

Lampiran 1 - Kuesioner

PENGANTAR KUESIONER

Dengan hormat,

Saya Ramadhanta Surya Artana, mahasiswa jurusan Manajemen Pemasaran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta saat ini sedang melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Nasabah Sebagai Variabel Intervening di PD Bank Jogja Yogyakarta”

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, dengan segala kerendahan hati, saya mengharapkan kesediaan Ibu/Bapak/Saudara/Saudari untuk menjadi responden dan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan pendapat pribadi masing-masing. Kesediaan Ibu/Bapak/Saudara/Saudari merupakan bantuan yang sangat berarti bagi saya dalam proses penyusunan skripsi ini.

Saya menjamin kerahasiaan jawaban yang Ibu/Bapak/Saudara/Saudari berikan dan hasilnya akan dapat dipergunakan untuk kepentingan penelitian. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan bagi PD Bank Jogja Yogyakarta.

Atas kesediaan dan bantuan Ibu/Bapak/Saudara/Saudari saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta,2016

Peneliti

A. PROFIL RESPONDEN

Istilah identitas di bawah ini :

Jenis kelamin :

Usia :

Pendidikan Terakhir :

B. DAFTAR PERNYATAAN KUALITAS PELAYANAN, LOYALITAS NASABAH, KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN NASABAH

PETUNJUK PENGISIAN

Berikanlah penilaian Anda dengan memberikan tanda silang (X) pada kolom yang tersedia. Jawaban yang Anda berikan menggambarkan Kualitas Pelayanan, Loyalitas Nasabah, Kepuasan Nasabah dan Kepercayaan Nasabah di PD Bank Jogja Yogyakarta. Alternatif pilihan jawaban adalah sebagai berikut:

SS adalah Sangat Setuju
S adalah Setuju
CS adalah Cukup Setuju
TS adalah Tidak Setuju
STS adalah Sangat Tidak Setuju

| No | Pertanyaan | SS | S | CS | TS | STS |
|---------------------------------------|--|----|---|----|----|-----|
| Variabel Kualitas Pelayanan | | | | | | |
| Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) | | | | | | |
| 1 | Lokasi Bank Jogja strategis dan mudah dijangkau | | | | | |
| 2 | Bank Jogja memiliki fasilitas yang menarik, nyaman dan bersih, serta aman untuk digunakan (misalnya : ruang tunggu, tempat parkir, dll). | | | | | |
| 3 | Bank Jogja menggunakan peralatan yang terlihat canggih dan modern | | | | | |
| 4 | Informasi yang diberikan Bank Jogja mudah dimengerti dan dipahami. | | | | | |

| Kehandalan (<i>Reliability</i>) | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 5 | Bank Jogja melayani semua nasabah sesuai dengan janjinya | | | | |
| 6 | Bank Jogja memberikan pelayanan yang sama kepada semua nasabah | | | | |
| 7 | Bank Jogja menginformasikan kepada nasabah tentang produk-produknya | | | | |
| Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) | | | | | |
| 8 | Staf Bank Jogja mengetahui kebutuhan nasabah | | | | |
| 9 | Staf Bank Jogja tetap ada pada jam-jam kerja | | | | |
| 10 | Staf Bank Jogja melayani transaksi dengan cepat, tepat dan efisien | | | | |
| 11 | Staf Bank Jogja memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan nasabah | | | | |
| Jaminan (<i>Assurance</i>) | | | | | |
| 12 | Bank Jogja menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi | | | | |
| 13 | Bank Jogja dapat menyimpan data dengan benar dan akurat | | | | |
| 14 | Transaksi di Bank jogja bebas dari kekeliruan | | | | |
| 15 | Staf Bank Jogja dapat menanamkan kepercayaan dan rasa aman kepada nasabah | | | | |
| 16 | Staf Bank Jogja selalu menjalankan tugasnya dengan baik. | | | | |
| Empati (<i>Emphaty</i>) | | | | | |
| 17 | Staf Bank Jogja bersikap ramah dan sopan dalam melayani transaksi | | | | |
| 18 | Staf Bank Jogja penuh perhatian dan sabar dalam melayani transaksi | | | | |
| 19 | Staf Bank Jogja bersikap simpatik terhadap permasalahan nasabah | | | | |

| Variabel Loyalitas Konsumen | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|
| Kesetiaan pada suatu penyedia layanan tertentu | | | | | |
| 20 | Saya tidak akan beralih ke bank lain karena saya sudah cocok dengan produk yang ditawarkan Bank Jogja | | | | |
| 21 | Saya akan kembali mengunjungi Bank Jogja dalam waktu dekat | | | | |
| 22 | Bank Jogja memberikan sumber informasi terkait dengan layanan/produk yang di tawarkan | | | | |
| Merekomendasikan produk pada orang lain | | | | | |
| 23 | Saya akan merekomendasikan kepada orang lain/keluarga saya untuk menggunakan layanan/produk dari Bank Jogja | | | | |
| Penggunaan produk yang konsisten | | | | | |
| 24 | Layanan/produk yang ditawarkan sudah sesuai dengan kualitas pelayanan | | | | |
| 25 | Saya senang menggunakan layanan/produk Bank Jogja | | | | |
| 26 | Saya merasa puas menggunakan layanan/produk Bank Jogja | | | | |
| Variabel Kepuasan Konsumen | | | | | |
| Konfirmasi Harapan | | | | | |
| 27 | Bunga dari suatu produk sudah sesuai dengan harapan bapak/ibu/saudara | | | | |
| 28 | Saya mengharapkan variasi program layanan/produk Bank Jogja | | | | |
| 29 | Bank Jogja harus tetap dapat menjaga kualitas pelayanan terhadap nasabah | | | | |
| Minat Mengunjungi Ulang | | | | | |
| 30 | Saya akan kembali konsisten menggunakan layanan/produk dari Bank Jogja | | | | |
| 31 | Saya saat sebelum mengambil di Bank Jogja selalu membandingkan dulu program/layanan yang ditawarkan oleh bank lainnya | | | | |
| 32 | Saya tertarik untuk menggunakan layanan/produk baru yang ditawarkan Bank Jogja | | | | |
| 33 | Saya selalu memakai layanan/produk Bank Jogja secara berulang | | | | |

| Ketidakpuasan Konsumen | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|
| 34 | Saya akan melakukan komplain apabila tidak puas dengan layanan/produk Bank Jogja | | | | |
| 35 | Pelayanan Bank Jogja memberikan solusi terhadap komplain yang saya lakukan | | | | |
| Variabel Kepercayaan | | | | | |
| Transparan | | | | | |
| 36 | Bank Jogja harus transparan dalam menawarkan produk/layanan kepada nasabah | | | | |
| 37 | Bank Jogja terbuka memberikan informasi tentang keluhan nasabah | | | | |
| 38 | Bank Jogja sangat transparan dalam memberikan informasi dari suatu layanan/produk | | | | |
| Kepercayaan terhadap Kualitas Produk/Jasa | | | | | |
| 39 | Saya percaya dengan kualitas produk dan layanan dari Bank Jogja | | | | |
| 40 | Produk Bank Jogja mampu meyakinkan saya untuk menggunakannya dengan aman | | | | |
| 41 | Bank Jogja mampu menjaga kepercayaan nasabah dalam menggunakan produk/layanan | | | | |
| Insentif kepercayaan | | | | | |
| 42 | Saya dapat mempercayai karyawan bank karena telah memberikan layanan yang baik kepada nasabah | | | | |
| 43 | Saya yakin karyawan bank memiliki moral yang baik dan tulus dalam membantu saya | | | | |

Lampiran 2- Uji validitas SPSS

a. Kualitas Pelayanan

Validitas Correlations

| | | Total_X |
|----------|---------------------|---------|
| Butir_1 | Pearson Correlation | ,400** |
| | Sig. (2-tailed) | .001 |
| | N | 70 |
| AButir_2 | Pearson Correlation | ,755** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 70 |
| Butir_3 | Pearson Correlation | ,645** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 70 |
| Butir_4 | Pearson Correlation | ,671** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 70 |
| Butir_5 | Pearson Correlation | ,678** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 70 |
| Butir_6 | Pearson Correlation | ,671** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 70 |
| Butir_7 | Pearson Correlation | ,702** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 70 |

| | | |
|----------|---------------------|--------|
| Butir_8 | Pearson Correlation | ,750** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 70 |
| Butir_9 | Pearson Correlation | ,534** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 70 |
| Butir_10 | Pearson Correlation | ,733** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 70 |
| Butir_11 | Pearson Correlation | ,684** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 70 |
| Butir_12 | Pearson Correlation | ,736** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 70 |
| Butir_13 | Pearson Correlation | ,670** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 70 |
| Butir_14 | Pearson Correlation | ,572** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 70 |
| Butir_15 | Pearson Correlation | ,753** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 70 |
| Butir_16 | Pearson Correlation | ,728** |

| | | |
|----------|---------------------|--------|
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 70 |
| Butir_17 | Pearson Correlation | ,731** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 70 |
| Butir_18 | Pearson Correlation | ,750** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 70 |
| Butir_19 | Pearson Correlation | ,673** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 70 |
| Total_X | Pearson Correlation | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | |
| | N | 70 |

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

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

b. Loyalitas Nasabah

Validitas Correlations

| | | Total_Y |
|----------|---------------------|---------|
| Butir_20 | Pearson Correlation | ,816** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 70 |
| Butir_21 | Pearson Correlation | ,749** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 70 |

| | | |
|----------|---------------------|--------|
| Butir_22 | Pearson Correlation | ,674** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 70 |
| Butir_23 | Pearson Correlation | ,722** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 70 |
| Butir_24 | Pearson Correlation | ,740** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 70 |
| Butir_25 | Pearson Correlation | ,758** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 70 |
| Butir_26 | Pearson Correlation | ,857** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 70 |
| Total_Y | Pearson Correlation | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | |
| | N | 70 |

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

c. Kepuasan Nasabah

Validitas Correlations

| | | Total_Z1 |
|----------|---------------------|----------|
| Butir_27 | Pearson Correlation | ,782** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |

| | | |
|----------|---------------------|--------|
| | N | 70 |
| Butir_28 | Pearson Correlation | ,800** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 70 |
| Butir_29 | Pearson Correlation | ,710** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 70 |
| Butir_30 | Pearson Correlation | ,773** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 70 |
| Butir_31 | Pearson Correlation | ,735** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 70 |
| Butir_32 | Pearson Correlation | ,741** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 70 |
| Butir_33 | Pearson Correlation | ,851** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 70 |
| Butir_34 | Pearson Correlation | ,752** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 70 |
| Butir_35 | Pearson Correlation | ,863** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 70 |

| | | |
|----------|---------------------|----|
| Total_Z1 | Pearson Correlation | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | |
| | N | 70 |

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

d. Kepercayaan Nasabah

Validitas Correlations

| | | Total_Z2 |
|----------|---------------------|----------|
| Butir_36 | Pearson Correlation | ,714** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 70 |
| Butir_37 | Pearson Correlation | ,563** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 70 |
| Butir_38 | Pearson Correlation | ,606** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 70 |
| Butir_39 | Pearson Correlation | ,711** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 70 |
| Butir_40 | Pearson Correlation | ,765** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 70 |
| Butir_41 | Pearson Correlation | ,699** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 70 |

| | | |
|----------|---------------------|--------|
| Butir_42 | Pearson Correlation | ,853** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 70 |
| Butir_43 | Pearson Correlation | ,805** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 70 |
| Total_Z2 | Pearson Correlation | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | |
| | N | 70 |

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

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

Lampiran 3- Uji Reliabilitas SPSS

a. Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .934 | 19 |

b. Loyalitas Nasabah

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .876 | 7 |

c. Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .919 | 9 |

d. Kepercayaan Nasabah

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .862 | 8 |

Lampiran 4- Uji Hipotesis SPSS

a. kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,909 ^a | ,826 | ,823 | 2,504 |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| 1 | Regression | 2019,478 | 1 | 2019,478 | 321,964 | ,000 ^b |
| | Residual | 426,522 | 68 | 6,272 | | |
| | Total | 2446,000 | 69 | | | |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | -12,765 | 2,679 | | -4,765 | ,000 |
| | Kualitas Pelayanan | ,596 | ,033 | ,909 | 17,943 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. kualitas pelayanan terhadap kepercayaan nasabah

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,812 ^a | ,659 | ,654 | 2,323 |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| 1 | Regression | 708,348 | 1 | 708,348 | 131,274 | ,000 ^b |
| | Residual | 366,924 | 68 | 5,396 | | |
| | Total | 1075,271 | 69 | | | |

a. Dependent Variable: Kepercayaan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 3,154 | 2,485 | | 1,269 | ,209 |
| | Kualitas Pelayanan | ,353 | ,031 | ,812 | 11,457 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kepercayaan Nasabah

c. kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,890 ^a | ,793 | ,790 | 1,835 |

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Nasabah

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| 1 | Regression | 875,049 | 1 | 875,049 | 259,814 | ,000 ^b |
| | Residual | 229,023 | 68 | 3,368 | | |
| | Total | 1104,071 | 69 | | | |

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Nasabah

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 7,423 | 1,317 | | 5,636 | ,000 |
| | Kepuasan Nasabah | ,598 | ,037 | ,890 | 16,119 | ,000 |

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

d. kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,743 ^a | ,553 | ,546 | 2,695 |

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 610,064 | 1 | 610,064 | 83,975 | ,000 ^b |
| | Residual | 494,008 | 68 | 7,265 | | |
| | Total | 1104,071 | 69 | | | |

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan Nasabah

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|-------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 4,673 | 2,604 | | 1,794 | ,077 |
| | Kepercayaan | ,753 | ,082 | ,743 | 9,164 | ,000 |

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

e. kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,834 ^a | ,696 | ,692 | 2,220 |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| 1 | Regression | 768,836 | 1 | 768,836 | 155,953 | ,000 ^b |
| | Residual | 335,235 | 68 | 4,930 | | |
| | Total | 1104,071 | 69 | | | |

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | -1,115 | 2,375 | | -,469 | ,640 |
| | Kualitas Pelayanan | ,368 | ,029 | ,834 | 12,488 | ,000 |

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

f. Pengaruh langsung dan tidak langsung

| | | |
|-------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Pengaruh Langsung | $X \rightarrow Y$ | = 0,834 |
| Pengaruh Tidak Langsung | $X \rightarrow Z1 \rightarrow Y$ | = (0,909 x 0,890) = 0,809 |
| | $X \rightarrow Z2 \rightarrow Y$ | = (0,812 x 0,743) = 0,603 |