

Lampiran 01 Kuesioner Penelitian

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN
Jalan Udayana No. 11, Singaraja, Telepon (0362) 26830
Email : jurusanmanajemen.undiksha@gmail.com

Kepada

Yth. Bapak/Ibu, Saudara/I Nasabah PT. Pegadaian Cabang Negara

Di Tempat

Hal: Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha pada Jurusan Manajemen, dengan ini saya mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Negara”**. 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 kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/i yang turut berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini, saya ucapkan terima kasih.

Singaraja, 10 Maret 2023

Peneliti

Ni Putu Bella Nandita Kusumawati
NIM 1917041092

1. Identitas Responden

Isilah identitas Bapak/Ibu, Saudara/i nasabah di bawah ini dengan benar.

- a. Nama Lengkap :
- b. Usia : tahun
- c. Jenis Kelamin :
- d. Sudah berapa lama menjadi nasabah PT. Pegadaian Cabang Negara?
- < 1 tahun 1 – 5 tahun > 5 tahun

2. Pengisian Kuesioner

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi sebenarnya dan berikan tanda centang (☑) pada pilihan jawaban yang tersedia.

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- CS : Cukup Setuju
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju

3. Draft Pernyataan

- a. Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
	Kepuasan Nasabah	5	4	3	2	1
1	Nasabah merasa puas dan berminat untuk berkunjung serta menggunakan kembali produk atau jasa di PT. Pegadaian Cabang Negara.					
2	Nasabah merasa puas dan akan mengatakan hal-hal positif tentang PT. Pegadaian Cabang Negara kepada orang lain, baik mengenai produk, promosi maupun pelayanannya.					
3	PT. Pegadaian Cabang Negara menjadi pilihan utama, terpercaya dan solusi bagi nasabah dari banyaknya perusahaan sejenis					

	yang sama.					
4	Nasabah merasa puas dengan promosi dan pelayanan PT. Pegadaian Cabang Negara dan akan membeli produk ataupun menggunakan jasa lainnya dari PT. Pegadaian Cabang Negara.					

b. Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
	Kualitas Pelayanan	5	4	3	2	1
1	Fasilitas ruang antrian PT. Pegadaian Cabang Negara nyaman, rapi, bersih, wangi, dan tenang serta perlengkapan yang memadai.					
2	Pegawai PT. Pegadaian Cabang Negara memberikan pelayanan secara akurat, terpercaya dan tepat waktu dalam melayani nasabah.					
3	Pegawai PT. Pegadaian Cabang Negara menyampaikan informasi dengan jelas dan benar kepada nasabah pada saat pelayanan.					
4	Pegawai PT. Pegadaian Cabang Negara memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik serta selalu berperilaku sopan, ramah, memberikan rasa aman kepada nasabah pada saat bertransaksi.					
5	Pegawai PT. Pegadaian Cabang Negara memberikan perhatian individual melalui komunikasi yang baik dan selalu mengutamakan kepentingan nasabah.					

c. Promosi

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
	Promosi	5	4	3	2	1
1	Iklan promosi yang dilakukan oleh PT. Pegadaian Cabang Negara melalui media sosial membuat saya tertarik untuk menggunakan produk ataupun jasanya.					
2	Pegawai PT. Pegadaian Cabang Negara memberikan informasi mengenai promosi produk dan jasa Pegadaian dengan baik dan jelas kepada nasabah.					
3	Nasabah puas dengan promo-promo atau diskon yang diberikan untuk pembelian produk tertentu atau jasa di PT. Pegadaian Cabang Negara kepada nasabah.					
4	Nasabah puas dengan promosi yang dilakukan melalui <i>event-event</i> tertentu yang diadakan oleh PT. Pegadaian Cabang Negara seperti salah satunya yaitu bazar perhiasan emas.					
5	PT. Pegadaian Cabang Negara mempromosikan produk dan jasanya melalui sosial media dan brosur untuk memperluas informasi kepada nasabah.					

Lampiran 02 Deskripsi Data Responden

Statistics

		Jenis Kelamin	Usia Nasabah	Lama menjadi Nasabah
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		1.67	2.27	2.13
Median		2.00	2.00	2.00
Minimum		1	1	1
Maximum		2	4	3

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	33	33.0	33.0	33.0
	Perempuan	67	67.0	67.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Usia Nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21-30 tahun	28	28.0	28.0	28.0
	31-40 tahun	32	32.0	32.0	60.0
	41-50 tahun	25	25.0	25.0	85.0
	51-60 tahun	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lama menjadi Nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang dari 1 tahun	13	13.0	13.0	13.0
	1 - 5 tahun	61	61.0	61.0	74.0
	lebih dari 5 tahun	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 03 Tabulasi Data *Pilot Test*

NO	KUALITAS PELAYANAN (X1)						PROMOSI (X2)						KEPUASAN NASABAH (Y)				
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TX1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TX.2	Y1	Y2	Y3	Y4	TY
1	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	19
2	5	4	5	5	5	24	4	5	5	5	5	24	5	5	4	5	19
3	5	4	5	5	4	23	5	4	5	5	5	24	4	4	4	4	16
4	5	5	4	5	4	23	4	5	5	5	5	24	3	5	5	5	18
5	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	20
6	5	4	5	5	4	23	5	4	5	5	5	24	4	4	4	4	16
7	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
8	5	5	5	5	5	25	4	5	4	3	3	19	5	5	5	4	19
9	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	4	24	5	4	5	5	19
10	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
11	5	5	5	5	4	24	3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	16
12	5	4	5	5	5	24	3	4	3	4	3	17	5	5	5	4	19
13	4	5	4	5	3	21	4	4	5	5	3	21	4	5	3	4	16
14	5	5	5	5	4	24	5	4	3	4	4	20	4	5	3	5	17
15	4	4	4	5	5	22	4	5	3	3	4	19	5	5	5	4	19
16	5	5	4	4	4	22	4	3	3	4	4	18	5	5	4	5	19
17	3	4	4	4	4	19	3	4	5	3	4	19	5	5	5	4	19
18	5	3	4	4	4	20	3	4	4	4	3	18	5	4	5	5	19
19	3	4	3	3	3	16	3	4	4	3	3	17	4	3	3	3	13
20	4	5	5	4	3	21	3	4	4	3	4	18	5	5	4	3	17

21	5	4	4	5	3	21	4	4	4	5	5	22	5	5	5	4	19
22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	19
23	5	5	4	4	5	23	3	5	5	5	4	22	5	5	5	4	19
24	5	5	4	4	4	22	4	4	3	5	4	20	4	5	5	5	19
25	4	4	4	5	4	21	4	3	5	3	4	19	4	4	5	4	17
26	5	4	5	3	3	20	4	5	5	4	4	22	5	5	4	4	18
27	5	5	4	4	4	22	4	4	5	4	4	21	5	5	5	4	19
28	5	5	4	5	4	23	4	5	4	4	4	21	4	4	3	5	16
29	4	3	4	4	4	19	3	5	5	4	4	21	4	3	4	3	14
30	5	5	4	5	4	23	4	3	4	5	4	20	5	4	4	3	16



Lampiran 04 Tabulasi Data Penelitian (100 Responden)

NO	KUALITAS PELAYANAN (X1)					T.X1	NO	PROMOSI (X2)					TX.2	NO	KEPUASAN NASABAH (Y)				T.Y
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5			X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5			Y1	Y2	Y3	Y4	
1	4	4	4	4	4	20	1	4	4	4	4	4	20	1	4	4	4	4	16
2	4	5	5	4	3	21	2	4	4	5	5	5	23	2	4	5	5	5	19
3	4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	4	4	19	3	4	4	4	4	16
4	3	3	3	3	3	15	4	3	3	4	3	3	16	4	3	3	3	3	12
5	3	4	3	4	4	18	5	4	4	4	4	4	20	5	4	5	4	4	17
6	4	4	4	4	4	20	6	4	3	4	4	4	19	6	4	5	4	4	17
7	3	3	4	4	4	18	7	4	3	4	4	4	19	7	3	4	3	4	14
8	4	4	5	5	5	23	8	5	4	5	4	4	22	8	4	5	5	5	19
9	4	4	4	4	4	20	9	3	4	5	5	5	22	9	4	5	5	5	19
10	4	5	5	4	4	22	10	4	4	5	4	4	21	10	4	4	5	5	18
11	3	4	4	3	3	17	11	4	3	4	4	4	19	11	4	5	4	3	16
12	4	4	4	4	4	20	12	4	4	4	4	4	20	12	4	4	4	4	16
13	4	4	4	4	4	20	13	4	4	4	4	5	21	13	4	4	5	5	18
14	4	5	5	4	3	21	14	4	4	5	5	5	23	14	5	4	4	4	17
15	4	3	4	4	5	20	15	5	3	4	5	5	22	15	4	4	5	4	17
16	5	5	5	5	5	25	16	5	5	5	5	5	25	16	5	5	5	5	20
17	5	5	5	5	4	24	17	4	5	4	4	5	22	17	4	4	4	4	16
18	5	4	4	4	5	22	18	4	5	4	5	4	22	18	4	5	4	4	17
19	4	3	4	5	4	20	19	5	4	5	4	3	21	19	4	3	3	4	14
20	3	4	5	5	5	22	20	3	3	3	4	5	18	20	5	4	3	4	16

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

46	5	5	4	5	5	24	46	5	5	5	4	4	23	46	4	5	2	5	16
47	3	4	3	5	4	19	47	3	4	5	4	4	20	47	4	4	3	4	15
48	3	4	3	4	3	17	48	4	3	4	4	3	18	48	3	3	3	4	13
49	5	5	4	5	5	24	49	5	5	4	4	5	23	49	5	5	4	5	19
50	3	5	4	5	4	21	50	3	5	4	3	4	19	50	4	3	4	4	15
51	5	4	4	5	4	22	51	4	5	5	5	5	24	51	4	4	5	4	17
52	3	4	3	3	3	16	52	3	4	3	3	4	17	52	4	4	3	3	14
53	3	5	4	5	4	21	53	5	5	4	3	4	21	53	3	4	4	5	16
54	4	4	5	5	5	23	54	4	4	4	5	5	22	54	4	4	5	5	18
55	4	5	4	5	4	22	55	4	4	4	5	5	22	55	4	4	5	4	17
56	5	4	3	5	5	22	56	3	3	4	5	5	20	56	4	5	4	3	16
57	4	3	3	5	5	20	57	3	5	5	4	3	20	57	5	4	3	3	15
58	3	4	5	4	4	20	58	4	4	5	4	3	20	58	4	4	5	4	17
59	4	3	4	4	4	19	59	4	3	3	4	4	18	59	4	4	4	4	16
60	3	4	3	4	4	18	60	4	3	4	4	3	18	60	3	4	3	4	14
61	4	4	3	4	5	20	61	5	3	4	4	5	21	61	5	5	4	5	19
62	3	3	5	4	3	18	62	4	4	5	4	3	20	62	4	5	4	4	17
63	4	4	5	5	4	22	63	5	4	4	5	5	23	63	4	5	4	4	17
64	4	4	4	5	5	22	64	4	5	5	5	4	23	64	4	4	4	4	16
65	4	3	4	5	4	20	65	3	5	4	5	4	21	65	4	3	4	5	16
66	4	3	3	5	3	18	66	3	3	4	4	5	19	66	4	4	5	5	18
67	4	3	4	4	4	19	67	4	4	4	4	4	20	67	4	3	3	3	13
68	4	4	5	5	4	22	68	5	4	5	4	4	22	68	5	4	5	5	19
69	3	4	5	4	3	19	69	5	3	4	4	3	19	69	4	4	3	4	15
70	4	4	5	5	5	23	70	4	4	5	4	4	21	70	5	5	4	5	19

71	3	3	3	3	4	16	71	4	3	4	3	3	17	71	4	3	4	4	15
72	5	4	3	4	4	20	72	5	3	4	5	4	21	72	4	4	4	3	15
73	5	4	4	5	4	22	73	5	4	5	4	4	22	73	5	4	4	4	17
74	4	4	4	3	3	18	74	4	4	4	3	3	18	74	4	3	3	3	13
75	4	4	3	4	5	20	75	3	5	4	3	3	18	75	4	5	4	3	16
76	4	5	4	4	5	22	76	5	4	5	5	4	23	76	5	5	4	4	18
77	3	4	3	5	3	18	77	3	5	4	5	4	21	77	4	3	4	5	16
78	5	5	4	5	4	23	78	5	4	5	4	4	22	78	5	5	4	5	19
79	4	4	4	5	4	21	79	5	5	5	4	5	24	79	4	5	5	5	19
80	3	4	5	5	4	21	80	4	5	4	3	4	20	80	3	4	5	4	16
81	5	5	5	5	5	25	81	5	5	5	5	5	25	81	5	5	5	5	20
82	4	5	5	4	4	22	82	4	5	4	5	5	23	82	5	5	4	4	18
83	5	5	4	5	4	23	83	4	5	5	5	4	23	83	5	5	5	5	20
84	3	3	4	5	5	20	84	3	3	4	5	5	20	84	4	3	3	4	14
85	3	3	4	5	4	19	85	4	4	4	5	4	21	85	3	3	4	4	14
86	5	5	5	5	5	25	86	5	5	5	5	5	25	86	5	5	5	5	20
87	5	5	5	4	4	23	87	5	4	5	4	4	22	87	5	5	4	4	18
88	4	4	3	4	5	20	88	4	4	5	4	3	20	88	5	5	5	5	20
89	5	4	5	5	4	23	89	5	5	5	4	5	24	89	5	5	4	5	19
90	3	4	4	5	4	20	90	3	4	5	5	4	21	90	3	4	4	5	16
91	4	4	5	5	4	22	91	5	5	5	4	4	23	91	5	4	4	4	17
92	4	3	3	4	4	18	92	4	3	4	3	4	18	92	3	4	4	4	15
93	3	4	5	5	4	21	93	5	3	4	5	4	21	93	4	3	3	4	14
94	5	5	5	5	4	24	94	4	5	5	5	5	24	94	5	5	4	4	18
95	3	3	3	3	3	15	95	3	3	3	3	3	15	95	3	3	3	3	12

96	5	4	4	5	4	22	96	5	5	5	5	5	25	96	5	4	4	4	17
97	5	4	4	4	3	20	97	4	4	5	5	4	22	97	5	4	4	3	16
98	4	4	5	4	3	20	98	3	5	4	4	4	20	98	4	4	3	4	15
99	3	4	4	3	4	18	99	4	3	4	3	4	18	99	3	4	4	3	14
100	4	4	5	5	4	22	100	4	5	4	5	4	22	100	5	4	4	4	17



Lampiran 05 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas *Pilot Test*

1. Variabel Kualitas Pelayanan

Correlations							
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TX1
X1.1	Pearson Correlation	1	.250	.473**	.388*	.238	.707**
	Sig. (2-tailed)		.183	.008	.034	.205	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.250	1	.118	.229	.000	.480**
	Sig. (2-tailed)	.183		.534	.223	1.000	.007
	N	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.473**	.118	1	.448*	.350	.708**
	Sig. (2-tailed)	.008	.534		.013	.058	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.388*	.229	.448*	1	.418*	.757**
	Sig. (2-tailed)	.034	.223	.013		.021	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.238	.000	.350	.418*	1	.636**
	Sig. (2-tailed)	.205	1.000	.058	.021		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TX1	Pearson Correlation	.707**	.480**	.708**	.757**	.636**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.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).

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.667	5

2. Variabel Promosi

Correlations							
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TX.2
X2.1	Pearson Correlation	1	.227	.200	.548**	.530**	.717**
	Sig. (2-tailed)		.228	.290	.002	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30

X2.2	Pearson Correlation	.227	1	.373 [*]	.273	.192	.589 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.228		.043	.145	.309	.001
	N	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.200	.373 [*]	1	.349	.307	.658 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.290	.043		.059	.099	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.548 ^{**}	.273	.349	1	.509 ^{**}	.786 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.002	.145	.059		.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	.530 ^{**}	.192	.307	.509 ^{**}	1	.714 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.003	.309	.099	.004		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TX.2	Pearson Correlation	.717 ^{**}	.589 ^{**}	.658 ^{**}	.786 ^{**}	.714 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.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).

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.728	5

3. Variabel Kepuasan Nasabah

Correlations						
		Y1	Y2	Y3	Y4	TY
Y1	Pearson Correlation	1	.423 [*]	.403 [*]	.003	.632 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.020	.027	.988	.000
	N	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.423 [*]	1	.365 [*]	.408 [*]	.790 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.020		.047	.025	.000
	N	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.403 [*]	.365 [*]	1	.172	.726 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.027	.047		.363	.000
	N	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	.003	.408 [*]	.172	1	.595 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.988	.025	.363		.001

	N	30	30	30	30	30
TY	Pearson Correlation	.632**	.790**	.726**	.595**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	
	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).						

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.621	4



Lampiran 06 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (100 Responden)

1. Variabel Kualitas Pelayanan

Correlations							
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	T.X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.452**	.308**	.351**	.339**	.709**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.452**	1	.440**	.334**	.261**	.708**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.009	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.308**	.440**	1	.397**	.197*	.681**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.000	.049	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.351**	.334**	.397**	1	.516**	.742**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.339**	.261**	.197*	.516**	1	.650**
	Sig. (2-tailed)	.001	.009	.049	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
T.X1	Pearson Correlation	.709**	.708**	.681**	.742**	.650**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.737	5

2. Variabel Promosi

Correlations							
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	T.X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.154	.431**	.244*	.319**	.630**
	Sig. (2-tailed)		.126	.000	.014	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100

X2.2	Pearson Correlation	.154	1	.507**	.302**	.238*	.658**
	Sig. (2-tailed)	.126		.000	.002	.017	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.431**	.507**	1	.422**	.234*	.745**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.019	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.244*	.302**	.422**	1	.496**	.718**
	Sig. (2-tailed)	.014	.002	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.319**	.238*	.234*	.496**	1	.667**
	Sig. (2-tailed)	.001	.017	.019	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
T.X2	Pearson Correlation	.630**	.658**	.745**	.718**	.667**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.708	5

3. Variabel Kepuasan Nasabah

Correlations						
		Y1	Y2	Y3	Y4	T.Y
Y1	Pearson Correlation	1	.488**	.240*	.391**	.701**
	Sig. (2-tailed)		.000	.016	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.488**	1	.460**	.384**	.784**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.240*	.460**	1	.496**	.743**
	Sig. (2-tailed)	.016	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.391**	.384**	.496**	1	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000

	N	100	100	100	100	100
T.Y	Pearson Correlation	.701**	.784**	.743**	.757**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.797	5



Lampiran 07 Analisis Deskriptif Statistik

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
T.X1	100	15.00	25.00	20.5000	2.50051
T.X2	100	15.00	25.00	20.8000	2.42878
T.Y	100	12.00	20.00	16.4700	2.11036
Valid N (listwise)	100				



Lampiran 08 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		1.33173516
Most Extreme Differences	Absolute		.090
	Positive		.090
	Negative		-.050
Test Statistic			.090
Asymp. Sig. (2-tailed)			.043 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.368 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.355
		Upper Bound	.380
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 1314643744.			

2. Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.389	1.187		2.013	.047		
	T.X1	.443	.106	.525	4.183	.000	.261	3.837
	T.X2	.240	.109	.277	2.203	.030	.261	3.837

a. Dependent Variable: T.Y

3. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.078	.707		1.524	.131
	T.X1	-.076	.063	-.237	-1.198	.234
	T.X2	.074	.065	.224	1.134	.260

a. Dependent Variable: ABS



Lampiran 09 Regresi Linier Berganda

Regresi Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.389	1.187		2.013	.047
	T.X1	.443	.106	.525	4.183	.000
	T.X2	.240	.109	.277	2.203	.030

a. Dependent Variable: T.Y



Lampiran 10 Uji Hipotesis

Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.389	1.187		2.013	.047
	T.X1	.443	.106	.525	4.183	.000
	T.X2	.240	.109	.277	2.203	.030

a. Dependent Variable: T.Y

Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	265.332	2	132.666	73.293	.000 ^b
	Residual	175.578	97	1.810		
	Total	440.910	99			

a. Dependent Variable: T.Y
b. Predictors: (Constant), T.X2, T.X1

Uji Determinasi R

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.776 ^a	.602	.594	1.34539

a. Predictors: (Constant), T.X2, T.X1

RIWAYAT HIDUP



Ni Putu Bella Nandita Kusumawati, lahir di Gilimanuk pada tanggal 4 Oktober 2000. Penulis lahir dari pasangan suami istri I Putu Buda dan Ni Komang Indrawadi. Penulis berkewarganegaraan Indonesia dan beragama Hindu. Penulis beralamat di Jl. Jalak Putih I, Kelurahan Gilimanuk, Kecamatan Melaya, Kabupaten Jembrana, Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan sekolah dasar di SD No. 2 Gilimanuk dan lulus pada tahun 2013. Kemudian penulis melanjutkan di SMP Negeri 4 Melaya dan lulus pada tahun 2016. Pada tahun 2019 penulis lulus dari SMA Negeri 1 Negara jurusan IPA dan melanjutkan Pendidikan ke Universitas Pendidikan Ganesha, jurusan manajemen. Penulis pernah menjadi anggota UKM Keputrian dan menjadi panitia dalam acara-acara yang diselenggarakan UKM Keputrian maupun acara-acara yang diselenggarakan oleh UKM lainnya. Pada semester akhir 2023 penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Negara”.

