

Lampiran

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN

NILAI NASABAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH DAN

LOYALITAS NASABAH

“Studi Pada Bank Madina Syariah”

Responden yang terhormat,

Toyib Nur Fajri (20130410447), Mahasiswa Manajemen, Jurusan Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, sedang melakukan penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah “Studi Pada Bank Madina Syariah”. Kuesioner ini merupakan sumber data utama dalam penelitian ini, maka dimohon saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan tepat dan benar. Semua informasi yang diterima sebagai hasil kuesioner ini bersifat rahasia dan digunakan untuk kepentingan akademis. Atas partisipasinya, saya ucapkan terima kasih

Hormat Saya

Toyib Nur Fajri

NIM. 20130410447

Daftar Kuesioner

Bagian A

Berilah tandasilang(X) pada huruf yang mewakili jawaban saudara.

1. Jenis kelamin?
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Pekerjaan saudara?
 - a. PNS
 - b. Pegawai Swasta
 - c. Wiraswasta
 - d. Pelajar / Mahasiswa
 - e. Lain-lain
3. Pendapatan saudara dari profesi saudara rata-rata 3 bulan terakhir?
 - a. < 1000.000
 - b. 1000.000 – 2.500.000
 - c. 2.500.000 - 5000.000
 - d. > 5000.000
4. Sudah berapa lama anda menjadi nasabah aktif di Madina Sejahtera?
 - a. 1 -2 tahun
 - b. 2– 3 tahun
 - c. >3 tahun

Bagian B

Berilah tanda(√) pada kolom yang paling sesuai dengan jawaban Anda!
Skala jawaban yang disediakan untuk menjawab pertanyaan adalah sebagai berikut:

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Netral (N)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

VARIABEL KUALITAS LAYANAN

NO	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Bank Madina Sejahtera mempunyai bangunan yang sangat baik.					
2	Bank Madina Sejahtera selalu memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan.					
3	Karyawan Bank Madina Sejahtera selalu berkomunikasi dengan baik dengan nasabah.					
4	Karyawan Bank Madina Sejahtera bersedia mendengarkan keluhan nasabah.					
5	Jaminan yang diberikan oleh Bank Madina Sejahtera membuat saya yakin untuk menyimpan uang.					

VARIABEL KUALITAS PRODUK

NO	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Bank Madina Sejahtera memiliki produk tabungan arisan yang menarik.					
2	Produk tabungan arisan pada Bank Madina Sejahtera mempunyai keuntungan.					
3	Produk tabungan arisan Bank Madina Sejahtera sudah terjamin					
4	Pelaksanaan pembiayaan sesuai dengan prosedur yang disepakati antara bank dan nasabah					
5	Persentase bagi hasil produk Bank Madina					

	Sejahtera tinggi					
--	------------------	--	--	--	--	--

VARIABEL NILAI NASABAH

NO	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa aman bertransaksi di Bank Madina Sejahtera					
2	Saya mendapatkan kemudahan bertransaksi di Bank Madina Sejahtera					
3	Manfaatjasa yang diberikanBank Madina Sejahtera sesuaiharapansaya.					
4	Biaya yang saya keluarkan untuk produk Bank Madina Sejahteralebihmurah					
5	Bank Madina Sejahtera menyediakan informasi terbaru mengenai produk-produknya					
6	Biaya dari produk yang dikeluarkan sangat ringan					
7	Biaya yang saya keluarkan setara dengan harapan					

VARIABEL KEPUASAN NASABAH

NO	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya puas dengan kelebihan dan manfaat yang diberikan oleh bank Bank Madina Sejahtera kepada saya					
2	Saya puas dengan layanan yang diberikan oleh Bank Madina Sejahtera karena sesuai dengan harapan saya					
3	Saya puas dengan produk dan layanan yang ditawarkan oleh BANK Madina Sejahtera kepada saya					

VARIABEL LOYALITAS NASABAH

NO	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya setiap bulan melakukan transaksi di Bank Madina Sejahtera					
2	Saya akan menggunakan produk layanan Bank secara terus menerus					
3	Kebijakan Bank Madina Sejahtera tidak membuat saya berpindah ke bank lain.					
4	Saya bersedia untuk memberitahukan orang lain karena Bank Madina Sejahtera memberikan beragam keuntungan					
5	Saya ingin menjadinasabah tetap Bank Madina Sejahtera					

Lampiran 2

Data Responden

NO	Jenis Kelamin		Pekerjaan					Pendapartan				Frekuensi Keaktifan Nasabah		
	LAKI	PEREMPUAN	PN S	PS	WS	P/M	LL	<1 jt	1-2,5jt	2,5-5jt	>5 jt	1-2 thn	2-3 thn	>3 thn
1		1		1					1					1
2	1						1	1				1		
3	1			1					1			1		
4	1						1	1				1		
5	1				1				1				1	
6		1		1					1			1		
7		1			1					1			1	
8		1				1				1				1
9	1		1								1		1	
10	1			1						1				1
11		1			1						1			1
12	1			1						1				1
13		1				1		1				1		
14		1		1					1					1
15		1			1						1			1

16		1		1						1			1
17		1					1		1			1	
18	1			1						1			1
19		1		1					1				1
20	1			1					1			1	
21		1	1							1			1
22	1			1						1			1
23		1		1						1			1
24		1		1					1			1	
25		1				1		1				1	
26	1				1				1		1		
27	1			1					1			1	
28		1		1					1			1	
29		1	1						1			1	
30		1	1							1			1
31		1			1					1			1
32	1				1				1		1		
33	1			1						1			1
34		1	1							1			1
35	1			1						1			1
36		1			1					1			1
37		1		1						1			1
38		1		1						1			1
39	1			1						1		1	

40	1			1					1		1		
41	1			1					1			1	
42	1					1		1				1	
43	1				1		1					1	
44		1		1					1				1
45	1				1				1			1	
46	1				1					1			1
47		1			1					1		1	
48	1					1		1					1
49		1		1					1			1	
50	1			1						1			1
51		1					1		1			1	
52	1				1						1		1
53	1			1					1			1	
54		1		1						1			1
55		1	1								1		1
56		1		1						1			1
57	1				1					1			1
58		1				1				1			1
59	1				1					1		1	
60		1					1	1					1
61		1	1								1		1
62	1					1				1			1
63	1						1	1					1

64		1		1				1			1	
65		1		1				1			1	
66	1			1				1			1	
67	1			1				1			1	
68	1			1				1			1	
69	1				1				1			1
70	1				1					1		1
71	1					1		1				1
72		1			1					1		1
73		1		1				1			1	
74		1		1				1			1	
75	1			1					1			1
76	1			1				1				1
77		1		1				1				1
78		1				1		1			1	
79		1		1				1				1
80		1			1					1		1
81		1		1						1		1
82		1					1		1			1
83	1			1						1		1
84		1		1				1				1
85	1			1				1				1
86		1	1						1			1
87	1			1					1			1

88		1		1						1			1
89		1		1					1				1
90		1				1		1					1
91	1				1				1			1	
92	1			1					1				1
93		1		1					1				1
94		1	1						1				1
95		1	1							1			1
96		1			1					1			1
97	1				1				1			1	
98	1			1						1			1
99		1			1					1			1
100		1		1						1			1

Lampiran 3

Frekuensi Jawaban Responden

NO	KL .1	KL .2	KL .3	KL .4	KL .5	T/ KL	KP .1	KP .2	KP .3	KP .4	KP .5	T/ KP	NN .1	NN .2	NN .3	NN .4	NN .5	NN .6	NN .7	T/ NN	KN .1	KN .2	KN .3	T/ NN	LN .1	LN .2	LN .3	LN .4	LN .5	T/ LN
1	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	5	13	3	4	3	4	4	18
2	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	5	5	5	4	5	5	5	34	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
3	4	5	5	5	5	24	5	5	5	4	3	22	5	4	4	4	4	4	4	29	5	5	5	15	4	4	4	5	5	22
4	4	5	5	5	4	23	4	4	5	5	4	22	5	4	4	4	4	4	4	29	4	5	4	13	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	4	23	4	4	4	4	5	5	5	31	5	5	4	14	4	4	4	5	5	22
6	4	5	5	5	5	24	4	4	5	5	4	22	4	4	4	5	4	4	4	29	4	5	4	13	4	4	4	4	5	21
7	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
8	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	4	2	2	27	4	4	3	11	4	4	4	4	5	21
9	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	4	4	29	4	4	4	12	4	4	4	4	5	21
10	4	5	5	5	5	24	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	5	5	5	32	4	4	5	13	4	5	4	4	5	22
11	4	4	4	4	5	21	4	5	5	4	5	23	4	5	5	4	5	5	5	33	4	5	4	13	5	4	5	4	5	23
12	4	5	5	5	4	23	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	4	4	5	30	5	5	4	14	4	4	4	4	5	21
13	4	4	5	5	4	22	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	4	4	4	32	5	5	4	14	4	4	4	4	4	20
14	4	5	5	5	5	24	5	4	4	5	5	23	5	5	5	4	5	5	5	34	5	5	5	15	4	5	5	5	5	24
15	3	5	5	5	5	23	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	4	5	31	5	4	5	14	5	5	5	5	5	25
16	4	4	4	5	5	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	4	4	30	5	5	5	15	4	4	4	4	4	20
17	4	5	5	5	5	24	5	5	5	3	3	21	5	5	5	4	4	4	4	31	5	5	4	14	4	4	4	4	4	20
18	4	5	4	4	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	5	4	4	5	4	30	4	4	4	12	4	2	4	4	2	16
19	4	4	5	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	5	4	29	4	5	4	13	4	4	4	4	2	18
20	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	5	4	4	29	4	4	5	13	2	4	4	4	2	16
21	4	3	5	3	4	19	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	5	4	4	29	4	4	5	13	2	4	4	4	4	18
22	2	2	4	2	4	14	2	4	4	4	4	18	3	4	4	4	4	3	4	26	4	4	4	12	4	4	2	4	4	18
23	5	4	4	5	5	23	3	3	3	4	5	18	5	5	5	5	2	4	3	29	3	3	3	9	3	4	3	4	5	19
24	5	3	3	4	4	19	3	2	3	4	4	16	3	3	3	4	5	5	5	28	5	5	3	13	2	4	2	4	4	16
25	4	4	4	2	4	18	5	5	4	4	4	22	3	4	4	4	3	4	4	26	2	3	4	9	3	4	4	4	4	19
26	3	4	3	4	4	18	3	3	4	4	5	19	4	5	4	5	4	3	5	30	5	5	4	14	4	4	3	4	5	20

27	3	3	3	3	4	16	4	4	4	3	4	19	5	4	3	4	5	5	5	31	5	3	4	12	4	3	4	4	4	19
28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
29	4	2	4	4	2	16	4	5	4	4	4	21	4	3	5	4	3	4	4	27	4	4	4	12	4	4	4	3	3	18
30	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	12	4	4	4	4	5	21
31	3	4	5	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	5	4	4	28	4	4	4	12	4	3	3	4	3	17
32	4	3	4	4	4	19	4	3	4	3	4	18	3	4	3	4	3	4	4	25	4	3	4	11	3	4	4	4	4	19
33	4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	4	23	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	12	3	4	4	4	4	19
34	4	4	4	4	5	21	4	5	4	4	4	21	5	4	5	4	4	4	4	30	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20
35	4	4	5	4	4	21	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	4	4	28	5	4	4	13	2	4	4	4	4	18
36	5	4	4	4	4	21	4	4	5	4	4	21	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	12	3	4	4	5	4	20
37	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	11	4	4	4	4	4	20
38	4	4	4	4	5	21	5	5	5	4	4	23	4	5	5	5	4	4	4	31	4	4	5	13	5	4	5	5	4	23
39	4	5	4	4	4	21	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
40	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	12	4	4	4	5	4	21
41	4	5	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	3	3	31	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
42	2	3	3	3	3	14	4	4	4	4	3	19	4	3	2	4	2	2	2	19	4	4	4	12	4	3	3	4	4	18
43	3	3	3	4	4	17	4	4	3	3	3	17	3	4	2	4	3	3	4	23	4	4	4	12	3	4	4	4	3	18
44	3	3	4	4	3	17	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	3	3	24	3	3	4	10	4	3	4	4	4	19
45	5	4	4	4	3	20	3	5	5	4	5	22	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
46	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
47	4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	3	22	5	5	4	3	5	5	4	31	4	4	5	13	4	4	4	4	4	20
48	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	5	21	4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	5	13	4	4	4	4	4	20
49	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	4	12	4	4	3	4	4	19
50	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	4	4	27	4	3	4	11	4	4	3	4	4	19
51	4	4	3	4	4	19	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	12	4	4	3	4	4	19
52	4	4	4	4	5	21	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	4	5	30	4	4	4	12	3	4	4	4	4	19
53	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	4	13	5	4	4	4	4	21
54	5	4	4	4	5	22	5	5	5	5	5	25	4	4	4	3	4	3	3	25	5	5	5	15	4	4	4	5	5	22
55	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	4	5	4	4	3	4	3	27	4	5	5	14	3	4	4	5	5	21
56	5	5	3	5	4	22	4	4	5	5	5	23	5	4	5	5	4	4	5	32	5	5	5	15	5	4	5	4	5	23
57	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	2	4	4	4	4	4	25	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20

58	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	4	12	4	2	4	4	4	18
59	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	4	3	26	3	3	4	10	4	4	4	3	3	18
60	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	3	3	4	24	4	4	4	12	2	4	4	4	4	18
61	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	3	3	3	24	3	4	4	11	4	4	4	5	5	22
62	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	3	4	28	3	2	4	9	4	2	4	4	4	18
63	5	4	4	4	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	5	4	4	29	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
64	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	4	4	32	4	4	5	13	4	5	4	4	4	21
65	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
66	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	4	5	34	5	5	5	15	4	4	4	4	5	21
67	5	4	5	5	5	24	4	5	4	5	5	23	5	5	5	4	4	4	5	32	5	5	5	15	5	4	4	5	5	23
68	4	5	5	5	5	24	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	5	5	35	4	5	5	14	5	5	5	5	5	25
69	4	5	5	5	5	24	5	5	5	4	5	24	4	5	5	4	5	4	4	31	5	4	5	14	5	5	4	5	4	23
70	4	4	5	5	4	22	4	5	4	4	4	21	4	5	5	5	5	5	4	33	5	5	4	14	4	5	5	5	5	24
71	4	4	4	4	4	20	5	4	5	4	5	23	5	5	4	4	4	4	4	30	5	4	4	13	4	5	4	4	3	20
72	4	3	4	4	4	19	4	3	4	3	4	18	3	4	3	4	3	4	4	25	4	3	4	11	3	4	4	4	4	19
73	4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	4	23	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	12	3	4	4	4	4	19
74	4	4	4	4	5	21	4	5	4	4	4	21	5	4	5	4	4	4	4	30	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20
75	4	4	5	4	4	21	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	4	4	28	5	4	4	13	2	4	4	4	4	18
76	5	4	4	4	4	21	4	4	5	4	4	21	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	12	3	4	4	5	4	20
77	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	11	4	4	4	4	4	20
78	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	3	3	4	24	4	4	4	12	2	4	4	4	4	18
79	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	3	3	3	24	3	4	4	11	4	4	4	5	5	22
80	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	3	4	28	3	2	4	9	4	2	4	4	4	18
81	5	4	4	4	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	5	4	4	29	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
82	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	4	4	29	4	4	4	12	4	4	4	4	5	21
83	4	5	5	5	5	24	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	5	5	5	32	4	4	5	13	4	5	4	4	5	22
84	4	4	4	4	5	21	4	5	5	4	5	23	4	5	5	4	5	5	5	33	4	5	4	13	5	4	5	4	5	23
85	4	5	5	5	4	23	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	4	4	5	30	5	5	4	14	4	4	4	4	5	21
86	4	4	5	5	4	22	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	4	4	4	32	5	5	4	14	4	4	4	4	4	20
87	4	5	4	3	3	19	4	4	4	4	4	20	5	5	5	3	2	3	5	28	4	5	5	14	5	5	3	4	5	22
88	5	4	3	4	4	20	2	5	5	5	5	22	2	3	5	5	5	5	3	28	5	5	3	13	2	5	3	5	2	17

89	3	4	4	2	4	17	5	3	4	5	5	22	5	5	5	5	2	5	4	31	4	3	3	10	3	4	4	3	4	18
90	4	4	4	4	4	20	5	5	5	3	3	21	4	4	4	4	3	4	4	27	4	5	5	14	5	5	5	2	4	21
91	4	4	4	4	4	20	4	3	5	3	4	19	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	12	4	4	4	4	3	19
92	5	4	3	3	4	19	5	4	5	5	5	24	5	5	3	4	5	4	4	30	4	5	5	14	5	4	4	4	4	21
93	4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	3	18	3	4	3	3	4	4	4	25	4	5	5	14	5	5	5	5	5	25
94	5	5	4	3	4	21	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	5	5	4	31	4	5	3	12	5	4	5	5	4	23
95	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	5	5	31	4	5	4	13	4	4	4	3	2	17
96	4	4	4	4	3	19	4	3	3	4	5	19	5	5	3	5	5	5	5	33	4	4	5	13	3	4	3	4	4	18
97	4	5	5	2	2	18	4	2	5	5	5	21	5	5	3	4	3	4	4	28	4	5	5	14	5	3	5	4	2	19
98	4	4	5	4	4	21	5	5	4	4	3	21	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
99	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	4	3	4	29	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
100	4	5	5	5	5	24	5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	4	4	5	33	5	5	4	14	4	4	5	4	4	21

Lampiran 4

Klasifikasi Responden

1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Statistics

Jenis_Kelamin

N	Valid	100
	Missing	0

Jenis_Kelamin

		Freque ncy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	45	45.0	45.0	45.0
	Perempuan	55	55.0	55.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Statistics

Pekerjaan

N	Valid	100
	Missing	0

Pekerjaan

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	10	10.0	10.0	10.0
	Pegawai Swasta	52	52.0	52.0	62.0
	Wiraswasta	21	21.0	21.0	83.0
	Pelajar/Mahasiswa	9	9.0	9.0	92.0
	Lain-Lain	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan

Statistics

Pendapatan

N	Valid	100
	Missing	0

Pendapatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang 1.000.000	11	11.0	11.0	11.0
	1.000.000-2.500.000	40	40.0	40.0	51.0
	2.500.000-5.000.000	30	30.0	30.0	81.0
	Diatas 5.000.00	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

4. Klasifikasi Responden Frekuensi Keaktifan Nasabah

Frekuensi_Keaktifan Nasabah

N	Valid	100
	Missing	0

Frekuensi_KeaktifanNasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 – 2 Tahun	16	16.0	16.0	16.0
	2 – 3 Tahun	34	34.0	34.0	50.0
	Diatas 3 Tahun	50	350.0	50.0	10.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 5

Descriptive Statistics

	N	Rang e	Minim um	Maxim um	Sum	Mean		Std. Deviati on	Varia nce	Kurtosis	
						Statis tic	Std. Error			Statis tic	Std. Error
	Statis tic	Statis tic	Statist ic	Statisti c	Statis tic	Statis tic	Std. Error	Statisti c	Statist ic	Statis tic	Std. Error
KL	100	11	14	25	2075	20.75	.232	2.320	5.381	.365	.478
KP	100	9	16	25	2133	21.33	.205	2.050	4.203	-.405	.478
NN	100	16	19	35	2908	29.08	.290	2.898	8.398	.765	.478
KN	100	6	9	15	1264	12.64	.143	1.425	2.031	.247	.478
LN	100	9	16	25	2021	20.21	.212	2.119	4.491	-.017	.478
Valid N (listwise)	100										

Statistik Diskriptif

Lampiran 6

Hasil Uji Validitas

1. Hasil Uji Validitas Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KL1	16.75	4.129	.328	.784
KL2	16.59	3.436	.636	.679
KL3	16.51	3.828	.501	.728
KL4	16.61	3.210	.654	.669
KL5	16.54	3.645	.543	.714

2. Hasil Uji Validitas Pernyataan Variabel Kualitas Produk

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	17.05	2.816	.439	.634
KP2	17.05	2.755	.433	.638
KP3	16.93	2.813	.559	.585
KP4	17.17	3.011	.473	.623
KP5	17.12	3.117	.316	.686

3. Hasil Uji Validitas Pernyataan Variabel Nilai Nasabah

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
NN1	24.76	6.649	.381	.728
NN2	24.82	6.513	.482	.705
NN3	24.91	6.143	.512	.697
NN4	24.97	6.999	.378	.727
NN5	25.02	6.181	.418	.723
NN6	25.04	6.241	.515	.697
NN7	24.96	6.322	.518	.697

4. Hasil Uji Validitas Pernyataan Variabel Kepuasan Nasabah

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KN1	8.43	1.035	.506	.444
KN2	8.42	.832	.574	.320

KN3	8.43	1.338	.273	.736
-----	------	-------	------	------

5. Hasil Uji Validitas Pernyataan Variabel Kepuasan Nasabah

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LN1	16.33	2.829	.385	.578
LN2	16.18	3.381	.328	.599
LN3	16.20	3.232	.423	.557
LN8	16.05	3.503	.361	.588
LN9	16.08	2.761	.439	.544

Lampiran 7

Hasil Uji Reliabilitas

1. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Cronbach's Alpha	N of Items
.761	5

2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.684	5

3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Nilai Nasabah

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.742	7

4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.632	3

5. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Nasabah

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.628	5

Lampiran 8

Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

1. Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables	Variables	Method
	Entered	Removed	
1	VAR00001 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: VAR00002

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.535 ^a	.286	.279	1.800

a. Predictors: (Constant), VAR00001

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	127.133	1	127.133	39.246	.000 ^b
	Residual	317.457	98	3.239		
	Total	444.590	99			

a. Dependent Variable: VAR00002

b. Predictors: (Constant), VAR00001

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.074	1.628		6.188	.000
	VAR00001	.489	.078	.535	6.265	.000

a. Dependent Variable: VAR00002

2. Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	VAR00001 ^b		Enter

a. Dependent Variable: VAR00002

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.386 ^a	.149	.140	1.965

a. Predictors: (Constant), VAR00001

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	66.279	1	66.279	17.169	.000 ^b
	Residual	378.311	98	3.860		
	Total	444.590	99			

a. Dependent Variable: VAR00002

b. Predictors: (Constant), VAR00001

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.697	2.064		5.668	.000
	VAR00001	.399	.096	.386	4.144	.000

a. Dependent Variable: VAR00002

3. Nilai Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	VAR00009 ^b		Enter

a. Dependent Variable: VAR00010

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.476 ^a	.226	.219	1.873

a. Predictors: (Constant), VAR00009

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	100.686	1	100.686	28.692	.000 ^b
	Residual	343.904	98	3.509		
	Total	444.590	99			

a. Dependent Variable: VAR00010

b. Predictors: (Constant), VAR00009

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.090	1.899		5.314	.000
	VAR00009	.348	.065	.476	5.356	.000

a. Dependent Variable: VAR00010

4. Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	VAR00001 ^b		Enter

a. Dependent Variable: VAR00002

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.517 ^a	.267	.260	1.823

a. Predictors: (Constant), VAR00001

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	118.826	1	118.826	35.747	.000 ^b
	Residual	325.764	98	3.324		
	Total	444.590	99			

a. Dependent Variable: VAR00002

b. Predictors: (Constant), VAR00001

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.492	1.636		6.415	.000
	VAR00001	.769	.129	.517	5.979	.000

a. Dependent Variable: VAR00002

5. Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	VAR00009 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: VAR00010

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.489 ^a	.239	.231	1.249

a. Predictors: (Constant), VAR00009

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	48.053	1	48.053	30.781	.000 ^b
	Residual	152.987	98	1.561		
	Total	201.040	99			

a. Dependent Variable: VAR00010

b. Predictors: (Constant), VAR00009

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.408	1.130		5.670	.000
	VAR00009	.300	.054	.489	5.548	.000

a. Dependent Variable: VAR00010

6. Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	VAR00009 ^b		Enter

a. Dependent Variable: VAR00010

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.463 ^a	.214	.206	1.270

a. Predictors: (Constant), VAR00009

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	43.075	1	43.075	26.723	.000 ^b
	Residual	157.965	98	1.612		
	Total	201.040	99			

a. Dependent Variable: VAR00010

b. Predictors: (Constant), VAR00009

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.777	1.334		4.332	.000
	VAR00009	.322	.062	.463	5.169	.000

a. Dependent Variable: VAR00010

7. Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	VAR00009 ^b		Enter

a. Dependent Variable: VAR00010

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.516 ^a	.266	.259	1.227

a. Predictors: (Constant), VAR00009

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	53.491	1	53.491	35.528	.000 ^b
	Residual	147.549	98	1.506		
	Total	201.040	99			

a. Dependent Variable: VAR00010

b. Predictors: (Constant), VAR00009

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.264	1.244		4.233	.000
	VAR00009	.254	.043	.516	5.961	.000

a. Dependent Variable: VAR00010

Lampiran 9

Analisis Path dan Sobel

1. Hasil Regresi Persamaan Pertama Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah.

Variabel	Standardized Coefficient
KL ke LN	0,535
KL ke KN ke LN	0,489 x 0,517
Total Pengaruh	0,252813

2. Hasil Regresi Kedua Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah.

Variabel	Standardized Coefisien	
	B	Std. Error
KL ke KN	0,489	0,054
KN ke LN	0,517	0,129

3. Hasil Regresi Pertama Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah.

Variabel	Standardized Coefficient
KP ke LN	0,386
KP ke KN ke LN	0,463 x 0,517
Total Pengaruh	0,239371

4. Hasil Regresi Kedua Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah.

Variabel	Standardized Coefisien	
	B	Std. Error
KP ke KN	0,463	0,062
KN ke LN	0,517	0,129

5. Hasil Regresi Pertama Nilai Nasabah dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah.

Variabel	Standardized Coefficient
NN ke LN	0,476
NN ke KN ke LN	0,516x 0,517
Total Pengaruh	0,266772

6. Hasil Regresi Kedua Nilai Nasabah dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah.

Variabel	Standardized Coefisien	
	B	Std. Error
NN ke KN	0,516	0,043
KN ke LN	0,517	0,129

7. Perbandingan Nilai Koefisien regresi dengan Nilai Koefisien Sobel

Variabel	Koefisien Regresi	Koefisien Sobel
Kualitas Pelayanan	0,535	0,252
Kualitas Produk	0,386	0,239
Nilai Nasabah	0,476	0,266