

LAMPIRAN

Lampiran 1

ANGKET PENELITIAN

PENGARUH CITRA BMT DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA BMT “BATIK MATARAM” KECAMATAN WIROBRAJAN KABUPATEN KOTA YOGYAKARTA

Identitas Responden :

Nama :

Alamat :

Kedudukan :

Assalamu’alaikum wr, wb.

Saya Mahasiswa program S1 Jurusan Ekonomi Keuangan dan Perbankan Islam (EKPI) Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yang saat ini sedang menyelesaikan skripsi dengan judul: “Pengaruh Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota BMT “Batik Mataram” kecamatan Wirobrajan kota Yogyakarta”

Sehubungan dengan hal tersebut saya meminta bantuan dalam pengisian lembar angket ini sesuai dengan keadaan/perasaan diri saudara, angket ini hanya akan digunakan sebagai instrumen (data) dalam penelitian ini.

Demikian yang dapat saya turutkan, atas perhatian, kerjasama, dan bantuan yang telah anda berikan saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu’alaikum wr, wb.

Petunjuk :

1. Pilihlah salah satu jawaban yang paling cocok dengan keadaan/perasaan diri anda.
2. Jawablah pertanyaan dengan memberikan tanda (V) pada pilihan yang tersedia.

Keterangan :

Alternatif Jawaban : SS : Sangat Setuju S : Setuju

TS : Tidak Setuju STS : Sangat Tidak Setuju

Hormat Saya

Peneliti

A. Angket Citra BMT

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	BMT Batik Mataram menempati lokasi yang strategis.	4	3	2	1
2	Situasi dan kondisi lingkungan sekita BMT Batik Mataram nyaman.	4	3	2	1
3	Lokasi BMT Batik Mataram mudah dijangkau dengan berbagai macam alat transportasi.	4	3	2	1
4	BMT Batik Mataram mempunyai kualitas pelayanan simpan pinjam yang baik.	4	3	2	1
5	BMT Batik Mataram belum bisa memberikan pelayanan sesuai harapan anggota.	1	2	3	4
6	BMT Batik Mataram mempunyai reputasi yang kurang baik.	1	2	3	4
7	Bagi hasil yang di terapkan di BMT Batik Mataram terjangkau.	4	3	2	1
8	Bagi hasil yang di terapkan di BMT Batik Mataram terlalu	1	2	3	4

	memberatkan anggota.				
9	Promosi yang dilakukan BMT Batik Mataram sudah baik.	4	3	2	1
10	BMT Batik Mataram melakukan promosi melalui pamflet dan spanduk.	4	3	2	1
11	Promosi yang dilakukan BMT Batik Mataram kurang menarik.	1	2	3	4
12	Bagian Keuangan BMT (bendahara) memberikan informasi mengenai peminjaman BMT Batik Mataram sesuai dengan keinginan anggota.	4	3	2	1
13	Pengurus menjalin hubungan yang baik dengan anggota.	4	3	2	1
14	BMT Batik Mataram mempunyai kesan menarik di mata anggota.	4	3	2	1
15	Fasilitas yang dimiliki BMT Batik Mataram cukup lengkap.	4	3	2	1
16	BMT Batik Mataram selalu bertanggung jawab terhadap keluhan anggota setelah anggota melakukan transaksi sesuai dengan	4	3	2	1

	kesepakatan bersama.				
17	BMT Batik Mataram dengan cepat memberikan respon terhadap anggota yang komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan.	4	3	2	1

B. Angket Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		S	S	T	STS
1	BMT Batik Mataram mempunyai tempat parkir yang memadai.	4	3	2	1
2	BMT Batik Mataram belum memiliki alat hitung uang dan pendeteksi keaslian uang sehingga memperlambat transaksi.	1	2	3	4
3	Gedung BMT Batik Mataram bersih dan nyaman.	4	3	2	1
4	Pengurus BMT Batik Mataram berpenampilan rapi.	4	3	2	1
5	Pengurus BMT Batik Mataram mencatat transaksi dan mengentry data transaksi dengan benar.	4	3	2	1
6	Pengurus BMT Batik Mataram mampu melayani anggota dengan tepat waktu.	4	3	2	1

7	Pengurus BMT Batik Mataram belum mampu memberikan pelayanan memadai kepada anggota.	1	2	3	4
8	Pengurus BMT Batik Mataram belum mampu memberikan pelayanan secara cepat kepada anggota.	4	3	2	1
9	Pengurus BMT Batik Mataram mampu memberika pelayanan secara profesional kepada anggota.	4	3	2	1
1 0	Pengurus BMT Batik Mataram mampu memperhatikan masalah yang terjadi pada setiap anggota.	4	3	2	1
1 1	Pengurus BMT Batik Mataram mampu menyelesaikan masalah dalam organisasi.	4	3	2	1
1 2	Pengetahuan tentang jenis produk pembiayaan maupun simpanan seluruh pengurus BMT Batik Mataram sudah baik.	4	3	2	1
1 3	Pengurus BMT Batik Mataram lancar dalam berkomunikasi dengan anggota.	4	3	2	1
1 4	Pengurus BMT Batik Mataram mampu memberikan rasa aman kepada anggota pada saat melakukan transaksi.	4	3	2	1
1 5	BMT Batik Mataram memberikan jaminan kerahasiaan data anggota.	4	3	2	1
1 6	Pengurus BMT Batik Mataram cepat memberikan solusi atas keluhan dari anggota.	4	3	2	1
1	Pengurus BMT Batik Mataram mampu memahami	4	3	2	1

7	kondisi keuangan nasabah.				
1	Pengurus BMT Batik Mataram mampu memahami	4	3	2	1
8	kebutuhan anggota.				

C. Angket Kepuasan Anggota

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Pelayanan yang diberikan BMT Batik Mataram sudah baik.	4	3	2	1
2	Alur produk pembiayaan di BMT Batik Mataram tidak sulit.	4	3	2	1
3	Pelayanan yang diberikan BMT Batik Mataram sudah sesuai dengan keinginan anggota.	4	3	2	1
4	Pelayanan yang diberikan BMT Batik Mataram sudah sesuai dengan kebutuhan anggota.	4	3	2	1
5	Pengurus BMT Batik Mataram sudah melaksanakan tugas sesuai dengan harapan anggota.	4	3	2	1
6	Saya sering menggunakan produk pembiayaan di BMT Batik Mataram.	4	3	2	1
7	Bila pembiayaan sudah lunas, saya berkeinginan untuk menggunakan pembiayaan lagi di BMT Batik Mataram daripada meminjam di Bank.	4	3	2	1
8	Saya sering menambah saldo simpanan saya di BMT	4	3	2	1

	Batik Mataram.				
9	Saya menginformasikan tentang program BMT pada anggota yang tidak aktif bertransaksi di BMT Batik Mataram.	4	3	2	1
10	Saya mengajak sesama anggota untuk menggunakan jasa yang disediakan BMT Batik Mataram.	4	3	2	1
11	Saya mengajak teman sejawat untuk bergabung dengan BMT Batik Mataram.	4	3	2	1

Lampiran 2

Tabulasi Data Penelitian

No	Quisioner Citra BMT																	Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
1	4	4	4	4	1	3	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	59
2	4	4	4	4	3	2	2	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	58
3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	47
4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	55
5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	47
6	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	47
7	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	44
8	3	3	3	4	2	2	3	3	4	2	3	4	4	4	4	3	3	58
9	3	4	4	4	2	2	2	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	50
10	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
11	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	42
12	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	55
13	4	4	4	4	1	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	53
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	52
15	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4		54

16	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	53
17	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	54
18	3	3	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	50	
19	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
20	4	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	53	
21	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	52	
22	3	3	3	4	1	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	53	
23	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	54	
24	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	54	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	50	
26	3	3	3	4	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	50	
27	3	4	3	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	52	
28	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	53	
29	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	55	
30	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	52	
31	3	4	3	3	3	2	3	1	3	4	2	3	4	3	3	4	4	52	
32	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	52	
33	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	
34	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	53	
35	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	55	
36	4	4	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	50	

37	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	52
38	2	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	51
39	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	50
40	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	52
41	4	3	4	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
42	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	48
43	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	55
44	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	55
45	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	54
46	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	53
47	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	51
48	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	52
49	3	3	4	3	2	3	4	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	52
50	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	4	53
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	53
52	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	53
53	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	50
54	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	48
55	3	3	3	4	2	2	2	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	51
56	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	50
57	3	3	3	4	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	51

58	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
59	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	55
60	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	53
61	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	51

No	Quisioner Kualitas Pelayanan																		Skor	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		53
1	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
2	3	2	3	3	3	4	4	1	1	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	58
3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	50
4	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	55
5	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	52
6	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	51
7	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
8	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	56
9	4	2	3	3	4	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	53
10	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
11	3	3	4	4	4	4	4	1	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	49
12	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55
13	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	55

14	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	54
15	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	55
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	58
17	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	56
18	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	54
19	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	57
20	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	57
21	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	57
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	54
23	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	56
24	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	55
25	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	57
26	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	63
27	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	63
28	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	56
29	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	58
30	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	55
31	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	53
32	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
33	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	50
34	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	52

35	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	54
36	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
37	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	53
38	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
39	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	58
40	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	54
41	3	3	3	4	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
42	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50
43	3	2	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	53
44	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
45	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55
46	2	3	2	3	4	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	52
47	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
48	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	58
49	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	50
50	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
51	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	50
52	3	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55
53	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	58
54	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	54
55	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	48

56	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	54
57	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	55
58	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	49
59	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	55
60	2	3	3	3	4	3	2	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	52
61	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	53

No	Quisioner Kepuasan Anggota											Skor	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
													33
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
2	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4		39
3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4		34
4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3		37
5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3		34
6	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3		32
7	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3		31
8	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3		43
9	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4		33
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		40
11	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4		32

12	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	37
13	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	35
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	35
15	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
16	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	35
17	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	36
18	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	35
19	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	36
20	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	35
21	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	38
22	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	36
23	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	35
24	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	37
25	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	36
26	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	38
27	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	39
28	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	37
29	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	38
30	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	36
31	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	37
32	3	3	4	3	3	4	4	3	2	4	4	36

33	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	32
34	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	34
35	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	35
36	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
37	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
38	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	33
39	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	34
40	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
41	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
42	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	32
43	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	34
44	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
45	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	35
46	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
47	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	35
48	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	35
49	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
50	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
51	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	35
52	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	34
53	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	35

54	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	35
55	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
56	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	34
57	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
58	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	36
59	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	35
60	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
61	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33

Lampiran 3

Uji Validitas dan Relibialitas instrumen

Uji relibialitas Citra BMT

		N	%
Cases	Valid	60	98.4
	Excluded ^a	1	1.6

Total	61	100.0
-------	----	-------

Cronbach's Alpha	N of Items
.591	17

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item_1	48.70	8.349	.289	.563
item_2	48.80	8.908	.206	.578
item_3	48.85	8.842	.260	.571
item_4	48.80	8.569	.302	.563
item_5	49.62	9.190	.032	.611
item_6	49.45	9.133	.051	.607
item_7	49.17	9.633	-.069	.618
item_8	49.22	9.223	.008	.618
item_9	49.00	8.814	.243	.573
item_10	49.08	8.722	.204	.578

item_11	49.27	8.640	.279	.566
item_12	49.07	8.504	.409	.551
item_13	48.82	8.661	.276	.567
item_14	48.87	8.728	.321	.563
item_15	49.00	8.339	.352	.553
item_16	48.63	8.236	.408	.544
item_17	48.73	8.640	.283	.566

Uji reliabilitas Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	61	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	61	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.626	18

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted

item_1	51.51	8.621	.173	.624
item_2	51.85	8.861	.166	.622
item_3	51.48	9.020	.196	.617
item_4	51.34	9.363	.149	.622
item_5	51.18	9.084	.143	.623
item_6	51.25	8.522	.308	.601
item_7	51.72	8.538	.155	.631
item_8	52.07	8.429	.156	.634
item_9	51.39	9.543	-.017	.636
item_10	51.38	9.339	.325	.618
item_11	51.28	8.904	.314	.606
item_12	51.30	8.211	.433	.583
item_13	51.33	8.224	.382	.589
item_14	51.15	8.528	.352	.597
item_15	51.13	8.616	.306	.603
item_16	51.08	8.643	.272	.607
item_17	51.10	8.557	.279	.605
item_18	51.16	8.673	.303	.604

Uji reliabilitas Kepuasan Anggota

Case Processing Summary

	N	%

Cases	Valid	61	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	61	100.0

Cronbach's Alpha	N of Items
.595	11

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item_1	31.75	4.189	.047	.625
item_2	31.84	3.973	.151	.601
item_3	32.11	3.903	.266	.571
item_4	32.15	3.895	.300	.564
item_5	32.21	3.970	.327	.562
item_6	32.15	3.828	.345	.554
item_7	32.15	3.828	.345	.554
item_8	32.44	3.984	.246	.575
item_9	32.36	4.168	.102	.606
item_10	32.18	3.517	.378	.541
item_11	32.10	3.590	.456	.526

Lampiran 4

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		61
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.30491815
Most Extreme Differences	Absolute	.084
	Positive	.084
	Negative	-.058
Kolmogorov-Smirnov Z		.653
Asymp. Sig. (2-tailed)		.788

a. Test distribution is Normal.

Uji Multikolinieritas

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KUALITAS PELAYANAN, CITRA ^a		. Enter

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KUALITAS PELAYANAN, CITRA ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: KEPUASAN ANGGOTA

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.790 ^a	.624	.611	1.327

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, CITRA

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	169.602	2	84.801	48.141	.000 ^a
	Residual	102.169	58	1.762		
	Total	271.770	60			

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, CITRA

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	169.602	2	84.801	48.141	.000 ^a
	Residual	102.169	58	1.762		
	Total	271.770	60			

b. Dependent Variable: KEPUASAN ANGGOTA

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.697	3.551		.196	.845		
	CITRA	.368	.060	.532	6.159	.000	.868	1.152
	KUALITAS PELAYANAN	.286	.059	.422	4.883	.000	.868	1.152

a. Dependent Variable: KEPUASAN ANGGOTA

Coefficient Correlations^a

Model		KUALITAS PELAYANAN	CITRA
1	Correlations	1.000	-.363

	CITRA		-.363	1.000
Covariances	KUALITAS PELAYANAN		.003	-.001
	CITRA		-.001	.004

a. Dependent Variable: KEPUASAN ANGGOTA

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimensi on	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	CITRA	KUALITAS PELAYANAN
1	1	2.996	1.000	.00	.00	.00
	2	.002	37.385	.00	.75	.61
	3	.002	44.329	1.00	.25	.39

a. Dependent Variable: KEPUASAN ANGGOTA

Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.674	2.084		-.803	.425
	CITRA	.032	.035	.126	.910	.367

KUALITAS PELAYANAN	.019	.034	.079	.566	.574
--------------------	------	------	------	------	------

a. Dependent Variable: RES2

Lampiran 5

Uji Hipotesis

Uji Koefisien Determinasi (R square)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.790 ^a	.624	.611	1.327	1.790

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, CITRA

b. Dependent Variable: KEPUASAN ANGGOTA

Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	169.602	2	84.801	48.141	.000 ^a
	Residual	102.169	58	1.762		
	Total	271.770	60			

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, CITRA

b. Dependent Variable: KEPUASAN ANGGOTA

Uji Parsial (Uji T)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.697	3.551		.196	.845
	CITRA	.368	.060	.532	6.159	.000
	KUALITAS PELAYANAN	.286	.059	.422	4.883	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN ANGGOTA

Lampiran 5

Uji Regresi Linier Berganda

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KUALITAS PELAYANAN, CITRA ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: KEPUASAN ANGGOTA

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.790 ^a	.624	.611	1.327	1.790

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, CITRA

b. Dependent Variable: KEPUASAN ANGGOTA

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
-------	----------------	----	-------------	---	------

1	Regression	169.602	2	84.801	48.141	.000 ^a
	Residual	102.169	58	1.762		
	Total	271.770	60			

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, CITRA

b. Dependent Variable: KEPUASAN ANGGOTA

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.697	3.551		.196	.845
	CITRA	.368	.060	.532	6.159	.000
	KUALITAS PELAYANAN	.286	.059	.422	4.883	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN ANGGOTA