

Kepada Yth. Bapak/Ibu
Reponden Penelitian
Di Kantor cabang Bank X
Yogyakarta

Saya Pangestu Arif Wisesa, Mahasiswa UII Fakultas Ekonomi, dalam rangka menyelesaikan tugas akhir kuliah bermaksud melakukan penelitian berjudul : ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA BANK TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. Demi kelancaran penelitian yang saya lakukan, saya memohon Anda untuk meluangkan waktu membantu saya dengan bersedia menjadi responden dalam penelitian ini, yaitu dengan mengisi atau memilih tanggapan yang telah saya sediakan pada daftar pertanyaan yang telah saya susun. Untuk hal tersebut, identitas Anda dapat saya jamin kerahasiaannya.

Pertanyaan-pertanyaan ini dimaksudkan untuk memperoleh tanggapan Anda, sehingga dapat terungkap variabel-variabel penting yang berhubungan dengan kualitas jasa perbankan di kantor cabang Bank X, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah. Oleh karena itu, kebenaran dan kelengkapan data yang diperoleh dari tanggapan Anda akan sangat membantu saya dalam mencapai maksud tersebut.

Demikian, atas partisipasi dan bantuan Anda, saya mengucapkan banyak terima kasih.

Yogyakarta, Januari 2017

Hormat saya,

Pangestu Arif Wisesa

Peneliti

Bagian 1

Pertanyaan di bawah ini berkenaan dengan identitas Anda. Mohon dapat diisi pada tempat yang telah disediakan.

Nama :(boleh tidak diisi)

Alamat :(boleh tidak diisi)

Bagian 2

Anda dimohon untuk memberikan tanda centang (✓) pada pilihan angka yang telah tersedia

- Jenis Kelamin

1. Laki-laki

2. Perempuan

- Usia

1. 25 tahun ke bawah

2. 26 – 40 tahun

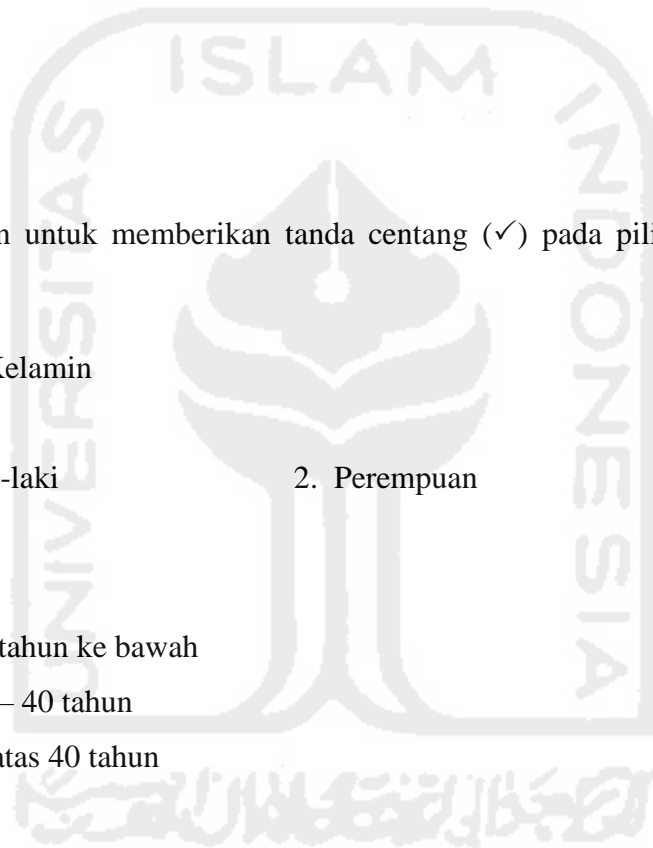
3. di atas 40 tahun

- Pendidikan terakhir

1. SD, SMP, SMA/SMK

2. Diploma atau S1

3. Pasca Sarjana (S2, S3, dll)



- Pekerjaan pada 3 bulan terakhir
 1. Mahasiswa/Pelajar
 2. PNS/TNI/Polisi
 3. Wiraswasta/Karyawan
 4. Ibu rumah tangga/Pensiunan

Bagian 3

Pertanyaan di bawah ini merupakan ungkapan perasaan Anda. Mohon untuk memberikan tanda centang (✓) pada tempat tanggapan yang tersedia, dengan kriteria sebagai berikut :

- STS : adalah tanggapan **Sangat Tidak Setuju**
- TS : adalah tanggapan **Tidak Setuju**
- CS : adalah tanggapan **Cukup Setuju**
- S : adalah tanggapan **Setuju**
- SS : adalah tanggapan **Sangat Setuju**

No.	Keterangan	Tanggapan				
		STS	TS	CS	S	SS
	Kualitas Jasa Soft					
1.	Karyawan selalu bersedia membantu permasalahan nasabah.					
2.	Karyawan selalu sabar mendengarkan keluhan nasabah.					
3.	Karyawan rajin dan semangat dalam proses melayani nasabah.					
4.	Karyawan menyampaikan informasi dengan jelas.					
5.	Karyawan selalu sopan ketika melayani nasabah.					

6.	Karyawan mampu menyesuaikan diri dengan karakteristik nasabah.					
7.	karyawan selalu ramah ketika melayani nasabah.					
No.	Kualitas Jasa <i>hard</i>	STS	TS	CS	S	SS
1.	Lokasi kantor cabang mudah dicapai dengan kendaraan.					
2.	Penempatan fasilitas kantor pelayanan telah sesuai dalam proses pelayanan nasabah.					
3.	Fasilitas kantor pelayanan telah tersedia sesuai dengan kebutuhan nasabah.					
4.	Fasilitas dan lingkungan kantor selalu terlihat bersih.					
5.	Suasana dan lingkungan kantor pelayanan terasa nyaman.					
6.	Fasilitas kantor pelayanan dapat membantu mempercepat proses pelayanan nasabah.					
7.	Kualitas fasilitas kantor pelayanan mampu menunjang proses pelayanan nasabah.					
8.	Aturan bank yang diberlakukan secara adil kepada setiap nasabah.					
9.	Fasilitas dan pelayanan nasabah bekerja dengan baik dan konsisten.					
10.	Fasilitas kantor pelayanan dapat memenuhi kebutuhan nasabah dengan cepat.					

11.	Jaminan keamanan data dan tabungan nasabah di Bank X.					
No.	Kepuasan nasabah	STS	TS	CS	S	SS
1.	Pilihan saya untuk menggunakan layanan Bank X adalah keputusan yang bijaksana.					
2.	Saya berpikir bahwa saya telah melakukan hal yang benar dengan memilih Bank X.					
3.	Fasilitas yang disediakan Bank X sesuai dengan apa yang saya butuhkan.					
No.	Loyalitas nasabah					
1.	Saya akan mengatakan hal positif tentang Bank X kepada orang lain.					
2.	Menyarankan teman dan kerabat untuk melakukan bisnis dengan Bank X.					
3.	Berniat untuk terus melakukan bisnis dengan Bank X.					
4.	Saya memiliki preferensi yang kuat pada Bank X.					
5.	Saya mempertimbangkan Bank X sebagai bank utama saya.					

Atas ketersediaan untuk mengisi angket ini, saya ucapkan terima kasih

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Variabel Kualitas Jasa *Soft*

Reliability Statistics			Item-Total Statistics				
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	
,804	,963	8	S1	54,6333	57,482	,873	,767
			S2	54,6667	58,023	,901	,768
			S3	54,6000	57,972	,928	,768
			S4	54,6000	59,834	,808	,779
			S5	54,5000	58,741	,943	,771
			S6	54,8000	62,166	,655	,791
			S7	54,4000	60,455	,891	,780
			Total	29,4000	17,145	1,000	,949

Variabel Kualitas Jasa *Hard*

Reliability Statistics			Item-Total Statistics				
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	
,777	,949	12	H1	87,8667	97,430	,640	,760
			H2	88,2000	100,166	,671	,766
			H3	88,3000	98,010	,735	,760
			H4	87,9667	95,413	,831	,752
			H5	87,9000	97,403	,792	,758
			H6	88,1000	95,334	,842	,752
			H7	88,0333	98,516	,764	,761
			H8	88,3000	95,183	,764	,752
			H9	88,1667	96,075	,837	,754
			H10	88,0667	98,064	,660	,761
			H11	87,9000	96,507	,788	,755
			Htotal	46,1333	26,602	1,000	,934

Variabel Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,857	,933	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
K1	20,7667	6,737	,781	,838
K2	20,8000	5,959	,907	,782
K3	20,9333	6,340	,801	,817
Ktotal	12,5000	2,259	1,000	,858

Variabel Loyalitas Nasabah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,810	,921	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
L1	16,7333	4,340	,767	,841
L2	16,8333	3,385	,849	,815
L3	16,9333	3,651	,813	,824
L4	16,8667	4,326	,683	,857
L5	16,6333	4,999	,473	,898

Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Variabel Kualitas Jasa *Soft*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,909	,912	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
S1	24,7396	8,721	,733	,895
S2	24,8333	8,667	,828	,887
S3	24,8854	8,629	,691	,900
S4	24,8438	8,660	,688	,900
S5	24,6146	8,808	,703	,898
S6	24,9583	8,104	,747	,894
S7	24,6875	8,449	,727	,896

Variabel Kualitas Jasa *Hard*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,925	,927	11

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
H1	40,5417	25,072	,547	,924
H2	40,8125	24,049	,752	,915
H3	40,8229	24,421	,649	,920
H4	40,6250	24,511	,625	,921
H5	40,6458	23,600	,800	,913
H6	40,7917	23,704	,818	,912
H7	40,7813	23,499	,817	,912
H8	40,9167	23,404	,669	,920
H9	40,8333	24,309	,680	,918
H10	40,8125	23,543	,749	,915
H11	40,7500	23,811	,607	,923

Variabel Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,891	,894	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
K1	7,8542	1,536	,834	,809
K2	7,8854	1,408	,839	,798
K3	7,8438	1,523	,699	,925

Variabel Loyalitas Nasabah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,909	,913	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
L1	14,6979	7,581	,722	,900
L2	14,8438	6,954	,828	,878
L3	14,8438	6,765	,782	,886
L4	14,8229	6,568	,811	,880
L5	14,7917	6,377	,743	,899

Analisis Deskriptif

Jenis Kelamin

JK

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	51	53,1	53,1	53,1
	Perempuan	45	46,9	46,9	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Usia

U

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	25 tahun ke bawah	11	11,5	11,5	11,5
	26 - 40 tahun	25	26,0	26,0	37,5
	di atas 40 tahun	60	62,5	62,5	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Pendidikan

Pddkn

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD, SMP, SMA/SMK	15	15,6	15,6	15,6
	Diploma atau S1	71	74,0	74,0	89,6
	Pasja Sarjana (S2, S3, dll)	10	10,4	10,4	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Pekerjaan

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mahasiswa/Pelajar	6	6,3	6,3	6,3
	PNS/TNI/Polisi	60	62,5	62,5	68,8
	Wiraswasta/Karyawan	28	29,2	29,2	97,9
	Ibu rumah tangga/Pensiunan	2	2,1	2,1	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Variabel Kualitas Jasa *Soft*

Statistics

		S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7
N	Valid	96	96	96	96	96	96	96
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4,1875	4,0938	4,0417	4,0833	4,3125	3,9688	4,2396
Median		4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000

Statistics

		S5	S6	S7
N	Valid	96	96	96
	Missing	0	0	0
Mean		4,3125	3,9688	4,2396
Median		4,0000	4,0000	4,0000

Variabel Kualitas Jasa *Hard*

Statistics

		H1	H2	H3	H4	H5
N	Valid	96	96	96	96	96
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4,2917	4,0208	4,0104	4,2083	4,1875
Median		4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000

Statistics

		H6	H7	H8	H9	H10	H11
N	Valid	96	96	96	96	96	96
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4,0417	4,0521	3,9167	4,0000	4,0208	4,0833
Median		4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000

Variabel Kepuasan Nasabah

Statistics

		K1	K2	K3
N	Valid	96	96	96
	Missing	0	0	0
Mean		3,9375	3,9063	3,9479
Median		4,0000	4,0000	4,0000

Variabel loyalitas nasabah

Statistics

		L1	L2	L3	L4	L5
N	Valid	96	96	96	96	96
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3,8021	3,6563	3,6563	3,6771	3,7083
Median		4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000

Analisis Regresi

Model I

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,702 ^a	,493	,487	3,84359

a. Predictors: (Constant), Soft

b. Dependent Variable: Hard

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1348,655	1	1348,655	91,291	,000 ^b
	Residual	1388,678	94	14,773		
	Total	2737,333	95			

a. Dependent Variable: Hard

b. Predictors: (Constant), Soft

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	12,693	3,387		3,748	,000			
Soft	1,111	,116	,702	9,555	,000	,702	,702	,702

a. Dependent Variable: Hard

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Soft	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Hard

Coefficient Correlations^a

Model	Soft		
1	Correlations	Soft	1,000
	Covariances	Soft	,014

a. Dependent Variable: Hard

Uji heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1,930	2,471		-,781	,437
Soft	,155	,085	,185	1,825	,071

a. Dependent Variable: Abs_Res

Uji Normalitas

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Unstandardized Residual	,125	96	,001	,912	96	,000

a. Lilliefors Significance Correction

Uji Linieritas

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,002 ^a	,000	-,011	3,84357728

a. Predictors: (Constant), Soft2

Analisis Regresi

Model II

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,621 ^a	,386	,373	1,41180

a. Predictors: (Constant), Hard, Soft

b. Dependent Variable: Kepuasan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	116,469	2	58,234	29,217	,000 ^b
	Residual	185,365	93	1,993		
	Total	301,833	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Hard, Soft

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	1,661	1,334		1,245	,216			
	Soft	,175	,060	,334	2,925	,004	,572	,290	,238
	Hard	,113	,038	,340	2,977	,004	,574	,295	,242

a. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Soft	,507	1,971
	Hard	,507	1,971

a. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficient Correlations^a

Model			Hard	Soft
1	Correlations	Hard	1,000	-,702
		Soft	-,702	1,000
	Covariances	Hard	,001	-,002
		Soft	-,002	,004

a. Dependent Variable: Kepuasan

Uji heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,630	,817		-,772	,442
	Soft	,042	,037	,161	1,134	,260
	Hard	,011	,023	,069	,489	,626

a. Dependent Variable: Abs_Res

Uji Normalitas

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Unstandardized Residual	,130	96	,000	,957	96	,003

a. Lilliefors Significance Correction

Uji linieritas

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,006 ^a	,000	-,021	1,41177287

a. Predictors: (Constant), Hard2, Soft2

Analisis Regresi

Model III

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,822 ^a	,675	,665	1,87244

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Soft, Hard

b. Dependent Variable: Loyalitas

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	671,446	3	223,815	63,837	,000 ^b
	Residual	322,554	92	3,506		
	Total	994,000	95			

a. Dependent Variable: Loyalitas

b. Predictors: (Constant), Kepuasan, Soft, Hard

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
		1	(Constant)	-1,474	1,783		-,826	,411	
	Soft	,086	,083	,090	1,038	,302	,556	,108	,062
	Hard	,049	,053	,082	,934	,353	,555	,097	,055
	Kepuasan	1,296	,138	,714	9,420	,000	,812	,701	,559

a. Dependent Variable: Loyalitas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Soft	,465	2,153
	Hard	,463	2,159
	Kepuasan	,614	1,628

a. Dependent Variable: Loyalitas

Coefficient Correlations^a

Model			Kepuasan	Soft	Hard
1	Correlations	Kepuasan	1,000	-,290	-,295
		Soft	-,290	1,000	-,556
		Hard	-,295	-,556	1,000
Covariances	Kepuasan	,019	-,003	-,002	
	Soft	-,003	,007	-,002	
	Hard	-,002	-,002	,003	

a. Dependent Variable: Loyalitas

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,019	1,117		1,808	,074
	Soft	-,002	,052	-,006	-,043	,966
	Hard	,031	,033	,142	,947	,346
	Kepuasan	-,165	,086	-,249	-1,915	,059

a. Dependent Variable: Abs_Res

Uji Normalitas

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Unstandardized Residual	,115	96	,003	,947	96	,001

a. Lilliefors Significance Correction

Uji Linieritas

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,006 ^a	,000	-,033	1,87240917

a. Predictors: (Constant), Kepuasan2, Soft2, Hard2

Analisis Regresi

Model III Dengan menghapus 2 Variabel

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,812 ^a	,660	,656	1,89604

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

b. Dependent Variable: Loyalitas

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	656,074	1	656,074	182,498	,000 ^b
	Residual	337,926	94	3,595		
	Total	994,000	95			

a. Dependent Variable: Loyalitas

b. Predictors: (Constant), Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	1,115	1,301		,857	,394			
	Kepuasan	1,474	,109	,812	13,509	,000	,812	,812	,812

a. Dependent Variable: Loyalitas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kepuasan	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Loyalitas

Coefficient Correlations^a

Model		Kepuasan
1	Correlations	Kepuasan
		1,000
	Covariances	Kepuasan
		,012

a. Dependent Variable: Loyalitas

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,533	,804		3,149	,002
	Kepuasan	-,090	,067	-,137	-1,341	,183

a. Dependent Variable: Abs_Resid

Uji Normalitas

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Unstandardized Residual	,132	96	,000	,948	96	,001

a. Lilliefors Significance Correction

Uji Linieritas

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,001 ^a	,000	-,011	1,89603537

a. Predictors: (Constant), Kepuasan2

b. Dependent Variable: Unstandardized Residual



