

DAFTAR PUSTAKA

- Al Rief Nur Rianto (2010). *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Alfabeta.
- Amstrong, K. dan. (2004). *Manajemen Pemasaran Edisi Millennium*. indeks.
- Anggitan Rizana A.R. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Minat Beli Ulang Sebagai Variable Intervening*.
- Ashoer, M., Hamzah, MN & Mustafa, F., (2019), *Analisis Faktor yang Mendorong Konsumen Memilih Hotel Melalui Situs Traveloka.com*, Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen, Vol. 5 No. 2, DOI: 10.31289/jkbn.v5i2.2074
- Ashoer, M., Syahnur, H., Mustafa, F., (2018), *The Impact of Lifestyle on E-Tickets Shopping Decision in Tiket.com*, Seminar Nasional dan Call for Papers (SENIMA 3), Jurusan Manajemen-Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya
- Cavalera, N.D & Soliha, E. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Bank dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpeda Bank Jateng Cabang Utama Semarang*. Prosiding SENDI_U, 388-397
- Cokorda, I.A. & I Gede M.S. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali*. Universitas Udayana.
- Didik Kurniawan. (2017). *Optimalisasi Pelayanan Perbankan Syariah*. STEI-MM Sumber Bungu.
- Djunaidi, M., A. K. Alqhofari, dan D. A. Rahayu. 2006. *Penilaian Kualitas Jasa Pelayanan Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Berdasarkan Prefensi Konsumen*. Jurnal Ilmiah Teknik Industri 5(1): 25-32.
- Duwi Priyatno. (2008). *Mandiri Belajar SPSS*. MediaKom.
- Drucker, P.F 2014. *Innovation and Entrepreneurship Practice and Principles*.
- Juparianto, D. (2017). *Analisis Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nilai Kepuasan Sebagai Variabel Interperin Pada Pelanggan Restoran POR KEE*. *Manajemen Pemasaran Surabaya*.
- Faisal. (2005). *pengaruh insentif dan fasilitas kerja terhadap produktifitas karyawan*. Universitas Sumatra Utara.
- Fandy Tjiptono. (2008). *Service Manajemen : Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Offset.

- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. (5th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Garfin J. (2003). *Customer Loyalty*. Erlangga.
- Hanim, Nur H., Nurul, H. dan Rita M. (2019). *Pengaruh Produk Ramah Lingkungan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Tupperware*. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis Dewantara*.
- Hermawan, I. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan*. Hidayatul Quran Kuningan.
- Irwan, H. (2004). *10 prinsip kepuasan nasabah* (cetakan ke). Elex Media Komputindio.
- Kasmir, S.E.M.M. *Pemasaran Bank, edisi revisi, (cetak ke-4)*, h.161-164
- Kharisma N.S. & Euis S. (2014). *Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah*. Universitas Stikubank Semarang.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran, analisis perencanaan, implementasi, dan pengendalian* (A. H. Aniwa (ed.)). salemba empat.
- Kotler, P. and G., & Armstrong. (2010). *Principles of Marketing* (13th ed.). Pearson Education Inc.
- Lupiyoadi, R. (2019). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Made Virma Permana. (2013). *Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan*. Universitas Semarang.
- Malik Ibrahim & Sitti M.T. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan*. Universitas Islam Attahiriyah.
- Manusamy jayaraman, S. chelliah and hor wai mun. (2010). *Service Quality Delivery and It's Impact On Customer Satisfaction In The Banking Sector In Malaysia*. *Jurnal of Retailing*.
- Meli Andriyani & Riski E.A. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Bank*. Universitas Pelita Bangsa.
- Merle Crawford. (2011). *New Products Management / Merle Crawford, Anthony Di Benedetto* .
- Monica Maria. 2013. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen King Cake*. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, No. 1.
- Muhammad Abrar. (2017). *Pengaruh Pengetahuan dan Sikap Terhadap Minat Masyarakat pada Bank Syariah*. Universitas Potensi Utama.

- Moraga, Eduardo Torres, Arturo Z. Vasques Parraga dan Jorge Zamora Gonzales. 2012. *Costemer Satisfaction and Loyalty : Start With The Product , Culmite With The Brand. Jurnal of Consumer Marketing 25 (5), 302-33*
- Nanang Martono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Okki Erviana. (n.d.). (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rsud dr. soewondo Kendal. *Universitas Negeri Semarang*.
- Priyatno, D. (2011). *Buku Saku SPSS*. MediaKom.
- Rambat Lupiyodo, A. H. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Rangkuti, F. (2009). *Strategy promosi yang kreatif (1st ed.)*. Gramedia pustaka utama.
- Rival, Veithza dan Andi Buchari. (2018). *Islamic Economic*. Jakarta : Bumi Aksara
- Rosnaini, D. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Tabungan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Belopa*. STIM Nitro Makassar.
- Saenawati dan Desi. (2017). *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Mandiri Persero TBK di Sampit (1st ed.)*.
- Siswanto, Susila, dan S. (2014). *Metodologi Penelitian Kesehatan dan Kedokteran*. Busra Ilmu.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kulitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sulistyo, hadi prasetyo. (2005). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Ditinjau Dari Dimensi Kualitas Pelayanan di RS. Bhayangkara Semarang. *Universitas Diponegoro Semarang*.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah untuk Menaikkan Pangsa Pasar (2nd ed.)*. Asdi Mahasatya.
- Suryani dan Handryadi. (2015). *Metode Riset Kuantitatif*. Kencana.
- Thamrin Abdullah dan Francis Thantri. (2009). *Manajemen Pemasaran*. PT.RajaGrafindo Persada.
- Tjiptono, fandy. (2004). *Manajemen Jasa*. Andi Offset.
- Wibowo. (2012). *Manajemen Kinerja*. Rajawali Pers.

- Yamit, Z. (2013). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia
- Zahara, N. (2016). *Pengaruh kualitas pelayanan dan Fasilitas terhadap kepuasan nasabah Pt Top Finance di kota Batam*. Manajemen
- Zeithami, Valerie a., Parasuraman, A. and Leonard L. B. (1990). *Delivering quality service, balancing customer perceptions and expectations*. The Free Press a Division of Mecomillan.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth :

Bapak/Ibu/Sdr/i/Nasabah

PT. Bank Sulselbar Kantor Cabang Polewali Mandar

Dengan hormat,

Assalamualaikum Wr. Wb.

Yang mengajukan permohonan untuk pengisian kuesioner penelitian ini :

Nama : Alda Rabiatul Adawia

Nim : A021171322

Status : Mahasiswa program sarjana (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Hasanuddin.

Memohon dengan kerendahan hati agar bapak/ibu/sdr/i/nasabah dapat mengisi kuesioner penelitian yang berjudul "PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK SULSELBAR CABANG POLEWALI MANDAR DIMASA PANDEMI COVID-19".

Mengingat koesioner ini digunakan untuk penelitian ilmiah (skripsi) sebagai salah satu syarat untuk m,engakhiri studi, saya mengharapkan jawaban yang diberikan dengan sejujur-jujurnya sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Kerahasiaan identitas bapak/ibu/saudara/i akan tetap terjaga sesuai dengan kode etik yang berlaku.

Bantuan bapak/ibu/saudara/i merupakan hal yang sangat berharga bagi peneliti, oleh karena itu atas bantuannya penulis ucapkan terima kasih

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Hormat Penulis

Alda Rabiatul Adawia

Kuisisioner penelitian skripsi

1. Nama atau inisial :
2. Jenis kelamin :
3. Usia : 21-29 tahun, 30-39 tahun,
 40-49 tahun, >50 tahun
4. Pekerjaan :
 PNS, Non PNS
5. Jumlah Kunjungan
 <5 kali, 5-10 Kali, >10 kali

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Tulis identitas anda secara lengkap
2. Bacalah setiap pertanyaan dengan cermat
3. Mohon dengan hormat untuk menjawab semua pernyataan yang telah disediakan sesuai dengan keadaan dan kondisi individu karyawan dengan memberikan tanda centang (√) pada kolom jawaban yang sudah disediakan.
4. Berikut ini disajikan pernyataan dengan kategori pilihan jawaban
 - a. Variabel Kepercayaan Konsumen, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Nasabah:

SS	: Sangat Setuju	: 5
S	: Setuju	: 4
ST	: Kurang Setuju	: 3
TS	: Tidak Setuju	: 2
STS	: Sangat Tidak Setuju	: 1

1. Variabel Kualitas Produk

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
Fungsi produk						
1	Setoran pembukaan jenis-jenis produk tabungan PT. Bank Sulselbar sudah sesuai dengan kemampuan nasabah					
2	Produk tabungan sesuai dengan kebutuhan nasabah					
Suku bunga yang kompetitif						
3	Biaya administrasi terjangkau					
4	Tingkat suku bunga kompetitif					
Kecepatan dan kemudahan proses penggunaan dan pengajuan produk						
5	Fasilitas e-Banking (Bank Sulselbar Mobile Banking) memudahkan nasabah.					
6	Proses administrasi dan transaksi mudah dan singkat					

2. Variabel Kualitas Layanan

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
Bukti langsung						
1	Ketersediaan fasilitas parkir memadai					
2	Karyawan berpenampilan menarik					
3	Tata ruang dan pencahayaan ruangan yang nyaman					
4	Fasilitas ruang antrian bank nyaman, bersih, dan tenang					
5	Mesin ATM selalu keadaan siap 24 jam					

Keandalan						
6	Karyawan mempunyai pengetahuan yang memadai tentang produk yang ditawarkan					
7	Prosedur pelayanan jelas dan mudah					
8	Kondisi antrian yang lancar dan rapih					
9	Kemampuan karyawan melakukan pelayanan secara cepat dan tepat					
Daya tanggap						
10	Karyawan cepat tanggap dalam mengatasi keluhan nasabah.					
11	Kesiapan karyawan dalam memenuhi permintaan nasabah					
12	Karyawan melayani dengan efektif dan efisien					
13	Karyawan memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti					
Jaminan						
14	Jaminan pelayanan yang dapat dipercaya					
15	Komunikasi yang efektif dengan nasabah					
16	Bank menjamin kerahasiaan nasabah.					
17	Karyawan teliti dalam menjalankan setiap transaksi					
Empati						
18	Proses transaksi mudah dan cepat					
19	Jam pelayanan bank sesuai dengan kebutuhan nasabah.					
20	Kesungguhan karyawan mengutamakan kepentingan nasabah					

21	Karyawan mendengarkan permintaan dan keluhan nasabah					
22	Karyawan memberi perlakuan yang sama kepada seluruh nasabah					

3. Variabel kepuasan nasabah

No	Keterangan	ST S	TS	KS	S	SS
Kualitas produk dan layanan sesuai dengan harapan						
1	Saya merasa puas dengan produk yang ditawarkan oleh PT. Bank Sulselbar cabang Polewali Mandar					
2	Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh PT. Bank Sulselbar cabang Polewali Mandar					
Keinginan untuk tetap menggunakan produk						
3	Saya merasa puas dengan produk yang ditawarkan dan ingin tetap menggunakan produk					
4	Saya menjadikan PT. Bank Sulselbar sebagai pilihan pertama bila ingin menggunakan jasa perbankan.					
Kesiapan merekomendasikan produk						
5	Saya akan mengatakan hal yang positif tentang PT. Bank Sulselbar cabang Polewali Mandar, baik produk maupun pelayanannya.					
6	Saya merekomendasikan dan mendorong orang lain untuk menggunakan jasa PT. Bank Sulselbar					

LAMPIRAN 2: Tabulasi Data

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total X1	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	
1	5	4	4	5	4	22	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	5	3	3	17	3	5	4	3	5	4	5	4	3	5	3	5	4	4
3	4	2	4	4	2	16	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5
4	3	3	4	3	3	16	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
5	2	3	3	2	3	13	2	2	4	3	2	4	2	4	3	2	3	2	2	4
6	5	2	4	5	2	18	5	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4
7	4	2	5	4	2	17	4	5	5	2	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5
8	5	1	5	5	1	17	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5
9	5	2	3	5	2	17	5	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
10	5	2	4	5	2	18	5	2	4	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	4
11	5	4	4	5	4	22	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5
12	5	1	4	5	1	16	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5
13	4	1	5	4	1	15	4	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5
14	3	2	3	3	2	13	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4
15	5	1	4	5	1	16	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5
16	3	1	5	3	1	13	3	1	5	3	1	5	1	5	3	1	3	1	1	5
17	5	2	5	5	2	19	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
18	5	4	4	5	4	22	5	5	3	3	5	3	5	3	3	5	3	5	5	3
19	4	2	5	4	2	17	4	4	5	2	4	5	4	5	2	4	2	4	4	5
20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
21	5	3	4	5	3	20	5	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3

22	5	1	4	5	1	16	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5
23	4	3	5	4	3	19	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5
25	5	3	5	5	3	21	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5
26	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5
27	5	3	4	5	3	20	5	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2
28	5	1	5	5	1	17	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	3	4	5
29	5	2	5	5	2	19	5	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
30	3	3	5	3	3	17	3	4	5	3	4	5	4	5	3	4	3	4	5
31	4	3	5	4	3	19	4	4	5	3	4	5	4	5	3	4	3	4	5
32	5	3	3	5	3	19	5	4	2	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2
33	4	3	4	4	3	18	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	5	2	4	5	2	18	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
35	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
36	4	3	4	4	3	18	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
37	4	3	5	4	3	19	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
38	4	2	4	4	2	16	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
39	4	2	5	4	2	17	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
40	4	2	5	4	2	17	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
41	5	3	3	5	3	19	5	5	2	2	5	2	5	2	2	5	2	5	2
42	5	3	4	5	3	20	5	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3
43	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3
44	2	2	4	2	2	12	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	3	1	2
45	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
46	3	4	4	3	4	18	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4

47	5	4	5	5	4	23	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5
48	5	3	5	5	3	21	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5
49	2	5	5	2	5	19	2	1	5	3	1	5	1	5	3	1	3	1	5
50	4	2	4	4	2	16	4	2	4	3	2	4	2	4	3	2	3	2	4
51	2	2	4	2	2	12	2	3	4	2	3	4	3	4	2	3	2	3	4
52	5	4	5	5	4	23	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5
53	3	2	4	3	2	14	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
54	3	3	5	3	3	17	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3
55	5	3	5	5	3	21	5	5	4	3	5	4	5	4	3	5	3	5	4
56	4	2	5	4	2	17	4	5	4	3	5	4	5	4	3	5	3	5	4
57	4	3	5	4	3	19	4	5	4	2	5	4	5	4	2	5	2	5	4
58	4	1	5	4	1	15	4	4	5	2	4	5	4	5	2	4	2	4	5
59	4	2	5	4	2	17	4	3	4	2	3	4	3	4	2	3	2	3	4
60	3	2	5	3	2	15	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
61	4	4	5	4	4	21	4	4	5	1	4	5	4	5	1	4	1	4	5
62	5	3	4	5	3	20	5	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3
63	5	4	5	5	4	23	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5
64	3	2	5	3	2	15	3	2	5	4	2	5	2	5	4	2	4	2	5
65	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	5	3	5	5	3	21	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
67	5	4	5	5	4	23	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5
68	5	4	5	5	4	23	5	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
69	5	2	5	5	2	19	5	4	5	2	4	5	4	5	2	4	2	4	5
70	5	1	5	5	1	17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	4	5	4	4	5	22	4	4	5	2	4	5	4	5	2	4	2	4	5

72	4	2	5	4	2	17	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
73	3	2	3	3	2	13	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3
74	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	5	5	3	5	5	23	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5
77	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
79	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	2	5	5	2	19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	4	1	5	4	1	15	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
82	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
83	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
84	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
86	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
87	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
88	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
89	2	2	4	2	2	12	2	3	5	1	3	5	3	5	1	3	1	3	5
90	4	4	5	4	4	21	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
91	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
92	5	3	5	5	3	21	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5
93	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
94	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
95	3	1	5	3	1	13	3	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5
96	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5

97	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	4	4	5	4	4	21	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	4	5	5	4	5	23	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4
100	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5

X2.14	X2.15	X2.16	X2.17	X2.18	X2.19	X2.20	X2.21	X2.22	Total X2	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Total Y
4	4	4	4	4	4	4	4	5	90	4	4	5	4	4	4	25
5	4	3	5	3	4	4	4	4	89	5	3	3	5	4	3	23
4	5	4	4	4	4	5	4	5	95	4	2	4	4	5	4	23
4	4	3	4	4	4	5	5	4	85	4	3	3	4	4	3	21
2	4	3	2	3	2	4	3	3	63	3	3	2	2	4	3	17
3	4	4	3	3	3	3	3	3	77	4	2	5	3	4	4	22
5	5	2	5	5	5	5	5	5	97	5	2	4	5	5	2	23
4	5	4	4	4	5	5	4	4	96	5	1	5	4	5	4	24
3	4	3	3	4	5	5	5	5	82	3	2	5	3	4	3	20
2	4	2	2	3	4	2	4	4	64	4	2	5	2	4	2	19
4	5	5	4	5	4	4	4	5	100	4	4	5	4	5	5	27
5	5	3	5	3	3	4	3	4	94	4	1	5	5	5	3	23
5	5	3	5	5	4	5	5	5	100	5	1	4	5	5	3	23
3	4	4	3	4	4	4	4	3	79	3	2	3	3	4	4	19
5	5	3	5	5	5	5	5	5	102	4	1	5	5	5	3	23
1	5	3	1	5	5	5	5	5	72	5	1	3	1	5	3	18
4	4	5	4	5	5	5	5	5	98	5	2	5	4	4	5	25

5	3	3	5	5	5	5	5	5	92	4	4	5	5	3	3	24
4	5	2	4	5	5	5	5	4	89	5	2	4	4	5	2	22
5	5	4	5	5	5	5	5	5	106	5	5	5	5	5	4	29
4	3	3	4	3	3	3	4	4	77	4	3	5	4	3	3	22
5	5	3	5	5	5	5	5	4	101	4	1	5	5	5	3	23
5	4	4	5	4	5	5	5	3	97	5	3	4	5	4	4	25
5	5	3	5	5	5	5	5	4	101	5	5	5	5	5	3	28
5	5	3	5	3	5	5	4	4	98	5	3	5	5	5	3	26
5	5	3	5	5	5	5	5	5	102	5	5	5	5	5	3	28
3	2	3	3	4	4	5	4	4	69	4	3	5	3	2	3	20
4	5	3	4	5	5	5	5	5	95	5	1	5	4	5	3	23
3	4	3	3	4	4	5	4	4	79	5	2	5	3	4	3	22
4	5	3	4	3	4	4	4	4	87	5	3	3	4	5	3	23
4	5	3	4	4	4	5	4	4	90	5	3	4	4	5	3	24
4	2	2	4	2	3	2	5	5	68	3	3	5	4	2	2	19
3	3	3	3	5	4	5	4	3	73	4	3	4	3	3	3	20
4	5	4	4	5	5	5	5	5	99	4	2	5	4	5	4	24
4	4	3	4	3	4	4	4	4	83	4	4	4	4	4	3	23
4	4	3	4	3	3	3	4	4	81	4	3	4	4	4	3	22
4	4	3	4	4	4	4	4	4	84	5	3	4	4	4	3	23
3	4	3	3	4	4	4	4	4	77	4	2	4	3	4	3	20
4	4	3	4	4	4	4	4	4	84	5	2	4	4	4	3	22
5	5	4	5	5	5	4	5	4	103	5	2	4	5	5	4	25
5	2	2	5	4	4	5	3	4	78	3	3	5	5	2	2	20
3	3	2	3	4	3	5	4	4	69	4	3	5	3	3	2	20

3	3	2	3	3	3	3	3	3	62	3	3	3	3	3	2	17
1	2	3	1	3	3	3	4	2	46	4	2	2	1	2	3	14
4	4	3	4	4	4	4	4	4	84	4	4	4	4	4	3	23
4	4	3	4	4	3	5	5	4	84	4	4	3	4	4	3	22
5	5	3	5	5	5	5	5	5	102	5	4	5	5	5	3	27
5	5	3	5	5	5	5	5	5	102	5	3	5	5	5	3	26
1	5	3	1	3	4	4	2	3	62	5	5	2	1	5	3	21
2	4	3	2	3	4	4	3	3	67	4	2	4	2	4	3	19
3	4	2	3	4	4	5	5	4	73	4	2	2	3	4	2	17
5	5	3	5	5	4	3	5	4	98	5	4	5	5	5	3	27
3	4	3	3	4	4	4	4	4	76	4	2	3	3	4	3	19
3	3	2	3	5	5	3	5	5	70	5	3	3	3	3	2	19
5	4	3	5	5	4	5	5	4	95	5	3	5	5	4	3	25
5	4	3	5	4	5	5	5	4	94	5	2	4	5	4	3	23
5	4	2	5	4	5	5	4	3	88	5	3	4	5	4	2	23
4	5	2	4	4	4	4	4	5	86	5	1	4	4	5	2	21
3	4	2	3	4	4	3	4	4	72	5	2	4	3	4	2	20
4	5	4	4	5	5	4	5	4	95	5	2	3	4	5	4	23
4	5	1	4	5	4	5	3	5	83	5	4	4	4	5	1	23
3	3	2	3	4	4	5	4	5	71	4	3	5	3	3	2	20
5	5	3	5	3	3	3	3	3	92	5	4	5	5	5	3	27
2	5	4	2	4	4	3	4	4	77	5	2	3	2	5	4	21
5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5	5	5	5	5	5	30
4	5	4	4	5	5	4	5	3	96	5	3	5	4	5	4	26
5	5	3	5	5	5	5	5	5	102	5	4	5	5	5	3	27

3	4	3	3	3	4	4	5	3	77	5	4	5	3	4	3	24
4	5	2	4	5	5	5	5	5	91	5	2	5	4	5	2	23
5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5	1	5	5	5	5	26
4	5	2	4	5	5	5	5	5	90	4	5	4	4	5	2	24
4	5	4	4	5	5	5	5	4	97	5	2	4	4	5	4	24
3	3	2	3	3	3	4	4	5	66	3	2	3	3	3	2	16
5	5	5	5	3	4	3	4	3	102	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	3	3	4	3	3	101	5	5	5	5	5	5	30
5	5	3	5	4	4	4	4	4	97	3	5	5	5	5	3	26
5	5	5	5	5	5	4	4	4	107	5	5	5	5	5	5	30
5	5	4	5	3	3	3	3	4	97	5	5	5	5	5	4	29
5	5	5	5	4	3	4	4	3	103	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5	2	5	5	5	5	27
4	5	4	4	5	5	5	5	5	98	5	1	4	4	5	4	23
5	5	4	5	3	3	3	3	3	96	5	5	5	5	5	4	29
5	5	4	5	3	3	3	3	3	96	5	5	5	5	5	4	29
5	5	5	5	3	3	3	3	3	100	5	5	5	5	5	5	30
5	5	4	5	4	3	3	4	3	98	5	5	5	5	5	4	29
5	5	4	5	4	4	3	3	3	98	5	5	5	5	5	4	29
5	5	4	5	3	3	4	3	3	97	5	5	5	5	5	4	29
5	5	4	5	3	3	4	3	4	98	5	5	5	5	5	4	29
3	5	1	3	4	5	5	4	4	74	4	2	2	3	5	1	17
5	5	4	5	4	4	5	3	5	101	5	4	4	5	5	4	27
5	5	4	5	3	3	3	3	3	96	5	5	5	5	5	4	29
4	5	5	4	5	5	4	4	4	100	5	3	5	4	5	5	27

5	5	4	5	3	3	3	3	4	97	5	5	5	5	5	4	29
5	5	4	5	3	3	3	3	3	96	5	5	5	5	5	4	29
5	5	3	5	4	4	5	5	4	97	5	1	3	5	5	3	22
5	5	4	5	3	3	3	3	3	96	5	5	5	5	5	4	29
5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	3	5	4	5	106	5	4	4	5	5	5	28
4	4	3	4	4	4	4	4	3	83	5	5	4	4	4	3	25
5	5	4	5	3	3	3	3	3	96	5	5	5	5	5	4	29

LAMPIRAN 3: OUTPUT SPSS

A. Uji Validitas X1

```
CORRELATIONS
/VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 X1.5 X1
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

		Kualitas Produk
X1.1	Pearson Correlation	.711**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.2	Pearson Correlation	.876**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.3	Pearson Correlation	.405**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.4	Pearson Correlation	.711**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.5	Pearson Correlation	.876**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kualitas Produk	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	100

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

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

Penjelasan :

Semua nilai Pearson Correlation (r hitung) lebih besar dari nilai r Tabel.

Nilai r Tabel untuk sampel 100 responden adalah 0,1638 sehingga seluruh item pernyataan kuesioner dinyatakan valid.

B. Uji Validitas X2

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=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 X2.18 X2.19 X2.20 X2.21 X2.22 X2
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

Correlations		Kualitas Layanan
X2.1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.560** .000 100
X2.2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.858** .000 100
X2.3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.722** .000 100
X2.4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.621** .000 100
X2.5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.858** .000 100
X2.6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.722** .000 100
X2.7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.858** .000 100
X2.8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.722** .000 100
X2.9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.621** .000 100
X2.10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.858** .000 100
X2.11	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.621** .000 100
X2.12	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.858** .000 100
X2.13	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.722** .000 100
X2.14	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.858** .000 100
X2.15	Pearson Correlation	.722**

	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.16	Pearson Correlation	.621**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.17	Pearson Correlation	.858**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.18	Pearson Correlation	.414**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.19	Pearson Correlation	.325**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	100
X2.20	Pearson Correlation	.261**
	Sig. (2-tailed)	.009
	N	100
X2.21	Pearson Correlation	.235*
	Sig. (2-tailed)	.019
	N	100
X2.22	Pearson Correlation	.257**
	Sig. (2-tailed)	.010
	N	100
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	100

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

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

Penjelasan :

Semua nilai Pearson Correlation (r hitung) lebih besar dari nilai r Tabel.

Nilai r Tabel untuk sampel 100 responden adalah 0,1638 sehingga seluruh item pernyataan kuesioner dinyatakan valid.

C. Uji Validitas Y

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=Y.1 Y.2 Y.3 Y.4 Y.5 Y.6 Y
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

Correlations		Kepuasan Nasabah
Y.1	Pearson Correlation	.602**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y.2	Pearson Correlation	.675**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y.3	Pearson Correlation	.662**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y.4	Pearson Correlation	.777**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y.5	Pearson Correlation	.634**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y.6	Pearson Correlation	.685**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	100

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

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

Penjelasan :

Semua nilai Pearson Correlation (r hitung) lebih besar dari nilai r Tabel.

Nilai r Tabel untuk sampel 100 responden adalah 0,1638 sehingga seluruh item pernyataan kuesioner dinyatakan valid.

D. Uji Reliabilitas X1

```
RELIABILITY
/VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 X1.5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.783	5

Penjelasan

Nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,600 sehingga dapat dinyatakan kuesioner X1 reliabel.

E. Uji Reliabilitas X2

```
RELIABILITY
/VARIABLES=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 X2.18 X2.19 X2.20 X2.21 X2.22
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.936	22

Penjelasan

Nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,600 sehingga dapat dinyatakan kuesioner X2 reliabel.

F. Uji Reliabilitas Y

```
RELIABILITY
/VARIABLES=Y.1 Y.2 Y.3 Y.4 Y.5 Y.6
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.742	6

Penjelasan

Nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,600 sehingga dapat dinyatakan kuesioner Y reliabel.

G. Analisis Regresi Linier Berganda.

```
REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Y
/METHOD=ENTER X1 X2
/SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED)
/RESIDUALS DURBIN NORMPROB(ZRESID).
```

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Layanan, Kualitas Produk ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.982 ^a	.964	.963	.74191	1.662

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Penjelasan Tabel Model Summary

Kolom R (Analisis Korelasi) sebesar 0,982 menjelaskan nilai tersebut berada di rentang 0,800 – 1,0 yang berarti tingkat hubungan antara variable bebas dengan terikat memiliki tingkat hubungan yang sangat kuat

Kolom R Square (Koefisien Determinan) sebesar 0,964 menjelaskan bahwa Nilai 0,963 atau jika di persenkan menjadi 96,3% menunjukkan variable bebas memberikan pengaruh sebesar 96,3% dan sisanya dipengaruhi oleh variable lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1429.598	2	714.799	1298.608	.000 ^b
	Residual	53.392	97	.550		
	Total	1482.990	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Produk

Penjelasan Tabel Anova (Uji F/Uji Simultan)

Nilai Sig (Signifikansi) sebesar 0,000 menunjukkan nilai lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat dinyatakan secara simultan Kualitas Layanan (X1) dan Kualitas Produk (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Dapat juga dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung sebesar 1298,608 yang lebih besar dari nilai F table sebesar 3,09.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.353	.523		-2.586	.011		
	Kualitas Produk	.575	.023	.581	25.477	.000	.713	1.403
	Kualitas Layanan	.158	.007	.539	23.620	.000	.713	1.403

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Penjelasan Tabel Coefficients (Persamaan Regresi Linier Berganda dan Uji T/Uji Parsial)

a. Persamaan Regresi Linier Berganda

Persamaan Regresi ; $-1,353 + 0,575X_1 + 0,158X_2$.

Nilai Constant (a) : -1,353

Jika kedua variable bebas tidak ada atau tidak mempengaruhi maka nilai Kepuasan nasabah mines 1,353 atau kepuasan nasabah sangat anjlok/tidak puas (Nilai di bawah nol)

Nilai Koefisien X_1 : 0,575

Jika Kualitas produk mengalami peningkatan sebesar 1 maka kepuasan nasabah meningkat sebesar 0,575 dengan asumsi variable lain tidak mempengaruhi

Nilai Koefisien X_2 ; 0,158

Jika Kualitas layanan meningkat sebesar 1 maka kepuasan nasabah meningkat sebesar 0,158 dengan asumsi variable lain tidak mempengaruhi

Kolom Collinearity Diagnostics (Uji Multikolinearitas)

Nilai VIF kedua variable menunjukkan nilai 1,403 (dibawah 10) sehingga dapat dijelaskan tidak terjadi multikolinearitas.

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Kualitas Produk	Kualitas Layanan
1	1	2.970	1.000	.00	.00	.00
	2	.020	12.283	.36	.84	.03
	3	.010	17.365	.64	.16	.97

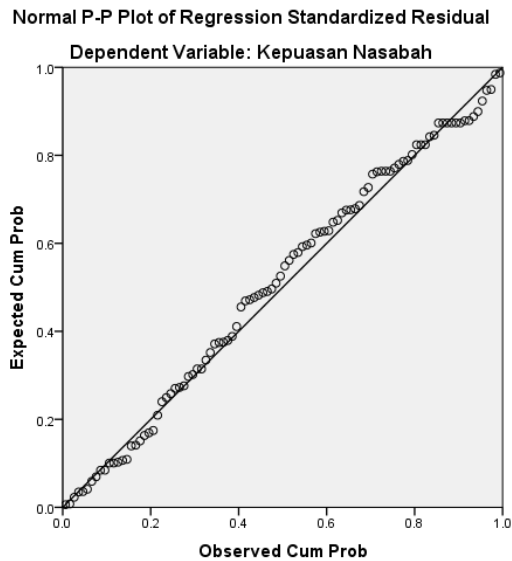
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	12.7965	30.3584	23.9900	3.80005	100
Std. Predicted Value	-2.946	1.676	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.075	.256	.125	.032	100
Adjusted Predicted Value	12.6342	30.3729	23.9869	3.80434	100
Residual	-1.86488	1.65717	.00000	.73438	100
Std. Residual	-2.514	2.234	.000	.990	100
Stud. Residual	-2.538	2.311	.002	1.006	100
Deleted Residual	-1.90051	1.77434	.00313	.75893	100
Stud. Deleted Residual	-2.613	2.365	.001	1.015	100
Mahal. Distance	.023	10.771	1.980	1.607	100
Cook's Distance	.000	.134	.011	.020	100
Centered Leverage Value	.000	.109	.020	.016	100

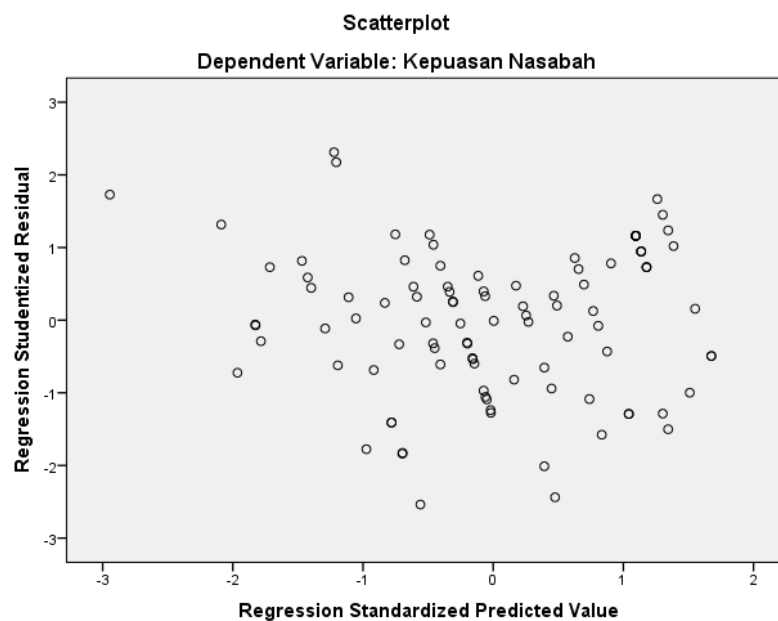
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Charts



Penjelasan (Uji Normalitas P-P Plot)

Menunjukkan sebaran titik mengikuti garis diagonal sehingga data yang digunakan dianggap normal



Penjelasan (Uji Heterokedastisitas Scatterplot)

Menunjukkan sebaran titik seimbang diantara sumbu vertukan dan horizontal sehingga data yang digunakan tidak mengalami heterokedastisitas