

LAMPIRAN

لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ مُحَمَّدٌ رَسُوْلُهُ

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

PENGANTAR KUESIONER

Dengan hormat,

Saya Titi Suyanti, mahasiswa Magister Manajemen Jurusan Pemasaran Universitas Islam Indonesia saat ini sedang melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah PT Bank Mandiri (Persero) Yogyakarta.”

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, dengan segala kerendahan hati, saya mengharapkan kesediaan Ibu/Bapak/Saudara/Saudari untuk menjadi responden dan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan pendapat pribadi masing-masing. Kesediaan Ibu/Bapak/Saudara/Saudari merupakan bantuan yang sangat berarti bagi saya dalam proses penyusunan skripsi ini.

Saya menjamin kerahasiaan jawaban yang Ibu/Bapak/Saudara/Saudari berikan dan hasilnya akan dapat dipergunakan untuk kepentingan penelitian. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan bagi PT Bank Mandiri (Persero) Yogyakarta..

Atas kesediaan dan bantuan Ibu/Bapak/Saudara/Saudari saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta,2018

Peneliti

A. PROFIL RESPONDEN

Istilah identitas di bawah ini :

Jenis kelamin :
Usia :
Pendidikan Terakhir :
Pekerjaan :
Menjadi nasabah Bank Mandiri sejak tahun :
Pengeluaran keluarga rata2 per bulan :

B. DAFTAR PERNYATAAN KUALITAS PELAYANAN, LOYALITAS NASABAH, KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN NASABAH

PETUNJUK PENGISIAN

Berikanlah penilaian Anda dengan memberikan tanda silang (X) pada angka dalam kolom yang tersedia. Jawaban yang Anda berikan menggambarkan Kualitas Pelayanan, Loyalitas Nasabah, Kepuasan Dan Kepercayaan Nasabah di PT Bank Mandiri Yogyakarta. Alternatif pilihan jawaban adalah sebagai berikut:

SS adalah Sangat Setuju
S adalah Setuju
CS adalah Cukup Setuju
TS adalah Tidak Setuju
STS adalah Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
Variabel Kualitas Pelayanan						
1	Lokasi Bank Mandiri strategis dan mudah dijangkau					
2	Bank Mandiri memiliki fasilitas yang menarik, nyaman dan bersih, serta aman untuk digunakan (misalnya : mesin ATM, ruang tunggu, tempat parkir, dll).					

3	Bank Mandiri menggunakan peralatan yang terlihat canggih dan modern					
4	Bank Mandiri melayani sepanjang hari semua nasabah sesuai dengan janjinya					
5	Bank Mandiri menginformasikan kepada nasabah tentang produk-produknya secara jelas					
6	Staf Bank Mandiri mengetahui kebutuhan nasabah sehingga tetap ada pada jam sibuk					
7	Staf Bank Mandiri melayani transaksi dengan cepat, tepat dan efisien dan mampu menjawab permasalahan nasabah.					
8	Bank Mandiri menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi dan menyimpan data nasabah.					
9	Transaksi di Bank Mandiri bebas dari kekeliruan sehingga aman dan staf Mandiri tugas dengan baik dan benar					
10	Staf Bank Mandiri bersikap ramah, sabar, simpatik dan penuh perhatian dalam melayani transaksi					
Variabel Loyalitas Konsumen						
11	Saya tidak akan beralih ke bank lain dan akan kembali mengunjungi Mandiri dalam waktu dekat.					
12	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain/keluarga saya untuk menggunakan layanan/produk dari Bank Mandiri					
13	Saya senang dan puas menggunakan layanan/produk Bank Mandiri					
Variabel Kepuasan Konsumen						
14	Bunga dari suatu produk sudah sesuai dengan harapan bapak/ibu/saudara					
15	Saya mengharapkan variasi program layanan/produk Bank Mandiri					
16	Bank Mandiri harus tetap dapat menjaga kualitas pelayanan terhadap konsumen					
17	Saya selalu menggunakan layanan Bank Mandiri dan akan kembali konsisten menggunakan layanan/produk dari Bank Mandiri					

18	Saya merekomendasikan penggunaan layanan/produk Bank Mandiri kepada orang lain/keluarga saya					
19	Saya akan melakukan komplain apabila tidak puas dengan layanan/produk Bank Mandiri					
Variabel Kepercayaan						
20	Bank Mandiri sangat transparan dalam memberikan informasi dari suatu layanan/produk dan memberikan solusi yang tepat pada setiap keluhan nasabah					
21	Saya dapat mengandalkan bank ini dalam memberikan layanan yang baik					
22	Saya dapat mempercayai karyawan bank yg memiliki moral yang baik dan tulus dalam membantu saya.					



UNIVERSITAS INDONESIA

Lampiran 2. Validitas dan Reliabilitas

Validitas Kualitas Pelayanan

Correlations

		PLY1	PLY2	PLY3	PLY4	PLY5	PLY6	PLY7	PLY8	PLY9	PLY10	TOTAL PELAYANAN
PLY1	Pearson Correlation	1	,410*	,306	,573*	,323	,458*	,310	,581*	,345	,239	,657**
	Sig. (2-tailed)		,024	,100	,001	,081	,011	,096	,001	,062	,203	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PLY2	Pearson Correlation	,410*	1	,556*	,308	,281	,097	,707*	,315	,377*	,520**	,693**
	Sig. (2-tailed)	,024		,001	,098	,133	,609	,000	,090	,040	,003	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PLY3	Pearson Correlation	,306	,556**	1	,428*	,063	,238	,521*	,415*	,527*	,456*	,642**
	Sig. (2-tailed)	,100	,001		,018	,740	,205	,003	,022	,003	,011	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PLY4	Pearson Correlation	,573**	,308	,428*	1	,366*	,592*	,500*	,542*	,491*	,437*	,747**
	Sig. (2-tailed)	,001	,098	,018		,047	,001	,005	,002	,006	,016	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PLY5	Pearson Correlation	,323	,281	,063	,366*	1	,271	,445*	,439*	,225	,524**	,567**
	Sig. (2-tailed)	,081	,133	,740	,047		,147	,014	,015	,232	,003	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PLY6	Pearson Correlation	,458*	,097	,238	,592*	,271	1	,302	,707*	,603*	,360	,639**
	Sig. (2-tailed)	,011	,609	,205	,001	,147		,105	,000	,000	,051	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PLY7	Pearson Correlation	,310	,707**	,521*	,500*	,445*	,302	1	,421*	,601*	,532**	,784**
	Sig. (2-tailed)	,096	,000	,003	,005	,014	,105		,021	,000	,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PLY8	Pearson Correlation	,581**	,315	,415*	,542*	,439*	,707*	,421*	1	,657*	,577**	,785**
	Sig. (2-tailed)	,001	,090	,022	,002	,015	,000	,021		,000	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PLY9	Pearson Correlation	,345	,377*	,527*	,491*	,225	,603*	,601*	,657*	1	,373*	,727**
	Sig. (2-tailed)	,062	,040	,003	,006	,232	,000	,000	,000		,042	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PLY10	Pearson Correlation	,239	,520**	,456*	,437*	,524*	,360	,532*	,577*	,373*	1	,720**
	Sig. (2-tailed)	,203	,003	,011	,016	,003	,051	,002	,001	,042		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL PELAYANAN	Pearson Correlation	,657**	,693**	,642*	,747*	,567*	,639*	,784*	,785*	,727*	,720**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
,767	11

Variabel Kepercayaan nasabah

Validitas

Correlations

		PCY1	PCY2	PCY3	TOTAL_KEPERCAYAAN
PCY1	Pearson Correlation	1	,509**	,749**	,882**
	Sig. (2-tailed)		,004	,000	,000
	N	30	30	30	30
PCY2	Pearson Correlation	,509**	1	,538**	,803**
	Sig. (2-tailed)	,004		,002	,000
	N	30	30	30	30
PCY3	Pearson Correlation	,749**	,538**	1	,882**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002		,000
	N	30	30	30	30
TOTAL_KEPERCAYAAN	Pearson Correlation	,882**	,803**	,882**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30

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

Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,847	4

Variabel Kepuasan Nasabah

Validitas

Correlations

		KPS1	KPS2	KPS3	KPS4	KPS5	KPS6	TOTAL KEPUASAN
KPS1	Pearson Correlation	1	,365*	,030	,052	,231	,087	,505**
	Sig. (2-tailed)		,047	,874	,787	,220	,647	,004
	N	30	30	30	30	30	30	30
KPS2	Pearson Correlation	,365*	1	,023	,263	,529**	,369*	,700**
	Sig. (2-tailed)	,047		,902	,160	,003	,045	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KPS3	Pearson Correlation	,030	,023	1	,143	,205	,368*	,462*
	Sig. (2-tailed)	,874	,902		,450	,277	,046	,010
	N	30	30	30	30	30	30	30
KPS4	Pearson Correlation	,052	,263	,143	1	,705**	,028	,653**
	Sig. (2-tailed)	,787	,160	,450		,000	,881	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KPS5	Pearson Correlation	,231	,529**	,205	,705**	1	,027	,795**
	Sig. (2-tailed)	,220	,003	,277	,000		,888	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KPS6	Pearson Correlation	,087	,369*	,368*	,028	,027	1	,455*
	Sig. (2-tailed)	,647	,045	,046	,881	,888		,012
	N	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL KEPUASAN	Pearson Correlation	,505**	,700**	,462*	,653**	,795**	,455*	1
	Sig. (2-tailed)	,004	,000	,010	,000	,000	,012	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,740	7

Variabel Kepercayaan Nasabah

Validitas

Correlations

		PCY1	PCY2	PCY3	TOTAL_KEPERCAYAAN
PCY1	Pearson Correlation	1	,509**	,749**	,882**
	Sig. (2-tailed)		,004	,000	,000
	N	30	30	30	30
PCY2	Pearson Correlation	,509**	1	,538**	,803**
	Sig. (2-tailed)	,004		,002	,000
	N	30	30	30	30
PCY3	Pearson Correlation	,749**	,538**	1	,882**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002		,000
	N	30	30	30	30
TOTAL_KEPERCAYAAN	Pearson Correlation	,882**	,803**	,882**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30

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

Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,847	4

Variabel Loyalitas nasabah

Validitas

Correlations

		LOY1	LOY2	LOY3	TOTAL_LOYALITAS
LOY1	Pearson Correlation	1	,453*	,112	,745**
	Sig. (2-tailed)		,012	,557	,000
	N	30	30	30	30
LOY2	Pearson Correlation	,453*	1	,625**	,870**
	Sig. (2-tailed)	,012		,000	,000
	N	30	30	30	30
LOY3	Pearson Correlation	,112	,625**	1	,693**
	Sig. (2-tailed)	,557	,000		,000
	N	30	30	30	30
TOTAL_LOYALITAS	Pearson Correlation	,745**	,870**	,693**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30

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

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

Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,807	4

Lampiran 3. Lampiran Pengujian Kualitas Data

a. Uji Normalitas

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
KPS6	1	5	0,476	2,283	0,1	0,240
PLY10	1	5	-0,032	-0,153	0,457	1,096
PLY9	2	5	-0,344	-1,650	-0,743	-1,782
PLY8	1	5	-0,204	-0,978	0,914	2,192
PLY7	1	5	-0,047	-0,225	0,665	1,595
KPS5	1	5	-0,463	-2,220	0,066	0,158
PLY6	1	5	-0,374	-1,794	0,682	1,635
PLY5	1	5	-0,241	-1,156	1,045	2,506
PCY3	1	5	-0,108	-0,518	0,66	1,583
PCY1	1	5	-0,441	-2,115	0,824	1,976
PCY2	1	5	-0,216	-1,036	0,167	0,400
KPS4	1	5	-0,417	-2,000	0,177	0,424
PLY4	1	5	-0,388	-1,861	0,565	1,355
PLY1	1	5	-0,289	-1,386	0,801	1,921
PLY2	1	5	-0,199	-0,954	0,902	2,163
PLY3	1	5	-0,474	-2,273	0,155	0,372
LOY3	1	5	-0,333	-1,597	0,697	1,671
LOY2	1	5	-0,562	-2,216	-0,044	-0,106
LOY1	1	5	-0,388	-1,861	-0,418	-1,002
KPS1	1	5	-0,455	-2,182	-0,02	-0,048
KPS2	1	5	-0,349	-1,674	0,575	1,379
KPS3	1	5	-0,416	-1,995	1,004	2,408
Multivariate					9,492	1,716

b. Uji Outlier

Observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance) (Group number 1)

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
30	72,428	,000	,056
24	68,032	,000	,058
41	64,100	,000	,068
134	61,156	,000	,068
65	60,164	,000	,073
58	56,893	,000	,074
63	54,120	,000	,078
11	50,961	,000	,081
71	48,154	,001	,081
31	46,113	,002	,093
122	45,066	,003	,093
48	45,039	,003	,094
26	44,409	,003	,095
131	39,187	,013	,096
25	38,988	,014	,097
132	38,373	,017	,098
56	37,371	,022	,098
86	36,569	,026	,098
116	33,211	,059	,098
35	33,100	,060	,098
123	31,570	,085	,107
121	31,442	,087	,109
88	29,980	,119	,106
125	29,955	,120	,168
37	29,077	,143	,122
136	28,740	,152	,146
135	28,643	,155	,119
55	27,558	,191	,392
119	27,503	,193	,334
87	27,442	,195	,283
2	26,918	,214	,417
74	26,585	,227	,483
40	26,499	,231	,442
91	26,413	,234	,402
12	25,710	,264	,644
128	25,657	,267	,593
7	25,242	,286	,706
77	24,710	,311	,841

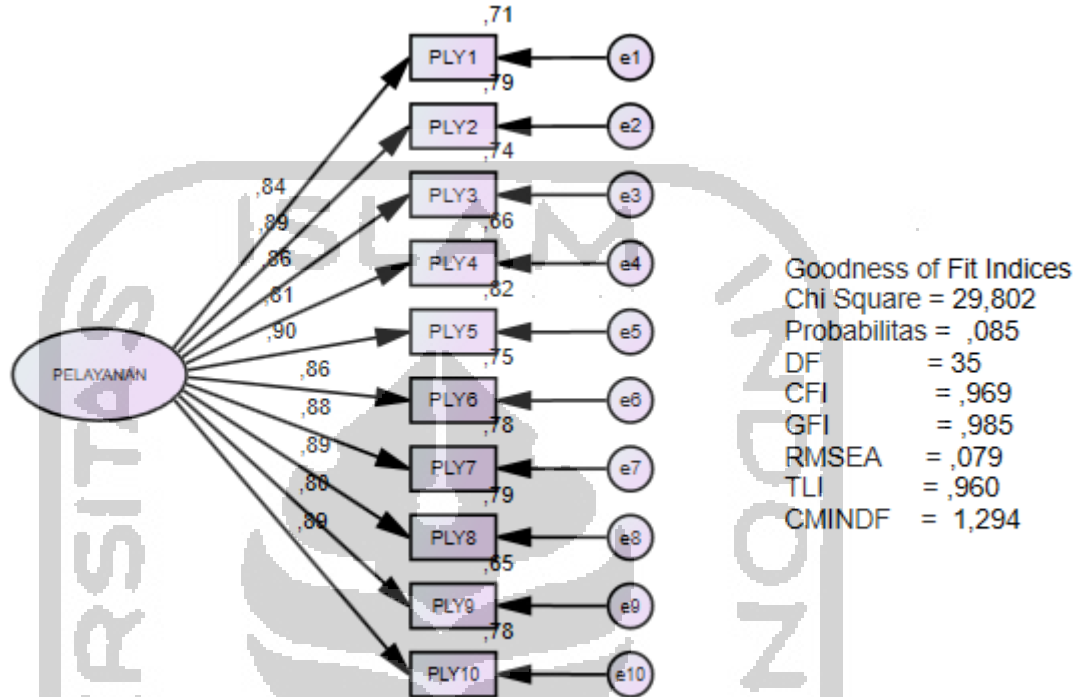
Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
76	24,614	,316	,824
20	24,158	,339	,906
38	24,113	,341	,883
129	24,070	,344	,856
126	23,932	,351	,854
127	23,628	,367	,898
112	23,538	,372	,886
113	23,538	,372	,848
117	23,315	,384	,873
15	23,199	,391	,868
42	23,098	,396	,859
16	22,645	,422	,935
19	22,512	,430	,936
138	22,401	,436	,933
45	22,296	,442	,929
59	22,256	,445	,912
111	21,925	,464	,950
79	21,463	,492	,983
69	21,224	,507	,989
27	21,080	,516	,990
43	20,974	,522	,990
34	20,921	,526	,987
44	20,879	,528	,983
8	20,869	,529	,975
118	20,708	,539	,978
3	20,495	,552	,985
9	20,322	,563	,988
115	20,299	,564	,983
50	20,279	,566	,976
53	20,068	,579	,983
4	19,698	,602	,994
90	19,403	,620	,997
103	19,276	,628	,998
124	19,193	,633	,997
18	18,848	,655	,999
67	18,765	,660	,999
6	18,690	,664	,999
66	18,616	,669	,999
78	18,593	,670	,998
106	18,416	,681	,998

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
94	18,370	,684	,998
52	18,123	,699	,999
23	17,722	,722	1,000
107	17,685	,725	1,000
85	17,680	,725	,999
101	17,648	,727	,999
46	17,631	,728	,998
95	17,016	,762	1,000
10	16,533	,789	1,000
75	16,505	,790	1,000
36	16,141	,809	1,000
104	16,058	,813	1,000
98	16,019	,815	1,000
93	15,826	,824	1,000
130	15,600	,835	1,000
57	15,529	,839	1,000
99	15,483	,841	1,000
49	15,470	,841	1,000
68	14,978	,863	1,000
80	14,096	,898	1,000
109	13,895	,905	1,000
1	13,451	,920	1,000

UNIVERSITAS ISLAM AISIA

Lampiran 4. Hasil Pengujian Conformatory Factor Analisys

Variabel Kualitas Pelayanan



Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
PLY1	<---	PELAYANAN	1,000				
PLY2	<---	PELAYANAN	1,038	,075	13,890	***	par_1
PLY3	<---	PELAYANAN	1,006	,077	13,146	***	par_2
PLY4	<---	PELAYANAN	,969	,081	11,943	***	par_3
PLY5	<---	PELAYANAN	1,083	,075	14,371	***	par_4
PLY6	<---	PELAYANAN	,960	,072	13,273	***	par_5
PLY7	<---	PELAYANAN	,962	,070	13,709	***	par_6
PLY8	<---	PELAYANAN	1,046	,075	14,038	***	par_7
PLY9	<---	PELAYANAN	,829	,071	11,702	***	par_8
PLY10	<---	PELAYANAN	1,052	,076	13,841	***	par_9

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

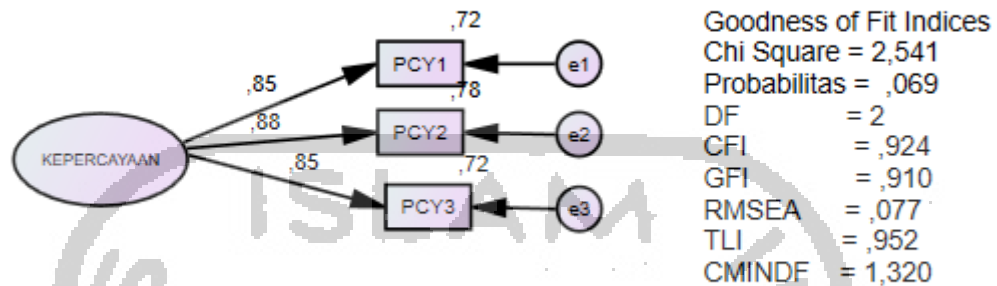
			Estimate
PLY1	<---	PELAYANAN	,842
PLY2	<---	PELAYANAN	,888

	Estimate
PLY3 <--- PELAYANAN	,860
PLY4 <--- PELAYANAN	,812
PLY5 <--- PELAYANAN	,903
PLY6 <--- PELAYANAN	,863
PLY7 <--- PELAYANAN	,881
PLY8 <--- PELAYANAN	,892
PLY9 <--- PELAYANAN	,805
PLY10 <--- PELAYANAN	,886



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Variabel Kepercayaan



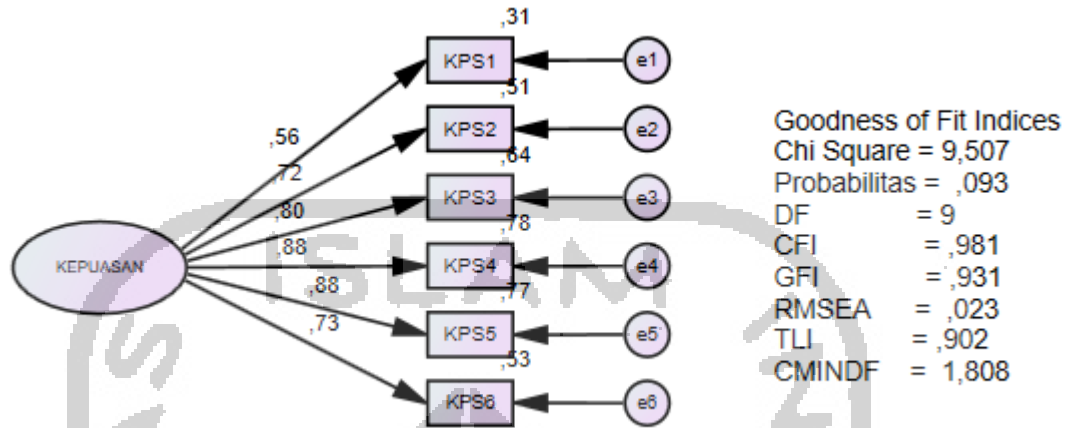
Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
PCY1 <--- KEPERCAYAAN	1,000				
PCY2 <--- KEPERCAYAAN	1,236	,103	11,988	***	par_1
PCY3 <--- KEPERCAYAAN	1,224	,105	11,612	***	par_2

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
PCY1 <--- KEPERCAYAAN	,847
PCY2 <--- KEPERCAYAAN	,881
PCY3 <--- KEPERCAYAAN	,847

Variabel Kepuasan



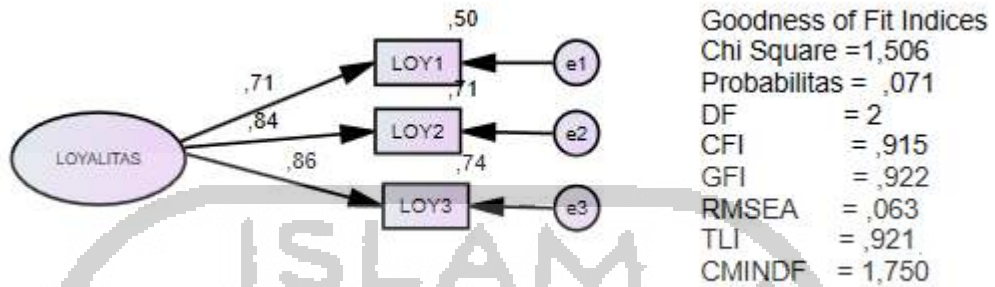
Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KPS1 <--- KEPUASAN	1,000				
KPS2 <--- KEPUASAN	1,288	,211	6,102	***	par_1
KPS3 <--- KEPUASAN	1,653	,257	6,439	***	par_2
KPS4 <--- KEPUASAN	1,572	,222	7,096	***	par_3
KPS5 <--- KEPUASAN	1,681	,241	6,982	***	par_4
KPS6 <--- KEPUASAN	1,284	,209	6,137	***	par_5

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
KPS1 <--- KEPUASAN	,557
KPS2 <--- KEPUASAN	,717
KPS3 <--- KEPUASAN	,798
KPS4 <--- KEPUASAN	,884
KPS5 <--- KEPUASAN	,879
KPS6 <--- KEPUASAN	,729

Variabel Loyalitas



Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
LOY1 <--- LOYALITAS	1,000				
LOY2 <--- LOYALITAS	1,229	,144	8,529	***	par_1
LOY3 <--- LOYALITAS	1,236	,145	8,531	***	par_2

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
LOY1 <--- LOYALITAS	,710
LOY2 <--- LOYALITAS	,841
LOY3 <--- LOYALITAS	,861

Lampiran 5. Karakteristik Responden

JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	50	36,2	36,2	36,2
	Perempuan	88	63,8	63,8	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

PENDIDIKAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	15	10,9	10,9	10,9
	D3	10	7,2	7,2	18,1
	S1	93	67,4	67,4	85,5
	PASCA SARJANA (S2/S3)	20	14,5	14,5	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

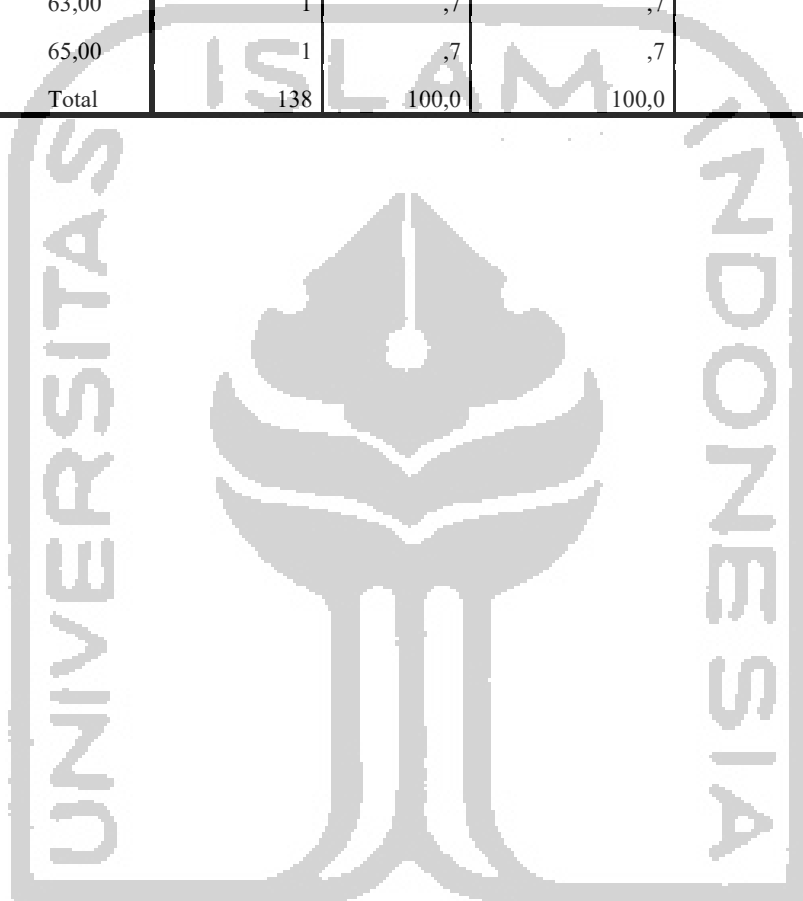
PEKERJAAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PEGAWAI NEGERI	21	15,2	15,2	15,2
	SWASTA	67	48,6	48,6	63,8
	PELAJAR/MAHASISWA	21	15,2	15,2	79,0
	IBU RUMAH TANGGA	4	2,9	2,9	81,9
	WIRASWASTA	9	6,5	6,5	88,4
	LAINNYA	16	11,6	11,6	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18,00	1	,7	,7	,7
	19,00	6	4,3	4,3	5,1
	20,00	2	1,4	1,4	6,5
	21,00	1	,7	,7	7,2
	22,00	8	5,8	5,8	13,0
	23,00	3	2,2	2,2	15,2
	24,00	5	3,6	3,6	18,8
	25,00	10	7,2	7,2	26,1
	26,00	3	2,2	2,2	28,3
	27,00	8	5,8	5,8	34,1
	28,00	8	5,8	5,8	39,9
	29,00	6	4,3	4,3	44,2
	30,00	6	4,3	4,3	48,6
	31,00	4	2,9	2,9	51,4
	32,00	4	2,9	2,9	54,3
	33,00	5	3,6	3,6	58,0
	34,00	2	1,4	1,4	59,4
	35,00	3	2,2	2,2	61,6
	37,00	1	,7	,7	62,3
	38,00	7	5,1	5,1	67,4
	39,00	2	1,4	1,4	68,8
	40,00	2	1,4	1,4	70,3
	41,00	2	1,4	1,4	71,7
	42,00	3	2,2	2,2	73,9
	43,00	3	2,2	2,2	76,1
	44,00	1	,7	,7	76,8
	45,00	5	3,6	3,6	80,4
	46,00	1	,7	,7	81,2
	47,00	6	4,3	4,3	85,5
	48,00	3	2,2	2,2	87,7
	49,00	1	,7	,7	88,4
	50,00	3	2,2	2,2	90,6
	51,00	2	1,4	1,4	92,0

52,00	2	1,4	1,4	93,5
54,00	4	2,9	2,9	96,4
55,00	1	,7	,7	97,1
56,00	1	,7	,7	97,8
60,00	1	,7	,7	98,6
63,00	1	,7	,7	99,3
65,00	1	,7	,7	100,0
Total	138	100,0	100,0	



جامعة الإسلام في إندونيسيا

TAHUN_NASABAH

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1984,00	1	,7	,7	,7
	1986,00	1	,7	,7	1,4
	1990,00	1	,7	,7	2,2
	1992,00	2	1,4	1,4	3,6
	1994,00	1	,7	,7	4,3
	1995,00	1	,7	,7	5,1
	1996,00	4	2,9	2,9	8,0
	1997,00	2	1,4	1,4	9,4
	1998,00	7	5,1	5,1	14,5
	1999,00	4	2,9	2,9	17,4
	2000,00	3	2,2	2,2	19,6
	2001,00	3	2,2	2,2	21,7
	2002,00	2	1,4	1,4	23,2
	2003,00	4	2,9	2,9	26,1
	2004,00	1	,7	,7	26,8
	2005,00	5	3,6	3,6	30,4
	2006,00	1	,7	,7	31,2
	2007,00	3	2,2	2,2	33,3
	2008,00	3	2,2	2,2	35,5
	2009,00	3	2,2	2,2	37,7
	2010,00	12	8,7	8,7	46,4
	2011,00	5	3,6	3,6	50,0
	2012,00	5	3,6	3,6	53,6
	2013,00	6	4,3	4,3	58,0
	2014,00	14	10,1	10,1	68,1
	2015,00	14	10,1	10,1	78,3
	2016,00	17	12,3	12,3	90,6
	2017,00	12	8,7	8,7	99,3
	2018,00	1	,7	,7	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

PENGELUARAN PER BULAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1500000,00	17	12,3	12,3	12,3
	2000000,00	11	8,0	8,0	20,3
	2200000,00	1	,7	,7	21,0
	2500000,00	8	5,8	5,8	26,8
	3000000,00	19	13,8	13,8	40,6
	3500000,00	6	4,3	4,3	44,9
	4000000,00	11	8,0	8,0	52,9
	5000000,00	24	17,4	17,4	70,3
	5530000,00	1	,7	,7	71,0
	6000000,00	6	4,3	4,3	75,4
	7000000,00	5	3,6	3,6	79,0
	8000000,00	5	3,6	3,6	82,6
	9000000,00	1	,7	,7	83,3
	10000000,00	13	9,4	9,4	92,8
	12000000,00	1	,7	,7	93,5
	15000000,00	3	2,2	2,2	95,7
	20000000,00	1	,7	,7	96,4
	40000000,00	1	,7	,7	97,1
	50000000,00	4	2,9	2,9	100,0
Total		138	100,0	100,0	

Universitas Islam Indonesia

Lampiran 6. Penilaian indikator

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PLY1	138	1,00	5,00	4,0072	1,08403
PLY2	138	1,00	5,00	3,9855	1,06699
PLY3	138	1,00	5,00	3,7754	1,06722
PLY4	138	1,00	5,00	3,8623	1,08871
PLY5	138	1,00	5,00	3,8841	1,09459
PLY6	138	1,00	5,00	3,8333	1,01509
PLY7	138	1,00	5,00	3,8841	,99687
PLY8	138	1,00	5,00	4,0072	1,07048
PLY9	138	2,00	5,00	3,7609	,94022
PLY10	138	1,00	5,00	3,9928	1,08403
TOTAL_PELAYANAN	138	13,00	50,00	38,9928	9,22983
RATA2_PELAYANAN				3,8993	
LOY1	138	2,00	5,00	3,8116	,87588
LOY2	138	1,00	5,00	3,8116	,90860
LOY3	138	1,00	5,00	3,9783	,89171
TOTAL_LOYALITAS	138	5,00	15,00	11,6014	2,33832
RATA2_LOYALITAS				3,8671	
KPS1	138	1,00	5,00	3,3043	,98610
KPS2	138	1,00	5,00	3,8551	,98567
KPS3	138	1,00	5,00	4,1667	1,13718
KPS4	138	1,00	5,00	3,8406	,97596
KPS5	138	1,00	5,00	3,7609	1,05023
KPS6	138	1,00	5,00	4,0000	,96660
TOTAL_KEPUASAN	138	8,00	30,00	22,9275	4,93111
RATA2_KEPUASAN				3,8210	
PCY1	138	1,00	5,00	3,8913	,82555
PCY2	138	1,00	5,00	3,8478	,98085
PCY3	138	1,00	5,00	4,0580	1,00921
TOTAL_KEPERCAYAAN	138	3,00	15,00	11,7971	2,55783
RATA2_KEPERCAYAAN				3,9322	
Valid N (listwise)	138				

Variabel Kualitas Pelayanan

Statistics

		PLY1	PLY2	PLY3	PLY4	PLY5	PLY6	PLY7	PLY8	PLY9	PLY10
N	Valid	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4,0072	3,9855	3,7754	3,8623	3,8841	3,8333	3,8841	4,0072	3,7609	3,9928

PLY1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	8	5,8	5,8	5,8
	2,00	5	3,6	3,6	9,4
	3,00	17	12,3	12,3	21,7
	4,00	56	40,6	40,6	62,3
	5,00	52	37,7	37,7	100,0
	Total		138	100,0	100,0

PLY2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	6	4,3	4,3	4,3
	2,00	11	8,0	8,0	12,3
	3,00	10	7,2	7,2	19,6
	4,00	63	45,7	45,7	65,2
	5,00	48	34,8	34,8	100,0
	Total		138	100,0	100,0

PLY3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	6	4,3	4,3	4,3
	2,00	13	9,4	9,4	13,8
	3,00	22	15,9	15,9	29,7
	4,00	62	44,9	44,9	74,6
	5,00	35	25,4	25,4	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

PLY4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	7	5,1	5,1	5,1
	2,00	10	7,2	7,2	12,3
	3,00	20	14,5	14,5	26,8
	4,00	59	42,8	42,8	69,6
	5,00	42	30,4	30,4	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

PLY5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	10	7,2	7,2	7,2
	2,00	4	2,9	2,9	10,1
	3,00	19	13,8	13,8	23,9
	4,00	64	46,4	46,4	70,3
	5,00	41	29,7	29,7	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

PLY6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	6	4,3	4,3	4,3
	2,00	9	6,5	6,5	10,9
	3,00	21	15,2	15,2	26,1
	4,00	68	49,3	49,3	75,4
	5,00	34	24,6	24,6	100,0
Total		138	100,0	100,0	

PLY7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	4	2,9	2,9	2,9
	2,00	13	9,4	9,4	12,3
	3,00	14	10,1	10,1	22,5
	4,00	71	51,4	51,4	73,9
	5,00	36	26,1	26,1	100,0
Total		138	100,0	100,0	

PLY8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	6	4,3	4,3	4,3
	2,00	9	6,5	6,5	10,9
	3,00	15	10,9	10,9	21,7
	4,00	56	40,6	40,6	62,3
	5,00	52	37,7	37,7	100,0
Total		138	100,0	100,0	

PLY9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	16	11,6	11,6	11,6
	3,00	33	23,9	23,9	35,5
	4,00	57	41,3	41,3	76,8
	5,00	32	23,2	23,2	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

PLY10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	5	3,6	3,6	3,6
	2,00	13	9,4	9,4	13,0
	3,00	12	8,7	8,7	21,7
	4,00	56	40,6	40,6	62,3
	5,00	52	37,7	37,7	100,0
	Total		138	100,0	100,0

Variabel Kepercayaan

Statistics

		PCY1	PCY2	PCY3
N	Valid	138	138	138
	Missing	0	0	0
Mean		3,8913	3,8478	4,0580

PCY1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	,7	,7	,7
	2,00	7	5,1	5,1	5,8
	3,00	28	20,3	20,3	26,1
	4,00	72	52,2	52,2	78,3
	5,00	30	21,7	21,7	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

PCY2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	2,2	2,2	2,2
	2,00	12	8,7	8,7	10,9
	3,00	24	17,4	17,4	28,3
	4,00	63	45,7	45,7	73,9
	5,00	36	26,1	26,1	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

PCY3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	2,2	2,2	2,2
	2,00	9	6,5	6,5	8,7
	3,00	21	15,2	15,2	23,9
	4,00	49	35,5	35,5	59,4
	5,00	56	40,6	40,6	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Variabel Kepuasan Nasabah

Statistics

		KPS1	KPS2	KPS3	KPS4	KPS5	KPS6
N	Valid	138	138	138	138	138	138
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3,3043	3,8551	4,1667	3,8406	3,7609	4,0000

KPS1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	8	5,8	5,8	5,8
	2,00	16	11,6	11,6	17,4
	3,00	52	37,7	37,7	55,1
	4,00	50	36,2	36,2	91,3
	5,00	12	8,7	8,7	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

KPS2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	4	2,9	2,9	2,9
	2,00	10	7,2	7,2	10,1
	3,00	24	17,4	17,4	27,5
	4,00	64	46,4	46,4	73,9
	5,00	36	26,1	26,1	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

KPS3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	8	5,8	5,8	5,8
	2,00	7	5,1	5,1	10,9
	3,00	10	7,2	7,2	18,1
	4,00	42	30,4	30,4	48,6
	5,00	71	51,4	51,4	100,0
Total		138	100,0	100,0	

KPS4

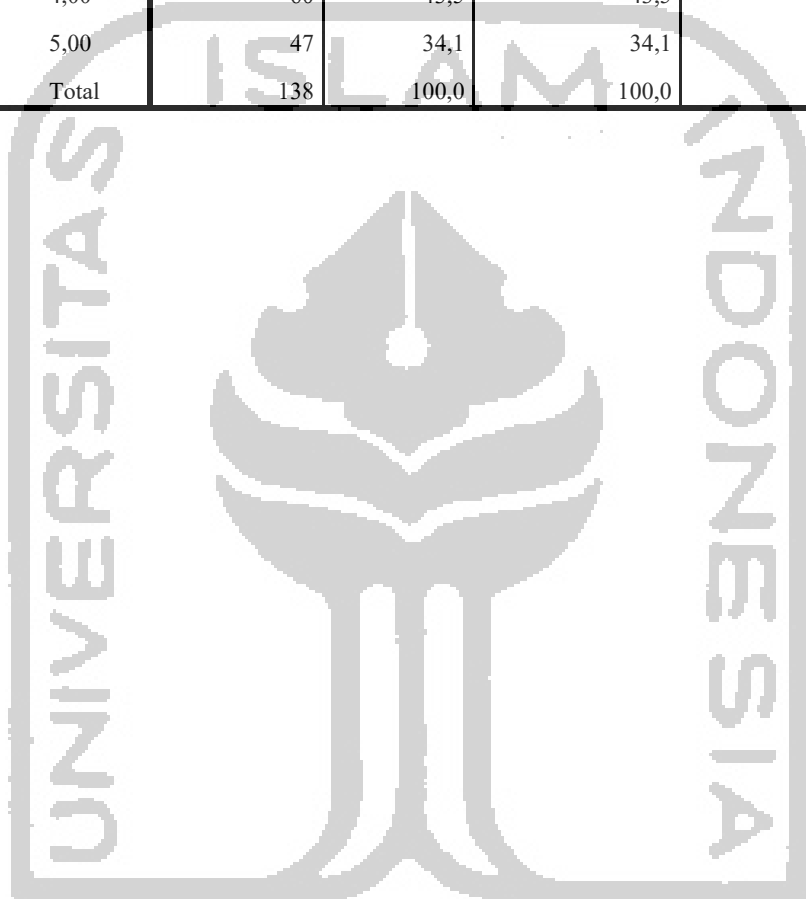
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	2,2	2,2	2,2
	2,00	10	7,2	7,2	9,4
	3,00	30	21,7	21,7	31,2
	4,00	58	42,0	42,0	73,2
	5,00	37	26,8	26,8	100,0
Total		138	100,0	100,0	

KPS5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	5	3,6	3,6	3,6
	2,00	13	9,4	9,4	13,0
	3,00	27	19,6	19,6	32,6
	4,00	58	42,0	42,0	74,6
	5,00	35	25,4	25,4	100,0
Total		138	100,0	100,0	

KPS6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	,7	,7	,7
	2,00	14	10,1	10,1	10,9
	3,00	16	11,6	11,6	22,5
	4,00	60	43,5	43,5	65,9
	5,00	47	34,1	34,1	100,0
	Total	138	100,0	100,0	



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Variabel Loyalitas

Statistics

		LOY1	LOY2	LOY3
N	Valid	138	138	138
	Missing	0	0	0
Mean		3,8116	3,8116	3,9783

LOY1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	9	6,5	6,5	6,5
	3,00	41	29,7	29,7	36,2
	4,00	55	39,9	39,9	76,1
	5,00	33	23,9	23,9	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

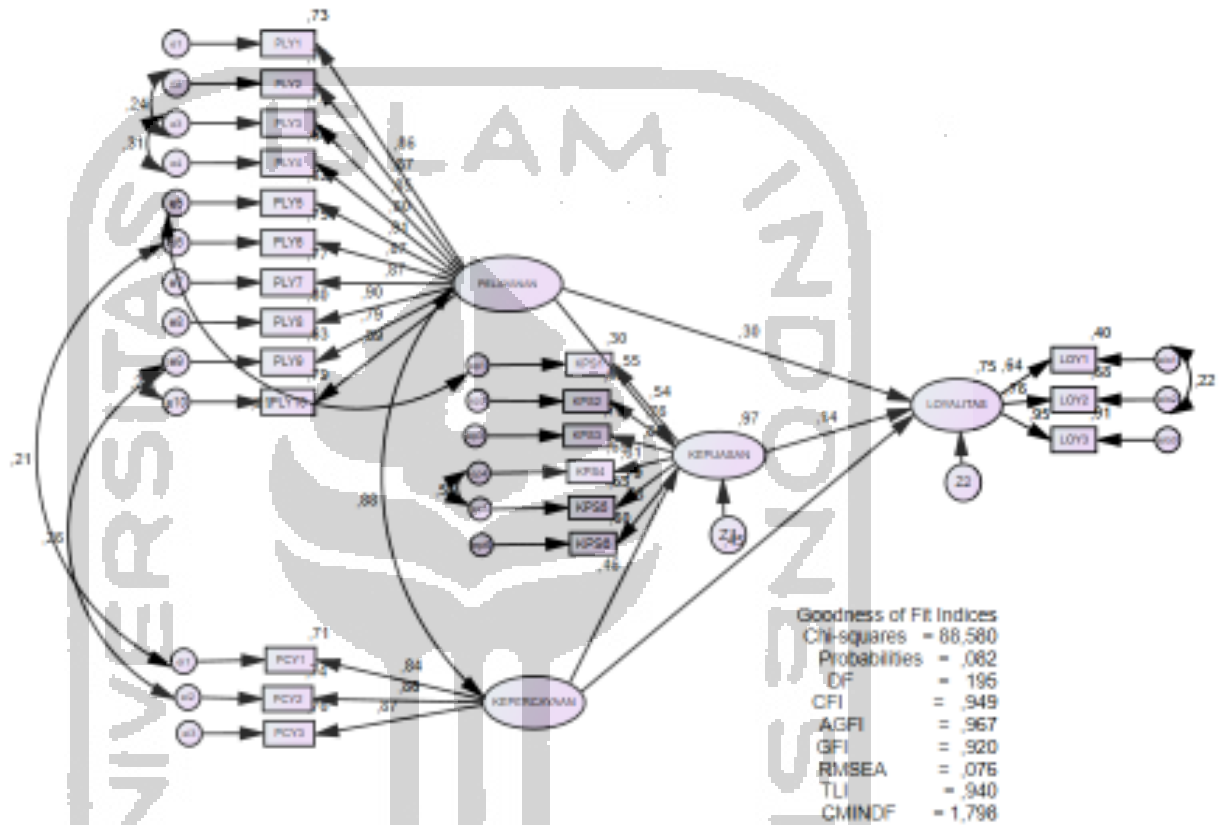
LOY2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	1,4	1,4	1,4
	2,00	7	5,1	5,1	6,5
	3,00	39	28,3	28,3	34,8
	4,00	57	41,3	41,3	76,1
	5,00	33	23,9	23,9	100,0
Total	138	100,0	100,0		

LOY3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	,7	,7	,7
	2,00	9	6,5	6,5	7,2
	3,00	23	16,7	16,7	23,9
	4,00	64	46,4	46,4	70,3
	5,00	41	29,7	29,7	100,0
Total	138	100,0	100,0		

Lampiran 7. Hasil Analisis SEM



Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

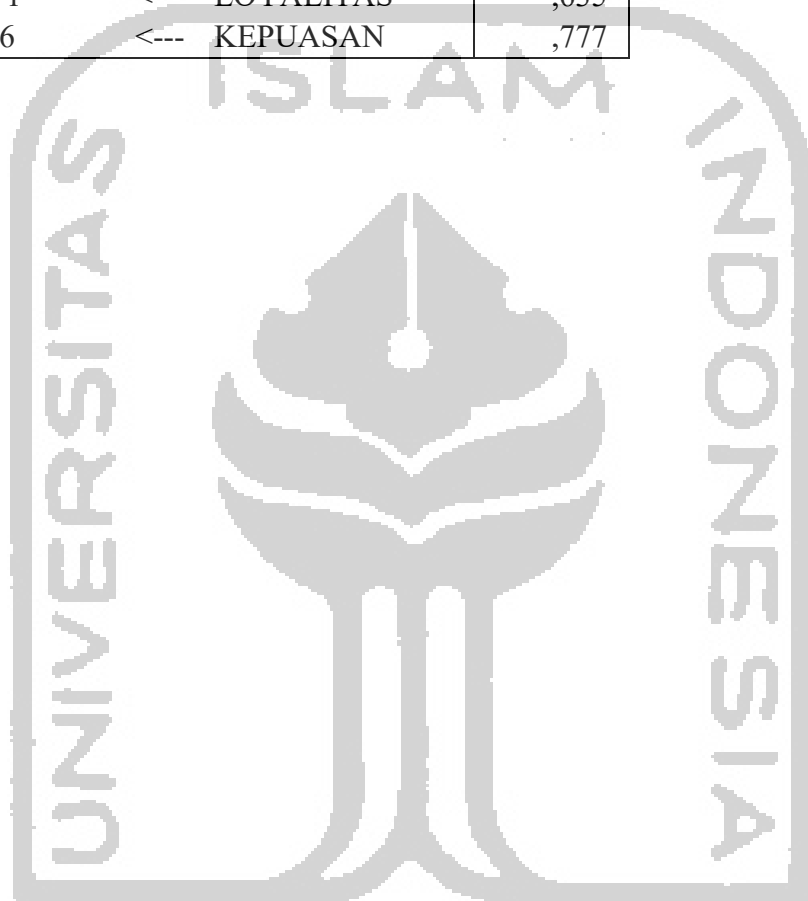
	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KEPUASAN <--- PELAYANAN	,327	,076	4,278	***	par_9
KEPUASAN <--- KEPERCAYAAN	,363	,097	3,742	***	par_10
LOYALITAS <--- PELAYANAN	,230	,105	2,190	***	par_12
LOYALITAS <--- KEPERCAYAAN	,385	,356	1,082	,279	par_23
LOYALITAS <--- KEPUASAN	,040	,019	2,105	***	par_24
KPS3 <--- KEPUASAN	1,808	,264	6,846	***	par_1
KPS2 <--- KEPUASAN	1,392	,216	6,454	***	par_2
KPS1 <--- KEPUASAN	1,000				
LOY2 <--- LOYALITAS	1,247	,146	8,535	***	par_3
PLY3 <--- PELAYANAN	1,000				
PLY2 <--- PELAYANAN	1,030	,065	15,842	***	par_4
PLY1 <--- PELAYANAN	1,026	,077	13,264	***	par_5

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
PLY4	<---	PELAYANAN	,962	,068	14,153	***	par_6
KPS4	<---	KEPUASAN	1,453	,216	6,735	***	par_7
PCY2	<---	KEPERCAYAAN	1,218	,096	12,742	***	par_8
PCY1	<---	KEPERCAYAAN	1,000				
PLY5	<---	PELAYANAN	1,099	,074	14,844	***	par_13
PLY6	<---	PELAYANAN	,973	,072	13,605	***	par_14
KPS5	<---	KEPUASAN	1,545	,231	6,674	***	par_15
PLY7	<---	PELAYANAN	,960	,070	13,723	***	par_16
PLY8	<---	PELAYANAN	1,059	,074	14,406	***	par_17
PLY9	<---	PELAYANAN	,826	,071	11,571	***	par_18
PLY10	<---	PELAYANAN	1,066	,075	14,199	***	par_19
PCY3	<---	KEPERCAYAAN	1,265	,099	12,811	***	par_20
LOY3	<---	LOYALITAS	1,528	,179	8,559	***	par_21
LOY1	<---	LOYALITAS	1,000				
KPS6	<---	KEPUASAN	1,394	,214	6,525	***	par_22

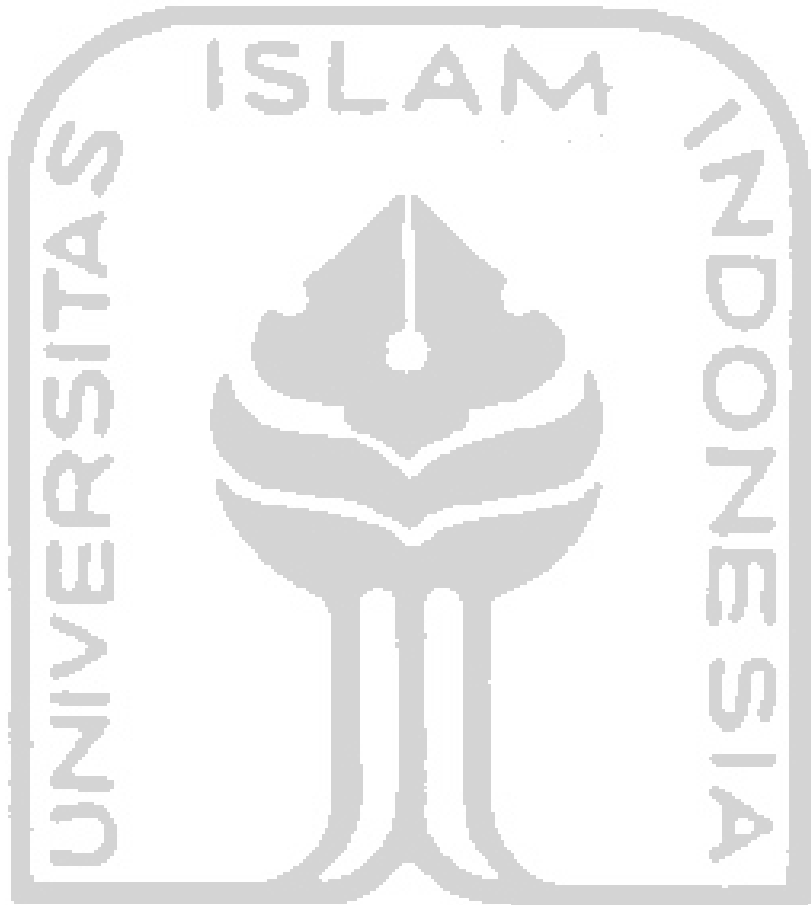
Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate
KEPUASAN	<---	PELAYANAN	,549
KEPUASAN	<---	KEPERCAYAAN	,467
LOYALITAS	<---	PELAYANAN	,373
LOYALITAS	<---	KEPERCAYAAN	,480
LOYALITAS	<---	KEPUASAN	,039
KPS3	<---	KEPUASAN	,857
KPS2	<---	KEPUASAN	,761
KPS1	<---	KEPUASAN	,547
LOY2	<---	LOYALITAS	,763
PLY3	<---	PELAYANAN	,849
PLY2	<---	PELAYANAN	,873
PLY1	<---	PELAYANAN	,856
PLY4	<---	PELAYANAN	,799
KPS4	<---	KEPUASAN	,801
PCY2	<---	KEPERCAYAAN	,859
PCY1	<---	KEPERCAYAAN	,841
PLY5	<---	PELAYANAN	,908
PLY6	<---	PELAYANAN	,868
KPS5	<---	KEPUASAN	,793
PLY7	<---	PELAYANAN	,872

			Estimate
PLY8	<---	PELAYANAN	,895
PLY9	<---	PELAYANAN	,791
PLY10	<---	PELAYANAN	,890
PCY3	<---	KEPERCAYAAN	,869
LOY3	<---	LOYALITAS	,953
LOY1	<---	LOYALITAS	,635
KPS6	<---	KEPUASAN	,777



جامعة الإسلام في إندونيسيا



جامعة الإسلام في إندونيسيا