

## DAFTAR PUSTAKA

- Cangara, Hafied. 2003. *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: RajaGrafindo.
- Cutlip, Scott, M. Allen, H, Center., dan Glen M. Broom. 2016. *Effective Public Relations*, Edisi kesembilan. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Devito, Joseph A. 2017. *Komunikasi Antarmanusia*. Edisi kelima. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Effendy, Onong Uchjana. 2009. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Gerson, Richard.F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Victory Jaya Abadi.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate: dengan program IBM SPSS 25*. Edisi kesembilan. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Edisi Revisi. Yogyakarta: Gava Media
- Harun, Risdianti. 2016. *Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa*. Skripsi Tidak Diterbitkan. Makassar: Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Makassar.
- Hermawan,Asep dan Yusran, Husna Leila. 2017. *Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif*. Depok: Kencana.
- Hikmat, Mahi. M. 2011. *Metode Penelitian, dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hutabian.Y.H & Kalangi.J.S. (2015). “Peran customer service dalam meningkatkan mutu pelayanan di PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk Unit Politeknik”. *E-journal”Acta Diurna”*, vol.IV No.3, 9.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*, Jakarta: Rajagrafindo Persada.

2012. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

no, Rachmat. 2012. *Teknik Praktis, Riset Komunikasi*, Jakarta: Kencana.



- Kuswanto.A. (2009) “Pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan nasabah”. *Jurnal ekonomi bisnis*, vol.14 no.2, 133.
- Kuncoro, Mudrajad. 2011. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran : Nalisis, Perencanaan dan Implementasi*. Edisi kesembilan. Jakarta: PT Prehalindo.
- Martono, Nanang. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif : Analisi isi dan analisis data sekunder*, Jakarta: Rajagrafindo.
- Noor, Juliansyah, 2014, *Analisis Data Penelitian Ekonomi dan Manajemen*, Jakarta; Gramedia.
- Pace, R. Wayne dan Faules, Don F. 2005. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Prasetyo, Bambang., dan Lina, Miftahul, Jannah. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif ; Teori dan Aplikasi*, Jakarta: RajaGrafindo.
- Rohim, Syaiful. 2016. *Teori Komunikasi: Perspektif, Ragam dan Aplikasi*. Edisi Revisi. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Rozak, Abdul. 2012. *Pengantar Statistika*. Malang: Intimedia.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tafjiyra, Ainan N. 2015. *Pengaruh Penerapan Pola Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provindi Sulawesi Selatan*. Skripsi Tidak Diterbitkan. Makassar: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasnuddin.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2019. *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran dan Strategi*. Jogjakarta; Andi.
- Wiryanto. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: RajaGrafindo.



# LAMPIRAN



Optimization Software:  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)

## Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

### Kuesioner Penelitian

Berikut ini adalah kuesioner yang berkaitan dengan penelitian yang berjudul **Pengaruh Kualitas Layanan Komunikasi *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Sulselbar Cabang Polewali**. Oleh karena itu disela-sela kesibukan anda, kami memohon dengan hormat kesediaan Anda untuk dapat mengisi kuesioner ini. Atas kesediaan dan partisipasi Anda untuk mengisi kuesioner yang ada, diucapkan banyak terimakasih.

#### Identitas Responden

Beri tanda ceklist (✓) untuk mengisi identitas di bawah ini :

Jenis Kelamin :  L  P

Usia :  <25 Tahun  25-40 Tahun  >40 Tahun

Pendidikan :  <D3  D3-S1  >S2

Lama Menjadi Nasabah :  <1 Tahun  1-5 Tahun  >5 Tahun

#### Petunjuk Pengisian Kuesioner :

- Setiap pertanyaan mempunyai alternatif jawaban sebagai berikut :
 

SS	: Sangat Setuju	TS	: Tidak Setuju
S	: Setuju	STS	: Sangat Tidak Setuju
R	: Ragu-ragu		
- Beri tanda ceklist (✓) pada salah satu jawaban yang Anda pilih.
- Isilah seluruh butir pertanyaan.
- Tidak ada ada jawaban yang benar atau salah, sehingga memungkinkan Anda untuk secara bebas memilih alternatif jawaban sesuai dengan harapan atau pandangan dan pengalaman yang Anda rasakan selama menjadi Nasabah.

#### A. Variabel X (Kualitas Layanan Komunikasi *Customer Service*)

No.	Pertanyaan	Skala				
		SS	S	R	TS	STS
<b>Keterbukaan</b>						
1	<i>Customer service</i> menggunakan kalimat yang efektif dan efisien					
	<i>Customer service</i> memberikan penjelasan sesuai fakta dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti					
	<i>Customer service</i> bersikap terbuka terhadap nasabah					



4	<i>Customer service</i> memberikan penjelasan lengkap produk yang diinginkan nasabah					
<b>Empati</b>						
5	<i>Customer service</i> selalu peduli terhadap nasabah					
6	<i>Customer service</i> dapat mengerti keinginan dan kebutuhan nasabah					
<b>Sikap Mendukung</b>						
7	<i>Customer service</i> senantiasa berusaha membantu nasabah dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi					
8	<i>Customer service</i> selalu merespon nasabah					
9	<i>Customer service</i> senantiasa memberikan saran produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah					
<b>Sikap Positif</b>						
10	<i>Customer service</i> selalu bersikap sopan dan ramah terhadap nasabah					
11	<i>Customer service</i> bersedia menerima keluhan dari nasabah dengan sikap positif					
12	<i>Customer service</i> membuat suasana nyaman saat berkomunikasi dengan nasabah					
<b>Kesetaraan</b>						
13	<i>Customer service</i> tidak mendikte saat memberikan pilihan maupun penjelasan kepada nasabah					
14	<i>Customer service</i> bersikap bersahabat kepada nasabah					
15	<i>Customer service</i> tidak memaksakan kehendak kepada nasabah					
16	Komunikasi yang berjalan dua arah (timbang balik)					

#### B. Variabel Y (Kepuasan Nasabah)

No.	Pertanyaan	Skala				
		SS	S	R	TS	STS
17	Saya merasa puas dengan pelayanan <i>customer service</i> karena keterbukaan mereka dalam menghadapi nasabah					
18	Saya merasa puas dengan pelayanan <i>customer service</i> karena rasa empati mereka dalam menghadapi nasabah					
19	Saya merasa puas dengan pelayanan <i>customer service</i> karena rasa dukungan dari mereka dalam menghadapi nasabah					
20	Saya merasa puas dengan pelayanan <i>customer service</i> karena mereka bersikap positif saat menghadapi nasabah					
21	Saya merasa puas dengan pelayanan <i>customer service</i> karena menganggap nasabah setara dengan mereka					
22	Secara keseluruhan saya merasa puas dengan pelayanan <i>customer service</i>					
	Saya akan merekomendasikan Bank Sulselbar kepada teman saya karena kualitas layanan <i>customer service</i> yang memuaskan					



## Lampiran 2 Output SPSS 25

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	205	54,4	54,4	54,4
	Perempuan	172	45,6	45,6	100,0
	Total	377	100,0	100,0	

Usia Responden					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<25 Tahun	30	8,0	8,0	8,0
	25-40 Tahun	158	41,9	41,9	49,9
	>40 Tahun	189	50,1	50,1	100,0
	Total	377	100,0	100,0	

Jenis Pendidikan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< D3	52	13,8	13,8	13,8
	D3-S1	202	53,6	53,6	67,4
	>S2	123	32,6	32,6	100,0
	Total	377	100,0	100,0	

Lama Menjadi Nasabah					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<1 Tahun	25	6,6	6,6	6,6
	1-5 Tahun	128	34,0	34,0	40,6
	>5 Tahun	224	59,4	59,4	100,0
	Total	377	100,0	100,0	



**X1.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	69	18,3	18,3	18,3
	R	21	5,6	5,6	23,9
	S	222	58,9	58,9	82,8
	SS	65	17,2	17,2	100,0
	Total	377	100,0	100,0	

**X1.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	94	24,9	24,9	24,9
	R	58	15,4	15,4	40,3
	S	164	43,5	43,5	83,8
	SS	61	16,2	16,2	100,0
	Total	377	100,0	100,0	

**X1.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	16	4,2	4,2	4,2
	TS	54	14,3	14,3	18,6
	R	109	28,9	28,9	47,5
	S	145	38,5	38,5	85,9
	SS	53	14,1	14,1	100,0
	Total	377	100,0	100,0	

**X1.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	19	5,0	5,0	5,0
	R	66	17,5	17,5	22,5
	S	235	62,3	62,3	84,9
	SS	57	15,1	15,1	100,0
	Total	377	100,0	100,0	





**X2.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	34	9,0	9,0	9,0
	R	97	25,7	25,7	34,7
	S	193	51,2	51,2	85,9
	SS	53	14,1	14,1	100,0
	Total	377	100,0	100,0	

**X2.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	19	5,0	5,0	5,0
	TS	71	18,8	18,8	23,9
	R	80	21,2	21,2	45,1
	S	154	40,8	40,8	85,9
	SS	53	14,1	14,1	100,0
	Total	377	100,0	100,0	

**X3.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	19	5,0	5,0	5,0
	R	81	21,5	21,5	26,5
	S	212	56,2	56,2	82,8
	SS	65	17,2	17,2	100,0
	Total	377	100,0	100,0	

**X3.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	73	19,4	19,4	19,4
	R	15	4,0	4,0	23,3
	S	214	56,8	56,8	80,1
	SS	75	19,9	19,9	100,0
	Total	377	100,0	100,0	





**X3.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	24	6,4	6,4	6,4
	TS	84	22,3	22,3	28,6
	R	97	25,7	25,7	54,4
	S	118	31,3	31,3	85,7
	SS	54	14,3	14,3	100,0
	Total	377	100,0	100,0	

**X4.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	51	13,5	13,5	13,5
	R	93	24,7	24,7	38,2
	S	174	46,2	46,2	84,4
	SS	59	15,6	15,6	100,0
	Total	377	100,0	100,0	

**X4.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	165	43,8	43,8	43,8
	S	178	47,2	47,2	91,0
	SS	34	9,0	9,0	100,0
	Total	377	100,0	100,0	

**X4.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	75	19,9	19,9	19,9
	R	20	5,3	5,3	25,2
	S	226	59,9	59,9	85,1
	SS	56	14,9	14,9	100,0
	Total	377	100,0	100,0	



**X5.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	19	5,0	5,0	5,0
	TS	12	3,2	3,2	8,2
	R	57	15,1	15,1	23,3
	S	230	61,0	61,0	84,4
	SS	59	15,6	15,6	100,0
	Total	377	100,0	100,0	

**X5.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	89	23,6	23,6	23,6
	R	23	6,1	6,1	29,7
	S	211	56,0	56,0	85,7
	SS	54	14,3	14,3	100,0
	Total	377	100,0	100,0	

**X5.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	29	7,7	7,7	7,7
	TS	2	,5	,5	8,2
	R	64	17,0	17,0	25,2
	S	228	60,5	60,5	85,7
	SS	54	14,3	14,3	100,0
	Total	377	100,0	100,0	

**X5.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	75	19,9	19,9	19,9
	R	33	8,8	8,8	28,6
	S	245	65,0	65,0	93,6
	SS	24	6,4	6,4	100,0
	Total	377	100,0	100,0	



**Y.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	67	17,8	17,8	17,8
	R	108	28,6	28,6	46,4
	S	144	38,2	38,2	84,6
	SS	58	15,4	15,4	100,0
	Total	377	100,0	100,0	

**Y.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	R	137	36,3	36,3	36,3
	S	187	49,6	49,6	85,9
	SS	53	14,1	14,1	100,0
	Total	377	100,0	100,0	

**Y.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	105	27,9	27,9	27,9
	R	66	17,5	17,5	45,4
	S	165	43,8	43,8	89,1
	SS	41	10,9	10,9	100,0
	Total	377	100,0	100,0	



**Y.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	47	12,5	12,5	12,5
	R	99	26,3	26,3	38,7
	S	178	47,2	47,2	85,9
	SS	53	14,1	14,1	100,0
	Total	377	100,0	100,0	

**Y.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	19	5,0	5,0	5,0
	TS	66	17,5	17,5	22,5
	R	58	15,4	15,4	37,9
	S	189	50,1	50,1	88,1
	SS	45	11,9	11,9	100,0
	Total	377	100,0	100,0	

**Y.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	35	9,3	9,3	9,3
	R	148	39,3	39,3	48,5
	S	148	39,3	39,3	87,8
	SS	46	12,2	12,2	100,0
	Total	377	100,0	100,0	

**Y.7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	24	6,4	6,4	6,4
	TS	92	24,4	24,4	30,8
	R	111	29,4	29,4	60,2
	S	113	30,0	30,0	90,2
	SS	37	9,8	9,8	100,0
	Total	377	100,0	100,0	



**Keterbukaan (X1)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	8	19	5,0	5,0	5,0
	10	54	14,3	14,3	19,4
	11	15	4,0	4,0	23,3
	12	23	6,1	6,1	29,4
	13	12	3,2	3,2	32,6
	14	30	8,0	8,0	40,6
	15	38	10,1	10,1	50,7
	16	121	32,1	32,1	82,8
	17	3	,8	,8	83,6
	18	9	2,4	2,4	85,9
	20	53	14,1	14,1	100,0
Total	377	100,0	100,0		

**Empati (X2)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	19	5,0	5,0	5,0
	5	76	20,2	20,2	25,2
	6	36	9,5	9,5	34,7
	7	49	13,0	13,0	47,7
	8	144	38,2	38,2	85,9
	10	53	14,1	14,1	100,0
Total	377	100,0	100,0		



### Sikap Mendukung (X3)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	19	5,0	5,0	5,0
	7	59	15,6	15,6	20,7
	8	2	,5	,5	21,2
	10	56	14,9	14,9	36,1
	11	59	15,6	15,6	51,7
	12	107	28,4	28,4	80,1
	13	20	5,3	5,3	85,4
	14	1	,3	,3	85,7
	15	54	14,3	14,3	100,0
Total	377	100,0	100,0		

### Sikap Positif (X4)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	8	75	19,9	19,9	19,9
	9	50	13,3	13,3	33,2
	10	24	6,4	6,4	39,5
	11	32	8,5	8,5	48,0
	12	125	33,2	33,2	81,2
	13	26	6,9	6,9	88,1
	14	12	3,2	3,2	91,2
	15	33	8,8	8,8	100,0
Total	377	100,0	100,0		





**Kesetaraan (X5)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	6	19	5,0	5,0	5,0
	8	2	,5	,5	5,6
	10	64	17,0	17,0	22,5
	13	3	,8	,8	23,3
	14	21	5,6	5,6	28,9
	15	36	9,5	9,5	38,5
	16	160	42,4	42,4	80,9
	17	17	4,5	4,5	85,4
	18	10	2,7	2,7	88,1
	19	26	6,9	6,9	95,0
	20	19	5,0	5,0	100,0
	Total	377	100,0	100,0	

**Kepuasan (Y)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	13	19	5,0	5,0	5,0
	16	2	,5	,5	5,6
	17	54	14,3	14,3	19,9
	19	5	1,3	1,3	21,2
	22	44	11,7	11,7	32,9
	23	37	9,8	9,8	42,7
	24	28	7,4	7,4	50,1
	25	22	5,8	5,8	56,0
	26	16	4,2	4,2	60,2
	27	13	3,4	3,4	63,7
	28	66	17,5	17,5	81,2
	29	16	4,2	4,2	85,4
	30	9	2,4	2,4	87,8
	31	1	,3	,3	88,1
	32	22	5,8	5,8	93,9
	33	4	1,1	1,1	95,0
	34	11	2,9	2,9	97,9
	35	8	2,1	2,1	100,0
	Total	377	100,0	100,0	





## Correlations

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,813**	,797**	,451**	,878**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	377	377	377	377	377
X1.2	Pearson Correlation	,813**	1	,869**	,633**	,944**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	377	377	377	377	377
X1.3	Pearson Correlation	,797**	,869**	1	,723**	,959**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	377	377	377	377	377
X1.4	Pearson Correlation	,451**	,633**	,723**	1	,761**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	377	377	377	377	377
Total_X1	Pearson Correlation	,878**	,944**	,959**	,761**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	377	377	377	377	377

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



### Correlations

		X2.1	X2.2	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,822**	,940**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	377	377	377
X2.2	Pearson Correlation	,822**	1	,967**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	377	377	377
Total_X2	Pearson Correlation	,940**	,967**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	377	377	377

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

### Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	Total_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	,875**	,816**	,940**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	377	377	377	377
X3.2	Pearson Correlation	,875**	1	,798**	,943**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	377	377	377	377
X3.3	Pearson Correlation	,816**	,798**	1	,939**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	377	377	377	377
Total_X3	Pearson Correlation	,940**	,943**	,939**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	377	377	377	377

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



### Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	Total_X4
X4.1	Pearson Correlation	1	,759**	,481**	,853**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	377	377	377	377
X4.2	Pearson Correlation	,759**	1	,701**	,920**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	377	377	377	377
X4.3	Pearson Correlation	,481**	,701**	1	,847**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	377	377	377	377
Total_X4	Pearson Correlation	,853**	,920**	,847**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	377	377	377	377

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

### Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	Total_X5
X5.1	Pearson Correlation	1	,761**	,945**	,726**	,943**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	377	377	377	377	377
X5.2	Pearson Correlation	,761**	1	,741**	,779**	,904**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	377	377	377	377	377
X5.3	Pearson Correlation	,945**	,741**	1	,676**	,925**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	377	377	377	377	377
X5.4	Pearson Correlation	,726**	,779**	,676**	1	,868**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	377	377	377	377	377
Total_X5	Pearson Correlation	,943**	,904**	,925**	,868**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	377	377	377	377	377

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



### Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Total_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	,711**	,691**	,538**	,757**	,637**	,586**	,842**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	377	377	377	377	377	377	377	377
Y.2	Pearson Correlation	,711**	1	,798**	,539**	,597**	,754**	,528**	,821**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	377	377	377	377	377	377	377	377
Y.3	Pearson Correlation	,691**	,798**	1	,594**	,604**	,727**	,507**	,831**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	377	377	377	377	377	377	377	377
Y.4	Pearson Correlation	,538**	,539**	,594**	1	,608**	,752**	,670**	,799**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	377	377	377	377	377	377	377	377
Y.5	Pearson Correlation	,757**	,597**	,604**	,608**	1	,675**	,731**	,862**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	377	377	377	377	377	377	377	377
Y.6	Pearson Correlation	,637**	,754**	,727**	,752**	,675**	1	,709**	,887**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	377	377	377	377	377	377	377	377
Y.7	Pearson Correlation	,586**	,528**	,507**	,670**	,731**	,709**	1	,821**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	377	377	377	377	377	377	377	377
Total_Y	Pearson Correlation	,842**	,821**	,831**	,799**	,862**	,887**	,821**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	377	377	377	377	377	377	377	377

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

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	377	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	377	100,0

deletion based on all variables in the



### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,910	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	10,81	6,646	,779	,889
X1.2	11,05	5,838	,887	,850
X1.3	11,14	5,644	,916	,838
X1.4	10,68	8,196	,646	,934

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	377	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	377	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,881	2

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
	3,40	1,204	,822	.



X2.2	3,70	,672	,822	.
------	------	------	------	---

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	377	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	377	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,919	3

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	7,02	4,058	,889	,882
X3.2	7,11	3,281	,868	,857
X3.3	7,63	2,830	,832	,916



Optimization Software:  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)

ity

ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	377	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	377	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,818	3

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	7,35	2,170	,641	,786
X4.2	7,34	2,554	,847	,649
X4.3	7,29	2,101	,609	,834

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	377	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	377	100,0

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





### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,930	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5.1	10,92	6,706	,897	,890
X5.2	11,10	6,612	,820	,916
X5.3	10,98	6,558	,861	,901
X5.4	11,13	7,355	,777	,928

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	377	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	377	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,924	7

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	20,92	21,743	,776	,911
Y.2	20,63	24,148	,773	,915
Y.3	21,03	21,624	,758	,913
	20,78	22,867	,729	,916
	20,95	20,827	,795	,910
	20,87	22,440	,847	,906
	21,29	21,194	,736	,917



## Regression

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

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Layanan Komunikasi <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. All requested variables entered.

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,970 <sup>a</sup>	,940	,940	1,329

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Komunikasi

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10386,292	1	10386,292	5883,900	,000 <sup>b</sup>
	Residual	661,952	375	1,765		
	Total	11048,244	376			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Komunikasi

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,021	,325		,065	,948
	Kualitas Layanan Komunikasi	,419	,005	,970	76,707	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



### Lampiran 3 Gambar Dokumentasi



Proses pembagian kuesioner/angket kepada responden  
Juli 2020



Menunggu responden mengisi kuesioner/angket  
Juli 2020



## Lampiran 4 Surat Keterangan Penelitian



Nomor : SR/238/B/PM/VII/2020  
Lampiran : -  
Perihal : Izin Penelitian

Polewali, 28 Juli 2020

Kepada Yth  
Dekan Bidang Akademik, Riset  
dan Inovasi  
Universitas Hasanuddin  
Di -  
Makassar

Menindak lanjuti Surat universitas Hasanuddin Nomor : 4008/UN4/8.1/PT.01.04/2020 tanggal, 07 Juli 2020 Perihal Izin Penelitian/Wawancara.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, maka dengan ini kami menerangkan Bahwa :

N a m a : Desi Marleni DL

Nomor Pokok : E311 13 327

Departemen : Ilmu Komunikasi

A l a m a t : BTN Sao Sarana Blok B8 No. 6 Makassar

Telah melakukan penelitian selama 10 (sepuluh) hari kepada Nasabah PT. Bank Sulselbar Cabang Polman.

Demikian kami sampaikan, atas penerimaannya diucapkan terima kasih.

PT. Bank Sulselbar  
Cabang Polman  
  
**A. Takdir Alamsah**  
Pemimpin

Tembusan :

1. Grup Audit Intern PT. Bank Sulselbar
2. Arsip



Optimization Software:  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)

BANK PEMBANGUNAN DAERAH SULAWESI SELATAN DAN SULAWESI BARAT  
Kantor Pusat : Jl. DR. Ratulangi No. 16 - Makassar 90125  
Tel., +62-411 859171 (Hunting) Fax. +62-411 859 178  
Web Site : [www.banksulselbar.co.id](http://www.banksulselbar.co.id)

## Lampiran 5 Riwayat Hidup



**DESI MARLENI DL** merupakan anak ke-2 dari 4 bersaudara, merupakan buah hati oleh pasangan ayah terkasih Sausiono dan ibu tercinta Nelce Rambulangi. Lahir pada tanggal 30 Juni tahun 1995 di Dili Timor-timor. Penulis saat bertempat tinggal di BTN Sao Sarana Indah Bkol B8/6, Sudiang Raya, Kota Makassar. Penulis memulai jenjang pendidikan di TK Gloria Polewali pada tahun 2000 dan selesai pada tahun 2001. Pada tahun yang sama kemudian melanjutkan ke Sekolah Dasar di SDN 066 Pekkabata, Polman penulis sempat mengikuti lomba menyanyi tingkat kabupaten, dan tamat pada tahun 2007. Kemudian pada tahun yang sama di lanjutkan ke tingkat Sekolah Menengah Pertama yakni di SMPN 3 Polewali, pada jenjang ini, penulis sempat mengikuti kegiatan pramuka. Tahun 2010 penulis menyelesaikan pendidikan di SMPN 3 Polewali, kemudian pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang Sekolah Menengah Atas, penulis kemudian memilih melanjutkan ke SMKN 1 Polewali Mandar dan mengambil Jurusan Multimedia. Tidak banyak yang penulis lakukan pada jenjang ini hanya mengaktifkan diri di Grup Bahasa Inggris yang bernama “*English Club*”, serta mulai melakukan pelayanan-pelayanan gerejawi. Lalu pada tahun 2013 penulis tamat pada jenjang pendidikan ini dan pada tahun yang sama melanjutkan studinya di Universitas Hasanuddin dan diterima di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Komunikasi.

Sejak menjadi mahasiswa di Universitas Hasanuddin, penulis tidak banyak mengikuti kegiatan-kegiatan organisasi kampus. Penulis kembali lagi lebih sering melakukan kegiatan pelayanan di Gereja yang dimana penulis terdaftar sebagai anggota jemaat, serta beberapa kali melakukan kegiatan menjelajah alam gunung dan hutan.

