

# LAMPIRAN

## **LAMPIRAN 1**

Lembar kuisisioner

### **LEMBARAN KUISISIONER**

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/Saudari

Dengan hormat saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Jumratun

Nim : 20130430138

Jurusan: Ilmu Ekonomi

Judul : Pengaruh Religiusitas, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap  
Keputusan Nasabah Bertransaksi di Bank NTB Kota Mataram

Dengan ini saya mohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk mengisi kuisisioner ini untuk memenuhi tugas akhir saya. Lebih dan kurang saya ucapkan terimakasih atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari.

Hormat Saya,

Jumratun

## IDENTITAS RESPONDEN

- Jenis kelamin : Laki-Laki / Perempuan\* \*) Coret yang tidak sesuai
- Usia : a. 20 tahun – 25 tahun b. 26 tahun – 30 tahun  
c. 31 tahun – 40 tahun d. 41 tahun – 50 tahun  
e. > 50 tahun
- Pendidikan Terakhir : a. SMA atau sederajat  
b. Diploma atau sederajat  
c. S-1 atau sederajat
- Pekerja : a. PNS b. Pegawai Swasta c. Wiraswasta  
d. Pelajar/Mahasiswa e. Ibu Rumah tangga/lainnya
- Pendapatan : a. > Rp 1.000.000 c. Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000  
b. Rp 1.000.000 – Rp 2.500.000 d. < Rp 5.000.000
- lama menjadi nasabah : a. 6 bulan – 1 tahun  
b. 1 tahun – 5 tahun  
c. > 5 tahun

### PETUNJUK PENGISIAN

Silahkan mengisi jawaban yang tersedia di lembar jawaban dengan cara memberika tanda ceklis (V) pada jawaban yang anda pilih, dimana:

SS : Sngat Setuju (5)

S : Setuju (4)

N : Netral (3)

TS : Tidak Setuju (2)

STS : Sangat Tidak Setuju (1)

#### A. Variabel Y

**Keputusan nasabah Bertransaksi di Bank NTB** : yaitu nasabah yang ada di kota Mataram yang menggunakan layanan jasa dan produk di Bank NTB kota Mataram.

Apakah anda memiliki rekening di Bank NTB ? (Lingkari atau beri tanda silang pada salah satu jawaban)

1. Ya

2. Tidak

No	Pernyataan	Pertimbangan				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya setuju dengan keberadaan Bank NTB.					
2	Saya bertransaksi di Bank NTB karena merasa aman					
3	Pelayanan dan produk yang ditawarkan oleh pihak bank sudah sesuai dengan prosedur kebutuhan nasabah. Sehingga memutuskan saya untuk menjadi nasabah tetap di Bank NTB.					

4	Bank NTB dapat membantu mengatasi masalah					
5	Bank NTB merupakan pilihan yang tepat untuk melakukan transaksi perbankan.					

B. Variabel X (Faktor yang Mempengaruhi)

I. Variabel Religiusitas

No	Pertanyaan	Pertimbangan				
		SS	S	N	TS	STS
1	Apakah pada bank syariah tidak ada unsur riba, dimana riba hukumnya adalah haram?					
2	Setujukah jika nisbah bagi hasil pada bank syariah sudah sesuai?					
3	Apakah produk tabungan yang ada pada bank syariah lebih aman dibandingkan dengan bank konvensional?					
4	Apakah bank syariah sudah sesuai dengan syariat Islam?					
5	Setujukah jika bank syariah identik dengan bank untuk umat Islam?					

I. Variabel Kualitas Pelayanan:

No	Pernyataan	Pertimbangan				
		SS	S	N	TS	STS
1	Bank selalu memenuhi pelayanan sesuai yang dijanjikan					
2	Karyawan menunjukkan rasa percaya diri dan bersikap siap melayani atau membantu nasabah					

3	Bank selalu memberikan kenyamanan baik dari fasilitas gedung ber-AC, bersih, rapih dan wangi.					
4	Karyawan melayani nasabah dengan cepat dan tanggap sesuai prosedur					
5	Karyawan Bank NTB berpenampilan bersih, sopan dan menarik					

## II. Variabel Kualitas Produk:

No	Pernyataan	Pertimbangan				
		SS	S	N	TS	STS
1	Produk yang ada di Bank NTB memiliki kualitas yang sesuai dengan spesifikasi bank					
2	Produk yang ditawarkan Bank NTB beragam dan memiliki daya tarik bagi nasabah					
3	Produk-produk Bank NTB memiliki fitur-fitur atau keuntungan					
4	Pelaksanaan pembiayaan sesuai dengan prosedur yang disepakati antara bank dan nasabah					
5	Berbagai macam jenis kredit yang ditawarkan Bank NTB sangat membantu nasabah					

Saran dan komentar anda untuk perbaikan/peningkatan mutu kinerja perbankan PT

Bank NTB: .....

.....

.....

.....

### **Pertanyaan Wawancara Nasabah**

1. Apa alasan anda menggunakan produk dan jasa perbankan di PT Bank NTB?
2. Apakah produk yang ditawarkan oleh pihak perbankan sudah sesuai dengan kebutuhan anda?
3. Puaskan anda dengan kualitas pelayanan karyawan bank yang diberikan oleh pihak perbankan?
4. Fasilitas baik dari gedung, tempat ruang tunggu, kebersihan dan keindahan yang disediakan oleh pihak perbankan sudah sesuai dengan prosedur kenyamanan nasabah?
5. Bagaimana respon anda jika PT Bank NTB dikonversi berbasis prinsip syariah atau menjadi PT Bank NTB Syariah?
6. Setelah PT Bank NTB resmi dikonversi syariah. Apakah anda bakal menjadi nasabah tetap di bank tersebut?

### LAMPIRAN 3

#### Hasil Uji Regresi

##### 1. Variabel Religiusitas

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,642	5

#### Correlations

		R1	R2	R3	R4	R5	TOTAL
R1	Pearson Correlation	1	0,064	0,123	0,491**	0,150	0,527**
	Sig. (2-tailed)		.526	.222	.000	.136	.000
	N	100	100	100	100	100	100
R2	Pearson Correlation	.064	1	.333**	.367**	.263**	.631**
	Sig. (2-tailed)	.526		.001	.000	.008	.000
	N	100	100	100	100	100	100
R3	Pearson Correlation	.123	.333**	1	.188	.221*	.583**
	Sig. (2-tailed)	.222	.001		.061	.027	.000
	N	100	100	100	100	100	100
R4	Pearson Correlation	.491**	.367**	.188	1	.459**	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.061		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100



R5	Pearson Correlation	.150	.263**	.221*	.459**	1	.695**
	Sig. (2-tailed)	.136	.008	.027	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.527**	.631**	.583**	.768**	.695**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

## 2. Kualitas Pelayanan

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,645	5

### Correlations

		PE1	PE2	PE3	PE4	PE5	TOTAL
PE1	Pearson Correlation	1	.481**	.521**	.310**	.196	.789**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.002	.051	.000
	N	100	100	100	100	100	100
PE2	Pearson Correlation	.481**	1	.271**	.257**	.195	.693**
	Sig. (2-tailed)	.000		.006	.010	.051	.000
	N	100	100	100	100	100	100

PE3	Pearson Correlation	.521**	.271**	1	.129	.099	.676**
	Sig. (2-tailed)	.000	.006		.202	.328	.000
	N	100	100	100	100	100	100
PE4	Pearson Correlation	.310**	.257**	.129	1	.205*	.545**
	Sig. (2-tailed)	.002	.010	.202		.041	.000
	N	100	100	100	100	100	100
PE5	Pearson Correlation	.196	.195	.099	.205*	1	.501**
	Sig. (2-tailed)	.051	.051	.328	.041		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.789**	.693**	.676**	.545**	.501**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

### 3. Kualitas Produk

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.616	5

#### Correlations

	PR1	PR2	PR3	PR4	PR5	TOTAL
PR1 Pearson Correlation	1	.325**	.225*	.157	.322**	.619**

	Sig. (2-tailed)		.001	.024	.118	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
PR2	Pearson Correlation	.325**	1	.113	.232*	.281**	.602**
	Sig. (2-tailed)	.001		.265	.020	.005	.000
	N	100	100	100	100	100	100
PR3	Pearson Correlation	.225*	.113	1	.211*	.343**	.644**
	Sig. (2-tailed)	.024	.265		.035	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
PR4	Pearson Correlation	.157	.232*	.211*	1	.275**	.593**
	Sig. (2-tailed)	.118	.020	.035		.006	.000
	N	100	100	100	100	100	100
PR5	Pearson Correlation	.322**	.281**	.343**	.275**	1	.694**
	Sig. (2-tailed)	.001	.005	.000	.006		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.619**	.602**	.644**	.593**	.694**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

#### 4. Keputusan Nasabah

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.709	5

##### Correlations

		KN1	KN2	KN3	KN4	KN5	TOTAL
KN1	Pearson Correlation	1	.494**	.354**	.336**	.374**	.758**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KN2	Pearson Correlation	.494**	1	.326**	.232*	.211*	.639**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.020	.035	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KN3	Pearson Correlation	.354**	.326**	1	.281**	.224*	.650**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.005	.025	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KN4	Pearson Correlation	.336**	.232*	.281**	1	.449**	.691**
	Sig. (2-tailed)	.001	.020	.005		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KN5	Pearson Correlation	.374**	.211*	.224*	.449**	1	.660**
	Sig. (2-tailed)	.000	.035	.025	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100

TOTAL	Pearson						
L	Correlation	.758**	.639**	.650**	.691**	.660**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.938	2.500		3.176	.002		
	Religiusitas	.072	.100	.074	.714	.477	.762	1.312
	Pelayanan	.222	.100	.220	2.224	.029	.843	1.186
	Produk	.308	.105	.295	2.923	.004	.807	1.239

a. Dependent Variable: Keputusan

#### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	69.228	3	23.076	8.440	.000 <sup>a</sup>
	Residual	262.482	96	2.734		
	Total	331.710	99			

a. Predictors: (Constant), Produk, Pelayanan, Religiusitas

b. Dependent Variable: Keputusan

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.457 <sup>a</sup>	.209	.184	1.654	2.174

a. Predictors: (Constant), Produk, Pelayanan, Religiusitas

b. Dependent Variable: Keputusan

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.62829286
Most Extreme Differences	Absolute	0,078
	Positive	0,078
	Negative	-0,053
Kolmogorov-Smirnov Z		0,777
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,582

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.067	.029		2.313	.031		
LNreligiusitas	.000	.001	-.181	-.907	0,375	.969	1.032
LNpelayanan	-.020	.011	-.436	-1.890	0,073	.723	1.384
LNProduk	.000	.008	-.004	-.015	0,988	.704	1.421

a. Dependent

Variable: absres2

## LAMPIRAN 4

Dokumentasi:









## Lampiran 2

Hasil Kuisisioner:

### A. DATA RESPONDEN

NO	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Pendapatan	Lama Menjadi Nasabah
1	Laki-laki	26 tahun – 30 tahun	Diploma atau Sederajat	Wiraswasta	Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000	1 tahun - 5 tahun
2	Perempuan	31 tahun – 40 tahun	S-1 atau sederajat	PNS	Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000	>5tahun
3	Laki-laki	41 tahun – 50 tahun	S-1 atau sederajat	PNS	> Rp 5.000.000	>5tahun
4	Perempuan	31 tahun – 40 tahun	SMA atau Sederajat	Ibu rumah tangga	Rp 1.000.000 – Rp 2.500.000	1 tahun - 5 tahun
5	Laki-laki	20 tahun – 25 tahun	SMA atau Sederajat	Pegawai swasta	Rp 1.000.000 – Rp 2.500.000	1 tahun - 5 tahun
6	Laki-laki	> 50 tahun	S-1 atau sederajat	PNS	> Rp 5.000.000	>5tahun
7	Laki-laki	26 tahun – 30 tahun	Diploma atau Sederajat	Pegawai swasta	Rp 1.000.000 – Rp 2.500.000	1 tahun - 5 tahun
8	Perempuan	41 tahun – 50 tahun	SMA atau Sederajat	Ibu rumah tangga	Rp 1.000.000 – Rp 2.500.000	>5tahun
9	Laki-laki	20 tahun – 25 tahun	SMA atau Sederajat	Pelajar/mahasiswa	< Rp 1.000.000	6 bulan - 1 tahun
10	Perempuan	26 tahun – 30 tahun	Diploma atau Sederajat	Pegawai swasta	Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000	1 tahun - 5 tahun
11	Laki-laki	26 tahun – 30 tahun	SMA atau Sederajat	Pegawai swasta	Rp 1.000.000 – Rp 2.500.000	6 bulan - 1 tahun
12	Laki-laki	41 tahun – 50 tahun	S-1 atau sederajat	PNS	> Rp 5.000.000	>5tahun
13	Perempuan	20 tahun – 25 tahun	S-1 atau sederajat	Pegawai swasta	Rp 1.000.000 – Rp 2.500.000	6 bulan - 1 tahun
14	Laki-laki	20 tahun – 25 tahun	Diploma atau Sederajat	Pegawai swasta	Rp 1.000.000 – Rp 2.500.000	1 tahun - 5 tahun
15	Laki-laki	41 tahun – 50 tahun	S-1 atau sederajat	PNS	Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000	>5tahun
16	Perempuan	> 50 tahun	S-1 atau sederajat	PNS	Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000	>5tahun
17	Perempuan	> 50 tahun	S-1 atau sederajat	PNS	> Rp 5.000.000	>5tahun
18	Laki-laki	31 tahun – 40 tahun	Diploma atau Sederajat	Pegawai swasta	Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000	1 tahun - 5 tahun

19	Perempuan	31 tahun – 40 tahun	S-1 atau sederajat	PNS	Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000	>5tahun
20	Laki-laki	> 50 tahun	S-1 atau sederajat	PNS	> Rp 5.000.000	>5tahun
21	Perempuan	20 tahun – 25 tahun	SMA atau Sederajat	Pelajar/mahasiswa	< Rp 1.000.000	6 bulan - 1 tahun
22	Laki-laki	20 tahun – 25 tahun	SMA atau Sederajat	Pelajar/mahasiswa	< Rp 1.000.000	1 tahun - 5 tahun
23	Perempuan	41 tahun – 50 tahun	SMA atau Sederajat	Ibu rumah tangga	Rp 1.000.000 – Rp 2.500.000	>5tahun
24	Perempuan	20 tahun – 25 tahun	S-1 atau sederajat	Pegawai swasta	Rp 1.000.000 – Rp 2.500.000	1 tahun - 5 tahun
25	Laki-laki	26 tahun – 30 tahun	SMA atau Sederajat	Wiraswata	Rp 1.000.000 – Rp 2.500.000	1 tahun - 5 tahun
26	Laki-laki	> 50 tahun	S-1 atau sederajat	PNS	Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000	>5tahun
27	Perempuan	31 tahun – 40 tahun	Diploma atau Sederajat	Pegawai swasta	Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000	>5tahun
28	Perempuan	20 tahun – 25 tahun	SMA atau Sederajat	Pelajar/mahasiswa	Rp 1.000.000 – Rp 2.500.000	1 tahun - 5 tahun
29	Perempuan	20 tahun – 25 tahun	Diploma atau Sederajat	Wiraswata	Rp 1.000.000 – Rp 2.500.000	1 tahun - 5 tahun
30	Perempuan	41 tahun – 50 tahun	S-1 atau sederajat	PNS	> Rp 5.000.000	>5tahun
31	Laki-laki	41 tahun – 50 tahun	SMA atau Sederajat	Wiraswata	Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000	>5tahun
32	Laki-laki	41 tahun – 50 tahun	Diploma atau Sederajat	Pegawai swasta	Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000	>5tahun
33	Laki-laki	20 tahun – 25 tahun	SMA atau Sederajat	Pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000	1 tahun - 5 tahun
34	Laki-laki	26 tahun – 30 tahun	Diploma atau Sederajat	Pegawai swasta	Rp 1.000.000 – Rp 2.500.000	1 tahun - 5 tahun
35	Perempuan	> 50 tahun	S-1 atau sederajat	PNS	> Rp 5.000.000	>5tahun
36	Laki-laki	20 tahun – 25 tahun	S-1 atau sederajat	Pegawai swasta	Rp 1.000.000 - Rp 2.500.000	6 bulan - 1 tahun
37	Perempuan	31 tahun – 40 tahun	S-1 atau sederajat	PNS	> Rp 5.000.000	>5tahun
38	Perempuan	20 tahun – 25 tahun	Diploma atau Sederajat	Pegawai swasta	Rp 1.000.000 - Rp 2.500.000	6 bulan - 1 tahun
39	Perempuan	26 tahun – 30 tahun	Diploma atau Sederajat	Wiraswata	Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000	1 tahun - 5 tahun
40	Laki-laki	41 tahun – 50 tahun	Diploma atau Sederajat	Pegawai swasta	Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000	>5tahun
41	Perempuan	> 50 tahun	S-1 atau sederajat	PNS	> Rp 5.000.000	>5tahun
42	Perempuan	41 tahun – 50 tahun	SMA atau Sederajat	Ibu rumah tangga	Rp 1.000.000 - Rp 2.500.000	>5tahun
43	Perempuan	31 tahun – 40 tahun	S-1 atau sederajat	PNS	Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000	>5tahun
44	Laki-laki	26 tahun – 30 tahun	S-1 atau sederajat	Pegawai swasta	Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000	1 tahun - 5 tahun

45	Laki-laki	31 tahun – 40 tahun	Diploma atau Sederajat	Wiraswasta	Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000	>5tahun
46	Laki-laki	31 tahun – 40 tahun	S-1 atau sederajat	Wiraswasta	Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000	1 tahun - 5 tahun
47	Perempuan	20 tahun – 25 tahun	SMA atau Sederajat	Pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000	6 bulan - 1 tahun
48	Perempuan	31 tahun – 40 tahun	Diploma atau Sederajat	Pegawai swasta	Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000	1 tahun - 5 tahun
49	Laki-laki	> 50 tahun	S-1 atau sederajat	PNS	> Rp 5.000.000	>5tahun
50	Perempuan	20 tahun – 25 tahun	SMA atau Sederajat	Pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000	6 bulan - 1 tahun
51	Perempuan	26 tahun – 30 tahun	Diploma atau Sederajat	Pegawai swasta	Rp 1.000.000 - Rp 2.500.000	1 tahun - 5 tahun
52	Laki-laki	31 tahun – 40 tahun	Diploma atau Sederajat	Pegawai swasta	Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000	>5tahun
53	Laki-laki	26 tahun – 30 tahun	S-1 atau sederajat	Pegawai swasta	Rp 1.000.000 - Rp 2.500.000	1 tahun - 5 tahun
54	Perempuan	41 tahun – 50 tahun	SMA atau Sederajat	Wiraswasta	Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000	>5tahun
55	Perempuan	41 tahun – 50 tahun	S-1 atau sederajat	PNS	> Rp 5.000.000	>5tahun
56	Laki-laki	31 tahun – 40 tahun	S-1 atau sederajat	PNS	Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000	>5tahun
57	Perempuan	20 tahun – 25 tahun	SMA atau Sederajat	Pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000	6 bulan - 1 tahun
58	Laki-laki	41 tahun – 50 tahun	Diploma atau Sederajat	Wiraswasta	> Rp 5.000.000	>5tahun
59	Perempuan	41 tahun – 50 tahun	S-1 atau sederajat	PNS	> Rp 5.000.000	>5tahun
60	Perempuan	26 tahun – 30 tahun	Diploma atau Sederajat	Pegawai swasta	Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000	1 tahun - 5 tahun
61	Laki-laki	26 tahun – 30 tahun	Diploma atau Sederajat	Pegawai swasta	Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000	1 tahun - 5 tahun
62	Perempuan	31 tahun – 40 tahun	S-1 atau sederajat	PNS	Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000	>5tahun
63	Laki-laki	41 tahun – 50 tahun	S-1 atau sederajat	PNS	> Rp 5.000.000	>5tahun
64	Perempuan	31 tahun – 40 tahun	S-1 atau sederajat	Pegawai swasta	Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000	>5tahun
65	Perempuan	26 tahun – 30 tahun	SMA atau Sederajat	Wiraswasta	Rp 1.000.000 - Rp 2.500.000	1 tahun - 5 tahun
66	Laki-laki	26 tahun – 30 tahun	Diploma atau Sederajat	Pegawai swasta	Rp 1.000.000 - Rp 2.500.000	1 tahun - 5 tahun
67	Perempuan	41 tahun – 50 tahun	SMA atau Sederajat	Ibu rumah tangga	Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000	>5tahun
68	Laki-laki	41 tahun – 50 tahun	S-1 atau sederajat	PNS	> Rp 5.000.000	>5tahun
69	Laki-laki	31 tahun – 40 tahun	Diploma atau Sederajat	Pegawai swasta	Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000	>5tahun
70	Perempuan	31 tahun – 40 tahun	S-1 atau sederajat	PNS	Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000	>5tahun

71	Laki-laki	41 tahun – 50 tahun	S-1 atau sederajat	PNS	> Rp 5.000.000	>5tahun
72	Perempuan	41 tahun – 50 tahun	S-1 atau sederajat	PNS	> Rp 5.000.000	>5tahun
73	Laki-laki	31 tahun – 40 tahun	Diploma atau Sederajat	Pegawai swasta	Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000	>5tahun
74	Perempuan	> 50 tahun	S-1 atau sederajat	PNS	> Rp 5.000.000	>5tahun
75	Perempuan	26 tahun – 30 tahun	Diploma atau Sederajat	Pegawai swasta	Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000	1 tahun - 5 tahun
76	Laki-laki	26 tahun – 30 tahun	Diploma atau Sederajat	Pegawai swasta	Rp 1.000.000 - Rp 2.500.000	1 tahun - 5 tahun
77	Laki-laki	41 tahun – 50 tahun	S-1 atau sederajat	PNS	Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000	>5tahun
78	Perempuan	41 tahun – 50 tahun	S-1 atau sederajat	PNS	> Rp 5.000.000	>5tahun
79	Laki-laki	31 tahun – 40 tahun	S-1 atau sederajat	Pegawai swasta	Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000	1 tahun - 5 tahun
80	Perempuan	20 tahun – 25 tahun	SMA atau Sederajat	Pegawai swasta	Rp 1.000.000 - Rp 2.500.000	1 tahun - 5 tahun
81	Perempuan	41 tahun – 50 tahun	SMA atau Sederajat	Ibu rumah tangga	Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000	>5tahun
82	Perempuan	> 50 tahun	S-1 atau sederajat	PNS	> Rp 5.000.000	>5tahun
83	Laki-laki	31 tahun – 40 tahun	Diploma atau Sederajat	Wiraswata	Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000	1 tahun - 5 tahun
84	Perempuan	41 tahun – 50 tahun	S-1 atau sederajat	PNS	> Rp 5.000.000	>5tahun
85	Laki-laki	41 tahun – 50 tahun	S-1 atau sederajat	PNS	> Rp 5.000.000	>5tahun
86	Perempuan	41 tahun – 50 tahun	S-1 atau sederajat	PNS	> Rp 5.000.000	>5tahun
87	Laki-laki	26 tahun – 30 tahun	Diploma atau Sederajat	Pegawai swasta	Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000	1 tahun - 5 tahun
88	Laki-laki	> 50 tahun	S-1 atau sederajat	PNS	> Rp 5.000.000	>5tahun
89	Perempuan	31 tahun – 40 tahun	SMA atau Sederajat	Ibu rumah tangga	Rp 1.000.000 - Rp 2.500.000	>5tahun
90	Perempuan	> 50 tahun	S-1 atau sederajat	PNS	Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000	>5tahun
91	Laki-laki	> 50 tahun	S-1 atau sederajat	PNS	> Rp 5.000.000	>5tahun
92	Perempuan	> 50 tahun	S-1 atau sederajat	PNS	> Rp 5.000.000	>5tahun
93	Perempuan	20 tahun – 25 tahun	SMA atau Sederajat	Pelajar/mahasiswa	<Rp 1.000.000	1 tahun - 5 tahun
94	Laki-laki	41 tahun – 50 tahun	SMA atau Sederajat	PNS	> Rp 5.000.000	>5tahun
95	Perempuan	41 tahun – 50 tahun	S-1 atau sederajat	PNS	Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000	>5tahun
96	Perempuan	31 tahun – 40 tahun	Diploma atau Sederajat	Pegawai swasta	Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000	1 tahun - 5 tahun

97	Perempuan	41 tahun – 50 tahun	S-1 atau sederajat	PNS	> Rp 5.000.000	>5tahun
98	Laki-laki	26 tahun – 30 tahun	Diploma atau Sederajat	Pegawai swasta	Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000	1 tahun - 5 tahun
99	Perempuan	26 tahun – 30 tahun	SMA atau Sederajat	Pegawai swasta	Rp 1.000.000 - Rp 2.500.000	1 tahun - 5 tahun
100	Perempuan	31 tahun – 40 tahun	Diploma atau Sederajat	Pegawai swasta	Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000	>5tahun

## B. ISIAN KUISIONER

NO	Religiusitas						Kualitas Pelayanan						Kualitas Produk						Keputusan Nasabah					
	x1	x1	x1	x1	x1	Σ	x2	x2	x2	x2	x2	Σ	x3	x3	x3	x3	x3	Σ	y	y	y	y	Y	Σ
1	5	5	5	4	4	23	5	4	4	4	4	21	5	4	5	5	4	23	4	4	4	4	4	20
2	5	4	5	5	3	22	4	4	4	4	5	21	5	4	5	4	5	23	5	4	5	4	5	23
3	5	4	4	4	4	21	4	4	3	4	4	19	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	4	19
4	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20
5	5	4	4	4	4	21	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	3	17
6	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	5	4	4	4	4	21	4	4	4	5	5	22
7	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	4	22	4	4	4	4	4	20
8	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	5	4	5	4	5	23
9	4	4	4	4	3	19	4	3	4	3	4	18	5	4	3	4	4	20	3	4	4	3	3	17
10	5	3	5	5	5	23	4	5	3	5	5	22	4	5	5	4	4	22	4	4	4	4	4	20
11	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
12	5	3	4	4	3	19	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	18
13	5	5	4	4	4	22	5	4	4	5	5	23	5	4	4	4	5	22	4	4	4	4	4	20
14	5	4	4	4	3	20	4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	4	23	5	4	4	5	4	22
15	5	4	4	4	5	22	5	5	4	4	5	23	4	4	3	4	3	18	4	4	4	4	5	21

16	4	4	4	3	3	18	4	4	3	4	4	19	5	4	4	5	5	23	4	5	5	4	3	21
17	5	4	4	5	5	23	5	4	3	5	5	22	4	4	5	5	4	22	5	5	5	4	5	24
18	5	4	5	5	5	24	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19
19	4	3	5	4	4	20	5	4	4	3	5	21	4	3	5	5	5	22	4	4	4	4	4	20
20	5	4	3	5	3	20	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
21	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	4	18	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	3	18
22	5	3	4	4	4	20	3	3	4	4	4	18	5	4	3	5	4	21	3	4	4	4	4	19
23	5	4	4	4	4	21	4	5	4	3	4	20	3	4	4	4	4	19	4	4	4	3	3	18
24	4	4	4	4	4	20	5	4	5	5	5	24	4	4	3	4	4	19	4	4	3	5	4	20
25	4	4	3	4	3	18	4	2	4	4	3	17	5	4	4	4	3	20	4	5	3	3	4	19
26	4	4	4	4	4	20	3	4	3	3	4	17	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20
27	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	5	3	4	4	20	4	4	4	4	4	20
28	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
29	4	4	4	4	4	20	4	5	4	3	4	20	5	4	4	4	3	20	4	4	3	4	4	19
30	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20
31	5	3	4	4	4	20	5	5	4	4	5	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
32	5	4	4	3	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	18	4	4	3	4	4	19
33	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20
34	4	4	3	4	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	4	4	3	3	4	18
35	5	3	4	4	3	19	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19
36	5	4	4	4	4	21	5	5	5	4	3	22	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20
37	4	3	5	3	4	19	4	4	5	3	4	20	5	4	5	4	5	23	4	4	3	4	5	20
38	5	4	4	4	4	21	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
39	5	2	4	4	3	18	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19
40	4	4	3	4	4	19	5	5	4	4	4	22	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25
41	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20



42	4	3	5	4	4	20	4	4	3	4	3	18	5	5	5	5	4	24	2	3	3	4	4	16
43	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	5	22	4	4	4	5	5	22
44	5	3	3	4	3	18	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	4	17
45	5	4	3	5	3	20	4	4	3	4	4	19	4	4	5	4	5	22	4	5	4	5	5	23
46	4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	3	22	4	4	3	4	3	18	4	4	4	4	4	20
47	5	4	4	5	3	21	4	4	4	4	3	19	4	4	5	4	4	21	5	5	4	4	4	22
48	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
49	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
50	5	4	4	5	4	22	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
51	5	5	5	5	4	24	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
52	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
53	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22	4	4	3	4	4	19	4	4	4	3	4	19
54	5	4	4	4	4	21	5	5	5	4	4	23	4	4	5	4	5	22	5	5	4	4	4	22
55	5	4	4	4	3	20	5	4	5	4	4	22	5	4	3	4	4	20	5	4	3	4	4	20
56	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
57	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
58	4	3	4	3	3	17	5	5	5	4	3	22	4	3	5	5	3	20	4	4	5	4	4	21
59	5	4	5	4	3	21	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	5	4	4	5	5	23
60	5	4	4	5	4	22	5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21
61	5	3	3	4	4	19	4	4	4	3	4	19	4	4	3	3	4	18	3	4	4	4	4	19
62	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	5	22	4	4	5	4	4	21
63	5	4	4	5	4	22	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22
64	5	4	4	4	3	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22
65	4	4	4	4	3	19	5	5	5	4	3	22	4	3	5	5	3	20	4	4	4	4	4	20
66	5	5	5	5	5	25	4	4	3	4	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
67	5	4	4	5	5	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21

68	5	4	4	4	4	21	3	3	4	3	4	17	5	5	4	4	4	22	3	3	3	3	3	15
69	5	4	4	4	3	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21
70	4	4	3	4	3	18	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	3	17	4	5	4	5	4	22
71	5	4	4	4	3	20	4	4	4	4	5	21	4	5	3	5	4	21	3	4	3	3	5	18
72	5	4	4	4	3	20	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19	3	4	3	3	4	17
73	5	4	5	5	3	22	5	4	5	4	5	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
74	5	3	3	4	5	20	4	5	4	4	5	22	4	3	4	4	4	19	5	4	5	3	4	21
75	4	5	4	4	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	4	3	3	18	5	4	4	4	4	21
76	5	4	3	5	5	22	4	5	5	5	4	23	5	4	5	4	4	22	5	4	4	5	5	23
77	5	4	4	4	3	20	4	4	4	5	4	21	4	4	5	4	4	21	4	5	4	4	5	22
78	5	4	4	4	3	20	5	5	4	4	4	22	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20
79	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
80	4	4	5	3	3	19	4	4	3	4	4	19	4	3	3	4	4	18	4	3	4	5	5	21
81	5	5	5	5	3	23	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
82	4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	3	17	4	3	4	4	4	19	4	4	3	4	4	19
83	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
84	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
85	5	4	3	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	4	3	5	4	21	3	4	4	4	4	19
86	4	3	3	3	3	16	4	4	3	4	4	19	3	3	4	4	3	17	4	3	3	4	3	17
87	5	3	3	5	4	20	4	4	3	4	4	19	4	5	3	5	4	21	4	4	4	4	4	20
88	4	5	4	4	4	21	4	5	5	4	5	23	4	5	4	4	4	21	4	4	5	5	4	22
89	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	4	4	3	4	19
90	5	4	4	5	5	23	4	4	4	5	4	21	4	5	4	5	4	22	5	4	4	4	4	21
91	5	4	3	5	4	21	4	4	4	4	5	21	3	4	4	5	5	21	5	4	3	3	5	20
92	5	5	5	5	3	23	3	4	3	4	4	18	3	4	4	5	4	20	4	4	4	4	4	20
93	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	3	5	4	20	5	5	4	4	4	22

94	5	4	5	5	5	24	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	4	4	3	4	19
95	5	4	4	4	4	21	5	3	5	4	4	21	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
96	5	5	5	5	5	25	4	4	3	4	4	19	4	4	3	5	4	20	4	4	4	5	4	21
97	4	5	4	5	5	23	5	4	5	5	4	23	5	4	5	4	5	23	4	3	4	4	5	20
98	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	5	23	4	4	4	4	4	20
99	4	4	4	4	3	19	4	3	4	3	4	18	4	3	4	4	4	19	4	4	4	5	4	21
100	5	4	4	5	4	22	4	4	4	3	5	20	3	4	4	5	4	20	4	4	5	4	4	21