



# LAMPIRAN

**Lampiran 01. Data laba Lembaga Perkreditan Desa Periode Januari 2019 – Maret 2019**

Nama Lembaga	Data Laba Lembaga Perkreditan Desa		
	Januari	Februari	Maret
LPD Kalibukbuk	Rp. 1.278.772.000	Rp. 2.329.655.000	Rp. 1.338.792.000
LPD Anturan	Rp. 1.538.434.000	Rp. 1.560.766.000	Rp. 2.500.800.000

Sumber: Kantor LPD Kalibukbuk dan Kantor LPD Anturan

## Lampiran 02. Hasil Uji Reliabilitas

### Varabel Kualitas Pelayanan

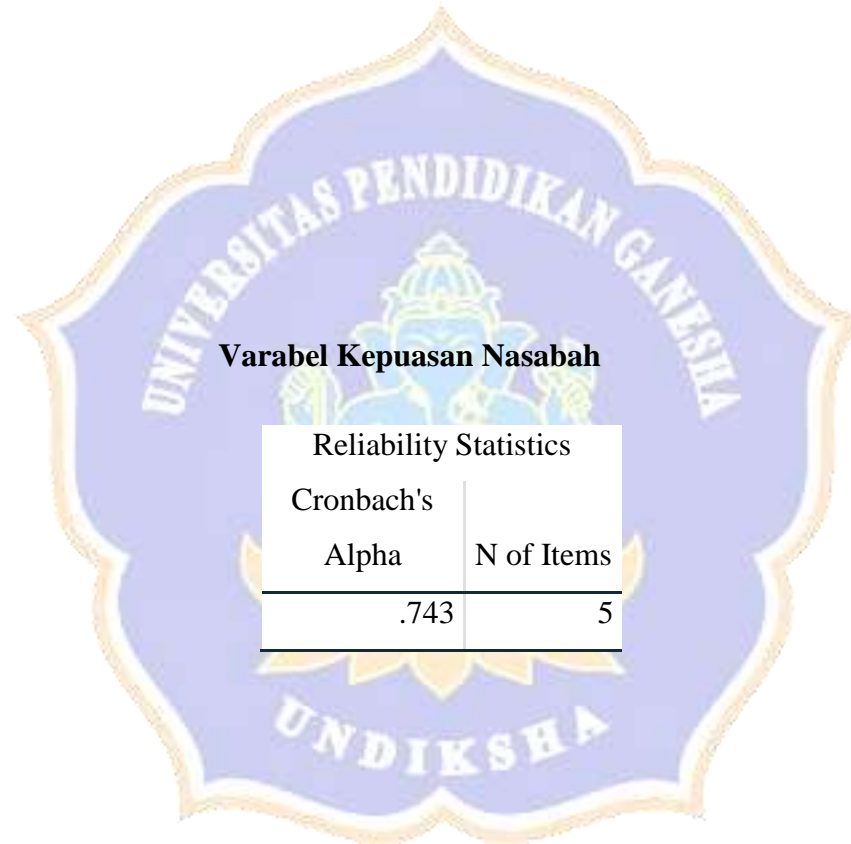
#### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.672	8

### Varabel Kepercayaan Nasabah

#### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.756	5



### Varabel Kepuasan Nasabah

#### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.743	5



X.1.5	Pearson Correlation	.013	.069	-.068	.108	1	-.038	-.002	.331**
	Sig. (2-tailed)	.895	.495	.499	.287		.707	.982	.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X.1.6	Pearson Correlation	-.211*	-.060	-.147	.212*	-.038	1	.254*	.305**
	Sig. (2-tailed)	.035	.552	.144	.034	.707		.011	.002
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X.1.7	Pearson Correlation	.170	.184	.120	.085	-.002	.254*	1	.528**
	Sig. (2-tailed)	.091	.067	.236	.400	.982	.011		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
KUALITASPELAYANAN	Pearson Correlation	.543**	.623**	.481**	.476**	.331**	.305**	.528**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.002	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

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

### Variabel kualitas kepercayaan

Correlations						
		X.2.1	X.2.2	X.2.3	X.2.4	KUALITASKEPERCAYAAN
X.2.1	Pearson Correlation	1	.408**	.098	.155	.627**
	Sig. (2-tailed)		.000	.331	.124	.000
	N	100	100	100	100	100

X.2.2	Pearson Correlation	.408**	1	.151	.134	.698**
	Sig. (2-tailed)	.000		.133	.185	.000
	N	100	100	100	100	100
X.2.3	Pearson Correlation	.098	.151	1	.281**	.613**
	Sig. (2-tailed)	.331	.133		.005	.000
	N	100	100	100	100	100
X.2.4	Pearson Correlation	.155	.134	.281**	1	.597**
	Sig. (2-tailed)	.124	.185	.005		.000
	N	100	100	100	100	100
KUALITASKEPERCAYAAN	Pearson Correlation	.627**	.698**	.613**	.597**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

### Variabel kualitas kepuasan nasabah

Correlations						
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	KEPUASANNASABAH
Y.1	Pearson Correlation	1	.257**	.029	.257**	.592**
	Sig. (2-tailed)		.010	.774	.010	.000
	N	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.257**	1	-.032	1.000**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.010		.754	.000	.000

	N	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.029	-.032	1	-.032	.374**
	Sig. (2-tailed)	.774	.754		.754	.000
	N	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.257**	1.000**	-.032	1	.835**
	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.754		.000
	N	100	100	100	100	100
KEPUASANNASABAH	Pearson Correlation	.592**	.835**	.374**	.835**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						



## Lampiran 04. Tabulasi Data Sampel

JUMLAH RESPONDEN	KUALITAS PELAYANAN								KUALITAS KEPERCAYAAN					KEPUASAN NASABAH				
	X.1 .1	X.1 .2	X.1 .3	X.1 .4	X.1 .5	X.1 .6	X.1 .7	HASIL X.1	X.2 .1	X.2 .2	X.2 .3	X.2 .4	HASIL X.2	Y. 1	Y. 2	Y. 3	Y. 4	HASI Ly
1	4	3	5	3	2	3	2	22	2	3	4	4	13	4	3	4	3	14
2	5	5	3	5	3	4	3	28	3	4	4	4	15	5	5	4	5	19
3	4	4	4	3	3	2	4	24	4	4	2	4	14	4	4	4	4	16
4	5	2	3	2	3	2	3	20	4	4	4	4	16	4	2	5	2	13
5	5	4	5	3	3	5	4	29	3	4	4	4	15	4	5	5	5	19
6	4	4	4	2	2	3	3	22	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
7	4	1	4	2	2	1	2	16	4	1	3	3	11	3	2	3	2	10
8	4	5	4	3	2	2	3	23	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19
9	4	5	5	4	3	5	3	29	4	4	4	5	17	5	4	5	4	18
10	5	3	5	5	4	3	4	29	5	4	3	4	16	4	4	4	4	16
11	5	5	5	3	3	2	5	28	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
12	4	2	2	2	3	3	2	18	3	3	2	1	9	2	3	3	3	11
13	4	4	3	3	3	4	4	25	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
14	5	4	5	3	4	3	5	29	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17
15	4	4	4	2	3	3	2	22	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16
16	4	3	4	4	2	2	4	23	4	5	5	3	17	4	4	4	4	16
17	4	3	3	3	2	3	2	20	3	3	4	4	14	2	5	4	5	16
18	1	1	3	2	2	2	3	14	3	1	1	1	6	2	2	2	2	8
19	3	4	4	3	3	5	4	26	4	4	4	4	16	4	4	2	4	14
20	5	5	5	4	3	4	5	31	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20
21	4	4	4	3	3	3	3	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16



22	5	4	5	2	2	4	4	26	4	4	5	4	17	4	5	4	5	18
23	3	3	2	4	2	5	3	22	4	5	4	3	16	3	3	3	3	12
24	5	4	4	3	3	4	4	27	5	4	4	4	17	4	5	5	5	19
25	4	4	5	5	4	3	3	28	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
26	5	5	5	4	3	2	5	29	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
27	5	5	4	3	3	3	4	27	5	5	5	4	19	5	5	4	5	19
28	5	5	5	2	2	1	3	23	3	3	4	3	13	5	4	5	4	18
29	3	3	4	3	3	3	5	24	3	2	3	4	12	3	3	3	3	12
30	4	3	3	4	4	2	3	23	4	5	4	5	18	4	4	3	4	15
31	5	4	4	3	2	5	5	28	4	4	5	4	17	4	3	5	3	15
32	3	3	4	5	3	4	5	27	3	3	4	5	15	4	3	4	3	14
33	4	1	4	3	4	3	4	23	3	2	4	3	12	3	3	4	3	13
34	4	5	4	3	4	3	4	27	5	3	4	4	16	4	4	5	4	17
35	5	5	4	4	3	3	4	28	5	4	4	4	17	5	5	3	5	18
36	3	5	2	4	3	5	5	27	3	3	5	5	16	5	3	4	3	15
37	3	4	3	3	5	4	3	25	4	4	3	4	15	3	4	4	4	15
38	2	1	4	3	2	3	3	18	4	3	2	4	13	3	5	4	5	17
39	4	3	4	1	4	3	3	22	3	1	4	5	13	3	4	3	4	14
40	4	3	3	4	4	3	5	26	4	5	5	3	17	4	5	4	5	18
41	2	3	1	2	3	4	3	18	3	2	4	3	12	4	4	3	4	15
42	2	3	4	2	3	3	3	20	3	4	3	3	13	2	3	5	3	13
43	3	5	2	4	2	3	3	22	3	5	4	3	15	3	3	5	3	14
44	2	3	4	3	5	2	4	23	3	3	4	3	13	5	4	1	4	14
45	4	2	3	5	2	4	3	23	4	2	4	4	14	3	3	5	3	14
46	4	5	3	4	3	2	4	25	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16

47	4	4	3	4	5	3	3	26	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17
48	3	5	4	3	4	4	3	26	3	5	5	4	17	5	3	5	3	16
49	3	3	2	4	4	5	3	24	4	3	4	5	16	4	3	4	3	14
50	4	4	3	5	2	3	3	24	3	3	5	4	15	3	5	4	5	17
51	2	2	3	4	4	5	3	23	3	5	4	3	15	3	5	3	5	16
52	3	3	5	5	4	3	2	25	5	5	3	3	16	4	4	3	4	15
53	3	5	5	4	3	2	2	24	4	4	2	5	15	4	5	2	5	16
54	4	3	5	3	3	4	4	26	4	4	4	5	17	5	5	4	5	19
55	5	5	4	4	5	3	4	30	5	4	4	5	18	5	5	4	5	19
56	3	3	2	5	5	4	3	25	3	2	3	4	12	3	5	3	5	16
57	2	2	4	5	3	4	4	24	5	3	5	3	16	3	4	4	4	15
58	4	4	5	3	3	4	5	28	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17
59	3	3	4	2	3	5	4	24	4	3	4	4	15	3	3	5	3	14
60	4	4	3	3	5	2	3	24	3	3	5	4	15	4	4	5	4	17
61	4	4	5	3	3	4	5	28	4	3	5	5	17	5	5	3	5	18
62	4	3	3	4	2	3	3	22	3	3	4	4	14	4	4	3	4	15
63	3	3	2	4	3	4	4	23	4	4	3	4	15	5	5	3	5	18
64	4	4	3	1	5	3	4	24	3	4	5	3	15	3	4	4	4	15
65	4	5	5	3	3	2	4	26	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17
66	3	5	4	4	2	4	5	27	5	4	4	4	17	5	3	5	3	16
67	4	4	3	5	5	3	3	27	4	3	4	5	16	4	4	4	4	16
68	5	4	5	4	4	3	3	28	4	4	4	4	16	3	4	5	4	16
69	4	3	4	5	5	4	3	28	4	5	4	4	17	5	4	4	4	17
70	2	4	3	4	3	4	4	24	3	3	5	4	15	4	4	4	4	16
71	5	5	4	4	3	3	4	28	4	3	5	5	17	5	5	4	5	19


72	4	5	4	3	3	3	4	26	4	5	3	4	16	3	5	4	5	17
73	4	4	5	3	4	2	2	24	3	3	4	5	15	5	4	3	4	16
74	3	2	3	3	4	5	4	24	4	4	3	4	15	3	3	5	3	14
75	5	5	3	3	5	2	2	25	4	4	4	4	16	5	5	3	5	18
76	4	4	3	4	2	3	3	23	3	3	3	5	14	3	4	4	4	15
77	3	3	4	3	3	4	2	22	3	4	4	3	14	4	5	3	5	17
78	5	4	4	2	3	3	3	24	4	3	5	3	15	4	4	4	4	16
79	5	5	4	3	4	3	3	27	5	3	4	4	16	5	4	4	4	17
80	4	4	3	3	4	4	5	27	5	5	3	4	17	5	5	3	5	18
81	3	3	4	4	3	4	4	25	4	4	4	4	16	4	3	5	3	15
82	4	4	3	3	5	3	4	26	3	5	3	4	15	3	4	4	4	15
83	5	3	4	4	2	5	4	27	4	4	5	4	17	4	5	4	5	18
84	5	3	4	4	3	2	3	24	3	3	5	5	16	5	3	4	3	15
85	3	3	5	4	5	3	3	26	4	5	3	5	17	4	4	5	4	17
86	5	5	5	4	5	4	4	32	5	5	4	4	18	4	5	5	5	19
87	3	3	4	4	5	3	2	24	4	4	2	4	14	4	4	5	4	17
88	4	4	5	5	3	3	3	27	5	4	5	3	17	3	5	5	5	18
89	3	4	5	4	2	4	3	25	4	3	5	4	16	4	4	4	4	16
90	5	3	3	4	5	3	5	28	4	3	5	5	17	5	4	4	4	17
91	3	2	3	3	3	4	4	22	3	3	2	3	11	3	5	4	5	17
92	3	3	2	2	4	3	3	20	5	4	3	3	15	3	5	3	5	16
93	4	4	3	3	3	4	3	24	4	3	5	4	16	5	4	4	4	17
94	3	3	3	4	3	5	4	25	3	5	4	5	17	3	5	5	5	18
95	3	5	4	3	4	4	3	26	5	4	4	4	17	5	5	4	5	19
96	5	5	5	4	3	4	3	29	4	5	5	4	18	4	5	5	5	19

97	3	3	4	4	3	5	3	25	4	3	5	5	17	4	5	5	5	19
98	4	4	4	3	3	2	3	23	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16
99	2	4	3	3	4	3	3	22	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16
100	4	4	5	5	4	4	4	30	5	5	4	3	17	5	5	4	5	19



## Lampiran 05. Instrumen Pengumpulan Data

### Kuesioner Penelitian

	<p><b>KUESIONER PENELITIAN PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI LPD KALIBUKBUK BALI</b></p>
---	---

### Pengantar

Yth. Bapak/Ibu/Sdr.

Sehubungan dengan penelitian yang sedang saya kerjakan dengan judul pengaruh Kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah di LPD Kalibukbuk, bersama ini saya mohon bantuan Bapak/Ibu/Sdr. untuk mengisi kuisisioner ini. Seluruh data yang terkumpul melalui kuisisioner adalah untuk tujuan akademis. Kami menjamin kerahasiaan data-data yang terkumpul, sesuai dengan kode etik penelitian. Tidak ada jawaban yang benar atau salah dalam pengisian kuisisioner ini. Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan kuisisioner ini dapat diisi secara lengkap dengan penilaian se-objektif mungkin. Akhir kata, kami ucapkan terima kasih atas bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr. dalam mengisi kuisisioner ini.

### Identitas responden

1. Nama : .....
2. Pernah melakukan transaksi pada LPD Kalibukbuk
  - a. Pernah
  - b. Belum pernah
3. Jenis Kelamin:
  - a. Pria
  - b. Wanita
4. Jenis Kelamin:
  - a. Pria
  - b. Wanita

## 5. Usia

- a. 21-25 tahun       b. 26-30 tahun  
 c. 31-40 tahun       d. Lebih dari 41 tahun

## 6. Jenis pekerjaan:

- a. Karyawan Swasta     b. PNS  
 c. Wiraswasta dan lain-lain

## 7. Sudah pernah melakukan transaksi di perusahaan sejenis?

- a. Pernah  
 b. Belum pernah

## 8. Sudah berapa kali melakukan transaksi di LPD Kalibukbuk?

....kali

**Petunjuk Pengisian**

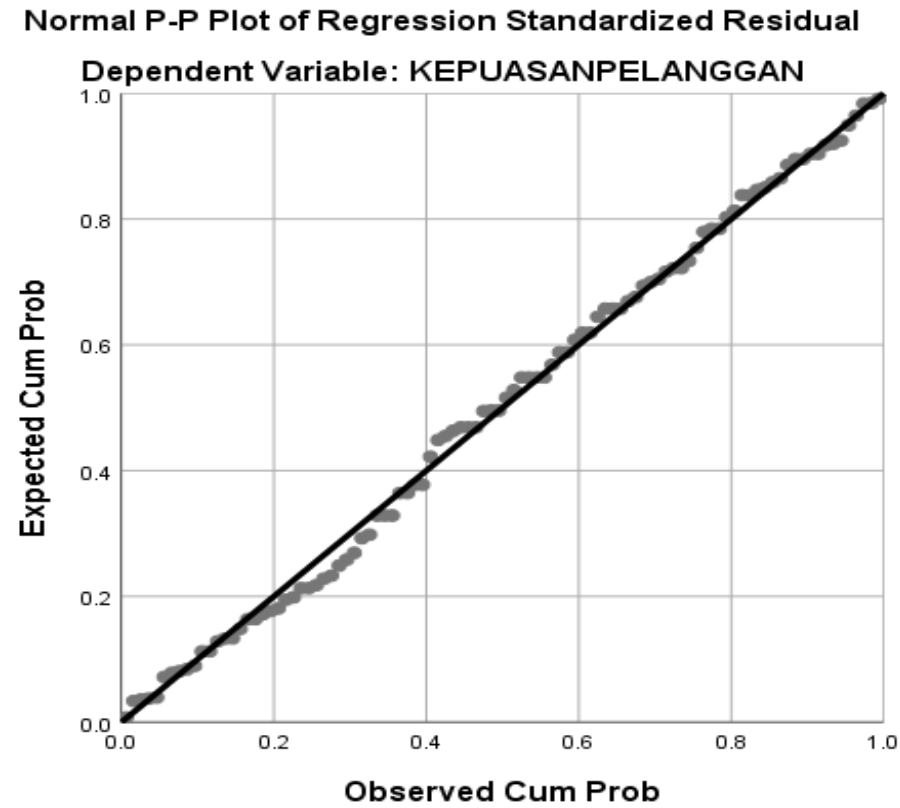
Berilah tanda (√) pada kolom jawaban yang sesuai dengan pendapat anda. Anda hanya dapat memilih satu jawaban untuk satu pertanyaan. Tidak boleh ada nomor yang tidak terjawab. **SS**: Sangat Setuju, **S**: Setuju, **CS**: Cukup Setuju, **TS**: Tidak Setuju, **STS**: Sangat Tidak Setuju

VARIABEL KUALITAS PELAYANAN						
Indikator						
No	Keterangan	SS	S	CS	TS	STS
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)		Jawaban				
1.	Transaksi yang dilakukan sudah baik dan lengkap dibandingkan dengan perusahaan sejenisnya.					
2.	Bukti transaksi tertata baik dan transparasi sesuai yang diinginkan nasabah.					
<i>Reliability</i> (Keandalan)		Jawaban				
3.	Kesiapan petugas dalam melayani, ketepatan waktu, dan kesalahan minimum dalam memberikan layanan					
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)		Jawaban				
4.	Kecepatan/ketanggapan petugas administrasi serta pelayanan kepada nasabah terhadap permasalahan yang ada					
<i>Assurance</i> (Jaminan)		Jawaban				
5.	Kemampuan dan pengetahuan petugas administrasi memberikan dampak kenyamanan saat bertransaksi					
6.	Petugas berpakaian rapi dan berpenampilan baik					

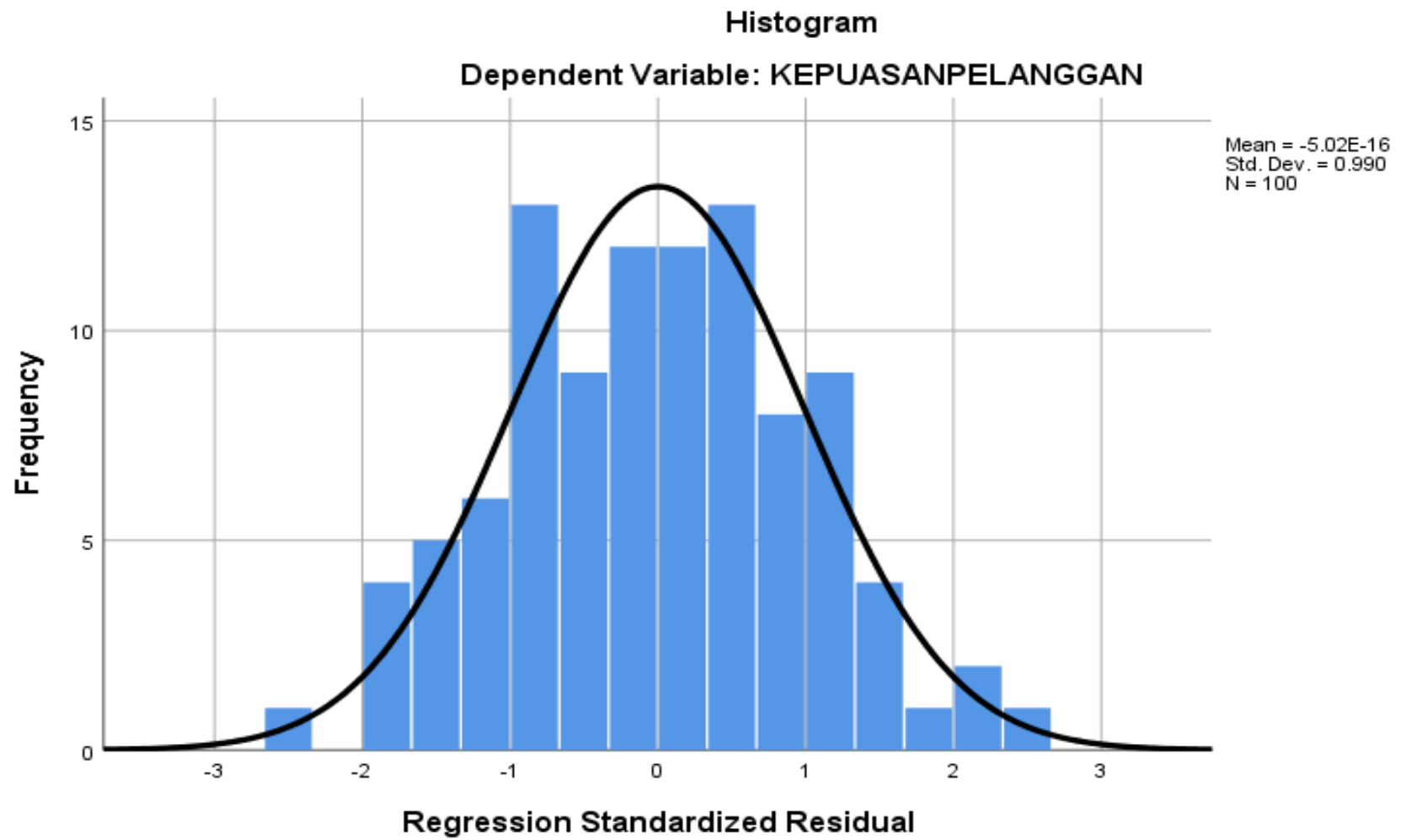
<i>Emphaty</i> (Kepedulian)		Jawaban				
7.	Kemudahan dalam menemui petugas administrasi dalam bertransaksi					

<b>VARIABEL KEPERCAYAAN NASABAH</b>						
<b>Indikator</b>						
No.	Keterangan	SS	S	CS	TS	STS
<i>Ability</i> (Kemampuan)		Jawaban				
8.	LPD Kalibukbuk memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan yang baik serta mengamankan transaksi yang dilakukan					
<i>Benevolence</i> (Kebaikan hati)		Jawaban				
9.	LPD Kalibukbuk memiliki itikad baik untuk memberikan kepuasan kepada nasabahnya					
10.	LPD Kalibukbuk memiliki perhatian dan memiliki kemauan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi nasabahnya					
<i>Integrity</i> (Integritas)		Jawaban				
11.	LPD Kalibukbuk ini memenuhi apa yang diharapkan oleh nasabahnya serta menyembunyikan informasi yang penting bagi nasabahnya.					

<b>VARIABEL KEPUASAN NASABAH</b>						
<b>Indikator</b>						
No.	Keterangan	SS	S	CS	TS	STS
Kebutuhan dan keinginan		Jawaban				
12.	Kebutuhan dan keinginan pada LPD Kalibukbuk memberikan yang terbaik					
Pengalaman masa lalu		Jawaban				
13.	LPD Kalibukbuk memberikan pelayanan yang baik					
Pengalaman dari teman-teman		Jawaban				
14.	Pendapat orang lain terhadap LPD Kalibukbuk yang pernah melakukan transaksi					
Komunikasi melalui iklan dan pemasaran		Jawaban				
15.	Iklan yang di berikan LPD Kalibukbuk bermanfaat dan membantu					

**Lampiran 06. Hasil Pengujian Asumsi****Uji Normalitas**





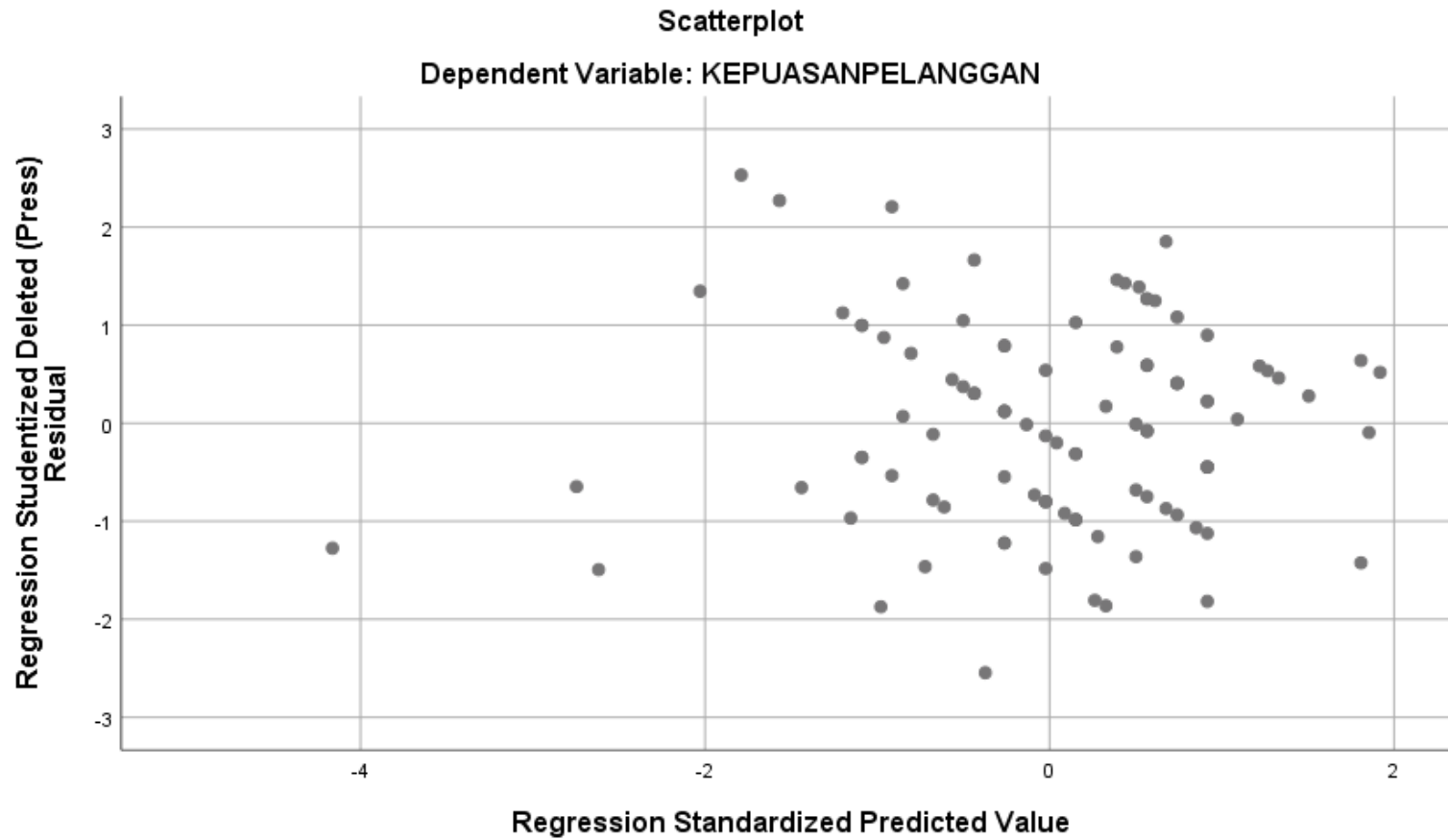
### Uji Multikolinieritas

Coefficients <sup>a</sup>											
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.610	1.231		2.933	.004					
	KUALITASPELAYANAN	.274	.072	.400	3.817	.000	.681	.361	.266	.443	2.256
	KUALITASKEPERCAYAAN	.375	.104	.377	3.597	.001	.676	.343	.251	.443	2.256

a. Dependent Variable: KEPUASANNASABAH



### Uji Heteroskedastisitas



**Lampiran 07. Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.726 <sup>a</sup>	.527	.518	1.500	.527	54.136	2	97	.000	2.074
a. Predictors: (Constant), KUALITASKEPERCAYAAN, KUALITASPELAYANAN										
b. Dependent Variable: KEPUASANNASABAH										

<b>ANOVA<sup>a</sup></b>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	243.532	2	121.766	54.136	.000 <sup>b</sup>
	Residual	218.178	97	2.249		
	Total	461.710	99			
a. Dependent Variable: KEPUASANNASABAH						
b. Predictors: (Constant), KUALITASKEPERCAYAAN, KUALITASPELAYANAN						

Coefficient Correlations <sup>a</sup>					
Model			KUALITASKEPERCAYAAN	KUALITASPELAYANAN	
1	Correlations	KUALITASKEPERCAYAAN	1.000	-.746	
		KUALITASPELAYANAN	-.746	1.000	
	Covariances	KUALITASKEPERCAYAAN	.011	-.006	
		KUALITASPELAYANAN	-.006	.005	
a. Dependent Variable: KEPUASANNASABAH					

Collinearity Diagnostics <sup>a</sup>						
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	KUALITASPELAYANAN	KUALITASKEPERCAYAAN
1	1	2.985	1.000	.00	.00	.00
	2	.010	17.011	.93	.05	.22
	3	.004	26.326	.06	.95	.78
a. Dependent Variable: KEPUASANNASABAH						

<b>Residuals Statistics<sup>a</sup></b>					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	9.70	19.24	16.23	1.568	100
Std. Predicted Value	-4.163	1.918	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.155	.677	.243	.093	100
Adjusted Predicted Value	10.14	19.20	16.23	1.551	100
Residual	-3.645	3.577	.000	1.485	100
Std. Residual	-2.430	2.385	.000	.990	100
Stud. Residual	-2.476	2.464	-.001	1.009	100
Deleted Residual	-3.784	3.816	-.002	1.545	100
Stud. Deleted Residual	-2.545	2.531	.000	1.018	100
Mahal. Distance	.071	19.164	1.980	2.726	100
Cook's Distance	.000	.138	.014	.026	100
Centered Leverage Value	.001	.194	.020	.028	100
a. Dependent Variable: KEPUASANNASABAH					