

## DAFTAR PUSTAKA

- Buchari, Alma.2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta: Bandung.
- Freddy,Rangkuti.2007.*Riset Pemasaran*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Husein, Umar.2003.*Metode Riset dan Perilaku Konsumen Jasa*.PT. Ghalia Indonesia: Jakarta.
- \_\_\_\_\_.2005.*Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka: Jakarta.
- Kasmir.2004. *Pemasaran Bank*. Prenada Media: Jakarta.
- Kotler,Philip.2000.*Manajemen Pemasaran*.Edisi Milenium.Prenhalindo: Jakarta.
- \_\_\_\_\_ dan Armstrong.2001.*Prinsip-PrinsipPemasaran*. Alih bahasa oleh Damos Sihombing, Edisi Kedelapan Jilid II. Erlangga: Jakarta.
- \_\_\_\_\_ dan Kevin Lane Keller.2009.*Manajemen Pemasaran*.Edisi Kedua Jilid I. PT. Indeks: Jakarta.
- Lovelock, Christopher dan Lauren Wright. 2001.*Manajemen Pemasaran Jasa*. PT. Indeks: Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat.2004.*Manajemen Pemasaran jasa*.Edisi Pertama.Salemba Empat: Jakarta.
- Ratih, Hurriyati.2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta: Bandung.

Sofjan, Assauri.2007. *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi*. PT.  
Raja Grafindo: Jakarta.

Sugiyono.2007.*Metode Penelitian Administrasi*. Cetakan Kelimabelas.Alfabet:  
Bandung.

# LAMP IRAN

**SURVEY PENGUKURAN LOYALITAS NASABAH  
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk, CABANG A. YANI  
MAKASSAR**

Identitas Responden

Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan memberi tanda benar (√) pada jawaban yang dipilih.

1. Umur                      Tahun

2. Jenis Kelamin

Pria                       Wanita

3. Pendidikan Terakhir

SD                                       S1

SMP                                       Pascasarjana

SMA

4. Pekerjaan

Pegawai/Karyawan                       Lain-Lain

Wiraswasta

Pelajar/Mahasiswa

### 1. Variabel Produk (*Product*)

No	Uraian	Tanggapan				
		1	2	3	4	5
1	PT. BRI (Persero) Tbk memiliki produk tabungan yang beragam (Simpedes, BritAma, BritAma Junio).	1	2	3	4	5
2	PT. BRI (Persero) Tbk memiliki produk kredit yang beragam (Kredit Mikro, Kredit Pemilikan Rumah, Pensiunan, Kredit Usaha rakyat, Briguna).	1	2	3	4	5
3	PT. BRI (Persero) Tbk memiliki produk deposito (Deposito Rupiah, Deposito Valas, Deposito On call (DOC))	1	2	3	4	5

### 2. Variabel Promosi (*Promotion*)

No	Uraian	Tanggapan				
		1	2	3	4	5
1	PT. BRI (Persero) Tbk melakukan kegiatan promosi yang menarik.	1	2	3	4	5
2	PT. BRI (Persero) Tbk melakukan kegiatan promosi dengan menyebarkan brosur kepada nasabah dan memberikan penjelasan yang jelas.	1	2	3	4	5
3	PT. BRI (Persero) Tbk menyediakan hadiah undian agar nasabah termotivasi untuk meningkatkan saldo tabungannya.	1	2	3	4	5

### 3. Variabel Proses (*Process*)

No	Uraian	Tanggapan				
		1	2	3	4	5
1	Prosedur dan syarat yang mudah dalam pembukaan rekening tabungan dan pengajuan kredit.	1	2	3	4	5
2	Proses membuka rekening tabungan yang	1	2	3	4	5

	cepat.					
3	Pemberian kartu ATM secara langsung pada saat pembukaan rekening	1	2	3	4	5

#### 4. Variabel Orang (*People*)

No	Uraian	Tanggapan				
1	Karyawan PT. BRI (Persero) Tbk ramah dan komunikatif dalam melayani nasabah.	1	2	3	4	5
2	Karyawan PT. BRI (Persero) Tbk teliti dan akurat dalam melayani nasabah.	1	2	3	4	5
3	Karyawan PT. BRI (Persero) Tbk memberikan suguhan berupa permen/air mineral dalam melayani nasabah.	1	2	3	4	5

#### 5. Variabel Bukti Fisik (*Physical Evidence*)

No	Uraian	Tanggapan				
1	Interior ruangan PT. BRI (Persero) Tbk cukup menarik.	1	2	3	4	5
2	PT. BRI (Persero) Tbk memiliki ruang tunggu yang nyaman.	1	2	3	4	5
3	PT. BRI (Persero) Tbk memiliki fasilitas fisik yang menarik (kursi, meja tamu, TV, information monitoring).	1	2	3	4	5

#### 6. Loyalitas Nasabah

No	Uraian	Tanggapan				
1	Menginformasikan kebaikan PT. BRI (Persero) Tbk kepada orang lain.	1	2	3	4	5
2	Merekomendasikan kepada pihak lain untuk menggunakan produk jasa PT. BRI (Persero) Tbk .	1	2	3	4	5
3	Nasabah tidak ingin pindah ke bank lain.	1	2	3	4	5

\*\*\*\*\* TERIMA KASIH \*\*\*\*\*

## Frequency Table

*Product (X1)*

A1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	9	9.0	9.0	9.0
Netral	12	12.0	12.0	21.0
Setuju	52	52.0	52.0	73.0
Sangat Setuju	27	27.0	27.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**A2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Tidak Setuju	18	18.0	18.0	19.0
Netral	34	34.0	34.0	53.0
Setuju	33	33.0	33.0	86.0
Sangat Setuju	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**A3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
Tidak Setuju	12	12.0	12.0	14.0
Netral	37	37.0	37.0	51.0
Setuju	40	40.0	40.0	91.0
Sangat Setuju	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Promotion (X2)**

**B1**

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



Valid	Tidak Setuju	4	4.0	4.0	4.0
	Netral	69	69.0	69.0	73.0
	Setuju	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**B2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	4.0	4.0	4.0
	Netral	69	69.0	69.0	73.0
	Setuju	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**B3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Netral	57	57.0	57.0	58.0
	Setuju	42	42.0	42.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Process(X3)**

**C1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	6	6.0	6.0	7.0
	Netral	28	28.0	28.0	35.0
	Setuju	52	52.0	52.0	87.0
	Sangat Setuju	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**C2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju	7	7.0	7.0	9.0
	Netral	28	28.0	28.0	37.0
	Setuju	54	54.0	54.0	91.0
	Sangat Setuju	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**C3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	5.0	5.0	5.0
	Netral	33	33.0	33.0	38.0
	Setuju	50	50.0	50.0	88.0
	Sangat Setuju	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**People (X4)**

**D1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	4.0
	Netral	56	56.0	56.0	60.0
	Setuju	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**D2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	4.0	4.0	4.0
	Netral	53	53.0	53.0	57.0
	Setuju	42	42.0	42.0	99.0
	Sangat Setuju	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**D3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Netral	51	51.0	51.0	54.0
	Setuju	46	46.0	46.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

***Physica Evidence (X5)***

E1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	62	62.0	62.0	62.0
	Setuju	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### E2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	61	61.0	61.0	61.0
	Setuju	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### E3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	54	54.0	54.0	54.0
	Setuju	46	46.0	46.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## LOYALITAS NASABAH (Y)

### Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	4.0
	Netral	35	35.0	35.0	39.0
	Setuju	51	51.0	51.0	90.0
	Sangat Setuju	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Y2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Netral	28	28.0	28.0	29.0
Setuju	63	63.0	63.0	92.0
Sangat Setuju	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Y3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Tidak Setuju	3	3.0	3.0	4.0
Netral	33	33.0	33.0	37.0
Setuju	55	55.0	55.0	92.0
Sangat Setuju	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Frequency Table**

### Usia Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<25 tahun	19	19.0	19.0	19.0
	26-35 tahun	58	58.0	58.0	77.0
	36-45 tahun	20	20.0	20.0	97.0
	>45 tahun	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100	100	

### Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	58	58.0	58.0	58.0
	Wanita	42	42.0	42.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Tingkat Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	SMA	32	32.0	32.0	32.0
	S1	63	63.0	63.0	95.0
	Pasca	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Jenis Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	pegawai	42	42.0	42.0	42.0
	wiraswasta	29	29.0	29.0	71.0
	pelajar	18	18.0	18.0	89.0
	Lain-lain	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100	100	

### Regression

**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Loyalitas Nasabah	11.10	1.133	100
Produk	9.47	1.403	100
Promosi	9.87	1.236	100
Proses	10.09	1.349	100
Orang	10.18	1.473	100
Bukti Fisik	10.23	1.230	100

**Correlations**

		Loyalitas Nasabah	Produk	Promosi	Proses	Orang	Bukti Fisik
Pearson Correlation	Loyalitas Nasabah	1.000	.472	.608	.523	.691	.360
	Produk	.472	1.000	.478	.351	.438	.411
	Promosi	.608	.478	1.000	.522	.634	.518
	Proses	.523	.351	.522	1.000	.668	.261
	Orang	.691	.438	.634	.668	1.000	.345
	Bukti Fisik	.360	.411	.518	.261	.345	1.000
	Sig. (1-tailed)	Loyalitas Nasabah	.	.000	.000	.000	.000
Produk		.000	.	.000	.000	.000	.000
Promosi		.000	.000	.	.000	.000	.000
Proses		.000	.000	.000	.	.000	.004
Orang		.000	.000	.000	.000	.	.000
Bukti Fisik		.000	.000	.000	.004	.000	.
N		Loyalitas Nasabah	100	100	100	100	100
	Produk	100	100	100	100	100	100
	Promosi	100	100	100	100	100	100
	Proses	100	100	100	100	100	100
	Orang	100	100	100	100	100	100
	Bukti Fisik	100	100	100	100	100	100

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

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Bukti Fisik, Proses, Produk, Promosi, Orang <sup>a</sup>		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.878	.816		4.750	.000		
	Produk	.170	.067	.146	2.950	.004	.705	1.419
	Promosi	.197	.093	.215	2.117	.037	.467	2.141
	Proses	.155	.080	.055	2.489	.015	.536	1.865
	Orang	.344	.081	.447	4.222	.000	.432	2.317
	Bukti Fisik	.019	.077	.020	.242	.810	.696	1.437

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.738 <sup>a</sup>	.545	.521	.784

a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Proses, Produk, Promosi, Orang

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

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



Model	Dimen sion	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	Produk	Promosi	Proses	Orang	Bukti Fisik
1	1	5.953	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.016	19.571	.02	.21	.00	.17	.15	.12
	3	.012	22.328	.13	.74	.00	.00	.02	.16
	4	.008	26.866	.39	.04	.21	.19	.11	.14
	5	.006	32.589	.45	.01	.11	.53	.13	.42
	6	.005	33.685	.01	.00	.67	.11	.59	.15

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

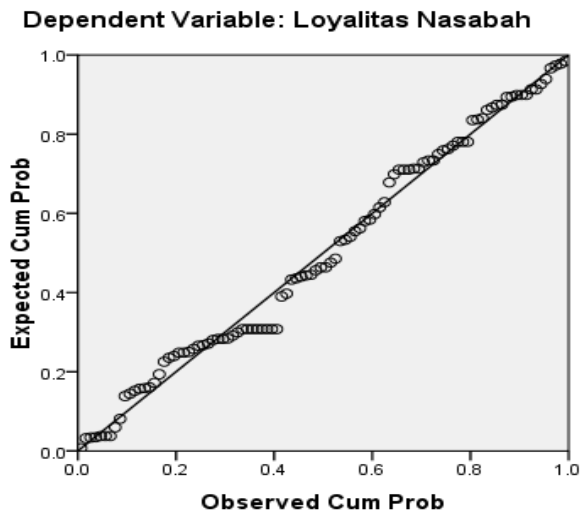
#### Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	8.15	12.57	11.10	.836	100
Residual	-1.922	1.690	.000	.764	100
Std. Predicted Value	-3.528	1.753	.000	1.000	100
Std. Residual	-2.452	2.157	.000	.974	100

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

## Charts

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot

