

## Lampiran 1

### Daftar Nama Responden Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan kepada nasabah LPD Desa Adat Panji dengan jumlah responden sebanyak 30 orang. Adapun daftar nama responden dalam uji validitas dan reliabilitas sebagai berikut.

1. Nyoman Sukerti	2. Kadek Puriasih
3. Made Cita	4. Desak Made Suarmini
5. Rita Defiana	6. Kadex Karisma Febi Intan Sary
7. Komang Nova Ariza	8. Desak Anggi Novianti
9. Gede Yudha Widiyantara	10. Ketut Suprawan
11. Gusti Ayu Made Yuni Lestari	12. Gusti Ayu Kadek Sri Martini
13. Komang Yuda Viki Hendra	14. I Nyoman Sumantra
15. I Gusti Ketut Andi Wahyudi	16. I Gusti Ayu Komang Suriani Erika
17. Luh Putu Yulia Dewi	18. Gusti Ayu Agustini
19. Luh Tusna Putri Darmayanti	20. Gusti Ayu Intan Purnama Dewi
21. Komang Agus Erawan	22. Wayan Ganesha
23. Putu Wahyu Rohadi	24. Gusti Ayu Kadek Witari Mahayuni
25. Kadek Budiarsana	26. Gusti Putu Okayasa
27. Wayan Nanda Savitri	28. Gede Wirama
29. Luh Tusna Putri Darmayanti	30. Gede Sutarma

## Lampiran 2

### Kuesioner Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Loyalitas Nasabah di Lpd Desa Adat Panji Kecamatan Sukasada

#### I. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Bagian A merupakan bagian yang harus diisi dengan identitas responden pada tempat yang telah disediakan.
2. Bagian B terdiri dari data pernyataan. Berilah tanda centang (√) pada salah satu jawaban yang menurut Saudara/i paling tepat dan bisa mewakili pendapat Saudara/i pada kolom jawaban yang telah disediakan.

#### Keterangan:

1. (SS) : Sangat Setuju
  2. (S) : Setuju
  3. (R) : Ragu-ragu
  4. (TS) : Tidak Setuju
  5. (STS) : Sangat Tidak Setuju
3. Setiap pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban.
  4. Tidak ada jawaban benar atau salah dalam pengisian kuesioner ini.
  5. Semua jawaban dan data yang Saudara/I berikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian. Dalam hal ini bila Saudara/I diminta mengisi data pribadi, hal itu hanya akan diolah untuk keperluan statistik.
  6. Pernyataan tidak menimbulkan akibat apapun terhadap diri Saudara/i. Untuk itu saya mengharapkan jawaban yang sejujurnya

## A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :.....

Jenis Kelamin :.....

Umur :.....

Alamat :.....

## B. DAFTAR PERNYATAAN

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
<b>a. <i>Tangible</i> (berwujud)</b>						
1.	Pegawai/karyawan yang bekerja di LPD Desa Adat Panji saat melayani nasabah sudah berpenampilan rapi dan sesuai aturan yang telah ditetapkan.					
2.	Kebersihan lingkungan di LPD Desa Adat Panji sudah terjaga sehingga memberikan kenyamanan kepada nasabah.					
3.	Penataan tata ruang tunggu pelayanan yang baik sehingga memberikan kenyamanan kepada nasabah.					
4.	Tersedianya CCTV menunjang keamanan LPD Desa Adat Panji.					
<b>b. <i>Reliability</i> (kehandalan)</b>						

5.	Pegawai/karyawan yang bekerja di LPD Desa Adat Panji memiliki wawasan dan tidak berbelit-belit ketika melayani nasabah.					
6.	Pegawai/karyawan yang bekerja di LPD Desa Adat Panji memiliki kehandalan dan mampu mengoperasikan komputer dengan baik.					
<b>c. Responsiviness (ketanggapan)</b>						
7.	Pegawai/karyawan yang bekerja di LPD Desa Adat Panji dengan cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.					
8.	Pegawai/karyawan yang bekerja di LPD Desa Adat Panji memberikan pelayanan dengan baik dan tepat kepada nasabah.					
9.	Pegawai/karyawan yang bekerja di LPD Desa Adat Panji jujur dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.					
10.	Pegawai/karyawan yang bekerja di LPD Desa Adat Panji merespon dan mampu menangani keluhan jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan oleh pengguna jasa.					

<b>d. Assurance (jaminan)</b>						
11.	Pegawai/karyawan yang bekerja di LPD Desa Adat Panji memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.					
12.	Pegawai/karyawan yang bekerja di LPD Desa Adat Panji memberikan jaminan ganti rugi biaya jika terjadi kekeliruan dalam pelayanan.					
13.	Pegawai/karyawan yang bekerja di LPD Desa Adat Panji memberikan jaminan keamanan privasi dalam menggunakan jasa yang disediakan.					
<b>e. Emphaty (empati)</b>						
14.	Pegawai/karyawan yang bekerja di LPD Desa Adat Panji dalam memberikan pelayanan selalu mendahulukan kepentingan nasabah.					
15.	Pegawai/karyawan yang bekerja di LPD Desa Adat Panji bersikap ramah dalam memberikan pelayanan.					
16.	Pegawai/karyawan yang bekerja di LPD Desa Adat Panji bersikap sopan santun dalam memberikan pelayanan.					

17.	Pegawai/karyawan yang bekerja di LPD Desa Adat Panji melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) setiap nasabah.					
18.	Pegawai/karyawan yang bekerja di LPD Desa Adat Panji melayani dan menghargai setiap nasabah.					

<b>a. Barang dan jasa berkualitas</b>						
19.	Saya merasa puas apabila jasa yang saya gunakan sesuai harapan.					
20.	Saya merasa puas apabila jasa yang saya gunakan melebihi harapan.					
21.	Saya merasa kecewa apabila jasa yang saya gunakan tidak sesuai harapan.					
<b>b. Relationship marketing</b>						
22.	Saya tidak ingin menggunakan jasa LPD Desa Adat Panji apabila keluarga dan teman-teman saya mempunyai pengalaman buruk dengan LPD Desa Adat Panji.					
	Saya merasa puas dikarenakan					

23.	pengalaman baik saya sebelumnya menggunakan jasa LPD Desa Adat Panji.					
24.	Saya merasa puas setiap kali menggunakan jasa LPD Desa Adat Panji.					
<b>c. Program promosi loyalitas</b>						
25.	Saya merasa puas dikarenakan LPD Desa Adat Panji memberikan penghargaan dan hadiah kepada nasabah yang memiliki tabungan terbesar dan rajin membayar kredit.					
26.	Saya merasa puas dikarenakan petugas memberikan perhatian personal dalam melayani nasabah.					
27.	Saya merasa puas dikarenakan pemahaman petugas pelayanan yang tidak membiarkan nasabah berdiri dan mendapatkan pelayanan terlalu lama.					
<b>d. Sistem penanganan komplain secara efektif</b>						
28.	Saya merasa puas dikarenakan petugas memiliki keahlian teknis dalam mengatasi keluhan dan masalah dari nasabah.					

29.	Saya merasa puas dikarenakan kemudahan dalam menghubungi petugas pelayanan via telepon untuk mendapat informasi layanan.					
-----	--	--	--	--	--	--

<b>a. Kesetiaan terhadap pembelian produk (Repeat Purchase)</b>						
30.	Saya mendapat pelayanan yang baik dan akan melakukan kunjungan kembali untuk menggunakan jasa LPD Desa Adat Panji.					
31.	Saya mempunyai hubungan yang baik dengan petugas dan akan menggunakan jasa LPD Desa Adat Panji secara berkala.					
32.	Saya tidak ingin menggunakan jasa dari perusahaan lain yang sejenis.					
<b>b. Ketahanan (Retention)</b>						
33.	Saya merasa LPD Desa Adat Panji tidak akan mengecewakan dan mampu menjaga ketahanan nasabah terhadap pengaruh yang negatif mengenai perusahaan.					



34.	Saya merasa yakin petugas LPD Desa Adat Panji mampu melakukan fungsinya dengan baik.					
<b>c. Mereferensikan (<i>Referalls</i>)</b>						
35.	Saya mereferensikan kepada orang lain secara total eksistensi LPD Desa Adat Panji.					
36.	Saya menceritakan pengalaman kepuasan saat menggunakan jasa LPD Desa Adat Panji kepada keluarga dan orang lain.					



## Lampiran 3

## Data Ordinal Uji Validitas dan Reliabilitas

## Indikator Kualitas Pelayanan

NO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	TOTAL
1	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	79
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
3	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	79
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	83
6	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	85
7	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4	65
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
10	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	83
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
15	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	83
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
18	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89
19	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	88
20	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	78
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
22	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	69

23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	68
24	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	76
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
26	3	2	1	2	1	3	2	3	3	3	2	4	3	3	4	3	2	3	47
27	4	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	67
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
30	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	4	82

### Indikator Kepuasan Nasabah

NO	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	TOTAL
1	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	46
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	51
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	47
6	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	50
7	3	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	40
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
10	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	45
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
15	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	45

16	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
18	5	4	1	3	5	5	4	5	5	5	4	4	46
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
20	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	43
21	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	43
22	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	44
23	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	45
24	5	4	1	3	5	4	5	5	4	5	5	5	46
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
26	4	5	3	5	2	3	5	3	2	3	3	3	38
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	45
28	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	47
29	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	51
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55



**Indikator Loyalitas Nasabah**

NO	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	TOTAL
1	5	5	5	5	4	4	4	32
2	5	5	5	5	5	5	5	35
3	5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	4	4	4	4	4	4	28
5	4	4	4	4	4	4	4	28
6	4	4	4	4	4	4	4	28
7	4	3	3	4	4	3	3	24
8	3	3	3	3	3	3	3	21
9	4	4	4	4	4	4	4	28
10	5	4	4	4	4	4	4	29
11	3	3	3	3	3	3	3	21
12	4	4	4	4	4	4	4	28
13	4	4	4	4	4	4	4	28
14	4	4	4	4	4	4	4	28
15	5	4	4	4	4	4	4	29
16	4	4	4	4	4	4	4	28
17	4	4	4	4	4	4	4	28
18	5	5	4	5	5	5	5	34
19	5	5	5	5	5	5	5	35
20	4	4	3	4	5	4	5	29
21	4	4	3	4	4	4	4	27
22	4	4	3	4	4	4	4	27
23	3	3	3	3	3	3	3	21
24	4	5	2	5	5	5	5	31
25	5	5	5	5	5	5	5	35
26	4	4	1	1	3	1	3	17
27	4	4	4	4	4	4	4	28
28	5	5	5	5	5	5	5	35
29	5	4	4	5	5	4	5	32
30	4	5	5	5	5	5	5	34



P7	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,003	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,777**	,714**	,721**	,712**	,817**	,777**	1	,798*	,883**	,855**	,893**	,697**	,760**	,759**	,600**	,784**	,887**	,850**	,939**
P8	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,792**	,675**	,636**	,535**	,631**	,792**	,798**	1	,827**	,763**	,755**	,836**	,810**	,769**	,575**	,836**	,597**	,787**	,876**
P9	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,641**	,548**	,701**	,668**	,693**	,721**	,883**	,827*	1	,761**	,836**	,712**	,726**	,639**	,813**	,864**	,805**	,877**	,897**
P10	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,863**	,656**	,653**	,528**	,699**	,783**	,855**	,763*	,761**	1	,810**	,707**	,802**	,780**	,531**	,676**	,732**	,769**	,874**
P11	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,736**	,676**	,736**	,785**	,722**	,671**	,893**	,755*	,836**	,810**	1	,719**	,785**	,837**	,633**	,679**	,730**	,806**	,909**
P12	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,671**	,634**	,344	,431*	,466**	,745**	,697**	,836*	,712**	,707**	,719**	1	,750**	,797**	,534**	,730**	,495**	,652**	,776**
P13	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,062	,017	,010	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,002	,000	,005	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,828**	,760**	,615**	,563**	,663**	,745**	,760**	,810*	,726**	,802**	,785**	,750**	1	,750**	,494**	,568**	,493**	,724**	,839**

P14	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,006	,001	,006	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,820**	,759**	,590**	,621**	,645**	,671**	,759**	,769*	,639**	,780**	,837**	,797**	,750**	1	,534**	,657**	,621**	,734**	,852**
P15	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
	Pearson Correlation	,531**	,396*	,499**	,501**	,439*	,531**	,600**	,575*	,813**	,531**	,633**	,534**	,494**	,534**	1	,721**	,640**	,760**	,697**
P16	Sig. (2-tailed)	,003	,030	,005	,005	,015	,003	,000	,001	,000	,003	,000	,002	,006	,002	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
	Pearson Correlation	,671**	,650**	,687**	,617**	,688**	,832**	,784**	,836*	,864**	,676**	,679**	,730**	,568**	,657**	,721**	1	,823**	,822**	,870**
P17	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
	Pearson Correlation	,630**	,595**	,727**	,702**	,773**	,699**	,887**	,597*	,805**	,732**	,730**	,495**	,493**	,621**	,640**	,823**	1	,842**	,841**
P18	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,005	,006	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
	Pearson Correlation	,734**	,625**	,717**	,765**	,636**	,734**	,850**	,787*	,877**	,769**	,806**	,652**	,724**	,734**	,760**	,822**	,842**	1	,904**
Total	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
	Pearson Correlation	,870**	,824**	,806**	,766**	,837**	,870**	,939**	,876*	,897**	,874**	,909**	,776**	,839**	,852**	,697**	,870**	,841**	,904**	1

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



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



## Indikator Kepuasan Nasabah

## Correlations

	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	Total
P19 Pearson Correlation	1	,619**	,132	,203	,548**	,680**	,687**	,636**	,631**	,733**	,513**	,801**
P19 Sig. (2-tailed)		,000	,486	,283	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,004	,000
P19 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P20 Pearson Correlation	,619**	1	,440*	,314	,175	,543**	,572**	,276	,293	,345	,201	,634**
P20 Sig. (2-tailed)	,000		,015	,091	,356	,002	,001	,139	,115	,062	,287	,000
P20 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P21 Pearson Correlation	,132	,440*	1	,734**	-,015	,173	,014	-,120	,101	-,070	-,029	,417*
P21 Sig. (2-tailed)	,486	,015		,000	,936	,361	,940	,526	,595	,715	,881	,022
P21 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P22 Pearson Correlation	,203	,314	,734**	1	,019	,030	,252	,015	,011	-,092	-,041	,413*
P22 Sig. (2-tailed)	,283	,091	,000		,920	,873	,178	,935	,954	,628	,830	,023
P22 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P23 Pearson Correlation	,548**	,175	-,015	,019	1	,807**	,328	,879**	,849**	,725**	,789**	,755**
P23 Sig. (2-tailed)	,002	,356	,936	,920		,000	,077	,000	,000	,000	,000	,000
P23 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P24 Pearson Correlation	,680**	,543**	,173	,030	,807**	1	,461*	,766**	,831**	,772**	,697**	,848**
P24 Sig. (2-tailed)	,000	,002	,361	,873	,000		,010	,000	,000	,000	,000	,000
P24 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P25 Pearson Correlation	,687**	,572**	,014	,252	,328	,461*	1	,596**	,403*	,614**	,534**	,675**
P25 Sig. (2-tailed)	,000	,001	,940	,178	,077	,010		,001	,027	,000	,002	,000
P25 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P26 Pearson Correlation	,636**	,276	-,120	,015	,879**	,766**	,596**	1	,878**	,816**	,816**	,796**
P26 Sig. (2-tailed)	,000	,139	,526	,935	,000	,000	,001		,000	,000	,000	,000
P26 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P27 Pearson Correlation	,631**	,293	,101	,011	,849**	,831**	,403*	,878**	1	,783**	,710**	,809**

7	Sig. (2-tailed)	,000	,115	,595	,954	,000	,000	,027	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	,733**	,345	-,070	-,092	,725**	,772**	,614**	,816**	,783**	1	,864**	,787**
8	Sig. (2-tailed)	,000	,062	,715	,628	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	,513**	,201	-,029	-,041	,789**	,697**	,534**	,816**	,710**	,864**	1	,743**
9	Sig. (2-tailed)	,004	,287	,881	,830	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
To	Pearson Correlation	,801**	,634**	,417*	,413*	,755**	,848**	,675**	,796**	,809**	,787**	,743**	1
tal	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,022	,023	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	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).





P36	Pearson Correlation	,696**	,851**	,563**	,822**	,965**	,861**	1	,923**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,788**	,859**	,794**	,937**	,918**	,933**	,923**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

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

## 2. Hasil Output Uji Reliabilitas

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,976	36



## Lampiran 5

### Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

#### 1. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

No. Pernyataan	Hasil Signifikansi	Signifikansi	Keterangan
1	0,000	< 0,05	Valid
2	0,000	< 0,05	Valid
3	0,000	< 0,05	Valid
4	0,000	< 0,05	Valid
5	0,000	< 0,05	Valid
6	0,000	< 0,05	Valid
7	0,000	< 0,05	Valid
8	0,000	< 0,05	Valid
9	0,000	< 0,05	Valid
10	0,000	< 0,05	Valid
11	0,000	< 0,05	Valid
12	0,000	< 0,05	Valid
13	0,000	< 0,05	Valid
14	0,000	< 0,05	Valid
15	0,000	< 0,05	Valid
16	0,000	< 0,05	Valid
17	0,000	< 0,05	Valid
18	0,000	< 0,05	Valid
19	0,000	< 0,05	Valid
20	0,000	< 0,05	Valid
21	0,022	< 0,05	Valid
22	0,023	0 < 0,05	Valid

23	0,000	< 0,05	Valid
24	0,000	< 0,05	Valid
25	0,000	< 0,05	Valid
26	0,000	< 0,05	Valid
27	0,000	< 0,05	Valid
28	0,000	< 0,05	Valid
29	0,000	< 0,05	Valid
30	0,000	< 0,05	Valid
31	0,000	< 0,05	Valid
32	0,000	< 0,05	Valid
33	0,000	< 0,05	Valid
34	0,000	< 0,05	Valid
35	0,000	< 0,05	Valid
36	0,000	< 0,05	Valid

## 2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Cronbach's Alpha	N of Items
,976	36

Nilai suatu instrumen dikatakan reliabel bila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60. Hasil uji reliabilitas pada tabel menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,976 lebih besar dari 0,60. Maka, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini dikatakan reliabel.

## Lampiran 6

### Kuesioner Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Loyalitas Nasabah di Lpd Desa Adat Panji Kecamatan Sukasada

#### I. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Bagian A merupakan bagian yang harus diisi dengan identitas responden pada tempat yang telah disediakan.
2. Bagian B terdiri dari data pernyataan. Berilah tanda centang (√) pada salah satu jawaban yang menurut Saudara/i paling tepat dan bisa mewakili pendapat Saudara/i pada kolom jawaban yang telah disediakan.

Keterangan:

1. (SS) : Sangat Setuju
  2. (S) : Setuju
  3. (R) : Ragu-ragu
  4. (TS) : Tidak Setuju
  5. (STS) : Sangat Tidak Setuju
3. Setiap pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban.
  4. Tidak ada jawaban benar atau salah dalam pengisian kuesioner ini.
  5. Semua jawaban dan data yang Saudara/I berikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian. Dalam hal ini bila Saudara/I diminta mengisi data pribadi, hal itu hanya akan diolah untuk keperluan statistik.



6. Pernyataan tidak menimbulkan akibat apapun terhadap diri Saudara/i.  
untuk itu saya mengharapkan jawaban yang sejujurnya

#### A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :.....

Jenis Kelamin :.....

Umur :.....

Alamat :.....

#### B. DAFTAR PERNYATAAN

Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
	<b>a. <i>Tangible</i> (berwujud)</b>					
1.	Pegawai/karyawan yang bekerja di LPD Desa Adat Panji saat melayani nasabah sudah berpenampilan rapi dan sesuai aturan yang telah ditetapkan.					
2.	Kebersihan lingkungan di LPD Desa Adat Panji sudah terjaga sehingga memberikan kenyamanan kepada nasabah.					

3.	Penataan tata ruang tunggu pelayanan yang baik sehingga memberikan kenyamanan kepada nasabah.					
4.	Tersedianya CCTV menunjang keamanan LPD Desa Adat Panji.					
<b>b. Reliability (kehandalan)</b>						
5.	Pegawai/karyawan yang bekerja di LPD Desa Adat Panji memiliki wawasan dan tidak berbelit-belit ketika melayani nasabah.					
6.	Pegawai/karyawan yang bekerja di LPD Desa Adat Panji memiliki kehandalan dan mampu mengoperasikan komputer dengan baik.					
<b>c. Responsiviness (ketanggapan)</b>						
7.	Pegawai/karyawan yang bekerja di LPD Desa Adat Panji dengan cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.					
8.	Pegawai/karyawan yang bekerja di LPD Desa Adat Panji memberikan pelayanan dengan baik dan tepat kepada nasabah.					
9.	Pegawai/karyawan yang bekerja di LPD Desa Adat Panji jujur dan bertanggung					

	jawab dalam memberikan pelayanan.					
10.	Pegawai/karyawan yang bekerja di LPD Desa Adat Panji merespon dan mampu menangani keluhan jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan oleh pengguna jasa.					
<b>d. Assurance (jaminan)</b>						
11.	Pegawai/karyawan yang bekerja di LPD Desa Adat Panji memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.					
12.	Pegawai/karyawan yang bekerja di LPD Desa Adat Panji memberikan jaminan ganti rugi biaya jika terjadi kekeliruan dalam pelayanan.					
13.	Pegawai/karyawan yang bekerja di LPD Desa Adat Panji memberikan jaminan keamanan privasi dalam menggunakan jasa yang disediakan.					
<b>e. Emphaty (empati)</b>						
14.	Pegawai/karyawan yang bekerja di LPD Desa Adat Panji dalam memberikan pelayanan selalu mendahulukan kepentingan nasabah.					

15.	Pegawai/karyawan yang bekerja di LPD Desa Adat Panji bersikap ramah dalam memberikan pelayanan.					
16.	Pegawai/karyawan yang bekerja di LPD Desa Adat Panji bersikap sopan santun dalam memberikan pelayanan.					
17.	Pegawai/karyawan yang bekerja di LPD Desa Adat Panji melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) setiap nasabah.					
18.	Pegawai/karyawan yang bekerja di LPD Desa Adat Panji melayani dan menghargai setiap nasabah.					

### Variabel Kepuasan Nasabah

<b>a. Barang dan jasa berkualitas</b>						
19.	Saya merasa puas apabila jasa yang saya gunakan sesuai harapan.					
20.	Saya merasa puas apabila jasa yang saya gunakan melebihi harapan.					
21.	Saya merasa kecewa apabila jasa yang saya gunakan tidak sesuai harapan.					
<b>b. Relationship marketing</b>						

22.	Saya tidak ingin menggunakan jasa LPD Desa Adat Panji apabila keluarga dan teman-teman saya mempunyai pengalaman buruk dengan LPD Desa Adat Panji.					
23.	Saya merasa puas dikarenakan pengalaman baik saya sebelumnya menggunakan jasa LPD Desa Adat Panji.					
24.	Saya merasa puas setiap kali menggunakan jasa LPD Desa Adat Panji.					
<b>c. Program promosi loyalitas</b>						
25.	Saya merasa puas dikarenakan LPD Desa Adat Panji memberikan penghargaan dan hadiah kepada nasabah yang memiliki tabungan terbesar dan rajin membayar kredit.					
26.	Saya merasa puas dikarenakan petugas memberikan perhatian personal dalam melayani nasabah.					
27.	Saya merasa puas dikarenakan pemahaman petugas pelayanan yang tidak membiarkan nasabah berdiri dan					

	mendapatkan pelayanan terlalu lama.					
<b>d. Sistem penanganan komplain secara efektif</b>						
28.	Saya merasa puas dikarenakan petugas memiliki keahlian teknis dalam mengatasi keluhan dan masalah dari nasabah.					
29.	Saya merasa puas dikarenakan kemudahan dalam menghubungi petugas pelayanan via telepon untuk mendapat informasi layanan.					

#### Variabel Loyalitas Nasabah

<b>a. Kesetiaan terhadap pembelian produk (<i>Repeat Purchase</i>)</b>						
30.	Saya mendapat pelayanan yang baik dan akan melakukan kunjungan kembali untuk menggunakan jasa LPD Desa Adat Panji.					
31.	Saya mempunyai hubungan yang baik dengan petugas dan akan menggunakan jasa LPD Desa Adat Panji secara berkala.					

32.	Saya tidak ingin menggunakan jasa dari perusahaan lain yang sejenis.					
<b>b. Ketahanan (<i>Retention</i>)</b>						
33.	Saya merasa LPD Desa Adat Panji tidak akan mengecewakan dan mampu menjaga ketahanan nasabah terhadap pengaruh yang negatif mengenai perusahaan.					
34.	Saya merasa yakin petugas LPD Desa Adat Panji mampu melakukan fungsinya dengan baik.					
<b>c. Mereferensikan (<i>Referalls</i>)</b>						
35.	Saya mereferensikan kepada orang lain secara total eksistensi LPD Desa Adat Panji.					
36.	Saya menceritakan pengalaman kepuasan saat menggunakan jasa LPD Desa Adat Panji kepada keluarga dan orang lain.					

## Lampiran 7

## Responden Penelitian

NO	NAMA LENGKAP	JENIS KELAMIN
1	Gusti Ketut Gunawan	Laki-Laki
2	Jero Made Mustiari	Perempuan
3	Komang Budiastara	Laki-Laki
4	Gusti Kadek Sastrawan	Laki-Laki
5	Gusti Kopang Enteg	Perempuan
6	Luh Sekarini	Perempuan
7	Gusti Ayu Nita Leoni	Perempuan
8	Gusti Putu Suantra	Laki-Laki
9	Komang Agus Erawan	Laki-Laki
10	Gusti Ayu Putu Tirta	Perempuan
11	Gusti Ayu Rikawati	Perempuan
12	Gusti Ayu Seli Yanti	Perempuan
13	Dewa Gede Wahyu Ardinata	Laki-Laki
14	Kadek Wahyu Pramana Putra	Laki-Laki
15	Kadek Sri Handayani	Perempuan
16	Putu Sukreni	Perempuan
17	Putu Ridwan Prajar	Laki-Laki
18	Ketut Dana	Laki-Laki
19	I Gusti Nyoman Artha	Laki-Laki
20	Gusti Ngurah Agung Komang Artawan	Laki-Laki
21	Gd Puspa	Laki-Laki
22	I Gst Nym Satrya Prawira Nugraha	Laki-Laki
23	Made Astini	Perempuan
24	Gusti Nyoman Mangku	Laki-Laki
25	Putu Sri Rejeki	Perempuan
26	Jro Made Suci	Perempuan



27	Km Srimpen	Perempuan
28	Kadek Tambe	Laki-Laki
29	Putu Ariawan	Laki-Laki
30	Putu Agus Gunawan Muliada	Laki-Laki
31	Ketut Budi Aksara	Laki-Laki
32	Gusti Ngurah Darnanta	Laki-Laki
33	Gst Nym Parta	Laki-Laki
34	Ketut Sukerni	Perempuan
35	Gusti Made Mariani	Perempuan
36	Made Asri	Perempuan
37	Gusti Komang Arie Astrini	Perempuan
38	Iluh Yuni Ashari	Perempuan
39	Gusti Ketut Adi Guna	Laki-Laki
40	Gst Nyoman Jujur	Laki-Laki
41	Made Subrata	Laki-Laki
42	Putu Sujana	Laki-Laki
43	Gusti Nyoman Guna	Laki-Laki
44	I Nyoman Tunjung	Laki-Laki
45	Made Arka	Laki-Laki
46	Komang Ariyana	Laki-Laki
47	Luh Suci	Perempuan
48	Gusti Ketut Murni	Perempuan
49	Made Sudarma	Laki-Laki
50	Ketut Wangan	Laki-Laki
51	Desak Taman	Perempuan
52	Made Indrawati	Perempuan
53	Made Kendri	Perempuan
54	Made Sudarma	Laki-Laki
55	Kd Mertaningsih	Perempuan
56	Nyoman Saedep	Perempuan

57	Gusti Komang Subawa	Laki-Laki
58	Gusti Komang Mulia Astiti	Perempuan
59	Km Sumerti	Perempuan
60	Ketut Dewi	Perempuan
61	I Gusti Ketut Alit Subagia	Laki-Laki
62	Made Tara	Laki-Laki
63	Komang Toni	Laki-Laki
64	Komang Darma	Laki-Laki
65	Made Dania	Laki-Laki
66	Luh Ci	Perempuan
67	Ida Kade Parwata	Laki-Laki
68	Nyoman Raga	Laki-Laki
69	Made Sri Sudarmi	Perempuan
70	Kajeng Lempung	Laki-Laki
71	Luh Reni	Perempuan
72	Luh Modri	Perempuan
73	Nyoman Sukarmini	Perempuan
74	Jero Made Wining	Perempuan
75	Gst Nyoman Supardi	Laki-Laki
76	Putu Menteg	Laki-Laki
77	Gusti Agus Wira	Laki-Laki
78	Ketut Lanus	Laki-Laki
79	Ni Nyoman Wari	Perempuan
80	Nyoman Sadri	Perempuan
81	Gusti Nyoman Nadya Wijayanti	Perempuan
82	Gst.Ketut Astuti	Perempuan
83	Wiwin Rosita	Perempuan
84	Gst.Ketut Astuti	Perempuan
85	Putu Ayu Srinadi	Perempuan
86	Gusti Putu Putriani	Perempuan

87	Dewa Putu Darma Susila	Laki-Laki
88	Putu Munang	Laki-Laki
89	Putu Sukadana	Laki-Laki
90	Gusti Putu Sujana	Laki-Laki
91	Made Merta	Laki-Laki
92	Putu Andrika	Laki-Laki
93	Kt Puja	Laki-Laki
94	Gusti Made Sena	Laki-Laki
95	Md Putri	Perempuan
96	Komang Suweca	Laki-Laki
97	Gede Raken	Laki-Laki
98	Gusti Ayu Ramiasih	Perempuan
99	Dewa Kembar	Laki-Laki
100	Gusti Ketut Sana	Laki-Laki
101	Luh Juli	Perempuan
102	Luh Bunga	Perempuan
103	Desak Nyoman Sini	Perempuan
104	Made Merta Ada	Laki-Laki
105	Gst Agus Saputrajaya	Laki-Laki
106	Gusti Agus Lanang Arya Permana	Laki-Laki
107	Ketut Artada	Laki-Laki
108	Dewa Kadek Kusuma Wardana	Laki-Laki
109	Nyoman Ratnadi	Perempuan
110	GUSTI Ketut Mustika	Laki-Laki
111	Dw Kt Merta Yasa	Laki-Laki
112	Gede Ari Kusuma Jati	Laki-Laki
113	Gusti Made Pujajaya	Laki-Laki
114	Gusti Ngurah Murjeki	Laki-Laki
115	Gusti Made Merta	Laki-Laki
116	Kadek Ari	Perempuan

117	Gusti Ngurah Sudarsana	Laki-Laki
118	Gusti Mk Nida	Laki-Laki
119	Nyoman Pasek	Laki-Laki
120	Dewa Nyoman Puspa	Laki-Laki
121	Dw Putu Sayoga	Laki-Laki
122	Putu Cempaka	Perempuan
123	Ketut Ganadi	Perempuan
124	Gusti Agus Puja Erawan	Laki-Laki
125	Putu Joniarta	Laki-Laki
126	Putu Candra Widya Sari	Perempuan
127	Kadek Susila Yasa	Laki-Laki
128	Gusti Ngurah Agus Arik Sumerdana	Laki-Laki
129	Gusti Kadek Arimbawa	Laki-Laki
130	Gusti Kopang Alit Setiawati	Laki-Laki
131	Ketut Jefri Susanta	Laki-Laki
132	Putu Kajeng Subudi	Laki-Laki
133	Luh Putu Wahyuni S.	Perempuan
134	Kadek Ayu Sri Maharani	Perempuan
135	Luh Mariani	Perempuan
136	Gede Baruna	Laki-Laki
137	Made Arnawa	Laki-Laki
138	Gusti Nyoman Arimbawa	Laki-Laki
139	Gusti Putu Kajeng	Laki-Laki
140	Gusti Kopang Sariani	Perempuan
141	Dewa Ketut Oka	Laki-Laki
142	Made Jingga	Laki-Laki
143	Gusti Nyoman Arini	Perempuan
144	Gede Sutarma Yasa	Laki-Laki
145	Nyoman Ribek	Laki-Laki
146	Made Suardika	Laki-Laki

147	Made Semi	Perempuan
148	Putu Puspajati	Laki-Laki
149	Ketut Wideasana	Laki-Laki
150	Putu Sarjana	Laki-Laki
151	Putu Sudarma	Laki-Laki
152	Putu Merdana	Laki-Laki
153	Made Suwardana	Laki-Laki
154	Made Sukadana	Laki-Laki
155	Nyoman Semeta	Laki-Laki
156	Gd Karuna	Laki-Laki
157	Gusti Ayu Putu Elen Witara Ningsih	Perempuan
158	I Gusti Made Ferry Sutawijaya	Laki-Laki
159	Gusti Made Susila Marga	Laki-Laki
160	Ida Ayu Mayoni	Perempuan
161	Gede Gelgel	Laki-Laki
162	Gst Putu Kaler	Laki-Laki
163	Gusti Nyoman Cakra	Laki-Laki
164	Gusti Putu Gunawan	Laki-Laki
165	Gusti Nyoman Kawi	Laki-Laki
166	Nyoman Puspadana	Laki-Laki
167	Made Susila	Laki-Laki
168	Kt Nara	Laki-Laki
169	Gede Pasek	Laki-Laki
170	Putu Mara	Laki-Laki
171	Kadek Suarnika	Laki-Laki
172	Kt Lempung	Laki-Laki
173	Gusti Ngurah Dirga	Laki-Laki
174	Kade Widari	Perempuan
175	Kt Jumu	Laki-Laki
176	Nym Budayama	Laki-Laki

177	Luh Nyeri	Perempuan
178	Gst Putu Tirta Ayu	Perempuan
179	I Gusti Nyoman Kawi Arta Wijaya	Laki-Laki
180	Gusti Agus Suryawan	Laki-Laki
181	Gusti Putu Gede Sida Parna	Laki-Laki
182	Gusti Nyoman Karmini	Perempuan
183	Gusti Nyoman Oka	Laki-Laki
184	Luh Darmika	Perempuan
185	Gst. A. Kt Suryatini	Perempuan
186	I Gd Huripto Rus Panji	Laki-Laki
187	Ketut Sukranis	Perempuan
188	Made Mangku Sudiksa	Laki-Laki
189	Made Basuki Jayani	Laki-Laki
190	Komang Sumerta	Laki-Laki
191	Wayan Buda	Laki-Laki
192	Made Raji	Laki-Laki
193	Putu Widnya	Laki-Laki
194	Gede Loka	Laki-Laki
195	Gusti Nyoman Widiarsa	Laki-Laki
196	Luh Sabuh	Perempuan
197	Gede Sudarma	Laki-Laki
198	Komang Mustika	Laki-Laki
199	Putu Kertiasa	Laki-Laki
200	Nyoman Jani	Perempuan
201	Nyoman Gedong	Laki-Laki
202	Nyoman Mangku Sadia	Laki-Laki
203	Gede Sukiada	Laki-Laki
204	Made Sarjana Pasek	Laki-Laki
205	Made Suwena	Laki-Laki
206	Made Suartika	Laki-Laki

207	I Ketut Redita	Laki-Laki
208	Made Narka	Laki-Laki
209	Made Musti	Perempuan
210	Gede Sumadiasa	Laki-Laki
211	I Kadek Mustawan	Laki-Laki
212	Ketut Sumarni	Perempuan
213	Nyoman Ngurah Wijana	Laki-Laki
214	Gede Sukanada	Laki-Laki
215	Ketut Wira Satria Ardi	Laki-Laki
216	Rita Defiana	Perempuan
217	Ketut Resia	Laki-Laki
218	Ketut Bidiada	Laki-Laki
219	Luh Nasih	Perempuan
220	Ketut Reksa	Laki-Laki
221	I Putu Dandra	Laki-Laki
222	Nyoman Serupa	Laki-Laki
223	Gede Rajeng	Laki-Laki
224	Gede Rauh	Laki-Laki
225	Luh Mari	Perempuan
226	Putri Gautami	Perempuan
227	Putu Gina	Laki-Laki
228	Putu Sri Widana	Laki-Laki
229	Putu Saja	Laki-Laki
230	Kadek Wahyu Sanjaya	Laki-Laki
231	Luh Mari	Perempuan
232	Made Raka Darsa	Laki-Laki
233	Made Ribawa	Laki-Laki
234	Nyoman Sumeresta	Laki-Laki
235	Komang Manis Suandana	Laki-Laki
236	Nyoman Somatirta	Laki-Laki

237	Gusti Nyoman Sukini	Perempuan
238	I Made Utama	Laki-Laki
239	Jero Merta Sari	Perempuan
240	Gusti Putu Sintya	Laki-Laki
241	Gusti Made Raka Tamblang	Laki-Laki
242	Putu Budi Rusiadi	Laki-Laki
243	Jro Padmi	Perempuan
244	Jero Mangku Taman	Laki-Laki
245	Gusti Ketut Jelantik Batan	Laki-Laki
246	Gusti Ngurah Dirgahayu	Laki-Laki
247	Made Astawa	Laki-Laki
248	I Putu Bawer	Laki-Laki
249	Ketut Ginanca	Laki-Laki
250	Made Puri Asih	Perempuan
251	Ketut Jembrana	Laki-Laki
252	Luh Kasih	Perempuan
253	I Nyoman Siti	Perempuan
254	Luh Kerti	Perempuan
255	Luh Srimben	Perempuan
256	Gede Nyeneng	Laki-Laki
257	Putu Muter	Laki-Laki
258	Wayan Naca	Laki-Laki
259	Made Wijaya Kusuma	Laki-Laki
260	Ida Komang Asti	Perempuan
261	Gede Mustika Swala	Laki-Laki
262	Putu Masta	Laki-Laki
263	Gede Gasa Kantun	Laki-Laki
264	I Ketut Subada Andronikus	Laki-Laki
265	Putu Ginantra	Laki-Laki
266	Nyoman Wikan	Laki-Laki



267	Gede Reksa	Laki-Laki
268	Ketut Niria	Laki-Laki
269	Wayan Rai	Laki-Laki
270	Made Yasa	Laki-Laki
271	Ketut Sudamia	Laki-Laki
272	Made Wijana	Laki-Laki
273	Made Suka Legawa	Laki-Laki
274	Desak Putu Tirta	Perempuan
275	Gede Tresna	Laki-Laki
276	Nyoman Rai Tunas	Laki-Laki
277	Dewa Made Idep	Laki-Laki
278	Gede Intaran Pasek	Laki-Laki
279	Nyoman Wera	Laki-Laki
280	Luh Sutari	Perempuan
281	Luh Sukerti	Perempuan
282	Gede Pasek Surya Putra	Laki-Laki
283	Ketut Tinggen	Perempuan
284	Dewa Nyoman Santika	Laki-Laki
285	Made Seken Yasa	Laki-Laki
286	Dewa Ketut Sulinggih	Laki-Laki
287	Komang Kertia	Laki-Laki
288	Putu Budiawan	Laki-Laki
289	Nyoman Mara Rauh	Laki-Laki
290	Made Suwinten	Laki-Laki
291	I Gede Laba	Laki-Laki
292	Luh Budiasih	Perempuan
293	Wayan Darta	Laki-Laki
294	Luh Musi	Perempuan
295	Luh Griya	Perempuan
296	Luh Sukawati	Perempuan

297	Putu Juli Artawan	Laki-Laki
298	I Made Bagus Mahendra	Laki-Laki
299	Ketut Arya	Laki-Laki
300	Made Rai Giri	Laki-Laki
301	Luh Toya	Perempuan
302	Ketut Sri Wiwin Sanjaya	Perempuan
303	Wayan Kayua	Laki-Laki
304	Ketut Madra	Laki-Laki
305	Gede Pageh	Laki-Laki
306	Nyoman Artha	Laki-Laki
307	Gusti Komang Budi Adnyana	Laki-Laki
308	Putu Budi Sujana	Laki-Laki
309	Gusti Ketut Tika	Perempuan
310	Putu Setia Arsiani	Perempuan
311	Ketut Jaya	Laki-Laki
312	Putu Martawan	Laki-Laki
313	Wayan Dangin	Laki-Laki
314	Ketut Suda	Laki-Laki
315	Dayu Komang Kemenuh	Perempuan
316	Nyoman Oka Sulendra	Laki-Laki
317	Gusti Ketut Puspa	Laki-Laki
318	Gusti Ayu Mira Damayanti	Perempuan
319	Gusti Ayu Putu Intan Lisnayanti	Perempuan
320	Gusti Made Angker	Laki-Laki
321	Gusti Ayu Komang Astini	Perempuan
322	Luh Sanggri	Perempuan
323	Gede Kajeng Sumerta	Laki-Laki
324	Dewa Ketut Manis Oka	Laki-Laki
325	Ketut Sudiasa	Laki-Laki
326	Gede Wisama	Laki-Laki

327	Putu Suprapta	Laki-Laki
328	Komang Satrya Wibawa	Laki-Laki
329	Putu Nitriani	Perempuan
330	Gusti Ngurah Krismon Andika	Laki-Laki
331	Gusti Nyoman Ariska	Laki-Laki
332	Ida Bagus Kadek Jaya Kusuma	Laki-Laki
333	Komang Bayu Riadhi	Laki-Laki
334	Made Asta Putra	Laki-Laki
335	Gede Mangku Ribek	Laki-Laki
336	Heriah	Perempuan
337	Putu Wijana Oka	Laki-Laki
338	Nyoman Asmi	Perempuan
339	Gusti Agus Kadek Ade Pujana	Laki-Laki
340	Gusti Ngurah Puja Sugiantara	Laki-Laki
341	Gusti Ayu Komang Gayatrini	Perempuan
342	Putu Swamita Mahayuni	Perempuan
343	Gusti Ngurah Oki Cahyadi	Laki-Laki
344	Gusti Ngurah Lanang Andika	Laki-Laki
345	Kadek Kajeng Sukarama	Laki-Laki
346	Gusti Ayu Putu Purnami	Perempuan
347	Gusti Ayu Kadek Purnama Wati	Perempuan
348	Mangku Budi	Laki-Laki
349	Putu Hendra	Laki-Laki
350	Gusti Ketut Yasnawati	Perempuan
351	Gede Ganesha	Laki-Laki
352	Putu Ayu Astini	Perempuan
353	Wayan Ganesha	Laki-Laki
354	Gusti Komang Labi Setiawan	Laki-Laki
355	Putu Agus Suantara	Laki-Laki
356	Putu Candra Dewi	Perempuan

357	Luh Sinta Aryani	Perempuan
358	Gede Arjaya	Laki-Laki
359	Dewa Komang Weda Tri Ananda	Laki-Laki
360	Gusti Komang Suantara	Laki-Laki
361	Desak Putu Indah Wardani	Perempuan
362	Gede Marsa Jaya	Laki-Laki
363	Gusti Putu Kerta	Laki-Laki
364	Made Merta Sariada	Laki-Laki
365	Gusti Ayu Putu Widya Tiarasani	Perempuan
366	I Gusti Kadek Astawa Yasa	Laki-Laki
367	Ni Wayan Suwari	Perempuan
368	Nyoman Tri Abdi Darma	Laki-Laki
369	Putu Arya	Laki-Laki
370	Kadek Ariana	Laki-Laki
371	Gede Sukerta	Laki-Laki
372	Gusti Ngurah Ariwan	Laki-Laki
373	Kadek Darmadi	Laki-Laki



## Lampiran 8

## Data Ordinal Kuesioner Penelitian

## Variabel Kualitas Pelayanan

NO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	Jml
1	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	85
2	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	79
3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	81
4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	77
5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	81
6	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	5	5	73
7	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
8	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	86
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
10	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	3	3	5	5	4	79
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
13	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	62
14	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	45
15	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	69
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
17	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67
18	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	83
19	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	86



44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	86
46	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	88
47	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	88
48	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
50	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
51	5	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	79
52	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	86
53	5	5	4	5	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
54	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	86
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
56	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	85
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
59	3	4	5	3	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	80
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
61	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
62	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89
63	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	83
64	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	83
65	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	88
66	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	87
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	73

68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>54</b>
69	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	5	5	5	5	4	<b>78</b>	
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>54</b>
71	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	<b>87</b>	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>72</b>
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>90</b>
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>72</b>
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>72</b>
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>72</b>
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>72</b>
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>90</b>
79	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>74</b>
80	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	<b>75</b>	
81	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	<b>80</b>	
82	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	<b>77</b>	
83	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	<b>78</b>	
84	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	<b>77</b>	
85	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	<b>67</b>	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>72</b>	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>72</b>	
88	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	<b>78</b>	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>72</b>	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>72</b>	
91	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	<b>81</b>	







140	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>90</b>	
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>54</b>
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>54</b>
143	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>90</b>
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>72</b>
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>72</b>
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>72</b>
147	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>90</b>
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>72</b>
149	3	3	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	<b>74</b>	
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>72</b>
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>72</b>
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>72</b>
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>54</b>
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>72</b>
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>72</b>
156	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>90</b>
157	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>71</b>
158	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	<b>80</b>
159	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	<b>67</b>	
160	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	<b>77</b>	
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>72</b>
162	4	4	4	4	3	5	5	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	<b>75</b>	
163	5	5	4	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	<b>81</b>	



























121	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
122	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54
123	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54
124	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54
125	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54
126	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	48
127	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	51
128	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	49
129	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	47
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	45
131	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	50
132	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	43
133	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	49
134	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	49
135	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
136	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
137	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
139	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
140	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
141	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	53
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
143	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
147	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
149	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	53
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
152	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54
153	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	53
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
156	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
157	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	48
158	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	50
159	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	46
160	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54
161	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	51















28	5	5	5	5	5	5	5	35
29	4	5	5	4	5	5	5	33
30	5	5	3	4	5	5	4	31
31	5	5	5	5	5	4	5	34
32	5	5	4	4	4	4	4	30
33	5	5	5	5	5	5	5	35
34	5	5	5	5	5	5	5	35
35	4	4	3	3	2	2	4	22
36	5	5	5	5	5	5	5	35
37	3	3	3	4	4	4	4	25
38	4	3	4	3	4	4	4	26
39	5	5	5	5	5	5	5	35
40	4	5	5	5	5	5	5	34
41	5	5	5	5	5	5	5	35
42	4	5	4	5	5	5	5	33
43	5	5	5	5	5	5	5	35
44	5	5	5	5	5	5	5	35
45	5	5	4	5	5	4	5	33
46	5	5	5	5	5	5	5	35
47	5	5	5	4	5	5	5	34
48	5	5	5	5	5	5	5	35
49	4	4	4	4	4	4	4	28
50	4	4	4	4	4	4	4	28
51	5	5	5	5	5	5	5	35
52	5	5	5	5	5	5	5	35
53	5	4	5	5	5	5	5	34
54	5	4	4	4	4	4	4	29
55	5	5	5	5	5	5	5	35
56	5	5	5	5	5	5	5	35
57	5	5	5	5	5	5	5	35
58	5	5	5	5	5	5	5	35
59	5	5	5	5	5	5	5	35
60	5	5	5	5	5	5	5	35
61	5	5	5	5	5	5	5	35
62	4	4	4	4	4	4	4	28
63	5	5	5	5	5	5	5	35
64	5	5	5	5	5	5	5	35
65	4	4	4	4	4	4	4	28
66	5	5	5	5	5	5	5	35
67	5	5	5	5	5	5	5	35
68	5	5	5	5	5	5	5	35

69	5	5	5	5	5	5	5	35
70	5	5	5	5	5	5	5	35
71	5	5	5	5	5	5	5	35
72	5	5	5	5	5	5	5	35
73	5	5	5	5	5	5	5	35
74	5	5	5	5	5	5	5	35
75	5	5	5	5	5	5	5	35
76	5	5	5	5	5	5	5	35
77	5	5	5	5	5	5	5	35
78	5	5	5	5	5	5	5	35
79	5	5	5	5	5	5	5	35
80	4	5	5	4	4	3	5	30
81	4	4	5	5	4	4	4	30
82	4	5	4	4	3	5	3	28
83	4	4	4	4	4	4	4	28
84	4	5	4	4	3	5	3	28
85	5	5	5	5	5	5	5	35
86	5	5	5	5	5	5	5	35
87	5	5	5	5	5	5	5	35
88	4	4	3	4	3	4	4	26
89	4	4	4	4	4	4	4	28
90	4	4	4	4	4	4	4	28
91	5	5	4	5	4	4	4	31
92	4	4	3	4	4	4	4	27
93	1	2	3	2	3	2	2	15
94	5	5	5	5	5	5	5	35
95	4	5	5	4	5	4	5	32
96	4	5	5	4	5	4	4	31
97	4	4	4	5	4	4	5	30
98	5	5	5	5	5	5	5	35
99	4	5	4	5	5	5	5	33
100	5	4	5	4	5	5	4	32
101	5	4	5	4	3	4	3	28
102	3	4	5	4	3	4	3	26
103	4	5	4	4	4	4	5	30
104	5	4	4	5	4	5	5	32
105	4	4	4	5	4	4	5	30
106	4	5	4	4	4	5	5	31
107	4	3	4	4	4	4	4	27
108	5	5	5	5	5	5	5	35
109	4	4	4	5	5	4	4	30



110	5	5	5	5	5	5	5	35
111	1	1	1	1	1	1	1	7
112	5	5	5	5	5	5	5	35
113	5	5	5	5	5	5	5	35
114	5	5	5	5	5	5	5	35
115	4	4	4	4	4	4	4	28
116	5	5	5	5	5	5	5	35
117	5	5	5	5	5	5	5	35
118	5	5	5	5	5	5	5	35
119	4	4	4	4	4	4	4	28
120	4	4	4	4	4	4	4	28
121	5	5	5	5	5	5	5	35
122	5	5	5	5	5	5	5	35
123	5	5	5	5	5	5	5	35
124	5	5	5	5	5	5	5	35
125	5	5	5	5	5	5	5	35
126	5	4	4	4	4	3	3	27
127	4	4	4	4	4	4	4	28
128	5	5	5	4	4	4	4	31
129	4	4	4	4	5	5	5	31
130	4	4	4	5	5	5	5	32
131	4	5	4	5	4	5	4	31
132	4	3	4	2	2	3	3	21
133	5	4	5	4	5	4	5	32
134	5	4	5	4	5	4	5	32
135	5	5	5	5	5	5	5	35
136	5	5	5	5	5	5	5	35
137	5	5	5	5	5	5	5	35
138	4	4	4	4	4	4	4	28
139	5	5	5	5	5	5	5	35
140	5	5	5	5	5	5	5	35
141	5	5	5	5	5	5	5	35
142	3	3	3	3	3	3	3	21
143	5	5	5	5	5	5	5	35
144	4	4	4	4	4	4	4	28
145	4	4	4	4	4	4	4	28
146	4	4	4	4	4	4	4	28
147	5	5	5	5	5	5	5	35
148	4	4	4	4	4	4	4	28
149	5	5	5	5	5	5	5	35
150	4	4	4	4	4	4	4	28





233	5	5	5	5	5	5	5	35
234	5	5	5	5	5	5	5	35
235	5	5	5	5	5	5	5	35
236	5	5	5	5	5	5	5	35
237	5	5	5	5	5	5	5	35
238	4	4	4	4	4	4	4	28
239	4	4	4	4	4	4	4	28
240	5	5	5	5	5	5	5	35
241	4	4	4	4	4	4	4	28
242	5	5	5	5	5	5	5	35
243	4	4	4	4	4	4	4	28
244	5	5	4	5	5	5	5	34
245	4	4	4	4	4	4	4	28
246	2	2	2	2	2	2	2	14
247	5	5	5	5	5	5	5	35
248	5	5	5	5	5	5	5	35
249	5	5	5	5	5	5	5	35
250	5	5	5	5	5	5	5	35
251	4	4	4	4	4	4	4	28
252	5	5	5	5	5	5	5	35
253	4	4	4	4	4	4	4	28
254	5	5	5	5	5	5	5	35
255	5	5	5	5	5	4	5	34
256	5	5	5	5	5	5	5	35
257	5	5	5	5	5	5	5	35
258	5	5	5	5	5	5	5	35
259	5	5	5	5	5	5	5	35
260	5	5	5	5	5	5	5	35
261	4	4	4	4	4	4	4	28
262	5	5	5	5	5	5	5	35
263	5	5	5	5	5	5	5	35
264	5	5	5	5	5	5	5	35
265	5	5	5	5	5	5	5	35
266	4	4	4	4	4	4	4	28
267	5	5	4	5	5	5	5	34
268	5	5	5	5	5	5	5	35
269	4	4	4	4	4	4	4	28
270	5	5	5	5	5	5	5	35
271	4	4	4	4	4	4	4	28
272	5	5	5	5	5	5	5	35
273	5	5	5	5	5	5	5	35

274	4	4	4	4	4	4	4	28
275	5	5	5	5	5	5	5	35
276	5	5	5	5	5	5	5	35
277	5	5	5	5	5	5	5	35
278	5	4	5	4	5	5	5	33
279	5	5	5	5	5	5	5	35
280	5	5	5	5	5	5	5	35
281	5	5	5	5	5	5	5	35
282	5	5	5	5	5	5	5	35
283	4	4	4	4	4	4	4	28
284	5	5	5	5	5	5	5	35
285	5	5	5	5	5	5	5	35
286	5	5	5	5	5	5	5	35
287	5	5	5	5	5	5	5	35
288	5	5	5	5	5	5	5	35
289	4	4	4	4	4	4	4	28
290	4	5	5	4	4	4	5	31
291	5	5	5	5	5	5	5	35
292	4	4	4	5	5	5	5	32
293	4	4	4	5	4	4	4	29
294	5	5	5	5	5	5	5	35
295	4	4	4	4	4	4	4	28
296	5	5	5	5	5	5	5	35
297	4	4	4	4	4	4	4	28
298	4	4	4	4	4	4	4	28
299	4	4	4	4	4	4	4	28
300	4	4	4	4	4	4	4	28
301	4	4	4	4	4	4	4	28
302	5	5	5	5	5	5	5	35
303	5	5	5	5	5	5	5	35
304	4	4	4	4	4	4	4	28
305	5	5	5	5	5	5	5	35
306	5	5	5	5	5	5	5	35
307	5	5	5	5	5	5	5	35
308	5	5	5	5	5	5	5	35
309	4	4	4	4	4	4	4	28
310	5	5	5	5	5	5	5	35
311	5	5	5	5	5	5	5	35
312	5	5	5	5	5	5	5	35
313	5	5	5	5	5	5	5	35
314	5	5	5	5	5	5	5	35

315	4	4	4	4	4	4	4	28
316	5	5	5	5	5	5	5	35
317	5	5	5	5	5	5	5	35
318	5	5	5	5	5	5	5	35
319	4	4	4	4	4	4	4	28
320	5	5	5	5	5	5	5	35
321	5	5	5	5	5	5	5	35
322	4	4	4	4	4	4	4	28
323	5	5	5	5	5	5	5	35
324	5	5	5	5	5	5	5	35
325	5	5	5	5	5	5	5	35
326	5	5	5	5	5	5	5	35
327	4	4	4	4	4	4	4	28
328	5	5	5	5	5	5	5	35
329	5	5	5	5	5	5	5	35
330	5	5	5	5	5	5	5	35
331	5	5	5	5	5	5	5	35
332	4	4	4	4	4	4	4	28
333	4	4	4	4	4	4	4	28
334	5	5	5	5	5	5	5	35
335	4	4	4	4	4	4	4	28
336	5	5	5	5	5	5	5	35
337	5	5	5	5	5	5	5	35
338	5	5	5	5	5	5	5	35
339	5	5	5	5	5	5	5	35
340	5	5	5	5	5	5	5	35
341	4	4	4	4	4	4	4	28
342	4	4	4	4	4	4	4	28
343	5	5	5	5	5	5	5	35
344	5	5	5	5	5	5	5	35
345	5	5	5	5	5	5	5	35
346	5	5	5	5	5	5	5	35
347	5	5	5	5	5	5	5	35
348	4	4	4	4	4	4	4	28
349	5	5	5	5	5	5	5	35
350	5	5	5	5	5	5	5	35
351	5	5	5	5	5	5	5	35
352	5	5	5	5	5	5	5	35
353	4	4	4	4	4	4	4	28
354	4	4	4	4	4	4	4	28
355	5	5	5	5	5	5	5	35

356	5	5	5	5	5	5	5	35
357	5	5	5	5	5	5	5	35
358	4	4	4	4	4	4	5	29
359	5	5	5	5	5	5	5	35
360	5	5	5	5	5	5	5	35
361	5	5	5	5	5	5	5	35
362	5	5	5	5	5	5	5	35
363	5	5	5	5	5	5	5	35
364	5	5	5	5	5	5	5	35
365	5	5	5	5	5	5	5	35
366	4	4	4	4	4	4	4	28
367	5	5	5	5	5	5	5	35
368	5	5	5	5	5	5	5	35
369	4	4	4	4	4	4	5	29
370	5	5	5	5	5	5	5	35
371	5	5	5	5	5	5	5	35
372	4	4	4	4	4	4	4	28
373	4	4	4	4	4	4	4	28



## Lampiran 9 Hasil Ouput SPSS

### 1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,690 <sup>a</sup>	,475	,474	4,57223

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7029,226	1	7029,226	336,242	,000 <sup>b</sup>
	Residual	7755,851	371	20,905		
	Total	14785,078	372			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19,392	1,693		11,456	,000
	Kualitas Pelayanan	,385	,021	,690	18,337	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



## 2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,641 <sup>a</sup>	,411	,410	3,08386

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2463,850	1	2463,850	259,075	,000 <sup>b</sup>
	Residual	3528,279	371	9,510		
	Total	5992,129	372			

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,906	1,142		12,180	,000
	Kualitas Pelayanan	,228	,014	,641	16,096	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

### 3. Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,841 <sup>a</sup>	,706	,705	2,18023

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4233,367	2	2116,683	445,298	,000 <sup>b</sup>
	Residual	1758,762	370	4,753		
	Total	5992,129	372			

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,643	,939		4,944	,000
	Kualitas Pelayanan	,044	,014	,124	3,186	,002
	Kepuasan Nasabah	,478	,025	,750	19,294	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

### Lampiran 10 Dokumentasi



## RIWAYAT HIDUP



Ni Gusti Ayu Ketut Rada Krisdianti lahir pada tanggal 18 April 1998. Penulis lahir dari pasangan suami istri I Gusti Nyoman Artha, S.Pd dan Ni Gusti Nyoman Harini. Penulis berkebangsaan Warga Negara Indonesia (WNI) dan beragama Hindu. Penulis berasal dari Banjar Dinas Dauh Pura, Desa Panji, Kecamatan Sukasada, Kabupaten Buleleng. Penulis menyelesaikan Pendidikan sekolah dasar di SDN 2 Panji pada tahun 2010, kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 4 Singaraja dan lulus pada tahun 2013. Kemudian penulis melanjutkan Sekolah Menengah Kejuruan di SMK Negeri 1 Singaraja (SMENSI) dan lulus pada tahun 2016 dan melanjutkan Strata 1 di Prodi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha. Pada semester delapan, penulis menulis skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Loyalitas Nasabah di LPD Desa Adat Panji Kecamatan Sukasada. Penulis berharap setelah mendapatkan ilmu dan gelar, dapat menggapai cita-cita dan menjadi orang yang bermanfaat bagi orang lain mulai dari hal-hal terkecil.

