

# LAMPIRAN



## Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian di PT. BPR Bali Dewata

SURAT KETERANGAN

Yang bertandatangan di bawah ini, *Human Resources Development PT. BPR Bali Dewata*, menerangkan bahwa :


Nama	: Ni Made Pitayani
Nim	: 1817011046
Prodi	: Pendidikan Ekonomi
Jurusan	: Ekonomi dan Akuntansi
Fakultas	: Ekonomi
Perguruan Tinggi	: Universitas Pendidikan Ganesha

Mahasiswi tersebut melakukan penelitian di PT. BPR Bali Dewata.

Demikian surat keterangan ini dibuat sebagai dokumen pendukung untuk pembuatan skripsi.

Gianyar, 10 Pebruari 2022

HRD PT. BPR Bali Dewata



Ni Komang Asih Kartini, S.E

## Lampiran 2. Daftar Nama Responden Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas dan Reliabilitas dilakukan di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan cabang Gianyar dengan jumlah responden sebanyak 30 orang. Adapun rincian nama-nama responden sebagai berikut :

No	Nama	Alamat
1	Ni Ketut Mitia	Celuk
2	Ni wayan Ari Safitri	Celuk
3	Ni Wayan Della Sukma	Celuk
4	Ni Wayan Juniasih	Celuk
5	Junika Putri	Celuk
6	Ni Ketut Dias Lestari	Celuk
7	Intan	Celuk
8	Ni Nyoman Lisna Asih	Celuk
9	I Made Eva Jimutha Wahana	Kemenuh
10	Ni Kadek Alia Ari Putri	Kemenuh
11	Ni Made Junika Dewi	Kemenuh
12	Ni Wayan Suarni	Kemenuh
13	I Kadek Sugita	Kemenuh
14	Ni Made Desi Ariani	Kemenuh
15	I Made Abdi Anggara	Kemenuh
16	Putu Audiva	Sukawati
17	I Made Switra	Sukawati
18	Wayan Dana	Sukawati
19	I Wayan Adi Suprapta	Batuan
20	Ni Kadek Yuni Andani	Batuan
21	Ida Bagus Madendra Putra Telaga	Batuan
22	Ni Made Rani Yulihandani	Guwang
23	I Wayan Yus Artono	Guwang
24	I Wayan Sudiarsa	Blahbatuh
25	Putu Adi Dana Pratama	Blahbatuh
26	I Dewa Agung Made Darma Wikantara	Kertalangu
27	I Nyoman Arya Wihardika	Sesetan
28	Pande Made Devi Septiari	Abianbase
29	Ni Wayan Juniari	Mas
30	I Made Wira Wijaya	Buruan

### Lampiran 3. Kuesioner Penelitian

#### KUESIONER PENELITIAN

Gianyar, 18 Pebruari 2022

Perihal : Permohonan dan Pengisian Kuesioner Penelitian

Lampiran : Kuesioner Penelitian

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Responden

Di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir sebagai mahasiswa program strata satu (S1) di Universitas Pendidikan Gaesha, saya :

Nama : Ni Made Pitayani

Nim : 1817011046

Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Memperoleh Informasi terhadap Kepuasan Nasabah di PT. BPR Bali Dewata Batubulan Gianyar”**

Untuk itu, saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu menjadi responden dengan mengisi lembar kuesioner ini secara lengkap. Data yang diperoleh hanya kan digunakan untuk kepentingan penelitian, sehingga kerahasiannya akan dijaga sesuai dengan etika penelitian.

Atas kesediaan Bapak/Ibu meluangkan waktu untuk mengisi dan menjawab semua pertanyaan dalam kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

(Ni Made Pitayani)

**“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Memperoleh Informasi  
Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. BPR Bali Dewata Batubulan Gianyar”**

**A. Identitas Responden**

Nama :

Alamat :

**B. Petunjuk Pengisian Kuesioner**

- 1) Pilihlah salah satu jawaban yang tepat sesuai dengan keadaan anda sebenarnya.
- 2) Berilah tanda (√) pada kolom yang tersedia sesuai dengan pendapat anda.
- 3) Berikut keterangan untuk pertanyaannya :
  - a) SP = Sangat Penting
  - b) P = Penting
  - c) KP = Kurang Penting
  - d) TP = Tidak Penting
  - e) STP = Sangat Tidak Penting

**C. Daftar Pertanyaan**

**1) Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)**

No	Daftar Pertanyaan	SP	P	KP	TP	STP
<b>a. Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>						
1	Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh pegawai <i>teller</i> PT. BPR Suryajaya Kubutambahan					
2	Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pelayanan sesuai janji kepada nasabah PT. BPR Suryajaya Kubutambahan					
3	Keadilan dalam memberikan pelayanan kepada setiap nasabah PT. BPR Suryajaya Kubutambahan					
<b>b. Kesadaran (<i>Awareness</i>)</b>						

4	Kesiapan dalam memenuhi kebutuhan perbankan nasabah PT. BPR Suryajaya Kubutambahan					
5	Kesediaan pegawai dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah PT. BPR Suryajaya Kubutambahan					
6	Kesediaan pegawai dalam menanggapi keluhan dan masukan dari nasabah PT. BPR Suryajaya Kubutambahan					
<b>c. Perhatian (<i>Attention</i>)</b>						
7	Kemauan pegawai dalam menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah PT. BPR Suryajaya Kubutambahan					
8	Kesopanan dan keramahan pegawai dalam melayani nasabah PT. BPR Suryajaya Kubutambahan					
9	Kemauan pegawai dalam memberikan perhatian secara individual kepada nasabah PT. BPR Suryajaya Kubutambahan					
<b>d. Ketepatan (<i>Acuracy</i>)</b>						
10	Ketepatan dalam memberikan respon terhadap kebutuhan nasabah PT. BPR Suryajaya Kubutambahan					
11	Kemampuan pegawai menggunakan pengetahuannya dalam menjalankan tugas sehingga mampu melayani nasabah PT. BPR Suryajaya Kubutambahan dengan baik					
12	Ketepatan dan kebenaran informasi yang diberikan oleh pegawai kepada nasabah PT. BPR Suryajaya Kubutambahan					

#### D. Petunjuk Pengisian Kuesioner

- 1) Pilihlah salah satu jawaban yang tepat sesuai dengan keadaan anda sebenarnya.
- 2) Berilah tanda (√) pada kolom yang tersedia sesuai dengan pendapat anda.
- 3) Berikut keterangan untuk pertanyaannya :
  - a) SS = Sangat Setuju

- b) ST = Setuju
- c) KS = Kurang Setuju
- d) TS = Tidak Setuju
- e) STS = Sangat Tidak Setuju

No	Daftar Pertanyaan	SS	ST	KS	TS	STS
<b>e. Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>						
1	Pelayanan yang diberikan oleh pegawai <i>teller</i> PT. BPR Suryajaya Kubutambahan sangat cepat					
2	Pegawai PT. BPR Suryajaya Kubutambahan menyelesaikan pelayanan tepat waktu sesuai yang dijanjikan					
3	Pegawai PT. BPR Suryajaya Kubutambahan memberikan pelayanan yang sama dan adil pada setiap nasabah					
<b>f. Kesadaran (<i>Awareness</i>)</b>						
4	Pegawai PT. BPR Suryajaya Kubutambahan selalu siap dalam memenuhi kebutuhan perbankan nasabah					
5	Pegawai PT. BPR Suryajaya Kubutambahan selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah					
6	Pegawai PT. BPR Suryajaya Kubutambahan selalu menanggapi keluhan dan masukan dari nasabah.					
<b>g. Perhatian (<i>Attention</i>)</b>						
7	Pegawai PT. BPR Suryajaya Kubutambahan selalu menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah					
8	Pegawai PT. BPR Suryajaya Kubutambahan sopan dan ramah dalam melayani nasabah					
9	Pegawai PT. BPR Suryajaya Kubutambahan memberikan perhatian secara individual kepada nasabah					
<b>h. Ketepatan (<i>Acurancy</i>)</b>						
10	Pegawai PT. BPR Suryajaya Kubutambahan memberikan respon secara tepat terhadap kebutuhan nasabah					

11	Pegawai PT. BPR Suryajaya Kubutambahan menerapkan <i>skill</i> dan pengetahuan dalam menjalankan tugasnya sehingga mampu melayani nasabah dengan baik					
12	Pegawai PT. BPR Suryajaya Kubutambahan selalu memberikan informasi yang tepat dan benar kepada nasabah					

## 2) Kemudahan (X<sub>2</sub>)

No	Pertanyaan	SS	ST	RG	TS	STS
<b>a. Kemudahan Dalam Mendapatkan Informasi</b>						
1	Nasabah mudah mendapatkan informasi mengenai produk dan jasa pelayanan di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan.					
2	PT. BPR Suryajaya Kubutambahan menggunakan website untuk mempermudah nasabah mengakses informasi mengenai produk dan informasi pelayanan jasa perbankan					
3	Pegawai PT. BPR Suryajaya Kubutambahan selalu memberikan informasi yang <i>update</i> atau terbaru tentang produk dan pelayanan bank kepada nasabah					
<b>b. Kemudahan Dalam Menggunakan Fasilitas-Fasilitas yang Tersedia</b>						
4	Nasabah mudah mengakses <i>website</i> yang disediakan oleh PT. BPR Suryajaya Kubutambahan untuk memperoleh informasi					
5	PT. BPR Suryajaya Kubutambahan membagikan brosur untuk nasabah yang tidak memiliki <i>Smartphone</i> untuk mengakses website yang disediakan tersebut					
6	Nasabah sangat terbantu dalam memperoleh informasi dengan adanya fasilitas brosur dan <i>website</i> yang disediakan oleh PT. BPR Suryajaya Kubutambahan					



3) **Kepuasan Nasabah (Y)**

No	Pertanyaan	SS	ST	RG	TS	STS
<b>a. Kesesuaian Harapan</b>						
1	Pegawai PT. BPR Suryajaya Kubutambahan memberikan pelayanan sesuai dengan harapan nasabah.					
2	Nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai PT. BPR Suryajaya Kubutambahan.					
3	Nasabah merasa puas dengan informasi yang diberikan oleh pegawai PT. BPR Suryajaya Kubutambahan					
<b>b. Minat Berkunjung Kembali</b>						
4	Nasabah selalu berminat menggunakan jasa pelayanan dari PT. BPR Suryajaya Kubutambahan.					
5	Nasabah selalu berminat menggunakan produk dari PT. BPR Suryajaya Kubutambahan					
6	Nasabah berminat berkunjung kembali untuk memperoleh informasi mengenai produk dan jasa pelayanan di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan					
<b>c. Kesiediaan Merekomendasikan</b>						
7	Nasabah berbagi pengalamannya tentang keunggulan pelayanan yang diberikan oleh PT. BPR Suryajaya Kubutambahan.					
8	Nasabah merekomendasikan kepada orang lain untuk ikut bergabung menjadi nasabah baru di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan.					
9	Nasabah merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan jasa dan produk dari PT. BPR Suryajaya Kubutambahan					



25	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	110
26	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97
27	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	102
28	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	5	4	107
29	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	108
30	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	110



## 2) Data Ordinal Kemudahan Memperoleh Informasi

No	P25	P26	P27	P28	P29	P30	Total
1	5	4	5	4	5	5	28
2	5	5	4	4	4	4	26
3	5	5	5	5	5	5	30
4	4	5	4	3	4	5	25
5	5	4	4	3	4	4	24
6	5	5	5	5	5	5	30
7	5	4	4	4	5	5	27
8	5	4	5	4	5	5	28
9	5	4	5	4	4	4	26
10	5	2	4	2	4	2	19
11	3	4	4	4	3	5	23
12	5	5	4	5	4	4	27
13	3	3	4	4	4	4	22
14	4	2	4	2	2	2	16
15	4	4	4	4	4	4	24
16	4	2	3	3	4	5	21
17	4	4	4	4	4	4	24
18	5	5	5	5	5	4	29
19	4	4	4	4	4	4	24
20	4	4	4	4	4	4	24
21	5	5	5	5	5	5	30
22	4	5	4	5	4	5	27
23	4	4	4	4	4	4	24
24	4	3	4	4	3	5	23
25	5	5	5	5	5	5	30
26	4	4	4	4	4	4	24
27	4	4	4	4	4	4	24
28	5	4	5	4	5	5	28
29	4	4	4	4	5	5	26
30	5	4	4	3	4	4	24

## 3) Data Ordinal Kepuasan Nasabah

No	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	Total
1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44
2	4	5	4	4	5	5	4	4	4	39
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	39
5	5	4	4	5	3	4	5	5	3	38
6	5	5	4	4	4	5	4	4	4	39
7	3	4	4	5	5	4	5	5	4	39
8	4	4	5	5	4	4	4	5	5	40
9	5	5	5	4	4	5	5	4	4	41
10	3	4	5	3	3	4	4	4	5	35
11	4	5	4	5	5	5	4	4	5	41
12	5	5	3	3	4	4	4	5	4	37
13	3	4	4	5	4	4	4	4	4	36
14	4	5	5	4	3	4	5	5	5	40
15	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
22	5	5	5	4	4	4	5	5	5	42
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
24	5	4	3	4	5	5	4	4	5	39
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
27	4	4	4	3	3	3	4	4	4	33
28	5	4	5	4	4	4	4	4	4	38
29	4	5	5	5	4	4	4	4	5	40
30	4	4	3	4	4	4	5	3	5	36









P22	Pearson Correlation	,703**	0,343	,506**	,561**	,514**	0,259	,496**	0,310	,460*	,604**	,467**	0,342	,414*	0,258	,492**	,541**	,506**	,492**	,709**	,481**	0,227	1	,417*	,496**	,761**	
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,003	0,004	0,001	0,004	0,167	0,005	0,009	0,011	0,000	0,009	0,004	0,023	0,169	0,006	0,002	0,004	0,006	0,000	0,007	0,007		0,022	0,005	0,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P23	Pearson Correlation	0,165	0,312	-0,027	0,325	,385*	0,165	0,202	0,235	0,194	,421*	,385*	0,313	,683**	,607**	0,217	,552**	,522**	,710**	,493**	,646**	0,123	,417*	1	,471**	,614**	
	Sig. (2-tailed)	0,385	0,094	0,885	0,080	0,035	0,385	0,285	0,210	0,303	0,020	0,035	0,092	0,000	0,000	0,249	0,002	0,003	0,000	0,006	0,000	0,516	0,022		0,009	0,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P24	Pearson Correlation	0,060	0,208	0,136	0,201	0,302	0,179	0,333	,500**	,390*	0,139	0,201	,552**	,401*	,475**	0,183	0,308	,408**	,549**	,605**	,418*	,471**	,496**	,471**	1	,570**	
	Sig. (2-tailed)	0,754	0,271	0,473	0,287	0,105	0,344	0,072	0,005	0,033	0,463	0,287	0,002	0,028	0,008	0,333	0,098	0,025	0,002	0,000	0,022	0,009	0,005	0,009		0,001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,593**	,482**	,556**	,728**	,630**	,516**	,665**	,478**	,692**	,720**	,778**	,527**	,746**	,564**	,546**	,745**	,668**	,733**	,720**	,685**	,442*	,761**	,614**	,570**	1	
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,007	0,001	0,000	0,000	0,004	0,000	0,008	0,000	0,000	0,000	0,003	0,000	0,001	0,002	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,015	0,000	0,000	0,001		
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	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).																											



<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.933	24

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P01	103,5333	68,809	0,548	0,931
P02	103,4667	70,464	0,437	0,933
P03	103,5000	69,776	0,514	0,932
P04	103,7000	66,286	0,688	0,929
P05	103,3667	69,620	0,597	0,931
P06	103,5333	69,568	0,465	0,932
P07	103,6000	68,731	0,630	0,930
P08	103,3000	71,114	0,440	0,933
P09	103,8333	64,695	0,634	0,931
P10	103,6000	65,766	0,675	0,929
P11	103,5000	65,707	0,744	0,928
P12	103,3333	70,575	0,490	0,932
P13	103,6333	68,033	0,718	0,929
P14	103,6333	69,068	0,517	0,932
P15	103,7333	69,375	0,498	0,932
P16	103,7667	66,254	0,707	0,929
P17	103,5000	68,810	0,634	0,930
P18	103,7333	67,582	0,701	0,929
P19	103,6667	68,299	0,690	0,929
P20	103,5333	67,913	0,647	0,930
P21	103,9333	69,789	0,378	0,934
P22	103,7667	67,426	0,732	0,929
P23	103,5333	69,223	0,575	0,931
P24	103,6000	69,559	0,528	0,932

## 2) Hasil Output Uji Validitas dan Reliabilitas Kemudahan Memperoleh Informasi

		Correlations						
		P25	P26	P27	P28	P29	P30	Total
P25	Pearson Correlation	1	,345	,585**	,166	,571**	,046	,551**
	Sig. (2-tailed)		,062	,001	,381	,001	,810	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30
P26	Pearson Correlation	,345	1	,501**	,768**	,532**	,515**	,843**
	Sig. (2-tailed)	,062		,005	,000	,003	,004	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P27	Pearson Correlation	,585**	,501**	1	,513**	,593**	,275	,725**
	Sig. (2-tailed)	,001	,005		,004	,001	,141	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P28	Pearson Correlation	,166	,768**	,513**	1	,549**	,602**	,831**
	Sig. (2-tailed)	,381	,000	,004		,002	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P29	Pearson Correlation	,571**	,532**	,593**	,549**	1	,541**	,828**
	Sig. (2-tailed)	,001	,003	,001	,002		,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P30	Pearson Correlation	,046	,515**	,275	,602**	,541**	1	,699**
	Sig. (2-tailed)	,810	,004	,141	,000	,002		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,551**	,843**	,725**	,831**	,828**	,699**	1
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,840	6

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P25	20,8000	8,993	,397	,851
P26	21,2000	6,717	,730	,790
P27	20,9667	8,654	,636	,818
P28	21,2667	7,099	,724	,791
P29	21,0333	7,482	,738	,790
P30	20,9000	7,817	,538	,831

## 3) Hasil Output Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Nasabah

		Correlations									
		P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	Total
P31	Pearson Correlation	1	,447*	,157	,073	,251	,487**	,337	,329	,103	,570*
	Sig. (2-tailed)		,013	,406	,701	,180	,006	,068	,076	,587	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P32	Pearson Correlation	,447*	1	,337	,117	,283	,549**	,282	,300	,375*	,640*
	Sig. (2-tailed)	,013		,068	,537	,129	,002	,131	,107	,041	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P33	Pearson Correlation	,157	,337	1	,326	-,006	,202	,337	,427*	,394*	,570*
	Sig. (2-tailed)	,406	,068		,079	,976	,284	,068	,019	,031	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P34	Pearson Correlation	,073	,117	,326	1	,509**	,392*	,447*	,427*	,200	,637*
	Sig. (2-tailed)	,701	,537	,079		,004	,032	,013	,019	,288	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P35	Pearson Correlation	,251	,283	-,006	,509**	1	,682**	,172	,167	,348	,621*
	Sig. (2-tailed)	,180	,129	,976	,004		,000	,365	,377	,059	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P36	Pearson Correlation	,487**	,549**	,202	,392*	,682**	1	,301	,185	,375*	,747*
	Sig. (2-tailed)	,006	,002	,284	,032	,000		,106	,328	,041	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P37	Pearson Correlation	,337	,282	,337	,447*	,172	,301	1	,558**	,249	,640*
	Sig. (2-tailed)	,068	,131	,068	,013	,365	,106		,001	,185	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P38	Pearson Correlation	,329	,300	,427*	,427*	,167	,185	,558**	1	,151	,624*
	Sig. (2-tailed)	,076	,107	,019	,019	,377	,328	,001		,425	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P39	Pearson Correlation	,103	,375*	,394*	,200	,348	,375*	,249	,151	1	,564*

	Sig. (2-tailed)	,587	,041	,031	,288	,059	,041	,185	,425		,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,570**	,640**	,570**	,637**	,621**	,747**	,640**	,624**	,564**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,001	
	N	30	30	30	30	30	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).											

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,798	9

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P31	34,3333	8,506	,413	,790
P32	34,2333	8,668	,536	,774
P33	34,3333	8,506	,413	,790
P34	34,3333	8,230	,495	,778
P35	34,4667	8,326	,478	,781
P36	34,3667	8,033	,651	,757
P37	34,2333	8,668	,536	,774
P38	34,2667	8,547	,503	,777
P39	34,2333	8,737	,429	,786

## Lampiran 6. Rekapitulasi Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Uji Validitas

Nomor Pernyataan	Koefisien Korelasi (r hitung)	r Tabel	Keterangan
1.	0,593	0,361	VALID
2.	0,482	0,361	VALID
3.	0,556	0,361	VALID
4.	0,728	0,361	VALID
5.	0,630	0,361	VALID
6.	0,516	0,361	VALID
7.	0,665	0,361	VALID
8.	0,478	0,361	VALID
9.	0,692	0,361	VALID
10.	0,720	0,361	VALID
11.	0,778	0,361	VALID
12.	0,527	0,361	VALID
13.	0,746	0,361	VALID
14.	0,564	0,361	VALID
15.	0,546	0,361	VALID
16.	0,745	0,361	VALID
17.	0,668	0,361	VALID
18.	0,733	0,361	VALID
19.	0,720	0,361	VALID
20.	0,685	0,361	VALID
21.	0,442	0,361	VALID
22.	0,761	0,361	VALID
23.	0,614	0,361	VALID
24.	0,570	0,361	VALID
25.	0,551	0,361	VALID
26.	0,843	0,361	VALID
27.	0,725	0,361	VALID
28.	0,831	0,361	VALID
29.	0,828	0,361	VALID
30.	0,699	0,361	VALID
31.	0,570	0,361	VALID
32.	0,640	0,361	VALID
33.	0,570	0,361	VALID
34.	0,637	0,361	VALID
35.	0,621	0,361	VALID
36.	0,747	0,361	VALID
37.	0,640	0,361	VALID
38.	0,624	0,361	VALID
39.	0,564	0,361	VALID

## 2. Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Chonbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
Kualitas Pelayanan	0,933	24
Kemudahan Memperoleh Informasi	0,840	6
Kepuasan Nasabah	0,789	9



## Lampiran 7. Interpretasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Uji Validitas

Menurut Sujarweni (2015 : 160) Uji Validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Hasil  $r$  hitung kita bandingkan dengan  $r$  tabel dimana  $df = n - 2$  dengan sig 5%. Jika  $r$  tabel  $<$   $r$  hitung maka valid.

Mengetahui valid dan tidaknya butir pernyataan pernyataan nomor 1 sampai 39 dibandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel sebagai berikut :

- a) Nilai  $r$  tabel pada  $\alpha$  0,05 dengan jumlah 30 orang responden adalah 0,361
- b) Nilai  $r$  hitung dapat dilihat pada kolom *Pearson Correlation*.

Pengambilan keputusan :

- a) Jika  $r$  hitung bernilai positif dan  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka butir pernyataan dikatakan valid.
- b) Jika  $r$  hitung bernilai negatif dan  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka butir pernyataan dikatakan tidak valid.

Berdasarkan hasil output SPSS, nilai koefisien korelasi untuk butir pernyataan 1 sampai 39 dikatakan valid karena nilai dari  $r$  hitung lebih besar daripada  $r$  tabel sehingga dengan demikian seluruh pernyataan dapat digunakan untuk mencari data.

### 2. Uji Reliabilitas

Pengambilan keputusan terkait dengan uji reliabilitas butir pernyataan nomor 1 sampai 39 adalah sebagai berikut :



Menurut Sujarweni (2015 : 175) Reliabilitas dapat dilihat pada nilai *Cronbach Alpha*.

- a) Jika nilai *Cronbach Alfa*  $> 0,60$  konstruk pernyataan dimensi variabel adalah reliabel.
- b) Jika nilai *Cronbach Alfa*  $< 0,60$  konstruk pernyataan dimensi variabel adalah tidak reliabel.

Dari hasil pengujian yang telah dilakukan terlihat bahwa variabel kualitas pelayanan bernilai 0,933, variabel kemudahan memperoleh informasi bernilai 0,840 dan variabel kepuasan nasabah bernilai 0,789. Berdasarkan nilai *Cronbach S Alpha* yang diperoleh semua nilai positif dan lebih besar dari 0,60 maka dapat disimpulkan seluruh pernyataan dalam kuesioner ini adalah reliabel.



## Lampiran 8. Kuesioner Pengumpulan Data Penelitian

### KUESIONER PENELITIAN

Gianyar,

Perihal : Permohonan dan Pengisian Kuesioner Penelitian

Lampiran : Kuesioner Penelitian

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Responden

Di –

Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir sebagai mahasiswa program strata satu (S1) di Universitas Pendidikan Gaesha, saya :

Nama : Ni Made Pitayani

Nim : 1817011046

Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Memperoleh Informasi terhadap Kepuasan Nasabah di PT. BPR Bali Dewata Batubulan Gianyar”**

Untuk itu, saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu menjadi responden dengan mengisi lembar kuesioner ini secara lengkap. Data yang diperoleh hanya kan digunakan untuk kepentingan penelitian, sehingga kerahasiannya akan dijaga sesuai dengan etika penelitian.

Atas kesediaan Bapak/Ibu meluangkan waktu untuk mengisi dan menjawab semua pertanyaan dalam kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

(Ni Made Pitayani)

**“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Memperoleh Informasi  
Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. BPR Bali Dewata Batubulan Gianyar”**

Pada pernyataan di bawah ini, anda dimohon untuk mengisi pernyataan-pernyataan tersebut dengan keadaan/kondisi yang sebenarnya.

**E. Identitas Responden**

Nama :

Alamat :

**F. Petunjuk Pengisian Kuesioner**

- 4) Pilihlah salah satu jawaban yang tepat sesuai dengan keadaan anda sebenarnya.
- 5) Berilah tanda (√) pada kolom yang tersedia sesuai dengan pendapat anda.
- 6) Berikut keterangan untuk pertanyaannya :
  - f) SP = Sangat Penting
  - g) P = Penting
  - h) KP = Kurang Penting
  - i) TP = Tidak Penting
  - j) STP = Sangat Tidak Penting

**G. Daftar Pertanyaan**

**4) Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)**

No	Daftar Pertanyaan	SP	P	KP	TP	STP
<b>i. Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>						
1	Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh pegawai <i>teller</i> PT BPR Bali Dewata					
2	Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pelayanan sesuai janji kepada nasabah PT BPR Bali Dewata					

3	Keadilan dalam memberikan pelayanan kepada setiap nasabah PT BPR Bali Dewata					
<b>j. Kesadaran (<i>Awareness</i>)</b>						
4	Kesiapan dalam memenuhi kebutuhan perbankan nasabah PT. BPR Bali Dewata					
5	Kesediaan pegawai dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah PT. BPR Bali Dewata					
6	Kesediaan pegawai dalam menanggapi keluhan dan masukan dari nasabah PT. BPR Bali Dewata					
<b>k. Perhatian (<i>Attention</i>)</b>						
7	Kemauan pegawai dalam menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah PT. BPR Bali Dewata					
8	Kesopanan dan keramahan pegawai dalam melayani nasabah PT. BPR Bali Dewata					
9	Kemauan pegawai dalam memberikan perhatian secara individual kepada nasabah PT. BPR Bali Dewata					
<b>l. Ketepatan (<i>Acuracy</i>)</b>						
10	Ketepatan dalam memberikan respon terhadap kebutuhan nasabah PT. BPR Bali Dewata					
11	Kemampuan pegawai menggunakan pengetahuannya dalam menjalankan tugas sehingga mampu melayani nasabah PT. BPR Bali Dewata dengan baik					
12	Ketepatan dan kebenaran informasi yang diberikan oleh pegawai kepada nasabah PT. BPR Bali Dewata					

## H. Petunjuk Pengisian Kuesioner

- 4) Pilihlah salah satu jawaban yang tepat sesuai dengan keadaan anda sebenarnya.
- 5) Berilah tanda (√) pada kolom yang tersedia sesuai dengan pendapat anda.
- 6) Berikut keterangan untuk pertanyaannya :
  - f) SS = Sangat Setuju
  - g) ST = Setuju
  - h) KS = Kurang Setuju
  - i) TS = Tidak Setuju
  - j) STS = Sangat Tidak Setuju

No	Daftar Pertanyaan	SS	ST	KS	TS	STS
<b>m. Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>						
1	Pelayanan yang diberikan oleh pegawai <i>teller</i> PT. BPR Bali Dewata sangat cepat					
2	Pegawai PT. BPR Bali Dewata menyelesaikan pelayanan tepat waktu sesuai yang dijanjikan					
3	Pegawai PT. BPR Bali Dewata memberikan pelayanan yang sama dan adil pada setiap nasabah					
<b>n. Kesadaran (<i>Awareness</i>)</b>						
4	Pegawai PT. BPR Bali Dewata selalu siap dalam memenuhi kebutuhan perbankan nasabah					
5	Pegawai PT. BPR Bali Dewata selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah					
6	Pegawai PT. BPR Bali Dewata selalu menanggapi keluhan dan masukan dari nasabah.					
<b>o. Perhatian (<i>Attention</i>)</b>						
7	Pegawai PT. BPR Bali Dewata selalu menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah					
8	Pegawai PT. BPR Bali Dewata sopan dan ramah dalam melayani nasabah					

9	Pegawai PT. BPR Bali Dewata memberikan perhatian secara individual kepada nasabah					
<b>p. Ketepatan (<i>Acuracy</i>)</b>						
10	Pegawai PT. BPR Bali Dewata memberikan respon secara tepat terhadap kebutuhan nasabah					
11	Pegawai PT. BPR Bali Dewata menerapkan <i>skill</i> dan pengetahuan dalam menjalankan tugasnya sehingga mampu melayani nasabah dengan baik					
12	Pegawai PT. BPR Bali Dewata selalu memberikan informasi yang tepat dan benar kepada nasabah					

### 5) Kemudahan (X<sub>2</sub>)

No	Pertanyaan	SS	ST	RG	TS	STS
<b>c. Kemudahan Dalam Mendapatkan Informasi</b>						
1	Nasabah mudah mendapatkan informasi mengenai produk dan jasa pelayanan di PT. BPR Bali Dewata.					
2	PT. BPR Bali Dewata menggunakan website untuk mempermudah nasabah mengakses informasi mengenai produk dan informasi pelayanan jasa perbankan					
3	Pegawai PT. BPR Bali Dewata selalu memberikan informasi yang <i>update</i> atau terbaru tentang produk dan pelayanan bank kepada nasabah					
<b>d. Kemudahan Dalam Menggunakan Fasilitas-Fasilitas yang Tersedia</b>						
4	Nasabah mudah mengakses <i>website</i> yang disediakan oleh PT. BPR Bali Dewata untuk memperoleh informasi					
5	PT. BPR Bali Dewata membagikan brosur untuk nasabah yang tidak memiliki <i>Smartphone</i> untuk mengakses website yang disediakan tersebut					
6	Nasabah sangat terbantu dalam memperoleh informasi dengan adanya fasilitas brosur dan <i>website</i> yang disediakan oleh PT. BPR Bali Dewata					

6) **Kepuasan Nasabah (Y)**

No	Pertanyaan	SS	ST	RG	TS	STS
<b>d. Kesesuaian Harapan</b>						
1	Pegawai PT. BPR Bali Dewata memberikan pelayanan sesuai dengan harapan nasabah.					
2	Nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai PT. BPR Bali Dewata.					
3	Nasabah merasa puas dengan informasi yang diberikan oleh pegawai PT. BPR Bali Dewata					
<b>e. Minat Berkunjung Kembali</b>						
4	Nasabah selalu berminat menggunakan jasa pelayanan dari PT. BPR Bali Dewata.					
5	Nasabah selalu berminat menggunakan produk dari PT. BPR Bali Dewata					
6	Nasabah berminat berkunjung kembali untuk memperoleh informasi mengenai produk dan jasa pelayanan di PT. BPR Bali Dewata					
<b>f. Kesiediaan Merekomendasikan</b>						
7	Nasabah berbagi pengalamannya tentang keunggulan pelayanan yang diberikan oleh PT. BPR Bali Dewata.					
8	Nasabah merekomendasikan kepada orang lain untuk ikut bergabung menjadi nasabah baru di PT. BPR Bali Dewata.					
9	Nasabah merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan jasa dan produk dari PT. BPR Bali Dewata					

### Lampiran 9. Daftar Nama Responden Penelitian

No	Nama	Alamat
1	Kadek Ari Somawati	Batubulan
2	I Putu Dimas Ary Sanjaya	Batubulan
3	Ketut Sri Lastrini	Batubulan
4	Ni Ketut Suweni	Batubulan
5	Ni Komang Suardani	Batubulan
6	Ni Ketut Arik Sri Lestari	Batubulan
7	Ni Nyoman Ayuwati	Batubulan
8	Ni Luh Suratini	Batubulan
9	Luh Nyoman Megasari	Batubulan
10	Ni Wayan Kariani	Batubulan
11	Ni Kadek Andriani	Batubulan
12	Ni Ketut Parwati	Batubulan
13	Ni Wayan Suratni	Batubulan
14	Ni Nyoman Handayani	Batubulan
15	A.A Putu Puja	Batubulan
16	I Ketut Subagia	Batubulan
17	Ni Luh Putu Suartini	Batubulan
18	Ni Ketut Rusmiyasih	Batubulan
19	Trisna Widia Restuti	Batubulan
20	Ni Nengah Sukarmini	Batubulan
21	Ni Luh Ketut Arni	Batubulan
22	I Ketut Pande Sudana	Batubulan
23	Ni Luh Putu Pande Astini	Batubulan
24	Dw. Ayu Agung Putri R	Batubulan
25	Ni Made Surati	Batubulan
26	I Made Sugiantara	Batubulan
27	Ni Kadek Sudanti	Batubulan
28	Ni Kadek Sudanti	Batubulan
29	Ni Ketut Astini	Batubulan
30	I Ketut Darta	Batubulan
31	Dw. Gede Agung Arta	Batubulan
32	Dw. Ayu Agung Sri Artini	Batubulan
33	Ni Wayan Indhiyani	Batubulan
34	Ni Made Ari Anggarini	Batubulan
35	I Wayan Sana	Batubulan
36	Ni Kadek Dwi Cahyani	Batubulan
37	Dewa Ayu Sri Yuni	Batubulan
38	Dw. Gede Agung Yudistira	Batubulan



39	Ni Kadek Putri Adnyani	Batubulan
40	I Wayan Suprapta	Batubulan
41	Ni Nyoman Parwati	Batubulan
42	Ni Ketut Kicen	Batubulan
43	Luh Putu Setiawati	Batubulan
44	Ni Ketut Suartini	Batubulan
45	Ni Wayan Budiastuti	Batubulan
46	Ni Made Warini	Batubulan
47	Ketut Triyuni Rohaningsih	Batubulan
48	Ni Nengah Surati	Batubulan
49	Ni Ketut Krisna Dewi	Batubulan
50	Ni Putu Apriliana Dewi	Batubulan
51	Ni Made Niti Sartiniati	Batubulan
52	Komang Putri Adnyaswari Dewi	Batubulan
53	Gede Agus Nonik Ariawan	Batubulan
54	Rista Yuliantari	Batubulan
55	Ni Made Tutiasih	Batubulan
56	Ni Nyoman Ayu Padi	Batubulan
57	Ni Nyoman Sudarmi	Batubulan
58	Ni Luh Suci Gatrianingsih	Batubulan
59	Ni Made Arik Mulyati	Batubulan
60	Ni Komang Superti	Batubulan
61	I Putu Natih Yudiarta	Batubulan
62	Ni Luh Maryati	Batubulan
63	I Gusti Ayu Suciningsih	Batubulan
64	Ni Kadek Dwi Rahayu	Batubulan
65	Ni Wayan Santi Dewi	Batubulan
66	Ni Ketut Darni	Batubulan
67	Komang Kartika Dewi	Batubulan
68	I Wayan Gendra	Batubulan
69	Ni Ketut Supardi	Batubulan
70	Wayan Soka	Batubulan
71	Wayan Sukerti	Batubulan
72	Ana Pertiwi	Batubulan
73	Made Sudeni	Batubulan
74	Nyoman Siti	Batubulan
75	I Wayan Tinggal	Batubulan
76	Gede Artha	Batubulan
77	Yuliati	Batubulan
78	Komang Mardika	Batubulan
79	Desak Nyoman Suwasti	Batubulan

80	Ariningsih	Batubulan
81	Suardika	Batubulan
82	Made Rai	Batubulan
83	Kadek Widsantara	Batubulan
84	Wayan Sugita	Batubulan
85	Ketut Pica	Batubulan
86	Sri Witari	Batubulan
87	Ketut Kartini	Batubulan
88	Agung Surya Darmal	Batubulan
89	Ni Made Yuli Sumarti	Batubulan
90	Ni Luh Sri Handayani	Batubulan
91	Nyoman Soko	Batubulan
92	Ni Komang Weni	Batubulan
93	Ni Made Suri	Batubulan
94	Ni Wayan Darti	Batubulan
95	I Wayan Mahardika	Batubulan
96	Ni Wayan Marianai	Batubulan
97	Made Sudiarta	Batubulan
98	I Ketut Mudita	Batubulan
99	Ni Ketut Sugani	Batubulan
100	I Wayan Gendra	Batubulan
101	Karasti	Kemenuh
102	Ni Made Noviani Putri	Kemenuh
103	Ni Wayan Urdiani	Kemenuh
104	Ni Ketut Krisna Dewi	Kemenuh
105	Ni Made Nanda	Kemenuh
106	Kadek Yuli Dwijayanti	Kemenuh
107	Ari Mentari	Kemenuh
108	Evita	Kemenuh
109	Wistari	Kemenuh
110	Sri Royanti	Kemenuh
111	Ni Nyoman Darmiati	Kemenuh
112	Sang Ayu Artary	Kemenuh
113	Komang Srijayani	Kemenuh
114	Ni Made Cempaka Ningrum	Kemenuh
115	Ariska Putri	Kemenuh
116	I Kadek Arya Ardiwirawan	Kemenuh
117	Sabda Pertiwi Dewi	Kemenuh
118	Ni Putu Dian Okariyani	Kemenuh
119	Ni Putu Purniawati	Kemenuh
120	Ni Nyoman Nopriyanti	Kemenuh

121	Ni Putu Ari Samira Sudiwiya S.	Kemenuh
122	I Made Geo Fany	Kemenuh
123	I Komang Suardiana	Kemenuh
124	I Ketut Widana	Kemenuh
125	Ni Nyoman Suciati	Kemenuh
126	I Made Restu Garvani	Kemenuh
127	Ni Putu Eka Purniawati	Kemenuh
128	I Komang Anom Suastika	Kemenuh
129	Ni Komang Ayu Triani Pridayanti	Kemenuh
130	I Komang Arogya Arya	Kemenuh
131	Ni Wayan Miniati	Kemenuh
132	I Made Aldi Suarnata	Kemenuh
133	Wayan Mupu	Kemenuh
134	Wayan Muliati	Kemenuh
135	Adi Gotardo	Kemenuh
136	Ni Wayan Sumatri	Kemenuh
137	Ni Ketut Sena Nurbrigitta	Kemenuh
138	I Made Yuda Sadewa	Kemenuh
139	Ni Wayan Dwi Jayanti	Kemenuh
140	Ni Wayan Lila Jovial	Kemenuh
141	Ni Gusti Ayu Gek Yunita	Kemenuh
142	Ni Made Eliska Dwiyanti	Kemenuh
143	Ni Made Herlina	Kemenuh
144	I Nyoman Mudastra	Kemenuh
145	Ni Ketut Suminingsih	Kemenuh
146	Ni Wayan Nika Dewi Utami	Kemenuh
147	Ni Made Intan Manika Putri	Kemenuh
148	Ni Komang Esther Trisna Dewi	Kemenuh
149	Dewa Putu Gastya Putra	Kemenuh
150	Dian	Kemenuh
151	Ni Komang Supriyani	Kemenuh
152	Elin	Kemenuh
153	Sukreni	Kemenuh
154	Ni Wayan Yuni Pramesti	Kemenuh
155	Ni Luh Candra Dewi	Kemenuh
156	I Wayan Agus Martena	Kemenuh
157	Ni Made Yola Monika	Kemenuh
158	Oktaviani	Kemenuh
159	Ni Luh Elsa Regina	Kemenuh
160	Ni Wayan Ananda Krisnayani	Kemenuh
161	Mita	Kemenuh

162	Ni Wayan Yuni Lastari	Kemenuh
163	Ni Putu Veby Tisya Dewi	Kemenuh
164	Dela	Kemenuh
165	Mela Agatha	Kemenuh
166	Tiara Purnima	Kemenuh
167	Ni Komang Septiari	Kemenuh
168	Ni Putu Eka Yudiastari	Kemenuh
169	I Komang Agus Sedi	Kemenuh
170	Andi	Kemenuh
171	Ni Putu Krissia Gusdianita Yessy	Kemenuh
172	Dio Asmara Nanda Putra	Kemenuh
173	Ni Ketut Jenny Anggreni	Kemenuh
174	Ni Wayan Desi Supariani	Kemenuh
175	Ni Made Lisma Putri	Kemenuh
176	Ni Kadek Sutya Dewi	Kemenuh
177	I Wayan Gede Mastra	Kemenuh
178	Ni Wayan Liana	Kemenuh
179	I Ketut Arya Andra Yoga	Kemenuh
180	Ni Wayan Lynia Antari	Kemenuh
181	Melda	Kemenuh
182	I Wayan Aditya Nugraha	Kemenuh
183	I Komang Ega Nata	Kemenuh
184	Ni Made Cahya Utami	Kemenuh
185	Nengah Rini	Sukawati
186	Ni Wayan Sekarini	Sukawati
187	I Komang Parwita	Sukawati
188	Kadek Listya Depi	Sukawati
189	Wayan Dipa Raditya	Sukawati
190	Wayan Loji	Sukawati
191	I Wayan Juliawan	Sukawati
192	Anak Agung Sri Wardani	Sukawati
193	A.A Gede Aditya Amoga Sidhi	Sukawati
194	Ni Kadek Sri Parwiki	Sukawati
195	I Kadek Oki Prayanda Putra	Sukawati
196	Drs. I Ketut Suanda	Sukawati
197	Murniati	Sukawati
198	Made Sulastri	Sukawati
199	Wayan Jati	Sukawati
200	Ari Ratnadi	Sukawati
201	A.A Oka Surya	Sukawati
202	Ni Kadek Suparmi	Sukawati

203	Linda Lestari	Sukawati
204	Ni Luh Sukareni	Sukawati
205	Ni Luh Fitri Wahyuni	Celuk
206	I Wayan Arimbawa	Celuk
207	Ni Ketut Kisid	Celuk
208	Komang Mia Yudiani	Celuk
209	Ni Komang Sri Yuliani	Celuk
210	Ni Ketut Murni	Celuk
211	Ni Nengah Suriati	Celuk
212	I Made Suru Semara Sh	Celuk
213	I Wayan Agus Widnyana	Celuk
214	Ni Wayan Yuliawati	Celuk
215	Ni Kadek Wiwin Astari	Celuk
216	I Komang Ritawan	Celuk
217	I Ketut Sudiarsa	Celuk
218	Dewi	Celuk
219	Alit Harta Wibawa	Celuk
220	I Made Pindah	Celuk
221	Sandari	Singapadu
222	Wayan Cendri	Singapadu
223	Ketut Gorski	Singapadu
224	Endah Sari	Singapadu
225	Ari Yoga Pratama Putra	Singapadu
226	Anak Agung Candra Puspita Sari	Singapadu
227	I Gusti Ngurah Agung Bagus D.	Singapadu
228	I Putu Agus Ekadana	Singapadu
229	I Wayan Enteg	Singapadu
230	Ni Kadek Sri Santika Dewi	Singapadu
231	Made Arimbawa	Singapadu
232	Gusti Ayu Amandawati	Singapadu
233	Wayan Sumidayasa	Singapadu
234	Juliari Wiryandari	Singapadu
235	Wayan Tutik Suantari	Singapadu
236	Desak Nyoman Raka	Batuan
237	Desak Nyoman Yuliarthi	Batuan
238	Dewa Ayu Putu Budiati	Batuan
239	Dewa Gede Mayantara	Batuan
240	Ni Nyoman Suniawati	Batuan
241	Gung Citra	Batuan
242	A.A Istri Citra Purnia Dewi	Batuan
243	Pujiati	Bantuan

244	Ni Ketut Sriati	Batuan
245	Made Anyarini	Batuan
246	Deska Yanti	Batuan
247	Sania Novitasari	Batuan
248	Wayan Sri Bunita	Batuan
249	Putu Arya Juliartha	Batuan
250	Ketut Sri Suryani	Batuan
251	I Ketut Sargawan	Guwang
252	I Wayan Juliastika	Guwang
253	Dewa Putu Yasa Winaya	Guwang
254	Anak Agung Devi Anggreni	Guwang
255	Ni Wayan Murtini	Guwang
256	Ni Ketut Trisnawati	Guwang
257	I Made Sudarnawan	Guwang
258	Ni Kadek Rita Agustini	Guwang
259	Desak Anom	Guwang
260	Ni Made Padmawati	Ketewel
261	Ni Kadek Emi Suwastiari	Ketewel
262	Pande Wayan Gede Darma	Bona



### Lampiran 10. Data Ordinal Kuesioner Penelitian

#### 1) Variabel Kualitas Pelayanan

NO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	Jumlah
1	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	113
2	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	107
3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	114
4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	110
5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	115
6	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	116
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	115
8	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	111
9	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	112
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	117
11	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	112
12	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	115
13	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	107
14	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	102
15	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	110
16	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	109
17	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	110
18	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	113
19	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	112











116	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	118
117	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	117
118	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	109
119	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	116
120	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	118
121	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	117
122	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	117
123	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	119
124	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	105
125	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	110
126	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	114
127	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	111
128	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
129	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	104
130	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	103
131	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	119
132	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	119
133	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	118
134	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	115
135	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	118
136	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
137	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	110
138	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	101
139	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	109

140	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	106	
141	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	108	
142	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	93	
143	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	115
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	99	
145	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	110	
146	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	115	
147	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	116	
148	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	102	
149	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120	
150	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105	
151	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	109	
152	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	1	4	95	
153	5	5	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	114	
154	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	113	
155	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	106	
156	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	111	
157	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120	
158	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	111	
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	
160	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	110	
161	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	107	
162	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	106	
163	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	109	

164	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	97
165	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	110
166	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	108
167	5	5	1	1	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	2	5	5	104
168	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	116
169	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
170	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	2	5	110
171	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	114
172	5	5	5	4	4	4	4	2	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	100
173	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	110
174	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	109
175	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	110
176	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
177	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	2	5	112
178	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	117
179	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	106
180	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	110
181	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	2	5	4	5	1	5	108
182	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	112
183	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
184	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	117
185	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	117
186	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	118
187	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	116

188	4	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	112
189	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	115
190	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	2	5	5	5	3	5	5	2	5	107
191	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115
192	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	105
193	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	104
194	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	109
195	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	108
196	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	101
197	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115
198	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	113
199	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	117
200	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	116
201	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	114
202	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115
203	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
204	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	116
205	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	111
206	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	104
207	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	114
208	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	104
209	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	106
210	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	106
211	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	106





236	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	115	
237	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	110
238	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	116
239	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	113
240	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	117
241	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	120
242	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	5	2	5	4	109	
243	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	116
244	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	114
245	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	115
246	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	115
247	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	113
248	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	114
249	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	114
250	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	116
251	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	117
252	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	111
253	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	116
254	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	112
255	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	112
256	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	115
257	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	110
258	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	109
259	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	116

260	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	4	111
261	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	113
262	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	5	5	5	5	5	112



## 2) Variabel Kemudahan Memperoleh Informasi

No	P25	P26	P27	P28	P29	P30	Jumlah
1	5	5	5	4	5	5	29
2	5	4	3	5	5	5	27
3	5	5	5	5	4	5	29
4	5	5	5	5	5	5	30
5	2	4	4	5	5	5	25
6	5	5	5	5	4	5	29
7	5	5	4	4	5	5	28
8	5	5	5	5	3	5	28
9	3	5	3	5	5	5	26
10	5	5	4	4	5	5	28
11	5	5	4	5	5	4	28
12	3	5	5	5	4	5	27
13	5	4	4	5	4	5	27
14	4	5	5	4	5	4	27
15	4	5	4	4	5	4	26
16	4	5	4	5	5	4	27
17	5	5	4	5	2	4	25
18	4	5	5	5	5	5	29
19	5	5	4	5	5	5	29
20	4	5	5	5	5	5	29
21	4	4	5	4	5	5	27
22	4	5	3	3	5	4	24
23	5	5	4	5	2	5	26
24	5	5	4	4	5	4	27
25	5	5	5	4	5	5	29
26	4	4	4	5	4	4	25
27	5	5	4	5	5	5	29
28	5	5	4	5	5	5	29
29	4	4	4	5	3	5	25
30	4	5	2	4	5	5	25
31	4	5	4	5	5	5	28
32	5	5	4	5	4	4	27
33	5	5	5	4	5	5	29
34	5	4	5	5	4	5	28
35	5	4	5	5	4	5	28
36	5	5	5	5	5	5	30
37	5	5	2	5	3	5	25
38	5	5	5	4	5	5	29
39	5	5	5	5	5	5	30
40	5	5	5	5	5	5	30
41	5	5	5	5	5	5	30
42	5	5	5	5	5	5	30
43	5	5	5	5	5	2	27
44	5	5	5	5	4	5	29
45	5	5	5	5	5	5	30
46	5	5	5	5	5	5	30
47	5	5	5	4	5	5	29

48	5	5	5	5	5	3	28
49	5	5	5	5	5	5	30
50	5	3	3	5	5	5	26
51	2	2	4	5	5	5	23
52	5	5	5	5	3	5	28
53	5	5	5	5	5	5	30
54	5	5	5	5	5	5	30
55	5	5	3	5	4	5	27
56	5	5	4	4	4	4	26
57	5	5	5	5	5	5	30
58	5	4	4	4	3	4	24
59	4	3	5	5	5	4	26
60	4	5	4	5	4	5	27
61	5	5	4	3	4	4	25
62	2	4	5	4	5	5	25
63	5	4	5	5	5	4	28
64	5	5	2	5	5	5	27
65	5	5	4	4	4	4	26
66	3	5	5	5	5	5	28
67	5	5	5	3	5	5	28
68	5	4	5	5	5	5	29
69	5	4	5	5	4	5	28
70	5	4	5	5	4	5	28
71	5	4	5	5	5	5	29
72	4	3	4	5	5	5	26
73	5	4	3	4	2	5	23
74	5	5	5	5	5	5	30
75	2	5	5	5	5	5	27
76	5	4	5	5	4	5	28
77	5	5	5	5	5	3	28
78	5	5	5	5	5	5	30
79	5	4	5	5	5	5	29
80	5	5	5	5	5	5	30
81	5	5	5	5	5	5	30
82	5	5	5	5	5	5	30
83	5	5	5	5	5	5	30
84	5	5	5	5	5	5	30
85	5	4	5	5	5	5	29
86	5	5	5	5	2	5	27
87	3	5	4	5	5	5	27
88	5	5	4	5	5	5	29
89	5	5	5	5	5	5	30
90	5	5	5	5	5	5	30
91	5	4	5	5	5	5	29
92	5	5	5	5	5	5	30
93	4	5	5	5	5	4	28
94	5	3	5	5	5	5	28
95	5	4	5	4	5	4	27
96	5	5	5	5	5	5	30
97	5	4	4	5	5	5	28
98	5	4	4	5	5	4	27

99	5	4	4	5	4	5	27
100	5	4	3	5	5	4	26
101	3	5	4	4	4	5	25
102	4	4	4	4	4	4	24
103	5	5	5	5	5	5	30
104	4	4	4	4	4	4	24
105	5	5	5	5	5	5	30
106	4	4	4	4	4	4	24
107	4	4	4	4	4	4	24
108	4	4	4	4	4	4	24
109	5	5	5	5	5	5	30
110	4	4	4	4	4	4	24
111	4	4	4	3	4	4	23
112	5	5	5	5	5	5	30
113	5	5	5	5	5	5	30
114	4	4	4	4	4	4	24
115	4	4	4	4	4	4	24
116	5	5	5	5	5	5	30
117	3	5	5	5	4	5	27
118	4	4	4	4	4	4	24
119	5	3	5	5	5	5	28
120	5	5	4	4	4	4	26
121	5	5	2	5	5	5	27
122	5	5	4	5	4	5	28
123	5	5	5	5	5	5	30
124	5	4	4	4	5	5	27
125	5	5	5	4	4	4	27
126	4	4	4	4	4	4	24
127	5	4	4	4	4	4	25
128	5	5	5	5	5	5	30
129	4	4	4	4	4	4	24
130	4	4	4	4	5	5	26
131	5	5	5	5	5	5	30
132	5	5	5	5	5	5	30
133	5	5	5	5	5	5	30
134	5	5	4	4	5	2	25
135	5	5	5	5	5	5	30
136	5	5	5	5	5	5	30
137	4	5	4	5	4	5	27
138	4	4	4	4	4	4	24
139	4	4	4	4	5	4	25
140	4	2	4	3	4	4	21
141	5	4	4	5	4	4	26
142	4	4	4	4	4	4	24
143	4	5	5	5	4	5	28
144	4	3	4	4	4	4	23
145	4	4	4	5	5	5	27
146	3	5	5	5	5	5	28
147	5	5	5	5	5	5	30
148	4	4	4	4	4	4	24
149	5	5	5	5	5	5	30

150	4	4	4	5	4	5	26
151	5	4	4	5	4	5	27
152	4	4	4	4	4	4	24
153	5	5	5	5	5	1	26
154	5	5	5	5	5	5	30
155	4	4	4	4	4	4	24
156	5	5	4	3	5	5	27
157	5	4	5	5	5	5	29
158	4	4	5	4	5	4	26
159	4	4	4	4	4	4	24
160	4	4	5	5	4	5	27
161	4	4	4	4	4	4	24
162	4	5	4	5	5	5	28
163	5	4	4	4	5	4	26
164	4	4	4	4	4	4	24
165	5	4	5	5	4	4	27
166	4	3	4	4	4	4	23
167	5	5	5	5	5	5	30
168	5	4	5	4	5	3	26
169	5	5	5	5	5	5	30
170	4	5	3	2	4	5	23
171	5	5	5	5	5	5	30
172	5	4	4	4	4	4	25
173	5	5	5	4	5	4	28
174	4	4	5	4	4	4	25
175	5	4	4	5	5	5	28
176	5	5	5	5	5	5	30
177	5	5	5	5	4	5	29
178	5	5	5	5	5	5	30
179	4	3	4	3	4	4	22
180	4	5	4	2	4	4	23
181	3	2	5	5	5	5	25
182	5	5	4	5	5	5	29
183	5	5	5	5	5	5	30
184	5	5	4	5	4	5	28
185	5	5	5	5	5	5	30
186	5	5	5	5	5	5	30
187	5	5	5	5	5	5	30
188	5	5	5	5	5	5	30
189	5	5	5	5	5	5	30
190	5	5	5	5	5	5	30
191	5	5	5	5	5	5	30
192	5	4	5	4	5	4	27
193	5	5	5	4	4	3	26
194	5	4	4	5	4	4	26
195	5	4	4	4	4	4	25
196	5	4	4	4	4	4	25
197	5	5	5	2	5	5	27
198	5	5	5	2	5	5	27
199	5	5	5	5	5	5	30
200	5	5	5	5	5	5	30

201	5	5	5	5	5	5	30
202	5	5	5	5	5	5	30
203	5	5	5	5	5	5	30
204	5	5	5	5	5	5	30
205	5	3	4	4	5	5	26
206	5	4	4	4	4	4	25
207	5	5	4	4	4	4	26
208	5	5	2	5	4	5	26
209	5	5	4	5	5	5	29
210	5	5	4	4	5	5	28
211	5	5	5	4	4	5	28
212	5	5	5	4	5	5	29
213	5	5	5	5	5	5	30
214	5	5	5	5	5	5	30
215	5	5	5	5	5	5	30
216	5	5	5	5	5	5	30
217	2	5	5	5	5	5	27
218	5	3	4	3	5	4	24
219	5	5	5	5	5	5	30
220	5	2	5	5	5	5	27
221	5	5	5	5	5	5	30
222	5	5	5	2	4	5	26
223	5	5	5	5	5	5	30
224	5	5	5	5	5	5	30
225	5	5	5	5	5	5	30
226	5	5	5	5	5	5	30
227	5	4	4	4	4	5	26
228	5	4	4	4	4	4	25
229	5	5	4	4	5	5	28
230	5	4	5	4	5	4	27
231	5	5	5	5	5	5	30
232	5	5	5	3	5	5	28
233	5	5	5	2	5	5	27
234	5	5	5	5	5	5	30
235	5	5	5	5	5	5	30
236	5	5	4	4	5	5	28
237	5	4	5	5	5	2	26
238	5	5	4	4	4	5	27
239	5	4	4	4	4	5	26
240	5	4	4	5	4	5	27
241	5	4	4	4	4	4	25
242	5	4	4	5	5	5	28
243	5	3	5	5	5	5	28
244	5	5	5	5	5	5	30
245	5	5	5	5	5	5	30
246	5	5	5	4	5	2	26
247	5	5	5	5	5	5	30
248	5	5	5	3	5	5	28
249	5	5	5	5	5	5	30
250	5	5	5	5	5	5	30
251	5	5	5	5	5	5	30

252	5	5	5	4	5	5	29
253	5	5	5	4	4	5	28
254	5	5	4	5	3	5	27
255	5	4	5	5	5	5	29
256	5	5	5	5	4	5	29
257	4	4	4	5	5	5	27
258	5	4	5	4	5	5	28
259	4	5	5	5	5	5	29
260	5	5	5	5	5	5	30
261	5	4	4	4	5	5	27
262	5	5	5	5	5	3	28

### 3) Variabel Kepuasan Nasabah

No	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	Jumlah
1	5	4	5	5	5	4	5	5	5	43
2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	44
3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	42
4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	41
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
6	3	5	4	5	5	5	5	5	4	41
7	4	5	4	5	5	3	5	5	5	41
8	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
9	5	5	5	4	5	5	3	5	5	42
10	4	5	5	5	5	5	5	3	5	42
11	5	5	4	5	5	5	5	2	5	41
12	4	5	5	4	4	5	4	5	5	41
13	4	4	5	5	3	4	5	5	4	39
14	4	5	5	4	5	3	5	4	5	40
15	5	5	5	5	5	4	5	5	5	44
16	4	4	4	5	5	5	5	5	4	41
17	5	4	5	5	5	5	4	5	5	43
18	5	4	5	5	5	3	5	5	5	42
19	4	5	5	4	5	5	4	4	5	41
20	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44
21	4	5	5	5	5	4	5	5	5	43



22	5	5	4	5	5	5	5	3	4	41
23	5	5	4	5	5	5	4	5	5	43
24	5	5	3	4	5	5	5	5	5	42
25	4	5	5	5	5	4	5	5	5	43
26	5	4	4	4	5	4	4	5	3	38
27	4	5	5	2	5	5	5	4	5	40
28	4	5	5	5	5	5	2	4	5	40
29	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44
30	5	4	4	4	5	5	4	5	4	40
31	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44
32	5	5	4	5	5	4	3	5	5	41
33	5	5	5	3	5	4	2	5	2	36
34	4	3	4	5	5	4	5	5	5	40
35	5	5	5	5	5	4	4	4	5	42
36	5	5	4	4	5	5	5	5	5	43
37	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44
38	5	5	5	5	5	2	5	5	5	42
39	5	4	4	4	5	5	5	5	3	40
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
41	5	5	5	4	5	4	5	3	5	41
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
43	5	5	5	5	5	3	5	5	5	43
44	5	5	3	5	5	5	5	3	5	41
45	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
49	5	5	3	5	4	4	3	5	5	39
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
52	5	5	4	4	3	5	5	3	5	39
53	5	4	5	4	3	5	3	5	5	39
54	3	5	5	2	5	5	2	5	5	37

55	4	4	4	4	5	4	5	5	4	39
56	5	5	5	4	4	3	4	4	4	38
57	5	5	5	5	5	2	5	3	5	40
58	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34
59	5	4	4	4	4	4	5	5	4	39
60	5	4	4	4	5	5	4	4	5	40
61	5	5	4	5	4	4	5	5	5	42
62	5	4	4	5	5	5	5	5	5	43
63	5	4	5	5	5	5	4	4	4	41
64	5	4	4	4	5	5	5	5	5	42
65	5	5	4	4	4	4	4	4	4	38
66	5	3	5	5	5	4	2	5	5	39
67	5	5	5	2	5	4	5	4	5	40
68	5	5	5	4	5	4	5	4	5	42
69	4	5	4	4	5	5	4	5	5	41
70	5	5	2	5	3	5	5	3	5	38
71	5	4	5	4	4	5	4	5	5	41
72	5	4	5	5	4	4	3	5	4	39
73	5	5	4	5	5	4	4	5	5	42
74	5	2	5	5	3	5	4	5	5	39
75	5	2	5	5	4	5	5	5	2	38
76	5	4	5	4	5	5	3	5	2	38
77	5	3	5	5	2	5	2	5	3	35
78	5	4	5	2	5	5	3	5	5	39
79	5	5	2	5	5	3	5	4	5	39
80	5	2	5	5	2	5	3	5	4	36
81	5	3	5	3	3	5	4	5	5	38
82	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
83	5	4	5	5	4	2	3	3	5	36
84	5	4	5	3	5	2	5	5	2	36
85	2	5	4	5	5	3	5	5	4	38
86	2	5	4	5	4	5	5	4	5	39
87	2	5	3	3	5	5	3	5	4	35



121	5	5	5	4	4	5	5	4	4	41
122	5	4	5	4	4	5	4	5	4	40
123	5	3	5	3	4	5	3	4	5	37
124	5	4	4	5	4	4	4	5	5	40
125	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
127	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44
128	5	5	5	5	4	5	3	5	5	42
129	5	5	4	4	4	3	4	5	4	38
130	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37
131	5	5	5	5	5	5	5	4	4	43
132	5	5	5	5	2	3	4	5	5	39
133	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44
134	5	4	5	3	5	5	3	5	5	40
135	5	5	5	5	5	5	4	4	4	42
136	5	4	5	5	5	3	5	5	4	41
137	4	5	4	4	4	5	4	5	4	39
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
139	5	4	5	4	4	4	4	4	4	38
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
141	5	5	4	4	4	4	4	4	4	38
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
143	4	4	4	4	4	4	4	5	4	37
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
145	5	4	4	4	4	4	5	4	4	38
146	5	5	4	4	4	4	4	4	4	38
147	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
149	3	5	4	5	5	3	5	5	4	39
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
151	5	4	5	4	5	4	5	5	4	41
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
153	3	4	5	5	5	5	4	5	4	40

154	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
156	4	5	5	4	5	5	5	5	4	42
157	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
158	5	4	5	4	4	5	4	4	5	40
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
161	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37
162	4	4	4	4	4	4	5	5	4	38
163	4	5	4	4	4	5	4	5	4	39
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
165	5	5	4	4	5	4	4	4	5	40
166	4	5	5	4	4	4	4	4	4	38
167	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
168	5	5	5	5	5	5	4	4	4	42
169	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
170	4	4	5	4	5	5	5	5	5	42
171	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
173	5	5	4	4	5	5	4	4	4	40
174	5	4	4	4	5	5	4	5	5	41
175	5	5	5	5	4	4	4	4	4	40
176	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
177	5	5	5	4	4	5	5	5	4	42
178	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
179	4	4	4	4	5	5	5	4	4	39
180	4	5	4	4	4	4	5	4	4	38
181	5	5	5	4	5	5	5	4	5	43
182	5	5	5	4	4	5	4	4	4	40
183	5	4	5	5	5	5	3	5	5	42
184	4	4	4	5	5	4	5	4	5	40
185	5	5	5	3	5	5	4	5	5	42
186	5	5	5	5	2	5	5	5	5	42

187	5	5	5	5	5	4	5	3	5	42
188	5	5	5	3	5	5	4	5	5	42
189	5	5	5	5	2	5	3	5	5	40
190	5	5	3	5	5	5	5	5	4	42
191	5	5	4	5	5	5	2	5	5	41
192	5	5	4	4	4	4	4	4	4	38
193	5	4	4	4	4	4	4	5	5	39
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
195	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
196	5	4	4	5	4	4	4	4	5	39
197	5	5	5	5	5	5	4	3	5	42
198	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
199	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44
200	5	5	5	5	5	3	5	5	5	43
201	5	5	5	3	5	5	5	5	5	43
202	5	5	5	5	2	5	5	5	5	42
203	5	5	3	5	3	5	4	5	5	40
204	5	5	5	3	5	4	5	2	5	39
205	5	4	4	4	5	5	5	4	4	40
206	5	4	4	4	4	4	4	5	5	39
207	5	4	4	5	5	5	5	4	4	41
208	5	4	4	5	4	4	4	4	4	38
209	5	4	4	4	4	5	4	4	5	39
210	5	4	4	5	5	5	4	4	4	40
211	5	4	4	5	4	5	4	5	4	40
212	5	5	5	3	5	5	4	5	5	42
213	5	5	5	5	4	5	5	3	5	42
214	5	5	5	3	5	5	5	5	5	43
215	5	5	5	5	5	5	4	3	5	42
216	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
217	5	5	5	2	5	5	5	5	3	40
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
219	5	5	5	2	5	5	5	4	5	41

220	5	3	5	5	5	5	5	4	5	42
221	5	4	5	5	4	5	5	2	5	40
222	5	5	5	5	5	5	5	4	5	44
223	5	5	5	3	5	5	5	5	5	43
224	5	5	5	3	5	5	5	4	3	40
225	5	5	4	5	2	5	5	3	5	39
226	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
227	5	5	4	4	4	5	4	4	4	39
228	5	4	4	5	4	4	4	4	4	38
229	4	4	4	5	5	5	4	4	5	40
230	5	5	5	4	4	4	4	4	4	39
231	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
232	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
233	5	5	5	5	5	5	3	5	5	43
234	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
235	5	5	5	2	5	5	5	5	5	42
236	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44
237	5	4	5	5	5	3	4	5	5	41
238	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
239	5	4	4	5	4	4	4	4	4	38
240	4	5	5	5	5	4	5	5	5	43
241	5	4	4	5	4	4	5	4	5	40
242	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44
243	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
244	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
245	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
246	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
247	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
248	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
249	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
250	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
251	5	4	5	4	5	5	4	4	5	41
252	5	5	5	4	4	4	5	4	4	40

253	5	5	5	5	5	4	5	5	5	44
254	5	5	5	5	5	4	4	4	5	42
255	5	4	5	5	4	4	5	5	5	42
256	5	5	4	4	5	5	5	5	4	42
257	5	5	5	4	5	5	5	4	4	42
258	5	5	5	4	5	4	5	5	5	43
259	4	5	5	4	5	5	5	5	4	42
260	5	4	5	5	4	4	4	4	5	40
261	5	5	5	5	5	5	4	4	5	43
262	5	5	5	5	5	4	5	5	5	44





## Lampiran 11. Uji Asumsi Klasik

### 1) Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		262
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,45693167
Most Extreme Differences	Absolute	,035
	Positive	,031
	Negative	-,035
Test Statistic		,035
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal. b. Calculated from data. c. Lilliefors Significance Correction. d. This is a lower bound of the true significance.		

Menurut Santoso (2018 : 215) menjelaskan bahwa pedoman pengambilan keputusan dalam uji normalitas yaitu :

- a. Nilai signifikansi atau nilai probabilitas  $< 0,05$  maka distribusi adalah tidak normal (simetris)
- b. Nilai signifikansi atau nilai probabilitas  $> 0,05$  maka distribusi adalah normal (simetris)

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan *SPSS for Windows* versi 25. Berdasarkan hasil output SPSS diperoleh nilai signifikansi yaitu sebesar  $0,200 > 0,05$  maka dapat disimpulkan data terdistribusi normal.

## 2) Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	11,464	3,018		3,799	,000		
Kualitas Pelayanan	,194	,034	,380	5,649	,000	,613	1,632
Kemudahan Memperoleh Informasi	,271	,090	,204	3,026	,003	,613	1,632

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Menurut Ghozali (2018 : 108) untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *Tolerance*  $\leq 0,10$  atau sama dengan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF)  $\geq 10$ . Dalam penelitian ini uji multikolinearitas menggunakan *SPSS for Windows* versi 25. Berdasarkan hasil output SPSS maka diketahui bahwa nilai *Tolerance* sebesar  $0,613 > 0,10$  dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) sebesar  $1,632 < 10$  maka dapat disimpulkan bahwa data tidak adanya multikolinearitas.

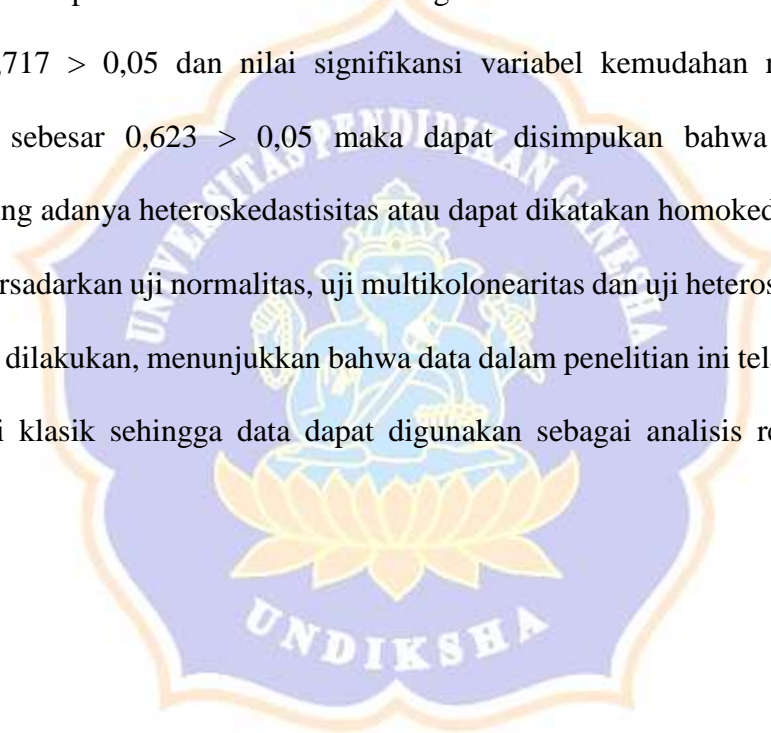
## 3) Uji Heteroskedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,269	,112		20,240	,000
dKualitasPelayanan	-,007	,019	-,028	-,363	,717
dKemudahanMemperolehInformasi	,024	,050	,038	,492	,623

a. Dependent Variable: AbsUt2

Menurut Ghozali (2018 : 144) data yang tidak mengandung adanya heteroskedastisitas dapat dilihat dari probabilitas signifikansinya di atas tingkat kepercayaan 5% atau 0,05. Sehingga apabila nilai sig > 0,05 maka data tidak mengandung adanya heteroskedastisitas atau disebut dengan homokedastisitas, sebaliknya apabila nilai sig < 0,05 maka data mengandung adanya heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan *SPSS for Windows* versi 25 dengan menggunakan uji Glejser, dari hasil output SPSS dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,717 > 0,05 dan nilai signifikansi variabel kemudahan memperoleh informasi sebesar 0,623 > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data tidak mengandung adanya heteroskedastisitas atau dapat dikatakan homokedastisitas.

Berdasarkan uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini telah lolos dari uji asumsi klasik sehingga data dapat digunakan sebagai analisis regresi linier berganda.



### Lampiran 12. Hasil Uji Hipotesis

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,698	3,064		3,818	,000
	Kualitas Pelayanan	,259	,027	,507	9,474	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24,519	2,053		11,942	,000
	Kemudahan Memperoleh Informasi	,586	,074	,440	7,899	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	618,806	2	309,403	50,862	,000b
	Residual	1575,530	259	6,083		
	Total	2194,336	261			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah  
b. Predictors: (Constant), Kemudahan Memperoleh Informasi, Kualitas Pelayanan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,531a	,282	,276	2,46640

a. Predictors: (Constant), Kemudahan Memperoleh Informasi, Kualitas Pelayanan

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,464	3,018		3,799	,000
	Kualitas Pelayanan	,194	,034	,380	5,649	,000
	Kemudahan Memperoleh Informasi	,271	,090	,204	3,026	,003

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Lampiran 13. Dokumentasi



## RIWAYAT HIDUP



Ni Made Pitayani lahir di Gianyar pada tanggal 20 Februari 1999. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak Wayan Sulasana dan Ibu Wayan Suarni. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Kini penulis bertempat tinggal di jalan Ir Sutami desa kemenuh kecamatan Sukawati kabupaten Gianyar provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 1 Kemenuh dan lulus pada tahun 2012. Kemudian penulis melanjutkan di SMP Kerta Budaya Mas, Ubud dan lulus pada tahun 2015. Pada tahun 2018 penulis lulus dari SMA Negeri 1 Blahbatuh jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial dan melanjutkan ke S1 jurusan Pendidikan Ekonomi di Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja. Pada semester akhir tahun 2022 penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kemudahan Memperoleh Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah di PT BPR Bali Dewata Batubulan Gianyar”.