

**Lampiran 1. Kuesioner Penelitian**

**KUESIONER PENELITIAN**  
**PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN PRODUK DAN KUALITAS**  
**PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH DI**  
**BANK SYARIAH INDONESIA KCP BULELENG**

Kepada

Yth. Bapak/Ibu, Saudara/i

Hal: Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi di Undiksha pada Jurusan Manajemen, dengan ini saya mengadakan penelitian yang berjudul “Pengaruh Tingkat Pemahaman Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Buleleng”

Maka dengan ini, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/i untuk bekenan mengisi kuesioner ini. Atas kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/i untuk berkenan mengisi kuesioner ini. Atas kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/I yang turut berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini, saya ucapkan terimakasih.

Singaraja, 01 Maret 2024

Penulis

Ainun Azizah

NIM 2017041241

### A. Identitas Responden

Responden diharap menjawab pertanyaan – pertanyaan berikut dengan mengisi pada bagian yang kosong dan memberi tanda (√) pada jawaban yang tersedia.

1. Nama : .....

2. Umur :

18-25    26-35    36-45    46-50    >50

3. Jenis Kelamin : P / L

4. Alamat : .....

.....

5. Pendidikan Terakhir :

SD    SMP    SMA    DIPLOMA    SARJANA

6. Apakah anda menggunakan produk Bank Syariah Indonesia KCP Buleleng

Ya    Tidak

7. Berapa jumlah produk Bank Syariah Indonesia KCP Buleleng yang anda gunakan

< 2 Produk    > 2 Produk

### B. Petunjuk Pengisian Kuisisioner

1. Kuisisioner ini semata-mata untuk keperluan akademis, dimohon bantuannya untuk menjawab dengan jujur.

2. Pada setiap item kuisisioner, berilah penilaian seberapa jauh Bapak/Ibu/Sdr/I setuju dengan pernyataan yang tersedia. Isilah jawaban atas pernyataan pada kuisisioner ini dan jangan ada yang terlewatkan. Berilah tanda *checklist* (√) pada salah satu jawaban dengan pemahaman Bapak/Ibu/Sdr/I dengan keterangan sebagai berikut:

1. SS : Sangat Setuju = 5

2. S : Setuju = 4

3. N : Netral = 3

4. TS : Tidak Setuju = 2

5. STS : Sangat Tidak Setuju = 1

### C. Daftar Pernyataan

#### 1. Variable Tingkat Pemahaman Produk

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Tingkat Pemahaman Produk	5	4	3	2	1
1	Saya memahami bagaimana sistem bagi hasil dalam penetapan keuntungan yang didapat pada Bank Syariah Indonesia KCP Buleleng					
2	Saya tidak mengalami kesulitan dalam memahami produk yang saya gunakan karena Bank Syariah Indonesia KCP Buleleng memberikan saya contoh dalam memahaminya.					
3	Saya memahami Bank Syariah Indonesia KCP Buleleng dalam praktiknya tidak menerapkan sistem bunga (riba) pada layanannya melainkan menggunakan sistem bagi hasil					
4	Saya memahami bagaimana akad (perjanjian) yang digunakan dalam produk Bank Syariah Indonesia					
5	Saya memahami bahwa Bank Syariah Indonesia dalam menjalankan operasionalnya dengan berlandaskan prinsip dan hukum syariah					
6	Produk tabungan Bank Syariah Indonesia berbeda dengan tabungan Bank Konvensional					

7	Saya mampu menjelaskan kepada orang lain tentang produk dan sistem yang digunakan pada Bank Syariah Indonesia KCP Buleleng					
---	--	--	--	--	--	--

## 2. Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Kualitas Pelayanan	5	4	3	2	1
1	Pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Buleleng mampu menyampaikan informasi dengan jelas dan baik kepada nasabah					
2	Pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Buleleng memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan akurat kepada nasabah					
3	Pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Buleleng melayani nasabah dengan baik dan memiliki respon yang cepat dan tepat dalam menangani permintaan serta menyelesaikan keluhan dari nasabah					
4	Pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Buleleng memberikan pelayanan yang sopan dan ramah kepada nasabah					
5	Pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Buleleng memiliki pengetahuan yang kompeten dan mampu menanamkan kepercayaan nasabah					

6	Pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Buleleng selalu memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan nasabah					
7	Pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Buleleng berpenampilan rapi dan sopan dalam melayani nasabah					
8	Fasillitas yang tersedia pada Bank Syariah Indonesia KCP Buleleng membuat nasabah merasa nyaman dan aman					

### 3. Variable Keputusan Nasabah

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Keputusan Nasabah	5	4	3	2	1
1	Saya menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Buleleng karena produk dan layanan di BSI dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan saya					
2	Saya memutuskan dan yakin menggunakan produk Bank Syariah Indonesia KCP Buleleng karena informasi yang diperoleh dari teman (tetangga,kerabat,dll)					
4	Saya memutuskan untuk menggunakan produk Bank Syariah Indonesia KCP Buleleng setelah mendapatkan informasi yang cukup					

5	Saya merasa puas dengan pelayanan dan aman dalam melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Buleleng serta akan menyarankan kepada orang lain untuk menggunakan produk Bank Syariah Indonesia KCP Buleleng.					
---	--	--	--	--	--	--



**Lampiran 2. Tabulasi Data *Pilot Test***

NO	Tingkat Pemahaman Produk							Kualitas Pelayanan									Keputusan Nasabah						
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y
1	5	4	4	4	3	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	3	19
2	4	4	4	4	4	5	3	28	4	5	4	4	4	3	4	4	32	4	3	4	4	4	19
3	3	4	3	3	5	4	3	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	3	4	4	21
4	5	4	4	5	3	5	4	30	5	4	5	5	5	5	5	5	39	4	4	5	5	3	21
5	4	4	4	4	5	5	4	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	4	5	5	4	22
6	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	4	4	4	4	20
7	5	4	5	5	5	5	4	33	4	5	5	5	5	4	4	5	37	4	5	5	5	5	24
8	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	20
9	4	3	4	5	3	4	4	27	5	4	5	4	3	4	3	5	33	4	5	3	5	5	22
10	4	4	5	5	5	5	5	33	4	4	4	4	5	5	5	5	36	4	4	4	4	4	20
11	5	5	5	5	5	3	4	32	4	4	4	5	5	4	5	5	36	5	5	3	4	5	22
12	3	4	5	5	3	3	3	26	3	4	4	5	5	5	5	5	36	4	3	5	5	5	22
13	3	3	3	4	5	3	4	25	5	5	5	5	5	5	3	4	37	4	4	5	4	5	22
14	5	5	5	5	5	3	5	33	5	5	5	5	4	3	5	3	35	5	5	5	5	5	25
15	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	25
16	5	4	5	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	5	5	4	39	5	5	5	5	5	25
17	5	4	5	5	4	4	4	31	4	5	4	4	4	4	4	4	33	5	4	4	4	5	22
18	4	4	3	3	4	5	4	27	4	5	4	4	4	4	4	4	33	4	4	5	4	4	21
19	3	4	4	4	5	4	5	29	4	3	3	5	3	3	4	4	29	5	4	5	3	5	22
20	3	4	3	4	4	3	3	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	3	3	3	15
21	3	3	3	5	5	5	3	27	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	3	3	3	16
22	4	4	4	4	4	4	4	28	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	4	4	5	4	21

23	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	20
24	5	5	5	4	4	4	5	32	5	5	4	4	4	4	4	4	34	5	5	4	4	4	22
25	5	4	4	4	4	5	4	30	5	5	5	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	5	21
26	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	20
27	5	5	5	5	5	5	4	34	5	5	5	5	5	5	4	4	38	4	4	4	4	5	21
28	5	5	5	5	5	5	4	34	4	3	3	4	4	4	5	4	31	4	4	4	4	4	20
29	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	5	4	4	4	4	33	4	4	4	4	5	21
30	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	5	4	4	21





**Lampiran 03. Tabulasi Data Penelitian (100 Responden)**

No	Tingkat Pemahaman Produk							Kualitas Pelayanan										Keputusan Nasabah					
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y
1	3	5	5	3	4	2	2	24	2	2	2	2	2	3	3	3	19	4	4	4	4	4	20
2	4	4	3	3	4	3	3	24	4	3	3	4	4	3	4	4	29	4	4	3	4	4	19
3	3	4	4	3	4	3	4	25	3	4	3	4	4	3	4	3	28	3	4	3	4	4	18
4	4	4	3	3	4	4	2	24	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4	4	4	4	4	20
5	3	4	3	3	3	3	3	22	3	3	3	3	3	3	3	3	24	5	5	5	5	5	25
6	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	4	5	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	25
7	5	5	5	4	4	4	4	31	5	5	4	5	5	5	5	3	37	5	5	5	5	5	25
8	3	4	4	3	3	4	3	24	3	3	3	4	3	3	3	4	26	4	4	3	3	4	18
9	4	5	4	4	5	5	4	31	4	4	4	5	4	4	5	4	34	4	4	4	4	4	20
10	5	5	3	3	4	3	4	27	3	4	4	4	4	3	4	3	29	4	4	4	4	4	20
11	3	4	4	3	3	3	3	23	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	4	3	3	17
12	5	5	4	5	4	3	5	31	4	3	3	5	4	3	4	3	29	4	4	4	4	4	20
13	4	4	4	5	4	3	3	27	3	3	3	4	4	3	4	4	28	4	4	4	4	4	20
14	3	4	3	3	4	3	5	25	4	3	4	5	4	4	4	3	31	4	4	4	4	4	20
15	4	5	3	5	3	3	3	26	4	3	4	4	3	4	4	3	29	4	4	3	4	4	19
16	4	5	4	5	4	4	3	29	4	3	4	4	4	4	4	3	30	4	4	4	4	4	20
17	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	25
18	3	4	3	3	4	3	3	23	4	4	3	4	4	4	4	3	30	4	4	4	4	4	20
19	4	4	4	4	4	3	3	26	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	20
20	4	5	4	3	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	3	31	4	4	4	4	4	20
21	3	4	4	3	4	3	3	24	4	4	3	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	20

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

47	3	4	3	4	3	3	3	23	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15
48	4	4	4	2	4	4	4	26	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	20
49	3	5	4	3	5	4	3	27	5	5	5	5	4	3	5	3	35	4	3	4	4	4	19
50	4	5	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	5	5	5	5	25
51	3	4	4	3	5	4	3	26	2	3	3	5	3	3	4	3	26	4	4	4	4	4	20
52	2	4	3	4	5	4	4	26	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	4	4	4	19
53	3	5	4	5	4	3	4	28	4	5	4	4	4	3	4	4	32	5	5	5	5	5	25
54	3	5	4	4	4	4	4	28	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	5	5	5	5	24
55	2	5	4	3	4	3	2	23	4	3	3	5	4	3	4	3	29	5	5	5	5	5	25
56	4	4	4	2	4	2	3	23	2	3	3	4	4	3	4	4	27	4	4	4	4	4	20
57	3	4	3	3	3	3	4	23	4	3	4	5	4	4	4	3	31	4	5	4	5	4	22
58	3	2	4	4	4	3	4	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	4	4	4	4	20
59	4	5	4	3	4	4	4	28	5	4	4	5	5	5	5	5	38	4	4	4	4	4	20
60	4	4	2	3	4	4	4	25	5	5	4	5	5	5	5	3	37	5	5	5	5	5	25
61	3	4	4	4	4	3	4	26	4	4	4	4	4	4	4	3	31	4	5	5	5	5	24
62	3	2	3	4	3	4	4	23	4	4	3	4	4	4	4	3	30	4	4	4	4	4	20
63	5	4	4	2	4	5	5	29	4	4	3	4	4	4	4	4	31	5	5	4	4	4	22
64	5	4	4	3	4	4	3	27	3	4	4	5	4	4	4	3	31	4	4	4	4	5	21
65	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	20
66	3	5	4	4	4	4	4	28	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	4	4	4	5	21
67	4	5	5	4	5	3	4	30	4	4	3	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	20
68	5	5	4	2	4	5	4	29	5	5	4	4	4	4	4	4	34	4	4	4	4	5	21
69	4	5	4	3	4	4	4	28	3	5	5	4	4	4	4	4	33	4	4	5	4	4	21
70	2	4	4	2	5	5	4	26	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	25
71	3	4	5	4	4	4	4	28	4	3	3	5	3	3	4	4	29	4	4	4	4	4	20

72	5	5	3	3	3	3	3	25	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	5	4	5	5	23
73	2	4	5	2	4	4	5	26	2	3	4	3	4	4	4	3	27	5	5	5	5	5	25
74	4	5	4	4	4	4	4	29	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	25
75	4	5	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	20
76	4	5	4	3	4	3	3	26	4	3	4	5	4	3	5	3	31	4	4	4	4	3	19
77	3	5	3	4	3	3	4	25	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	3	4	4	4	19
78	3	5	3	4	5	4	4	28	3	2	2	2	2	3	3	3	20	5	5	3	4	4	21
79	4	5	4	3	5	4	3	28	4	3	3	4	4	3	4	3	28	4	4	5	5	3	21
80	4	5	4	5	4	3	3	28	5	5	4	5	5	5	5	3	37	4	4	5	5	4	22
81	3	4	4	3	3	3	4	24	3	3	3	4	3	3	3	4	26	4	4	4	4	4	20
82	5	5	4	5	5	5	4	33	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	5	5	5	5	24
83	4	4	4	4	4	3	4	27	4	4	4	4	4	4	4	3	31	4	4	4	4	4	20
84	2	5	4	2	5	4	4	26	5	5	5	5	5	4	5	4	38	4	4	4	4	5	21
85	3	4	3	4	4	3	4	25	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	3	4	4	19
86	4	5	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	2	4	4	4	18
87	3	4	3	4	3	3	3	23	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	4	5	5	5	23
88	3	4	3	4	3	4	3	24	5	5	5	5	5	5	5	4	39	4	5	4	4	3	20
89	5	5	4	3	4	4	4	29	4	4	5	5	5	3	4	4	34	4	4	3	4	4	19
90	4	4	5	4	4	3	3	27	3	4	4	4	3	3	4	4	29	4	4	4	4	4	20
91	3	4	4	3	4	3	3	24	4	3	3	4	4	3	4	4	29	3	4	4	5	4	20
92	4	5	5	5	5	4	5	33	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	20
93	4	5	4	5	4	4	5	31	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	20
94	3	4	4	3	4	4	3	25	4	4	4	4	4	4	4	3	31	4	4	4	5	4	21
95	5	4	4	5	4	4	3	29	4	4	4	4	4	4	4	3	31	4	2	4	4	5	19
96	3	5	5	5	4	4	5	31	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	5	4	5	5	23

97	5	5	3	4	3	4	3	27	3	4	4	4	3	3	4	4	29	4	5	4	5	5	23
98	3	5	4	3	4	4	3	26	4	3	3	4	4	3	4	4	29	4	4	4	5	5	22
99	3	5	3	4	3	4	3	25	4	3	4	4	4	4	4	4	31	5	5	5	5	5	25
100	3	5	4	3	4	4	3	26	3	4	4	4	4	4	4	3	30	5	5	5	5	5	25



## Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas *Pilot Test*

### 1. Variabel Tingkat Pemahaman Produk

		Correlations							
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.629**	.696**	.445*	.042	.369*	.518**	.802**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.014	.827	.044	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.629**	1	.669**	.233	.311	.076	.439*	.707**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.215	.094	.689	.015	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.696**	.669**	1	.701**	.178	.137	.550**	.837**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.348	.472	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.445*	.233	.701**	1	.156	.135	.299	.631**
	Sig. (2-tailed)	.014	.215	.000		.410	.477	.109	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.042	.311	.178	.156	1	.219	.338	.480**
	Sig. (2-tailed)	.827	.094	.348	.410		.246	.067	.007
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	.369*	.076	.137	.135	.219	1	.191	.480**
	Sig. (2-tailed)	.044	.689	.472	.477	.246		.313	.007
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.7	Pearson Correlation	.518**	.439*	.550**	.299	.338	.191	1	.715**
	Sig. (2-tailed)	.003	.015	.002	.109	.067	.313		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1	Pearson Correlation	.802**	.707**	.837**	.631**	.480**	.480**	.715**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.007	.007	.000	
	N	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).

### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.786	7

## 2. Variabel Kualitas Pelayanan

		Correlations								
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.567**	.757**	.361*	.259	.364*	.101	.112	.629**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.050	.167	.048	.596	.556	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.567**	1	.737**	.271	.469**	.304	.061	.067	.632**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.148	.009	.102	.751	.724	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.757**	.737**	1	.496**	.544**	.532**	.123	.342	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.005	.002	.002	.516	.064	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.361*	.271	.496**	1	.606**	.424*	.447*	.372*	.696**
	Sig. (2-tailed)	.050	.148	.005		.000	.020	.013	.043	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	.259	.469**	.544**	.606**	1	.795**	.586**	.547**	.864**
	Sig. (2-tailed)	.167	.009	.002	.000		.000	.001	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.6	Pearson Correlation	.364*	.304	.532**	.424*	.795**	1	.385*	.625**	.798**
	Sig. (2-tailed)	.048	.102	.002	.020	.000		.036	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.7	Pearson Correlation	.101	.061	.123	.447*	.586**	.385*	1	.381*	.549**
	Sig. (2-tailed)	.596	.751	.516	.013	.001	.036		.038	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.8	Pearson Correlation	.112	.067	.342	.372*	.547**	.625**	.381*	1	.610**
	Sig. (2-tailed)	.556	.724	.064	.043	.002	.000	.038		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.629**	.632**	.813**	.696**	.864**	.798**	.549**	.610**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	
	N	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).

### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.851	8

### 3. Variabel Keputusan Nasabah

#### Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.660**	.153	.179	.477**	.671**
	Sig. (2-tailed)		.000	.419	.343	.008	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.660**	1	.092	.467**	.453*	.742**
	Sig. (2-tailed)	.000		.628	.009	.012	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.153	.092	1	.459*	.289	.607**
	Sig. (2-tailed)	.419	.628		.011	.122	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	.179	.467**	.459*	1	.338	.710**
	Sig. (2-tailed)	.343	.009	.011		.068	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y5	Pearson Correlation	.477**	.453*	.289	.338	1	.747**
	Sig. (2-tailed)	.008	.012	.122	.068		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y	Pearson Correlation	.671**	.742**	.607**	.710**	.747**	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).

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.725	5





## Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (100 Responden)

### 1. Variabel Tingkat Pemahaman Produk

		Correlations							
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.424**	.301**	.445**	.420**	.369**	.186	.513**
	Sig. (2-tailed)		.010	.016	.002	.000	.565	.064	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.424**	1	.142	.233*	.311**	.276**	.239*	.553**
	Sig. (2-tailed)	.010		.159	.063	.016	.010	.138	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.301**	.142	1	.424**	.178	.137	.215**	.543**
	Sig. (2-tailed)	.016	.159		.461	.000	.229	.032	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.445**	.233*	.424**	1	.156	.135	.299**	.525**
	Sig. (2-tailed)	.002	.063	.461		.758	.598	.004	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.369**	.311**	.178	.156	1	.219*	.338**	.531**
	Sig. (2-tailed)	.959	.016	.000	.758		.000	.017	.007
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.157	.276**	.137	.135	.219*	1	.191	.559**
	Sig. (2-tailed)	.565	.010	.229	.598	.000		.000	.007
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.7	Pearson Correlation	.186	.239*	.215**	.299**	.338**	.191	1	.672**
	Sig. (2-tailed)	.064	.138	.032	.004	.017	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	.513**	.553**	.543**	.525**	.531**	.559**	.672**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.007	.007	.000	
	N	100	100	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
.626	7

## 2. Variabel Kualitas Pelayanan

		Correlations								
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.579**	.538**	.557**	.727**	.645**	.682**	.414**	.826**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.579**	1	.628**	.458**	.659**	.602**	.573**	.403**	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.538**	.628**	1	.502**	.666**	.589**	.588**	.407**	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.557**	.458**	.502**	1	.685**	.376**	.798**	.247**	.725**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.727**	.659**	.666**	.685**	1	.703**	.791**	.417**	.897**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.001	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	.645**	.602**	.589**	.376**	.703**	1	.573**	.416**	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001		.036	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.7	Pearson Correlation	.682**	.573**	.588**	.798**	.791**	.573**	1	.331**	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.002	.000		.000	.002
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.8	Pearson Correlation	.414**	.403**	.407**	.247**	.417**	.416**	.331**	1	.588**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.826**	.798**	.791**	.725**	.897**	.787**	.839**	.588**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	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
.905	8

### 3. Variabel Keputusan Nasabah

#### Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.493**	.486**	.457**	.463**	.716**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.493**	1	.503**	.669**	.458*	.797**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.486**	.503	1	.722*	.515	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.457**	.669**	.722**	1	.652**	.881**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	.463**	.458**	.515**	.652**	1	.773**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	.716**	.797**	.810**	.881**	.773**	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).

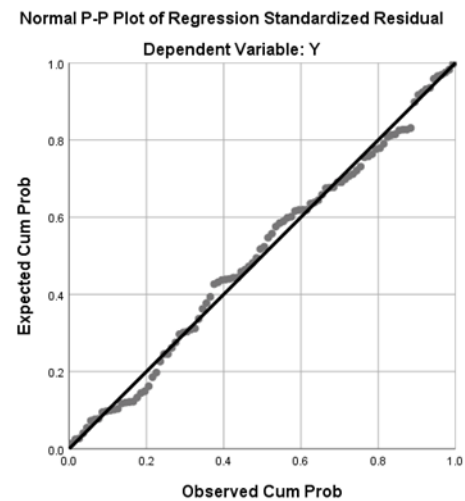
#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.854	5



## Lampiran 6. Hasil Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N	100	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.99688033
Most Extreme Differences	Absolute	.188
	Positive	.188
	Negative	-.080
Test Statistic	.188	
Asymp. Sig. (2-tailed)	.061 <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.		

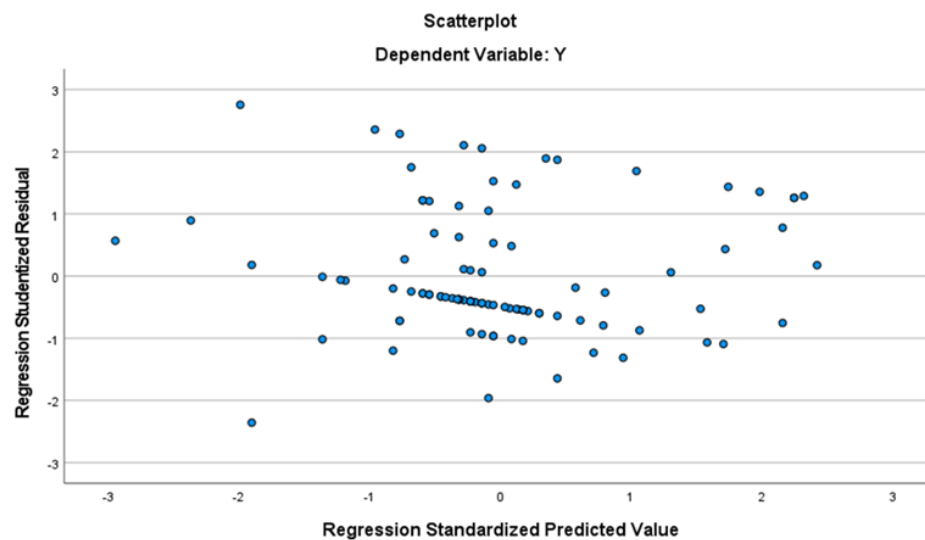
### 2. Uji Multikolenieritas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	15,921	2,116		7,523	,000		

Tingkat Pemahaman Produk	,165	,062	,300	3,105	,002	,927	1,079
Kualitas Pelayanan	,015	,018	,286	2,899	,005	,927	1,079

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

### 3. Uji Heteroskedastisitas



Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.085	1.346		.806	.422
	Tingkat Pemahaman Produk (X1)	.017	.051	.036	.331	.741
	Kualitas Pelayanan (X2)	.002	.033	.007	.066	.948

a. Dependent Variable: Abs\_RES

## Lampiran 7. Uji Regresi Linier Berganda

### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,863 <sup>a</sup>	,745	,739	3,086
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Tingkat Pemahaman Produk				

### Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	40.044	2	20.022	5.595	.005 <sup>b</sup>
	Residual	347.116	97	3.579		
	Total	387.160	99			
a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Tingkat Pemahaman Produk						

### Uji t

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
791	(Constant)	15,921	2,116		7,523	,000		
	Tingkat Pemahaman Produk	,165	,053	,300	3,105	,002	,927	1,079
	Kualitas Pelayanan	,015	,018	,286	2,899	,005	,927	1,079
a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah								

### Lampiran 8. Uji Karakteristik Responden

USIA					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-25	36	36.0	36.0	36.0
	26-35	28	28.0	28.0	64.0
	36-45	22	22.0	22.0	86.0
	46-50	10	10.0	10.0	96.0
	>50	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

JENIS KELAMIN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	46	46.0	46.0	46.0
	PEREMPUAN	54	54.0	54.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

PENDIDIKAN TERAKHIR					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	4	4.0	4.0	4.0
	SMP	8	8.0	8.0	12.0
	SMA	46	46.0	46.0	58.0
	DIPLOMA	12	12.0	12.0	70.0
	SARJANA	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

JUMLAH PRODUK					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<2 PRODUK	54	54.0	54.0	54.0
	>2 PRODUK	46	46.0	46.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	