secara tidak langsung kepada media massa	.652
Saya akan melakukan komplain secara tidak langsung kepada Lembaga Perlindungan Konsumen	.689
Saya akan melakukan komplain secara tidak langsung kepada Pihak Berwajib (Polisi)	.606
Saya akan menyebarkan berita buruk tentang Bank Niaga kepada relasi-relasi saya	.252
Saya akan langsung berpindah pada layanan jasa Bank yang lain selain Bank Niaga	.717
Saya akan melakukan boikot dan tidak akan lagi memakai layanan jasa Bank Niaga untuk seterusnya	.730

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a 1 components extracted.

Rotated Component Matrix(a)

a Only one component was extracted. The solution cannot be rotated.

FACTOR ANALYSIS 2

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.724
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	246.678
	df	21
	Sig.	.000

Communalities

	Initial	Extraction
Saya akan melakukan komplain secara langsung kepada Kantor Pusat Bank Niaga	1.000	.523
Saya akan melakukan komplain secara langsung kepada Manajer yang bertanggungjawab pada hari itu	1.000	.432
Saya akan melakukan komplain secara tidak langsung kepada media massa	1.000	.408
Saya akan melakukan komplain secara tidak langsung kepada Lembaga Perlindungan Konsumen	1.000	.465
Saya akan melakukan komplain secara tidak langsung kepada Pihak Berwajib (Polisi)	1.000	.381
Saya akan langsung berpindah pada layanan jasa Bank yang lain selain Bank Niaga	1.000	.503
Saya akan melakukan boikot dan tidak akan lagi memakai layanan jasa Bank Niaga untuk seterusnya	1.000	.532

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.243	46.326	46.326	3.243	46.326	46.326
2	1.154	16.483	62.809			
3	.942	13.452	76.261			
4	.699	9.992	86.253			
5	.415	5.922	92.175			
6	.294	4.195	96.370			
7	.254	3.630	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix(a)

	Component
	1
Saya akan melakukan komplain secara langsung kepada Kantor Pusat Bank Niaga	.723
Saya akan melakukan komplain secara langsung kepada Manajer yang bertanggungjawab pada hari itu	.658
Saya akan melakukan komplain secara tidak langsung kepada media massa	.639
Saya akan melakukan komplain secara tidak langsung kepada Lembaga Perlindungan Konsumen	.682
Saya akan melakukan komplain secara tidak langsung kepada Pihak Berwajib (Polisi)	.617
Saya akan langsung berpindah pada layanan jasa Bank yang lain selain Bank Niaga	.709
Saya akan melakukan boikot dan tidak akan lagi memakai layanan jasa Bank Niaga untuk seterusnya	.729

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a 1 components extracted.

Rotated Component Matrix(a)

a Only one component was extracted. The solution cannot be rotated.

5. INTERNAL RESPONSE ACTIONS

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.778
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	172.208
	df	6
	Sig.	.000

Communalities

	Initial	Extraction
Saya hanya akan menganggap angin lalu bahwa pernah terjadi peristiwa yang tidak memuaskan saat saya memakai layanan Bank Niaga	1.000	.782
Saya tidak akan menghiraukan bahwa pernah terjadi peristiwa yang tidak memuaskan saat saya memakai layanan Bank Niaga	1.000	.758
Saya menganggap peristiwa yang terjadi adalah karena kesalahan saya sendiri	1.000	.509
Saya akan mengendalikan diri saya untuk tidak melakukan tindakan komplain	1.000	.670

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.719	67.973	67.973	2.719	67.973	67.973
2	.612	15.299	83.271			
3	.437	10.916	94.188			
4	.232	5.812	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix(a)

	Component 1
Saya hanya akan menganggap angin lalu bahwa pernah terjadi peristiwa yang tidak memuaskan saat saya memakai layanan Bank Niaga	.885
Saya tidak akan menghiraukan bahwa pernah terjadi peristiwa yang tidak memuaskan saat saya memakai layanan Bank Niaga	.871
Saya menganggap peristiwa yang terjadi adalah karena kesalahan saya sendiri	.713
Saya akan mengendalikan diri saya untuk tidak melakukan tindakan komplain	.818

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a 1 components extracted.

Rotated Component Matrix(a)

a Only one component was extracted. The solution cannot be rotated.

OUTPUT PAIRED SAMPLES T-TESTS

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	EXTERNAL EMOTIONS	37.3600	100	6.50333	.65033
	INTERNAL EMOTIONS	14.2400	100	4.03049	.40305

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	EXTERNAL EMOTIONS & INTERNAL EMOTIONS	100	.522	.000

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference Lower	Upper			
Pair 1	EXTERNAL EMOTIONS - INTERNAL EMOTIONS	23.1200	5.58367	.55837	22.0121	24.2279	41.406	99	.000

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	EXTERNAL EMOTIONS	37.3600	100	6.50333	.65033
	SITUATIONAL EMOTIONS	10.9300	100	3.76388	.37639

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	EXTERNAL EMOTIONS & SITUATIONAL EMOTIONS	100	.464	.000

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference Lower	Upper			
Pair 1	EXTERNAL EMOTIONS - SITUATIONAL EMOTIONS	26.4300	5.81057	.58106	25.2771	27.5829	45.486	99	.000

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	SITUATIONAL EMOTIONS	10.9300	100	3.76388	.37639
	INTERNAL EMOTIONS	14.2400	100	4.03049	.40305

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	SITUATIONAL EMOTIONS & INTERNAL EMOTIONS	100	.396	.000

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	SITUATIONAL EMOTIONS - INTERNAL EMOTIONS	-3.3100	4.28927	.42893	-4.1611	-2.4589	-7.717	99	.000

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	EXTERNAL RESPONSE ACTIONS	18.6600	100	4.71023	.47102
	INTERNAL RESPONSE ACTIONS	10.2900	100	3.57402	.35740

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	EXTERNAL RESPONSE ACTIONS & INTERNAL RESPONSE ACTIONS	100	-.423	.000

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	EXTERNAL RESPONSE ACTIONS - INTERNAL RESPONSE ACTIONS	8.3700	7.01464	.70146	6.9781	9.7619	11.932	99	.000

OUTPUT MEAN

1. EXTERNAL EMOTIONS

Descriptive Statistics

	N	Sum	Mean	Std. Deviation
Saya merasa marah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	100	351.00	3.5100	1.03957
Saya merasa kesal saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	100	398.00	3.9800	.86433
Saya merasa naik darah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	100	300.00	3.0000	1.22268
Saya merasa terganggu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	100	423.00	4.2300	.91954
Saya merasa tidak bisa menerima saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	100	367.00	3.6700	1.07360
Saya merasa tidak nyaman saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	100	410.00	4.1000	.85870
Saya merasa peristiwa itu terlalu bodoh sehingga tidak pantas dihargai	100	326.00	3.2600	1.26027
Saya merasa peristiwa itu tidak sepantasnya terjadi pada saya	100	374.00	3.7400	.99107
Saya merasa kecewa saat peristiwa yang tidak menyenangkan itu terjadi	100	414.00	4.1400	.86480
Saya tidak menyangka hal seperti itu terjadi pada saya	100	373.00	3.7300	.89730
Valid N (listwise)	100			

2. SITUATIONAL EMOTIONS

Descriptive Statistics

	N	Sum	Mean	Std. Deviation
Saya merasakan sedih saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	100	293.00	2.9300	1.11242
Saya merasa takut saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	100	247.00	2.4700	1.17598
Saya merasa panik saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	100	295.00	2.9500	1.29002
Saya merasa terancam saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	100	258.00	2.5800	1.23239
Valid N (listwise)	100			

3. INTERNAL EMOTIONS

Descriptive Statistics

	N	Sum	Mean	Std. Deviation
Saya merasa malu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	100	269.00	2.6900	1.21185
Saya merasa terhina saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	100	246.00	2.4600	1.03884
Saya merasa dipermalukan saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	100	292.00	2.9200	1.16063
Saya merasa menyesal telah memilih Bank Niaga	100	299.00	2.9900	1.08707
Andaikan saya tidak memakai Bank Niaga, mungkin peristiwa ini tidak akan terjadi	100	318.00	3.1800	1.20084
Valid N (listwise)	100			

4. EXTERNAL RESPONSE ACTIONS

Descriptive Statistics

	N	Sum	Mean	Std. Deviation
Saya akan melakukan komplain secara langsung kepada Kantor Pusat Bank Niaga	100	322.00	3.2200	1.07853
Saya akan melakukan komplain secara langsung kepada Manajer yang bertanggungjawab pada hari itu	100	349.00	3.4900	1.09632
Saya akan melakukan komplain secara tidak langsung kepada media massa	100	267.00	2.6700	1.15518
Saya akan melakukan komplain secara tidak langsung kepada Lembaga Perlindungan Konsumen	100	236.00	2.3600	1.02020
Saya akan melakukan komplain secara tidak langsung kepada Pihak Berwajib (Polisi)	100	187.00	1.8700	.63014
Saya akan langsung berpindah pada layanan jasa Bank yang lain selain Bank Niaga	100	271.00	2.7100	.92436
Saya akan melakukan boikot dan tidak akan lagi memakai layanan jasa Bank Niaga untuk seterusnya	100	234.00	2.3400	.98699
Valid N (listwise)	100			

5. INTERNAL RESPONSE ACTIONS

Descriptive Statistics

	N	Sum	Mean	Std. Deviation
Saya hanya akan menganggap angin lalu bahwa pernah terjadi peristiwa yang tidak memuaskan saat saya memakai layanan Bank Niaga	100	280.00	2.8000	1.16342
Saya tidak akan menghiraukan bahwa pernah terjadi peristiwa yang tidak memuaskan saat saya memakai layanan Bank Niaga	100	275.00	2.7500	1.06719
Saya menganggap peristiwa yang terjadi adalah karena kesalahan saya sendiri	100	200.00	2.0000	1.00504
Saya akan mengendalikan diri saya untuk tidak melakukan tindakan komplain	100	274.00	2.7400	1.09747
Valid N (listwise)	100			

OUTPUT PEARSON CORRELATION

Correlations

		EXTERNAL EMOTIONS	EXTERNAL RESPONSE ACTIONS
EXTERNAL EMOTIONS	Pearson Correlation	1	.489(**)
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	100	100
EXTERNAL RESPONSE ACTIONS	Pearson Correlation	.489(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	100	100

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

Correlations

		EXTERNAL EMOTIONS	INTERNAL RESPONSE ACTIONS
EXTERNAL EMOTIONS	Pearson Correlation	1	-.446(**)
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	100	100
INTERNAL RESPONSE ACTIONS	Pearson Correlation	-.446(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	100	100

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

Correlations

		SITUATIONAL EMOTIONS	EXTERNAL RESPONSE ACTIONS
SITUATIONAL EMOTIONS	Pearson Correlation	1	.354(**)
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	100	100
EXTERNAL RESPONSE ACTIONS	Pearson Correlation	.354(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	100	100

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

Correlations

		SITUATIONAL EMOTIONS	INTERNAL RESPONSE ACTIONS
SITUATIONAL EMOTIONS	Pearson Correlation	1	-.230(*)
	Sig. (2-tailed)	.	.021
	N	100	100
INTERNAL RESPONSE ACTIONS	Pearson Correlation	-.230(*)	1
	Sig. (2-tailed)	.021	.
	N	100	100

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		INTERNAL EMOTIONS	EXTERNAL RESPONSE ACTIONS
INTERNAL EMOTIONS	Pearson Correlation	1	.541(**)
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	100	100
EXTERNAL RESPONSE ACTIONS	Pearson Correlation	.541(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	100	100

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

Correlations

		INTERNAL EMOTIONS	INTERNAL RESPONSE ACTIONS
INTERNAL EMOTIONS	Pearson Correlation	1	-.339(**)
	Sig. (2-tailed)	.	.001
	N	100	100
INTERNAL RESPONSE ACTIONS	Pearson Correlation	-.339(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.
	N	100	100

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

Correlations

		EXTERNAL RESPONSE ACTIONS	INTERNAL RESPONSE ACTIONS
EXTERNAL RESPONSE ACTIONS	Pearson Correlation	1	-.423(**)
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	100	100
INTERNAL RESPONSE ACTIONS	Pearson Correlation	-.423(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	100	100

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

OUTPUT MULTIPLE REGRESSION

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Andaikan saya tidak memakai Bank Niaga, mungkin peristiwa ini tidak akan terjadi , Saya merasa kesal saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasakan sedih saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa malu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya tidak menyangka hal seperti itu terjadi pada saya, Saya merasa takut saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa kecewa saat peristiwa yang tidak menyenangkan itu terjadi, Saya merasa tidak nyaman saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa naik darah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa peristiwa itu tidak sepantasnya terjadi pada saya, Saya merasa terhina saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa terganggu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa dipermalukan saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa panik saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa peristiwa itu terlalu bodoh sehingga tidak pantas dihargai, Saya merasa terancam saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa menyesal telah memilih Bank Niaga, Saya merasa marah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa tidak bisa menerima saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi(a)	.	Enter

a All requested variables entered.
b Dependent Variable: EXTERNAL RESPONSE ACTIONS

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.734(a)	.539	.430	3.55674	1.623

a Predictors: (Constant), Andaikan saya tidak memakai Bank Niaga, mungkin peristiwa ini tidak akan terjadi , Saya merasa kesal saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasakan sedih saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa malu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya tidak menyangka hal seperti itu terjadi pada saya, Saya merasa takut saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa kecewa saat peristiwa yang tidak menyenangkan itu terjadi, Saya merasa tidak nyaman saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa naik darah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa peristiwa itu tidak sepantasnya terjadi pada saya, Saya merasa terhina saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa terganggu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa dipermalukan saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa panik saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa peristiwa itu terlalu bodoh sehingga tidak pantas dihargai, Saya merasa terancam saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa menyesal telah memilih Bank Niaga, Saya merasa marah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa tidak bisa menerima saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi

b Dependent Variable: EXTERNAL RESPONSE ACTIONS

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1184.408	19	62.337	4.928	.000(a)
	Residual	1012.032	80	12.650		
	Total	2196.440	99			

a Predictors: (Constant), Andaikan saya tidak memakai Bank Niaga, mungkin peristiwa ini tidak akan terjadi , Saya merasa kesal saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasakan sedih saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa malu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya tidak menyangka hal seperti itu terjadi pada saya, Saya merasa takut saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa kecewa saat peristiwa yang tidak menyenangkan itu terjadi, Saya merasa tidak nyaman saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa naik darah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa peristiwa itu tidak sepantasnya terjadi pada saya, Saya merasa terhina saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa terganggu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa dipermalukan saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa panik saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa peristiwa itu terlalu bodoh sehingga tidak pantas dihargai, Saya merasa terancam saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa menyesal telah memilih Bank Niaga, Saya merasa marah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa tidak bisa menerima saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi

b Dependent Variable: EXTERNAL RESPONSE ACTIONS

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.074	2.878		2.806	.006		
	Saya merasa marah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	.348	.582	.077	.598	.552	.349	2.867
	Saya merasa kesal saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	1.118	.565	-.205	-1.980	.051	.536	1.866
	Saya merasa naik darah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	1.374	.456	.357	3.013	.003	.411	2.431
	Saya merasa terganggu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	-.943	.603	-.184	-1.564	.122	.416	2.406
	Saya merasa tidak bisa menerima saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	-.251	.564	-.057	-.444	.658	.348	2.871
	Saya merasa tidak nyaman saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	1.178	.648	.215	1.818	.073	.413	2.422
	Saya merasa peristiwa itu terlalu bodoh sehingga tidak pantas dihargai	.124	.443	.033	.281	.779	.410	2.436
	Saya merasa peristiwa itu tidak sepantasnya terjadi pada saya	-.217	.519	-.046	-.417	.678	.482	2.074
	Saya merasa kecewa saat peristiwa yang tidak menyenangkan itu terjadi	.125	.555	.023	.225	.822	.554	1.803
	Saya tidak menyangka hal seperti itu terjadi pada saya	.441	.541	.084	.815	.418	.541	1.847

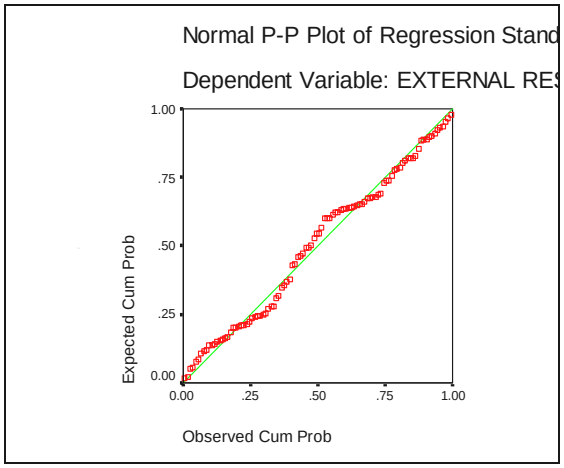
Saya merasakan sedih saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	.159	.393	.038	.404	.687	.668	1.496
Saya merasa takut saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	-.077	.481	-.019	-.160	.873	.400	2.502
Saya merasa panik saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	.228	.447	.062	.509	.612	.384	2.603
Saya merasa terancam saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	.162	.464	.042	.350	.728	.391	2.557
Saya merasa malu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	.499	.384	.128	1.299	.198	.590	1.693
Saya merasa terhina saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	.676	.556	.149	1.215	.228	.383	2.611
Saya merasa dipermalukan saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	1.096	.497	.270	2.205	.030	.384	2.604
Saya merasa menyesal telah memilih Bank Niaga	-.214	.545	-.049	-.392	.696	.364	2.748
Andaikan saya tidak memakai Bank Niaga, mungkin peristiwa ini tidak akan terjadi	.343	.465	.087	.738	.463	.411	2.435

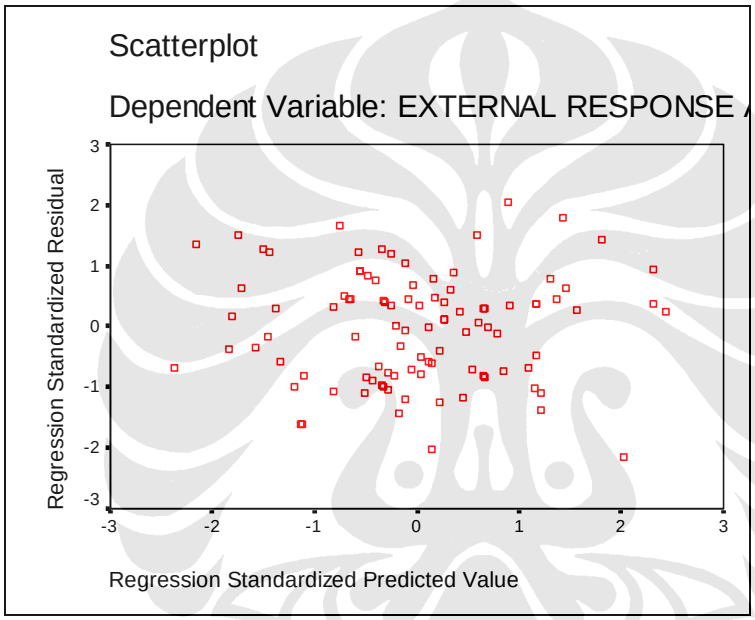
a Dependent Variable: EXTERNAL RESPONSE ACTIONS

Residuals Statistics(a)

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	10.4483	27.0878	18.6600	3.45886	100
Residual	-7.6435	7.2518	.0000	3.19727	100
Std. Predicted Value	-2.374	2.437	.000	1.000	100
Std. Residual	-2.149	2.039	.000	.899	100

a Dependent Variable: EXTERNAL RESPONSE ACTIONS





Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Andaikan saya tidak memakai Bank Niaga, mungkin peristiwa ini tidak akan terjadi , Saya merasa kesal saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasakan sedih saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa malu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya tidak menyangka hal seperti itu terjadi pada saya, Saya merasa takut saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa kecewa saat peristiwa yang tidak menyenangkan itu terjadi, Saya merasa tidak nyaman saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa naik darah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa peristiwa itu tidak sepantasnya terjadi pada saya, Saya merasa terhina saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa terganggu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa dipermalukan saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa panik saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa peristiwa itu terlalu bodoh sehingga tidak pantas dihargai, Saya merasa terancam saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa menyesal telah memilih Bank Niaga, Saya merasa marah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa tidak bisa menerima saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi(a)	.	Enter

a All requested variables entered.
b Dependent Variable: INTERNAL RESPONSE ACTIONS

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.556(a)	.309	.144	3.30586	1.969

a Predictors: (Constant), Andaikan saya tidak memakai Bank Niaga, mungkin peristiwa ini tidak akan terjadi , Saya merasa kesal saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasakan sedih saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa malu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya tidak menyangka hal seperti itu terjadi pada saya, Saya merasa takut saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa kecewa saat peristiwa yang tidak menyenangkan itu terjadi, Saya merasa tidak nyaman saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa naik darah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa peristiwa itu tidak sepantasnya terjadi pada saya, Saya merasa terhina saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa terganggu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa dipermalukan saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa panik saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa peristiwa itu terlalu bodoh sehingga tidak pantas dihargai, Saya merasa terancam saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa menyesal telah memilih Bank Niaga, Saya merasa marah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa tidak bisa menerima saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi

b Dependent Variable: INTERNAL RESPONSE ACTIONS

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	390.295	19	20.542	1.880	.027(a)
	Residual	874.295	80	10.929		
	Total	1264.590	99			

a Predictors: (Constant), Andaikan saya tidak memakai Bank Niaga, mungkin peristiwa ini tidak akan terjadi , Saya merasa kesal saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasakan sedih saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa malu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya tidak menyangka hal seperti itu terjadi pada saya, Saya merasa takut saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa kecewa saat peristiwa yang tidak menyenangkan itu terjadi, Saya merasa tidak nyaman saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa naik darah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa peristiwa itu tidak sepantasnya terjadi pada saya, Saya merasa terhina saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa terganggu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa dipermalukan saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa panik saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa peristiwa itu terlalu bodoh sehingga tidak pantas dihargai, Saya merasa terancam saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa menyesal telah memilih Bank Niaga, Saya merasa marah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi, Saya merasa tidak bisa menerima saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi

b Dependent Variable: INTERNAL RESPONSE ACTIONS

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	20.258	2.675		7.574	.000		
	Saya merasa marah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	.542	.541	.158	1.001	.320	.349	2.867
	Saya merasa kesal saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	-.555	.525	-.134	-1.056	.294	.536	1.866
	Saya merasa naik darah saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	-1.050	.424	-.359	-2.479	.015	.411	2.431
	Saya merasa terganggu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	.262	.560	.068	.468	.641	.416	2.406
	Saya merasa tidak bisa menerima saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	.061	.524	.018	.117	.907	.348	2.871
	Saya merasa tidak nyaman saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	-.332	.602	-.080	-.551	.583	.413	2.422
	Saya merasa peristiwa itu terlalu bodoh sehingga tidak pantas dihargai	-.230	.411	-.081	-.559	.577	.410	2.436
	Saya merasa peristiwa itu tidak sepantasnya terjadi pada saya	.575	.483	.159	1.191	.237	.482	2.074
	Saya merasa kecewa saat peristiwa yang tidak menyenangkan itu terjadi	-.331	.516	-.080	-.641	.523	.554	1.803
	Saya tidak menyangka hal seperti itu terjadi pada saya	-.955	.503	-.240	-1.897	.061	.541	1.847
	Saya merasakan sedih saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	-.188	.365	-.059	-.515	.608	.668	1.496
	Saya merasa takut saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	.194	.447	.064	.434	.665	.400	2.502

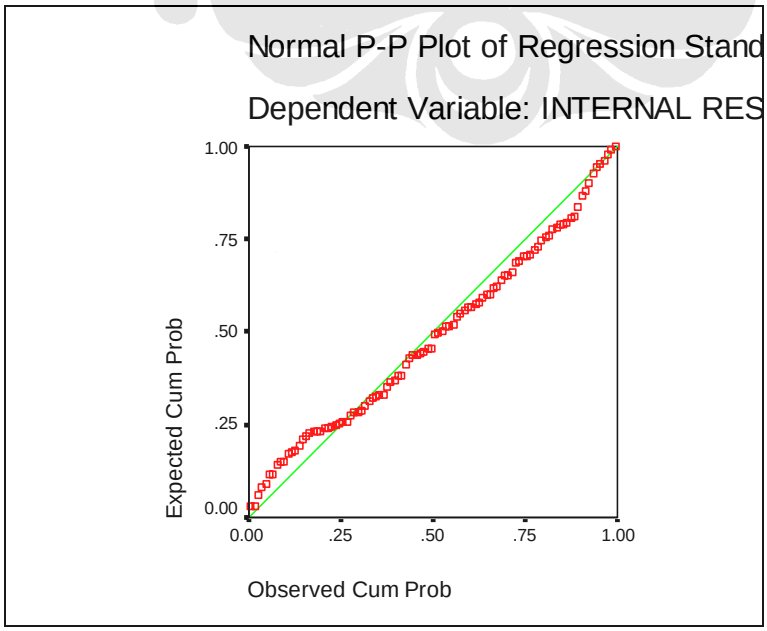
Saya merasa panik saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	-.247	.416	-.089	-.595	.554	.384	2.603
Saya merasa terancam saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	.043	.431	.015	.099	.921	.391	2.557
Saya merasa malu saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	-.207	.357	-.070	-.580	.563	.590	1.693
Saya merasa terhina saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	-.140	.517	-.041	-.271	.787	.383	2.611
Saya merasa dipermalukan saat peristiwa yang tidak memuaskan itu terjadi	-.041	.462	-.013	-.088	.930	.384	2.604
Saya merasa menyesal telah memilih Bank Niaga	-.329	.507	-.100	-.648	.519	.364	2.748
Andaikan saya tidak memakai Bank Niaga, mungkin peristiwa ini tidak akan terjadi	-.082	.432	-.027	-.189	.850	.411	2.435

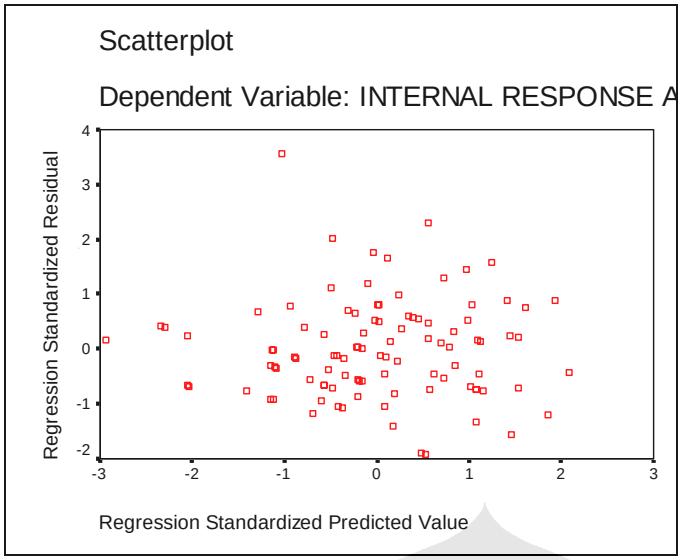
a Dependent Variable: INTERNAL RESPONSE ACTIONS

Residuals Statistics(a)

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	4.4474	14.4425	10.2900	1.98554	100
Residual	-6.3211	11.7494	.0000	2.97174	100
Std. Predicted Value	-2.943	2.091	.000	1.000	100
Std. Residual	-1.912	3.554	.000	.899	100

a Dependent Variable: INTERNAL RESPONSE ACTIONS




Scatterplot
Dependent Variable: INTERNAL RESPONSE A
Regression Standardized Residual
Regression Standardized Predicted Value
4
3
2
1
0
-1
-2
-3
-2
-1
0
1
2
3