

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER

Petunjuk pengisian:

1. Berilah tanda silang (X) dan isilah jawaban pada tempat yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara/ i.
2. Terdapat lima alternatif jawaban yang tersedia pada lembaran jawaban kuesioner.
 - SS = Sangat Setuju
 - S = Setuju
 - KS = Kurang Setuju
 - TS = Tidak Setuju
 - STS = Sangat Tidak Setuju

Data Identitas Responden :

1. Nama Responden :
2. Usia (Tahun) :
3. Jenis Kelamin : (Pria / Wanita) – coret yang tidak sesuai
4. Pekerjaan :

a. PNS/ TNI/Polri	d. Pelajar/ Mahasiswa
b. Karyawan Swasta	e. Pensiunan
c. Wiraswasta	f. Lainnya
5. Pendidikan terakhir :

a. Tidak Tamat SD	d. Tamat SMA/ Sederajat
b. Tamat SD/Sederajat	e. Tamat Diploma/ Sarjana
c. Tamat SMP/Sederajat	
6. Penghasilan per bulan :
 - a. < Rp. 1.000.000,00
 - b. Rp 1.000.000,00 s/d Rp 1.500.000,00
 - c. Rp 1.500.000,00 s/d Rp 2.000.000,00
 - d. >Rp 2.000.000,00

Isilah sesuai prioritas anda dalam bertransaksi di KSP Mitra Sejahtera

LEMBAR KINERJA

Service Quality

Reliability (Keandalan)						
No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya merasa petugas Koperasi Mitra Sejahtera mempunyai kemampuan dalam bekerja dan memberi kemudahan dalam bertransaksi					
Responsiveness (Daya Tanggap)						
2.	Saya merasa petugas Koperasi Mitra Sejahtera mampu menangani nasabah dengan tanggap dan cekatan					
Assurance (Keterjaminan)						
3.	Saya merasa Koperasi Mitra Sejahtera dapat menyimpan data dan jaminan nasabah dengan aman					
Emphaty (empati)						
4.	Saya merasa petugas Koperasi Mitra Sejahtera memberikan perhatian dan jalan keluar atas Keluhan nasabah					
Tangible (Wujud Fisik)						
5.	Saya merasa Koperasi memiliki Ruang tunggu yang nyaman, rapi dan bersih					

Kepercayaan

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya percaya Koperasi Mitra Sejahtera mampu berdiri dan bertahan sehingga saya akan tetap menjaga hubungan dalam jangka panjang					
2.	Saya menggantungkan harapan pada Koperasi Mitra Sejahtera untuk memperoleh manfaat yang saling menguntungkan					
3.	Saya percaya dan merasakan kualitas/ reputasi positif dari Koperasi Mitra Sejahtera					
4.	Saya Percaya Koperasi Mitra Sejahtera mampu memberikan layanan yang terbaik					

Citra Perusahaan

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya merasa Koperasi Mitra Sejahtera menempati lokasi yang strategis					
2.	Saya merasa Koperasi Mitra Sejahtera menyediakan produk yang selalu mengikuti perkembangan					
3.	Saya merasa Bunga kredit yang ditetapkan Koperasi Mitra Sejahtera terjangkau					
4.	Saya merasa iklan dan promosi yang dilakukan Koperasi Mitra Sejahtera sangat baik					
5.	Saya merasa karyawan Koperasi Mitra Sejahtera mengucapkan terimakasih setelah melayani nasabah					

Kepuasan Pelanggan

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya puas dengan kinerja para petugas Koperasi Mitra Sejahtera dalam memberikan layanan yang cepat dan baik					
2.	Saya puas dengan saran layanan keuangan yang diberikan Koperasi Mitra Sejahtera kepada saya					
3.	Saya puas dengan produk dan layanan yang ditawarkan oleh Koperasi Mitra Sejahtera kepada saya					

Lampiran 2. Data Responden

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir	Penghasilan
1	Salehan	83	Pria	Pensiunan	SMP/ Sederajat	Rp.1.000.000,00 s/d Rp.1.500.000,00
2	Sarjono	77	Pria	Pensiunan	SMP/ Sederajat	Rp.1.000.000,00 s/d Rp.1.500.000,00
3	Samiyem Ishardini	76	Wanita	Pensiunan	SD/ Sederajat	< Rp.1.000.000,00
4	M. Ramdani	76	Wanita	Pensiunan	SMA/ Sederajat	Rp.1.000.000,00 s/d Rp.1.500.000,00
5	Nolah Akhmadi	76	Wanita	Pensiunan	SMP/ Sederajat	Rp.1.000.000,00 s/d Rp.1.500.000,00
6	Sutjipno	74	Wanita	Pensiunan	SMA/ Sederajat	Rp.1.000.000,00 s/d Rp.1.500.000,00
7	Budi Santoso	73	Pria	Pensiunan	SMP/ Sederajat	Rp.1.500.000,00 s/d Rp.2.000.000,00
8	Musripah	70	Wanita	Pensiunan	SMP/ Sederajat	Rp.1.000.000,00 s/d Rp.1.500.000,00
9	Masrihanah	69	Wanita	Pensiunan	SD/ Sederajat	Rp.1.000.000,00 s/d Rp.1.500.000,00
10	Moeljono	69	Pria	Pensiunan	SMP/ Sederajat	Rp.1.000.000,00 s/d Rp.1.500.000,00
11	Menik Rusiyah	67	Wanita	Pensiunan	SD/ Sederajat	< Rp.1.000.000,00
12	Suminjen	67	Wanita	Pensiunan	SMA/ Sederajat	Rp.1.500.000,00 s/d Rp.2.000.000,00
13	Sunyoto	65	Pria	Pensiunan	SMP/ Sederajat	Rp.1.000.000,00 s/d Rp.1.500.000,00
14	Kamsiati	65	Wanita	Pensiunan	SMP/ Sederajat	< Rp.1.000.000,00
15	Misinan	64	Wanita	Pensiunan	SMP/ Sederajat	Rp.1.000.000,00 s/d Rp.1.500.000,00
16	Katiah	64	Wanita	Pensiunan	SD/ Sederajat	< Rp.1.000.000,00
17	Supiyani	64	Wanita	Pensiunan	SMP/ Sederajat	< Rp.1.000.000,00
18	Tri Suryani	63	Wanita	Pensiunan	SMA/ Sederajat	Rp.1.500.000,00 s/d Rp.2.000.000,00
19	Budiyani	62	Wanita	Pensiunan	SMP/ Sederajat	Rp.1.000.000,00 s/d Rp.1.500.000,00
20	Kasiyatun	61	Wanita	Pensiunan	SMA/ Sederajat	Rp.1.000.000,00 s/d Rp.1.500.000,00
21	Sumojo	61	Pria	Pensiunan	SMA/ Sederajat	Rp.1.500.000,00 s/d Rp.2.000.000,00

22	Hanifa	56	Wanita	Pensiunan	Diploma/ Sarjana	Rp.1.500.000,00 s/d Rp.2.000.000,00
23	Susilowati	56	Wanita	Pensiunan	Diploma/ Sarjana	> Rp.2.000.000,00
24	Mahmudah	56	Wanita	Pensiunan	SMP/ Sederajat	Rp.1.000.000,00 s/d Rp.1.500.000,00
25	Musrifah	54	Wanita	Pensiunan	SMA/ Sederajat	Rp.1.500.000,00 s/d Rp.2.000.000,00
26	Asti Sulistiyasih	54	Wanita	Pensiunan	SMP/ Sederajat	Rp.1.000.000,00 s/d Rp.1.500.000,00
27	Susani	50	Wanita	Pensiunan	SMA/ Sederajat	Rp.1.000.000,00 s/d Rp.1.500.000,00
28	WS. Purnawati, Mpd	59	Wanita	PNS/TNI/Polri	Diploma/ Sarjana	> Rp.2.000.000,00
29	Miseno	53	Pria	PNS/TNI/Polri	SMA/ Sederajat	> Rp.2.000.000,00
30	Hanapi, Spd	52	Pria	PNS/TNI/Polri	Diploma/ Sarjana	Rp.1.500.000,00 s/d Rp.2.000.000,00
31	Endang Setyorini	50	Wanita	PNS/TNI/Polri	Diploma/ Sarjana	Rp.1.000.000,00 s/d Rp.1.500.000,00
32	Liliq Agus	46	Wanita	PNS/TNI/Polri	Diploma/ Sarjana	Rp.1.500.000,00 s/d Rp.2.000.000,00
33	Rini	44	Wanita	PNS/TNI/Polri	Diploma/ Sarjana	Rp.1.000.000,00 s/d Rp.1.500.000,00
34	Hani Farida	43	Wanita	PNS/TNI/Polri	Diploma/ Sarjana	Rp.1.000.000,00 s/d Rp.1.500.000,00
35	Beny Amanat	24	Pria	Karyawan Swasta	SMA/ Sederajat	Rp.1.500.000,00 s/d Rp.2.000.000,00
36	Mokhammad Hasim	26	Pria	Karyawan Swasta	SMA/ Sederajat	> Rp.2.000.000,00
37	Fitria Dewi	34	Pria	Karyawan Swasta	Diploma/ Sarjana	Rp.1.500.000,00 s/d Rp.2.000.000,00
38	Heru W.	36	Pria	Karyawan Swasta	Diploma/ Sarjana	Rp.1.000.000,00 s/d Rp.1.500.000,00
39	Dwi Wasito	39	Pria	Karyawan Swasta	SMA/ Sederajat	Rp.1.000.000,00 s/d Rp.1.500.000,00
40	Nur Salim	40	Pria	Karyawan Swasta	SMA/ Sederajat	> Rp.2.000.000,00
41	Siti Aminah	41	Wanita	Karyawan Swasta	Diploma/ Sarjana	Rp.1.000.000,00 s/d Rp.1.500.000,00
42	Budiarto	41	Pria	Karyawan Swasta	SMA/ Sederajat	Rp.1.500.000,00 s/d Rp.2.000.000,00
43	Dian Wulandari	43	Wanita	Karyawan Swasta	Diploma/ Sarjana	> Rp.2.000.000,00
44	Saminatun	43	Wanita	Karyawan Swasta	SMA/ Sederajat	Rp.1.000.000,00 s/d Rp.1.500.000,00
45	Wagiyanto	43	Pria	Karyawan Swasta	SMA/ Sederajat	> Rp.2.000.000,00

46	Madsura	45	Pria	Karyawan Swasta	SMP/ Sederajat	> Rp.2.000.000,00
47	Sarifah	45	Wanita	Karyawan Swasta	Diploma/ Sarjana	> Rp.2.000.000,00
48	Kusroni	48	Pria	Karyawan Swasta	Diploma/ Sarjana	> Rp.2.000.000,00
49	Abdul M.	53	Pria	Karyawan Swasta	Diploma/ Sarjana	Rp.1.000.000,00 s/d Rp.1.500.000,00
50	Moch. Hafid	54	Pria	Karyawan Swasta	SMA/ Sederajat	Rp.1.000.000,00 s/d Rp.1.500.000,00
51	Sahlina	60	Wanita	Karyawan Swasta	SMP/ Sederajat	Rp.1.000.000,00 s/d Rp.1.500.000,00
52	Hendra Ardiansyah	28	Pria	Wiraswasta	Diploma/ Sarjana	Rp.1.500.000,00 s/d Rp.2.000.000,00
53	Syaiful Bahri	33	Pria	Wiraswasta	SMA/ Sederajat	> Rp.2.000.000,00
54	Citrahati Ingtyas Ayu	35	Wanita	Wiraswasta	SMA/ Sederajat	Rp.1.000.000,00 s/d Rp.1.500.000,00
55	Luluk Suyani	38	Wanita	Wiraswasta	SMA/ Sederajat	Rp.1.000.000,00 s/d Rp.1.500.000,00
56	Eva Susanti	38	Wanita	Wiraswasta	SMA/ Sederajat	Rp.1.000.000,00 s/d Rp.1.500.000,00
57	Mudjiati	40	Wanita	Wiraswasta	Tidak Tamat SD	< Rp.1.000.000,00
58	Sistiyawati	40	Wanita	Wiraswasta	SD/ Sederajat	< Rp.1.000.000,00
59	Istinah	40	Wanita	Wiraswasta	SMP/ Sederajat	Rp.1.000.000,00 s/d Rp.1.500.000,00
60	Sistiyono	41	Pria	Wiraswasta	SD/ Sederajat	< Rp.1.000.000,00
61	Waginah	42	Wanita	Wiraswasta	SMP/ Sederajat	< Rp.1.000.000,00
62	Yuni Astutik	42	Wanita	Wiraswasta	SMP/ Sederajat	Rp.1.000.000,00 s/d Rp.1.500.000,00
63	Sutiah	43	Wanita	Wiraswasta	Tidak Tamat SD	< Rp.1.000.000,00
64	Siti Maimunah	43	Wanita	Wiraswasta	SD/ Sederajat	< Rp.1.000.000,00
65	M. Hasim	49	Pria	Wiraswasta	SMA/ Sederajat	Rp.1.500.000,00 s/d Rp.2.000.000,00
66	Wiwik Suprihatin	54	Wanita	Wiraswasta	SMA/ Sederajat	Rp.1.000.000,00 s/d Rp.1.500.000,00
67	Suhani	55	Wanita	Wiraswasta	SMP/ Sederajat	Rp.1.000.000,00 s/d Rp.1.500.000,00
68	Ngatimin	56	Pria	Wiraswasta	Tidak Tamat SD	< Rp.1.000.000,00
69	Ainun Mada Pratiwi	27	Wanita	Lainnya	Diploma/ Sarjana	< Rp.1.000.000,00

70	Wahyu Trisna	29	Wanita	Lainnya	Diploma/ Sarjana	Rp.1.000.000,00 s/d Rp.1.500.000,00
71	Abdur Rahman	30	Pria	Lainnya	Diploma/ Sarjana	Rp.1.000.000,00 s/d Rp.1.500.000,00
72	Zaenal Arifin	30	Pria	Lainnya	Diploma/ Sarjana	Rp.1.000.000,00 s/d Rp.1.500.000,00
73	Ike Dian Susanti	30	Wanita	Lainnya	Diploma/ Sarjana	< Rp.1.000.000,00
74	Maria Noviana	30	Wanita	Lainnya	Diploma/ Sarjana	Rp.1.000.000,00 s/d Rp.1.500.000,00
75	Dian Agus Susanto	31	Pria	Lainnya	Diploma/ Sarjana	Rp.1.000.000,00 s/d Rp.1.500.000,00
76	Ika Fitrianiingsih	32	Wanita	Lainnya	Diploma/ Sarjana	Rp.1.000.000,00 s/d Rp.1.500.000,00
77	Eti Marlina	34	Wanita	Lainnya	SMA/ Sederajat	< Rp.1.000.000,00
78	Indah Rahayu	35	Wanita	Lainnya	Diploma/ Sarjana	Rp.1.000.000,00 s/d Rp.1.500.000,00
79	Dian Iras	35	Wanita	Lainnya	SMA/ Sederajat	< Rp.1.000.000,00
80	Fitrin Mufaidah	37	Wanita	Lainnya	SMA/ Sederajat	< Rp.1.000.000,00
81	Sukarwati	38	Wanita	Lainnya	Diploma/ Sarjana	Rp.1.000.000,00 s/d Rp.1.500.000,00
82	Sutiyah	39	Wanita	Lainnya	Diploma/ Sarjana	Rp.1.000.000,00 s/d Rp.1.500.000,00
83	Mariatul Kiptiyah	39	Wanita	Lainnya	SMA/ Sederajat	< Rp.1.000.000,00
84	M. Marwo Edi	45	Pria	Lainnya	SMA/ Sederajat	Rp.1.500.000,00 s/d Rp.2.000.000,00
85	M. Khozinatu A	46	Pria	Lainnya	Diploma/ Sarjana	Rp.1.000.000,00 s/d Rp.1.500.000,00
86	Supyanto	47	Pria	Lainnya	Diploma/ Sarjana	Rp.1.000.000,00 s/d Rp.1.500.000,00
87	Titik Purwaning R.	47	Wanita	Lainnya	Diploma/ Sarjana	> Rp.2.000.000,00
88	Siti Patimah	50	Wanita	Lainnya	Diploma/ Sarjana	Rp.1.000.000,00 s/d Rp.1.500.000,00
89	Sumarni	50	Wanita	Lainnya	Diploma/ Sarjana	Rp.1.000.000,00 s/d Rp.1.500.000,00
90	Asmuli	50	Wanita	Lainnya	SMA/ Sederajat	< Rp.1.000.000,00
91	Khusnul Kotifah	50	Wanita	Lainnya	Diploma/ Sarjana	Rp.1.000.000,00 s/d Rp.1.500.000,00
92	Drs. Misraji	56	Pria	Lainnya	Diploma/ Sarjana	Rp.1.500.000,00 s/d Rp.2.000.000,00

Lampiran 3. Data Penelitian

No	Kualitas Pelayanan						No	Kepercayaan					No	Citra Perusahaan						No	Kepuasan Nasabah			
	1	2	3	4	5	JML		1	2	3	4	JML		1	2	3	4	5	JML		1	2	3	JML
1	5	5	4	5	4	23	1	5	4	4	4	17	1	3	3	3	4	4	17	1	5	4	4	13
2	5	5	4	5	5	24	2	5	5	5	5	20	2	4	4	2	4	5	19	2	5	4	5	14
3	5	5	4	5	5	24	3	5	5	4	4	18	3	5	5	4	4	3	21	3	5	4	4	13
4	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	16	4	3	2	2	4	4	15	4	3	4	4	11
5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	20	5	4	4	2	3	5	18	5	5	5	5	15
6	4	4	3	4	3	18	6	4	4	4	4	16	6	4	4	3	4	4	19	6	4	4	3	11
7	4	4	4	4	4	20	7	4	4	4	4	16	7	4	4	3	4	5	20	7	4	3	4	11
8	4	4	4	5	5	22	8	5	5	5	5	20	8	5	4	3	5	4	21	8	5	5	4	14
9	4	4	4	4	4	20	9	5	5	5	5	20	9	5	4	3	4	5	21	9	4	4	4	12
10	4	5	5	5	5	24	10	5	5	5	4	19	10	5	5	4	4	4	22	10	5	5	5	15
11	4	4	4	3	4	19	11	4	4	4	5	17	11	4	3	3	3	4	17	11	4	3	4	11
12	5	5	5	4	5	24	12	5	4	4	5	18	12	5	4	4	4	5	22	12	5	5	4	14
13	5	5	5	4	4	23	13	5	5	4	4	18	13	4	4	2	3	4	17	13	5	5	4	14
14	5	4	4	4	4	21	14	4	4	4	5	17	14	4	4	4	4	3	19	14	4	5	4	13
15	5	5	4	5	5	24	15	5	4	5	5	19	15	5	5	4	5	5	24	15	4	5	4	13
16	5	4	4	5	4	22	16	5	5	5	5	20	16	4	4	3	4	5	20	16	5	5	5	15
17	4	4	5	5	3	21	17	5	5	4	4	18	17	4	4	2	4	3	17	17	4	4	5	13
18	5	5	5	5	5	25	18	4	4	4	5	17	18	4	5	4	5	4	22	18	5	5	5	15
19	4	4	4	4	5	21	19	5	5	4	4	18	19	5	5	5	4	4	23	19	5	4	4	13
20	4	4	5	5	3	21	20	4	4	3	4	15	20	3	4	3	4	5	19	20	5	5	5	15

21	5	5	5	4	4	23	21	4	4	4	4	16	21	4	4	5	4	5	22	21	5	5	5	15
22	5	5	4	5	4	23	22	5	5	4	5	19	22	5	4	4	4	5	22	22	5	4	4	13
23	5	5	5	5	5	25	23	5	4	4	4	17	23	3	4	2	4	4	17	23	5	4	4	13
24	5	4	4	3	5	21	24	4	4	3	5	16	24	4	5	4	3	3	19	24	4	4	5	13
25	5	5	4	5	5	24	25	5	4	5	3	17	25	4	4	2	4	4	18	25	5	5	3	13
26	5	5	4	4	4	22	26	5	5	4	5	19	26	4	4	2	4	4	18	26	5	4	4	13
27	4	4	3	4	3	18	27	4	4	4	3	15	27	3	3	2	3	5	16	27	4	3	4	11
28	5	5	4	5	4	23	28	4	5	4	5	18	28	4	4	4	4	4	20	28	5	5	4	14
29	5	5	5	5	4	24	29	5	5	4	5	19	29	4	3	5	5	5	22	29	5	5	5	15
30	4	5	4	4	5	22	30	5	4	4	5	18	30	4	4	4	4	4	20	30	5	4	4	13
31	5	4	5	5	4	23	31	4	4	5	4	17	31	4	4	3	4	4	19	31	4	4	4	12
32	4	4	4	5	5	22	32	4	5	5	4	18	32	5	5	4	4	4	22	32	5	4	4	13
33	5	4	5	5	4	23	33	5	4	5	4	18	33	5	4	3	4	4	20	33	5	5	4	14
34	5	4	5	5	4	23	34	4	4	4	4	16	34	3	3	3	4	4	17	34	5	4	4	13
35	4	4	5	5	4	22	35	5	4	5	5	19	35	4	2	4	5	5	20	35	4	4	4	12
36	4	4	4	4	4	20	36	4	4	3	4	15	36	4	4	3	4	3	18	36	4	3	4	11
37	4	4	3	3	4	18	37	4	4	4	3	15	37	4	4	3	4	4	19	37	4	4	3	11
38	5	4	4	5	5	23	38	5	5	5	5	20	38	3	4	3	4	5	19	38	5	5	5	15
39	4	5	5	5	3	22	39	4	5	4	4	17	39	4	3	2	4	4	17	39	5	4	3	12
40	4	4	4	4	4	20	40	4	4	4	4	16	40	4	4	4	4	5	21	40	5	5	5	15
41	5	4	4	5	5	23	41	5	4	5	5	19	41	5	4	3	4	5	21	41	5	5	4	14
42	4	3	4	4	4	19	42	4	5	4	5	18	42	4	3	3	3	4	17	42	3	4	4	11
43	5	5	5	5	5	25	43	5	5	5	5	20	43	5	5	5	5	4	24	43	5	5	5	15
44	5	5	5	4	5	24	44	5	5	5	5	20	44	5	5	5	5	4	24	44	5	5	4	14

45	5	5	5	4	4	23	45	5	5	4	4	18	45	5	3	3	3	3	17	45	4	4	4	12
46	4	4	4	3	4	19	46	4	4	4	4	16	46	4	3	3	4	4	18	46	4	4	4	12
47	4	3	4	3	4	18	47	4	4	4	3	15	47	4	4	4	3	4	19	47	3	4	4	11
48	4	4	5	4	3	20	48	4	4	5	4	17	48	3	4	4	3	4	18	48	4	4	4	12
49	5	5	4	5	4	23	49	5	5	4	5	19	49	5	4	4	5	5	23	49	5	4	5	14
50	5	4	4	4	4	21	50	4	4	4	5	17	50	4	4	4	4	4	20	50	5	4	4	13
51	5	5	5	4	4	23	51	5	5	4	4	18	51	5	3	3	4	4	19	51	5	4	4	13
52	4	5	5	5	5	24	52	5	5	5	5	20	52	5	4	4	4	5	22	52	5	5	5	15
53	4	4	3	4	4	19	53	4	3	4	4	15	53	5	4	3	4	5	21	53	5	5	4	14
54	5	4	5	4	4	22	54	5	4	4	4	17	54	4	4	4	4	4	20	54	5	4	4	13
55	5	5	5	4	5	24	55	5	4	5	5	19	55	4	4	4	4	4	20	55	4	4	5	13
56	4	4	5	5	5	23	56	4	4	4	4	16	56	4	4	2	4	4	18	56	5	5	5	15
57	5	4	5	5	4	23	57	5	4	4	4	17	57	4	4	4	4	4	20	57	5	5	4	14
58	5	4	5	5	4	23	58	5	4	5	4	18	58	5	5	4	4	5	23	58	5	5	4	14
59	5	4	5	4	4	22	59	4	4	4	4	16	59	4	4	3	3	4	18	59	5	5	5	15
60	5	4	4	5	4	22	60	5	5	4	4	18	60	5	4	3	4	3	19	60	5	5	5	15
61	4	5	5	5	5	24	61	5	5	5	4	19	61	4	3	2	4	4	17	61	5	5	5	15
62	5	4	5	5	4	23	62	5	4	4	3	16	62	4	4	2	4	4	18	62	4	4	4	12
63	5	5	4	5	3	22	63	4	4	4	4	16	63	4	3	1	4	5	17	63	5	4	3	12
64	5	4	4	4	4	21	64	5	4	5	4	18	64	4	4	2	3	5	18	64	5	4	4	13
65	5	4	4	4	4	21	65	3	3	4	5	15	65	5	5	5	4	5	24	65	5	5	5	15
66	5	4	5	5	5	24	66	4	5	5	5	19	66	5	4	2	5	4	20	66	4	5	5	14
67	4	5	4	4	5	22	67	4	5	3	5	17	67	4	5	4	5	2	20	67	5	4	5	14
68	5	5	4	5	5	24	68	4	5	4	4	17	68	3	4	5	5	4	21	68	5	5	5	15

69	5	5	4	4	4	22	69	4	4	5	5	18	69	3	4	2	3	4	16	69	5	4	4	13
70	4	5	3	4	2	18	70	4	3	4	5	16	70	2	2	2	2	3	11	70	3	4	3	10
71	4	3	5	3	4	19	71	5	4	4	4	17	71	4	3	2	3	5	17	71	4	4	4	12
72	4	3	4	4	4	19	72	4	4	4	4	16	72	4	2	2	3	4	15	72	4	3	3	10
73	4	5	3	4	3	19	73	4	3	4	4	15	73	3	4	3	3	3	16	73	5	4	4	13
74	5	5	5	5	5	25	74	5	5	5	5	20	74	5	5	5	5	4	24	74	5	4	5	14
75	4	4	4	4	4	20	75	4	4	4	4	16	75	4	4	4	4	4	20	75	4	4	4	12
76	5	5	4	5	3	22	76	3	3	4	4	14	76	3	4	3	4	5	19	76	5	5	5	15
77	4	4	4	4	4	20	77	4	4	3	4	15	77	3	3	3	3	5	17	77	4	4	4	12
78	4	4	4	4	4	20	78	3	4	4	4	15	78	3	3	3	3	4	16	78	4	3	4	11
79	5	5	5	5	5	25	79	5	5	5	4	19	79	4	4	4	4	5	21	79	4	4	4	12
80	5	5	5	5	5	25	80	5	4	4	5	18	80	4	4	3	4	2	17	80	4	4	4	12
81	4	4	4	4	4	20	81	4	4	4	4	16	81	3	3	3	3	5	17	81	4	4	4	12
82	5	5	5	5	5	25	82	5	5	5	5	20	82	4	4	3	4	3	18	82	5	5	5	15
83	4	5	4	5	2	20	83	4	3	4	4	15	83	2	4	4	2	4	16	83	5	5	5	15
84	4	4	4	4	5	21	84	4	3	4	4	15	84	3	3	4	3	4	17	84	4	3	3	10
85	4	4	4	3	3	18	85	4	4	3	4	15	85	4	3	2	3	4	16	85	4	3	4	11
86	5	4	5	4	4	22	86	5	5	4	4	18	86	5	3	3	3	4	18	86	4	4	4	12
87	4	4	5	5	4	22	87	5	3	4	5	17	87	5	4	4	5	5	23	87	5	4	5	14
88	4	4	4	4	4	20	88	3	3	3	3	12	88	4	4	3	4	5	20	88	4	3	4	11
89	4	4	4	4	4	20	89	5	5	5	4	19	89	4	4	3	4	4	19	89	3	4	4	11
90	5	5	5	5	5	25	90	3	4	4	4	15	90	1	3	2	3	5	14	90	4	4	4	12
91	5	5	5	5	5	25	91	4	4	4	4	16	91	3	3	2	3	5	16	91	4	5	5	14
92	4	4	5	3	4	20	92	5	5	4	5	19	92	3	3	2	3	5	16	92	4	3	3	10

Lampiran 4. Kategorisasi Jawaban Responden

No	Kualitas Pelayanan	Kategori	Kepercayaan	Kategori	Citra Perusahaan	Kategori	Kepuasan Nasabah	Kategori
1	23	Sedang	17	Sedang	17	Sedang	13	Sedang
2	24	Tinggi	20	Tinggi	19	Sedang	14	Sedang
3	24	Tinggi	18	Sedang	21	Sedang	13	Sedang
4	21	Sedang	16	Sedang	15	Rendah	11	Rendah
5	25	Tinggi	20	Tinggi	18	Sedang	15	Tinggi
6	18	Rendah	16	Sedang	19	Sedang	11	Rendah
7	20	Sedang	16	Sedang	20	Sedang	11	Rendah
8	22	Sedang	20	Tinggi	21	Sedang	14	Sedang
9	20	Sedang	20	Tinggi	21	Sedang	12	Sedang
10	24	Tinggi	19	Sedang	22	Tinggi	15	Tinggi
11	19	Rendah	17	Sedang	17	Sedang	11	Rendah
12	24	Tinggi	18	Sedang	22	Tinggi	14	Sedang
13	23	Sedang	18	Sedang	17	Sedang	14	Sedang
14	21	Sedang	17	Sedang	19	Sedang	13	Sedang
15	24	Tinggi	19	Sedang	24	Tinggi	13	Sedang
16	22	Sedang	20	Tinggi	20	Sedang	15	Tinggi
17	21	Sedang	18	Sedang	17	Sedang	13	Sedang
18	25	Tinggi	17	Sedang	22	Tinggi	15	Tinggi
19	21	Sedang	18	Sedang	23	Tinggi	13	Sedang
20	21	Sedang	15	Rendah	19	Sedang	15	Tinggi
21	23	Sedang	16	Sedang	22	Tinggi	15	Tinggi

22	23	Sedang	19	Sedang	22	Tinggi	13	Sedang
23	25	Tinggi	17	Sedang	17	Sedang	13	Sedang
24	21	Sedang	16	Sedang	19	Sedang	13	Sedang
25	24	Tinggi	17	Sedang	18	Sedang	13	Sedang
26	22	Sedang	19	Sedang	18	Sedang	13	Sedang
27	18	Rendah	15	Rendah	16	Rendah	11	Rendah
28	23	Sedang	18	Sedang	20	Sedang	14	Sedang
29	24	Tinggi	19	Sedang	22	Tinggi	15	Tinggi
30	22	Sedang	18	Sedang	20	Sedang	13	Sedang
31	23	Sedang	17	Sedang	19	Sedang	12	Sedang
32	22	Sedang	18	Sedang	22	Tinggi	13	Sedang
33	23	Sedang	18	Sedang	20	Sedang	14	Sedang
34	23	Sedang	16	Sedang	17	Sedang	13	Sedang
35	22	Sedang	19	Sedang	20	Sedang	12	Sedang
36	20	Sedang	15	Rendah	18	Sedang	11	Rendah
37	18	Rendah	15	Rendah	19	Sedang	11	Rendah
38	23	Sedang	20	Tinggi	19	Sedang	15	Tinggi
39	22	Sedang	17	Sedang	17	Sedang	12	Sedang
40	20	Sedang	16	Sedang	21	Sedang	15	Tinggi
41	23	Sedang	19	Sedang	21	Sedang	14	Sedang
42	19	Rendah	18	Sedang	17	Sedang	11	Rendah
43	25	Tinggi	20	Tinggi	24	Tinggi	15	Tinggi
44	24	Tinggi	20	Tinggi	24	Tinggi	14	Sedang
45	23	Sedang	18	Sedang	17	Sedang	12	Sedang

46	19	Rendah	16	Sedang	18	Sedang	12	Sedang
47	18	Rendah	15	Rendah	19	Sedang	11	Rendah
48	20	Sedang	17	Sedang	18	Sedang	12	Sedang
49	23	Sedang	19	Sedang	23	Tinggi	14	Sedang
50	21	Sedang	17	Sedang	20	Sedang	13	Sedang
51	23	Sedang	18	Sedang	19	Sedang	13	Sedang
52	24	Tinggi	20	Tinggi	22	Tinggi	15	Tinggi
53	19	Rendah	15	Rendah	21	Sedang	14	Sedang
54	22	Sedang	17	Sedang	20	Sedang	13	Sedang
55	24	Tinggi	19	Sedang	20	Sedang	13	Sedang
56	23	Sedang	16	Sedang	18	Sedang	15	Tinggi
57	23	Sedang	17	Sedang	20	Sedang	14	Sedang
58	23	Sedang	18	Sedang	23	Tinggi	14	Sedang
59	22	Sedang	16	Sedang	18	Sedang	15	Tinggi
60	22	Sedang	18	Sedang	19	Sedang	15	Tinggi
61	24	Tinggi	19	Sedang	17	Sedang	15	Tinggi
62	23	Sedang	16	Sedang	18	Sedang	12	Sedang
63	22	Sedang	16	Sedang	17	Sedang	12	Sedang
64	21	Sedang	18	Sedang	18	Sedang	13	Sedang
65	21	Sedang	15	Rendah	24	Tinggi	15	Tinggi
66	24	Tinggi	19	Sedang	20	Sedang	14	Sedang
67	22	Sedang	17	Sedang	20	Sedang	14	Sedang
68	24	Tinggi	17	Sedang	21	Sedang	15	Tinggi
69	22	Sedang	18	Sedang	16	Rendah	13	Sedang

70	18	Rendah	16	Sedang	11	Rendah	10	Rendah
71	19	Rendah	17	Sedang	17	Sedang	12	Sedang
72	19	Rendah	16	Sedang	15	Rendah	10	Rendah
73	19	Rendah	15	Rendah	16	Rendah	13	Sedang
74	25	Tinggi	20	Tinggi	24	Tinggi	14	Sedang
75	20	Sedang	16	Sedang	20	Sedang	12	Sedang
76	22	Sedang	14	Rendah	19	Sedang	15	Tinggi
77	20	Sedang	15	Rendah	17	Sedang	12	Sedang
78	20	Sedang	15	Rendah	16	Rendah	11	Rendah
79	25	Tinggi	19	Sedang	21	Sedang	12	Sedang
80	25	Tinggi	18	Sedang	17	Sedang	12	Sedang
81	20	Sedang	16	Sedang	17	Sedang	12	Sedang
82	25	Tinggi	20	Tinggi	18	Sedang	15	Tinggi
83	20	Sedang	15	Rendah	16	Rendah	15	Tinggi
84	21	Sedang	15	Rendah	17	Sedang	10	Rendah
85	18	Rendah	15	Rendah	16	Rendah	11	Rendah
86	22	Sedang	18	Sedang	18	Sedang	12	Sedang
87	22	Sedang	17	Sedang	23	Tinggi	14	Sedang
88	20	Sedang	12	Rendah	20	Sedang	11	Rendah
89	20	Sedang	19	Sedang	19	Sedang	11	Rendah
90	25	Tinggi	15	Rendah	14	Rendah	12	Sedang
91	25	Tinggi	16	Sedang	16	Rendah	14	Sedang
92	20	Sedang	19	Sedang	16	Rendah	10	Rendah

Lampiran 5. Frekuensi Responden

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21-30	9	9.8	9.8	9.8
	31-40	20	21.7	21.7	31.5
	41-50	27	29.3	29.3	60.9
	51-60	15	16.3	16.3	77.2
	61-70	14	15.2	15.2	92.4
	> 70	7	7.6	7.6	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PRIA	32	34.8	34.8	34.8
	Wanita	60	65.2	65.2	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pensiunan	27	29.3	29.3	29.3
	PNS/TNI/Polri	7	7.6	7.6	37.0
	Karyawan Swasta	17	18.5	18.5	55.4
	Wiraswasta	17	18.5	18.5	73.9
	Lainnya	24	26.1	26.1	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Tamat SD	3	3.3	3.3	3.3
	SD/ Sederajat	7	7.6	7.6	10.9
	SMP/ Sederajat	19	20.7	20.7	31.5
	SMA/ Sederajat	29	31.5	31.5	63.0
	Diploma/ Sarjana	34	37.0	37.0	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Penghasilan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp.1.000.000,00	19	20.7	20.7	20.7
	Rp.1.000.000,00 s/d Rp.1.500.000,00	46	50.0	50.0	70.7
	Rp.1.500.000,00 s/d Rp.2.000.000,00	15	16.3	16.3	87.0
	> Rp.2.000.000,00	12	13.0	13.0	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Lampiran 6. Uji Instrumen

Uji Validitas

Correlations

		X1.1	X1. 2	X1.3	X1.4	X1.5	Kualitas Pelayanan
X1.1	Pearson Correlation	1	.424**	.332**	.390**	.308**	.694**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.003	.000
	N	92	92	92	92	92	92
X1. 2	Pearson Correlation	.424**	1	.180	.430**	.213*	.649**
	Sig. (2-tailed)	.000		.086	.000	.041	.000
	N	92	92	92	92	92	92
X1.3	Pearson Correlation	.332**	.180	1	.345**	.313**	.648**
	Sig. (2-tailed)	.001	.086		.001	.002	.000
	N	92	92	92	92	92	92
X1.4	Pearson Correlation	.390**	.430**	.345**	1	.232*	.717**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.026	.000
	N	92	92	92	92	92	92
X1.5	Pearson Correlation	.308**	.213*	.313**	.232*	1	.652**
	Sig. (2-tailed)	.003	.041	.002	.026		.000
	N	92	92	92	92	92	92
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.694**	.649**	.648**	.717**	.652**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	92	92	92	92	92	92

Correlations

		X2.1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	Kepercayaan
X2.1	Pearson Correlation	1	.532**	.466**	.266*	.788**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.010	.000
	N	92	92	92	92	92
X2. 2	Pearson Correlation	.532**	1	.333**	.277**	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.007	.000
	N	92	92	92	92	92
X2.3	Pearson Correlation	.466**	.333**	1	.261*	.706**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.012	.000
	N	92	92	92	92	92
X2. 4	Pearson Correlation	.266*	.277**	.261*	1	.624**
	Sig. (2-tailed)	.010	.007	.012		.000
	N	92	92	92	92	92
Kepercayaan	Pearson Correlation	.788**	.757**	.706**	.624**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	92	92	92	92	92

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

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

Correlations

		X3. 1	X3.2	X3. 3	X3. 4	X3. 5	Citra Perusahaan
X3. 1	Pearson Correlation	1	.467**	.340**	.515**	.000	.726**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	1.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92
X3. 2	Pearson Correlation	.467**	1	.516**	.426**	-.116	.718**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.272	.000
	N	92	92	92	92	92	92
X3. 3	Pearson Correlation	.340**	.516**	1	.422**	-.015	.749**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.889	.000
	N	92	92	92	92	92	92
X3. 4	Pearson Correlation	.515**	.426**	.422**	1	.047	.735**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.657	.000
	N	92	92	92	92	92	92
X3. 5	Pearson Correlation	.000	-.116	-.015	.047	1	.260*
	Sig. (2-tailed)	1.000	.272	.889	.657		.012
	N	92	92	92	92	92	92
Citra Perusahaan	Pearson Correlation	.726**	.718**	.749**	.735**	.260*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.012	
	N	92	92	92	92	92	92

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

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

Correlations

		Y1. 1	Y1. 2	Y1. 3	Kepuasan Nasabah
Y1. 1	Pearson Correlation	1	.506**	.359**	.772**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	92	92	92	92
Y1. 2	Pearson Correlation	.506**	1	.506**	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	92	92	92	92
Y1. 3	Pearson Correlation	.359**	.506**	1	.777**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	92	92	92	92
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	.772**	.848**	.777**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	92	92	92	92

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

Uji Reliabilitas

1. Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.688	5

2. Kepercayaan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.689	4

3. Citra perusahaan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.641	5

4. Kepuasan nasabah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.641	5

Lampiran 7. Analisis Deskriptif

Uji Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	92	18.00	25.00	21.9130	2.04161
Kepercayaan	92	12.00	20.00	17.2826	1.73095
Citra Perusahaan	92	11.00	24.00	19.0652	2.51503
Kepuasan Nasabah	92	10.00	15.00	13.0217	1.48973
Valid N (listwise)	92				

Uji Kategorisasi Variabel

Rumus Kategorisasi

Kualitas Pelayanan		
M	= 21,9130	
SD	= 2,04161	
Kategori		
Tinggi	= $X \geq M+SD$	= $X \geq 23,95461$
Sedang	= $M-SD \leq X < M+SD$	= $19,87139 \leq X < 23,95461$
Rendah	= $X < M-SD$	= $X < 19,87139$

Kepercayaan		
M	= 17,2826	
SD	= 1,73095	
Kategori		
Tinggi	= $X \geq M+SD$	= $X \geq 19,01355$
Sedang	= $M-SD \leq X < M+SD$	= $15,55165 \leq X < 19,01355$
Rendah	= $X < M-SD$	= $X < 15,55165$

Citra Perusahaan

M = 21,58023

SD = 2,51503

Kategori

Tinggi = $X \geq M+SD$ = $X \geq 21,58023$

Sedang = $M-SD \leq X < M+SD$ = $16,55017 \leq X < 21,58023$

Rendah = $X < M-SD$ = $X < 16,55017$

Kepuasan Nasabah

M = 13,0217

SD = 1,48973

Kategori

Tinggi = $X \geq M+SD$ = $X \geq 14,51143$

Sedang = $M-SD \leq X < M+SD$ = $11,53197 \leq X < 14,51143$

Rendah = $X < M-SD$ = $X < 11,53197$

Hasil Uji Kategorisasi

Kualitas Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	13	14.1	14.1	14.1
	Sedang	56	60.9	60.9	75.0
	Tinggi	23	25.0	25.0	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Kepercayaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	16	17.4	17.4	17.4
	Sedang	65	70.7	70.7	88.0
	Tinggi	11	12.0	12.0	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Citra Perusahaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	12	13.0	13.0	13.0
	Sedang	63	68.5	68.5	81.5
	Tinggi	17	18.5	18.5	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Kepuasan Nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	17	18.5	18.5	18.5
	Sedang	55	59.8	59.8	78.3
	Tinggi	20	21.7	21.7	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Lampiran 8. Analisis Data

Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
	B	Std. Error	Beta	
1				
	(Constant)	1.976		1.380
	Service Quality	.363	.498	5.194
	Kepercayaan	.050	.058	.595
	Citra Perusahaan	.207	.349	3.991

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



Uji Asumsi Klasik

1. Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kualitas Pelayanan	Kepercayaan	Citra Perusahaan
N		92	92	92
Normal Parameters ^a	Mean	21.9130	17.2826	19.0652
	Std. Deviation	2.04161	1.73095	2.51503
Most Extreme Differences	Absolute	.138	.129	.099
	Positive	.108	.129	.099
	Negative	-.138	-.128	-.075
Kolmogorov-Smirnov Z		1.319	1.241	.948
Asymp. Sig. (2-tailed)		.062	.092	.330
a. Test distribution is Normal.				

2. Multikolinearitas

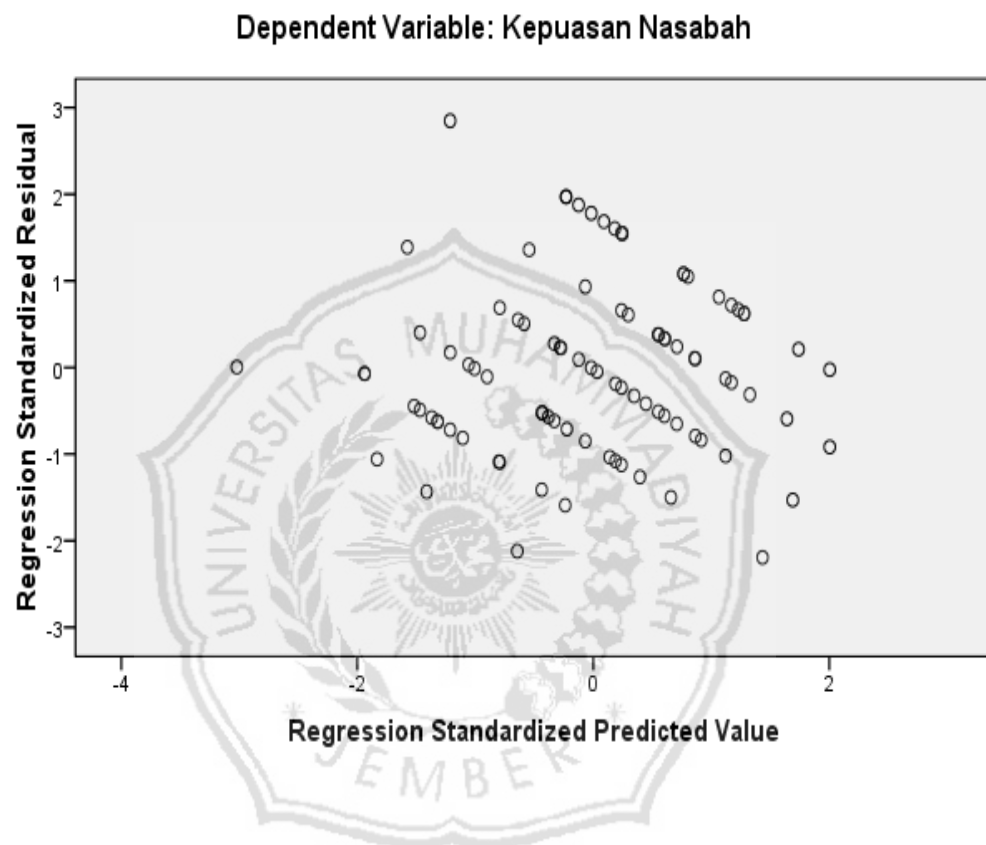
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan	.677	1.477
	Kepercayaan	.658	1.519
	Citra Perusahaan	.813	1.230

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

3. Heteroskedastisitas

Scatterplot



Lampiran 9. Uji Hipotesis

Uji Parsial (t-test)

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.976	1.432		1.380	.171
	Kualitas Pelayanan	.363	.070	.498	5.194	.000
	Kepercayaan	-.050	.084	-.058	-.595	.553
	Citra Perusahaan	.207	.052	.349	3.991	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.672 ^a	.452	.433	1.12132

a. Predictors: (Constant), Citra Perusahaan, Service Quality, Kepercayaan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Lampiran 10. r Tabel

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392

33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798

71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Lampiran 11. t Tabel

Pr df	0.25 0.05	0.1 0.2	0.05 0.1	0.025 0.05	0.01 0.02	0.005 0.01	0.001 0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531

33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30680
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446

69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374

Lampiran 12. Abstrak Penelitian Terdahulu

E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 5, No. 1, 2016: 1-30

ISSN : 2302-8912

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK OCBC NISP DI DENPASAR

Luh Ayu Mulyaningsih¹
I Gst Agung Ketut Gede Suasana²

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Udayana, Bali, Indonesia
email:bebby.mulya@yahoo.com/ telp: +628987069381

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Udayana, Bali, Indonesia

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan pada Bank OCBC NISP di Denpasar. Penelitian ini dilakukan pada Bank OCBC NISP di Denpasar. Jumlah sampel ditetapkan sebanyak 105 responden, dengan metode *non-probability sampling* yaitu *purposive sampling* dan pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah menggunakan teknik analisis regresi berganda dan berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank OCBC NISP di Denpasar. Kemudian kualitas layanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank OCBC NISP di Denpasar.

Kata kunci: *kualitas layanan, citra perusahaan, kepuasan nasabah*

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of service quality and corporate image at Bank OCBC NISP in Denpasar. This research was conducted at Bank OCBC NISP in Denpasar. The number of samples taken were 105 respondents, with a non-probability sampling method is purposive sampling. Data collected through questionnaires. Data analysis technique used is using regression analysis techniques. Based on the analysis found that the image of the company and significant positive effect on customer satisfaction at Bank OCBC NISP in Denpasar. Then the quality of service is also positive and significant impact on customer satisfaction at Bank OCBC NISP in Denpasar.

Keywords : *quality of service , corporate image , customer satisfaction*

**KUALITAS LAYANAN, CITRA PERUSAHAAN DAN KEPERCAYAAN PENGARUHNYA
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BRI CABANG MANADO**

Oleh:

Michael B. Pontoh¹

Lotje Kawet²

Willem A. Tumbuan³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen
Universitas Sam Ratulangi

email: ¹michael.pontoh@gmail.com

²lotje_kawet@yahoo.com

³wjf_alfa@yahoo.com

ABSTRAK

Industri perbankan memegang peranan yang sangat strategis karena kegiatan perekonomian suatu negara kususny dalam industri perbankan tidak terlepas dari sebuah alur lalu lintas pembayaran uang. Tingkat kesuksesan bank dipengaruhi dengan seberapa besar kepuasan yang dirasakan melalui kualitas layanan, citra perusahaan dan kepercayaan dimata nasabah. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sampel penelitian yang digunakan sebanyak 100 orang nasabah. Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian asosiatif dengan teknik Analisa data menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukan secara simultan kualitas layanan, citra perusahaan dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, secara parsial citra perusahaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah sedangkan kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pihak manajemen perlu meningkatkan citra perusahaan melalui komunikasi pemasaran dan strategi iklan yang tepat untuk meningkatkan citra perusahaan pada para nasabahnya.

Kata kunci: *kualitas layanan, citra, kepercayaan, kepuasan.*

**THE EFFECT OF SERVICE, LOCATION AND IMAGE ON CONSUMER
SATISFACTION BAITUL MAAL WAT TAMWIL SHAR'IE IN
BANDUNGAN REGENCY SEMARANG**

SRI WIDODO

Progam Study Manajemen – S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang

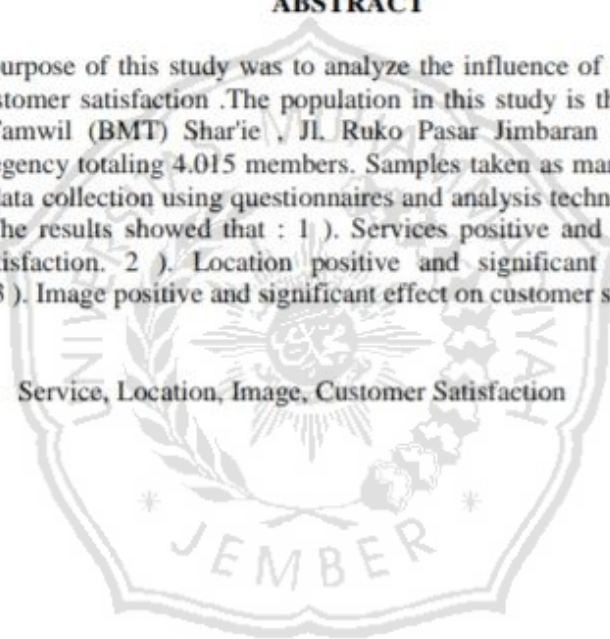
URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 2112001.00265@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the influence of service, location and image on customer satisfaction .The population in this study is that consumers Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Shar'ie , Jl. Ruko Pasar Jimbaran D3/D4, Bandungan, Semarang Regency totaling 4.015 members. Samples taken as many as 100 customers. Methods of data collection using questionnaires and analysis technique used is multiple regression. The results showed that : 1). Services positive and significant effect on customer satisfaction. 2). Location positive and significant effect on customer satisfaction. 3). Image positive and significant effect on customer satisfaction

Keywords : Service, Location, Image, Customer Satisfaction



**ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(STUDI PADA RS DARUL ISTIQOMAH KALIWUNGU KENDAL)**

Oleh

Fasochah

Harnoto

ABSTRAK

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk menganalisis apakah ada pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dan apakah Kepuasan Konsumen sebagai variabel mediasi antara pengaruh keduanya. Populasi dari penelitian ini sebanyak 21.960 pasien sedangkan sampelnya diambil sebanyak 100 orang dengan menggunakan rumus slovin, dengan teknik accidental random sampling. Metode analisis menggunakan analisis Jalur (Path Analysis).

Hasil pengujian hipotesis penelitian dapat diketahui bahwa nilai t hitung Pengaruh antara Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen sebesar 1.384 < t tabel 1,658 dan angka signifikansi 0,169 > 0,05 maka hipotesis 1 (H1) tidak terbukti. Nilai t hitung pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen sebesar 5,671 > 1,658 dan angka signifikansi 0,000 < 0,05 maka hipotesis 2 (H2) terbukti. Nilai t hitung pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 3.790 > 1,658 dengan angka signifikansi 0,000 < 0,05 maka hipotesis 3 terbukti. . Nilai t hitung pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan sebesar -0,433 < 1,658 dan angka signifikansi 0,666 > 0,05 maka hipotesis 4 (H4) tidak terbukti. Nilai t hitung pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan sebesar 3,003 > 1,658 dengan angka signifikansi 0,003 < 0,05 maka hipotesis 5 terbukti. Pengaruh langsung antara Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan sebesar - 0,037 lebih kecil dari pengaruh tak langsungnya yaitu sebesar 0,04477 berarti bahwa kepuasan Konsumen merupakan variabel mediasinya. Sedangkan pengaruh langsung antara Kualitas layanan terhadap Loyalitas Pelanggan sebesar 0,291 lebih besar dari pengaruh tak langsungnya, yaitu sebesar 0,1827 berarti bahwa Kepuasan Konsumen bukan merupakan variabel mediasinya.

Kata kunci = Kepercayaan, Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan.

Lampiran 13. Dokumentasi Foto

