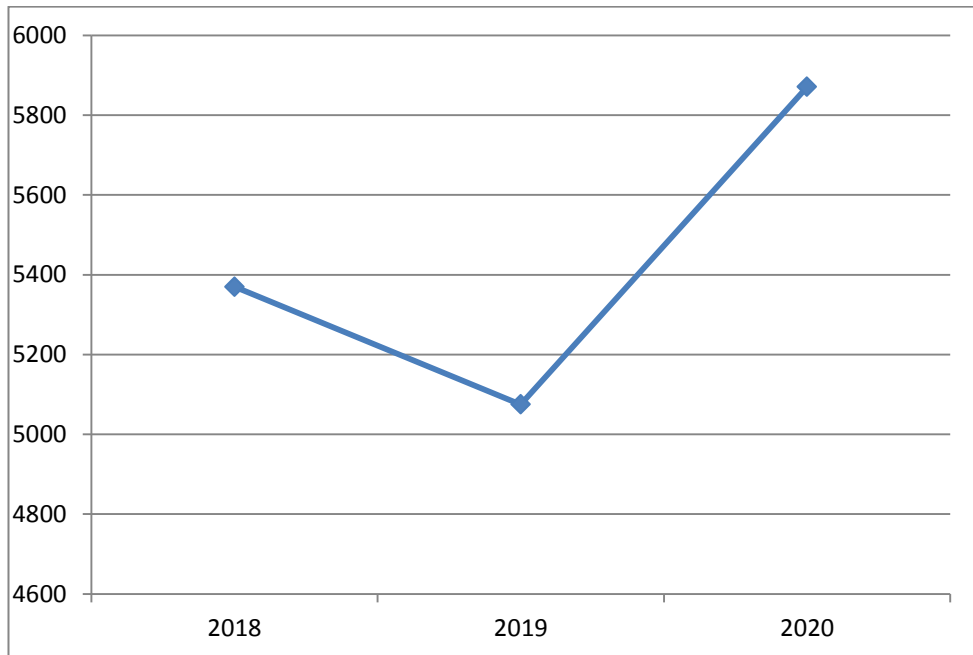


LAMPIRAN

Lampiran 1: Grafik Jumlah Nasabah pada LPD Desa Adat Ambengan Tahun 2018-2020



Sumber : LPD Desa Adat Ambengan 2021



Lampiran 2: Kuesioner Penelitian

Kepada

Yth. Bapak/Ibu, Saudara/i

Hal: Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi di Undiksha pada jurusan Manajemen, dengan ini saya bermaksud mengadakan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah Pada LPD Desa Adat Ambengan”.

Maka dengan ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/i untuk berkenan mengisi kuesioner ini sesuai dengan keadaan sebenarnya sebagai data yang akan dipergunakan dalam penelitian. Atas ketersediaan dan bantuan Bapak/Ibu, Saudara/i yang turut berpartisipasi dalam mengisi kuisisioner penelitian ini, saya ucapkan terimakasih.

Singaraja, 11 Januari 2022

Peneliti

Ni Made Dewi Susilawati
NIM.1817041020

KUESIONER : (Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah pada LPD Desa Adat Ambengan)

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Dalam mengisi kuisisioner ini, diharapkan Bapak/Ibu, Saudara/i mengisi secara lengkap dan benar data diri anda pada identitas responden dan pernyataan yang tersusun secara sistematis. Untuk menjawab kuisisioner tersebut Bapak/Ibu, Saudara/i mencantumkan tanda (√) pada pilihan jawaban yang tersedia di kolom sebelah kanan.

Jawablah pernyataan tersebut sesuai persepsi Bapak/Ibu, Saudara/i dengan keterangan sebagai berikut :

- SS = Sangat Setuju
 S = Setuju
 RG = Ragu-Ragu
 TS = Tidak Setuju
 STS = Sangat Tidak Setuju

Identitas Responden

- Nama :
 Umur :tahun
 Jenis Kelamin : (Laki-laki/Perempuan*)
 Alamat :

Apakah anda pernah melakukan transaksi lebih dari satu kali pada LPD Desa Adat Ambengan? (Iya/Tidak*)

Jika anda menjawab Iya, silahkan lanjut mengisi kuisisioner, namun jika anda menjawab Tidak silahkan berhenti untuk mengisi kuisisioner.

Kriteria Responden

1. Nasabah yang bertransaksi lebih dari satu kali pada LPD Desa Adat Ambengan.

2. Nasabah yang berumur dari 17 tahun keatas

(*) coret yang tidak perlu

No	Pernyataan	STS	TS	RG	S	SS
	Kualitas Pelayanan	1	2	3	4	5
1.	Fasilitas yang ditawarkan oleh LPD Desa Adat Ambengan lengkap sesuai harapan.					
2.	Karyawan LPD Desa Adat Ambengan mampu menyampaikan informasi mengenai produk yang ditawarkan (tabungan, deposito, dll)					
3.	Karyawan LPD Desa Adat Ambengan cepat dalam menangani keluhan nasabah.					
4.	Karyawan LPD Desa Adat Ambengan memiliki sikap yang sopan dalam melayani nasabah.					
5.	Mudah berkomunikasi dengan karyawan LPD Desa Adat Ambengan dalam melakukan pelayanan.					

No	Pernyataan	STS	TS	RG	S	SS
	Citra Perusahaan	1	2	3	4	5
1.	LPD Desa Adat Ambengan dapat dipercaya karena memiliki tanggung jawab sosial pada nasabah.					
2.	Reputasi LPD Desa Adat Ambengan baik sehingga saya yakin untuk melakukan transaksi.					
3.	LPD Desa Adat Ambengan sangat peduli terhadap nasabah.					
4.	LPD Desa Adat Ambengan memiliki identitas yang mudah dikenal.					

No	Pernyataan	STS	TS	RG	S	SS
	Kepuasan Nasabah	1	2	3	4	5
1.	Saya merasa puas sehingga datang lagi untuk bertransaksi pada LPD Desa Adat Ambengan.					
2.	Saya selalu mengatakan hal-hal baik mengenai LPD Desa Adat Ambengan kepada teman atau kerabat.					
3.	Citra merek yang positif mengenai produk pada LPD Desa Adat Ambengan membuat saya tidak memperhatikan iklan pesaing.					
4.	Saya membeli produk lain yang ditawarkan oleh LPD Desa Adat Ambengan.					

Lampiran 3 : Hasil Data Sampel Kecil 30 Responden

No.	X1						X2					X3				
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	TKP	CP1	CP2	CP3	CP4	TCP	KN1	KN2	KN3	KN4	TKN
1	4	5	4	5	4	22	5	5	4	4	18	5	4	5	4	18
2	5	4	4	5	5	23	4	5	3	5	17	3	5	5	4	17
3	4	4	5	5	5	23	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20
4	5	4	4	5	5	23	5	4	5	5	19	4	5	5	5	19
5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
6	4	5	4	4	4	21	5	5	5	4	19	4	4	5	2	15
7	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
8	4	5	3	4	5	21	4	5	3	4	16	4	3	4	5	16
9	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
10	5	4	4	5	4	22	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18
11	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
12	3	2	4	5	4	18	4	5	4	4	17	4	5	4	5	18
13	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
14	5	4	5	4	5	23	4	5	4	5	18	5	4	4	5	18
15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
16	5	4	4	5	5	23	5	5	4	5	19	5	4	5	5	19
17	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
18	4	5	4	5	2	20	2	4	5	5	16	2	4	5	4	15
19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
20	5	4	4	5	5	23	4	5	3	4	16	5	2	3	4	14
21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
22	2	3	4	5	4	18	3	4	5	5	17	4	3	4	4	15

23	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8
24	5	5	4	5	5	24	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20
25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
26	4	5	5	4	5	23	5	5	4	5	19	5	4	5	5	19
27	3	4	5	5	5	22	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17
28	4	5	5	5	4	23	4	5	5	4	18	5	4	4	5	18
29	5	5	4	4	5	23	5	5	4	5	19	5	4	5	4	18
30	5	5	4	4	5	23	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18



Lampiran 4: Hasil Data Pernyataan 130 Responden

No.	X1						X2					Y				
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	TKP	CP1	CP2	CP3	CP4	TCP	KN1	KN2	KN3	KN4	TKN
1	5	4	5	4	4	22	5	5	4	5	19	5	5	4	5	19
2	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
3	3	3	4	5	2	17	3	3	5	2	13	4	3	3	4	14
4	5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	19	5	5	4	5	19
5	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
6	2	4	4	5	3	18	4	5	3	4	16	4	5	3	5	17
7	5	4	5	4	5	23	4	5	4	5	18	4	5	5	5	19
8	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
9	3	4	4	5	4	20	5	3	4	4	16	4	5	3	2	14
10	4	5	4	5	4	22	5	5	4	4	18	5	4	5	4	18
11	5	4	4	5	5	23	4	5	3	5	17	3	5	5	4	17
12	4	4	5	5	5	23	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20
13	5	4	4	5	5	23	5	4	5	5	19	4	5	5	5	19
14	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
15	4	5	4	4	4	21	5	5	5	4	19	4	4	5	2	15
16	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
17	4	5	3	4	5	21	4	5	3	4	16	4	3	4	5	16
18	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
19	5	4	4	5	4	22	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18
20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
21	3	2	4	5	4	18	4	5	4	4	17	4	5	4	5	18

22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
23	5	4	5	4	5	23	4	5	4	5	18	5	4	4	5	18
24	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
25	5	4	4	5	5	23	5	5	4	5	19	5	4	5	5	19
26	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
27	4	5	4	5	2	20	2	4	5	5	16	2	4	5	4	15
28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
29	5	4	4	5	5	23	4	5	3	4	16	5	2	3	4	14
30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
31	2	3	4	5	4	18	3	4	5	5	17	4	3	4	4	15
32	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8
33	5	5	4	5	5	24	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20
34	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
35	4	5	5	4	5	23	5	5	4	5	19	5	4	5	5	19
36	3	4	5	5	5	22	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17
37	4	5	5	5	4	23	4	5	5	4	18	5	4	4	5	18
38	5	5	4	4	5	23	5	5	4	5	19	5	4	5	4	18
39	5	5	4	4	5	23	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18
40	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
41	3	4	5	5	4	21	4	5	5	5	19	5	4	4	5	18
42	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
43	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18
44	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
45	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
46	5	5	4	4	4	22	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18

47	4	4	5	4	5	22	5	5	4	4	18	4	4	5	5	18
48	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
49	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	19	5	5	5	4	19
50	4	4	5	5	4	22	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20
51	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
52	5	4	5	4	5	23	5	5	3	5	18	5	4	4	5	18
53	4	5	4	4	5	22	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18
54	5	5	4	5	5	24	4	5	5	5	19	5	5	4	5	19
55	5	5	4	4	5	23	5	4	4	5	18	4	5	5	5	19
56	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	2	2	14
57	4	4	5	5	5	23	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18
58	5	4	4	5	3	21	5	4	5	5	19	4	5	5	4	18
59	4	5	5	5	3	22	4	5	5	4	18	5	4	5	5	19
60	4	5	4	4	5	22	4	5	4	4	17	4	4	3	5	16
61	5	5	4	4	5	23	5	4	4	5	18	5	5	5	4	19
62	4	5	5	4	4	22	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18
63	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	17	4	4	4	5	17
64	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
65	4	4	3	4	5	20	4	4	3	5	16	4	3	4	2	13
66	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
67	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	18	3	4	5	5	17
68	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	18	5	4	5	5	19
69	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	18	5	4	5	4	18
70	5	5	5	4	4	23	5	4	5	4	18	5	5	4	5	19
71	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	18	5	4	5	5	19

72	5	5	4	5	5	24	5	5	4	4	18	5	4	4	5	18
73	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
74	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
75	5	5	5	4	3	22	4	5	3	5	17	5	5	4	5	19
76	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
77	3	4	5	5	5	22	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20
78	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
79	5	5	5	5	4	24	4	5	4	5	18	5	5	5	4	19
80	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
81	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	17	5	4	4	4	17
82	5	5	5	4	4	23	5	4	5	5	19	5	5	4	5	19
83	5	4	4	5	5	23	5	4	5	4	18	5	4	4	5	18
84	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
85	5	5	4	5	5	24	4	5	5	5	19	5	5	4	5	19
86	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
87	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	2	2	14
88	4	4	5	5	5	23	4	5	5	4	18	5	5	5	4	19
89	5	4	4	5	3	21	5	4	5	5	19	5	5	5	4	19
90	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
91	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
92	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
93	4	5	5	4	4	22	4	5	5	4	18	5	5	5	4	19
94	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	17	5	4	4	5	18
95	5	5	4	4	3	21	5	5	4	4	18	5	5	5	4	19
96	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20

97	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	18	5	4	5	5	19
98	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	18	5	4	5	4	18
99	5	5	5	4	4	23	5	4	5	4	18	5	5	4	5	19
100	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	18	5	4	5	5	19
101	5	5	4	5	5	24	5	5	4	4	18	5	4	4	5	18
102	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
103	4	4	4	5	4	21	4	4	5	4	17	5	4	4	3	16
104	5	5	5	4	3	22	4	5	3	5	17	5	5	4	5	19
105	4	4	5	5	5	23	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20
106	3	4	5	5	5	22	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20
107	4	4	5	5	4	22	5	4	4	4	17	5	4	4	5	18
108	5	5	5	5	4	24	4	5	4	5	18	5	5	5	4	19
109	5	5	4	5	4	23	5	4	5	4	18	5	4	4	5	18
110	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
111	5	5	5	4	4	23	5	4	5	5	19	5	5	4	5	19
112	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
113	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17
114	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
115	5	5	4	4	5	23	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20
116	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
117	4	4	5	5	5	23	4	5	5	4	18	5	5	5	4	19
118	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
119	4	5	5	5	3	22	4	5	5	4	18	5	4	5	5	19
120	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
121	5	5	4	4	5	23	5	4	4	5	18	5	5	5	4	19

122	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
123	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	17	5	4	4	5	18
124	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
125	4	4	3	4	5	20	4	4	3	5	16	5	3	4	2	14
126	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
127	5	4	5	4	3	21	4	5	4	5	18	5	4	4	2	15
128	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
129	4	3	4	4	5	20	4	4	5	4	17	5	5	5	4	19
130	5	4	4	3	5	21	5	3	5	5	18	4	5	3	5	17



Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas dengan Sampel Kecil 30 Responden

Uji validitas Kualitas Pelayanan

		Correlations					
		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	TKP
KP1	Pearson Correlation	1	.676**	.477**	.455*	.644**	.836**
	Sig. (2-tailed)		.000	.008	.012	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KP2	Pearson Correlation	.676**	1	.535**	.388*	.463*	.784**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.034	.010	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KP3	Pearson Correlation	.477**	.535**	1	.666**	.605**	.807**
	Sig. (2-tailed)	.008	.002		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KP4	Pearson Correlation	.455*	.388*	.666**	1	.499**	.733**
	Sig. (2-tailed)	.012	.034	.000		.005	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KP5	Pearson Correlation	.644**	.463*	.605**	.499**	1	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000	.010	.000	.005		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TKP	Pearson Correlation	.836**	.784**	.807**	.733**	.812**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.853	5

Case Processing Summary

	N	%
Valid	30	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Uji Validitas Citra Perusahaan

Correlations

	CP1	CP2	CP3	CP4	TCP
CP1 Pearson Correlation	1	.688**	.414*	.534**	.822**
CP1 Sig. (2-tailed)		.000	.023	.002	.000
CP1 N	30	30	30	30	30
CP2 Pearson Correlation	.688**	1	.444*	.624**	.838**
CP2 Sig. (2-tailed)	.000		.014	.000	.000
CP2 N	30	30	30	30	30
CP3 Pearson Correlation	.414*	.444*	1	.606**	.759**
CP3 Sig. (2-tailed)	.023	.014		.000	.000
CP3 N	30	30	30	30	30
CP4 Pearson Correlation	.534**	.624**	.606**	1	.838**
CP4 Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000		.000
CP4 N	30	30	30	30	30
TCP Pearson Correlation	.822**	.838**	.759**	.838**	1
TCP Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
TCP N	30	30	30	30	30

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

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

Uji Reliabilitas Citra Perusahaan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.825	4

Case Processing Summary

	N	%
Valid	30	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Uji Validitas Kepuasan Nasabah

Correlations

		KN1	KN2	KN3	KN4	TKN
KN1	Pearson Correlation	1	.352	.437*	.612**	.748**
	Sig. (2-tailed)		.057	.016	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
KN2	Pearson Correlation	.352	1	.774**	.585**	.836**
	Sig. (2-tailed)	.057		.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30
KN3	Pearson Correlation	.437*	.774**	1	.484**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.016	.000		.007	.000
	N	30	30	30	30	30
KN4	Pearson Correlation	.612**	.585**	.484**	1	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.007		.000
	N	30	30	30	30	30
TKN	Pearson Correlation	.748**	.836**	.822**	.832**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

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

Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.822	4

Case Processing Summary

	N	%
Valid	30	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.



**Lampiran 6 : Uji Validitas dan Reabilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan,
Citra Perusahaan, Kepuasan Nasabah LPD**

Output SPSS Uji Validasi Kuesioner Kualitas Pelayanan

Correlations

		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	TKP
KP1	Pearson Correlation	1	.730**	.465**	.359**	.507**	.800**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
KP2	Pearson Correlation	.730**	1	.561**	.456**	.463**	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
KP3	Pearson Correlation	.465**	.561**	1	.637**	.436**	.782**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
KP4	Pearson Correlation	.359**	.456**	.637**	1	.454**	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
KP5	Pearson Correlation	.507**	.463**	.436**	.454**	1	.750**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	130	130	130	130	130	130
TKP	Pearson Correlation	.800**	.826**	.782**	.730**	.750**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	130	130	130	130	130	130

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

Uji Reliabilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.835	5

Case Processing Summary

	N	%
Valid	130	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	130	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Uji Validitas Kuesioner Citra Perusahaan

Correlations

		CP1	CP2	CP3	CP4	TCP
C P1	Pearson Correlation	1	.389**	.343**	.489**	.768**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130
C P2	Pearson Correlation	.389**	1	.187*	.402**	.674**
	Sig. (2-tailed)	.000		.034	.000	.000
	N	130	130	130	130	130
C P3	Pearson Correlation	.343**	.187*	1	.355**	.671**
	Sig. (2-tailed)	.000	.034		.000	.000
	N	130	130	130	130	130
C P4	Pearson Correlation	.489**	.402**	.355**	1	.771**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	130	130	130	130	130
T C P	Pearson Correlation	.768**	.674**	.671**	.771**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	130	130	130	130	130

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

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

Uji Reliabilitas Kuesioner Citra Perusahaan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.690	4

Case Processing Summary

	N	%
Valid	130	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	130	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Nasabah

Correlations

		KN1	KN2	KN3	KN4	TKN
KN1	Pearson Correlation	1	.426**	.332**	.356**	.686**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130
KN2	Pearson Correlation	.426**	1	.459**	.380**	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130
KN3	Pearson Correlation	.332**	.459**	1	.453**	.760**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	130	130	130	130	130
KN4	Pearson Correlation	.356**	.380**	.453**	1	.769**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	130	130	130	130	130
TKN	Pearson Correlation	.686**	.749**	.760**	.769**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	130	130	130	130	130

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

Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.725	4

Case Processing Summary

	N	%
Valid	130	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	130	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Lampiran 7 : Hasil Output SPSS Karakteristik Nasabah LPD

Hasil Output SPSS Berdasarkan Usia

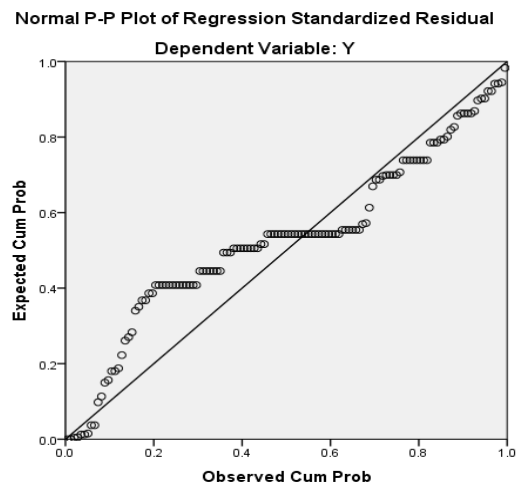
Usia				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 16-25	14	10.8	10.8	10.8
26-35	33	25.4	25.4	36.2
36-45	25	19.2	19.2	55.4
46-55	31	23.8	23.8	79.2
56-65	19	14.6	14.6	93.8
66-75	8	6.2	6.2	100.0
Total	130	100.0	100.0	

Hasil Output SPSS Berdasarkan Jenis Kelamin

JENIS KELAMIN				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	66	50.8	50.8	50.8
Perempuan	64	49.2	49.2	100.0
Total	130	100.0	100.0	

Lampiran 8 : Hasil Output SPSS Uji Asumsi Klasik

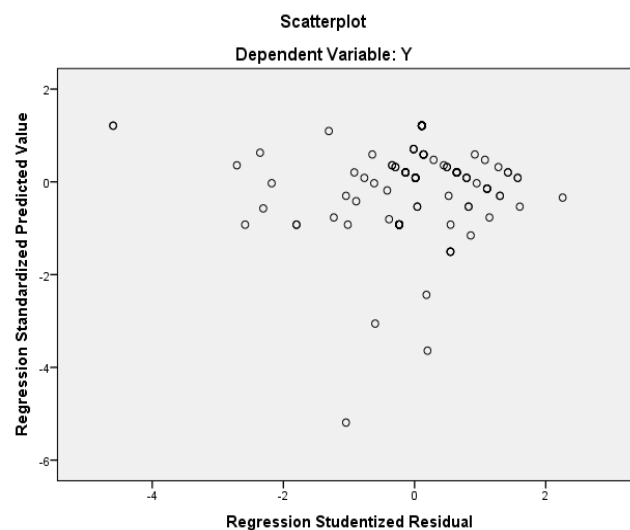
1. Hasil Uji Normalitas



2. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	<i>Collinearity Statistics</i>		Keterangan
	<i>Tolerance</i>	VIF	
Kualitas Pelayanan	0.288	3.472	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Citra Perusahaan	0.288	3.472	Tidak Terjadi Multikolinieritas

3. Hasil Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 9 : Hasil Output SPSS Analisis Regresi Linier Berganda

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.794 ^a	.630	.625	1.287

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	359.104	2	179.552	108.327	.000 ^b
	Residual	210.503	127	1.658		
	Total	569.608	129			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	2.056	1.115		1.844	.067			
	X1	.195	.075	.259	2.581	.011	.734	.223	.139
	X2	.647	.116	.563	5.599	.000	.782	.445	.302

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 10 : Hasil Output SPSS Uji F dan Uji t

Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	359.104	2	179.552	108.327	.000 ^b
	Residual	210.503	127	1.658		
	Total	569.608	129			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	
1	(Constant)	2.056	1.115		1.844	.067			
	X1	.195	.075	.259	2.581	.011	.734	.223	.139
	X2	.647	.116	.563	5.599	.000	.782	.445	.302

a. Dependent Variable: Y

RIWAYAT HIDUP



Ni Made Dewi Susilawati lahir di Ambengan pada tanggal 13 Juli 1999. Penulis lahir sebagai anak kedua dari pasangan I Nyoman Darsana dan Luh Artami (Alm). Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Penulis berasal dari Desa Ambengan, Kecamatan Sukasada, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 3 Ambengan dan lulus pada tahun 2012. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Sukasada dan lulus pada tahun 2015 setelahnya penulis melanjutkan pendidikan di SMK Negeri 1 Singaraja dengan mengambil jurusan Pemasaran dan lulus pada tahun 2018 setelah lulus penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi di Universitas Pendidikan Ganesha dengan mengambil jurusan Manajemen sampai pada skripsi ini penulis terdaftar sebagai mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha jurusan Manajemen.

