

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Tamrin, & Francis, T. (2012). *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Achmad, Kuncoro, 2001, *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Asumsi Klasik*, Cetakan Pertama. Bandung: ALFABETA.
- Aidil, 2014. *Analisis Pinjaman Kredit Usaha Rakyat pada Bank Rakyat Indonesia*. Sumatera.
- Arikunto, s. 2006. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik* Jakarta :PT Rineka Cipta
- Ayuni, & Zuryatina, F. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pegawai PT. Bank Lampung* .
- Badrul, & Huda, S. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jembe*.
- Basu , S., Dharmesta, & Irawan. (2008). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Dadang, S. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Pemberian Kredit Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Karya Abadi Simpan*.
- Febrian, R. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar*.
- Fitria, Nurul. 2011. *Analisis Kebijakan Pemberian Kredit Dan Pengaruh Non Performing Loan Terhadap Loan To Deposit Ratio Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Rantau, Aceh Tamiang*.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 4)*. Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21*.  
Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, Malayu. 2004. *Dasar-dasar Perbankan*. Cetakan Ketiga.  
Jakarta: Bumi Aksara.
- Irma, F. (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan ATM Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya*.
- Juliandi, A., Irfan, & Manurung, S. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Ilmu - Ilmu Bisnis*. Bandung: Cipta Pustaka Media Perintis.
- Julius R. Latumaerissa. (2013). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta :  
Salemba Empat.
- Kamsir. 2010. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kamsir. 2012. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo  
Persada.
- Kotler, 2000, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, PT. Prehalindo, Jakarta.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin. L. (2009). *Marketing Management*. (13th ed).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. London: Person  
Education.
- Kuncoro, M. (2009). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi* . Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, M. (2014). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: PT.  
Gramedia Pustaka.
- Kur.ekon. (2019). Diambil kembali dari <https://kur.ekon.go.id/>
- Lovelock, C. (2010). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock , G. C. (2011). *Pemasaran Jasa Seventh ed*. Jakarta: Erlangga.

- Nunnally, Bernstein, I.H. 1994. *Psychometric Theory*, Edisi ke 3. New York : McGraw Hill.
- Parasuraman, Berry and Zeithaml. (1990). "Guidelines for Conducting Service Quality Research." *Marketing Research*. pp 34-44.
- Rismiati, C., & Bondan, S. (2005). *Pemasaran Barang dan Jasa*. Kansiur: Jakarta.
- Siamat, Dahlan, 2003. *Manajemen Lembaga Keuangan & Kebijakan Moneter Perbankan Ed.5*. Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Sri, I. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah pada PT.BRI Syariah Kantor Cabang Palembang*.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Method)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus. 1999. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Stanton, W. (2013). *Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Syahrum dan Salim 2012. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Citapustaka Media.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: ANDI Offset

# LAMPIRAN

Makassar, 04 NOV 2021



No : W071714093  
Lamp : -

Kepada  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
Fakultas Ekonomi & Bisnis Program Pascasarjana Magister Manajemen  
JL. Kandea Kampus Unhas Baraya No. 100  
Makassar

Hal : Persetujuan Izin Penelitian

Surat Saudara No : 8255/UN4.4.8/PT.01.01/2021 tanggal 28 Oktober 2021

Menunjuk surat di atas perihal tersebut pada pokok surat dengan ini kami menyetujui permohonan izin Penelitian atas nama :

No	Nama / STB	Univ / Sekolah	Judul Penelitian	Penempatan	Jangka Waktu
1	Christine Praliwi Natalia Supeno/ A012191019	Universitas Hasanuddin	Peran Pelayanan Karyawan dan Prosedur Kredit Usaha Rakyat (KUR) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Wilayah 07	Cabang Mattoangin	08 s.d 12 November 2021

Berkenaan dengan hal tersebut kami sampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Surat pernyataan dari mahasiswa yang bersangkutan dengan mencantumkan bahwa Ybs tetap menjunjung tinggi kode etik *surveyor/research* semata-mata digunakan untuk kepentingan ilmiah dan sanggup menjaga kerahasiaan Bank menurut kewajiban dalam dunia perbankan cf. UU No.10 tahun 1998 tentang perubahan UU No.7 tahun 1992 tentang perbankan.
2. Hasil pengambilan data berupa copy diserahkan kepada kami yang sebelumnya telah mendapat pengesahan dari kami.
3. Memiliki tabungan Taplus sesuai yang dipersyaratkan.
4. Menyerahkan asli Kartu Mahasiswa selama melakukan penelitian dan akan diserahkan kembali apabila hasil penelitian telah kami terima.
5. Bahan untuk Penelitian dapat diperoleh di Website BNI : <http://www.bni.co.id>.
6. Peserta penelitian menerapkan protokol kesehatan yang ditetapkan dalam rangka pencegahan dan penanggulangan Covid-19 tetap berlaku untuk wajib dilaksanakan, seperti memakai masker, mencuci tangan sosial & *physical distancing* agar dipedomani dalam pelaksanaannya.
7. Agar peserta penelitian menerapkan protokol kesehatan yang ditetapkan dalam rangka pencegahan dan penanggulangan Covid-19 tetap berlaku untuk wajib dilaksanakan, seperti memakai masker, mencuci tangan sosial & *physical distancing* agar dipedomani dalam pelaksanaannya.

Demikian agar maklum, atas perhatian dan kerjasama Saudara kami ucapkan terima kasih.

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.  
Kantor Wilayah 07



**TERRI AJENG P.**  
Pgs. Wakil Pemimpin Wilayah Operasional  
CC : Cabang Mattoangin

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk  
Kantor Wilayah 07  
Jl. Jend. Sudirman No. 1  
PO. Box. 1003 Makassar 90115  
Tlp. (0411) 3617488, 3610593, 3621946  
Fax. (0411) 3619562, 3612354  
Alamat Kawat BANIWIL MAKASSAR

## Lampiran 2 Biodata

### Identitas Diri

Nama : Christine Pratiwi Natalia Supeno  
Tempat, Tanggal Lahir : Ujung Pandang, 12 Desember 1990  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat Rumah : Jl. Wijaya Kusuma V Blok K 19 No 20  
HP : 0821-8837-2785  
Alamat Email : christinepnsupeno@gmail.com  
Status Sipil : Belum Menikah

### Riwayat Pendidikan

Pendidikan Formal :

Tamat SD tahun 2003 di SD Katolik Mamajang I, Makassar  
Tamat SMP tahun 2006 di SMP Ujung Pandang, Makassar  
Tamat SMA tahun 2009 di SMA Kartika Wrb-01, Makassar  
Tamat S1 tahun 2014 di STIEM Bongaya Makassar

Pendidikan Non-Formal :

Kursus Akuntansi di Yayasan Pendidikan Adhiputeri tahun 2016  
Pendidikan Perpajakan Brevet AB Business & Management Institute 2018

### Pekerjaan Dan Riwayat Pekerjaan

1. Pekerjaan : Staf Administrasi Fandy Auto Accesories, 2015  
NIP : -  
Jabatan : -
2. Pekerjaan : Staff Administrasi BTX Makassar, 2016  
NIP : -  
Jabatan : -
3. Pekerjaan : Staff Administrasi PT. Alprido Alkesindo, 2017  
NIP : -

- Jabatan : -
4. Pekerjaan : General Manager PT.Oxy Medica Indonesia, 2017- sekarang  
NIP : -  
Jabatan : -
  5. Pekerjaan : Manager Keuangan PT. Oxy Management Indonesia,  
2017- sekarang  
NIP : -  
Jabatan : -
  6. Pekerjaan : Owner Mganik Distributor Makassar, 2019 - sekarang  
NIP : -  
Jabatan : -

Demikian biodata ini dibuat dengan sebenarnya.

Makassar, 26 Februari 2022

Christine PN Supeno

### **Lampiran 3 Kuesioner Penelitian**

#### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Dan Prosedur Pinjaman Kredit Usaha Rakyat (KUR) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BNI Kantor Wilayah 07 Makassar**

Dengan rasa hormat, penulis memohon dengan kesediaan para nasabah PT. Bank BNI Kantor Wilayah 07 Makassar untuk mengisi daftar kuesioner yang diberikan. Penulis mengharapkan kesediaan responden untuk menjawabnya dengan baik. Jawaban yang responden berikan adalah informasi bagi penulis sebagai data penelitian dalam rangka penyusunan tesis. Atas bantuan dan perhatian yang responden berikan, saya ucapkan terimakasih.

##### **A. Identitas Responden**

1. Jenis Kelamin
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
  
2. Umur
  - a. 17-25 tahun
  - b. 26-34 tahun
  - c. 35-43 tahun
  - d. 44-52 tahun
  - e. 53-61 tahun
  - f. > 62 tahun
  
3. Pendidikan Terakhir
  - a. SD - SMA
  - b. Diploma
  - c. Sarjana
  - d. Pascasarjana



4. Pekerjaan
  - a. Pelajar/Mahasiswa
  - b. Ibu Rumah Tangga
  - c. Pegawai Negeri
  - d. Pegawai Swasta
  - e. Wiraswasta

**B. Petunjuk Pengisian**

1. Pada lembaran ini terdapat beberapa pernyataan yang harus saudara/i isi. Diharapkan agar saudara/i menjawab seluruh pernyataan yang ada dengan jujur dan sebenarnya.
2. Berilah tanda (√) pada salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat saudara/i.

Penelitian dilakukan dengan skala berikut:

- a. Jawaban Sangat Setuju (SS) : 5
- b. Jawaban Setuju (S) : 4
- c. Jawaban Kurang Setuju (KS) : 3
- d. Jawaban Tidak Setuju (TS) : 2
- e. Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

### 1. Kualitas Pelayanan Karyawan

No.	Indikator	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	Peralatan kantor Bank BNI Kantor Wilayah 07 Makassar yang lengkap					
2	Ruang tunggu yang luas di Bank BNI Kantor Wilayah 07 Makassar					
3	Pegawai Bank BNI Kantor Wilayah 07 Makassar ahli dalam melayani nasabah					
4	Pegawai Bank BNI Kantor Wilayah 07 Makassar memiliki ketentuan-ketentuan yang jelas					
5	Pegawai Bank BNI Kantor Wilayah 07 Makassar cepat dalam melayani nasabah					
6	Semua keluhan pelanggan di respon oleh pegawai Bank BNI Kantor Wilayah 07 Makassar					
7	Bank BNI Kantor Wilayah 07 Makassar memberikan rasa aman pada nasabah					
8	Bank BNI Kantor Wilayah 07 Makassar memberikan kejelasan biaya					
9	Pegawai Bank BNI Kantor Wilayah 07 Makassar memiliki rasa peduli pada nasabah					
10	Petugas melayani dengan ramah pada setiap nasabah					

## 2. Prosedur Kredit Usaha Rakyat (KUR)

No.	Indikator	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	Kemudahan prosedur pinjaman kredit					
2	Prosedur pinjaman tidak bertele-tele					

## 3. Kepuasan Nasabah Memilih Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT. Bank BNI Kantor Wilayah 07 Makassar

No.	Indikator	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	Nasabah merasa puas akan produk di Bank BNI Kantor Wilayah 07 Makassar					
2	Nasabah merasa puas akan pelayanan di Bank BNI Kantor Wilayah 07 Makassar					

**Lampiran 4 Statistik Deskriptif**

No.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan (X1)										Prosedur Pinjaman Kredit Usaha Rakyat (X2)		Kepuasan Nasabah (Y)	
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X2.1	X2.2	Y1.1	Y1.2
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

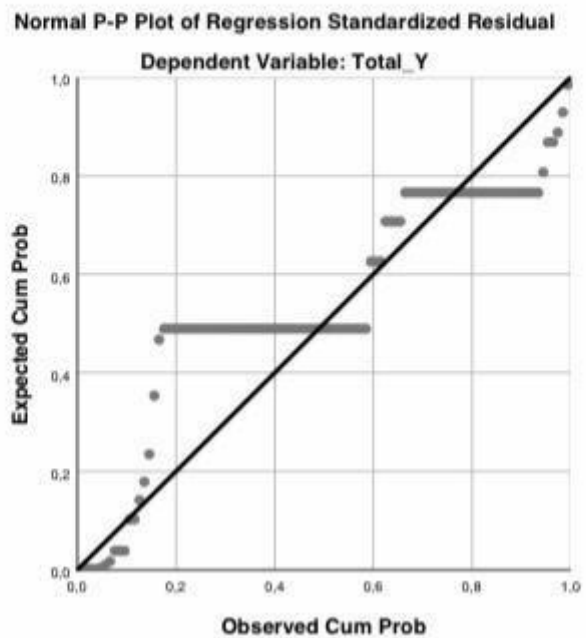
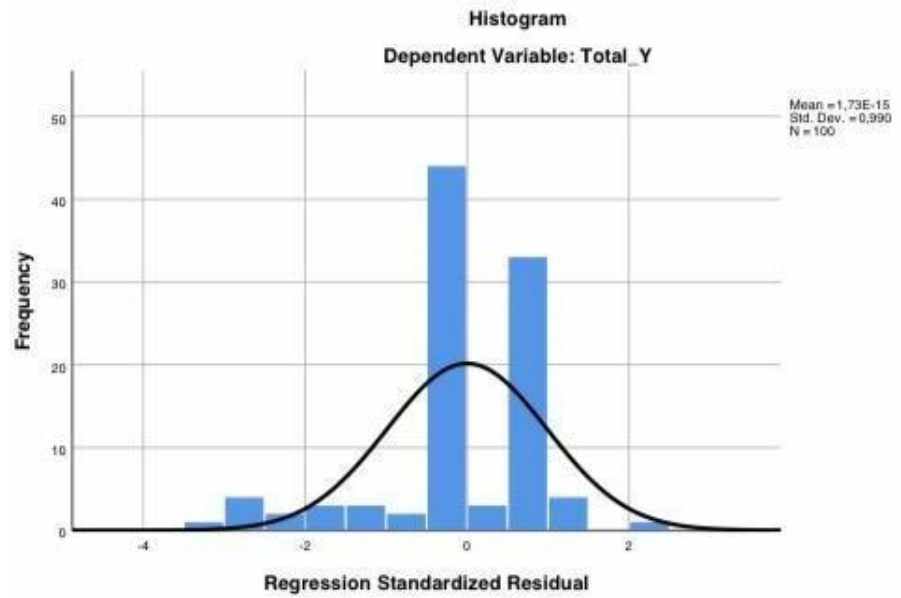
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
91	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
92	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
93	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
94	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
95	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
96	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4
97	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
99	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2

## Lampiran 5 Statistik Deskriptif

### 1. AnalisisGrafik





2. Analisis Statistik

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,49682234
Most Extreme Differences	Absolute	,319
	Positive	,172
	Negative	-,319
Test Statistic		,319
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000 <sup>c</sup>

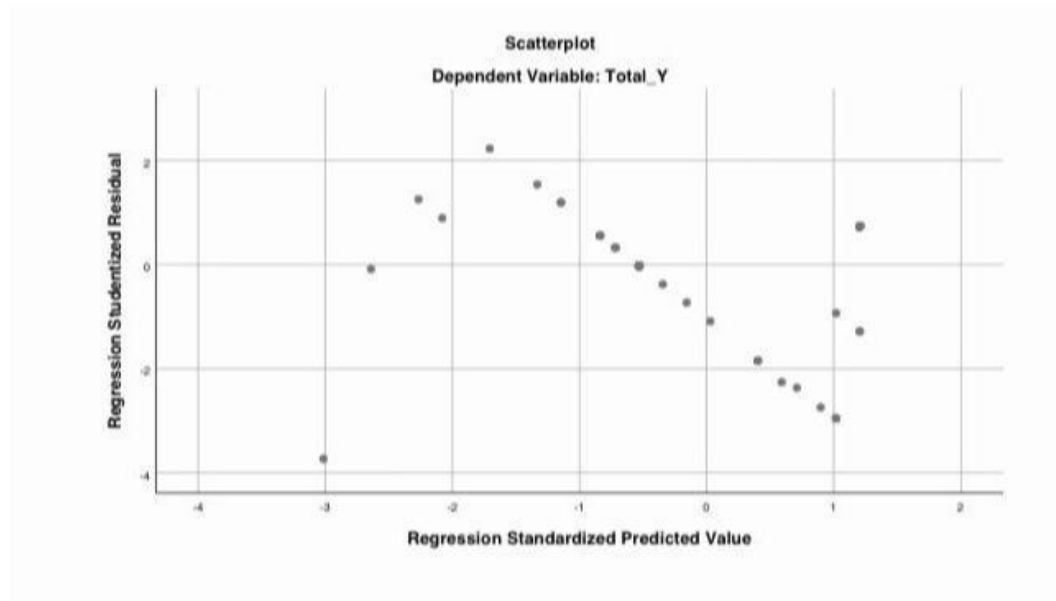
- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

**Lampiran 6 Uji Multikolinearitas**

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

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Total_X1	,075	13,337
	Total_X2	,075	13,337

## Lampiran 7 Uji Heterokedasitas



## Lampiran 8 Analisis Regresi Linear Berganda

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,522	,382		3,983	,000
	Total_X1	,175	,032	,952	5,473	,000
	Total_X2	-,062	,150	-,072	-,414	,680

## Lampiran 9 Koefisien Determinasi

### Model Summary<sup>a</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,883 <sup>a</sup>	,780	,775	,50192

## Lampiran 10 Uji F

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	86,554	2	43,277	171,787	,000 <sup>b</sup>
	Residual	24,436	97	,252		
	Total	110,990	99			

## Lampiran 11 Uji T

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,522	,382		3,983	,000
	Total_X1	,175	,032	,952	5,473	,000
	Total_X2	-,062	,150	-,072	-,414	,680

## Lampiran 12 Uji Reliabilitas

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	55,77	55,229	0,899	0,988
X1.2	55,83	52,971	0,915	0,988
X1.3	55,73	52,361	0,928	0,988
X1.4	55,67	54,021	0,931	0,987
X1.5	55,77	52,260	0,936	0,988
X1.6	55,77	53,835	0,951	0,987
X1.7	55,66	54,712	0,933	0,987
X1.8	55,73	53,795	0,959	0,987
X1.9	55,71	54,208	0,957	0,987
X1.10	55,64	54,536	0,915	0,988
X2.1	55,75	53,664	0,958	0,987
X2.2	55,81	53,327	0,931	0,987
Y1.1	55,80	55,131	0,871	0,988
Y1.2	55,75	55,260	0,879	0,988

## Lampiran 13 Uji Validitas

		Correlations																
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	Total_X1	X2.1	X2.2	Total_X2	Y1.1	Y1.2	Total_Y
X1.1	Pearson Correlation	1	.814	.783	.798	.783	.879	.827	.881	.873	.811	.889	.851	.845	.863	.950	.929	.959
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.814	1	.826	.842	.902	.914	.833	.872	.879	.816	.924	.917	.956	.954	.768	.789	.795
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.783	.826	1	.927	.943	.877	.903	.899	.880	.902	.950	.899	.839	.883	.799	.807	.820
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.798	.842	.927	1	.912	.872	.926	.891	.914	.958	.957	.897	.845	.886	.766	.761	.780
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.783	.902	.943	.912	1	.876	.913	.878	.884	.889	.955	.900	.921	.927	.769	.782	.792
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.879	.914	.877	.872	.876	1	.852	.917	.917	.832	.946	.973	.953	.980	.835	.848	.859
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.7	Pearson Correlation	.827	.833	.903	.926	.913	.852	1	.902	.923	.936	.953	.880	.831	.870	.796	.823	.826
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.8	Pearson Correlation	.881	.872	.899	.891	.878	.917	.902	1	.972	.876	.961	.944	.880	.928	.871	.879	.894
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.9	Pearson Correlation	.873	.879	.880	.914	.884	.917	.923	.972	1	.898	.965	.945	.884	.930	.835	.837	.854
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.10	Pearson Correlation	.811	.816	.902	.958	.889	.832	.936	.878	.898	1	.943	.858	.813	.850	.782	.771	.793
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total_X1	Pearson Correlation	.889	.924	.950	.957	.955	.946	.953	.961	.965	.943	1	.960	.930	.962	.861	.868	.883
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.1	Pearson Correlation	.851	.917	.899	.897	.900	.973	.880	.944	.945	.858	.960	1	.929	.981	.810	.820	.832
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.845	.956	.838	.845	.921	.953	.831	.880	.884	.813	.930	.929	1	.983	.799	.816	.825
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total_X2	Pearson Correlation	.863	.954	.883	.886	.927	.980	.870	.928	.930	.850	.962	.981	.983	1	.819	.834	.844
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.1	Pearson Correlation	.950	.768	.799	.766	.769	.835	.796	.871	.835	.782	.861	.810	.799	.819	1	.918	.980
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1.2	Pearson Correlation	.929	.789	.807	.761	.782	.848	.823	.879	.837	.771	.868	.820	.818	.834	.918	1	.979
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total_Y	Pearson Correlation	.959	.795	.820	.780	.792	.859	.826	.894	.854	.793	.883	.832	.825	.844	.980	.979	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100