

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran I. Kuesioner Penelitian

Kuesioner Penelitian Kepuasan Nasabah, Kepercayaan, dan Kualitas Layanan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta

Dalam rangka penyelesaian skripsi. Saya Thesa Febryanti, bermaksud melakukan penelitian ini untuk penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Kepuasan nasabah, Kepercayaan dan kualitas layanan terhadap Loyalitas nasabah di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta”. Sehubungan dengan hal tersebut saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk meluangkan waktunya sejenak untuk mengisi beberapa pertanyaan pada kuesioner ini.

Atas perhatian dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama Lengkap*

.....

Jenis Kelamin*

- ☐ Laki-Laki
☐ Perempuan

Usia*

- ☐ <20 Tahun
☐ 20-30 Tahun
☐ 30-40 Tahun
☐ >40 Tahun

Sudah Berapa Lama anda menjadi Nasabah BPRS Madina*

- ☐ <1 Tahun
☐ 1-3 Tahun
☐ 4-6 Tahun
☐ >6 Tahun

1. Saya merasa puas dengan sistem pelayanan yang berikan oleh BPRS Madina*

- ☐ Sangat Tidak Puas ☐ Tidak Puas ☐ Netral ☐ Puas ☐ Sangat Puas

2. Saya sangat puas dengan Fasilitas yang ada di BPRS Madina*

- ☐ Sangat Tidak Puas ☐ Tidak Puas ☐ Netral ☐ Puas ☐ Sangat Puas

3. Seluruh karyawan BPRS Madina sangat sopan*

- ☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

4. karyawan BPRS sangat siap dalam melayani seluruh nasabah*

- ☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

5. pelayanan yang diberikan sama kepada seluruh nasabah*

- ☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

6. saya merasa puas dengan transaksi dengan BPRS Madina*

- ☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

7. seberapa puas anda dengan kualitas produk/jas yang anda terima ?*

- ☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

8. seberapa puas anda dengan kecepatan tanggapan layanan nasabah?*

- ☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

9. seberapa mudah anda memahami cara menggunakan produk/jasa bank?*

- ☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

10. apakah anda merasa harga produk/jasa sesuai dengan kualitas yang anda terima?*

- ☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

11. seberapa anda puas dengan penawaran promosi atau diskon yang diberikan oleh bank?*

- ☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

12. seberapa besar kemungkinan anda akan merekomendasikan bank ini kepada orang-orang terdekat ?*

- ☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

13. karyawan BPRS Madina Jujur dalam bekerja*

- ☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

14. BPRS Madina adalah bank yang terpercaya*

- ☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

15. BRS Madina selalu memberika pelayanan yang berkualitas *

- ☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

16. BPRS Madina memberikan pelayanan sesuai harapan*

- ☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

17. menurut saya, dana simpanan saya di BPRS Madina dijamin aman*

- ☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

18. menurut saya, Karyawan BPRS Madina adalah orang orang yang bisa di percaya dan dihandalkan di bidangnya*

- ☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

19. seberapa besar kepercayaan anda terhadap keamanan data pribadi anda yang di kelola oleh bank ?*

- ☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

20. seberapa anda yakin bahwa produk/jasa dari bank berkualitas baik?*

- ☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

21. seberapa puas anda dengan informasi yang diberikan oleh bank?*

- ☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

22. menurut saya, karyawan BPRS Madina memberikan informasi jujur dan transparan kepada nasabah?*

- ☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

23. menurut saya, karyawan BPRS Madina mampu memberikan solusi jika terjadi masalah atau keluhan ? *

- ☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

24. saya percaya terhadap keamanan data pribadi saya yang dikelola oleh BPRS Madina?*

- ☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

25. Pelayanan dari karyawan yang cepat*

- ☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

26. pelayanan dari karyawan yang selalu siap menolong*

- ☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

27. kemudahan prosedur pelayanan BPRS Madina*

- ☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

28. Kondisi antrian BPRS Madina*

☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

29. kemampuan Melakukan pelayanan secara tepat*

☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

30. pelayanan karyawan BPRS Madina yang saya terima sesuai dengan yang di janjikan *

☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

31. kemampuan karyawan dalam melakukan pelayanan dengan cermat*

☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

32. kemampuan karyawan untuk cepat tanggap dalam mengatasi keluhan dari nasabah*

☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

32. kesiapan karyawan dalam memenuhi permintaan nasabah*

☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

33. kesiapan karyawan dalam memenuhi permintaan nasabah*

☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

34. karyawan BPRS Madina memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti*

☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

35. jaminan pelayanan yang dapat dipercaya*

- ☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

36. komunikasi yang efektif dengan nasabah*

- ☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

37. pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam melakukan transaksi*

- ☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

38. ketelitian petugas dalam mencatat setiap transaksi yang diinginkan nasabah*

- ☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

39. Dibandingkan lembaga keuangan lainnya, pelayanan yang diberikan BPRS Madina lebih baik*

- ☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

40. melakukan transaksi di BPRS Madina sangat mudah*

- ☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

41. kemudahan tempat parkir*

- ☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

42. kerapian penampilan karyawan*

- ☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

43. kenyamanan ruangan BPRS Madina*

- ☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

44. kelengkapan fasilitas fisik yang dimiliki*

- ☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

45. kemahaman karyawan BPRS Madina terhadap kebutuhan nasabah*

- ☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

46. kesungguhan karyawan BPRS Madina dalam memperhatikan kepentingan nasabah*

- ☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

47. karyawan BPRS mendengarkan ketika nasabah meminta pelayanan*

- ☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

48. karyawan BPRS Madina sangat peduli terhadap kenyamanan nasabah *

- ☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

49. karyawan BPRS Madina selalu merespon dengan baik keluhan nasabah*

- ☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

50. perlakuan karyawan BPRS Madina kepada seluruh nasabah sama*

- ☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

51. saya akan tetap memilih BPRS Madina jika ada perbankan lain yang menawarkan produk/jasa serupa*

- ☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

52. menginformasikan kebaikan PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta ke orang lain*

- ☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

53. memberikan saran kepada PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta*

- ☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

54. nasabah BPRS tidak ingin pindah ke lain bank*

- ☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

56. PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta merupakan bank terbaik*

- ☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

57. PT. BPRS Madina Mandiri Yogyakarta merupakan bank terpercaya*

- ☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

58. Merekomendasikan kepada pihak lain untuk menggunakan tabungan di BPRS Madina*

- ☐ Sangat Tidak Puas
 ☐ Tidak Puas
 ☐ Netral
 ☐ Puas
 ☐ Sangat Puas

Terima Kasih 😊

Lampiran II. Skor Jawaban Pernyataan Loyalitas Nasabah

Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Total. Y
4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	4	5	5	5	4	33
5	5	5	4	5	5	4	33
4	4	5	4	4	5	4	30
4	4	4	5	4	5	4	30
4	5	4	5	4	4	4	30
5	5	5	5	5	5	5	35
5	4	5	4	5	5	4	32
4	5	4	4	4	5	4	30
4	3	4	5	4	5	4	29
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	4	5	5	4	33
4	4	4	4	5	5	4	30
4	5	5	4	4	4	4	30
5	5	4	5	4	4	4	31
5	3	5	5	5	5	4	32
4	4	5	4	5	5	4	31
5	5	4	4	5	4	4	31
4	5	5	5	4	4	5	32
5	5	4	5	4	4	5	32
5	4	5	5	5	5	5	34
4	4	5	4	5	5	5	32
4	4	4	4	5	4	5	30
5	4	5	5	4	4	5	32
5	5	5	5	4	4	5	33
5	5	4	4	5	5	5	33
4	5	4	4	5	5	5	32
5	4	5	5	4	4	5	32
4	4	3	5	4	4	5	29
4	5	5	5	5	4	5	33
5	5	4	4	5	5	5	33
3	5	4	4	4	5	3	28
4	5	5	4	4	5	5	32
4	4	4	5	3	5	5	30
5	4	4	5	5	5	5	33
5	5	5	3	5	5	5	33
4	5	5	5	5	4	5	33
4	4	5	5	5	4	5	32
5	4	5	3	5	5	5	32
4	5	5	5	5	5	5	34
4	4	5	5	3	5	3	29
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	4	5	5	5	5	5	34
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35

Lampiran III. Skor Jawaban Pernyataan Kepuasan Nasabah

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	Total. X1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	55
4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	54
4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	49
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	58
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	47
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	55
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	57
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	51
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	59
4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	53
4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	54
5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	55
4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	54
5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	55
5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	54
5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	54
5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	53
5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	55
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	49
5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	55
4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	49
5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	55
5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	55
4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	52
4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	54
5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	52
4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	55
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	47
5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	55
5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	54

Lampiran IV. Skor Jawaban Pernyataan Kepercayaan

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	Total.X2
4	4	4	4	3	3	3	4	29
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	4	5	4	5	4	4	5	36
4	5	4	4	5	4	4	4	34
4	4	5	5	4	4	5	4	35
4	5	5	4	5	4	5	4	36
4	5	4	4	5	4	5	5	36
5	4	5	5	5	4	5	5	38
5	5	4	4	5	5	5	5	38
5	4	4	5	5	4	5	5	37
4	4	4	4	4	5	4	4	33
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	5	4	5	4	4	5	5	36
4	4	5	4	4	5	4	5	35
5	4	4	5	5	4	5	4	36
4	4	4	5	5	4	4	4	34
4	4	5	4	5	4	4	5	35
4	5	4	5	4	4	4	5	35
5	5	4	4	5	4	4	4	35
4	5	5	5	4	5	4	5	37
5	4	4	5	5	4	5	4	36
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	5	5	5	4	4	4	4	35
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	4	5	4	5	4	5	5	37
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	4	4	5	4	4	4	35
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	4	5	5	5	4	38
4	5	4	5	5	4	4	5	36
5	4	5	4	5	4	5	4	36
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	4	4	4	4	5	4	5	35
4	5	4	4	5	5	5	5	37

Lampiran V. Skor Jawaban Pernyataan Kualitas Layanan

X3. 1	X3. 2	X3. 3	X3. 4	X3. 5	X3. 6	X3. 7	X3. 8	X3. 9	X3. 10	X3. 11	X3. 12	X3. 13	X3. 14	X3. 15	X3. 16
5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4
4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5
5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4
4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5
4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	5	5
4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5
5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4
4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4
5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4
4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5
3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5
4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5
5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5
5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4
5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5
4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5
4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	3
4	5	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5
5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5
5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4
5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4
4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5

X3. 17	X3. 18	X3. 19	X3. 20	X3. 21	X3. 22	X3. 23	X3. 24	X3. 25	X3. 26	X3. 27	X3. 28	X3. 29	X3. 30	X3. 31	Total. X3
4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	141
4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	145
4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	142
5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	136
4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	141
4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	140
5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	144
3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	139
5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	140
4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	128
5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	142
3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	135
5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	142
4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	139
4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	136
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	135
5	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	141
5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	142
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	144
4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	137
4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	135
4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	136
5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	138
5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	147
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	153
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	125
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	155
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	124
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	155
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	141
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	155
4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	141
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	155
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	155
4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	128
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	124
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	123
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	124
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	155
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	124
3	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	135
5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	137
4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	139
5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	142
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	151
5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	144
4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	136

Lampiran VI. Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-Laki	24	51.1	51.1	51.1
Perempuan	23	48.9	48.9	100.0
Total	45	100.0	100.0	

2. Usia Responden

Usia Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20-30 Tahun	28	59.6	59.6	63.8
30-40 Tahun	13	27.7	27.7	91.5
40 Tahun Keatas	4	8.5	8.5	100.0
Total	45	100.0	100.0	

3. Lamanya Menjadi Nasabah

Lama Menjadi Nasabah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <1 Tahun	6	12.8	12.8	12.8
1-3 Tahun	16	34.0	34.0	46.8
4-6 Tahun	14	29.8	29.8	76.6
>6 Tahun	11	23.4	23.4	100.0
Total	45	100.0	100.0	

Lampiran VII. Deskripsi Data Penelitian

1. Loyalitas Nasabah

Variabel	Item Pertanyaan	Total SS	%	Total S	%	Total N	%	Total TS	%	Total STS	%
Loyalitas nasabah	Y1	25	53	21	45	1	2	0	0	0	0
Loyalitas nasabah	Y2	27	58	18	38	2	4	0	0	0	0
Loyalitas nasabah	Y3	29	62	17	36	1	2	0	0	0	0
Loyalitas nasabah	Y4	28	60	17	36	2	4	0	0	0	0
Loyalitas nasabah	Y5	29	62	16	34	2	4	0	0	0	0
Loyalitas nasabah	Y6	32	68	15	32	0	0	0	0	0	0
Loyalitas nasabah	Y7	29	62	16	34	2	4	0	0	0	0

2. Kepuasan Nasabah

Variabel	Item pertanyaan	Total SS	%	Total S	%	Total N	%	Total TS	%	Total STS	%
Kepuasan Nasabah	X1.1	26	55	21	45	0	0	0	0	0	0
Kepuasan Nasabah	X1.2	27	57	20	43	0	0	0	0	0	0
Kepuasan Nasabah	X1.3	23	49	23	49	1	2	0	0	0	0
Kepuasan Nasabah	X1.4	23	49	24	51	0	0	0	0	0	0
Kepuasan Nasabah	X1.5	23	49	24	51	0	0	0	0	0	0
Kepuasan Nasabah	X1.6	26	55	20	43	1	2	0	0	0	0
Kepuasan Nasabah	X1.7	22	47	25	53	0	0	0	0	0	0
Kepuasan Nasabah	X1.8	21	45	26	55	0	0	0	0	0	0
Kepuasan Nasabah	X1.9	25	53	21	45	1	2	0	0	0	0
Kepuasan Nasabah	X1.10	18	38	28	60	1	2	0	0	0	0
Kepuasan Nasabah	X1.11	20	43	23	49	4	8	0	0	0	0
Kepuasan Nasabah	X1.12	26	55	20	43	1	2	0	0	0	0

3. Kepercayaan

Variabel	Item Pertanyaan	Total SS	%	Total S	%	Total N	%	Total TS	%	Total STS	%
Kepercayaan	X2.1	25	53	22	47	0	0	0	0	0	0
Kepercayaan	X2.2	26	55	21	48	0	0	0	0	0	0
Kepercayaan	X2.3	24	51	23	49	0	0	0	0	0	0
Kepercayaan	X2.4	24	51	23	49	0	0	0	0	0	0
Kepercayaan	X2.5	31	66	15	32	1	2	0	0	0	0
Kepercayaan	X2.6	20	43	26	55	1	2	0	0	0	0
Kepercayaan	X2.7	26	55	20	43	1	2	0	0	0	0
Kepercayaan	X2.8	27	57	20	43	0	0	0	0	0	0

4. Kualitas Layanan

Variabel	Item Pertanyaan	Total SS	%	Total S	%	Total N	%	Total TS	%	Total STS	%
Kualitas layanan	X3.1	24	51	21	45	2	4	0	0	0	0
Kualitas layanan	X3.2	23	49	24	51	0	0	0	0	0	0
Kualitas layanan	X3.3	23	49	24	51	0	0	0	0	0	0
Kualitas layanan	X3.4	23	49	24	51	0	0	0	0	0	0
Kualitas layanan	X3.5	18	38	27	58	2	4	0	0	0	0
Kualitas layanan	X3.6	25	53	21	45	1	2	0	0	0	0
Kualitas layanan	X3.7	26	55	19	40	2	4	0	0	0	0
Kualitas layanan	X3.8	22	47	22	47	3	6	0	0	0	0
Kualitas layanan	X3.9	24	51	23	49	0	0	0	0	0	0
Kualitas layanan	X3.10	22	47	25	53	0	0	0	0	0	0
Kualitas layanan	X3.11	21	48	26	55	0	0	0	0	0	0
Kualitas layanan	X3.12	26	55	21	48	0	0	0	0	0	0
Kualitas layanan	X3.13	22	47	25	53	0	0	0	0	0	0
Kualitas layanan	X3.14	24	51	23	49	0	0	0	0	0	0
Kualitas layanan	X3.15	29	61	18	38	0	0	0	0	0	0
Kualitas layanan	X3.16	27	58	19	40	1	2	0	0	0	0
Kualitas layanan	X3.17	22	47	22	47	3	6	0	0	0	0
Kualitas layanan	X3.18	30	64	17	36	0	0	0	0	0	0
Kualitas layanan	X3.19	23	49	24	51	0	0	0	0	0	0
Kualitas layanan	X3.20	27	58	19	40	1	2	0	0	0	0
Kualitas layanan	X3.21	22	47	24	51	1	2	0	0	0	0
Kualitas layanan	X3.22	25	53	22	47	0	0	0	0	0	0
Kualitas layanan	X3.23	29	62	18	38	0	0	0	0	0	0
Kualitas layanan	X3.24	28	60	19	40	0	0	0	0	0	0
Kualitas layanan	X3.25	25	53	22	47	0	0	0	0	0	0
Kualitas layanan	X3.26	30	64	17	36	0	0	0	0	0	0
Kualitas layanan	X3.27	23	49	24	51	0	0	0	0	0	0
Kualitas layanan	X3.28	25	53	21	45	1	2	0	0	0	0
Kualitas layanan	X3.29	24	51	23	49	0	0	0	0	0	0
Kualitas layanan	X3.30	30	64	17	36	0	0	0	0	0	0
Kualitas layanan	X3.31	24	51	22	47	1	2	0	0	0	0

Lampiran VIII. Hasil Uji

1. Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	Correted Pertanyaan Total Correlation	r tabel	keterangan
Kepuasan Nasabah (X1)	1	.650	0,2483	Valid
	2	.746	0,2483	Valid
	3	.777	0,2483	Valid
	4	.817	0,2483	Valid
	5	.785	0,2483	Valid
	6	.781	0,2483	Valid
	7	.699	0,2483	Valid
	8	.741	0,2483	Valid
	9	.766	0,2483	Valid
	10	.723	0,2483	Valid
	11	.718	0,2483	Valid
	12	.576	0,2483	Valid
Kepercayaan (X2)	1	.833	0,2483	Valid
	2	.809	0,2483	Valid
	3	.838	0,2483	Valid
	4	.802	0,2483	Valid
	5	.829	0,2483	Valid
	6	.821	0,2483	Valid
	7	.858	0,2483	Valid
	8	.743	0,2483	Valid
Kualitas Layanan (X3)	1	.514	0,2483	Valid
	2	.446	0,2483	Valid
	3	.464	0,2483	Valid
	4	.486	0,2483	Valid
	5	.504	0,2483	Valid
	6	.555	0,2483	Valid
	7	.391	0,2483	Valid
	8	.633	0,2483	Valid
	9	.492	0,2483	Valid
	10	.423	0,2483	Valid
	11	.540	0,2483	Valid
	12	.642	0,2483	Valid
	13	.470	0,2483	Valid
	14	.592	0,2483	Valid
	15	.640	0,2483	Valid
	16	.561	0,2483	Valid
	17	.522	0,2483	Valid
	18	.483	0,2483	Valid

Variabel	Item Pertanyaan	Correted Pertanyaan Total Correlation	r tabel	keterangan
	19	.601	0,2483	Valid
	20	.672	0,2483	Valid
	21	.628	0,2483	Valid
	22	.653	0,2483	Valid
	23	.593	0,2483	Valid
	24	.634	0,2483	Valid
	25	.582	0,2483	Valid
	26	.540	0,2483	Valid
	27	.606	0,2483	Valid
	28	.731	0,2483	Valid
	29	.644	0,2483	Valid
	30	.696	0,2483	Valid
	31	.567	0,2483	Valid
Loyalitas Nasabah (Y)	1	.695	0,2483	Valid
	2	.424	0,2483	Valid
	3	.561	0,2483	Valid
	4	.654	0,2483	Valid
	5	.635	0,2483	Valid

2. Uji Reliabilitas

Reliability X1

Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.917	12

Reliability X2

Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.927	8

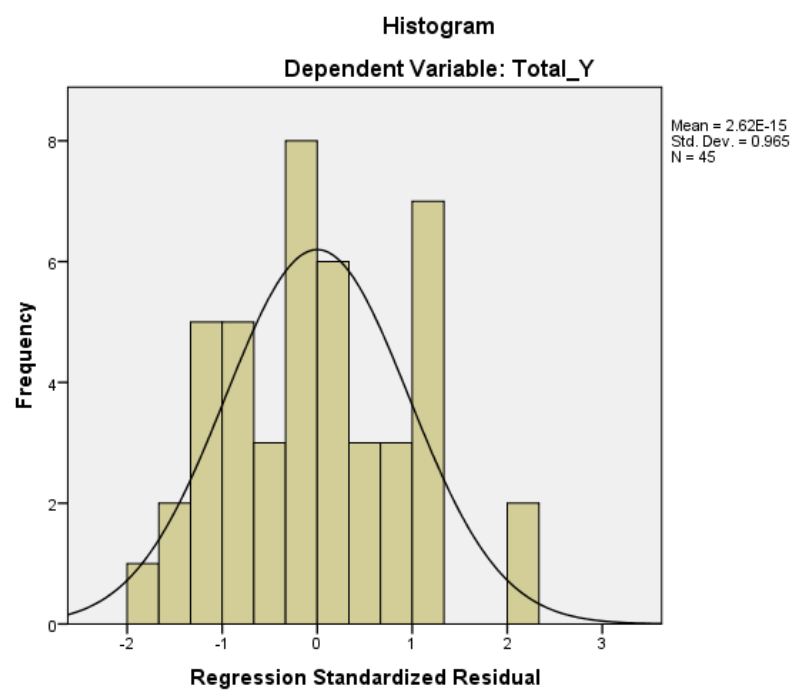
Reliability X3 Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.931	31

Reliability Y Statistics

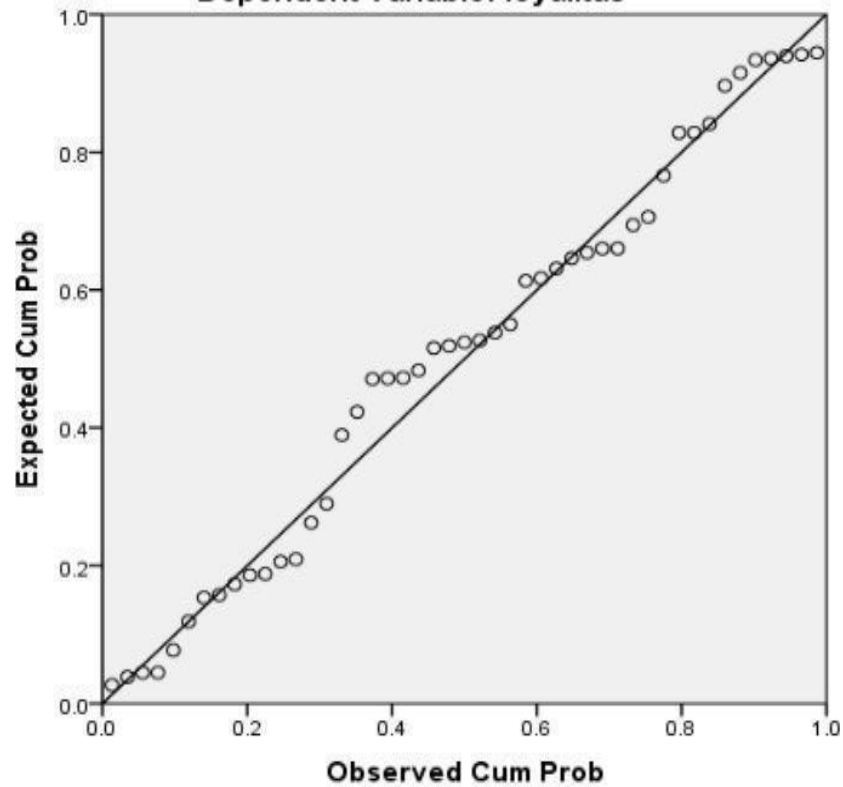
Cronbach's Alpha	N of Items
.518	7

3. Uji Normalitas



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: loyalitas



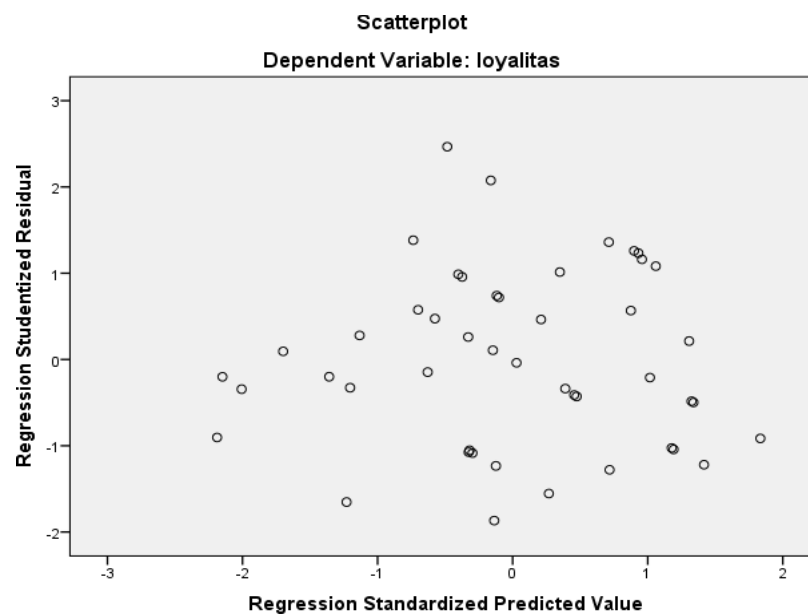
	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
kepuasan_1	.116	45	.157*	.969	45	.273
kepercayaan_2	.181	45	.001*	.963	45	.155
kualitas_x3	.083	45	.200*	.957	45	.091

4. Uji Multikolonieritas

Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	48.182	3.560		13.535	.000		
kepuasan nasabah	-.174	.054	-.411	-3.228	.002	.901	1.109
kepercayaa n	-.159	.068	-.321	-2.328	.025	.771	1.297
kualitas layanan	-.022	.027	-.116	-.814	.421	.724	1.382

5. Uji Heterokedastisitas



Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.065	6.049		1.499	.141
kepuasan_1	-.122	.092	-.202	-1.335	.189
kepercayaan_2	.205	.111	.296	1.847	.072
kualitas_3	-.054	.046	-.195	-1.172	.248

6. Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.633a	.400	.357	1.532	1.957

7. Uji Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
kepuasan nasabah	45	40	60	47.42	4.515
kepercayaan	45	24	40	31.28	3.840
kualitas layanan	45	119	155	137.31	9.908
loyalitas	45	28	35	31.89	1.910
Valid N (listwise)	45				

8. Uji-t (Parsial)

a. Kepuasan Nasabah

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	42.087	2.645		15.910	.000
Kepuasan nasabah	-.215	.056	-.508	-3.872	.000

b. Kepercayaan

Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	38.957	2.128		18.303	.000
kepercayaan	-.226	.068	-.454	-3.345	.002

c. Kualitas Layanan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant)	42.361	3.716		11.401	.000
Kualitas ayanan	-.076	.027	-.396	-2.826	.007

9. Uji-F (Simultan)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	64.257	3	21.419	9.130	.000b
Residual	96.188	41	2.346		
Total	160.444	44			

10. Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	48.182	3.560		13.535	.000
	kepuasan_1	-.174	.054	-.411	-3.228	.002
	kepercayaan_2	-.159	.068	-.321	-2.328	.025
	kualitas_3	.022	.027	-.116	-.814	.421

11. Uji Koefesien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.633a	.400	.357	1.532	1.957

Lampiran IX. CV (Curriculum Vitae)**CURRICULUM VITAE**

Nama : Thesa Febryanti
TTL : Ketapang, 1 Februari 2003
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat Asal : Jl. Tanjung Belandang, Rt 15/ Rw 03 Sei Awan Kiri,
 Muara Pawan Ketapang, Kalimantan Barat.
Alamat Domisili : Kost Putri Bu Mulat, Ngimbang, Pendowoharjo,
 Sewon, Bantul, DIY
Email : thesafebryanti901@gmail.com
Telp : 083143662735

Nama Orang Tua

Ayah : Muhammad Siddik
 Ibu : Sumiati

Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 - a. TK Aishah Tanjung Belandang
 - b. SD Negeri 13 Muara Pawan
 - c. MTs Negeri 1 Ketapang
 - d. MA Ar-Rahman Ketapang
 - e. IIQ An Nur Yogyakarta
2. Pendidikan Non Formal
 - a. Pondok Pesantren An Nur Ngrukem Yogyakarta