

LAMPIRAN KUISIONER

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i

Ditempat

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur kepada Allah SWT yang selalu melimpahkan rahmat dan hidayahNya sehingga kita senantiasa dapat menjalankan amanah dengan sebaik-baiknya, Aamiin.

Saya Nurlia Ika Hajar Hanifah, mahasiswa Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, dalam rangka penyusunan skripsi untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan studi S1 maka bersama dengan surat ini saya bermaksud untuk memohon bantuan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk dapat berpartisipasi sebagai responden untuk skripsi saya yang berjudul **“FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN REPUTASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Empiris Pada Bank Syariah di Bengkulu)”**

Untuk itu mohon kesediaannya untuk jawaban atas pertanyaan berikut sesuai dengan pendapat Bapak/ibu/Sdr/i. Petunjuk pengisian kuesioner ini adalah pilihlah salah satu diantara pilihan jawaban yang telah disediakan. **Adapun cara pengisiannya dengan memberi tanda *check list* (✓) pada kolom angka 1/2/3/4/5** dalam salah satu kotak yang terdapat di setiap pernyataan/pertanyaan. **Jangan sampai ada pernyataan/pertanyaan yang tidak diisi.** Penelitian ini saya lakukan hanya untuk kepentingan akademis, kerahasiaan, terhadap jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i akan terjaga.

Demikian permohonan ini saya buat, atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/i sekalian, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Hormat Saya,

Peneliti

(Nurlia Ika Hajar Hanifah)

DEMOGRAFI RESPONDEN

Isilah pertanyaan ini sesuai dengan identitas asli anda sebenarnya:

1. Nama Responden :(boleh tidak diisi)

2. Jenis Kelamin : Laki-laki
: Perempuan

3. Usia : Dibawah 17 tahun
: 17 - 25 tahun
: 26 - 35 tahun
: 36 - 45 tahun
: Diatas 45 tahun

4. Pendidikan : SD/ Sederajat
: SMP/ Sederajat
: SMA/ Sederajat
: Diploma (D1, D2, D3)
: S1
: S2
: S3
: Lain-lain: (sebutkan).....

5. Pekerjaan : PNS/ BUMD/ BUMN
: TNI/ POLRI
: Pegawai Swasta
: Wiraswasta
: Mahasiswa/ Pelajar
: Petani/ Buruh
: lain-lain: (sebutkan).....

6. Nasabah Bank Syariah : Bank Syariah Mandiri
: Bank Muamalat Indonesia
: BNI Syariah
: BRI Syariah
: Lain-lain: (sebutkan).....

7. Menjadi Nasabah Bank Syariah Selama : <1 tahun
: 1 – 2 tahun
: 2 – 4 tahun
: >4 tahun

Informasi keuangan

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Netral (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)
1.	Informasi keuangan Bank Syariah dapat digunakan untuk memprediksi kedepan agar sesuai dengan harapan saya.					
2.	Informasi keuangan Bank Syariah bermanfaat dalam memberikan informasi pada saat saya membutuhkan.					
3.	Informasi keuangan Bank Syariah bermanfaat dalam membantu saya untuk mengambil keputusan.					
4.	Informasi keuangan Bank Syariah bermanfaat dalam memberikan informasi yang mencerminkan prospek bagi saya.					
5.	Informasi keuangan Bank Syariah bermanfaat dalam memberikan informasi yang mudah dipahami bagi saya.					

Kemudahan Prosedur

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Netral (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)
1.	Karyawan Bank Syariah menanggapi keluhan nasabah dengan baik.					
2.	Karyawan Bank Syariah mampu memberikan penjelasan yang mudah dipahami mengenai prosedur yang harus dijalankan oleh nasabah					
3.	Layanan dan prosedur yang diberikan Bank Syariah sudah sesuai dengan yang saya inginkan					
4.	Formulir selalu tersedia disertai dengan contoh pengisiannya, sehingga saya tidak kesulitan dalam pengisian.					

Reputasi

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Netral (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)
1.	Bank Syariah memiliki citra yang baik di Bengkulu					
2.	Bank Syariah memiliki nama baik di Bengkulu					
3.	Bank Syariah memiliki kesan yang baik di Bengkulu					
4.	Bank Syariah memiliki kredibilitas yang baik di Bengkulu					

Loyalitas Nasabah

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Netral (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)
1.	Ketika akan mengadakan transaksi perbankan, Bank Syariah menjadi pilihan pertama saya.					
2.	Selama menjadi nasabah Bank Syariah, saya banyak memanfaatkan berbagai fasilitas kemudahan yang ditawarkan.					
3.	Saya akan merekomendasikan Bank Syariah sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangan kepada relasi dan kolega saya.					
4.	Bank Syariah banyak membantu saya dalam melakukan transaksi perbankan.					
5.	Saya akan menceritakan keunggulan jasa yang ada di Bank Syariah kepada teman, saudara dan orang lain					

LAMPIRAN SPSS

Uji Validitas

Communalities

	Extraction
IK1	.799
IK2	.697
IK3	.704
IK4	.724
IK5	.664
X1	.914
KP1	.756
KP2	.799
KP3	.856
KP4	.796
X2	.929
RP1	.828
RP2	.771
RP3	.810
RP4	.797
Y1	.958
LN1	.899
LN2	.739
LN3	.796
LN4	.803
LN5	.653
Y2	.946

Extraction Method: Principal
Component Analysis.

Uji Reliabilitas

Informasi keuangan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.650	6

Kemudahan prosedur

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.658	5

Reputasi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.691	5

Loyalitas nasabah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.695	6

UjiNormalitas

Persamaan pertama

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.30198546
	Absolute Most Extreme Differences	.077
	Positive	.077
	Negative	-.047
Kolmogorov-Smirnov Z		.688
Asymp. Sig. (2-tailed)		.731

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji Normalitas

Persamaan kedua

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.13189755
	Absolute Most Extreme Differences	.055
	Positive	.040
	Negative	-.055
Kolmogorov-Smirnov Z		.490
Asymp. Sig. (2-tailed)		.970

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji Heteroskedastisitas

Persamaan Pertama

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.450	1.149		2.132	.036
X1	-.134	.083	-.258	-1.613	.111
X2	.069	.093	.120	.751	.455

a. Dependent Variable: Abs_resid

Uji Heteroskedastisitas

Persamaan kedua

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.156	1.433		2.203	.031
X1	.037	.093	.066	.400	.690
X2	-.134	.101	-.213	-1.325	.189
Y1	-.048	.074	-.078	-.646	.521

a. Dependent Variable: Abs_resid2

UjiMultikolinieritas

Persamaan pertama

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	9.355	1.936		4.833	.000		
	X1	.301	.140	.327	2.149	.035	.490	2.040
	X2	.043	.156	.042	.274	.785	.490	2.040

a. Dependent Variable: Y1

Uji Multikolinieritas

Persamaan kedua

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	9.727	1.934		5.030	.000		
X1	-.052	.126	-.058	-.411	.682	.462	2.162
X2	.198	.137	.198	1.447	.152	.490	2.042
Y1	.482	.100	.495	4.833	.000	.872	1.147

a. Dependent Variable: Y2

Uji Regresi Linear Berganda

Persamaan Pertama

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.358 ^a	.128	.105	1.319

a. Predictors: (Constant), X2, X1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19.632	2	9.816	5.644	.005 ^b
	Residual	133.918	77	1.739		
	Total	153.550	79			

a. Dependent Variable: Y1

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	9.355	1.936		4.833	.000
	X1	.301	.140	.327	2.149	.035
	X2	.043	.156	.042	.274	.785

a. Dependent Variable: Y1

Uji Regresi Berganda

Persamaan kedua

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.552 ^a	.305	.277	1.154

a. Predictors: (Constant), Y1, X2, X1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	44.336	3	14.779	11.097	.000 ^b
	Residual	101.214	76	1.332		
	Total	145.550	79			

a. Dependent Variable: Y2

b. Predictors: (Constant), Y1, X2, X1

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	9.727	1.934		5.030	.000
	X1	-.052	.126	-.058	-.411	.682
	X2	.198	.137	.198	1.447	.152
	Y1	.482	.100	.495	4.833	.000

a. Dependent Variable: Y2

Tabel
Tabulasi
Kuisisioner

No	Informasi Keuangan					Total	Kemudahan Prosedur				Total	Reputasi				Total	Loyalitas Nasabah					Total
	X1						X2					Y1					Y2					
	1	2	3	4	5		1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4	5	
1	3	3	3	3	4	16	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	4	4	4	4	4	20
2	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13	4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	3	15	4	4	4	3	15	3	3	4	3	13	3	4	3	4	4	18
4	4	3	3	3	3	16	4	3	3	2	12	4	4	4	3	15	2	3	3	3	4	15
5	4	3	4	4	3	18	4	3	5	3	15	4	3	3	4	14	3	4	3	5	4	19
6	4	3	4	4	3	18	4	3	5	3	15	4	3	4	4	15	3	3	3	4	4	17
7	4	3	4	4	3	18	4	3	5	3	15	4	3	4	4	15	3	4	3	4	4	18
8	4	3	4	4	3	18	4	3	5	4	16	4	3	3	4	14	3	4	3	4	4	18
9	4	4	4	4	3	19	4	4	5	4	17	4	3	3	4	14	3	4	3	4	4	18
10	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
11	4	4	3	4	4	19	4	3	5	4	16	5	5	4	4	18	4	4	4	4	4	20
12	4	3	4	3	4	18	3	3	5	4	15	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20
13	4	3	4	4	3	18	3	3	4	4	14	4	3	3	4	14	3	4	3	4	4	18
14	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	19
15	4	5	3	3	4	19	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	4	3	4	4	19
16	3	4	3	4	4	18	3	4	4	4	15	4	4	3	3	14	3	3	3	3	4	16
17	4	4	3	3	3	17	4	3	5	3	15	4	4	3	5	16	3	4	3	4	4	18
18	4	4	3	3	3	17	4	3	5	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
19	3	4	4	3	4	18	4	3	5	4	16	5	3	3	3	14	3	3	3	4	5	18
20	4	5	3	4	3	19	3	5	5	4	17	4	5	5	4	18	5	4	4	4	4	21
21	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	19
22	4	4	4	3	4	19	4	4	5	3	16	4	4	2	4	14	4	4	4	3	4	19
23	3	4	4	4	5	20	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	19
24	4	3	4	4	3	18	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	20
25	4	4	4	5	5	22	5	5	5	4	19	5	4	4	4	17	4	4	5	4	4	21
26	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	4	5	4	4	21
27	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	3	4	4	4	19
28	3	4	4	4	5	20	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	5	4	4	21
29	4	3	4	4	4	19	4	4	3	5	16	5	5	5	4	19	5	4	4	4	4	21

30	3	4	4	5	3	19	4	4	4	5	17	5	4	5	5	19	5	4	4	3	4	20
31	3	4	4	4	4	19	4	4	5	3	16	4	4	4	5	17	4	3	5	4	4	20
32	3	4	5	5	5	22	4	5	5	4	18	4	4	4	5	17	4	4	5	4	4	21
33	4	4	3	3	3	17	4	3	3	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	3	16
34	4	3	3	3	4	17	4	4	4	3	15	3	3	5	4	15	5	4	3	4	4	20
35	4	4	4	3	4	19	4	4	3	3	14	3	3	4	5	15	4	3	5	4	4	20
36	3	3	3	4	3	16	3	4	3	4	14	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	20
37	3	4	4	4	3	18	4	4	4	3	15	3	3	3	4	13	3	4	5	4	4	20
38	4	3	4	4	4	19	4	4	3	4	15	5	5	5	3	18	5	4	4	4	4	21
39	4	4	3	4	4	19	3	5	5	3	16	3	3	4	5	15	4	4	3	3	5	19
40	4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
41	4	4	3	4	4	19	4	3	5	4	16	5	5	4	4	18	4	4	4	4	4	20
42	5	3	4	3	4	19	3	3	5	4	15	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20
43	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	3	4	3	4	4	18
44	5	4	4	4	3	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	4	18
45	4	4	3	3	4	18	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	4	3	4	4	19
46	3	4	3	4	5	19	3	4	4	4	15	4	4	3	3	14	3	4	3	3	4	17
47	4	3	4	3	3	17	3	3	5	3	14	4	4	3	5	16	3	4	3	4	4	18
48	4	4	4	3	3	18	3	3	5	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
49	3	4	4	3	4	18	4	3	5	4	16	5	3	3	3	14	3	4	3	4	4	18
50	4	5	4	4	3	20	3	4	5	4	16	4	5	5	4	18	5	4	4	4	4	21
51	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	19
52	4	4	3	4	5	20	5	4	5	3	17	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	19
53	4	3	4	4	5	20	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
54	4	4	4	4	3	19	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	20
55	5	4	4	3	4	20	4	4	5	5	18	5	4	4	4	17	4	5	4	4	4	21
56	3	4	4	4	5	20	4	4	4	5	17	4	4	3	4	15	3	4	3	4	4	18
57	4	4	4	5	3	20	4	4	4	5	17	4	4	3	4	15	3	4	3	4	5	19
58	3	3	4	3	3	16	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	4	4	4	4	4	20
59	3	4	4	4	3	18	3	3	5	4	15	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20
60	3	3	3	4	4	17	3	3	4	5	15	4	5	4	5	18	4	4	4	4	4	20
61	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	15	4	5	3	4	16	3	4	5	3	4	19
62	3	3	4	4	5	19	4	4	3	4	15	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20
63	4	4	4	4	5	21	5	4	5	3	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	4	20
64	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	17	3	4	4	4	15	4	4	4	4	5	21
65	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	4	5	4	4	21

66	5	4	5	3	3	20	4	4	4	3	15	3	5	4	4	16	4	4	5	4	4	21
67	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19
68	4	3	5	3	4	19	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	20
69	4	5	4	4	3	20	5	5	4	4	18	4	4	4	3	15	4	3	4	3	4	18
70	5	3	4	3	3	18	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	4	5	21
71	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	16	4	5	3	4	16	3	4	4	4	4	19
72	2	3	4	3	3	15	3	3	2	3	11	3	5	4	4	16	4	4	4	4	4	20
73	3	5	5	4	4	21	5	5	4	5	19	4	5	4	4	17	4	4	5	4	4	21
74	4	4	4	4	5	21	5	4	4	4	17	3	5	3	4	15	3	4	4	4	4	19
75	4	5	4	3	3	19	5	4	4	4	17	4	4	5	4	17	5	4	4	4	4	21
76	5	5	4	3	4	21	3	4	3	5	12	4	5	4	3	16	4	3	4	3	4	18
77	3	4	4	3	3	17	3	4	4	4	15	3	3	5	4	15	5	4	5	4	4	22
78	4	4	4	4	3	19	3	4	5	4	16	4	4	4	5	17	4	5	4	4	4	21
79	4	5	4	3	4	20	4	4	5	4	17	4	5	3	3	15	3	3	4	4	4	18
80	4	3	4	4	4	19	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	3	4	5	4	5	21