

## DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, R. R., Nursyamsi, I., & Syamsuddin, A. R. (2020). Effect of Customer Value and Experiential Marketing to Customer Loyalty with Customer Satisfaction as Intervening Variable (Case Study on Gojek Makassar Consumers). *The Asian Journal of Technology Management*, 13(1), 82-97.
- Abdurahman, M., Muhidin, S.A., & Somantri, A. (2011). Dasar-Dasar Metode Statistika Untuk Penelitian. *Bandung: CV. Pustaka Setia*.
- Agung, M.T. & Soliha, E. 2014. Kualitas Layanan, Citra, dan Kepuasan dalam Upaya Peningkatan Loyalitas Nelayan. *Prosiding Seminar Nasional dan Call for Papers, Sustainable Competitive Advantage 4*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jenderal Soedirman. Purwokerto.
- Akbar, M.M. & Parvez. 2009. Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction Loyalty. *ABAC Journal*, 29(1): 24-38.
- Alma, B. (2013). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa (Cet. 10). Bandung: Alfabeta.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2011). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Bisnis & Birokrasi Journal*, 17(2).
- Bejou, D., & Palmer, A. (2013). *The future of relationship marketing*. Routledge.
- Calvo Porral, C., & Lang, M. F. (2015). Private labels: The role of manufacturer identification, brand loyalty and image on purchase intention. *British Food Journal*, 117(2), 506-522.
- Canon, J. P., William, D. P., & Jerome, M. (2008). Pemasaran Dasar. *Jakarta: Salemba Empat*.
- Clark, B. (2000). *Consumer Behaviour Online*. WWW. Briclarke. *Hostinguk.com*
- Darmawati. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loalitas Pelanggan Dalam Memakai Jasa Percetakan CV Rahmat Nur Di Samarinda. *eJournal Ilmu Administrasi Bisnis* 4 (1): 15-171.
- Feigen Baum. (2012). Kendali Mutu Terpadu. Edisi Ketiga Jilid 1. *Jakarta: Erlangga*.
- Gautama, V. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan di Papaya Fresh Gallery Margorejo Surabaya.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM dan SPSS. In aplikasi analisis multivariate dengan program ibm spss 19 (p. 113).

- Hadi, S. (2009). *Instrumen Penelitian: Suatu Pengantar*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Hasan, A. (2009). *Marketing edisi baru*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Haumann, T., Quaiser, B., Wieseke, J., & Rese, M. (2014). Footprints in the sands of time: A comparative analysis of the effectiveness of customer satisfaction and customer-company identification over time. *Journal of Marketing*, 78(6), 78-102.
- Hidayat, R. (2009). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan nilai nasabah terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen dan kewirausahaan*, 11(1), 59-72.
- Huda, A. N., & Wahyuni, S. (2013). Analisis pengaruh kualitas layanan internet banking dan tingkat kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk kantor cabang pembantu Jamsostek Jakarta. *Business and Management Review*, 2(2).
- Irawan, D. & Japariato, E. 2013. Analisa Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(2): 1-8.
- Iriani, D. P. A. P. (2012, July). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Hotel & Restaurant Telengria Pacitan dengan Metode ServQual dan Fuzzy. In *Prosiding Seminar Nasional Teknik Industri. "Otomatisasi Teknologi Industri Untuk Meningkatkan Daya Saing Industri Nasional"* Surabaya (Vol. 3).
- Ismail, M. (2012). *Strategi Pemasaran untuk Membangun Citra dan Loyalitas Merek*. Cetakan ke, 1.
- Kamsir. 2014. *Dasar-Dasar Perbankan*, edisi revisi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler dan Armstrong, 2012, *Dasar-dasar Pemasaran*, Edisi Kesembilan, PT. Indeks, Jakarta.
- Kusworo, O., & Arifin, B. A. (2015). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Lokasi Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Pada Nasabah Bni Syariah Di Surakarta)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Kurniawati, D. (2014). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 14(2).
- Lapiyoadi, R dan Hamdani, A. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Lee, J., & Lee, H. (2013). Does satisfaction affect brand loyalty?. *Academy of Marketing Studies Journal*, 17/2, 133-147.

- Lumintang, G. & Rotinsulu, J.J. 2015. Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Holland Bakery Boulevard Manado. *Jurnal EMBA*, 3(1): 1291-1302.
- Malik, M. E., Ghafoor, M. M., & Hafiz, K. I. (2012). Impact of Brand Image, Service Quality and price on customer satisfaction in Pakistan Telecommunication sector. *International journal of business and social science*, 3(23).
- Martinez, P., Perez A., & Bosque, I. R. (2014). CSR influence on hotel brand image and loyalty. *Academia Revista Latinoamericana de Administración*, 27/2, 267–283. doi: 10.1108/ARLA-12-2013-0190.
- Munisih, S. & Soliha, E. 2015. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Nilai Pelanggan dan Kepuasan pelanggan dan Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan Apotek Dela Semarang. *Prosiding Seminar Nasional & Call for Paper, Kinerja Perbankan, Bisnis dan Ekonomi Indonesia Menghadapi AEC 2015*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Stikubank. Semarang.
- Nursiana, A. 2015. Pengaruh Internet Banking, Kualitas Layanan, Reputasi Produk, Lokasi terhadap Loyalitas Nasabah dengan Intermediasi Kepuasan Nasabah. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 19(3): 450-462.
- Nurullaili, N. (2013). Analisis Faktor-faktor Yang Memengaruhi Loyalitas Konsumen Tupperware (Studi Pada Konsumen Tupperware Di Universitas Diponegoro). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1).
- Philip, K., & Keller, K. L. (2013). Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 2. *Erlangga, Jakarta*.
- Pollack, B. L. (2014). Why do consumers stay when things are bad and leave when things are good?. *Journal of Relationship Marketing*, 13, 191–206. doi: 10.1080/15332667.2014.939016.
- Porral, C. C., & Lang, M. F. (2015). Private labels, The role of manufacturer identification, brand loyalty and image on purchase intention. *British Food Journal*, 117/2, 506–522. doi: 10.1108/BFJ-06-2014-0216.
- Pramana, I. G. Y., & Rastini, N. M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *E-Jurnal Manajemen*, 5(1).
- Prawirosentono, S. (2004). *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu. Total Quality Management Abad, 21*. Jakarta: Bumi Askara
- Priyatno, Duwi, 2014, “*SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*”, Edisi 1, Yogyakarta: ANDI. Hal: 94, 103, 106.
- Putro, S. W. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1), 1-9.

- Remiasa, M., & Lukman, Y. (2008). Analisis persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan coffee shop asing dan coffee shop lokal. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 3(2), 70-79.
- Ringle, C. M., Sarstedt, M., & Zimmermann, L. (2011). Customer satisfaction with commercial airlines: The role of perceived safety and purpose of travel. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(4), 459-472.
- RiskaSuciRamdhani, I., & Reni, A. (2020). THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND MARKETING MIX ON CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY IN GRAB APPLICATION SERVICE USERS IN MAKASSAR. *GSJ*, 8(2).
- Sawitri, N. P., Yasa, N. N. K., & Jawas, A. (2013). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN TEGAL SARI ACCOMMODATIONDI UBUD. *Matrik: Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*.
- Sembiring, I. J. (2014). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan (Studi pada pelanggan McDonald's MT. Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1).
- Setiawan, H. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai dan Kepercayaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Layanan Mobile Banking. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 20(3): 518-528.
- SHANAZ, A. T. (2016). Hubungan Kualitas Produk dengan Loyalitas Pelanggan Produk Kosmetik Berlabel Halal.
- Sigit, K. N., & Soliha, E. (2017). Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 21(1), 157-168.
- Solechah & Soliha, E. 2015. Pengaruh Citra dan kepercayaan terhadap Nilai Pelanggan dan Dampaknya pada Kepuasan serta Loyalitas Nasabah, *Proceeding 4th Economic & Business Research Festival, Business Dynamic Toward Indonesia Economic Revival*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Kristen Satya Wacana. Salatiga.
- Starini, H. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Toko Basuki Jaya Yogyakarta). *Skripsi Tidak Diterbitkan. Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R & D. *Bandung: Alfabeta*.
- Sujarweni, V. W. (2015). SPSS untuk Penelitian.

- Sujatmiko. 2019. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Melalui Komitmen Nasabah Perbankan di Makassar (Studi Pada Perbankan BUMN) Disertasi Program Doktor Universitas Hanuddin Makassar
- Sutanto, J. E., Hongdiyanto, C., & Minantyo, H. (2014). The Influence Service Quality Product Quality To Customer Satisfaction (A Case Study At Modern Ritel In East Java).
- Suyanto, D. (2013). Hak dan Kewajiban bagi pekerja dan pengusaha. Pustaka Yustisia.
- Tjiptono, F. (2014). Strategy Pemasaran, penerbit: Andi offset. *Edisi Kedua, Cetakan Pertama, Yogyakarta.*
- Yamit, Z. (2013). Manajemen Kualitas Produk & Jasa. *Yogyakarta: Ekonisia.*
- Yulianti, F. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan pada Bank Panin TBK KCP A.Yani Banjarmasin. *Jurnal Spread*, 3(2): 87-100.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., Gremler, D. D., & Pandit, A. (2018). Services marketing: McGraw Hill Inc, Seventh Edition.
- Zulkarnain, 2012. Ilmu Manajerial, Pendekatan Teoritis dan Kecakapan Menjual. Graha Ilmu, Yogyakarta.

# L A M P I R A N

## LAMPIRAN 1 : LEMBAR KUESIONER

Dengan hormat,

Saya adalah Mahasiswa semester akhir di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Hasanuddin, yang sedang melakukan penelitian mengenai “Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Pada Bank BUMN Cabang Sinjai. Oleh karena itu, saya sangat mengharapkan bantuan dari Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini.

Keberhasilan saya dalam melakukan penelitian ini tidak lepas dari partisipasi anda semua. Jawaban dan Identitas Bapak/Ibu/Saudara/i akan saya jamin kerahasiaannya, karena informasi yang anda berikan hanya untuk kepentingan penelitian.

Atas kesediaan dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

### I. Identitas Responden

Nama :  
.....

...  
Alamat :  
.....

...  
Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan  
Umur :  17-25 th  26-34 th  35-40 th   
>40 th  
Pekerjaan :  Pelajar/Mahasiswa  Wiraswasta  
 PNS  Pegawai  
Swasta  
 Lainnya  
Penghasilan :  <Rp 1 juta  Rp 6-9 juta  
 Rp 1-3 juta  >10 juta  
 Rp 4-5 juta  
Bank yang digunakan :  BNI  BRI  Mandiri  
Lama Menjadi Nasabah :  1-2 Tahun  6-9 Tahun  
 3-5 Tahun  >10 Tahun

## II. Petunjuk Pengisian

Terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu dalam mengisi kuesioner ini. Penelitian ini menginginkan pendapat anda tentang Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Pada Bank BUMN Cabang Sinjai. Beri tanda (√) *check list* sesuai dengan pilihan jawaban atau pendapat anda di kolom isian yang tersedia.

Adapun makna kodenya adalah :

SS : Sangat Setuju  
 S : Setuju  
 KS : Kurang Setuju  
 TS : Tidak Setuju  
 STS : Sangat Tidak Setuju

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
<b>Variabel Kuaitas Produk</b>						
<b>Keandalan Produk</b>						
1	Produk yang ditawarkan Pihak Bank memberikan kemudahan dan kecepatan dalam transaksi					
<b>Ketepatan</b>						
2	Poduk yang ditawarkan Pihak Bank sesuai dengan harapan nasabah					
<b>Daya Tahan</b>						
3	Poduk yang ditawarkan Bank memiliki kinerja yang baik dan tahan lama					
<b>Kemudahan</b>						
4	Bank memiliki jumlah cabang dan jaringan ATM yang banyak dan mudah dijangkau					
<b>Variabel Kualitas Pelayanan</b>						
<b>Wujud (<i>Tangible</i>)</b>						
1	Bank memiliki fasilitas yang menarik, nyaman dan bersih (misalnya ruang tunggu, tempat parkir, dll)					
2	Bank memilki display dan informasi yang cukup mengenai produk jasa dan bank					



3	Pihak Bank berseragam bersih dan rapih					
<b>Kehandalan (Reliability)</b>						
4	Pihak Bank memberikan layanan jasa sesuai dengan yang dijanjikan					
5	Pihak Bank menunjukkan minat yang tulus dalam memecahkan masalah nasabah					
6	Pihak Bank melaksanakan jasa playanan dengan baik dari awal hingga akhir					
<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>						
7	Pihak Bank memberitahu nasabah tentang kapan tepatnya layanan akan diberikan					
8	Pihak Bank melaksanakan transaksi dengan cepat dan tepat					
9	Pihak Bank bersedia membantu menyelesaikan masalah nasabah					
<b>Jaminan (Assurance)</b>						
10	Pihak Bank menanamkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan					
11	Membantu nasabah merasa aman dalam transaksi					
12	Pihak Bank sopan dan terampil dalam memberikan pelayanan					
13	Pihak Bank memiliki kemampuan dalam menjawab pertanyaan nasabah megenai produk yang ditawarkan					
<b>Empati (Emphaty)</b>						
14	Pihak Bank memberikan perhatian individu terhadap nasabah					
15	Pihak bank bersikap sopan dan ramah dalam berkomunikasi dengan nasabah					
16	Bank mempunyai jam oprasi yang nyaman					
17	Pihak Bank Memahami keinginan dan kebutuhan nasabah					
<b>Variabel Kepuasan Nasabah</b>						
<b>Overall Statisfaction</b>						
1	Saya merasa puas atas layanan yang diberikan pihak Bank					
2	Saya mesa puas dengan fasilitas yang disediakan oleh bank					
<b>Confirmation Of Expectation</b>						
3	Kinerja yang dibeikan sesuai dengan harapan saya					

4	Pihak Bank mampu memenuhi harapan saya					
<b>Confirmation Of Ideal</b>						
5	Saya puas terhadap kinerja sistem dan jaringan yang diberikan oleh Bank					
6	Transaksi perbankan saya menjadi lebih cepat dan mudah karena berbagai fasilitas yang disediakan Bank (seperti: <i>mobile banking</i> , <i>call center</i> dan ATM)					
<b>Variabel Loyalias Nasabah</b>						
<b>Kebiasaan Transkaksi</b>						
1	Saya selalu melakukan transaksi baik itu melalui <i>mobile banking</i> , <i>call center</i> maupun ATM					
2	Saya akan mempercayakan dana yang saya miliki untuk dikelola oleh Bank					
<b>Pembelian Ulang</b>						
3	Saya akan memanfaatkan berbagai layanan lainnya yang disediakan oleh Bank					
<b>Rekomendasi</b>						
4	Saya akan merekomendasikan Bank ini kepada orang lain, teman dan keluarga					
5	Saya akan mengajak orang lain, teman / keluarga untuk melakukan pembelian atau menggunakan produk dari Bank ini					
<b>Komitmen</b>						
6	Saya akan memanfaatkan pelayanan yang disediakan oleh bank di masa yang akan datang					
7	Saya senantiasa setia menjadi nasabah pada bank ini					

## LAMPIRAN 2: HASIL JAWABAN RESPONDEN

NO RESP	KUALITAS PRODUK					X1	Rata x1	KUALITAS LAYANAN														X2	Rata x2	KEPUASAN NASABAH						Z	Rata z	LOYALITAS NASABAH							Y	Rata Y			
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X2.1			X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15			X2.16	X2.17	Z.1	Z.2	Z.3	Z.4			Z.5	Z.6	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5			Y1.6	Y1.7	
1	5	4	3	4	16	4.00	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	74	4.35	3	5	2	5	4	5	24	4.00	4	5	5	4	5	5	5	33	4.71		
2	3	4	3	3	13	3.25	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	73	4.29	2	3	1	3	2	3	14	2.33	3	2	2	3	3	3	3	19	2.71		
3	3	5	5	3	16	4.00	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	72	4.24	4	4	3	4	2	4	21	3.50	3	3	3	3	3	3	2	20	2.86		
4	5	5	3	3	16	4.00	5	4	4	5	2	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	74	4.35	5	5	4	5	5	5	29	4.83	5	5	5	5	4	5	4	33	4.71	
5	2	3	3	3	11	2.75	3	3	2	2	3	3	2	5	3	3	3	3	2	3	3	4	3	67	3.94	3	3	2	2	3	3	16	2.67	3	3	2	2	3	2	3	18	2.57	
6	3	4	4	4	15	3.75	3	5	4	4	4	5	4	3	3	5	3	4	4	4	4	3	5	67	3.94	3	4	3	4	4	4	22	3.67	5	3	5	4	4	4	5	30	4.29	
7	3	5	4	4	16	4.00	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	74	4.35	3	4	5	4	5	4	25	4.17	5	4	5	4	4	5	4	5	32	4.57
8	3	5	5	3	16	4.00	5	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	5	3	5	4	5	5	75	4.41	4	4	3	3	2	3	18	3.00	5	4	4	4	4	5	4	5	31	4.43
9	2	3	3	3	11	2.75	3	2	5	3	3	3	2	4	3	3	1	4	3	2	2	3	3	71	4.18	2	3	2	1	3	3	14	2.33	3	2	2	3	3	3	3	19	2.71	
10	5	5	3	5	18	4.50	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	75	4.41	3	5	4	5	4	5	26	4.33	5	5	5	5	4	5	4	33	4.71	
11	5	4	4	4	17	4.25	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	1	4	64	3.76	4	5	4	5	4	5	27	4.50	5	5	4	5	4	5	4	32	4.57	
12	3	3	2	3	11	2.75	3	3	5	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	73	4.29	3	3	2	2	3	3	16	2.67	3	3	1	2	2	3	3	17	2.43	
13	5	4	4	4	17	4.25	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	79	4.65	4	5	4	5	4	5	27	4.50	5	5	5	4	4	5	4	32	4.57	
14	3	4	5	4	16	4.00	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	74	4.35	3	4	3	3	4	4	21	3.50	4	4	5	4	4	4	4	4	29	4.14
15	2	3	3	1	9	2.25	3	3	5	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	2	3	3	75	4.41	2	3	3	2	3	3	16	2.67	3	3	2	2	3	3	3	19	2.71	
16	3	4	3	4	14	3.50	4	3	5	5	4	5	4	2	4	5	4	3	4	4	3	4	3	65	3.82	3	4	4	4	5	4	24	4.00	4	4	4	4	5	4	5	30	4.29	
17	4	5	4	5	18	4.50	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	76	4.47	4	5	2	4	5	5	25	4.17	4	4	4	4	5	5	5	31	4.43	
18	3	4	2	4	13	3.25	4	5	5	2	4	3	4	2	4	4	4	5	4	4	5	4	5	67	3.94	3	4	4	3	4	4	22	3.67	5	3	4	4	4	4	4	28	4.00	
19	5	4	4	4	17	4.25	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	80	4.71	5	5	4	5	4	5	28	4.67	5	4	5	5	4	5	4	32	4.57	
20	3	3	3	1	10	2.50	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	2	1	5	3	3	3	3	69	4.06	3	3	2	2	3	3	16	2.67	3	3	3	2	2	3	3	19	2.71	
21	5	4	4	4	17	4.25	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	80	4.71	5	5	4	5	4	5	28	4.67	5	4	5	5	4	5	4	32	4.57	
22	2	3	3	4	12	3.00	3	3	5	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	80	4.71	3	3	2	3	3	3	17	2.83	3	3	2	3	3	3	3	20	2.86	
23	5	4	4	4	17	4.25	5	5	5	4	5	4	2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	76	4.47	5	5	4	5	4	5	28	4.67	5	4	5	4	4	5	4	31	4.43	
24	3	4	3	4	14	3.50	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	63	3.71	4	4	3	4	4	4	23	3.83	4	4	4	4	4	4	5	29	4.14	
25	3	3	3	1	10	2.50	3	2	5	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	61	3.59	3	2	2	2	3	3	15	2.50	3	3	3	2	2	3	3	19	2.71	
26	3	3	4	3	13	3.25	5	4	5	4	2	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	71	4.18	5	4	1	4	5	4	23	3.83	5	5	4	4	5	4	5	32	4.57	
27	4	5	4	5	18	4.50	4	1	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	69	4.06	4	5	2	4	5	5	25	4.17	4	5	5	4	5	5	4	32	4.57	
28	3	3	3	4	13	3.25	3	5	5	4	1	4	3	4	3	3	3	5	5	4	5	3	3	60	3.53	4	4	1	4	2	4	19	3.17	4	5	5	4	3	4	5	30	4.29	
29	5	4	4	4	17	4.25	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	79	4.65	5	5	4	5	4	5	28	4.67	5	4	5	5	4	5	4	32	4.57	
30	3	2	3	2	10	2.50	2	3	5	3	1	3	3	3	3	1	4	3	3	2	4	1	3	65	3.82	3	3	2	2	3	3	16	2.67	3	3	2	2	3	3	3	19	2.71	
31	3	5	3	4	15	3.75	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	64	3.76	2	4	3	4	5	4	22	3.67	4	4	4	4	5	5	5	31	4.43	
32	5	4	4	4	17	4.25	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	81	4.76	5	5	4	4	4	5	27	4.50	4	4	4	4	3	4	4	27	3.86	
33	3	3	2	3	11	2.75	3	3	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	78	4.59	3	3	2	2	3	3	16	2.67	3	3	1	2	2	1	3	15	2.14	
34	4	4	4	5	17	4.25	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	75	4.41	4	4	4	4	5	4	25	4.17	5	4	5	4	5	4	5	32	4.57	
35	4	4	4	5	17	4.25	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	78	4.59	5	4	4	4	4	4	25	4.17	4	4	4	5	4	4	4	29	4.14	
36	3	1	2	1	7	1.75	3	3	5	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	73	4.29	3	3	2	2	3	3	16	2.67	3	3	2	2	3	3	3	19	2.71	
37	5	4	4	3	16	4.00	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	81	4.76	5	5	4	5	4	5	28	4.67	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00		
38	4	4	5	4	17	4.25	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	75	4.41	4	4	4	4	4	4	24	4.00	5	4	4	4	4	4	4	29	4.14	
39	5	4	4	3	16	4.00	5	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	74	4.35	4	4	4	4	4	4	24	4.00	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00	
40	3	3	4	3	13	3.25	3	3	5	2	3	3	3	2	3	4	1	3	2	2	4	3	3	69	4.06	3	3	2	1	3	3	15	2.50	3	3	1	2	2	3	3	17	2.43	
41	5	4	4	4	17	4.25	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	3	74	4.35	4	4	3	4	4	4	23	3.83	4	3	5	4	4	4	4	28	4.00	
42	5	4	4	2	15	3.75	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	74	4.35	2	4	3	4	5	4	22	3.67	3	4	4	4	4	3	3	25	3.57	
43																																											

44	3	2	3	3	11	2.75	2	2	5	3	3	3	1	3	3	2	3	3	2	2	1	3	3	44	2.59	3	3	2	3	3	3	17	2.83	3	3	2	2	3	3	3	19	2.71
45	5	3	3	4	15	3.75	4	5	5	5	2	4	2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	68	4.00	4	4	4	4	5	4	25	4.17	5	4	4	4	5	4	5	31	4.43
46	4	4	4	3	15	3.75	3	5	5	4	4	5	4	3	3	5	3	4	4	4	4	3	5	68	4.00	5	4	4	4	4	4	25	4.17	3	3	3	3	3	4	4	23	3.29
47	3	3	2	3	11	2.75	3	4	5	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	52	3.06	3	3	1	2	3	3	15	2.50	3	3	4	2	3	3	2	20	2.86
48	4	5	5	4	18	4.50	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5	75	4.41	3	5	2	5	4	5	24	4.00	5	5	4	4	5	5	4	32	4.57
49	5	4	4	5	18	4.50	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	72	4.24	4	4	4	4	3	4	23	3.83	5	4	5	5	4	5	5	33	4.71
50	5	5	5	4	19	4.75	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	77	4.53	4	4	3	4	2	4	21	3.50	5	5	5	4	5	5	5	34	4.86
51	3	3	4	3	13	3.25	3	4	5	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	1	3	50	2.94	3	3	2	2	3	3	16	2.67	3	3	2	1	3	3	3	18	2.57
52	5	5	5	2	17	4.25	5	4	5	5	3	5	4	2	5	4	5	4	4	4	5	5	5	74	4.35	3	5	4	5	4	5	26	4.33	5	5	5	4	5	5	5	34	4.86
53	5	4	4	2	15	3.75	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	80	4.71	3	4	3	4	4	4	22	3.67	4	4	4	2	4	4	4	26	3.71
54	3	3	2	11	2.75	3	3	5	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	50	2.94	3	3	1	2	3	3	15	2.50	3	3	1	2	2	3	3	17	2.43	
55	4	5	5	4	18	4.50	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	2	5	5	5	4	4	75	4.41	4	3	3	3	2	3	18	3.00	3	3	3	3	3	3	2	20	2.86
56	5	4	4	4	17	4.25	4	3	5	5	4	5	4	2	4	5	4	3	4	4	3	4	3	66	3.88	2	5	2	3	5	5	22	3.67	4	4	4	4	4	4	3	27	3.86
57	5	5	5	4	19	4.75	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	77	4.53	3	5	4	5	4	5	26	4.33	4	5	5	4	5	5	5	33	4.71
58	3	3	2	3	11	2.75	3	3	5	2	1	3	4	2	3	1	3	3	2	2	1	3	3	44	2.59	3	3	3	2	3	3	17	2.83	3	3	3	3	2	2	3	19	2.71
59	5	4	4	3	16	4.00	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	80	4.71	3	5	4	5	4	5	26	4.33	4	4	4	4	4	5	4	29	4.14
60	5	5	5	3	18	4.50	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	5	2	5	3	4	5	3	70	4.12	4	5	4	5	4	5	27	4.50	4	4	4	3	3	4	4	26	3.71
61	4	4	4	3	15	3.75	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	80	4.71	3	4	3	3	4	4	21	3.50	5	4	5	4	5	5	5	33	4.71
62	3	4	4	3	14	3.50	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	80	4.71	2	4	3	2	5	4	20	3.33	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
63	3	3	2	3	11	2.75	3	3	5	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	50	2.94	3	3	1	2	3	3	15	2.50	3	3	2	2	2	3	3	18	2.57
64	4	4	4	3	15	3.75	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	64	3.76	4	5	2	4	5	5	25	4.17	4	3	3	3	3	3	3	22	3.14
65	5	4	4	3	16	4.00	4	2	5	3	2	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	64	3.76	3	4	4	3	4	4	22	3.67	3	3	4	4	3	3	3	23	3.29
66	5	3	3	4	15	3.75	5	4	5	4	2	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	75	4.41	5	5	4	5	4	5	28	4.67	4	4	4	3	4	5	4	28	4.00
67	3	2	3	3	11	2.75	3	1	5	3	3	3	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	46	2.71	3	3	2	3	1	3	15	2.50	3	3	2	2	3	3	3	19	2.71
68	5	3	3	2	13	3.25	3	5	5	4	1	4	3	4	3	3	3	5	5	4	5	3	3	63	3.71	5	5	4	5	4	5	28	4.67	4	3	4	4	4	4	4	27	3.86
69	5	4	4	3	16	4.00	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	79	4.65	5	5	4	5	4	5	28	4.67	4	4	4	4	3	4	4	27	3.86
70	3	1	2	3	9	2.25	3	3	5	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	47	2.76	3	3	2	2	3	3	16	2.67	3	3	1	2	2	3	3	17	2.43
71	5	5	5	3	18	4.50	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	65	3.82	4	4	3	4	4	4	23	3.83	4	4	4	4	3	4	4	27	3.86
72	4	4	4	4	16	4.00	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	81	4.76	4	4	3	3	2	4	20	3.33	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
73	3	2	3	3	11	2.75	3	3	5	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	49	2.88	3	3	1	3	2	3	15	2.50	3	3	2	2	3	3	3	19	2.71
74	4	4	4	4	16	4.00	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	75	4.41	4	5	4	4	5	5	27	4.50	4	4	3	3	4	5	5	28	4.00
75	5	4	4	4	17	4.25	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	78	4.59	4	4	4	4	2	4	22	3.67	3	3	4	4	3	4	4	25	3.57
76	3	1	1	3	8	2.00	3	3	5	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	51	3.00	3	3	3	2	3	3	17	2.83	2	3	3	3	4	2	2	19	2.71
77	5	4	4	3	16	4.00	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	81	4.76	4	4	3	4	4	4	23	3.83	4	5	4	4	4	5	4	30	4.29	
78	5	4	4	5	18	4.50	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	75	4.41	2	4	3	4	5	4	22	3.67	4	4	4	4	4	5	4	29	4.14
79	5	4	4	5	18	4.50	5	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	74	4.35	5	5	4	4	4	5	27	4.50	4	5	4	4	4	5	4	30	4.29
80	3	3	3	3	12	3.00	3	3	5	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	51	3.00	3	3	2	2	3	3	16	2.67	3	3	2	1	3	3	2	17	2.43
81	5	4	4	4	17	4.25	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	80	4.71	4	4	4	4	5	4	25	4.17	4	4	3	4	4	5	5	29	4.14
82	4	4	4	3	15	3.75	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	80	4.71	5	4	4	4	4	4	25	4.17	4	4	4	4	4	4	5	29	4.14
83	4	5	5	4	18	4.50	5	5	5	4	5	4	2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	77	4.53	5	3	5	2	4	3	22	3.67	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
84	3	3	3	3	12	3.00	3	3	5	1	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	50	2.94	3	3	2	1	3	3	15	2.50	3	3	3	2	2	3	3	19	2.71
85	4	3	3	3	13	3.25	4	2	5	3	2	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	64	3.76	4	4	4	4	4	4	24	4.00	4	4	4	4	4	5	4	29	4.14
86	5	4	4	5	18	4.50	5	4	5	4	2	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	75	4.41	4	4	4	4	4	4	24	4.00	4	4	4	4	4	4	4	28	4.00
87	5	5	5	4	19	4.75	4	1	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70	4.12	4	4	4	4	4	4	24	4.00	3	3	3	3	3	4	4	23	3.29
88	5	5	5	3	18																																					



### LAMPIRAN 3 : DATA RESPONDEN

No Resp	Jenis kelamin	Umur	Pekerjaan	Penghasilan	Bank yang digunakan	Lama menjadi nasabah	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Penghasilan	Bank Yang Digunakan	Lama Menjadi Nasabah
1	1	3	3	3	2	3	PRIA	35-40 Th	WIRASWASTA	4-6 Juta	BRI	>10 Tahun
2	1	3	3	2	3	1	PRIA	35-40 Th	WIRASWASTA	1-3 Juta	MANDIRI	3-5 Tahun
3	1	2	4	2	2	3	PRIA	26-34 Th	PEGAWAI SWASTA	1-3 Juta	BRI	>10 Tahun
4	2	1	5	1	2	1	WANITA	17-25 Th	LAINNYA	<1 Juta	BRI	3-5 Tahun
5	2	1	1	1	2	1	WANITA	17-25 Th	PELAJAR/MAHASISWA	<1 Juta	BRI	3-5 Tahun
6	2	1	1	1	2	1	WANITA	17-25 Th	PELAJAR/MAHASISWA	<1 Juta	BRI	3-5 Tahun
7	2	3	5	2	2	1	WANITA	35-40 Th	LAINNYA	1-3 Juta	BRI	3-5 Tahun
8	2	3	5	1	2	1	WANITA	35-40 Th	LAINNYA	<1 Juta	BRI	3-5 Tahun
9	1	3	3	3	2	3	PRIA	35-40 Th	WIRASWASTA	4-6 Juta	BRI	>10 Tahun
10	2	4	3	3	2	2	WANITA	>40 Th	WIRASWASTA	4-6 Juta	BRI	6-9 Tahun
11	1	4	3	3	2	1	PRIA	>40 Th	WIRASWASTA	4-6 Juta	BRI	3-5 Tahun
12	1	2	2	2	3	1	PRIA	26-34 Th	PNS	1-3 Juta	MANDIRI	3-5 Tahun
13	2	1	1	1	2	1	WANITA	17-25 Th	PELAJAR/MAHASISWA	<1 Juta	BRI	3-5 Tahun
14	2	1	1	2	2	1	WANITA	17-25 Th	PELAJAR/MAHASISWA	1-3 Juta	BRI	3-5 Tahun
15	2	2	5	2	2	1	WANITA	26-34 Th	LAINNYA	<1 Juta	BRI	3-5 Tahun
16	2	2	4	2	1	3	WANITA	26-34 Th	PEGAWAI SWASTA	1-3 Juta	BNI	>10 Tahun
17	2	2	3	2	1	2	WANITA	26-34 Th	WIRASWASTA	1-3 Juta	BNI	6-9 tahun
18	1	2	5	2	2	3	PRIA	26-34 Th	LAINNYA	1-3 Juta	BRI	>10 Tahun
19	2	1	1	1	2	1	WANITA	17-25 Th	PELAJAR/MAHASISWA	<1 Juta	BRI	3-5 Tahun
20	2	1	1	1	1	1	WANITA	17-25 Th	PELAJAR/MAHASISWA	<1 Juta	BNI	3-5 Tahun
21	1	4	4	2	2	1	PRIA	>40 Th	PEGAWAI SWASTA	1-3 Juta	BRI	3-5 Tahun
22	1	3	3	5	2	3	PRIA	35-40 Th	WIRASWASTA	>10 Juta	BRI	>10 Tahun

23	1	2	3	3	2	3
24	2	2	4	2	2	1
25	1	2	3	3	3	1
26	1	2	2	2	2	3
27	1	3	3	5	2	3
28	2	3	5	2	2	1
29	2	2	3	3	2	1
30	2	2	4	2	3	1
31	2	2	3	3	2	3
32	2	2	3	2	1	3
33	2	3	4	2	2	1
34	2	2	4	2	1	1
35	2	1	1	1	2	1
36	2	1	1	1	2	1
37	1	2	4	2	1	1
38	2	1	1	1	2	1
39	2	1	1	1	2	1
40	1	2	5	1	2	1
41	2	2	3	2	2	1
42	1	3	3	5	3	1
43	2	1	1	1	2	1
44	2	1	1	1	2	1
45	2	2	4	1	1	1
46	2	2	4	2	1	2
47	1	1	1	1	2	1
48	1	1	1	1	2	1
49	2	3	3	2	1	2
50	1	3	3	5	2	3
51	1	3	3	3	1	2
52	1	1	1	1	2	1

PRIA	26-34 Th	WIRASWASTA	4-6 Juta	BRI	>10 Tahun
WANITA	26-34 Th	PEGAWAI SWASTA	1-3 Juta	BRI	3-5 Tahun
PRIA	26-34 Th	WIRASWASTA	4-6 Juta	MANDIRI	3-5 Tahun
PRIA	26-34 Th	PNS	1-3 Juta	BRI	>10 Tahun
PRIA	35-40 Th	WIRASWASTA	>10 Juta	BRI	>10 Tahun
WANITA	35-40 Th	LAINNYA	1-3 Juta	BRI	3-5 Tahun
WANITA	26-34 Th	WIRASWASTA	4-6 Juta	BRI	3-5 Tahun
WANITA	26-34 Th	PEGAWAI SWASTA	1-3 Juta	MANDIRI	3-5 Tahun
WANITA	26-34 Th	WIRASWASTA	4-6 Juta	BRI	>10 Tahun
WANITA	26-34 Th	WIRASWASTA	1-3 Juta	BNI	>10 Tahun
WANITA	35-40 Th	PEGAWAI SWASTA	1-3 Juta	BRI	3-5 Tahun
WANITA	26-34 Th	PEGAWAI SWASTA	1-3 Juta	BNI	3-5 Tahun
WANITA	17-25 Th	PELAJAR/MAHASISWA	<1 Juta	BRI	3-5 Tahun
WANITA	17-25 Th	PELAJAR/MAHASISWA	<1 Juta	BRI	3-5 Tahun
PRIA	26-34 Th	PEGAWAI SWASTA	1-3 Juta	BNI	3-5 Tahun
WANITA	17-25 Th	PELAJAR/MAHASISWA	<1 Juta	BRI	3-5 Tahun
WANITA	17-25 Th	PELAJAR/MAHASISWA	<1 Juta	BRI	3-5 Tahun
PRIA	26-34 Th	LAINNYA	<1 Juta	BRI	3-5 Tahun
WANITA	26-34 Th	WIRASWASTA	1-3 Juta	BRI	3-5 Tahun
PRIA	35-40 Th	WIRASWASTA	>10 Juta	MANDIRI	3-5 Tahun
WANITA	17-25 Th	PELAJAR/MAHASISWA	<1 Juta	BRI	3-5 Tahun
WANITA	17-25 Th	PELAJAR/MAHASISWA	<1 Juta	BRI	3-5 Tahun
WANITA	26-34 Th	PEGAWAI SWASTA	<1 Juta	BNI	3-5 Tahun
WANITA	26-34 Th	PEGAWAI SWASTA	1-3 Juta	BNI	6-9 Tahun
PRIA	17-25 Th	PELAJAR/MAHASISWA	<1 Juta	BRI	3-5 Tahun
PRIA	17-25 Th	PELAJAR/MAHASISWA	<1 Juta	BRI	3-5 Tahun
WANITA	35-40 Th	WIRASWASTA	1-3 Juta	BNI	6-9 Tahun
PRIA	35-40 Th	WIRASWASTA	>10 Juta	BRI	>10 Tahun
PRIA	35-40 Th	WIRASWASTA	4-6 Juta	BNI	6-9 Tahun
PRIA	17-25 Th	PELAJAR/MAHASISWA	<1 Juta	BRI	3-5 Tahun

53	2	1	1	1	2	1
54	2	3	2	2	3	1
55	1	3	2	3	2	2
56	1	3	3	5	2	3
57	1	4	3	5	2	3
58	1	1	4	2	3	1
59	1	3	5	3	2	2
60	1	3	4	2	2	1
61	1	2	4	3	3	1
62	1	3	5	5	1	1
63	1	3	5	5	1	2
64	2	1	1	1	1	1
65	2	2	4	2	2	2
66	2	3	5	4	2	3
67	1	2	5	2	2	2
68	2	4	2	3	1	3
69	1	1	3	2	3	1
70	1	2	3	3	3	1
71	1	3	3	3	3	1
72	1	3	4	1	2	1
73	2	3	4	1	2	1
74	2	4	2	3	1	3
75	2	1	5	2	1	1
76	1	3	5	2	1	1
77	2	3	5	2	2	3
78	1	3	5	2	2	1
79	2	1	5	2	2	2
80	1	1	4	2	1	3
81	1	3	3	5	3	1
82	1	4	3	2	3	1

WANITA	17-25 Th	PELAJAR/MAHASISWA	<1 Juta	BRI	3-5 Tahun
WANITA	35-40 Th	PNS	1-3 Juta	MANDIRI	3-5 Tahun
PRIA	35-40 Th	PNS	4-6 Juta	BRI	6-9 Tahun
PRIA	35-40 Th	WIRASWASTA	>10 Juta	BRI	>10 Tahun
PRIA	>40 Th	WIRASWASTA	>10 Juta	BRI	>10 Tahun
PRIA	17-25 Th	PEGAWAI SWASTA	1-3 Juta	MANDIRI	3-5 Tahun
PRIA	35-40 Th	LAINNYA	4-6 Juta	BRI	6-9 Tahun
PRIA	35-40 Th	PEGAWAI SWASTA	1-3 Juta	BRI	3-5 Tahun
PRIA	26-34 Th	PEGAWAI SWASTA	4-6 Juta	MANDIRI	3-5 Tahun
PRIA	35-40 Th	LAINNYA	1-3 Juta	BNI	3-5 Tahun
PRIA	35-40 Th	LAINNYA	4-6 Juta	BNI	6-9 Tahun
WANITA	17-25 Th	PELAJAR/MAHASISWA	<1 Juta	BNI	3-5 Tahun
WANITA	26-34 Th	PEGAWAI SWASTA	1-3 Juta	BRI	6-9 Tahun
WANITA	35-40 Th	LAINNYA	7-9 Juta	BRI	>10 Tahun
PRIA	26-34 Th	LAINNYA	1-3 Juta	BRI	6-9 Tahun
WANITA	>40 Th	PNS	4-6 Juta	BNI	>10 Tahun
PRIA	17-25 Th	WIRASWASTA	1-3 Juta	MANDIRI	3-5 Tahun
PRIA	26-34 Th	WIRASWASTA	4-6 Juta	MANDIRI	3-5 Tahun
PRIA	35-40 Th	WIRASWASTA	4-5 Juta	MANDIRI	3-5 Tahun
PRIA	35-40 Th	PEGAWAI SWASTA	<1 Juta	BRI	3-5 Tahun
WANITA	35-40 Th	PEGAWAI SWASTA	<1 Juta	BRI	3-5 Tahun
WANITA	>40 Th	PNS	4-6 Juta	BNI	>10 Tahun
WANITA	17-25 Th	LAINNYA	1-3 Juta	BNI	3-5 Tahun
PRIA	35-40 Th	LAINNYA	1-3 Juta	BNI	3-5 Tahun
WANITA	35-40 Th	LAINNYA	1-3 Juta	BRI	>10 Tahun
PRIA	35-40 Th	LAINNYA	1-3 Juta	BRI	3-5 Tahun
WANITA	17-25 Th	LAINNYA	1-3 Juta	BRI	6-9 Tahun
PRIA	17-25 Th	PEGAWAI SWASTA	1-3 Juta	BNI	>10 Tahun
PRIA	35-40 Th	WIRASWASTA	>10 Juta	MANDIRI	3-5 Tahun
PRIA	>40 Th	PNS	1-3 Juta	MANDIRI	3-5 Tahun



83	1	3	2	1	1	1
84	2	2	1	1	2	2
85	1	2	3	3	2	3
86	1	2	3	4	3	1
87	2	2	3	2	1	2
88	2	1	5	2	1	1
89	2	1	2	2	1	2
90	2	3	5	1	1	1
91	2	2	4	1	1	1
92	1	3	5	2	3	1
93	2	4	5	1	3	1
94	2	3	5	1	3	1
95	2	2	4	1	2	2
96	2	3	5	2	2	1
97	2	3	5	2	1	1
98	2	1	5	1	1	1
99	2	3	3	2	2	1
100	1	3	3	2	2	1

PRIA	35-40 Th	LAINNYA	<1 Juta	BNI	3-5 Tahun
WANITA	26-34 Th	PELAJAR/MAHASISWA	<1 Juta	BRI	6-9 Tahun
PRIA	26-34 Th	WIRASWASTA	4-6 Juta	BRI	>10 Tahun
PRIA	26-34 Th	WIRASWASTA	7-9 Juta	MANDIRI	3-5 Tahun
WANITA	26-34 Th	WIRASWASTA	1-3 Juta	BNI	6-9 Tahun
WANITA	17-25 Th	LAINNYA	1-3 Juta	BNI	3-5 Tahun
WANITA	17-25 Th	PNS	1-3 Juta	BNI	6-9 Tahun
WANITA	35-40 Th	LAINNYA	<1 Juta	BNI	3-5 Tahun
WANITA	26-34 Th	PEGAWAI SWASTA	<1 Juta	BNI	3-5 Tahun
PRIA	35-40 Th	LAINNYA	1-3 Juta	MANDIRI	3-5 Tahun
WANITA	>40 Th	LAINNYA	<1 Juta	MANDIRI	3-5 Tahun
WANITA	35-40 Th	LAINNYA	<1 Juta	MANDIRI	3-5 Tahun
WANITA	26-34 Th	PEGAWAI SWASTA	<1 Juta	BRI	6-9 Tahun
WANITA	35-40 Th	LAINNYA	1-3 Juta	BRI	3-5 Tahun
WANITA	35-40 Th	LAINNYA	1-3 Juta	BNI	3-5 Tahun
WANITA	17-25 Th	LAINNYA	<1 Juta	BNI	3-5 Tahun
WANITA	35-40 Th	WIRASWASTA	1-3 Juta	BRI	3-5 Tahun
PRIA	35-40 Th	WIRASWASTA	1-3 Juta	BRI	3-5 Tahun

## LAMPIRAN 4 : UJI VALIDITAS DAN REALIBILITAS

### Uji Validitas : Kualitas Produk (X1)

#### Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TotalX1
X1.1	Pearson Correlation	1	.538**	.541**	.338**	.781**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.538**	1	.782**	.417**	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.541**	.782**	1	.276**	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.005	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.338**	.417**	.276**	1	.638**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.005		.000
	N	100	100	100	100	100
TotalX1	Pearson Correlation	.781**	.875**	.833**	.638**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

## Uji Validitas : Kualitas Pelayanan (X2)

### Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	X2.16	X2.17	Total X2
X2.1 Pearson Correlation	1	.526**	.617**	.579**	.589**	.667**	.702**	.581**	.915**	.735**	.851**	.623**	.708**	.620**	.723**	.858**	.589**	.713**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.2 Pearson Correlation	.526**	1	.480**	.349**	.380**	.514**	.464**	.422**	.527**	.528**	.463**	.618**	.610**	.488**	.535**	.408**	.412**	.512**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.3 Pearson Correlation	.617**	.480**	1	.506**	.677**	.595**	.487**	.443**	.621**	.538**	.573**	.451**	.427**	.472**	.453**	.548**	.404**	.597**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.4 Pearson Correlation	.579**	.349**	.506**	1	.444**	.618**	.411**	.568**	.564**	.614**	.480**	.563**	.610**	.595**	.518**	.465**	.294**	.527**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

X2.5	Pearson Correlation	.589**	.380**	.677**	.444**	1	.424**	.468**	.432**	.578**	.634**	.488**	.385**	.389**	.513**	.424**	.517**	.512**	.560**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	.667**	.514**	.595**	.618**	.424**	1	.590**	.522**	.620**	.619**	.634**	.606**	.684**	.702**	.549**	.615**	.526**	.592**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.7	Pearson Correlation	.702**	.464**	.487**	.411**	.468**	.590**	1	.360**	.659**	.574**	.654**	.537**	.605**	.525**	.621**	.577**	.556**	.571**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.8	Pearson Correlation	.581**	.422**	.443**	.568**	.432**	.522**	.360**	1	.595**	.492**	.487**	.559**	.573**	.503**	.548**	.517**	.345**	.601**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.9	Pearson Correlation	.915**	.527**	.621**	.564**	.578**	.620**	.659**	.595**	1	.727**	.850**	.612**	.651**	.624**	.700**	.821**	.567**	.711**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

X2.10	Pearson Correlation	.735**	.528**	.538**	.614**	.634**	.619**	.574**	.492**	.727**	1	.578**	.624**	.637**	.633**	.639**	.692**	.524**	.659**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.11	Pearson Correlation	.851**	.463**	.573**	.480**	.488**	.634**	.654**	.487**	.850**	.578**	1	.639**	.638**	.584**	.680**	.807**	.590**	.610**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.12	Pearson Correlation	.623**	.618**	.451**	.563**	.385**	.606**	.537**	.559**	.612**	.624**	.639**	1	.649**	.581**	.674**	.595**	.551**	.595**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.13	Pearson Correlation	.708**	.610**	.427**	.610**	.389**	.684**	.605**	.573**	.651**	.637**	.638**	.649**	1	.647**	.715**	.611**	.535**	.625**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.14	Pearson Correlation	.620**	.488**	.472**	.595**	.513**	.702**	.525**	.503**	.624**	.633**	.584**	.581**	.647**	1	.630**	.629**	.598**	.563**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

X2.15	Pearson Correlation	.723**	.535**	.453**	.518**	.424**	.549**	.621**	.548**	.700**	.639**	.680**	.674**	.715**	.630**	1	.636**	.556**	.676**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.16	Pearson Correlation	.858**	.408**	.548**	.465**	.517**	.615**	.577**	.517**	.821**	.692**	.807**	.595**	.611**	.629**	.636**	1	.546**	.689**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.17	Pearson Correlation	.589**	.412**	.404**	.294**	.512**	.526**	.556**	.345**	.567**	.524**	.590**	.551**	.535**	.598**	.556**	.546**	1	.571**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TotalX 2	Pearson Correlation	.713**	.512**	.597**	.527**	.560**	.592**	.571**	.601**	.711**	.659**	.610**	.595**	.625**	.563**	.676**	.689**	.571**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

## Uji Validitas : Kepuasan Nasabah (Z)

### Correlations

		Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	TotalZ
Z1	Pearson Correlation	1	.515**	.502**	.567**	.168	.515**	.678**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.096	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Z2	Pearson Correlation	.515**	1	.552**	.861**	.586**	.984**	.922**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Z3	Pearson Correlation	.502**	.552**	1	.581**	.396**	.564**	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Z4	Pearson Correlation	.567**	.861**	.581**	1	.453**	.850**	.898**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Z5	Pearson Correlation	.168	.586**	.396**	.453**	1	.586**	.653**
	Sig. (2-tailed)	.096	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Z6	Pearson Correlation	.515**	.984**	.564**	.850**	.586**	1	.922**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
TotalZ	Pearson Correlation	.678**	.922**	.758**	.898**	.653**	.922**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

## Uji Validitas : Loyalitas Nasabah (Y)

### Correlations

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	TotalY
Y1 Pearson Correlation	1	.660**	.764**	.723**	.710**	.712**	.737**	.870**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y2 Pearson Correlation	.660**	1	.673**	.665**	.685**	.716**	.669**	.825**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y3 Pearson Correlation	.764**	.673**	1	.792**	.722**	.727**	.665**	.894**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y4 Pearson Correlation	.723**	.665**	.792**	1	.713**	.733**	.657**	.881**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y5 Pearson Correlation	.710**	.685**	.722**	.713**	1	.708**	.753**	.870**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y6 Pearson Correlation	.712**	.716**	.727**	.733**	.708**	1	.707**	.874**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y7 Pearson Correlation	.737**	.669**	.665**	.657**	.753**	.707**	1	.847**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Pearson Correlation Y	.870**	.825**	.894**	.881**	.870**	.874**	.847**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100	100	100	100

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



## Uji Reliabilitas

Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.790	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	10.94	5.330	.582	.747
X1.2	11.14	4.889	.754	.656
X1.3	11.25	5.139	.681	.695
X1.4	11.52	6.353	.398	.829

## Reliability

Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.956	17

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	61.64	145.000	.891	.951
X2.2	61.91	148.386	.618	.956
X2.3	62.06	145.168	.672	.955
X2.4	61.97	149.141	.659	.955
X2.5	62.16	145.590	.633	.956
X2.6	61.74	148.093	.766	.953
X2.7	61.99	147.626	.706	.954
X2.8	62.02	148.868	.638	.955
X2.9	61.71	144.733	.869	.951
X2.10	61.93	144.005	.796	.952
X2.11	61.78	143.870	.809	.952
X2.12	61.75	146.957	.746	.953
X2.13	61.72	146.729	.780	.953
X2.14	62.14	147.657	.752	.953
X2.15	61.72	146.042	.774	.953
X2.16	61.71	145.016	.798	.952
X2.17	62.05	153.482	.651	.955

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.884	6

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Z1	18.24	15.497	.544	.888
Z2	17.91	14.204	.887	.839
Z3	18.86	14.202	.629	.877
Z4	18.35	12.270	.826	.842
Z5	18.23	15.613	.509	.893
Z6	17.91	14.204	.887	.839

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.941	7

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	22.21	25.319	.828	.931
Y2	22.29	25.986	.772	.936
Y3	22.49	21.949	.837	.932
Y4	22.58	23.236	.826	.930
Y5	22.42	24.428	.821	.931
Y6	22.17	24.203	.824	.930
Y7	22.26	25.184	.795	.933

## LAMPITAN 5 : ANALISIS DESKRIPTIF STATISTIK

### Descriptives (Deskriptif skor total variabel)

#### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Produk (X1)	100	7	19	14.95	3.003
Kualitas Pelayanan (X2)	100	42	81	68.59	11.088
Kepuasan Nasabah (Z)	100	14	29	21.90	4.491
Loyalitas Nasabah (Y)	100	15	35	26.07	5.727
Valid N (listwise)	100				

**Descriptives (Deskriptif rata-rata variabel)**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
RataX1	100	1.75	4.75	3.7375	.75074
RataX2	100	2.47	4.76	4.0347	.65226
RataZ	100	2.33	4.83	3.6500	.74855
RataY	100	2.14	5.00	3.7243	.81807
Valid N (listwise)	100				

**LAMPIRAN 6 : ANALISIS FREKUENSI JAWABAN TIAP ITEM**

**Frequencies X1**

**X1.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	5	5.0	5.0	5.0
3	34	34.0	34.0	39.0
4	16	16.0	16.0	55.0
5	45	45.0	45.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**X1.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	3.0	3.0	3.0
2	5	5.0	5.0	8.0
3	24	24.0	24.0	32.0
4	44	44.0	44.0	76.0
5	24	24.0	24.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**X1.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.0	2.0	2.0
	2	9	9.0	9.0	11.0
	3	26	26.0	26.0	37.0
	4	43	43.0	43.0	80.0
	5	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X1.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	4.0	4.0	4.0
	2	7	7.0	7.0	11.0
	3	41	41.0	41.0	52.0
	4	38	38.0	38.0	90.0
	5	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Frequencies X2****X2.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	30	30.0	30.0	32.0
	4	23	23.0	23.0	55.0
	5	45	45.0	45.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X2.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3.0	3.0	3.0
	2	8	8.0	8.0	11.0
	3	22	22.0	22.0	33.0
	4	36	36.0	36.0	69.0
	5	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X2.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3.0	3.0	3.0
	2	17	17.0	17.0	20.0
	3	18	18.0	18.0	38.0
	4	32	32.0	32.0	70.0
	5	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X2.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	10	10.0	10.0	11.0
	3	22	22.0	22.0	33.0
	4	44	44.0	44.0	77.0
	5	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X2.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	7	7.0	7.0	7.0
	2	10	10.0	10.0	17.0
	3	28	28.0	28.0	45.0
	4	27	27.0	27.0	72.0
	5	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X2.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	5.0	5.0	5.0
	3	23	23.0	23.0	28.0
	4	38	38.0	38.0	66.0
	5	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X2.7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.0	2.0	2.0
	2	9	9.0	9.0	11.0
	3	23	23.0	23.0	34.0
	4	43	43.0	43.0	77.0
	5	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X2.8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3.0	3.0	3.0
	2	9	9.0	9.0	12.0
	3	21	21.0	21.0	33.0
	4	46	46.0	46.0	79.0
	5	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



**X2.9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	6.0	6.0	6.0
	3	24	24.0	24.0	30.0
	4	30	30.0	30.0	60.0
	5	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X2.10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3.0	3.0	3.0
	2	6	6.0	6.0	9.0
	3	30	30.0	30.0	39.0
	4	28	28.0	28.0	67.0
	5	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X2.11**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.0	2.0	2.0
	2	7	7.0	7.0	9.0
	3	23	23.0	23.0	32.0
	4	28	28.0	28.0	60.0
	5	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X2.12**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	5	5.0	5.0	6.0
	3	25	25.0	25.0	31.0
	4	31	31.0	31.0	62.0
	5	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X2.13**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	6	6.0	6.0	7.0
	3	18	18.0	18.0	25.0
	4	39	39.0	39.0	64.0
	5	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X2.14**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	16	16.0	16.0	16.0
	3	21	21.0	21.0	37.0
	4	49	49.0	49.0	86.0
	5	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X2.15**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.0	2.0	2.0
	2	5	5.0	5.0	7.0
	3	19	19.0	19.0	26.0
	4	36	36.0	36.0	62.0
	5	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X2.16**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3.0	3.0	3.0
	2	1	1.0	1.0	4.0
	3	27	27.0	27.0	31.0
	4	27	27.0	27.0	58.0
	5	42	42.0	42.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X2.17**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	38	38.0	38.0	40.0
	4	48	48.0	48.0	88.0
	5	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Frequencies Z****Z1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	8	8.0	8.0	8.0
	3	39	39.0	39.0	47.0
	4	32	32.0	32.0	79.0
	5	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Z2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	29	29.0	29.0	30.0
	4	40	40.0	40.0	70.0
	5	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Z3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	8	8.0	8.0	8.0
	2	25	25.0	25.0	33.0
	3	24	24.0	24.0	57.0
	4	41	41.0	41.0	98.0
	5	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Z4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	4.0	4.0	4.0
	2	19	19.0	19.0	23.0
	3	16	16.0	16.0	39.0
	4	40	40.0	40.0	79.0
	5	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Z5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	11	11.0	11.0	12.0
	3	25	25.0	25.0	37.0
	4	46	46.0	46.0	83.0
	5	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Z6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	29	29.0	29.0	30.0
	4	40	40.0	40.0	70.0
	5	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## Frequencies Y

### Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	35	35.0	35.0	37.0
	4	38	38.0	38.0	75.0
	5	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	38	38.0	38.0	40.0
	4	40	40.0	40.0	80.0
	5	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	6	6.0	6.0	6.0
	2	17	17.0	17.0	23.0
	3	14	14.0	14.0	37.0
	4	39	39.0	39.0	76.0
	5	24	24.0	24.0	100.0
Total	100	100.0	100.0		

**Y4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3.0	3.0	3.0
	2	20	20.0	20.0	23.0
	3	16	16.0	16.0	39.0
	4	47	47.0	47.0	86.0
	5	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Y5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	13	13.0	13.0	13.0
	3	27	27.0	27.0	40.0
	4	42	42.0	42.0	82.0
	5	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Y6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.0	2.0	2.0
	2	3	3.0	3.0	5.0
	3	29	29.0	29.0	34.0
	4	35	35.0	35.0	69.0
	5	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Y7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	6.0	6.0	6.0
	3	30	30.0	30.0	36.0
	4	41	41.0	41.0	77.0
	5	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## LAMPIRAN 7 : ANALISIS FREKUENSI KARAKTERISTIK RESPONDEN

### Frequencies

#### Jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	45	45.0	45.0	45.0
	Wanita	55	55.0	55.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

#### Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 Th	26	26.0	26.0	26.0
	26-34 Th	30	30.0	30.0	56.0
	35-40 Th	36	36.0	36.0	92.0
	>40 Th	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

#### Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	18	18,0	18,0	18,0
	PNS/BUMN	8	8,0	8,0	26,0
	Wiraswasta	30	30,0	30,0	56,0
	Pegawai Swasta	19	19,0	19,0	75,0
	Lainnya	25	25,0	25,0	100,0
	Total	100	100.0	100.0	

### Penghasilan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<1 Juta	30	30,0	30,0	30,0
	1-3 Juta	42	42,0	42,0	72,0
	4-6 Juta	17	17,0	17,0	89,0
	7-9 Juta	2	2,0	2,0	91,0
	>10 Juta	9	9,0	9,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

### Tabungan yang digunakan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BNI	26	26.0	26.0	26.0
	BRI	57	57.0	57.0	83.0
	Mandiri	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Lama menjadi nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3-5 Tahun	65	65.0	65.0	65.0
	6-9 Tahun	15	15.0	15.0	80.0
	>10 Tahun	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



## LAMPIRAN 8 : ANALISIS REGRESI DAN UJI ASUMSI KLASIK (PERSAMAAN 1 DAN 2)

### 1) Analisis REGRESI DAN UJI ASUMSI KLASIK PERSAMAAN 1

#### Regression

##### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Nasabah (Z)	21.90	4.491	100
Kualitas Produk (X1)	14.95	3.003	100
Kualitas Pelayanan (X2)	68.59	11.088	100

##### Correlations

		Kepuasan Nasabah (Z)	Kualitas Produk (X1)	Kualitas Pelayanan (X2)
Pearson Correlation	Kepuasan Nasabah (Z)	1.000	.756	.566
	Kualitas Produk (X1)	.756	1.000	.599
	Kualitas Pelayanan (X2)	.566	.599	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Nasabah (Z)	.	.000	.000
	Kualitas Produk (X1)	.000	.	.000
	Kualitas Pelayanan (X2)	.000	.000	.
N	Kepuasan Nasabah (Z)	100	100	100
	Kualitas Produk (X1)	100	100	100
	Kualitas Pelayanan (X2)	100	100	100

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)

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

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan (X2), Kualitas Produk (X1) <sup>a</sup>		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Z)

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.769 <sup>a</sup>	.592	.583	2.899	1.974

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X2), Kualitas Produk (X1)

### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1181.800	2	590.900	70.311	.000 <sup>a</sup>
	Residual	815.200	97	8.404		
	Total	1997.000	99			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X2), Kualitas Produk (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Z)

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.443	1.883		1.297	.198		
Kualitas Produk (X1)	.972	.121	.650	8.023	.000	.641	1.559
Kualitas Pelayanan (X2)	.072	.033	.177	2.189	.031	.641	1.559

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Z)

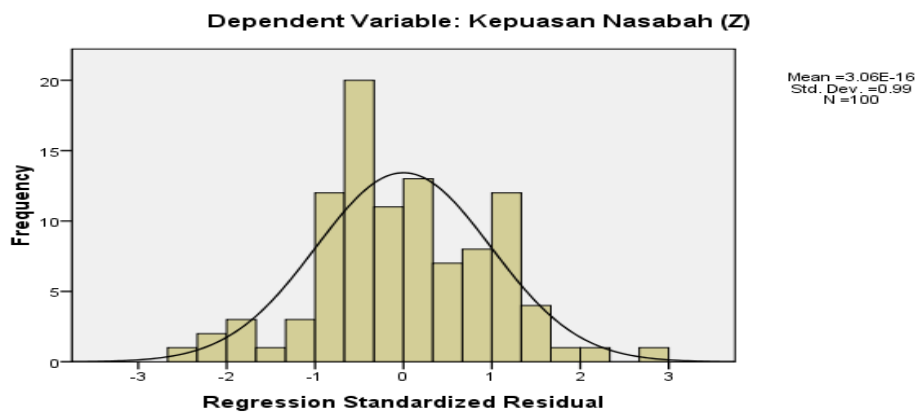
### Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Kualitas Produk (X1)	Kualitas Pelayanan (X2)
1	1	2.970	1.000	.00	.00	.00
	2	.019	12.372	.59	.66	.00
	3	.011	16.596	.41	.34	1.00

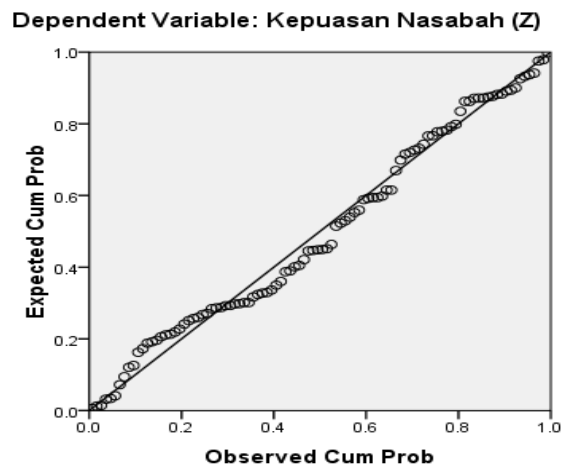
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Z)

Cha

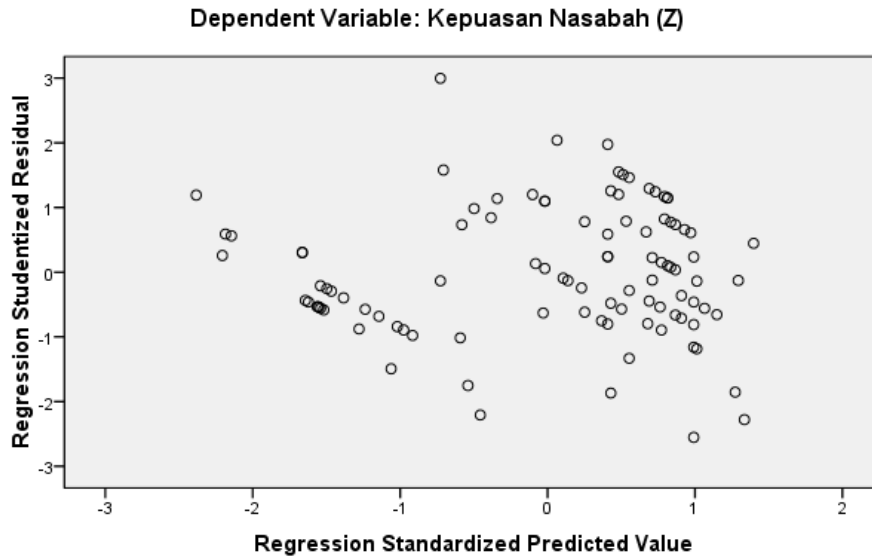
### Histogram



### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



**NPar Tests (Uji Normalitas Residual)**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.8695526
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.069
	Negative	-.065
Kolmogorov-Smirnov Z		.689
Asymp. Sig. (2-tailed)		.729

a. Test distribution is Normal.

## Uji Heteroskedastisitas metode Uji Korelasi Spearman

### Correlations

			Kualitas Produk (X1)	Kualitas Pelayanan (X2)	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Kualitas Produk (X1)	Correlation Coefficient	1.000	.478**	-.026
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.798
		N	100	100	100
	Kualitas Pelayanan (X2)	Correlation Coefficient	.478**	1.000	-.002
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.985
		N	100	100	100
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	-.026	-.002	1.000
		Sig. (2-tailed)	.798	.985	.
		N	100	100	100

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

## 2) Analisis Regresi dan Uji Asumsi Klasik (Persamaan 2)

### Regression

#### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Loyalitas Nasabah (Y)	26.07	5.727	100
Kualitas Produk (X1)	14.95	3.003	100
Kualitas Pelayanan (X2)	68.59	11.088	100
Kepuasan Nasabah (Z)	21.90	4.491	100

### Correlations

		Loyalitas Nasabah (Y)	Kualitas Produk (X1)	Kualitas Pelayanan (X2)	Kepuasan Nasabah (Z)
Pearson Correlation	Loyalitas Nasabah (Y)	1.000	.717	.589	.761
	Kualitas Produk (X1)	.717	1.000	.599	.756
	Kualitas Pelayanan (X2)	.589	.599	1.000	.566
	Kepuasan Nasabah (Z)	.761	.756	.566	1.000
Sig. (1-tailed)	Loyalitas Nasabah (Y)	.	.000	.000	.000
	Kualitas Produk (X1)	.000	.	.000	.000
	Kualitas Pelayanan (X2)	.000	.000	.	.000
	Kepuasan Nasabah (Z)	.000	.000	.000	.
N	Loyalitas Nasabah (Y)	100	100	100	100
	Kualitas Produk (X1)	100	100	100	100
	Kualitas Pelayanan (X2)	100	100	100	100
	Kepuasan Nasabah (Z)	100	100	100	100

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

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Nasabah (Z) , Kualitas Pelayanan (X2), Kualitas Produk (X1) <sup>a</sup>	.	Enter

a. All requested variables entered

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.802 <sup>a</sup>	.643	.632	3.473	1.777

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Nasabah (Z) , Kualitas Pelayanan (X2), Kualitas Produk (X1)

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)

### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2088.712	3	696.237	57.729	.000 <sup>a</sup>
	Residual	1157.798	96	12.060		
	Total	3246.510	99			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Nasabah (Z) , Kualitas Pelayanan (X2), Kualitas Produk (X1)

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-.395	2.276		-.174	.862		
Kualitas Produk (X1)	.505	.187	.265	2.700	.008	.386	2.594
Kualitas Pelayanan (X2)	.085	.040	.165	2.123	.036	.611	1.636
Kepuasan Nasabah (Z)	.596	.122	.467	4.898	.000	.408	2.450

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)

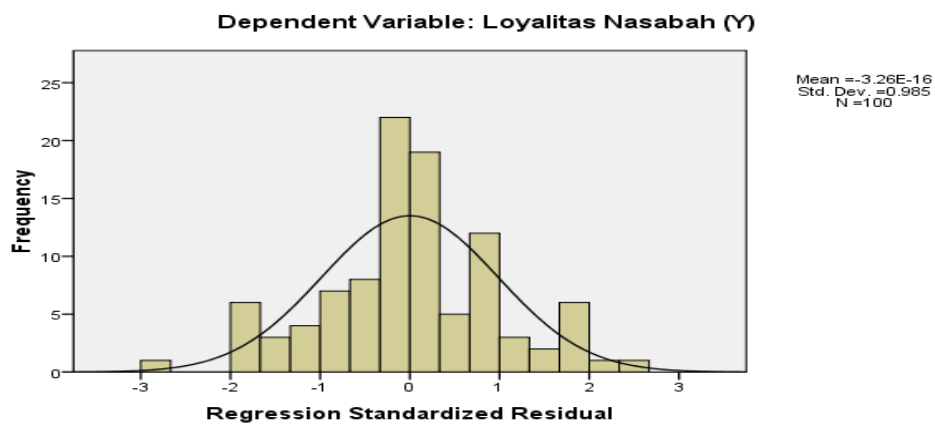
### Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Kualitas Produk (X1)	Kualitas Pelayanan (X2)
1	1	2.970	1.000	.00	.00	.00
	2	.019	12.372	.59	.66	.00
	3	.011	16.596	.41	.34	1.00
	4	.009	20.556	.04	.88	.11

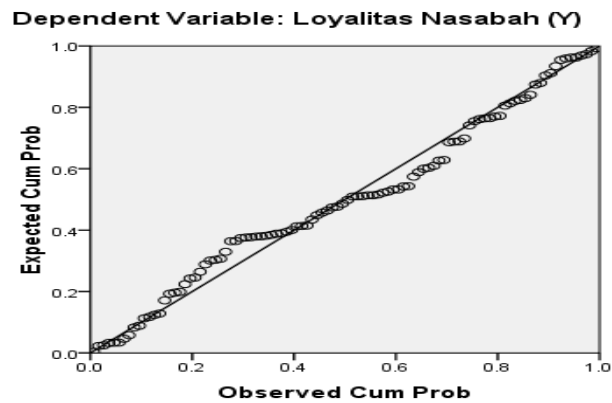
a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)

### Charts

Histogram

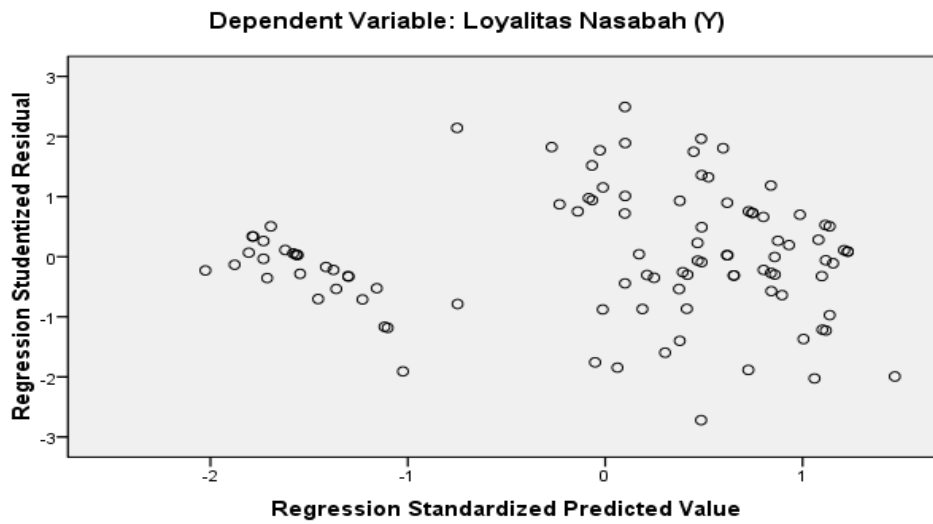


Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual





**Scatterplot**



**NPar Tests (Uji Normalitas Residual)**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.41978529
Most Extreme Differences	Absolute	.092
	Positive	.086
	Negative	-.092
Kolmogorov-Smirnov Z		.920
Asymp. Sig. (2-tailed)		.366

a. Test distribution is Normal.

## Uji Heteroskedastisitas metode Uji Korelasi Spearman

### Correlations

			Kualitas Produk (X1)	Kualitas Pelayanan (X2)	Kepuasan Nasabah (Z)	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Kualitas Produk (X1)	Correlation Coefficient	1.000	.478**	.636**	-.002
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.985
		N	100	100	100	100
	Kualitas Pelayanan (X2)	Correlation Coefficient	.478**	1.000	.460**	-.017
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.869
		N	100	100	100	100
	Kepuasan Nasabah (Z)	Correlation Coefficient	.636**	.460**	1.000	.002
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.987
		N	100	100	100	100
Unstandardized Residual		Correlation Coefficient	-.002	-.017	.002	1.000
		Sig. (2-tailed)	.985	.869	.987	.
		N	100	100	100	100

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

## RIWAYAT HIDUP

### A. Data Pribadi

Nama : Anisa Nawawi  
Tempat, Tgl lahir : Kasuari, 29 Oktober 1993  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Jl. Sultan Alauddin 3A No. 11  
Orang Tua  
a. Ayah : Masnur  
b. Ibu : Nilma  
Alamat Email : [anisa\\_nawawi@yahoo.com](mailto:anisa_nawawi@yahoo.com) / [anissanawawi@gmail.com](mailto:anissanawawi@gmail.com)



### B. Riwayat Pendidikan

Penulis memulai pendidikan dasar pada tahun 2000 di SD Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) Kabupaten Banggai Kepulauan dan lulus pada tahun 2006, Kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Banggai dan lulus pada tahun 2009, setelah itu melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Banggai dan lulus pada tahun 2012, dan pada tahun 2012 penulis melanjutkan pendidikan sebagai mahasiswa Strata Satu (S1) pada Program Studi Pendidikan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Makassar (UNM) dan lulus pada tahun 2017. Selanjutnya pada tahun 2018 penulis terdaftar sebagai Mahasiswa Magister Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar.