

Lampiran-lampiran

Lampiran 1

No. Hp :

KUESIONER PENELITIAN

Nama : Silvia Puspitasari

Status: Mahasiswa Ekonomi dan Perbankan Islam, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Memohon kesediaan bapak/ibu untuk berpartisipasi menjadi responden dengan mengisi kuesioner sebagai berikut:

Responden yang terhormat, saya mengucapkan terima kasih atas kesediaan anda sebagai responden penelitian. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *relationship marketing* terhadap loyalitas nasabah. Tidak ada kriteria yang benar dan salah dalam pengisian kuesioner ini, untuk itu saya memohon agar bapak/ibu dapat memberikan jawaban pada setiap pernyataan.

Responden yang terhormat, saya telah mendesain kuesioner ini agar dapat dikerjakan dalam waktu 10 menit. Seluruh informasi yang terkumpul akan saya gunakan hanya untuk kepentingan akademis dan tidak diberikan pada pihak lain. Selanjutnya, data yang terkumpul akan disajikan tanpa mencantumkan nama orang atau organisasi. Sehingga, data tersebut tersaji dalam bentuk keseluruhan bukan dalam bentuk data individu yang bapak/ibu berikan.

Berilah tanda silang (X) pada salah satu opsi jawaban yang dianggap paling sesuai dengan pilihan Saudara.

• Jenis Kelamin :

- Pria
- Wanita

- Umur :
 - < 20 Tahun
 - 21-29 Tahun
 - 30-39 Tahun
 - > 40 Tahun

- Pendapatan :
 - 1.000.000-2.000.000
 - 3.000.000-4.000.000
 - 5.000.000-6.000.0000
 - >6.000.000

- Lama menjadi nasabah :
 - 1-2 tahun
 - 3-4 tahun
 - 5-6 tahun
 - >6tahun

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Mohon untuk memberi tanda (√) pada salah satu kotak yang paling sesuai menurut bapak/ibu pada setiap pernyataan yang disediakan. Tidak ada jawaban yang dianggap salah, semua jawaban adalah benar.

Contoh pengisian kuesioner :

NO	PERTANYAAN	Nilai/skor			
		STS	ST	S	SS
1	Saya dituntut untuk bekerja dengan keras				√

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

A. Indikator Komunikasi

No	Pernyataan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
1.	Pihak BMT AGM memberikan informasi yang tepat				
2.	Pihak BMT AGM menyampaikan informasi secara terbuka				
3.	Pihak BMT AGM menyampaikan informasi dengan jelas				
4.	BMT AGM tidak berlebihan dalam menyampaikan informasi				
5.	Pihak BMT AGM sopan dan ramah dalam berbicara				

B. Indikator Kepercayaan

No	Pernyataan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
1.	BMT AGM tidak memberi tahu orang lain tentang informasi nasabah				
2.	Pihak BMT AGM selalu berkata jujur				
3.	BMT AGM tidak pernah menjelek-jelekan nasabah				
4.	Informasi yang dikumpulkan dapat dipercaya				
5.	Janji yang diberikan BMT AGM dapat dipegang				

C. Indikator Komitmen

No	Pernyataan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
1.	BMT AGM selalu menjaga hubungan baik				
2.	Pegawai BMT AGM selalu tampil baik dalam bekerja				
3.	Pegawai BMT AGM selalu siap dalam membantu				
4.	BMT AGM selalu memastikan kebutuhan nasabahnya terpenuhi				
5.	BMT AGM selalu mengutamakan kepentingan nasabah				

D. Indikator Penyelesaian Masalah

No	Pernyataan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
1.	Pihak BMT AGM maksimal dalam penyelesaian masalah				
2.	BMT AGM tidak pernah mempersulit nasabah				
3.	BMT AGM memberikan jawaban yang memuaskan				
4.	BMT AGM tidak mengulur waktu penyelesaian masalah				
5.	Solusi yang diberikan oleh BMT AGM sesuai				

E. Indikator loyalitas

No	Pernyataan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
1.	Saya dalam satu minggu sekali bertransaksi dengan menggunakan fasilitas produk BMT AGM				
2.	Saya merasa nyaman bertransaksi di BMT AGM				
3.	Saya hanya menggunakan jasa BMT AGM				
4.	Saya ikut merekomendasikan kepada orang lain untuk ikut melakukan transaksi di BMT AGM				
5.	BMT AGM merupakan BMT yang dapat memudahkan dan sangat membantu saya dalam melalui transaksi ekonomi				

Lampiran II

UJI VALIDITAS dan UJI RELIABILITAS

VALIDITAS KOMUNIKASI

Correlations

		KOM1	KOM2	KOM3	KOM4	KOM5	KOMX
KOM1	Pearson Correlation	1	.952(**)	.142	.915(**)	.112	.892(**)
	Sig. (2-tailed)		.000	.224	.000	.338	.000
	N	75	75	75	75	75	75
KOM2	Pearson Correlation	.952(**)	1	.158	.963(**)	.125	.914(**)
	Sig. (2-tailed)	.000		.175	.000	.285	.000
	N	75	75	75	75	75	75
KOM3	Pearson Correlation	.142	.158	1	.211	-.012	.377(**)
	Sig. (2-tailed)	.224	.175		.069	.917	.001
	N	75	75	75	75	75	75
KOM4	Pearson Correlation	.915(**)	.963(**)	.211	1	.191	.935(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.069		.101	.000
	N	75	75	75	75	75	75
KOM5	Pearson Correlation	.112	.125	-.012	.191	1	.415(**)
	Sig. (2-tailed)	.338	.285	.917	.101		.000
	N	75	75	75	75	75	75
KOMX	Pearson Correlation	.892(**)	.914(**)	.377(**)	.935(**)	.415(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	
	N	75	75	75	75	75	75

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

REALIBILITAS KOMUNIKASI

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.762	5

VALIDITAS KEPERCAYAAN

Correlations

		KEP1	KEP2	KEP3	KEP4	KEP5	KEPX
KEP1	Pearson Correlation	1	.944(**)	-.058	.633(**)	.659(**)	.859(**)
	Sig. (2-tailed)		.000	.619	.000	.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75
KEP2	Pearson Correlation	.944(**)	1	.020	.634(**)	.719(**)	.895(**)
	Sig. (2-tailed)	.000		.865	.000	.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75
KEP3	Pearson Correlation	-.058	.020	1	.000	.056	.275(*)
	Sig. (2-tailed)	.619	.865		1.000	.631	.017
	N	75	75	75	75	75	75
KEP4	Pearson Correlation	.633(**)	.634(**)	.000	1	.873(**)	.830(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	1.000		.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75
KEP5	Pearson Correlation	.659(**)	.719(**)	.056	.873(**)	1	.876(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.631	.000		.000
	N	75	75	75	75	75	75
KEPX	Pearson Correlation	.859(**)	.895(**)	.275(*)	.830(**)	.876(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.017	.000	.000	
	N	75	75	75	75	75	75

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

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

RELIABILITAS KEPERCAYAAN

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.799	5

VALIDITAS KOMITMEN

Correlations

		KMT1	KMT2	KMT3	KMT4	KMT5	KMTX
KMT1	Pearson Correlation	1	.728(**)	-.080	.021	.659(**)	.696(**)
	Sig. (2-tailed)		.000	.497	.858	.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75
KMT2	Pearson Correlation	.728(**)	1	.077	.131	.937(**)	.866(**)
	Sig. (2-tailed)	.000		.510	.262	.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75
KMT3	Pearson Correlation	-.080	.077	1	.218	.128	.386(**)
	Sig. (2-tailed)	.497	.510		.060	.274	.001
	N	75	75	75	75	75	75
KMT4	Pearson Correlation	.021	.131	.218	1	.201	.491(**)
	Sig. (2-tailed)	.858	.262	.060		.084	.000
	N	75	75	75	75	75	75
KMT5	Pearson Correlation	.659(**)	.937(**)	.128	.201	1	.882(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.274	.084		.000
	N	75	75	75	75	75	75
KMTX	Pearson Correlation	.696(**)	.866(**)	.386(**)	.491(**)	.882(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	
	N	75	75	75	75	75	75

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

REALIBILITAS KOMITMEN

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.687	5

VALIDITAS PENYELESAIAN MASALAH

Correlations

		PM1	PM2	PM3	PM4	PM5	PMX
PM1	Pearson Correlation	1	.014	.847(**)	.049	.070	.605(**)
	Sig. (2-tailed)		.906	.000	.674	.548	.000
	N	75	75	75	75	75	75
PM2	Pearson Correlation	.014	1	-.023	.771(**)	.947(**)	.774(**)
	Sig. (2-tailed)	.906		.847	.000	.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75
PM3	Pearson Correlation	.847(**)	-.023	1	-.033	.000	.551(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.847		.775	1.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75
PM4	Pearson Correlation	.049	.771(**)	-.033	1	.690(**)	.707(**)
	Sig. (2-tailed)	.674	.000	.775		.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75
PM5	Pearson Correlation	.070	.947(**)	.000	.690(**)	1	.776(**)
	Sig. (2-tailed)	.548	.000	1.000	.000		.000
	N	75	75	75	75	75	75
PMX	Pearson Correlation	.605(**)	.774(**)	.551(**)	.707(**)	.776(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	75	75	75	75	75	75

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

RELIABILITAS PENYELESAIAN MASALAH

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.708	5

VALIDITAS LOYALITAS

Correlations

		LOY1	LOY2	LOY3	LOY4	LOY5	LOY Y
LOY1	Pearson Correlation	1	.611(**)	.652(**)	.538(**)	-.038	.810(**)
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.746	.000
	N	75	75	75	75	75	75
LOY2	Pearson Correlation	.611(**)	1	.434(**)	.635(**)	.028	.804(**)
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.809	.000
	N	75	75	75	75	75	75
LOY3	Pearson Correlation	.652(**)	.434(**)	1	.440(**)	.004	.730(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.972	.000
	N	75	75	75	75	75	75
LOY4	Pearson Correlation	.538(**)	.635(**)	.440(**)	1	.009	.783(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.938	.000
	N	75	75	75	75	75	75
LOY5	Pearson Correlation	-.038	.028	.004	.009	1	.281(*)
	Sig. (2-tailed)	.746	.809	.972	.938		.014
	N	75	75	75	75	75	75
LOY Y	Pearson Correlation	.810(**)	.804(**)	.730(**)	.783(**)	.281(*)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.014	
	N	75	75	75	75	75	75

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

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

REALIBILITAS LOYALITAS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.718	5

Lampiran III

UJI HIPOTESIS

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	289.718	4	72.430	89.956	.000(a)
	Residual	56.362	70	.805		
	Total	346.080	74			

a Predictors: (Constant), PMX, KMTX, KOMX, KEPX

b Dependent Variable: LOYY

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	1.299	1.072		1.212	.230	-1.839	3.438						
	KOMX	.003	.100	.003	.025	.980	-1.196	.201	.781	.003	.001	.166	6.036	
	KEPX	.763	.125	.860	6.106	.000	.514	1.012	.871	.590	.295	.117	8.524	
	KMTX	.277	.075	.272	3.674	.000	.127	.427	.557	.402	.177	.423	2.363	
	PMX	-.109	.099	-.108	-1.098	.276	-.307	.089	.613	-.130	-.053	.241	4.146	

a. Dependent Variable: LOYY

Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df 1	df 2	Sig. F Change	
1	.915 ^a	.837	.828	.897	.837	89.956	4	70	.000	2.169

a. Predictors: (Constant), PMX, KMTX, KOMX, KEPX

b. Dependent Variable: LOYY

Lampiran IV

Wawancara

Pertanyaan : bagaimana pelayanan yang diberikan BMT Agawe Makmur ?

Nasabah : pelayanan yang diberikan sudah cukup bagus, namun ada beberapa hal yang kurang menyenangkan. Marketing sering terlambat datang kerumah untuk mengambil setoran saya. Sehingga seharusnya waktu yang bisa saya pergunakan untuk bekerja atau yang lain terbuang hanya untuk menunggu pegawai BMT. Saya berharap bisa lebih tepat waktu karena perjanjian kan sudah jelas bahwa pengambilan setoran tepat jam 13.00 WIB setelah makan siang namun kadang sampai lebih dari yang di janjikan.

Pertanyaan : Apakah BMT Agawe Makmur selalu memberikan jalan keluar untuk masalah anda ?

Nasabah : masalah yang saya hadapi sering kali mendapat hambatan dalam penyelesaiannya. Respon yang kurang sehingga saya terpaksa mencari jalan keluar sendiri untuk itu saya berharap respon yang cepat dari BMT agar sama-sama dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi.

Curriculum Vitae

Nama Lengkap : Silvia Puspitasari
Nama Panggilan : Silvia
Pekerjaan : Mahasiswi
Nama Ayah : Darto
Nama Ibu : Linna Mursinah
Status Keluarga : Anak Pertama
Tempat dan Tanggal Lahir : Kebumen, 12 Februari 1995
Alamat Rumah : Tegalan Rt.03 Rw.13 Gg. Ulu-Ulu, Sidomoyo
Godean, Sleman, Yogyakarta
Alamat e-mail : Silviapuspitasi960@yahoo.co.id
No. Hp : 082245740520
Hobi : Memasak

Riwayat Pendidikan

Jenjang Pendidikan	Instansi Pendidikan	Tahun kelulusan
Taman Kanak-kanak	TK Tunas Muda	2000
Sekolah Dasar	SDN Sinduadi I	2007
Sekolah Menengah Pertama	SMPN 2 Sleman	2010
Sekolah Menengah Atas	MAN Godean	2013

Perguruan Tinggi	Universitas Muhammadiyah Yogyakarta	Dalam Proses
------------------	---	--------------