

LAMPIRAN

BIODATA PENULIS



Tresna Maulina Agustina adalah Nama penulis skripsi ini. Penulis lahir di Ciamis, 07 Agustus 1996 dan lahir dari orang tua Djuhar Rosidin dan N.Nonok Romanah sebagai anak pertama dari 3

bersaudara. Mempunyai adik yang bernama Anisa Fauziah Apriani dan Asyraf Naufal Fadhlurrahman. Penulis menempuh pendidikan dimulai dari TK Purwasari, melanjut ke SD Negeri 2 Purwaharja, dilanjutkan ke SMP Negeri 2 Banjar dan MA Daarul Huda Kota Banjar.

Penulis juga aktif di organisasi Pramuka di jenjang SMP dan MA, dan aktif jadi anggota Purna Paskibraka Indonesia di Kota Banjar tahun 2012 sampai sekarang. Serta pengalaman organisasi di kampus penulis aktif di Jama'ah Al-Anhar dan BEM Fakultas Agama Islam.

LAMPIRAN 1

SURAT PERMOHONAN PENGISIAN KUESIONER

Hal : Permohonan Pengisian Kuesioner

Yth : Bapak/Ibu Responden

Di Tempat

Assalamu'alaikum wr. wb

Untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, saya memerlukan beberapa informasi sebagai bahan penulisan skripsi berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS DAN KEPUASAN NASABAH DI BMT BINA IHSANUL FIKRI YOGYAKARTA”**

Sehubungan dengan itu, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan petunjuk pengisiannya. Kuesioner ini di desain untuk menilai loyalitas dan kepuasan nasabah dalam hal kualitas pelayanan dan promosi.

Seluruh informasi yang diperoleh dari kuesioner ini hanya akan saya gunakan untuk keperluan penelitian saja dan saya akan menjaga kerahasiaannya sesuai etika penelitian. Saya harap bapak/ibu dapat mengembalikan kuesioner ini.

Atas kesedian bapak/ibu yang telah mengeluarkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS DAN KEPUASAN NASABAH DI BMT BINA IHSANUL FIKRI YOGYAKARTA

Bagian A

Petunjuk pengisian : Berilah tanda silang (x) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan keadaan anda sebenarnya.

1. Jenis kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Usia
 - a. < 25 tahun
 - b. 26 - 45 tahun
 - c. > 45 tahun
3. Pekerjaan
 - a. Pedagang
 - b. Wiraswasta
 - c. Ibu Rumah Tangga
4. Pendapatan per bulan
 - a. < 500.000
 - b. 500.000 – 5 juta
 - c. > 5 juta
5. Sudah berapa lama menjadi nasabah di BMT BIF Yogyakarta ?
 - a. < 1 tahun
 - b. 1 - 3 tahun
 - c. > 3 tahun
6. Produk yang dipilih
 - a. Simpanan
 - b. Pembiayaan

Bagian B

Petunjuk pengisian : Mohon untuk memberi tanda () pada salah satu kolom yang paling di rasakan dalam pernyataan berikut.

SS	S	TS	STS
Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
4	3	2	1

1. Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	BMT BIF Yogyakarta memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman.				
2.	Penampilan karyawan BMT BIF Yogyakarta selalu rapi dan enak dipandang.				
3.	BMT BIF Yogyakarta selalu membuka dan menutup sesuai dengan jadwal yang ditentukan.				
4.	Karyawan BMT BIF Yogyakarta bersedia mendengarkan dengan sabar keluhan nasabah.				
5.	Jaminan yang diberikan oleh BMT BIF Yogyakarta membuat saya yakin untuk menyimpan uang dan melakukan pinjaman.				
6.	Karyawan BMT BIF Yogyakarta selalu berkomunikasi dengan baik dengan nasabah.				
7.	Karyawan BMT BIF Yogyakarta selalu teliti dalam mencatat tabungan secara manual.				

2. Promosi

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Brosur yang ditawarkan mampu menarik minat nasabah.				
2.	Ketepatan produk-produk dalam isi brosur.				
3.	BMT BIF Yogyakarta selalu buka stand di pusat perbelanjaan atau men sponsorship dalam kegiatan masyarakat.				

4.	Informasi dari penjelasan yang diberikan karyawan menarik, jelas dan sesuai.				
----	--	--	--	--	--

3. Loyalitas Nasabah

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Saya setiap bulan melakukan transaksi di BMT BIF Yogyakarta.				
2.	Saya akan menggunakan produk layanan BMT BIF Yogyakarta secara terus menerus.				
3.	Kebijakan BMT BIF Yogyakarta tidak membuat saya berpindah ke lembaga lain.				
4.	Saya bersedia untuk memberitahukan orang lain karena BMT BIF Yogyakarta memberikan beragam keuntungan.				
5.	Saya ingin menjadi nasabah tetap di BMT BIF Yogyakarta.				

4. Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Saya merasa puas terhadap fasilitas yang disediakan BMT BIF Yogyakarta.				
2.	Saya merasa puas dengan produk-produk di BMT BIF Yogyakarta sehingga saya bertahan sebagai nasabahnya.				
3.	Saya merasa puas dengan kemudahan dalam bertransaksi di BMT BIF Yogyakarta.				

4.	Saya merasa puas dengan kemampuan karyawan BMT BIF Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.				
5.	Saya merekomendasikan BMT BIF Yogyakarta ini karena saya sudah dapat menikmati manfaatnya.				

TERIMAKASIH 😊

LAMPIRAN 2

Data Responden

Karakteristik	Jumlah (n)	Presentase (%)
Jenis kelamin		
1. Laki-laki	28	26,7
2. Perempuan	77	73,3
Usia		
1. < 25 tahun	3	2,8
2. 26-45 tahun	51	48,6
3. > 45 tahun	51	48,6
Pekerjaan		
1. Pedagang	83	79
2. Wiraswata	21	20
3. Ibu Rumah Tangga	1	1
Pendapatan per bulan		
1. < 500.000	41	39
2. 500.000 – 5 juta	64	61
3. > 5 juta	0	
Lama menjadi nasabah		
1. < 1 tahun	7	6,6
2. 1-3 tahun	32	30,5
3. > 3 tahun	66	62,9
Produk yang dipilih		
1. Simpanan	57	54,3
2. Pembiayaan	48	45,7

LAMPIRAN 3

Frekuensi Jawaban Responden

RESPONDEN	KUALITAS PELAYANAN							JUMLAH	PROMOSI				JUMLAH
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7		P1	P2	P3	P4	
1	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12
2	3	4	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	16
3	4	4	4	3	4	4	4	27	3	3	3	4	13
4	3	3	3	3	4	4	4	24	3	3	3	4	13
5	4	4	4	3	3	3	3	24	3	3	3	3	12
6	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	3	4	14
7	4	4	3	4	4	4	4	27	3	3	3	3	12
8	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12
9	4	4	3	4	4	4	3	26	3	3	3	4	13
10	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12
11	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12
12	3	4	3	3	3	3	3	22	3	3	3	3	12
13	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12
14	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12
15	4	4	3	4	4	4	4	27	4	3	3	4	14
16	4	4	3	4	3	4	3	25	3	3	4	4	14
17	4	4	3	3	4	4	3	25	3	3	3	4	13
18	3	3	3	3	3	4	3	22	3	3	3	3	12
19	3	3	3	3	3	3	2	20	3	3	3	3	12
20	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16
21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	2	3	11
22	4	4	4	3	4	4	4	27	3	3	4	4	14
23	3	4	3	4	4	3	3	24	4	4	4	4	16
24	3	3	3	3	3	3	2	20	3	3	3	3	12
25	4	3	4	4	4	4	4	27	3	4	4	3	14
26	4	3	4	4	4	4	4	27	3	3	4	3	13
27	4	3	3	3	3	3	4	23	3	3	2	3	11
28	0	3	0	3	3	3	3	15	3	3	0	3	9
29	0	4	4	4	4	4	4	24	0	0	4	3	7
30	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	3	4	14
31	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	4	13
32	3	3	3	3	3	3	3	21	4	3	3	3	13
33	3	4	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	16
34	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	4	15
35	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16
36	4	4	3	3	3	4	3	24	3	3	3	3	12

37	3	4	3	4	4	4	4	26	3	3	3	4	13
38	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	4	15
39	4	4	3	4	4	4	3	26	4	4	4	4	16
40	4	4	4	4	4	3	4	27	4	4	3	4	15
41	4	4	3	3	4	4	4	26	4	4	4	4	16
42	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	4	4	16
43	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	3	4	13
44	4	4	4	4	4	3	4	27	4	4	4	4	16
45	3	3	3	4	4	4	4	25	3	3	3	3	12
46	4	4	4	3	4	4	4	27	3	4	4	4	15
47	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	3	3	12
48	4	4	3	4	4	3	4	26	4	4	4	4	16
49	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	3	15
50	4	4	3	4	4	3	3	25	4	4	4	4	16
51	3	4	3	4	4	4	4	26	3	3	4	4	14
52	3	3	3	3	4	4	3	23	3	3	3	3	12
53	4	4	4	4	4	3	3	26	4	3	3	3	13
54	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	4	15
55	4	4	4	4	4	3	3	26	4	4	3	4	15
56	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16
57	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12
58	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12
59	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	4	4	14
60	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	3	4	13
61	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	3	4	14
62	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	3	4	13
63	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	4	4	14
64	4	4	4	3	4	4	4	27	3	3	3	4	13
65	4	4	4	3	4	4	4	27	3	3	3	4	13
66	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	3	4	13
67	4	3	3	4	3	4	4	25	4	3	3	4	14
68	4	4	3	4	4	4	4	27	3	3	3	4	13
69	4	4	4	3	4	4	3	26	4	4	3	4	15
70	3	4	4	3	4	4	4	26	3	3	4	4	14
71	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	4	4	14
72	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16
73	4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	4	4	16
74	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	3	4	13
75	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	4	4	14
76	3	4	3	4	4	4	4	26	3	3	4	4	14
77	3	4	3	4	4	4	4	26	3	3	4	3	13

78	3	4	3	4	4	4	4	26	3	3	3	4	13
79	3	4	3	3	4	4	4	25	3	3	3	4	13
80	3	4	3	4	4	4	4	26	3	3	3	3	12
81	3	4	3	4	3	4	4	25	4	4	4	4	16
82	3	4	3	3	4	4	4	25	3	3	3	4	13
83	3	4	3	4	4	4	4	26	3	3	3	3	12
84	3	4	3	4	4	4	4	26	3	3	4	4	14
85	3	4	3	4	4	4	4	26	4	4	4	3	15
86	3	4	3	4	4	4	4	26	3	3	4	4	14
87	3	4	3	4	4	4	4	26	3	3	4	4	14
88	3	4	3	3	4	4	4	25	3	3	3	4	13
89	4	3	3	4	4	3	4	25	3	3	3	3	12
90	3	3	4	4	4	4	4	26	4	4	4	4	16
91	3	4	3	4	4	4	3	25	3	3	4	3	13
92	3	3	4	3	3	3	4	23	3	3	4	4	14
93	3	3	3	4	4	4	4	25	3	3	4	4	14
94	3	4	3	3	4	4	4	25	3	3	3	4	13
95	3	3	3	4	4	4	4	25	3	3	4	4	14
96	3	4	4	4	4	4	4	27	4	3	4	4	15
97	3	4	3	4	4	4	4	26	3	3	4	4	14
98	3	4	3	4	4	4	4	26	3	3	4	4	14

Responden	LOYALITAS NASABAH					JUMLAH	KEPUASAN NASABAH					JUMLAH
	P1	P2	P3	P4	P5		P1	P2	P3	P4	P5	
1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
2	4	3	3	3	4	17	4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15
5	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20
6	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20
7	3	3	3	3	4	16	4	4	4	3	3	18
8	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
9	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20
10	4	4	3	4	4	19	4	4	4	3	3	18
11	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
12	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16
13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19
16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20

17	4	4	3	4	4	19	4	4	4	3	3	18
18	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15
19	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15
20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
21	3	3	2	3	2	13	3	3	3	3	3	15
22	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15
23	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20
24	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
25	3	3	3	3	4	16	4	4	4	3	3	18
26	3	3	3	3	4	16	4	4	4	3	3	18
27	2	2	2	3	3	12	2	3	3	2	3	13
28	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
29	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
30	4	3	4	3	3	17	4	4	4	4	4	20
31	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20
32	1	3	3	3	1	11	3	4	4	4	4	19
33	3	3	3	3	3	15	4	3	4	4	4	19
34	4	3	4	4	3	18	4	4	3	4	4	19
35	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
36	3	3	3	3	3	15	4	3	3	4	4	18
37	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
38	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20
39	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20
40	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
41	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19
42	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
43	3	3	4	4	4	18	4	4	3	4	4	19
44	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
45	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
46	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20
47	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
48	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
49	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20
50	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20
51	4	4	3	4	4	19	4	3	3	4	4	18
52	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
53	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20
54	4	3	4	4	4	19	4	4	3	4	4	19
55	4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	4	19
56	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
57	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	3	15

58	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
59	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20
60	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
61	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
62	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
63	4	4	3	4	4	19	4	3	4	4	4	19
64	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
65	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19
66	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
67	3	3	3	4	3	16	4	3	4	4	3	18
68	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	3	19
69	4	3	3	4	3	17	4	4	3	4	4	19
70	4	4	4	3	3	18	4	3	4	4	4	19
71	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19
72	4	3	4	4	4	19	3	3	4	4	4	18
73	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20
74	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
75	4	4	4	3	4	19	3	3	4	4	4	18
76	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
77	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19
78	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
79	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20
80	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
81	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
82	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
83	4	4	4	3	3	18	4	4	3	3	3	17
84	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
85	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
86	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
87	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19
88	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
89	3	4	4	4	4	19	3	3	4	4	4	18
90	3	4	3	4	3	17	4	4	4	3	3	18
91	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
92	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
93	3	4	3	4	4	18	3	4	4	4	4	19
94	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
95	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
96	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
97	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20
98	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20

LAMPIRAN 4

Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

KUALITAS PELAYANAN

Correlations

	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	Total_KP
KP1 Pearson Correlation	1	.330**	.568**	.216*	.263**	.187	.198	.632**
Sig. (2-tailed)		.001	.000	.033	.009	.065	.050	.000
N	98	98	98	98	98	98	98	98
KP2 Pearson Correlation	.330**	1	.370**	.430**	.605**	.509**	.426**	.719**
Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	98	98	98	98	98	98	98	98
KP3 Pearson Correlation	.568**	.370**	1	.258*	.377**	.282**	.379**	.702**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.010	.000	.005	.000	.000
N	98	98	98	98	98	98	98	98
KP4 Pearson Correlation	.216*	.430**	.258*	1	.550**	.405**	.485**	.652**
Sig. (2-tailed)	.033	.000	.010		.000	.000	.000	.000
N	98	98	98	98	98	98	98	98
KP5 Pearson Correlation	.263**	.605**	.377**	.550**	1	.625**	.627**	.783**
Sig. (2-tailed)	.009	.000	.000	.000		.000	.000	.000
N	98	98	98	98	98	98	98	98
KP6 Pearson Correlation	.187	.509**	.282**	.405**	.625**	1	.628**	.696**
Sig. (2-tailed)	.065	.000	.005	.000	.000		.000	.000
N	98	98	98	98	98	98	98	98
KP7 Pearson Correlation	.198	.426**	.379**	.485**	.627**	.628**	1	.733**
Sig. (2-tailed)	.050	.000	.000	.000	.000	.000		.000
N	98	98	98	98	98	98	98	98
Total_KP Pearson Correlation	.632**	.719**	.702**	.652**	.783**	.696**	.733**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	98	98	98	98	98	98	98	98

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.813	7

PROMOSI

Correlations

		P1	P2	P3	P4	Total_P
P1	Pearson Correlation	1	.788**	.239*	.297**	.797**
	Sig. (2-tailed)		.000	.018	.003	.000
	N	98	98	98	98	98
P2	Pearson Correlation	.788**	1	.222*	.304**	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000		.028	.002	.000
	N	98	98	98	98	98
P3	Pearson Correlation	.239*	.222*	1	.389**	.666**
	Sig. (2-tailed)	.018	.028		.000	.000
	N	98	98	98	98	98
P4	Pearson Correlation	.297**	.304**	.389**	1	.653**
	Sig. (2-tailed)	.003	.002	.000		.000
	N	98	98	98	98	98
Total_P	Pearson Correlation	.797**	.791**	.666**	.653**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.697	4

KEPUASAN NASABAH

Correlations

	KPN1	KPN2	KPN3	KPN4	KPN5	Total_KPN
KPN1 Pearson Correlation	1	.740**	.530**	.616**	.583**	.842**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
N	98	98	98	98	98	98
Pearson Correlation	.740**	1	.570**	.505**	.570**	.818**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
N	98	98	98	98	98	98
KPN3 Pearson Correlation	.530**	.570**	1	.505**	.517**	.755**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
N	98	98	98	98	98	98
KPN4 Pearson Correlation	.616**	.505**	.505**	1	.854**	.849**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
N	98	98	98	98	98	98
KPN5 Pearson Correlation	.583**	.570**	.517**	.854**	1	.857**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
N	98	98	98	98	98	98
Total_KPN Pearson Correlation	.842**	.818**	.755**	.849**	.857**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
N	98	98	98	98	98	98

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.882	5

LOYALITAS NASABAH

Correlations

		LY1	LY2	LY3	LY4	LY5	Total_LY
LY1	Pearson Correlation	1	.637**	.583**	.533**	.690**	.865**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
LY2	Pearson Correlation	.637**	1	.501**	.545**	.560**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
LY3	Pearson Correlation	.583**	.501**	1	.505**	.485**	.765**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
LY4	Pearson Correlation	.533**	.545**	.505**	1	.564**	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
LY5	Pearson Correlation	.690**	.560**	.485**	.564**	1	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	98	98	98	98	98	98
Total_LY	Pearson Correlation	.865**	.799**	.765**	.768**	.828**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.864	5

LAMPIRAN 5

Uji Regresi Linier Berganda

Loyalitas Nasabah

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.573 ^a	.328	.314	1.782

a. Predictors: (Constant), Promosi, Kualitas pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.887	1.910		3.082	.003
	Kualitas pelayanan	.491	.088	.578	5.614	.000
	Promosi	-.013	.136	-.009	-.092	.927

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Kepuasan Nasabah

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.647 ^a	.418	.406	1.421

a. Predictors: (Constant), Promosi, Kualitas pelayanan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	6.277	1.523		4.120	.000
	Kualitas pelayanan	.399	.070	.548	5.724	.000
	Promosi	.170	.109	.150	1.568	.120

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah