

KUISIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA LEMBAGA TERHADAP LOYALITAS NASABAH

Responden Yth.,

Dalam rangka menyelesaikan studi saya pada program strata-1 Ekonomi Syari'ah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Kediri, saya bermaksud melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan citra lembaga terhadap loyalitas nasabah. Oleh karena itu saya mohon kesediaan saudara untuk memberikan penilaian atas pertanyaan-pertanyaan yang saya ajukan pada kuisioner ini.

Jawaban yang saudara berikan, saya gunakan sebagai data untuk penelitian dalam penyusunan tugas akhir ini. Saya mohon kesediaan saudara untuk memberikan jawaban serta penilaian atas semua pertanyaan secara lengkap sesuai dengan persepsi saudara.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Usia :

Jenis kelamin: a. Laki-laki
b. Perempuan

Berapa kali dalam satu bulan saudara melakukan transaksi di BMT UGT Sidogiri:

- | | |
|-----------|-----------|
| a. 1 kali | c. 3 kali |
| b. 2 kali | d. 4 kali |

PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda check list (✓) pada salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat saudara.

Kriteria Penelitian :

(SS) Sangat Setuju :	skor 5	(TS)Tidak Setuju :	skor 2
(S) Setuju :	skor 4	(STS)Sangat Tidak Setuju:	skor 1
(KS)Kurang Setuju :	skor 3		

Kualitas Pelayanan (X1)

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1.	BMT UGT Sidogiri memiliki keandalan dalam proses pelayanan					
2.	BMT UGT Sidogiri memberikan rasa aman terhadap saya saat melakukan transaksi					
3.	Penampilan Karyawan BMT UGT Sidogiri sangat rapi					
4.	Karyawan BMT UGT Sidogiri memiliki ketepatan dalam memenuhi janji yang diberikan pada nasabah					
5.	Karyawan BMT UGT Sidogiri selalu bersikap ramah dan sopan terhadap nasabah					
6.	Karyawan BMT UGT Sidogiri selalu cepat tanggap dalam mengatasi keluhan dari nasabah					
7.	BMT UGT Sidogiri menggunakan peralatan modern yang sesuai kebutuhan					
8.	BMT Sidogiri memberikan pelayanan yang memuaskan					
9.	Karyawan BMT UGT Sidogiri cepat dalam memahami permasalahan yang sedang saya alami					
10	Karyawan BMT UGT Sidogiri selalu beroperasi sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan					
11	Karyawan BMT UGT Sidogiri selalu menyebut nama nasabah ketika memberi pelayanan					

NO	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
12	Karyawan BMT UGT Sidogiri dalam memperhatikan kebutuhan dan kepentingan nasabah tidak sungguh-sungguh					
Citra Lembaga (X2)						
1.	BMT UGT Sidogiri merupakan lembaga yang telah dipercaya masyarakat sejak lama					
2.	BMT UGT Sidogiri memberikan berbagai kemudahan transaksi kepada nasabahnya					
3.	BMT UGT Sidogiri memberikan konsultasi mengenai produk BMT pada nasabah					
4.	BMT UGT Sidogiri merupakan lembaga yang mempunyai tanggung jawab sosial dalam masyarakat					
5.	BMT UGT Sidogiri selalu menyampaikan program-programnya dengan spanduk yang menarik.					
6.	BMT UGT Sidogiri merupakan lembaga yang amanah					
7.	Logo/ simbol BMT UGT Sidogiri mudah diingat oleh nasabah					
8.	Warna pada logo BMT UGT Sidogiri kurang menarik					

NO	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
Loyalitas Nasabah (Y)						
1.	Saya melakukan transaksi berulang-ulang secara teratur di BMT UGT Sidogiri					
2.	Saya menyarankan kepada teman, kerabat maupun saudara untuk menjadi nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Sukorejo Blitar					
3.	Saya tidak mudah terpengaruh apabila ada berita negatif mengenai BMT UGT Sidogiri.					
4.	Saya tidak akan menggunakan produk lain yang ditawarkan BMT UGT Sidogiri selain produk yang saat ini saya pilih					
5.	Saya melakukan transaksi lebih dari sekali di BMT UGT Sidogiri					
6.	Saya merasa nyaman atas pelayanan dan produk BMT UGT Sidogiri					
7.	Saya tidak akan terpengaruh dengan tawaran produk sejenis dari BMT lain					
8.	Saya menggunakan berbagai jasa yang ditawarkan BMT UGT Sidogiri					

Tabulasi Angket Kualitas Pelayanan

Sebelum Uji Instrumen

NO	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	TOTAL
1	3	5	4	3	3	5	3	5	4	4	4	4	47
2	5	3	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	53
3	3	5	4	3	2	4	5	3	4	4	4	4	45
4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	38
5	4	3	3	4	2	3	4	2	2	3	2	3	35
6	3	5	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	38
7	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	36
8	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	54
9	3	5	5	3	2	5	4	5	2	5	4	5	48
10	2	5	3	3	2	3	4	5	2	3	4	3	39
11	4	5	5	5	5	3	4	3	3	5	4	5	51
12	3	5	5	3	5	5	4	5	2	5	4	5	51
13	3	4	5	3	2	2	4	2	2	5	4	2	38
14	2	2	3	2	2	3	4	3	3	3	5	3	35
15	5	5	5	5	3	3	5	3	3	5	4	3	49
16	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	36
17	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	42
18	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	40
19	4	4	3	4	4	3	3	5	3	3	3	3	42
20	5	5	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	46
21	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	3	5	53

22	4	5	5	4	4	5	3	2	2	5	1	5	45
23	3	4	5	3	4	5	1	3	2	5	1	5	41
24	4	3	5	3	3	5	1	3	5	5	2	5	44
25	3	5	5	3	3	5	2	5	5	5	3	5	49
26	5	3	5	5	5	4	3	4	2	5	4	4	49
27	5	3	2	5	4	2	4	2	2	2	5	2	38
28	3	3	3	3	5	3	5	4	3	3	4	3	42
29	3	5	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	39
30	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	52
31	3	5	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	48
32	3	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	48
33	4	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	4	52
34	4	5	5	4	4	4	5	3	5	5	4	5	53
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
36	5	5	4	5	4	4	4	2	4	4	2	4	47
37	5	4	5	5	4	3	2	3	3	5	4	3	46
38	5	5	3	5	3	3	4	3	3	3	4	3	44
39	3	5	3	3	3	5	4	4	5	3	3	3	44
40	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	39

Tabulasi Angket Kualitas Pelayanan

Setelah Uji Instrumen

No.	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q8	Q9	Q10	Q12	TOTAL
1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	46
2	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	40
3	5	5	2	3	4	3	4	2	5	3	36
4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	38
5	3	3	5	3	4	4	4	4	5	5	40
6	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	41
7	5	4	3	3	4	4	4	4	2	5	38
8	5	4	2	3	4	3	4	4	3	5	37
9	5	4	2	3	4	2	4	3	4	5	36
10	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	46
11	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	46
12	3	4	3	2	2	4	4	4	3	4	33
13	3	4	3	3	4	2	3	4	5	4	35
14	3	5	2	3	3	4	4	4	3	5	36
15	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	38
16	5	5	3	3	2	4	3	3	5	4	37
17	5	3	5	4	3	3	3	2	3	4	35
18	5	5	3	3	3	4	4	2	3	4	36
19	3	3	3	3	4	4	4	1	3	5	33
20	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	39
21	5	5	3	4	4	3	3	2	3	4	36

22	3	3	3	3	3	3	4	5	3	5	35
23	3	5	2	4	4	2	4	4	3	4	35
24	3	5	2	4	4	1	4	2	5	4	34
25	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	46
26	3	5	2	4	3	4	2	3	4	3	33
27	5	3	3	4	5	5	5	3	5	3	41
28	3	5	4	4	3	3	3	3	5	3	36
29	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	48
30	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	46
31	4	5	3	2	4	4	4	3	5	2	36
32	4	3	3	4	4	3	4	3	5	2	35
33	5	5	3	3	4	3	4	3	3	2	35
34	5	5	5	4	4	3	4	3	4	3	40
35	5	5	4	3	4	4	4	4	3	2	38
36	5	5	3	3	4	5	4	3	3	3	38
37	5	5	3	3	3	4	4	3	3	2	35
38	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	34
39	2	2	4	4	4	4	5	3	5	4	37
40	5	5	4	4	5	5	4	2	5	4	43
41	3	3	3	3	4	4	5	4	3	5	37
42	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	46
43	4	4	2	4	5	4	5	2	5	4	39
44	5	4	1	4	5	4	4	1	5	4	37
45	5	5	3	4	5	5	4	3	5	4	43
46	5	4	4	2	5	3	5	4	5	2	39

47	4	5	5	5	5	4	3	5	3	5	44
48	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	34
49	5	3	3	3	4	3	4	3	3	3	34
50	3	5	3	3	4	3	4	3	3	3	34
51	5	3	4	4	4	2	4	4	3	4	37
52	5	3	3	4	4	4	2	3	5	4	37
53	3	3	3	4	2	3	3	3	5	4	33
54	3	5	3	4	2	3	3	3	5	4	35
55	5	3	4	4	4	3	3	4	5	4	39
56	3	5	5	4	3	3	3	5	3	4	38
57	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	40
58	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	46
59	4	5	4	5	3	3	3	4	3	5	39
60	4	4	5	4	3	3	3	5	3	4	38
61	5	5	4	5	4	3	4	4	3	5	42
62	5	4	3	4	4	2	4	3	3	4	36
63	5	5	4	5	4	4	5	4	3	5	44
64	3	5	4	4	3	2	3	4	5	4	37
65	3	3	5	4	4	2	4	5	3	4	37
66	5	5	3	5	4	1	4	3	3	5	38
67	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	33
68	5	5	3	4	3	4	2	3	4	4	37
69	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	37
70	4	5	3	4	3	3	3	3	5	4	37
71	3	3	2	4	4	4	4	2	5	4	35

72	2	4	4	2	2	3	3	4	5	2	31
73	3	2	3	3	3	3	3	3	5	3	31
74	4	2	3	3	3	3	3	3	5	3	32
75	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	35
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
77	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	42
78	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	28
79	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	48
80	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	47
81	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	36
82	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	48
83	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
84	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	48
85	3	4	2	4	4	4	5	2	2	4	34
86	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	47
87	3	3	3	4	4	4	5	3	3	4	36
88	2	3	4	2	4	4	5	4	4	2	34
89	4	4	3	3	4	4	5	3	3	3	36
90	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	27
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
92	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	46
93	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	31
94	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
95	4	4	3	4	2	4	4	3	3	4	35
96	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	47

97	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
98	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	48
99	3	4	2	4	2	3	4	2	2	4	30
100	3	3	4	4	3	5	3	2	4	2	33
101	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	35
102	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	46
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
104	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
105	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	43
106	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
107	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
108	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
109	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
110	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	46
111	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	38
112	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	35
113	4	4	3	5	2	4	4	3	3	5	37
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
116	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	35
117	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
118	4	4	3	5	2	4	4	3	3	5	37

Tabulasi Angket Citra Lembaga

Sebelum Uji Instrumen

NO	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	TOTAL
1	3	4	4	5	3	5	3	3	30
2	5	5	5	4	3	4	5	5	36
3	3	4	4	3	2	4	3	3	26
4	3	3	3	3	3	3	3	3	24
5	4	3	3	2	2	3	3	4	24
6	3	3	3	3	3	3	3	3	24
7	2	3	3	3	3	3	3	2	22
8	5	4	5	4	5	4	5	5	37
9	3	5	5	5	2	5	5	3	33
10	2	3	3	5	2	3	5	3	26
11	4	5	5	3	5	3	5	5	35
12	3	5	5	5	5	5	5	3	36
13	3	2	5	2	2	2	5	3	24
14	2	3	3	3	2	3	2	2	20
15	5	3	5	3	3	3	3	5	30
16	3	3	3	3	2	3	3	3	23
17	4	3	3	3	4	3	4	4	28
18	4	3	3	3	4	3	4	4	28
19	4	3	3	5	4	3	4	4	30
20	5	3	3	5	5	3	5	5	34
21	4	5	5	5	5	5	5	4	38
22	4	5	5	2	4	5	4	4	33
23	3	5	5	3	4	5	4	3	32
24	4	5	5	3	3	5	5	3	33
25	3	5	5	5	3	5	3	3	32
26	5	4	5	4	5	4	3	5	35
27	5	2	2	2	4	2	3	5	25
28	3	3	3	4	5	3	5	3	29
29	3	3	3	3	3	3	3	3	24
30	5	4	4	5	5	4	3	5	35
31	3	4	4	4	3	4	5	3	30
32	3	4	4	4	4	4	5	3	31
33	4	4	5	3	5	4	4	4	33
34	4	5	5	3	4	4	4	4	33
35	4	4	4	4	4	4	4	4	32
36	5	4	4	2	4	4	4	5	32

37	5	3	5	3	4	3	4	5	32
38	5	3	3	3	3	3	3	5	28
39	3	3	3	4	3	5	5	3	29
40	3	3	3	4	5	3	3	3	27

Tabulasi Angket Loyalitas Nasabah

Sebelum Uji Instrumen

NO	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	TOTAL
1	5	4	4	4	4	2	4	5	32
2	4	4	4	4	4	3	5	3	31
3	3	4	4	4	4	3	4	3	29
4	3	4	4	4	4	3	4	5	31
5	2	2	2	3	2	3	2	3	19
6	3	3	4	4	4	4	4	5	31
7	3	4	4	5	4	4	4	3	31
8	4	4	4	4	4	3	4	4	31
9	5	3	4	4	4	4	4	5	33
10	5	4	4	4	4	3	4	4	32
11	3	5	4	4	4	5	4	4	33
12	5	5	5	4	4	4	4	4	35
13	2	4	4	4	4	4	4	4	30
14	3	4	4	4	4	4	5	4	32
15	3	4	4	4	4	5	4	4	32
16	3	4	4	4	5	4	4	4	32
17	3	4	5	4	4	3	4	3	30
18	3	4	4	4	4	4	3	4	30
19	5	3	3	3	4	3	3	4	28
20	5	4	4	4	4	5	3	4	33
21	5	3	3	3	4	3	3	4	28
22	2	4	4	4	3	1	1	4	23
23	3	4	4	4	4	1	1	4	25
24	3	4	4	4	4	2	2	4	27
25	5	5	4	4	4	5	3	3	33
26	4	4	3	4	4	3	4	4	30
27	2	4	4	4	5	3	5	5	32
28	4	5	4	4	4	3	4	4	32
29	3	4	4	3	3	3	4	4	28
30	5	4	4	4	4	4	5	4	34
31	4	5	4	4	4	4	5	4	34
32	4	4	3	4	4	4	4	4	31
33	3	4	4	4	5	4	5	4	33
34	3	5	4	4	4	4	4	4	32
35	4	4	4	3	3	3	4	4	29
36	2	3	2	3	3	3	2	4	22

37	3	4	4	4	4	4	4	4	31
38	3	4	4	3	4	4	4	4	30
39	4	4	4	5	4	4	3	2	30
40	4	5	5	5	5	4	3	4	35

Tabulasi Angket Citra Lembaga

Setelah Uji Instrumen

NO	Q1	Q2	Q3	Q5	Q6	Q7	Q8	TOTAL
1	5	3	4	4	3	5	3	27
2	5	4	5	5	5	5	5	34
3	3	3	5	5	4	3	3	26
4	4	4	4	3	4	4	4	27
5	4	4	5	3	5	4	4	29
6	4	5	2	4	4	5	4	28
7	4	4	5	5	5	4	4	31
8	4	4	5	3	4	4	4	28
9	4	4	5	3	4	4	4	28
10	4	4	2	5	5	4	4	28
11	3	5	5	4	4	3	5	29
12	5	5	5	5	4	3	4	31
13	5	5	5	4	4	5	5	33
14	4	4	4	3	4	4	4	27
15	4	4	4	3	3	4	5	27
16	4	4	4	4	3	4	4	27
17	4	4	5	5	3	4	3	28
18	4	4	5	4	4	4	4	29
19	3	3	4	4	4	5	5	28
20	4	4	4	5	4	3	3	27
21	3	3	5	4	4	5	5	29
22	4	4	3	4	4	4	4	27
23	4	4	5	4	3	4	3	27
24	3	3	4	4	3	3	4	24
25	4	4	5	3	3	4	4	27
26	4	4	3	3	4	4	4	26
27	4	4	5	4	4	4	4	29
28	4	4	3	4	3	4	4	26
29	3	4	4	4	2	3	4	24
30	2	4	5	5	3	2	4	25
31	3	2	4	3	5	5	5	27
32	4	2	4	3	4	4	2	23
33	4	4	4	5	2	4	4	27
34	5	3	4	3	4	5	3	27
35	4	4	3	4	3	4	4	26
36	3	5	3	4	3	5	5	28

117	4	4	5	3	3	4	4	27
118	5	5	5	5	5	5	5	35

Tabulasi Angket Citra Lembaga

Setelah Uji Instrumen

No	Q1	Q2	Q5	Q6	Q7	Q8	TOTAL
1	4	5	4	4	3	4	24
2	3	3	3	4	4	4	21
3	5	5	4	3	3	3	23
4	4	4	3	2	4	4	21
5	5	4	4	4	4	4	25
6	2	4	4	5	4	4	23
7	2	4	5	4	4	4	23
8	5	3	4	4	4	4	24
9	5	3	4	4	4	4	24
10	2	3	4	4	4	4	21
11	2	4	4	3	2	4	19
12	3	4	3	3	4	4	21
13	2	4	3	3	3	4	19
14	4	4	3	4	4	4	23
15	4	4	4	4	4	3	23
16	4	3	4	4	4	3	22
17	5	3	4	4	3	3	22
18	5	3	4	4	4	4	24
19	4	4	4	3	3	4	22
20	4	4	3	4	3	4	22
21	3	3	4	4	3	4	21
22	3	4	4	3	4	4	22
23	5	4	3	3	3	3	21
24	4	3	4	3	4	3	21
25	5	4	4	4	4	3	24
26	3	4	4	4	4	4	23
27	5	4	4	4	4	4	25
28	3	4	3	4	4	4	22
29	4	4	2	2	4	4	20
30	5	4	3	2	2	2	18
31	4	2	4	4	2	2	18
32	4	2	4	3	4	4	21
33	4	4	2	4	3	3	20
34	4	3	4	3	4	4	22
35	3	4	3	3	3	3	19
36	3	2	4	3	3	3	18

37	5	4	3	4	3	3	22
38	5	4	4	4	4	4	25
39	3	4	4	4	4	4	23
40	4	3	4	4	4	4	23
41	4	3	3	3	3	3	19
42	4	3	3	3	4	4	21
43	5	4	2	2	4	4	21
44	3	4	1	1	4	4	17
45	5	4	3	3	4	4	23
46	3	4	4	4	2	2	19
47	5	4	5	5	5	5	29
48	4	3	3	3	3	3	19
49	4	3	3	3	3	3	19
50	3	3	3	3	3	3	18
51	4	4	4	4	4	4	24
52	5	4	3	3	4	4	23
53	5	3	3	3	4	4	22
54	4	4	3	3	4	4	22
55	3	4	4	4	4	4	23
56	4	4	5	5	4	4	26
57	4	4	4	4	4	4	24
58	5	4	3	3	3	3	21
59	4	4	4	4	5	5	26
60	3	2	5	5	4	4	23
61	5	2	4	4	5	5	25
62	5	4	3	3	4	4	23
63	5	3	4	4	5	5	26
64	5	4	4	4	4	4	25
65	5	2	5	5	4	4	25
66	4	3	3	3	5	5	23
67	4	3	4	4	3	3	21
68	4	4	3	3	4	4	22
69	4	4	3	3	4	4	22
70	4	4	3	3	4	4	22
71	2	3	2	2	4	4	17
72	2	4	4	4	2	2	18
73	4	4	3	3	3	3	20
74	3	3	3	3	3	3	18
75	4	3	3	3	3	3	19
76	2	5	3	3	3	3	19

77	4	3	4	4	4	4	23
78	2	2	3	3	3	3	16
79	2	3	3	3	3	3	17
80	4	4	3	3	3	3	20
81	3	4	3	3	4	4	21
82	2	4	2	2	4	4	18
83	4	4	4	4	5	5	26
84	4	4	2	2	3	3	18
85	4	4	2	2	4	4	20
86	4	3	1	1	4	4	17
87	4	4	3	3	4	4	22
88	4	4	4	4	2	2	20
89	4	5	3	3	3	3	21
90	2	4	3	3	3	3	18
91	4	3	4	4	4	4	23
92	4	5	3	3	3	3	21
93	4	5	3	3	3	3	21
94	3	5	3	3	3	3	20
95	4	5	3	3	4	4	23
96	4	5	2	2	4	4	21
97	4	4	4	4	5	5	26
98	3	4	2	2	3	3	17
99	3	4	2	2	4	4	19
100	5	4	4	4	4	4	25
101	3	4	3	3	4	4	21
102	3	2	2	2	3	3	15
103	4	4	4	4	4	4	24
104	4	4	4	4	5	5	26
105	5	4	4	4	5	5	27
106	4	4	4	4	5	5	26
107	4	4	4	4	5	5	26
108	4	4	4	4	5	5	26
109	4	4	4	4	5	5	26
110	3	2	2	2	3	3	15
111	3	4	4	4	4	4	23
112	3	3	4	4	4	4	22
113	4	4	3	3	5	5	24
114	4	4	4	4	4	4	24
115	4	4	4	4	4	4	24
116	4	3	3	3	4	4	21

117	4	4	4	4	4	3	23
118	5	4	3	3	5	2	22

Output SPSS 21

Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Correlations

	Pearson Correlation	-,052	,110	-,205	,039	-,102	-,296	1	-,074	,006	-,205	,536**	-,223	,103
Q7	Sig. (2-tailed)	,750	,498	,204	,810	,531	,064		,648	,971	,204	,000	,167	,528
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
	Pearson Correlation	-,122	,189	,111	-,082	,241	,414**	-,074	1	,253	,111	,187	,302	,433**
Q8	Sig. (2-tailed)	,454	,242	,495	,614	,134	,008	,648		,115	,495	,249	,058	,005
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
	Pearson Correlation	,152	,116	,309	,070	,157	,461**	,006	,253	1	,309	,125	,417**	,583**
Q9	Sig. (2-tailed)	,350	,476	,052	,668	,333	,003	,971	,115		,052	,442	,007	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
	Pearson Correlation	,239	,270	1,000**	,213	,207	,582**	-,205	,111	,309	1	-,125	,745**	,723**
Q10	Sig. (2-tailed)	,137	,092	,000	,186	,199	,000	,204	,495	,052		,444	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
	Pearson Correlation	-,025	-,141	-,125	,039	-,054	-,354*	,536**	,187	,125	-,125	1	-,251	,157
Q11	Sig. (2-tailed)	,880	,386	,444	,810	,743	,025	,000	,249	,442	,444		,118	,333
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
	Pearson Correlation	,072	,269	,745**	,051	,245	,827**	-,223	,302	,417**	,745**	-,251	1	,697**
Q12	Sig. (2-tailed)	,659	,094	,000	,754	,128	,000	,167	,058	,007	,000	,118		,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
	Pearson Correlation	,489**	,417**	,723**	,499**	,517**	,571**	,103	,433**	,583**	,723**	,157	,697**	1
TOT	Sig. (2-tailed)	,001	,007	,000	,001	,001	,000	,528	,005	,000	,000	,333	,000	
AL	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

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

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

Uji Validitas Variabel X2 (Citra Lembaga)

Correlations

		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	TOTAL
Q1	Pearson Correlation	1	,072	,239	-,083	,470**	-,058	,063	,957**	,589**
	Sig. (2-tailed)		,659	,137	,611	,002	,720	,701	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Q2	Pearson Correlation	,072	1	,745**	,120	,245	,827**	,341*	,051	,723**
	Sig. (2-tailed)	,659		,000	,462	,128	,000	,031	,754	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Q3	Pearson Correlation	,239	,745**	1	-,024	,207	,582**	,375*	,213	,718**
	Sig. (2-tailed)	,137	,000		,881	,199	,000	,017	,186	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Q4	Pearson Correlation	-,083	,120	-,024	1	,118	,127	,149	-,088	,258
	Sig. (2-tailed)	,611	,462	,881		,469	,434	,359	,591	,108
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Q5	Pearson Correlation	,470**	,245	,207	,118	1	,131	,259	,483**	,649**
	Sig. (2-tailed)	,002	,128	,199	,469		,420	,106	,002	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Q6	Pearson Correlation	-,058	,827**	,582**	,127	,131	1	,284	-,141	,579**
	Sig. (2-tailed)	,720	,000	,000	,434	,420		,076	,384	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Q7	Pearson Correlation	,063	,341*	,375*	,149	,259	,284	1	,095	,548**
	Sig. (2-tailed)	,701	,031	,017	,359	,106	,076		,559	,000

	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
	Pearson Correlation	,957**	,051	,213	-,088	,483**	-,141	,095	1	,571**
Q8	Sig. (2-tailed)	,000	,754	,186	,591	,002	,384	,559		,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
	Pearson Correlation	,589**	,723**	,718**	,258	,649**	,579**	,548**	,571**	1
TOTAL	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,108	,000	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40

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

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

Uji Validitas Variabel Y (Loyalitas Nasabah)

		Correlations								
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	TOTAL
Q1	Pearson Correlation	1	-,050	-,311	-,323*	-,027	,476**	,370*	,076	,356*
	Sig. (2-tailed)		,761	,051	,042	,870	,002	,019	,639	,024
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Q2	Pearson Correlation	-,050	1	-,052	,004	,582**	,375*	,111	,202	,602**
	Sig. (2-tailed)	,761		,748	,980	,000	,017	,495	,212	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Q3	Pearson Correlation	-,311	-,052	1	,443**	,220	-,230	,169	,006	,242
	Sig. (2-tailed)	,051	,748		,004	,172	,153	,297	,970	,132
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Q4	Pearson Correlation	-,323*	,004	,443**	1	,075	,007	,077	-,110	,229
	Sig. (2-tailed)	,042	,980	,004		,647	,968	,635	,500	,155
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Q5	Pearson Correlation	-,027	,582**	,220	,075	1	,284	,414**	,095	,712**
	Sig. (2-tailed)	,870	,000	,172	,647		,076	,008	,559	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Q6	Pearson Correlation	,476**	,375*	-,230	,007	,284	1	,302	,115	,648**
	Sig. (2-tailed)	,002	,017	,153	,968	,076		,058	,481	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Q7	Pearson Correlation	,370*	,111	,169	,077	,414**	,302	1	,138	,693**

	Sig. (2-tailed)	,019	,495	,297	,635	,008	,058		,396	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
	Pearson Correlation	,076	,202	,006	-,110	,095	,115	,138	1	,345*
Q8	Sig. (2-tailed)	,639	,212	,970	,500	,559	,481	,396		,029
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
	Pearson Correlation	,356*	,602**	,242	,229	,712**	,648**	,693**	,345*	1
TOTAL	Sig. (2-tailed)	,024	,000	,132	,155	,000	,000	,000	,029	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40

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

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

Output SPSS 21

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,711	12

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,794	10

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,724	8

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,756	7

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,574	8

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,656	6

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	118	27	49	38,49	4,907
Citra Lembaga	118	22	35	27,87	3,228
Loyalitas Nasabah	118	15	29	21,75	2,762
Valid N (listwise)	118				

Interval Kelas	Kategori	F	F Relatif	F Relatif Kumulatif
45-53	Sangat Baik	19	16,1%	16,1%
36-44	Baik	63	53,4%	69,5%
27-35	Cukup	36	30,5%	100%
18-26	Kurang	-	-	-
9-17	Sangat Kurang	-	-	-
		118	100%	

Interval Kelas	Kategori	F	F Relatif	F Relatif Kumulatif
34-40	Sangat Baik	13	11,0%	11,0%
27-33	Baik	63	53,4%	64,4%
20-26	Cukup	42	35,6%	100%
13-19	Kurang	-	-	-
6-12	Sangat Kurang	-	-	-
		118	100%	

Interval Kelas	Kategori	F	F Relatif	F Relatif Kumulatif
26-30	Sangat Baik	12	10,2%	10,2%
21-25	Baik	72	61,0%	71,2%
16-20	Cukup	33	28,0%	99,2%
11-15	Kurang	1	0,8%	100%
6-10	Sangat Kurang	-	-	-
		118	100%	

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

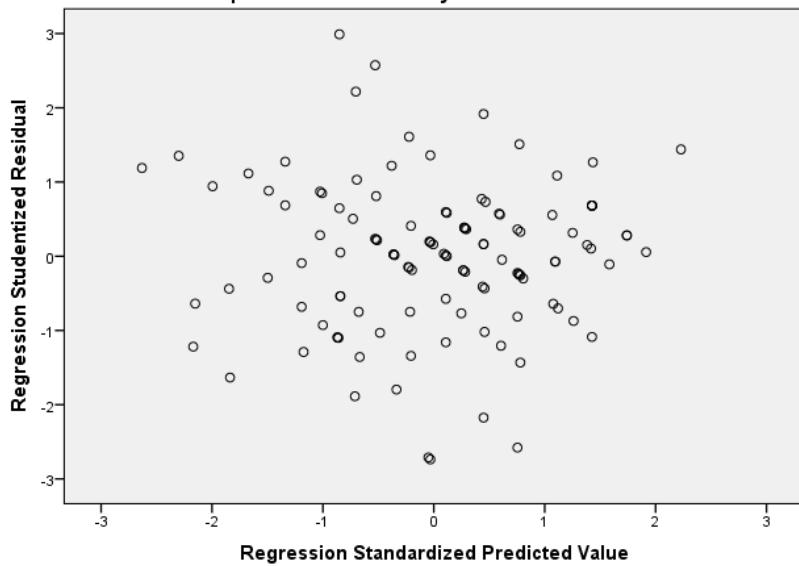
	Unstandardized Residual
N	118
Normal Parameters ^{a,b}	
Mean	,0000000
Std.	1,70550545
Deviation	
Absolute	,080
Most Extreme Differences	
Positive	,052
Negative	-,080
Kolmogorov-Smirnov Z	,872
Asymp. Sig. (2-tailed)	,432

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data

Scatterplot

Dependent Variable: Loyalitas Nasabah



Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,787 ^a	,619	,612	1,720	1,793

a. Predictors: (Constant), Citra Lembaga, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Correlations

		Kualitas Pelayanan	Citra Lembaga	Loyalitas Nasabah
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	,522**	,723**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	118	118	118
Citra Lembaga	Pearson Correlation	,522**	1	,642**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	118	118	118
Loyalitas Nasabah	Pearson Correlation	,723**	,642**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	118	118	118

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

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,162	1,595		,102	,919
Kualitas Pelayanan	,360	,046	,533	7,891	,000
Citra Lembaga	,341	,063	,364	5,383	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	552,049	2	276,025	93,272
	Residual	340,324	115	2,959	,000 ^b
	Total	892,373	117		

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

b. Predictors: (Constant), Citra Lembaga, Kualitas Pelayanan