

## Lampiran 1

### Koesioner untuk uji validitas

#### PENGARUH KUALITAS LAYANAN *INTERNET BANKING* TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK SYARIAH MANDIRI

#### KUESIONER

##### I. BIODATA RESPONDEN

1. Nama : .....(*tidak wajib diisi*)

2. Jenis Kelamin : L / P

3. Usia : ..... tahun

4. Semester : .....

5. jurusan/prodi : .....

6. Alasan utama menggunakan *internet banking* :

- Kapan saja dan dimana saja 24 jam
- Lebih aman
- Lebih cepat
- Lebih murah
- Teknologi baru
- Gaya hidup modern
- Lain-lain

Berikan tanda (√) pada kotak/kolom yang menurut Anda paling tepat mengenai fasilitas *internet banking* yang anda gunakan.

**Keterangan:**

**STS** : Sangat Tidak Setuju

**TS** : Tidak Setuju

**S** : Setuju

**SS** : Sangat Setuju

**II. KUALITAS LAYANAN**

***RELIABILITY***

No	Keterangan	STS	TS	S	SS
1	Layanan <i>Internet banking</i> menyediakan fitur-fitur pembayaran yang lengkap				
2	Data-data mutasi rekening pada 3 tahun sebelumnya tersedia				
3	Layanan <i>internet banking</i> dapat memproses setiap transaksi yang dilakukan dengan cepat				
4	Layanan <i>Internet Banking</i> mudah digunakan				
5	Layanan <i>internet banking</i> dapat melakukan transfer <i>realtime</i> ke 83 bank				

***ACCESS***

No	Keterangan	STS	TS	S	SS
1	Dapat di log out dengan mudah dan dapat log out otomatis				
2	Layanan <i>internet banking</i> mudah di akses dimana saja 24 jam				
3	Konfirmasi layanan setelah berhasil/ gagal melakukan transaksi dengan <i>internet banking</i>				
4	Layanan <i>internet banking</i> membantu nasabah untuk melakukan transaksi dengan cepat				
5	kemudahan untuk mengingat bagaimana langkah-langkah mengakses layanan <i>Internet Banking</i>				

### COMUNICATION

No	Keterangan	STS	TS	S	SS
1	Menyediakan informasi untuk petunjuk penggunaan setiap transaksi				
2	Informasi tentang penggunaan <i>internet banking</i> dapat dipercaya				
3	Informasi yang diberikan mudah dipahami untuk proses transaksi menggunakan <i>Internet Banking</i>				
4	Informasi dalam layanan <i>internet banking</i> selalu di <i>update</i> , sehingga nasabah dapat mengetahui apa yang dibutuhkan dengan tepat				
5	Informasi yang ada dapat bermanfaat dan membantu nasabah dalam pemakaian layanan <i>internet banking</i>				

### CREDIBILITY

No.	Keterangan	STS	TS	S	SS
1	<i>Internet banking</i> memberikan pelayanan jasa yang benar saat pertama kali memasuki website				
2	BSM memenuhi mampu menyediakan keunggulan <i>Internet Banking</i>				
3	Reputasi BSM dalam penyediaan jasa layanan <i>internet banking</i> telah terpercaya				
4	Layanan <i>internet banking</i> BSM menjadi alternatif untuk kegiatan perbankan dengan lebih cepat dan mudah				

### SECURITY

No	Keterangan	STS	TS	S	SS
1	Terdapat nomor atau <i>call center</i> pada layanan <i>internet banking</i> yang dapat dihubungi bila ada masalah transaksi				
2	Rekening dapat diblokir bila user ID dan PIN saya diketahui orang lain.				
3	Layanan <i>Internet Banking</i> memiliki				

	keamanan yang tinggi dengan (user ID, Password, Pin Otorisasi, dan TAN)				
4	TAN hanya bisa digunakan dalam satu kali transaksi sehingga keamanannya terjaga				
5	Penggunaan keamanan dengan TAN memiliki kesulitan karena dalam bentuk print out dan harus apply jika 100 print out TAN telah habis				

### III. LOYALITAS NASABAH

No	Keterangan	STS	TS	S	SS
1	Saya akan menggunakan layanan/produk lain yang ditawarkan BSM				
2	Saya tertarik untuk terus menggunakan layanan <i>internet banking</i> pada BSM				
3	Saya tertarik untuk beralih pada fasilitas <i>internet banking</i> yang ditawarkan oleh bank lain				
4	Saya tertarik mengajak orang lain menggunakan fasilitas <i>internet banking</i>				
5	Saya memberikan masukan kepada bank, untuk semakin memperbaiki layanan <i>internet banking</i>				

## Lampiran 2

### Kuesioner untuk penelitian

#### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN *INTERNET BANKING* TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK SYARIAH MANDIRI**

#### **KUESIONER**

##### **I. BIODATA RESPONDEN**

1. Nama : .....(*tidak wajib diisi*)
2. Jenis Kelamin : L / P
3. Usia : ..... tahun
4. Semester : .....
5. jurusan/prodi : .....
6. Alasan utama menggunakan *internet banking* :

- |                          |                                   |
|--------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Kapan saja dan dimana saja 24 jam |
| <input type="checkbox"/> | Lebih aman                        |
| <input type="checkbox"/> | Lebih cepat                       |
| <input type="checkbox"/> | Lebih murah                       |
| <input type="checkbox"/> | Teknologi baru                    |
| <input type="checkbox"/> | Gaya hidup modern                 |
| <input type="checkbox"/> | Lain-lain                         |

Berikan tanda (√) pada kotak/kolom yang menurut Anda paling tepat mengenai fasilitas *internet banking* yang anda gunakan.

**Keterangan:**

**STS** : Sangat Tidak Setuju

**TS** : Tidak Setuju

**S** : Setuju

**SS** : Sangat Setuju

**II. KUALITAS LAYANAN**

***RELIABILITY***

No	Keterangan	STS	TS	S	SS
1	Layanan <i>Internet banking</i> menyediakan fitur-fitur pembayaran yang lengkap				
2	Data-data mutasi rekening pada 3 tahun sebelumnya tersedia				
3	Layanan <i>internet banking</i> dapat memproses setiap transaksi yang dilakukan dengan cepat				
4	Layanan <i>internet banking</i> dapat melakukan transfer <i>realtime</i> ke 83 bank				

***ACCESS***

No	Keterangan	STS	TS	S	SS
1	Dapat di log out dengan mudah dan dapat log out otomatis				
2	Layanan <i>internet banking</i> mudah di akses dimana saja 24 jam				
3	Konfirmasi layanan setelah berhasil/ gagal melakukan transaksi dengan <i>internet banking</i>				
4	Layanan <i>internet banking</i> membantu nasabah untuk melakukan transaksi dengan cepat				

***COMUNICATION***

No	Keterangan	STS	TS	S	SS
1	Menyediakan informasi untuk petunjuk penggunaan setiap				

	transaksi				
2	Informasi tentang penggunaan <i>internet banking</i> dapat dipercaya				
4	Informasi dalam layanan <i>internet banking</i> selalu di <i>update</i> , sehingga nasabah dapat mengetahui apa yang dibutuhkan dengan tepat				
5	Informasi yang ada dapat bermanfaat dan membantu nasabah dalam pemakaian layanan <i>internet banking</i>				

### ***CREDIBILITY***

No.	Keterangan	STS	TS	S	SS
1	<i>Internet banking</i> memberikan pelayanan jasa yang benar saat pertama kali memasuki website				
2	BSM memenuhi mampu menyediakan keunggulan <i>Internet Banking</i>				
3	Reputasi BSM dalam penyediaan jasa layanan <i>internet banking</i> telah terpercaya				
4	Layanan <i>internet banking</i> BSM menjadi alternatif untuk kegiatan perbankan dengan lebih cepat dan mudah				

### ***SECURITY***

No	Keterangan	STS	TS	S	SS
1	Terdapat nomor atau <i>call center</i> pada layanan <i>internet banking</i> yang dapat dihubungi bila ada masalah transaksi				
2	Layanan <i>Internet Banking</i> memiliki keamanan yang tinggi dengan (user ID, Password, Pin Otorisasi, dan TAN)				
3	TAN hanya bisa digunakan dalam satu kali transaksi sehingga keamanannya terjaga				
4	Penggunaan keamanan dengan TAN memiliki kesulitan karena dalam bentuk print out dan harus apply jika				

100 print out TAN telah habis				
-------------------------------	--	--	--	--

### III. LOYALITAS NASABAH

No	Keterangan	STS	TS	S	SS
1	Saya akan menggunakan layanan/produk lain yang ditawarkan BSM				
2	Saya tertarik untuk terus menggunakan layanan <i>internet banking</i> pada BSM				
3	Saya tertarik untuk beralih pada fasilitas <i>internet banking</i> yang ditawarkan oleh bank lain				
4	Saya tertarik mengajak orang lain menggunakan fasilitas <i>internet banking</i>				
5	Saya memberikan masukan kepada bank, untuk semakin memperbaiki layanan <i>internet banking</i>				

### Lampiran 3

#### Karakteristik Responden

#### Frequency Table

##### Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-lak	15	25.0	25.0	25.0
	Perempua	45	75.0	75.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

##### Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18	4	6.7	6.7	6.7
	19	7	11.7	11.7	18.3
	20	13	21.7	21.7	40.0
	21	25	41.7	41.7	81.7
	22	11	18.3	18.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

##### Semester

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	2	4	6.7	6.7	6.7
	4	3	5.0	5.0	11.7
	6	18	30.0	30.0	41.7
	8	35	58.3	58.3	100.0
Total		60	100.0	100.0	

**Fakultas**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	FAI	17	28.3	28.3	28.3
	FE	19	31.7	31.7	60.0
	FH	4	6.7	6.7	66.7
	FISIPOL	9	15.0	15.0	81.7
	FK	2	3.3	3.3	85.0
	FP	4	6.7	6.7	91.7
	FT	3	5.0	5.0	96.7
	KU	2	3.3	3.3	100.0
Total		60	100.0	100.0	

## Lampiran 4

### Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

#### 1. Reliability

##### Uji Validitas

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.531**	.492**	-.016	.430*	.773**
	Sig. (2-tailed)		.003	.006	.931	.018	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.531**	1	.488**	-.402*	.811**	.696**
	Sig. (2-tailed)	.003		.006	.028	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.492**	.488**	1	.106	.671**	.834**
	Sig. (2-tailed)	.006	.006		.578	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	-.016	-.402*	.106	1	-.202	.191
	Sig. (2-tailed)	.931	.028	.578		.285	.313
	N	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.430*	.811**	.671**	-.202	1	.785**
	Sig. (2-tailed)	.018	.000	.000	.285		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL_X1	Pearson Correlation	.773**	.696**	.834**	.191	.785**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.313	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

## Uji Reliabilitas

**Scale: ALL VARIABLES**

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.652	5

## 2. Access

### Uji Validitas

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.471**	.292	.452*	-.095	.691**
	Sig. (2-tailed)		.009	.117	.012	.619	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.471**	1	.393*	.277	-.190	.688**
	Sig. (2-tailed)	.009		.032	.139	.316	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.292	.393*	1	.544**	.098	.731**
	Sig. (2-tailed)	.117	.032		.002	.608	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.452*	.277	.544**	1	.212	.788**
	Sig. (2-tailed)	.012	.139	.002		.260	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	-.095	-.190	.098	.212	1	.230
	Sig. (2-tailed)	.619	.316	.608	.260		.222
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.691**	.688**	.731**	.788**	.230	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.222	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

## Uji Reliabilitas

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.641	5

### 3. Communication

#### Uji Validitas

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	TOTAL_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.509**	.000	.227	.241	.603**
	Sig. (2-tailed)		.004	1.000	.227	.199	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	.509**	1	.000	.367*	.574**	.804**
	Sig. (2-tailed)	.004		1.000	.046	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	.000	.000	1	.000	.000	.216
	Sig. (2-tailed)	1.000	1.000		1.000	1.000	.251
	N	30	30	30	30	30	30
X3.4	Pearson Correlation	.227	.367*	.000	1	.367*	.707**
	Sig. (2-tailed)	.227	.046	1.000		.046	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X3.5	Pearson Correlation	.241	.574**	.000	.367*	1	.733**
	Sig. (2-tailed)	.199	.001	1.000	.046		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL_X3	Pearson Correlation	.603**	.804**	.216	.707**	.733**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.251	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

## Uji Reliabilitas

**Scale: ALL VARIABLES**

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.627	5

#### 4. Credibility

##### Uji Validitas

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	Total_X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.716**	.176	.259	.729**
	Sig. (2-tailed)		.000	.352	.167	.000
	N	30	30	30	30	30
X4.2	Pearson Correlation	.716**	1	.032	.512**	.755**
	Sig. (2-tailed)	.000		.868	.004	.000
	N	30	30	30	30	30
X4.3	Pearson Correlation	.176	.032	1	.285	.601**
	Sig. (2-tailed)	.352	.868		.127	.000
	N	30	30	30	30	30
X4.4	Pearson Correlation	.259	.512**	.285	1	.725**
	Sig. (2-tailed)	.167	.004	.127		.000
	N	30	30	30	30	30
Total_X4	Pearson Correlation	.729**	.755**	.601**	.725**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

## Uji Reliabilitas

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.634	4

## 5. Security

### Uji Validitas

Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	TOTAL_X5
X5.1	Pearson Correlation	1	-.203	.376*	.615**	.406*	.687**
	Sig. (2-tailed)		.283	.041	.000	.026	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X5.2	Pearson Correlation	-.203	1	-.040	-.183	.040	.206
	Sig. (2-tailed)	.283		.834	.333	.835	.276
	N	30	30	30	30	30	30
X5.3	Pearson Correlation	.376*	-.040	1	.364*	.643**	.727**
	Sig. (2-tailed)	.041	.834		.048	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X5.4	Pearson Correlation	.615**	-.183	.364*	1	.449*	.697**
	Sig. (2-tailed)	.000	.333	.048		.013	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X5.5	Pearson Correlation	.406*	.040	.643**	.449*	1	.830**
	Sig. (2-tailed)	.026	.835	.000	.013		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL_X5	Pearson Correlation	.687**	.206	.727**	.697**	.830**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.276	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

## Uji Reliabilitas

Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.617	5

## 6. Loyalitas Nasabah

### Validitas

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	TOTAL_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.595**	-.028	.341	.486**	.603**
	Sig. (2-tailed)		.001	.883	.065	.006	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.595**	1	.188	.402*	.307	.675**
	Sig. (2-tailed)	.001		.319	.028	.099	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	-.028	.188	1	.443*	.285	.661**
	Sig. (2-tailed)	.883	.319		.014	.127	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	.341	.402*	.443*	1	.401*	.761**
	Sig. (2-tailed)	.065	.028	.014		.028	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y.5	Pearson Correlation	.486**	.307	.285	.401*	1	.704**
	Sig. (2-tailed)	.006	.099	.127	.028		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.603**	.675**	.661**	.761**	.704**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

## Uji Reliabilitas

Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.688	5

## Lampiran 5

### Hasil Uji Regresi Berganda

#### Regression

Variables Entered/Removed<sup>b</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	SECURITY, COMUNICATION, ACCES, RELIABILITY, CREDIBILITY <sup>a</sup>		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.894 <sup>a</sup>	.798	.780	.78299

a. Predictors: (Constant), SECURITY, COMUNICATION, ACCES, RELIABILITY, CREDIBILITY

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	131.077	5	26.215	42.760	.000 <sup>a</sup>
	Residual	33.106	54	.613		
	Total	164.183	59			

a. Predictors: (Constant), SECURITY, COMUNICATION, ACCES, RELIABILITY, CREDIBILITY

b. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-.455	1.071		-.425	.672
	RELIABILITY	.284	.088	.271	3.215	.002
	ACCES	.178	.087	.165	2.059	.044
	COMUNICATION	.213	.078	.201	2.733	.008
	CREDIBILITY	.282	.094	.265	3.008	.004
	SECURITY	.196	.069	.247	2.843	.006

a. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH

## Lampiran 6

### Tabulasi Data Karakteristik Responden

NO	Jenis Kelamin	Usia	Semester	Fakultas
1	Perempuan	21	8	FAI
2	Perempuan	20	6	FE
3	Perempuan	21	8	FP
4	Perempuan	21	8	FK
5	Perempuan	20	6	FH
6	Perempuan	18	2	FAI
7	Perempuan	20	8	FE
8	Perempuan	22	8	FE
9	Laki-laki	21	8	FP
10	Perempuan	21	8	FAI
11	Perempuan	21	8	FISIPOL
12	Laki-laki	22	8	FP
13	Perempuan	21	8	FISIPOL
14	Perempuan	21	8	FISIPOL
15	Laki-laki	20	6	FAI
16	Perempuan	22	8	FAI
17	Perempuan	21	6	FE
18	Perempuan	22	8	FAI
19	Perempuan	21	8	FAI
20	Laki-laki	21	6	FAI
21	Perempuan	20	6	FE
22	Perempuan	18	2	FISIPOL
23	Perempuan	18	2	FISIPOL
24	Perempuan	22	8	FISIPOL
25	Perempuan	21	8	FK
26	Perempuan	21	8	FE
27	Laki-laki	19	6	FE
28	Perempuan	19	6	FE
29	Perempuan	19	6	FE
30	Perempuan	19	6	FE
31	Laki-laki	22	8	FT
32	Perempuan	22	8	KU
33	Perempuan	21	8	KU
34	Perempuan	21	8	FE
35	Laki-laki	22	8	FH
36	Perempuan	21	8	FISIPOL

37	Laki-laki	21	8	FT
38	Laki-laki	21	6	FH
39	Perempuan	21	8	FH
40	Perempuan	21	8	FISIPOL
41	Perempuan	20	6	FE
42	Laki-laki	20	6	FE
43	Laki-laki	22	8	FAI
44	Perempuan	19	6	FAI
45	Perempuan	20	8	FAI
46	Laki-laki	21	8	FT
47	Perempuan	20	6	FE
48	Perempuan	20	8	FISIPOL
49	Perempuan	18	2	FAI
50	Laki-laki	19	4	FAI
51	Perempuan	19	4	FAI
52	Perempuan	20	4	FAI
53	Laki-laki	21	6	FE
54	Perempuan	21	8	FP
55	Perempuan	22	8	FE
56	Perempuan	20	6	FE
57	Perempuan	20	6	FE
58	Perempuan	21	8	FAI
59	Laki-laki	22	8	FAI
60	Perempuan	21	8	FE

## Lampiran 8

### Tabulasi Data Penelitian

#### Reliability

NO	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total_RE
1	3	4	4	4	15
2	3	3	3	3	12
3	3	3	3	3	12
4	3	3	3	3	12
5	3	3	2	2	10
6	3	3	3	3	12
7	4	3	3	4	14
8	3	3	3	3	12
9	3	3	3	3	12
10	4	4	3	4	15
11	3	3	3	3	12
12	4	3	3	3	13
13	3	3	3	3	12
14	3	3	3	4	13
15	3	3	3	3	12
16	3	3	3	3	12
17	3	4	3	4	14
18	4	3	4	4	15
19	4	3	3	4	14
20	3	3	3	3	12
21	4	3	3	3	13
22	4	3	3	3	13
23	3	3	3	3	12
24	3	3	3	3	12
25	3	3	3	3	12
26	2	3	3	3	11
27	3	3	3	3	12
28	3	3	3	3	12
29	3	3	3	3	12
30	3	3	4	3	13
31	3	3	3	3	12
32	2	3	2	2	9
33	3	3	3	3	12
34	3	3	3	3	12
35	4	4	4	4	16
36	3	3	3	3	12
37	3	3	4	3	13
38	3	3	4	3	13
39	3	3	3	3	12
40	3	4	4	4	15
41	4	4	3	4	15
42	3	3	3	3	12
43	3	2	2	2	9
44	3	4	4	4	15
45	4	4	4	4	16

#### Access

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total_AC
3	3	3	3	12
3	3	4	3	13
3	3	3	3	12
3	4	4	3	14
3	3	2	3	11
4	3	4	3	14
3	3	4	3	13
4	2	2	2	10
3	4	4	4	15
3	4	4	3	14
3	3	3	3	12
3	4	4	3	14
3	3	3	3	12
3	4	4	3	14
3	3	4	3	13
4	4	4	4	16
3	4	4	3	14
3	4	3	3	13
3	2	2	3	10
4	2	2	3	11
3	4	4	3	14
3	4	4	3	14
4	4	4	3	15
3	4	4	3	14
3	3	2	3	11
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	4	3	13
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	4	4	14
3	3	3	3	12
2	4	4	4	14
3	3	4	3	13
3	3	4	3	13
3	4	4	4	15
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
3	3	4	4	14
3	4	4	3	14
3	2	2	3	10
4	3	4	4	15
4	4	4	4	16



33	3	3	3	3	12
34	3	3	3	3	12
35	4	4	4	4	16
36	3	3	3	3	12
37	3	3	3	3	12
38	3	3	3	3	12
39	3	3	3	3	12
40	4	4	4	4	16
41	4	4	4	4	16
42	3	4	3	4	14
43	3	3	2	3	11
44	3	3	3	3	12
45	3	3	4	4	14
46	3	4	3	4	14
47	3	3	3	3	12
48	3	3	4	3	13
49	3	3	3	3	12
50	2	3	3	3	11
51	2	2	2	3	9
52	2	3	2	3	10
53	3	3	3	3	12
54	3	3	3	4	13
55	3	3	3	4	13
56	3	3	3	3	12
57	4	4	3	3	14
58	3	3	3	4	13
59	4	3	3	3	13
60	3	3	3	3	12

4	3	4	4	15
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
3	3	4	3	13
3	3	4	4	14
3	3	4	3	13
3	3	4	3	13
4	4	4	4	16
3	3	4	3	13
3	3	4	3	13
3	3	2	3	11
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	4	4	4	15
3	4	3	3	13
2	2	3	3	10
3	3	3	3	12
2	3	2	3	10
3	3	2	3	11
3	3	3	3	12
3	3	4	4	14
4	3	3	3	13
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	4	13
4	3	3	4	14
3	3	3	4	13
4	4	3	4	15

### Security

NO	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	Total_SE
1	3	3	3	3	12
2	3	4	4	4	15
3	4	4	4	4	16
4	3	4	3	4	14
5	3	2	2	2	9
6	4	4	4	4	16
7	4	4	4	4	16
8	3	2	3	3	11
9	3	4	4	4	15
10	3	3	4	4	14
11	3	4	4	4	15
12	3	4	4	4	15
13	3	4	4	4	15
14	3	3	3	3	12
15	2	3	3	2	10
16	4	4	3	4	15
17	3	4	4	3	14
18	4	4	4	4	16
19	3	4	3	3	13

### Loyalitas Nasabah

Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total_LN
4	4	1	3	2	14
3	3	2	3	3	14
3	3	3	3	3	15
3	3	2	3	3	14
3	3	2	2	3	13
3	3	2	3	3	14
4	3	2	3	3	15
3	3	2	3	2	13
3	3	2	3	3	14
3	3	2	3	3	14
3	3	2	3	3	14
3	3	2	3	3	14
3	3	2	3	3	14
3	3	2	3	3	14
3	3	2	3	3	14
3	2	3	2	3	13
3	3	2	3	4	15
3	3	2	4	3	15
3	3	3	4	4	17
3	3	2	3	3	14

20	3	2	3	3	11
21	3	4	4	4	15
22	3	4	3	4	14
23	3	4	3	4	14
24	3	4	4	3	14
25	3	2	3	3	11
26	3	2	2	3	10
27	3	3	2	3	11
28	3	2	3	3	11
29	3	2	3	2	10
30	3	4	3	3	13
31	3	2	3	3	11
32	3	3	2	2	10
33	4	4	4	4	16
34	3	2	3	2	10
35	4	4	4	4	16
36	4	4	4	4	16
37	3	4	4	3	14
38	3	4	4	4	15
39	3	4	4	4	15
40	4	4	4	4	16
41	4	4	4	4	16
42	3	3	4	3	13
43	3	3	3	2	11
44	4	4	4	4	16
45	4	4	4	4	16
46	4	4	4	4	16
47	4	4	3	4	15
48	3	3	3	2	11
49	3	4	3	4	14
50	2	3	3	3	11
51	3	3	2	3	11
52	3	4	3	4	14
53	4	3	3	3	13
54	3	3	4	3	13
55	3	3	3	3	12
56	4	4	4	4	16
57	3	3	4	4	14
58	3	3	3	3	12
59	3	3	4	3	13
60	3	3	3	3	12

3	3	1	3	3	13
3	3	2	3	3	14
3	3	2	3	3	14
3	3	2	3	3	14
3	3	2	3	3	14
3	3	1	3	3	13
3	3	1	3	3	13
3	3	1	3	3	13
3	3	1	3	3	13
3	3	1	3	3	13
3	3	2	3	3	14
3	3	1	3	3	13
3	3	1	3	3	13
3	3	3	4	4	17
3	3	1	3	3	13
4	4	3	4	4	19
3	3	2	3	4	15
3	3	1	4	3	14
3	3	2	3	4	15
3	3	2	3	3	14
4	3	3	4	4	18
3	4	3	4	3	17
3	3	2	3	3	14
2	2	1	2	3	10
4	4	2	3	4	17
4	4	3	3	4	18
4	3	3	3	4	17
3	3	2	4	4	16
3	3	1	3	3	13
3	4	2	3	3	15
3	3	1	3	3	13
3	3	1	3	3	13
4	3	2	3	3	15
3	3	1	3	3	13
3	3	2	3	3	14
3	3	3	4	3	16
3	3	2	3	3	14
4	3	2	3	3	15
4	3	2	3	3	15

## Lampiran 9

### Tabulasi Data Uji Regresi

NO	Total_RE (X1)	Total_AC (X2)	Total_CO (X3)	Total_CR (X4)	Total_SE (X5)	Total_LN (Y)
1	15	12	12	15	12	14
2	12	13	10	13	15	14
3	12	12	12	12	16	15
4	12	14	12	11	14	14
5	10	11	12	11	9	13
6	12	14	11	13	16	14
7	14	13	11	13	16	15
8	12	10	12	11	11	13
9	12	15	11	12	15	14
10	15	14	12	12	14	14
11	12	12	11	12	15	14
12	13	14	10	12	15	14
13	12	12	12	13	15	14
14	13	14	11	12	12	14
15	12	13	11	10	10	13
16	12	16	12	13	15	15
17	14	14	16	12	14	15
18	15	13	12	16	16	17
19	14	10	12	11	13	14
20	12	11	9	11	11	13
21	13	14	14	14	15	14
22	13	14	16	13	14	14
23	12	15	12	12	14	14
24	12	14	12	12	14	14
25	12	11	11	10	11	13
26	11	12	12	12	10	13
27	12	12	12	12	11	13
28	12	12	12	12	11	13
29	12	12	12	12	10	13
30	13	13	11	12	13	14
31	12	12	10	12	11	13
32	9	12	12	11	10	13
33	12	14	12	15	16	17
34	12	12	12	12	10	13
35	16	14	16	16	16	19
36	12	13	12	13	16	15
37	13	13	12	14	14	14
38	13	15	12	13	15	15
39	12	12	12	13	15	14

40	15	16	16	16	16	18
41	15	14	16	13	16	17
42	12	14	14	13	13	14
43	9	10	11	11	11	10
44	15	15	12	16	16	17
45	16	16	14	16	16	18
46	15	16	14	15	16	17
47	16	14	12	13	15	16
48	12	12	13	10	11	13
49	16	12	12	12	14	15
50	10	14	11	10	11	13
51	11	11	9	11	11	10
52	12	12	10	12	14	13
53	13	14	12	14	13	13
54	13	13	13	13	13	15
55	14	12	13	12	12	13
56	13	12	12	12	16	14
57	14	14	14	13	14	16
58	13	12	13	14	12	14
59	12	16	13	13	13	15
60	13	12	12	15	12	15