

Lampiran 1 – Kuesioner

**PENGARUH STRATEGI KUALITAS LAYANAN
DAN STRATEGI BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN NASABAH KUR PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA
(PERSERO) TBK KANTOR CABANG TANJUNGPINANG**

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Saudara/i Responden
Di

Tempat

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Qorina Amalia**

NIM : **2429131090**

Program Studi : Ilmu Manajemen

Universitas : Universitas Pendidikan Ganesha

Saat ini saya sedang melakukan penelitian tesis guna memenuhi tugas akhir pendidikan pascasarjana (S2). Saya mohon kesediaan waktu Bapak/Ibu/Saudara/i untuk berpartisipasi dalam mengisi kuesioner ini.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis "**Pengaruh Strategi Kualitas Layanan dan Strategi Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Nasabah.**" Seluruh informasi yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan akan dijamin kerahasiaannya dan semata-mata hanya digunakan untuk kepentingan akademik.

Atas perhatian dan kesediaan waktu yang diberikan, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Qorina Amalia
NIM. 2429131090

Bagian 1: Identitas Responden

Petunjuk Pengisian:

Isilah data diri berikut dengan memberikan tanda *checklist* (✓) pada kotak pilihan yang sesuai.

1. **Jenis Kelamin:**

[...] Laki-laki

[...] Perempuan

2. **Usia:**

[...] 17 - 25 Tahun

[...] 26 - 35 Tahun

[...] 36 - 45 Tahun

[...] > 45 Tahun

3. **Pekerjaan:**

[...] Pelajar/Mahasiswa

[...] Pegawai Swasta

[...] Pegawai Negeri/TNI/Polri

[...] Wiraswasta

[...] Lainnya

4. **Lama Menjadi Nasabah:**

[...] < 1 Tahun

[...] 1 - 3 Tahun

[...] > 3 - 5 Tahun

[...] > 5 Tahun

Bagian 2: Petunjuk Pengisian Kuesioner

Berilah tanda *checklist* (✓) atau silang (X) pada kolom jawaban yang paling sesuai dengan persepsi dan pengalaman Bapak/Ibu/Saudara/i. Pilihan jawaban terdiri dari:

Keterangan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Bagian 3: Daftar Pernyataan

A. Variabel Kualitas Layanan (X1)

No.	Dimensi	Pernyataan	SS	S	N	TS	S T S
1	Bukti Fisik (Tangibles)	Tampilan gedung dan ruang pelayanan bank terlihat bersih, rapi, dan modern.					
2		Fasilitas fisik yang disediakan (seperti tempat duduk, toilet, dan pendingin ruangan) sangat memadai dan nyaman.					
3	Keandalan (Reliability)	Petugas bank mampu memberikan pelayanan administrasi dan transaksi secara akurat (bebas dari kesalahan).					
4		Bank konsisten dalam menyampaikan janji layanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.					
5	Daya Tanggap (Responsiveness)	Petugas bank sigap dan cepat dalam menangani keluhan atau masalah yang saya hadapi.					
6		Informasi mengenai produk atau prosedur baru disampaikan petugas dengan jelas dan tanpa diminta.					
7	Jaminan (Assurance)	Saya merasa aman melakukan transaksi di bank ini karena kompetensi dan keramahan karyawannya.					
8		Karyawan bank memiliki pengetahuan yang baik dalam menjelaskan produk dan menjawab pertanyaan saya.					
9	Kepedulian (Empathy)	Karyawan bank memberikan perhatian					

		secara personal (individu) kepada setiap nasabah tanpa memandang status.					
10		Pihak bank sangat memahami kebutuhan spesifik saya sebagai nasabah.					

B. Variabel Bauran Pemasaran (X2)

No.	Dimensi	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Produk (<i>Product</i>)	Produk tabungan/deposito yang ditawarkan bank ini memiliki variasi dan fitur yang sesuai dengan kebutuhan saya.					
2		Suku bunga atau bagi hasil yang diberikan produk tabungan ini cukup menarik dan menguntungkan.					
3	Harga (<i>Price</i>)	Biaya administrasi bulanan yang dikenakan oleh bank masih tergolong wajar dan terjangkau.					
4	Tempat (<i>Place</i>)	Lokasi kantor cabang bank ini sangat strategis dan mudah dijangkau dari tempat tinggal/aktivitas saya.					
5	Promosi (<i>Promotion</i>)	Iklan dan informasi promosi bank ini (melalui media sosial, banner, atau SMS) mudah diingat dan dipahami.					
6	Orang (<i>People</i>)	Petugas/karyawan memberikan pelayanan yang ramah dan profesional.					
7	Proses (<i>Process</i>)	Proses pelayanan berlangsung dengan cepat dan tidak berbelit-belit.					

8	Bukti fisik (<i>Physical Evidence</i>)	Fasilitas dan lingkungan pelayanan terlihat bersih, nyaman, dan memadai.					
---	--	--	--	--	--	--	--

C. Variabel Kepercayaan (X3)

No.	Dimensi	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Kesungguhan (Benevolence)	Pegawai BNI menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan saya sebagai nasabah KUR					
2		Pegawai BNI berusaha memberikan pelayanan yang terbaik demi kepentingan nasabah KUR.					
3	Kemampuan (Ability)	Saya percaya bahwa pegawai BNI memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan pembiayaan KUR.					
4		Pegawai BNI mampu menjelaskan informasi mengenai produk KUR dengan jelas dan mudah dipahami.					
5		Saya yakin BNI mampu memberikan solusi yang tepat terhadap permasalahan yang saya hadapi terkait pembiayaan KUR.					
6	Integritas (Integrity)	Saya percaya bahwa BNI memberikan informasi mengenai produk KUR secara jujur dan transparan.					
7		Saya yakin BNI selalu memenuhi janji dan ketentuan yang telah disampaikan kepada nasabah KUR.					

8	Keinginan Bergantung (Willingness to Depend)	Saya merasa aman mempercayakan kebutuhan pembiayaan usaha saya kepada BNI melalui produk KUR.					
9		Saya bersedia tetap menggunakan layanan KUR BNI karena saya percaya terhadap pelayanan yang diberikan.					

D. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No.	Dimensi	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Produk	Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan kinerja produk tabungan/jasa yang saya gunakan saat ini.					
2		Manfaat yang saya terima dari produk ini sesuai atau bahkan melebihi harapan awal saya.					
3	Harga	Saya puas karena biaya administrasi dan potongan-potongan jasa layanan yang ada sebanding dengan fasilitas yang diberikan.					
4		Saya tidak merasa keberatan dengan skema biaya yang ditetapkan oleh bank.					
5	Promosi	Saya merasa senang dan terbantu dengan adanya informasi promosi dan program khusus dari bank.					
6		Hadiah atau <i>reward</i> yang diberikan bank meningkatkan loyalitas saya sebagai nasabah.					
7	Lokasi	Saya merasa puas dengan kemudahan akses menuju					

		kantor cabang dan ketersediaan ATM bank ini.					
8		Lokasi parkir dan lingkungan sekitar bank aman dan nyaman untuk bertransaksi.					
9	Pelayanan Karyawan	Keramahan, kesopanan, dan kecepatan pelayanan karyawan membuat saya betah menjadi nasabah di sini.					
10		Penanganan keluhan dilakukan dengan sangat baik dan memuaskan.					
11	Fasilitas	Fasilitas ruang tunggu, kursi, serta sistem antrian di bank ini sangat memuaskan.					
12		Fasilitas <i>e-banking</i> (Mobile/Internet Banking) bank ini mudah digunakan dan stabil.					
13	Suasana	Suasana di dalam ruang pelayanan bank terasa tenang, bersih, dan menyenangkan.					
14		Saya merasa nyaman secara psikologis selama berada di lingkungan bank.					

~ TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA ~

NO	Kualitas Layanan (X1)										JLH
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	
1	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	45
2	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	45
3	4	3	4	3	5	5	5	3	5	5	42
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
6	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	45
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
8	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	46
9	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	48
10	4	5	5	5	3	3	3	5	5	5	43
11	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	46
12	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	45
13	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	48
14	4	5	4	4	5	4	3	5	5	5	44
15	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	47
16	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	43
17	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
18	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	48
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
20	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	44
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
22	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	48
23	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
24	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	46
25	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	47
26	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43
27	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	44
28	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	48
29	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	44
30	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	43
31	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	47
32	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	45
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
34	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	46
35	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	47
36	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	13
37	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	46
38	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	47
39	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	46
40	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	48
41	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	45
42	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	44
43	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
44	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	46
45	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47

46	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	45
47	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	48
48	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43
49	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	48
50	4	3	5	3	4	4	4	5	5	5	42
51	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	14
52	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	48
53	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	45
54	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	48
55	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	42
56	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	47
57	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	47
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
59	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	46
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
61	4	5	5	5	5	4	5	2	5	5	45
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
63	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	41
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
65	5	4	4	5	5	5	3	4	4	3	42
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
67	5	3	4	5	5	3	5	4	5	5	44
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
69	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	45
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
71	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	46
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	48
73	3	4	3	3	5	4	5	4	4	5	40
74	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48
75	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	47
76	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	48
77	4	5	1	1	4	4	4	4	3	4	34
78	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
79	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	46
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
81	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	46
82	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	46
83	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	45
84	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	48
85	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
86	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	48
87	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	47
88	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	45
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
90	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	46
91	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	48

NO	Bauran Pemasaran (X2)								JLH
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	
1	4	4	4	4	4	4	5	5	34
2	4	4	5	5	5	5	4	4	36
3	5	5	4	5	5	4	5	5	38
4	4	5	5	5	4	5	5	4	37
5	4	5	4	4	4	4	5	4	34
6	5	5	5	4	5	4	4	4	36
7	5	4	4	4	4	4	5	5	35
8	5	5	5	5	5	5	4	5	39
9	5	5	5	4	5	5	5	5	39
10	5	5	4	4	3	5	3	4	33
11	5	5	4	5	4	4	5	4	36
12	4	4	5	5	5	4	4	5	36
13	5	5	4	5	4	4	5	5	37
14	5	4	4	5	4	4	5	4	35
15	5	5	5	4	5	5	4	4	37
16	5	5	5	5	5	5	5	5	40
17	5	5	4	4	4	5	5	5	37
18	4	5	5	5	5	5	5	5	39
19	4	4	5	4	4	4	4	4	33
20	5	5	4	4	4	4	4	5	35
21	5	5	4	4	4	4	5	5	36
22	5	5	5	5	5	5	4	4	38
23	5	5	4	5	4	5	4	4	36
24	5	5	5	5	5	5	5	5	40
25	5	5	3	4	5	4	4	5	35
26	5	5	5	4	5	4	4	4	36
27	4	4	4	4	4	4	5	5	34
28	5	5	5	5	5	5	4	4	38
29	4	4	5	4	3	4	5	4	33
30	5	5	4	4	4	4	4	4	34
31	4	4	4	4	3	4	5	5	33
32	5	5	5	5	5	5	4	4	38
33	5	5	4	5	5	5	5	5	39
34	4	4	4	4	4	4	5	5	34
35	4	4	4	4	4	4	5	4	33
36	2	1	2	2	1	1	1	1	11
37	5	5	4	4	5	4	5	4	36
38	5	5	4	4	4	4	4	4	34
39	4	5	5	5	5	5	4	5	38
40	5	5	4	5	4	5	5	3	36
41	4	4	4	4	4	4	5	4	33
42	4	4	5	5	5	5	5	5	38
43	5	5	4	5	4	4	5	5	37
44	4	5	5	4	5	4	5	4	36
45	4	5	4	4	4	4	5	5	35

46	5	5	4	4	5	4	5	5	37
47	5	4	4	4	4	5	5	5	36
48	5	5	5	5	5	5	4	4	38
49	5	5	5	4	3	5	5	5	37
50	5	5	4	4	4	5	4	4	35
51	1	1	1	1	1	1	1	1	8
52	4	4	5	5	5	4	5	5	37
53	5	5	4	5	4	4	4	4	35
54	3	4	4	3	4	4	5	5	32
55	5	5	5	4	5	5	4	5	38
56	5	5	3	5	5	4	5	4	36
57	5	4	4	4	5	5	5	5	37
58	5	5	5	5	5	5	5	5	40
59	5	5	5	4	4	3	4	5	35
60	5	5	5	5	5	5	5	5	40
61	5	5	4	4	4	4	5	4	35
62	5	5	5	5	5	5	5	5	40
63	4	4	4	4	4	4	4	4	32
64	5	5	5	5	5	5	5	5	40
65	5	3	1	4	4	4	3	4	28
66	5	5	5	5	5	5	5	5	40
67	4	5	5	4	4	4	5	5	36
68	5	5	5	5	5	5	5	5	40
69	3	3	5	4	5	5	5	5	35
70	4	4	5	5	5	5	5	5	38
71	5	5	5	5	5	4	4	5	38
72	5	5	5	5	5	5	4	5	39
73	1	1	4	4	4	4	5	4	27
74	5	5	5	5	5	5	5	5	40
75	4	5	5	5	4	5	5	4	37
76	5	5	5	5	5	5	5	5	40
77	5	5	4	5	5	4	4	4	36
78	5	5	5	4	4	3	5	5	36
79	5	5	5	4	4	5	4	5	37
80	4	5	5	5	5	5	5	5	39
81	5	5	3	4	5	4	5	4	35
82	3	5	5	5	5	5	4	5	37
83	4	5	5	4	5	4	4	5	36
84	5	5	4	4	5	5	5	5	38
85	5	5	5	5	5	5	5	5	40
86	5	4	5	4	4	5	5	5	37
87	5	5	5	3	5	5	5	4	37
88	5	4	5	4	4	4	5	5	36
89	5	5	5	4	5	5	5	5	39
90	4	4	5	4	4	3	4	5	33
91	5	5	5	4	3	5	5	5	37

NO	Kepercayaan (X3)									JLH
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	
1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	43
2	5	5	5	4	5	4	4	5	5	42
3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	38
4	4	4	4	3	5	3	4	3	3	33
5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	41
6	5	5	5	4	5	5	5	4	5	43
7	5	5	5	5	5	5	5	4	4	43
8	5	5	5	4	5	4	4	5	5	42
9	5	5	5	5	5	5	5	4	3	42
10	4	4	5	3	5	1	2	4	3	31
11	5	5	5	2	3	2	4	1	1	28
12	1	4	4	4	4	4	4	5	5	35
13	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
14	4	4	4	2	4	4	4	3	4	33
15	5	5	5	4	4	4	4	4	5	40
16	5	4	4	4	4	2	2	5	5	35
17	5	4	5	5	5	5	5	4	4	42
18	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
20	3	3	4	4	4	2	2	4	4	30
21	5	5	5	5	5	5	5	4	4	43
22	3	3	3	3	4	2	3	5	5	31
23	5	5	5	4	4	4	4	5	4	40
24	5	5	5	3	4	3	3	5	5	38
25	5	5	5	4	5	4	4	3	3	38
26	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
27	5	5	4	5	5	5	5	4	1	39
28	5	5	5	4	5	1	4	5	5	39
29	3	3	3	3	3	4	4	4	3	30
30	4	3	1	4	3	4	4	4	4	31
31	4	4	3	3	3	3	3	4	3	30
32	4	3	4	4	4	3	3	5	5	35
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
34	2	5	5	1	1	3	2	4	4	27
35	5	5	5	4	5	5	4	4	4	41
36	1	4	1	1	1	1	1	5	5	20
37	5	5	4	5	4	4	1	4	3	35
38	5	5	5	4	5	2	2	4	4	36
39	4	5	4	4	4	3	4	3	3	34
40	5	5	5	5	4	5	5	5	4	43
41	4	1	1	3	4	5	5	4	4	31
42	5	2	4	4	1	2	2	5	5	30
43	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44
44	5	3	5	5	5	5	5	3	3	39
45	5	4	5	5	5	5	5	4	4	42

46	3	5	5	4	4	2	3	4	5	35
47	5	5	5	5	5	5	5	4	4	43
48	4	4	4	4	4	4	4	5	5	38
49	5	5	5	5	5	5	5	4	3	42
50	4	5	3	1	4	4	4	4	3	32
51	4	4	4	5	5	5	5	1	1	34
52	5	5	5	5	4	4	5	5	5	43
53	4	4	5	5	4	4	3	5	4	38
54	5	5	5	5	5	5	5	3	4	42
55	4	4	4	4	5	5	5	4	5	40
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
57	4	4	5	5	5	5	5	4	5	42
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
59	4	4	4	4	5	3	5	4	2	35
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
61	4	5	5	5	5	4	4	4	4	40
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
63	4	4	4	5	4	5	5	4	4	39
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
65	4	4	5	5	5	5	5	4	4	41
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
67	5	4	5	5	5	5	5	4	4	42
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
69	5	4	4	5	3	3	5	4	5	38
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
71	4	4	5	5	3	4	4	5	5	39
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
73	4	4	3	5	4	5	5	4	4	38
74	4	4	4	5	5	5	5	5	5	42
75	5	5	5	5	5	4	5	5	4	43
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
77	2	3	1	4	4	4	4	5	5	32
78	5	5	5	5	5	5	5	4	4	43
79	4	5	5	5	4	5	5	4	4	41
80	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44
81	4	5	5	4	5	4	5	4	5	41
82	3	4	5	5	5	5	4	5	5	41
83	5	5	5	5	5	5	4	4	5	43
84	3	5	5	5	5	5	5	4	5	42
85	5	5	5	3	4	5	5	5	5	42
86	4	5	5	5	5	5	5	4	4	42
87	4	5	5	5	4	4	4	3	5	39
88	5	4	5	4	5	5	4	4	4	40
89	5	5	5	5	5	5	5	4	5	44
90	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39
91	5	5	5	5	5	5	4	4	3	41

NO	Kepuasan Nasabah (Y)														JLH
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Y.13	Y.14	
1	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	62
2	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	67
3	3	4	5	5	1	4	4	5	5	5	4	3	4	5	57
4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	60
5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	56
6	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	65
7	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	64
8	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	68
9	5	3	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	62
10	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	64
11	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	61
12	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	59
13	5	4	5	5	2	2	4	5	5	5	5	5	4	5	61
14	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	58
15	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	63
16	4	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4	4	5	5	61
17	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	63
18	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	68
19	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	59
20	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	3	4	4	5	59
21	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	66
22	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	65
23	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	64
24	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	65
25	5	4	5	5	5	2	5	4	4	5	5	5	4	5	63
26	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	60
27	4	1	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	56
28	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	68
29	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	58
30	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	60
31	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	63
32	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	67
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
34	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	60
35	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	64
36	1	2	2	3	1	1	3	2	1	2	1	1	2	1	23
37	4	4	4	4	2	5	5	4	5	5	5	4	4	4	59
38	5	3	4	4	4	4	4	5	2	4	5	5	4	5	58
39	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	59
40	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	68
41	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	61
42	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	63
43	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	65
44	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	66
45	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	64

46	5	5	4	5	4	3	4	4	5	3	5	5	4	4	60
47	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	62
48	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	65
49	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	64
50	3	4	5	5	5	4	4	5	4	3	5	3	4	5	59
51	4	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	3	3	25
52	5	4	4	4	4	1	5	5	5	5	5	5	4	5	61
53	5	4	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	63
54	5	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	3	4	57
55	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	59
56	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	3	62
57	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	4	5	5	4	63
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
59	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	63
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
61	5	4	3	4	2	3	3	5	4	3	5	5	4	4	54
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
63	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	58
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
65	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	60
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
67	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	66
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
69	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	60
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
71	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	65
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
73	3	4	4	4	4	4	4	2	5	5	3	3	4	1	50
74	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	68
75	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	65
76	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	69
77	1	4	3	5	4	5	4	5	4	4	2	1	4	5	51
78	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	67
79	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	65
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	69
81	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	68
82	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	67
83	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	61
84	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	67
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
86	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	67
87	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	66
88	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	65
89	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	67
90	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	64
91	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	68

Lampiran 3 Hasil Alat Uji SPSS

Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X1)

		Correlations										SkorTotal
		Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	
Item1	Pearson Correlation	1	.658**	.619**	.670**	.655**	.547**	.457**	.441**	.409**	.425**	.812**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Item2	Pearson Correlation	.658**	1	.593**	.597**	.535**	.485**	.450**	.449**	.329**	.382**	.759**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Item3	Pearson Correlation	.619**	.593**	1	.774**	.442**	.431**	.413**	.435**	.513**	.403**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Item4	Pearson Correlation	.670**	.597**	.774**	1	.578**	.504**	.448**	.387**	.543**	.419**	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Item5	Pearson Correlation	.655**	.535**	.442**	.578**	1	.661**	.665**	.355**	.474**	.422**	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.001	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Item6	Pearson Correlation	.547**	.485**	.431**	.504**	.661**	1	.572**	.386**	.291**	.327**	.710**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.005	.002	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Item7	Pearson Correlation	.457**	.450**	.413**	.448**	.665**	.572**	1	.282**	.296**	.340**	.667**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.007	.004	.001	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Item8	Pearson Correlation	.441**	.449**	.435**	.387**	.355**	.386**	.282**	1	.372**	.412**	.628**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.007		.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Item9	Pearson Correlation	.409**	.329**	.513**	.543**	.474**	.291**	.296**	.372**	1	.695**	.667**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.005	.004	.000		.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Item10	Pearson Correlation	.425**	.382**	.403**	.419**	.422**	.327**	.340**	.412**	.695**	1	.653**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.001	.000	.000		.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
SkorTotal	Pearson Correlation	.812**	.759**	.780**	.820**	.789**	.710**	.667**	.628**	.667**	.653**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91

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

Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan (X1)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.773	11

Uji Validitas Variabel Bauran Pemasaran (X2)

		Correlations								
		Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	SkorTotal
Item1	Pearson Correlation	1	.786 ^{***}	.274 ^{***}	.463 ^{***}	.448 ^{***}	.483 ^{***}	.332 ^{***}	.415 ^{***}	.698 ^{***}
	Sig. (2-tailed)		.000	.009	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Item2	Pearson Correlation	.786 ^{***}	1	.503 ^{***}	.557 ^{***}	.561 ^{***}	.565 ^{***}	.426 ^{***}	.492 ^{***}	.812 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Item3	Pearson Correlation	.274 ^{***}	.503 ^{***}	1	.516 ^{***}	.536 ^{***}	.593 ^{***}	.453 ^{***}	.552 ^{***}	.729 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	.009	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Item4	Pearson Correlation	.463 ^{***}	.557 ^{***}	.516 ^{***}	1	.652 ^{***}	.635 ^{***}	.448 ^{***}	.472 ^{***}	.772 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Item5	Pearson Correlation	.448 ^{***}	.561 ^{***}	.536 ^{***}	.652 ^{***}	1	.628 ^{***}	.456 ^{***}	.557 ^{***}	.795 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Item6	Pearson Correlation	.483 ^{***}	.565 ^{***}	.593 ^{***}	.635 ^{***}	.628 ^{***}	1	.513 ^{***}	.538 ^{***}	.812 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Item7	Pearson Correlation	.332 ^{***}	.426 ^{***}	.453 ^{***}	.448 ^{***}	.456 ^{***}	.513 ^{***}	1	.658 ^{***}	.699 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Item8	Pearson Correlation	.415 ^{***}	.492 ^{***}	.552 ^{***}	.472 ^{***}	.557 ^{***}	.538 ^{***}	.658 ^{***}	1	.766 ^{***}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91
SkorTotal	Pearson Correlation	.698 ^{***}	.812 ^{***}	.729 ^{***}	.772 ^{***}	.795 ^{***}	.812 ^{***}	.699 ^{***}	.766 ^{***}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91

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

Uji Reliabilitas Variabel Bauran Pemasaran (X2)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.783	9

Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X3)

		Correlations									
		Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	SkorTotal
Item1	Pearson Correlation	1	.411 ^{**}	.558 ^{**}	.439 ^{**}	.467 ^{**}	.345 ^{**}	.381 ^{**}	-.008	-.049	.640 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.001	.000	.941	.647	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Item2	Pearson Correlation	.411 ^{**}	1	.675 ^{**}	.201	.372 ^{**}	.225 ^{**}	.218 ^{**}	.008	.037	.550 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.057	.000	.032	.038	.940	.726	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Item3	Pearson Correlation	.558 ^{**}	.675 ^{**}	1	.430 ^{**}	.486 ^{**}	.274 ^{**}	.274 ^{**}	.010	.109	.683 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.009	.009	.927	.304	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Item4	Pearson Correlation	.439 ^{**}	.201	.430 ^{**}	1	.582 ^{**}	.592 ^{**}	.555 ^{**}	.162	.149	.761 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.057	.000		.000	.000	.000	.125	.157	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Item5	Pearson Correlation	.467 ^{**}	.372 ^{**}	.486 ^{**}	.582 ^{**}	1	.544 ^{**}	.583 ^{**}	.007	-.006	.738 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.946	.953	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Item6	Pearson Correlation	.345 ^{**}	.225 ^{**}	.274 ^{**}	.592 ^{**}	.544 ^{**}	1	.771 ^{**}	.051	.058	.731 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.001	.032	.009	.000	.000		.000	.630	.587	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Item7	Pearson Correlation	.381 ^{**}	.218 ^{**}	.274 ^{**}	.555 ^{**}	.583 ^{**}	.771 ^{**}	1	-.026	.025	.714 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.038	.009	.000	.000	.000		.806	.815	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Item8	Pearson Correlation	-.008	.008	.010	.162	.007	.051	-.026	1	.689 ^{**}	.319 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.941	.940	.927	.125	.946	.630	.806		.000	.002
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Item9	Pearson Correlation	-.049	.037	.109	.149	-.006	.058	.025	.689 ^{**}	1	.352 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.647	.726	.304	.157	.953	.587	.815	.000		.001
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
SkorTotal	Pearson Correlation	.640 ^{**}	.550 ^{**}	.683 ^{**}	.761 ^{**}	.738 ^{**}	.731 ^{**}	.714 ^{**}	.319 ^{**}	.352 ^{**}	1

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.001	
N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91

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

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

Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.752	10

Uji Validitas Variabel Kepercayaan (Y)

[illegible]

Item 13	Pearson Correlation	.376**	.673**	.444**	.419**	.428**	.477**	.469**	.344**	.274**	.321**	.320**	.395**	1	.397**	.674**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.009	.002	.002	.000		.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Item 14	Pearson Correlation	.370**	.381**	.528**	.468**	.424**	.327**	.497**	.658**	.130	.225*	.401**	.381**	.397**	1	.657**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.221	.032	.000	.000	.000		.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
SkorTotal	Pearson Correlation	.634**	.717**	.767**	.650**	.686**	.658**	.681**	.649**	.527**	.645**	.681**	.713**	.674**	.657**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91

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

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

Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.760	15

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Nasabah	62.55	7.319	91
Kualitas Layanan	45.33	5.576	91
Bauran Pemasaran	35.78	4.688	91
Kepercayaan	39.02	5.157	91

Correlations

		Kepuasan Nasabah	Kualitas Layanan	Bauran Pemasaran	Kepercayaan
Pearson Correlation	Kepuasan Nasabah	1.000	.907	.878	.586
	Kualitas Layanan	.907	1.000	.861	.575
	Bauran Pemasaran	.878	.861	1.000	.467
	Kepercayaan	.586	.575	.467	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Nasabah	.	.000	.000	.000
	Kualitas Layanan	.000	.	.000	.000
	Bauran Pemasaran	.000	.000	.	.000
	Kepercayaan	.000	.000	.000	.
N	Kepuasan Nasabah	91	91	91	91
	Kualitas Layanan	91	91	91	91
	Bauran Pemasaran	91	91	91	91
	Kepercayaan	91	91	91	91

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepercayaan, Bauran Pemasaran, Kualitas Layanan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. All requested variables entered.

Model Summary ^b										Durbin-Watson
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.931 ^a	.867	.862	2.716	.867	188.818	3	87	.000	2.058

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Bauran Pemasaran, Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

ANOVA ^a						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1 Regression	4178.728	3	1392.909	188.818	.000 ^b	
Residual	641.799	87	7.377			
Total	4820.527	90				

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Bauran Pemasaran, Kualitas Layanan

Coefficients ^a											
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Beta	Zero-order	Partial	Part	Tolerance
1	(Constant)	4.419	2.589		1.707	.091					
	Kualitas Layanan	.666	.109	.508	6.095	.000	.907	.547	.238	.220	4.535
	Bauran Pemasaran	.605	.120	.388	5.027	.000	.878	.474	.197	.257	3.885
	Kepercayaan	.161	.068	.113	2.363	.020	.586	.246	.092	.667	1.500

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Collinearity Diagnostics ^a							
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	Kualitas Layanan	Bauran Pemasaran	Kepercayaan
1	1	3.979	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.011	19.425	.25	.05	.14	.29
	3	.009	21.532	.74	.00	.00	.61
	4	.002	44.593	.00	.95	.86	.10

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Residuals Statistics^a					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	22.95	69.18	62.55	6.814	91
Std. Predicted Value	-5.811	.972	.000	1.000	91
Standard Error of Predicted Value	.290	1.899	.509	.256	91
Adjusted Predicted Value	22.92	69.15	62.55	6.867	91
Residual	-8.015	5.974	.000	2.670	91
Std. Residual	-2.951	2.200	.000	.983	91
Stud. Residual	-2.969	2.251	.000	1.001	91
Deleted Residual	-8.115	6.257	.004	2.773	91
Stud. Deleted Residual	-3.114	2.306	-.003	1.013	91
Mahal. Distance	.036	43.010	2.967	5.988	91
Cook's Distance	.000	.095	.010	.018	91
Centered Leverage Value	.000	.478	.033	.067	91

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



