

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dibuktikan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan dari hasil uji t, nilai probability signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Jadi hipotesis menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah, diterima dan terbukti.
2. Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda dapat disimpulkan bahwa nilai $\alpha = 1.215$, artinya menunjukkan bahwa jika variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan diasumsikan konstan atau sama dengan nol (0), maka kepuasan nasabah sama dengan 1.215.
 $\beta_1 = 0,474$, artinya setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1 % maka tingkat kepuasan pelanggan meningkat sebesar 47,4 %.
 $\beta_2 = 0,471$, artinya setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1 % maka tingkat kepuasan pelanggan meningkat sebesar 47,1 %.
3. Berdasarkan hasil koefisien determinasi atau *adjusted R²* sebesar 0,732. Hasil ini berarti bahwa 73,2 % variasi variabel kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 26,8 % dijelaskan oleh

faktor variabel lain diluar model yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Adapun beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Bagi Pihak PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Mataram

Harus lebih meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan yang diberikan kepada nasabah baik dari segi fasilitas maupun karyawan agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan membuat citra yang semakin lebih baik di mata para nasabah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk pengetahuan nasabah PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Mataram

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Kinerja yang dimiliki oleh PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Mataram yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tidak hanya faktor pelayanan saja. Dan hasil penelitian ini tidak jauh dari kata sempurna. Sehingga disarankan bagi peneliti selanjutnya agar dapat menggunakan data yang lebih banyak lagi, sehingga hasil penelitiannya lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriyani Dwi Aliyah dan Sunarti. 2017. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo)*. Universitas Brawijaya : Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol.51 No.2 – Oktober 2017.
- Ardiani, Ika S. 2008. *Suatu Alternatif Pengukuran Kinerja Keuangan Perusahaan*. Universitas Semarang: Jurnal Economic Value Added (EVA), Vol.7 No.4 – Oktober 2018.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Budi Rochmat Kurniya, Djamhur Hamid, dan Mochammad Soe'oed Hakam. (2013). *Pengaruh Intensif Terhadap Motivasi Dan Kinerja (Studi Pada Karyawan Tidak Tetap/Agen AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Batu)*. Malang : Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol.1 No.1 – April 2013.
- Ghazali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBS SPSS*. Yogyakarta : Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Juwandi, Hendy Irawan. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran jilid 1. Edisi ke 3*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Gramedia.
- Lina. 2016. *Pengaruh penilaian Kinerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Budaya Organisasi Sebagai Variabel Intervening*. Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan : Jurnal Akuntansi, Vol.8 No.2 – November 2016.
- Lubis Lesly Astuti Putri. 2018. *Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada KOMPA UMS)*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Nababan Benny Osta dan Tanisa Adra Oktaviani. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah : studi kasus PT. Taspen (Persero) Depok*. Depok : Jurnal Economicus, Vol.9 No.1 – Juni 2018.

- Pedomann umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah. 2004. Keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004. Kementerian pendayagunaan aparatur negara republik indonesia.
- Prawirisentono, Suyadi. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta : BPFE.
- Rambat, Lupiyoadi. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sani, Supranto Ahmad dan Mahfud, Mashuri. 2010. *Metodelogi Penelitian Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang : UIN Press.
- Sani, Ahmad dan Vivin Maharani. 2013. *Metodelogi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang : UIN Press.
- Saraswati Prita, Srikandi Kumadji dan Yusri Abdillah. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Coffe Shop Starbueks Di Surabaya Dan Kuala Lumpur)*. Universitas Brawijaya Malang : Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol.1 – September 2014.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : CV, Alfabeta.
- . 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- . 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R & B*. Bandung: Alfabeta
- . 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*. Bandung : CV, Alfabeta.
- Suharyadi, Purwanto SK. 2004. *Statistik : Untuk Ekonomi dan Keuangan Moderen*. Salemba Empat : Jakarta.
- Sumual, Marvilli.VF, Daud M. Liando., dan Joyce Rares. 2016. *Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Kantor Kecamatan Kota Manado*. Manado : Jurnal Ilmu Sosial dan Pengelolaan Sumber Daya Pembangunan, Vol.3 - Januari-Februari 2016.

- Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelnggan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Tika, H. Moh. Panbudu. 2005. *Metode Penelitian Geografi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta : STIE YKPN.
- Utami, Santi Budi. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta*: Yogyakarta.



FORMULIR KOESIONER

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH

(Studi Kasus Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Mataram)

Saya selaku mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mataram sedang melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah (studi kasus pada PT. Taspen Cabang Mataram). Dengan ini saya mengharapkan dukungan dan bantuan anda untuk mengisi kuesioner ini dengan lengkap yang sangat saya butuhkan dan perlukan dalam proses pengumpulan data untuk menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi. Atas dukungan dan bantuan anda saya ucapkan terimakasih banyak yang takterhingga.

A. Identitas Responden

Petunjuk pada bagian ini anda diminta untuk menuliskan data diri dengan benar.

1. Nama : M. JAMIN
2. Usia : 38 Tahun
3. Jenis Kelamin : Laki-Laki/Perempuan (coret yang tidak perlu)
4. Pendidikan Terakhir : ☒ SMA/SMK ☐ Diploma ☐ S1
☐ S2 ☐ Lainnya
5. Pekerjaan : BMKS PUPR KAB BIMA
6. Alamat Asal : BIMA
7. TMT Pensiun : 1 Januari 2019

B. Petunjuk Pengisian

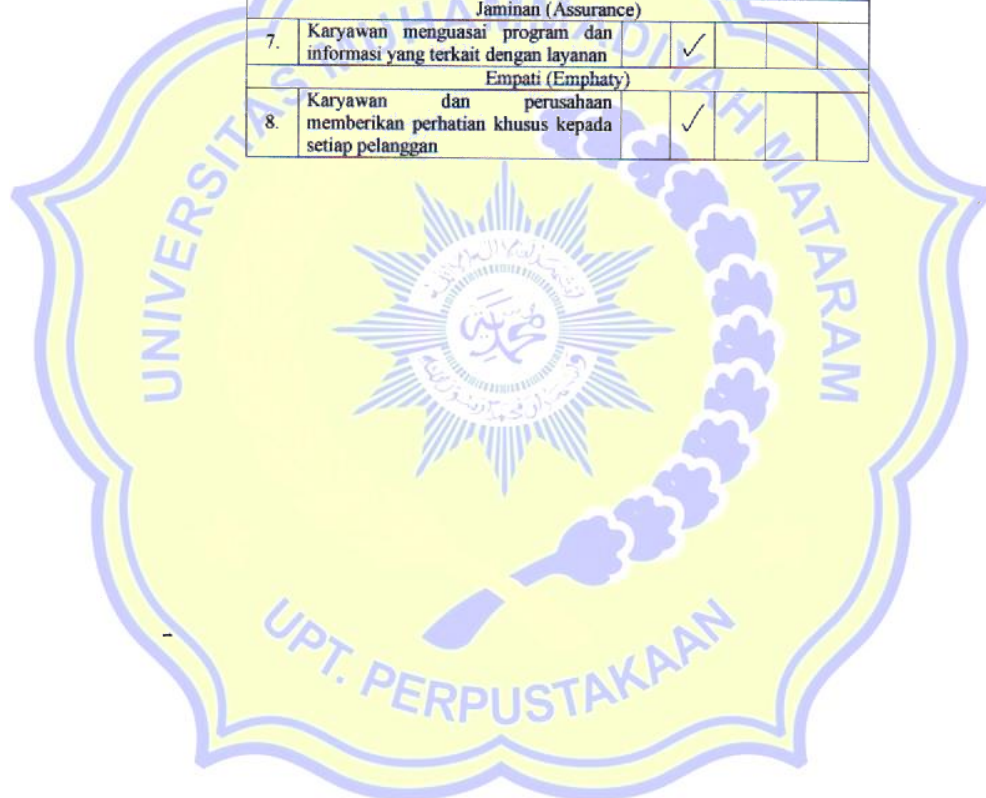
Pilihlah salah satu jawaban dari setiap butir pertanyaan yang paling sesuai dengan pendapat anda dengan memberikan tanda cek (√) pada kolom yang tersedia sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Ketentuan penomoran sebagai berikut :

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Ragu-ragu (RG)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)



C. Pernyataan-pernyataan mengenai indikator-indikator kualitas pelayanan pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Mataram

No	Pertanyaan	Tanggapan				
		SS	S	RG	TS	STS
Bukti Fisik (Tangibles)						
1.	Ruang kantor nyaman dan bersih		✓			
2.	Brosur dan fasilitas layanan lain tertata dengan rapi		✓			
Keandalan (Reliability)						
3.	Karyawan melayani sesuai yang dijanjikan perusahaan		✓			
4.	Jenis layanan yang diberikan sesuai dengan yang ditawarkan		✓			
Daya Tanggap (Responsiveness)						
5.	Karyawan yang ramah dan cekatan		✓			
6.	Karyawan bersedia membantu tanpa diminta pelanggan			✓		
Jaminan (Assurance)						
7.	Karyawan menguasai program dan informasi yang terkait dengan layanan		✓			
Empati (Emphaty)						
8.	Karyawan dan perusahaan memberikan perhatian khusus kepada setiap pelanggan		✓			



D. Pernyataan-pernyataan mengenai indikator-indikator kinerja karyawan pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Mataram

No	Pertanyaan	Tanggapan				
		SS	S	RG	TS	STS
1.	Karyawan yang sedang bekerja lebih memfokuskan diri pada peraturan yang berlaku sesuai dengan kebijakan pemerintah sehingga pelayanan yang diberikan mampu menciptakan kondisi kondusif bagi kegiatan pelayanan kepada masyarakat.			✓		
2.	Karyawan bekerja dengan disiplin tinggi dan penuh dedikasi.		✓			
3.	Karyawan bekerja dengan penuh tanggungjawab dalam penyelenggaraan pelayanan.		✓			
4.	Karyawan selalu tepat waktu dan cepat dalam melayani pelanggan seperti memberi jawaban atas berbagai macam bentuk pengaduan.		✓			
5.	karyawan melayani dengan ramah dan penuh sopan santun.		✓			
6.	Karyawan berupaya menjalin hubungan baik dengan pelanggan		✓			
7.	Karyawan tanggap dalam menanggapi kebutuhan pelanggan		✓			
8.	Karyawan menggunakan seragam dan berpenampilan menarik		✓			



E. Pernyataan-pernyataan mengenai indikator-indikator kepuasan nasabah pada PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Mataram

No	Pertanyaan	Tanggapan				
		SS	S	RG	TS	STS
1	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit		✓			
2	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena persyaratan memperoleh pelayanan mudah dan tidak memberatkan nasabah.		✓			
3	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena pegawai memiliki kemampuan yang memadai dalam menjalankan tugasnya		✓			
4	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena pegawai bersikap adil dan lebih mengutamakan apa yang kami inginkan sebagai pelanggan		✓			
5	Pelayanan sudah ditetapkan dan diberikan sesuai dengan jadwal pelayanan		✓			
6	Dalam menyelenggarakan pelayanan, disediakan fasilitas-fasilitas pelayanan memadai sehingga tercapai lingkungan yang nyaman		✓			
7	Saya merasa aman dengan kerahasiaan dokumen dan arsip-arsip penting yang diberikan		✓			
8	Saya merasa puas terhadap keamanan diri pribadi dan barang-barang yang saya bawa		✓			

"GOOD LUCK"

UPT. PERPUSTAKAAN



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Pada hari ini **Sabtu** Tanggal **Enam** Bulan **Juli** Tahun **2019** pukul **13.00 Wita** telah diselenggarakan **Ujian Skripsi** bertempat di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram dan dinyatakan **LULUS / ~~TIDAK LULUS~~** dengan predikat **~~CUKUP / MEMUASKAN~~** / **SANGAT MEMUASKAN** CAM LAUDE, Mahasiswa :

Nama : **MAOHIZATUL HASANAH**
NIM : **21512A0106**
Jurusan : **Administrasi**
Program Studi : **Administrasi Bisnis.**
Konsentrasi : **PERBANKAN**
Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram**
Judul Skripsi : **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (PT.TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG MATARAM".**

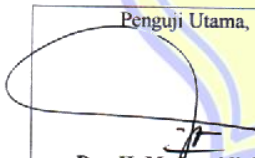
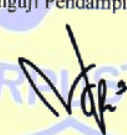
Rekap Nilai dari masing-masing Team Penguji sebagai berikut :

No	Nama Team Penguji Skripsi	Jabatan	IP Yg Diberikan
1	Drs. H. M. Junaidi, MM NIDN. 0807066201	PU	3,40
2	Nurul Hidayati Indra Ningsih, S.E., MM NIDN. 0806039101	PP	3,76
3	Lalu Hendra Maniza, S.Sos, MM NIDN. 0828108404	PN	3,50
TOTAL			10,66

Jumlah IP 10,66
Al IP 3
Jmlh Penguji 3 = 3,55

Mataram. 06 Juli 2019

TEAM PENGUJI SKRIPSI

Penguji Utama,  Drs. H. M. Junaidi, MM NIDN. 0807066201	Penguji Pendamping,  Nurul Hidayati Indra Ningsih, S.E., MM NIDN. 0806039101	Penguji Netral,  Lalu Hendra Maniza, S.Sos, MM NIDN. 0828108404
--	---	--



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **MAOHIZATUL HASANAH**

NIM : 21512A0106

Jurusan : Administrasi

Program Studi : Administrasi Bisnis

Konsentrasi : PERBANKAN

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram

Judul Skripsi : **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (PT.TASPEM (PERSERO) KANTOR CABANG MATARAM".**

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	5	6	
2	Latar Belakang / Alasan	2	5	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Methodologi	3	3	9	
5	Penyajian Data	3	4	12	
6	Analisa Data	4	3	12	
7	Kesimpulan	2	5	6	
8	Konsistensi Bahasan	3	4	12	
9	Bahasa	2	3	6	
10	Sikap	2	3	6	
Jumlah		25		85	

TOTAL BN

IP

TOTAL B

85

25

3,40

Mataram, 06 Juli 2019
Penguji Utama,

Drs. H. M. Junaedi, MM
NIDN. 0807066201



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **MAOHIZATUL HASANAH**
NIM : 21512A0106
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : PERBANKAN
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (PT.TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG MATARAM".**

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,5	7	
4	Methodologi	3	3,5	10,5	
5	Penyajian Data	3	3,5	10,5	
6	Analisa Data	4	3,5	14	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasan	3	4	12	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
Jumlah		25			

TOTAL BN

IP

TOTAL B

94

3,76

25

Mataram, 06 Juli 2019

Penguji Pendamping,


Nurul Hidavati Indra Ningsih, S.E.,



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **MAOHIZATUL HASANAH**

NIM : 21512A0106

Jurusan : Administrasi

Program Studi : Administrasi Bisnis

Konsentrasi : PERBANKAN

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram

Judul Skripsi : **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (PT.TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG MATARAM".**

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3,7	7,4	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,6	7,2	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,8	7,6	
4	Methodologi	3	3,8	11,4	
5	Penyajian Data	3	3,5	10,5	
6	Analisa Data	4	3	12	
7	Kesimpulan	2	3,6	7,2	
8	Konsistensi Bahasan	3	3	9	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
Jumlah		25		88,3	

TOTAL BN

IP

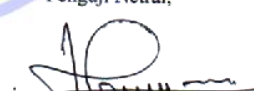
TOTAL B

88,3 = 3,50

25

Mataram, 06 Juli 2019

Penguji Netral,


Lalu Hendra Maniza S.Sos.MM

FORMULIR KOESIONER

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH

(Studi Kasus Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Mataram)

Saya selaku mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mataram sedang melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah (studi kasus pada PT. Taspen Cabang Mataram). Dengan ini saya mengharapkan dukungan dan bantuan anda untuk mengisi kuesioner ini dengan lengkap yang sangat saya butuhkan dan perlukan dalam proses pengumpulan data untuk menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi. Atas dukungan dan bantuan anda saya ucapkan terimakasih banyak yang takterhingga.

A. Identitas Responden

Petunjuk pada bagian ini anda diminta untuk menuliskan data diri dengan benar.

1. Nama : M. JAMIN
2. Usia : 38 Tahun
3. Jenis Kelamin : Laki-Laki/Perempuan (coret yang tidak perlu)
4. Pendidikan Terakhir : ☒ SMA/SMK ☐ Diploma ☐ S1
☐ S2 ☐ Lainnya
5. Pekerjaan : BMKS PUPR KAB BIMA
6. Alamat Asal : BIMA
7. TMT Pensiun : 1 Januari 2019

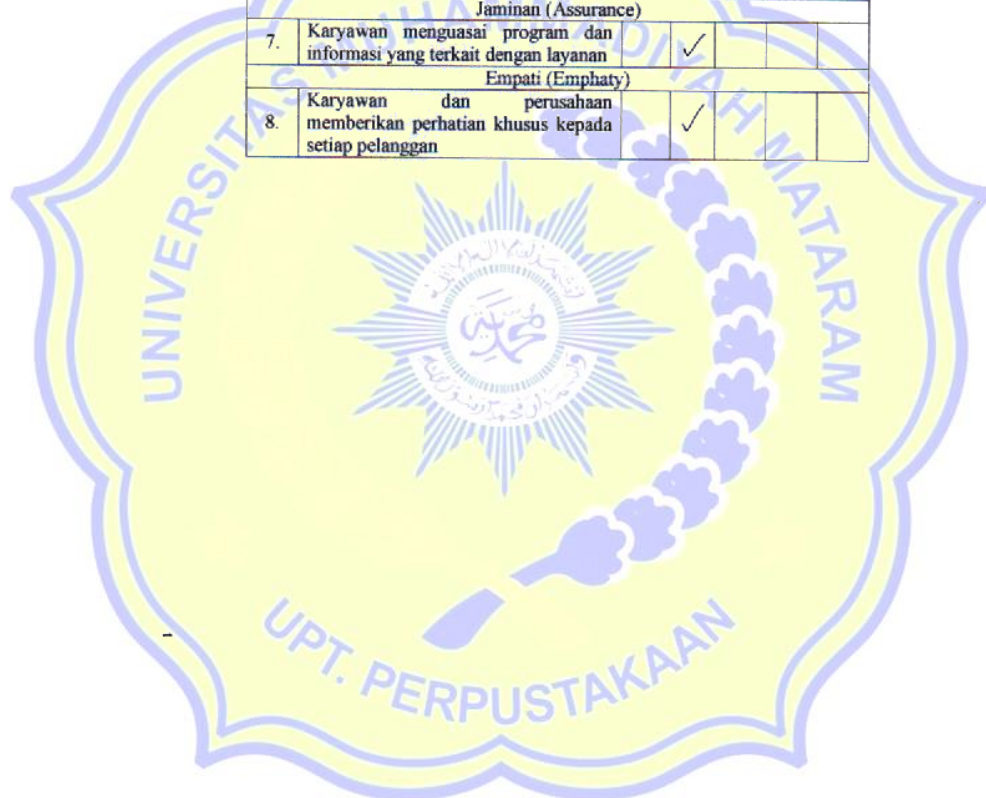
B. Petunjuk Pengisian

Pilihlah salah satu jawaban dari setiap butir pertanyaan yang paling sesuai dengan pendapat anda dengan memberikan tanda cek (✓) pada kolom yang tersedia sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Ketentuan penomoran sebagai berikut :

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Ragu-ragu (RG)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

C. Pernyataan-pernyataan mengenai indikator-indikator kualitas pelayanan pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Mataram

No	Pertanyaan	Tanggapan				
		SS	S	RG	TS	STS
Bukti Fisik (Tangibles)						
1.	Ruang kantor nyaman dan bersih		✓			
2.	Brosur dan fasilitas layanan lain tertata dengan rapi		✓			
Keandalan (Reliability)						
3.	Karyawan melayani sesuai yang dijanjikan perusahaan		✓			
4.	Jenis layanan yang diberikan sesuai dengan yang ditawarkan		✓			
Daya Tanggap (Responsiveness)						
5.	Karyawan yang ramah dan cekatan		✓			
6.	Karyawan bersedia membantu tanpa diminta pelanggan			✓		
Jaminan (Assurance)						
7.	Karyawan menguasai program dan informasi yang terkait dengan layanan		✓			
Empati (Emphaty)						
8.	Karyawan dan perusahaan memberikan perhatian khusus kepada setiap pelanggan		✓			



D. Pernyataan-pernyataan mengenai indikator-indikator kinerja karyawan pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Mataram

No	Pertanyaan	Tanggapan				
		SS	S	RG	TS	STS
1.	Karyawan yang sedang bekerja lebih memfokuskan diri pada peraturan yang berlaku sesuai dengan kebijakan pemerintah sehingga pelayanan yang diberikan mampu menciptakan kondisi kondusif bagi kegiatan pelayanan kepada masyarakat.			✓		
2.	Karyawan bekerja dengan disiplin tinggi dan penuh dedikasi.		✓			
3.	Karyawan bekerja dengan penuh tanggungjawab dalam penyelenggaraan pelayanan.		✓			
4.	Karyawan selalu tepat waktu dan cepat dalam melayani pelanggan seperti memberi jawaban atas berbagai macam bentuk pengaduan.		✓			
5.	karyawan melayani dengan ramah dan penuh sopan santun.		✓			
6.	Karyawan berupaya menjalin hubungan baik dengan pelanggan		✓			
7.	Karyawan tanggap dalam menanggapi kebutuhan pelanggan		✓			
8.	Karyawan menggunakan seragam dan berpenampilan menarik		✓			



E. Pernyataan-pernyataan mengenai indikator-indikator kepuasan nasabah pada PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Mataram

No	Pertanyaan	Tanggapan				
		SS	S	RG	TS	STS
1	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit		✓			
2	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena persyaratan memperoleh pelayanan mudah dan tidak memberatkan nasabah.		✓			
3	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena pegawai memiliki kemampuan yang memadai dalam menjalankan tugasnya		✓			
4	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena pegawai bersikap adil dan lebih mengutamakan apa yang kami inginkan sebagai pelanggan		✓			
5	Pelayanan sudah ditetapkan dan diberikan sesuai dengan jadwal pelayanan		✓			
6	Dalam menyelenggarakan pelayanan, disediakan fasilitas-fasilitas pelayanan memadai sehingga tercapai lingkungan yang nyaman		✓			
7	Saya merasa aman dengan kerahasiaan dokumen dan arsip-arsip penting yang diberikan		✓			
8	Saya merasa puas terhadap keamanan diri pribadi dan barang-barang yang saya bawa		✓			

"GOOD LUCK"

UPT. PERPUSTAKAAN

LAMPIRAN V

Hasil dokumentasi bersama peserta pensiun PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Mataram







Rseponden	Kualitas Pelayanan (X1)								Total	Kinerja Karyawan (X2)								Total	Kepuasan Nasabah (Y)								Total	Σ Skor	
	1	2	3	4	5	6	7	8		9	10	11	12	13	14	15	16		17	18	19	20	21	22	23	24			
1	4	4	4	4	4	3	4	4	31	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	4	32	156	
2	5	5	5	5	5	3	5	5	38	3	5	5	5	5	5	5	5	36	3	5	5	5	5	5	5	5	38	186	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	31	159	
4	4	4	4	3	4	4	3	4	30	4	4	4	3	4	5	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	156	
5	4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	158	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	40	3	5	5	5	5	5	5	5	37	5	5	5	5	5	5	5	5	38	192	
7	5	5	5	5	5	7	5	5	37	4	5	5	5	5	5	5	5	37	5	5	5	5	5	5	5	5	40	188	
8	4	4	4	4	4	4	5	3	32	3	4	3	4	3	4	5	4	30	4	4	4	4	4	4	4	3	31	155	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	3	4	3	30	3	4	4	4	4	4	4	4	31	155	
10	5	5	5	5	5	3	5	5	38	3	5	5	5	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	5	40	192	
11	4	4	4	3	4	4	3	4	30	4	4	4	4	4	4	4	4	33	4	4	4	4	4	4	4	4	32	158	
12	4	4	4	4	4	4	3	4	31	3	4	4	4	3	4	4	3	29	3	4	4	4	4	4	4	3	30	150	
13	4	4	4	4	4	4	5	3	32	4	4	4	4	5	4	4	3	32	4	4	4	4	4	4	4	3	31	159	
14	5	5	5	5	5	3	5	5	38	5	4	5	5	5	5	5	5	4	37	5	4	4	5	4	5	4	5	36	186
15	4	4	3	5	4	4	3	4	30	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	156	
16	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	199	
17	5	5	3	3	3	3	3	5	32	5	5	5	5	3	3	5	5	3	34	5	5	5	5	5	5	5	40	172	
18	5	5	5	5	5	5	5	5	4	39	5	5	5	3	5	5	5	3	38	5	5	5	5	5	5	5	37	191	
19	5	5	5	5	5	4	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	5	3	38	5	5	5	5	5	5	5	40	192	
20	5	3	5	5	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	5	39	191	
21	5	4	3	5	4	5	5	5	36	3	5	5	5	5	3	5	5	36	5	5	5	5	5	5	5	5	40	184	
22	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	200	
23	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	39	195	
24	4	4	4	4	3	4	5	4	32	5	4	5	5	5	5	4	5	4	37	4	4	4	4	4	4	4	32	170	
25	4	4	4	4	5	4	4	5	34	4	4	4	4	4	4	5	4	33	4	4	4	4	4	4	4	4	32	166	
26	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	200	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	164	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	160	
29	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	200	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	31	3	4	4	4	4	4	4	4	31	157	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	3	4	4	31	3	4	4	4	4	4	4	4	31	157	
32	5	5	5	5	5	3	5	5	36	5	5	5	5	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	5	40	188	
33	5	5	5	5	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	5	40	192	
34	5	5	5	5	5	3	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	196	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	160	
36	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	200	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	3	31	4	4	4	4	4	4	4	3	31	157	
38	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	200	
39	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	3	5	3	5	36	5	5	5	5	5	5	5	5	40	192	
40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	200	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	3	4	31	4	4	4	4	4	4	4	4	32	158	
42	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	200	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	5	33	4	4	4	4	4	4	4	4	32	162	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	4	5	4	4	4	5	4	4	35	4	4	4	4	4	4	4	32	166	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	3	31	159	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	5	4	4	3	36	4	4	4	4	4	4	4	3	29	163	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	5	4	4	4	4	5	4	34	4	4	4	3	3	4	5	4	31	163	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	5	33	4	4	4	4	4	4	4	4	31	161	
49	4	4	4	4	4	4	4	5	4	33	4	5	4	4	5	4	3	34	4	5	4	4	5	4	4	5	34	168	
50	4	5	4	5	4	4	4	4	35	4	5	4	5	4	4	4	4	34	4	4	4	4	4	4	4	5	32	170	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	5	4	33	4	4	4	4	4	4	4	4	31	161	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	3	31	159	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	33	4	4	4	4	5	4	4	4	34	4	4	4	3	4	4	4	4	30	164	
54	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	191	
55	5	5	5	5	5	5	5	5	39	5	5	5	4	4	4	5	5	37	5	4	5	5	5	4	3	5	34	180	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	31	159	
57	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	4	5	4	5	38	5	5	5	5	5	5	5	5	40	196	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	33	4	4	4	4	4	4	4	4	32	168	
59	4	5	4	4	4	4	5	4	34	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	5	4	4	4	4	33	165	
60	4	4	5	4	4	4	5	4	34	4	4	4	4	4	5	4	4	33	4	4	3	3	4	4	4	4	29	163	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	5	4	4	4	4	4	34	4	5	3	4	4	4	4	5	32	164	
62	4	4	5	4	4	4	4	4	33	4	4	4	4	4	4	5	5	35	4	4	4	4	4	4	4	4	33	169	
63	4	4	4	4	5	4	4	4	33	4	2	4	2	4	5	5	31	5	4	4	4	3	4	4	2	4	30	158	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	3	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	4	32		

UJI VALIDITAS

		Kualita sPelaya nan 1	Kualit asPela nyanan 2	Kuali tasP elaya nan 3	Kuali tasP elaya nan 4	Kuali tasP elaya nan 5	Kualit asPela nyanan 6	Kuali tasP elaya nan 7	Kuali tasP elaya nan 8	Kiner jaKar yawa n 1	Kiner jaKar yawa n 2	Kiner jaKar yawa n 3	Kiner jaKar yawa n 4	Kiner jaKar yawa n 5	Kiner jaKar yawa n 6	Kinerj aKara ywan 7	Kiner jaKar yawa n 8	Kepuasa nNasaba h 1	Kepuas anNasa bah 2	Kepuasa nNasaba h 3	Kepuas anNasa bah 4	Kepuasan Nasabah 5	Kepuas anNasa bah 6	Kepuasa nNasaba h 7	Kepuasa nNasaba h 8	Total
KualitasP elayanan 1	Pea rso n Cor rela tion Sig. (2- tail ed) N	1	.562**	.464*	.522*	.400*	.269**	.627*	.743*	.395*	.589*	.632*	.508*	.411*	.401*	.518**	.497*	.524**	.391**	.690**	.565**	.600**	.626**	.559**	.520**	.817**
			.000	.000	.000	.000	.007	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KualitasP elayanan 2	Pea rso n Cor rela tion Sig. (2- tail ed) N	.562**	1	.516*	.457*	.356*	.325**	.603*	.574*	.438*	.410*	.669*	.338*	.530*	.266*	.548**	.523*	.425**	.327**	.494**	.547**	.406**	.650**	.392**	.393**	.725**
		.000		.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.008	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KualitasP elayanan 3	Pea rso n Cor rela tion	.464**	.516**	1	.374*	.389*	.587**	.482*	.486*	.413*	.295*	.517*	.331*	.541*	.209*	.392**	.530*	.488**	.154	.375**	.355**	.420**	.523**	.276**	.359**	.648**

		Sig. (2- tail ed)																											
			.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.001	.000	.037	.000	.000		.000	.127	.000	.000		.000	.000	.005	.000	.000	
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		100	100	100	100		100	100	100	100	100	
KualitasP elayanan 4	Pea rso n Cor rela tion		.522 **	.457**	.374* 1	.681* 1	.206*	.494* 1	.406* 1	.225*	.394* 1	.492* 1	.307* 1	.474* 1	.397* 1	.422**	.491* 1		.327**	.606**	.348**	.499**		.302**	.448**	.370**	.489**	.683**	
	Sig. (2- tail ed)		.000	.000	.000	.000	.039	.000	.000	.024	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000		.001	.000	.000	.000		.002	.000	.000	.000	.000	
	N		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		100	100	100	100		100	100	100	100	100
KualitasP elayanan 5	Pea rso n Cor rela tion		.400 **	.356**	.389* 1	.681* 1	.198*	.344* 1	.425* 1	.260* 1	.375* 1	.386* 1	.318* 1	.295* 1	.275* 1	.398**	.445* 1		.320**	.401**	.401**	.455**		.335**	.422**	.350**	.314**	.609**	
	Sig. (2- tail ed)		.000	.000	.000	.000	.049	.000	.000	.009	.000	.000	.001	.003	.006	.000	.000		.001	.000	.000	.000		.001	.000	.000	.001	.000	
	N		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		100	100	100	100		100	100	100	100	100
KualitasP elayanan 6	Pea rso n Cor rela tion		.269 **	.325**	.587* 1	.206* 1	.198* 1	.307* 1	.283* 1	.357* 1	.232* 1	.320* 1	.201* 1	.279* 1	.324* 1	.188	.353* 1		.357**	.117	.183	.237*		.265**	.315**	.180	.168	.451**	
	Sig. (2- tail ed)		.007	.001	.000	.039	.049		.002	.004	.000	.020	.001	.045	.005	.001	.061	.000		.000	.248	.068	.018		.008	.001	.073	.094	.000
	N		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		100	100	100	100		100	100	100	100	100

KualitasP elayanan 7	Pea rso n Cor rela tion																										
	Sig. (2- tail ed)																										
	N																										
		.627**	.603**	.482*	.494*	.344*	.307**	1	.611*	.570*	.478*	.763*	.351*	.538*	.328*	.536**	.582*		.485**	.421**	.517**	.499**		.417**	.651**	.491**	.376**
KualitasP elayanan 8	Pea rso n Cor rela tion																										
	Sig. (2- tail ed)																										
	N																										
		.743**	.574**	.486*	.406*	.425*	.283**	.611*	1	.430*	.548*	.681*	.512*	.431*	.306*	.556**	.562*		.417**	.309**	.640**	.520**		.610**	.758**	.569**	.542**
KinerjaKa ryawan 1	Pea rso n Cor rela tion																										
	Sig. (2- tail ed)																										
	N																										
		.395**	.438**	.413*	.225*	.260*	.357**	.570*	.430*	1	.276*	.628*	.219*	.413*	.355*	.425**	.408*		.445**	.248*	.375**	.409**		.291**	.506**	.275**	.259**
KinerjaKa ryawan 2	Pea rso n Cor rela tion																										
	Sig. (2- tail ed)																										
	N																										
		.589**	.410**	.295*	.394*	.375*	.232*	.478*	.548*	.276*	1	.443*	.445*	.248*	.353*	.342**	.364*		.306**	.414**	.468**	.463**		.412**	.439**	.961**	.396**

	Sig. (2- tail ed) N	.000 100	.000 100	.003 100	.000 100	.000 100	.020 100	.000 100	.000 100	.006 100		.000 100	.000 100	.013 100	.000 100	.001 100	.000 100		.002 100	.000 100	.000 100	.000 100		.000 100	.000 100	.000 100	.000 100	.000 100
KinerjaKa ryawan 3	Pea rso n Cor rela tion Sig. (2- tail ed) N	.632** .000 100	.669** .000 100	.517* .000 100	.492* .000 100	.386* .000 100	.320** .001 100	.763* .000 100	.681* .000 100	.628* .000 100	.443* .000 100	1 .000 100	.445* .000 100	.503* .000 100	.341* .001 100	.610** .000 100	.644* .000 100		.486** .000 100	.415** .000 100	.593** .000 100	.615** .000 100		.472** .000 100	.754** .000 100	.449** .000 100	.466** .000 100	.822** .000 100
KinerjaKa ryawan 4	Pea rso n Cor rela tion Sig. (2- tail ed) N	.508** .000 100	.338** .001 100	.331* .001 100	.307* .002 100	.318* .001 100	.201* .045 100	.351* .000 100	.512* .000 100	.219* .028 100	.445* .000 100	.445* .000 100	1 .002 100	.300* .016 100	.240* .009 100	.262** .001 100	.319* .001 100		.183 .068 100	.160 .111 100	.491** .000 100	.381** .000 100		.362** .000 100	.385** .000 100	.465** .000 100	.281** .005 100	.561** .000 100
KinerjaKa ryawan 5	Pea rso n Cor rela tion Sig. (2- tail ed) N	.411** .000 100	.530** .000 100	.541* .000 100	.474* .000 100	.295* .003 100	.279** .005 100	.538* .000 100	.431* .000 100	.413* .000 100	.248* .013 100	.503* .000 100	.300* .002 100	1 .042 100	.204* .000 100	.372** .000 100	.547* .000 100		.361** .000 100	.339** .001 100	.264** .008 100	.376** .000 100		.280** .005 100	.447** .000 100	.226* .024 100	.332** .001 100	.597** .000 100

KinerjaKaryawan 6	Person Correlation	Sig. (2-tailed)	N	.401**	.266**	.209*	.397*	.275*	.324**	.328*	.306*	.355*	.353*	.341*	.240*	.204*	1	.251*	.251*	.379**	.317**	.294**	.212*	.310**	.337**	.315**	.336**	.508**
				.000	.008	.037	.000	.006	.001	.001	.002	.000	.000	.001	.016	.042		.012	.012	.000	.001	.003	.034	.002	.001	.001	.001	.000
				100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KinerjaKaryawan 7	Person Correlation	Sig. (2-tailed)	N	.518**	.548**	.392*	.422*	.398*	.188	.536*	.556*	.425*	.342*	.610*	.262*	.372*	.251*	1	.480*	.403**	.227*	.482**	.345**	.338**	.528**	.324**	.422**	.642**
				.000	.000	.000	.000	.000	.061	.000	.000	.000	.001	.000	.009	.000	.012		.000	.000	.023	.000	.000	.001	.000	.001	.000	.000
				100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KinerjaKaryawan 8	Person Correlation	Sig. (2-tailed)	N	.497**	.523**	.530*	.491*	.445*	.353**	.582*	.562*	.408*	.364*	.644*	.319*	.547*	.251*	.480**	1	.472**	.335**	.411**	.457**	.305**	.517**	.387**	.330**	.694**
				.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.012	.000		.000	.001	.000	.000	.002	.000	.000	.001	.000
				100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kepuasan Nasabah 1	Person Correlation			.524**	.425**	.488*	.327*	.320*	.357**	.485*	.417*	.445*	.306*	.486*	.183	.361*	.379*	.403**	.472*	1	.414**	.460**	.381**	.481**	.501**	.283**	.435**	.642**

	Sig. (2- tail ed) N	.000 100	.000 100	.000 100	.001 100	.001 100	.000 100	.000 100	.000 100	.000 100	.002 100	.000 100	.068 100	.000 100	.000 100	.000 100	.000 100		.000 100	.000 100	.000 100	.000 100	.000 100	.004 100	.000 100	.000 100
Kepuasan Nasabah 2	Pea rso n Cor rela tion Sig. (2- tail ed) N	.391** .000 100	.327** .001 100	.154 .127 100	.606* .000 100	.401* .000 100	.117 .248 100	.421* .000 100	.309* .002 100	.248* .013 100	.414* .000 100	.415* .000 100	.160 .111 100	.339* .001 100	.317* .001 100	.227* .023 100	.335* .001 100	.414** .000 100	1 100	.275** .006 100	.525** .000 100	.193 .055 100	.410** .000 100	.386** .000 100	.340** .001 100	.554** .000 100
Kepuasan Nasabah 3	Pea rso n Cor rela tion Sig. (2- tail ed) N	.690** .000 100	.494** .000 100	.375* .000 100	.348* .000 100	.401* .000 100	.183 .068 100	.517* .000 100	.640* .000 100	.375* .000 100	.468* .000 100	.593* .000 100	.491* .000 100	.264* .008 100	.294* .003 100	.482** .000 100	.411* .000 100	.460** .000 100	.275** .006 100	1 100	.431** .000 100	.482** .000 100	.587** .000 100	.439** .000 100	.340** .001 100	.690** .000 100
Kepuasan Nasabah 4	Pea rso n Cor rela tion Sig. (2- tail ed) N	.565** .000 100	.547** .000 100	.355* .000 100	.499* .000 100	.455* .000 100	.237* .018 100	.499* .000 100	.520* .000 100	.409* .000 100	.463* .000 100	.615* .000 100	.381* .000 100	.376* .000 100	.212* .034 100	.345** .000 100	.457* .000 100	.381** .000 100	.525** .000 100	.431** .000 100	1 100	.404** .000 100	.616** .000 100	.437** .000 100	.458** .000 100	.701** .000 100

Kepuasan Nasabah 5	Person Correlation Sig. (2-tailed) N	.600** .000 100	.406** .000 100	.420* .000 100	.302* .002 100	.335* .001 100	.265** .008 100	.417* .000 100	.610* .000 100	.291* .003 100	.412* .000 100	.472* .000 100	.362* .000 100	.280* .005 100	.310* .002 100	.338** .001 100	.305* .002 100	.481** .000 100	.193 .055 100	.482** .000 100	.404** .000 100	1 .000 100	.562** .000 100	.383** .000 100	.508** .000 100	.633** .000 100
Kepuasan Nasabah 6	Person Correlation Sig. (2-tailed) N	.626** .000 100	.650** .000 100	.523* .000 100	.448* .000 100	.422* .000 100	.315** .001 100	.651* .000 100	.758* .000 100	.506* .000 100	.439* .000 100	.754* .000 100	.385* .000 100	.447* .000 100	.337* .001 100	.528** .000 100	.517* .000 100	.501** .000 100	.410** .000 100	.587** .000 100	.616** .000 100	.562** .000 100	1 .000 100	.416** .000 100	.532** .000 100	.799** .000 100
Kepuasan Nasabah 7	Person Correlation Sig. (2-tailed) N	.559** .000 100	.392** .000 100	.276* .005 100	.370* .000 100	.350* .000 100	.180 .073 100	.491* .000 100	.569* .000 100	.275* .006 100	.961* .000 100	.449* .000 100	.465* .000 100	.226 .024 100	.315* .001 100	.324** .001 100	.387* .000 100	.283** .004 100	.386** .000 100	.439** .000 100	.437** .000 100	.383** .000 100	.416** .000 100	1 .000 100	.392** .000 100	.672** .000 100
Kepuasan Nasabah 8	Person Correlation	.520**	.393**	.359*	.489*	.314*	.168	.376*	.542*	.259*	.396*	.466*	.281*	.332*	.336*	.422**	.330*	.435**	.340**	.340**	.458**	.508**	.532**	.392**	1	.630**

	Sig. (2-tail ed)	.000	.000	.000	.000	.001	.094	.000	.000	.009	.000	.000	.005	.001	.001	.000	.001	.000	.001	.001	.000	.000	.000		.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Total	Pea rso n Cor rela tion	.817**	.725**	.648*	.683*	.609*	.451**	.774*	.804*	.589*	.693*	.822*	.561*	.597*	.508*	.642**	.694*	.642**	.554**	.690**	.701**	.633**	.799**	.672**	.630**	1
	Sig. (2-tail ed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	

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

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



LAMPIRAN IV

HASIL ANALISIS DATA MENGGUNAKAN SPSS VERSI 16

HASIL UJI RELIABILITAS

1. VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.861	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KualitasPelayanan 1	30.3100	10.559	.700	.833
KualitasPelayanan 2	30.1800	11.280	.662	.840
KualitasPelayanan 3	30.2400	10.972	.646	.840
KualitasPelayanan 4	30.3300	10.324	.628	.843
KualitasPelayanan 5	30.3400	10.732	.552	.853
KualitasPelayanan 6	30.2800	11.658	.403	.868
KualitasPelayanan 7	30.2500	10.795	.676	.837
KualitasPelayanan 8	30.2000	11.394	.693	.839

2. VARIABEL KINERJA KARYAWAN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.819	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KinerjaKaryawan 1	30.3500	10.068	.551	.797
KinerjaKaryawan 2	30.4400	9.138	.518	.805
KinerjaKaryawan 3	30.2400	9.760	.776	.773
KinerjaKaryawan 4	30.4300	9.823	.465	.810
KinerjaKaryawan 5	30.3800	10.137	.522	.800
KinerjaKaryawan 6	30.3600	10.293	.410	.816
KinerjaKaraywan 7	30.3100	9.792	.559	.795
KinerjaKaryawan 8	30.2500	9.806	.623	.787

3. VARIABEL KEPUASAN NASABAH (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.853	8

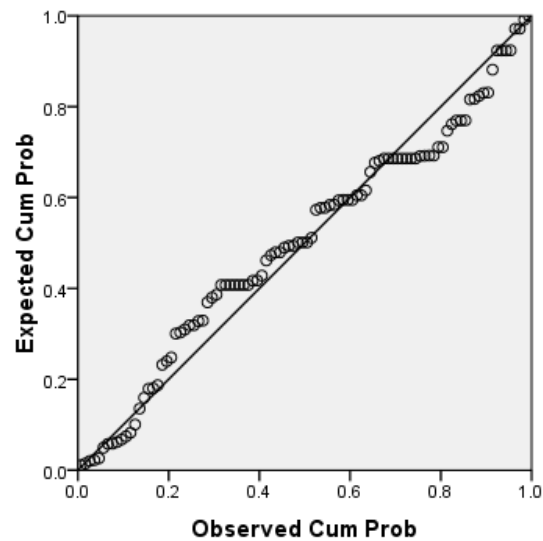
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KepuasanNasabah 1	29.6800	11.856	.580	.837
KepuasanNasabah 2	29.7100	12.228	.502	.846
KepuasanNasabah 3	29.7100	11.824	.600	.835
KepuasanNasabah 4	29.6600	11.600	.653	.829
KepuasanNasabah 5	29.7200	11.921	.600	.835
KepuasanNasabah 6	29.6100	11.553	.735	.821
KepuasanNasabah 7	29.7600	11.053	.540	.847
KepuasanNasabah 8	29.8700	11.569	.597	.835

HASIL UJI NORMALITAS

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan Nasabah PT. Taspen (Persero) KC. Mataram



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.98104625
Most Extreme Differences	Absolute	.097
	Positive	.097
	Negative	-.096
Kolmogorov-Smirnov Z		.973
Asymp. Sig. (2-tailed)		.300

a. Test distribution is Normal.

HASIL UJI AUTOKORELASI

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.859 ^a	.738	.732	2.00137	1.414

a. Predictors: (Constant), KinerjaKaryawan, KualitasPelayanan

b. Dependent Variable: KepuasanNasabah PT. Taspen (Persero) KC. Mataram

HASIL UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.215	2.005		.606	.546		
Kualitas_Pelayanan	.471	.105	.456	4.470	.000	.259	3.859
Kinerja_Karyawan	.474	.112	.434	4.250	.000	.259	3.859

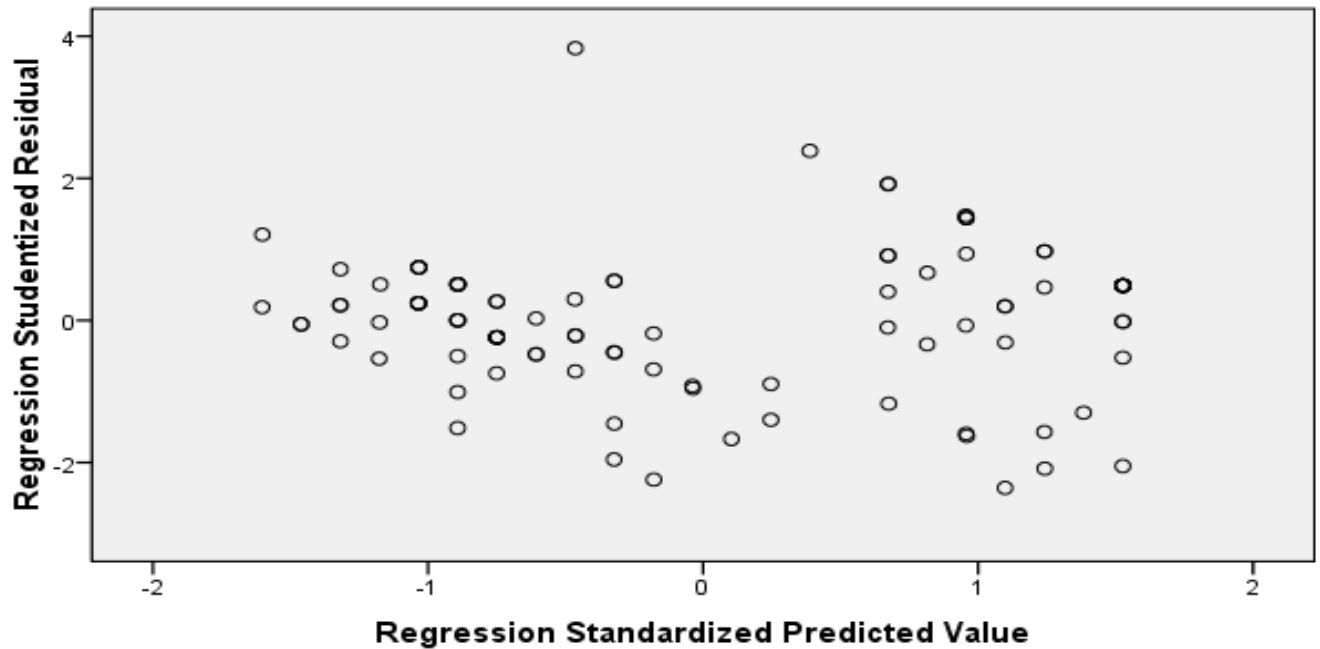
a. Dependent Variable: KepuasanNasabah



HASIL UJI HETEROSKEDASTISITAS

Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan Nasabah PT. Taspen (Persero) KC. Mataram



HASIL ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.215	2.005		.606	.546
	KinerjaKaryawan	.474	.112	.434	4.250	.000
	KualitasPelayanan	.471	.105	.456	4.470	.000

a. Dependent Variable: KepuasanNasabah

HASIL Uji t (Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.215	2.005		.606	.546
	KinerjaKaryawan	.474	.112	.434	4.250	.000
	KualitasPelayanan	.471	.105	.456	4.470	.000

a. Dependent Variable: KepuasanNasabah

HASIL Uji KOEFISIEN DETERMINASI (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.859 ^a	.738	.732	2.00137

a. Predictors: (Constant), KualitasPelayanan, KinerjaKaryawan





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Pada hari ini **Sabtu** Tanggal **Enam** Bulan **Juli** Tahun **2019** pukul **13.00 Wita** telah diselenggarakan **Ujian Skripsi** bertempat di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram dan dinyatakan **LULUS / ~~TIDAK LULUS~~** dengan predikat **~~CUKUP / MEMUASKAN~~ / SANGAT MEMUASKAN** CAM LAUDE, Mahasiswa :

Nama : **MAOHIZATUL HASANAH**
NIM : **21512A0106**
Jurusan : **Administrasi**
Program Studi : **Administrasi Bisnis**
Konsentrasi : **PERBANKAN**
Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram**
Judul Skripsi : **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (PT.TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG MATARAM".**

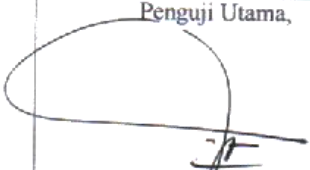
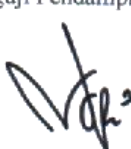
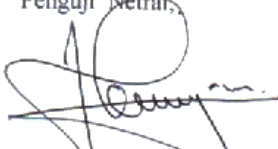
Rekap Nilai dari masing-masing Team Penguji sebagai berikut :

No	Nama Team Penguji Skripsi	Jabatan	IP Yg Diberikan
1	Drs. H. M. Junaidi, MM NIDN. 0807066201	PU	3.40
2	Nurul Hidayati Indra Ningsih, S.E., MM NIDN. 0806039101	PP	3.76
3	Lalu Hendra Maniza, S.Sos, MM NIDN. 0828108404	PN	3.50
TOTAL			10.66

Jumlah IP 10.66
AI IP ----- = 3.55
Jmlh Penguji 3

Mataram, 06 Juli 2019

TEAM PENGUJI SKRIPSI

Penguji Utama,  Drs. H. M. Junaidi, MM NIDN. 0807066201	Penguji Pendamping,  Nurul Hidayati Indra Ningsih, S.E., MM NIDN. 0806039101	Penguji Netral,  Lalu Hendra Maniza, S.Sos, MM NIDN. 0828108404
--	---	--



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **MAOHIZATUL HASANAH**

NIM : 21512A0106

Jurusan : Administrasi

Program Studi : Administrasi Bisnis

Konsentrasi : PERBANKAN

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram

Judul Skripsi : **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (PT.TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG MATARAM".**

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistimatika	2	3	6	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Methodologi	3	3	9	
5	Penyajian Data	3	4	12	
6	Analisa Data	4	3	12	
7	Kesimpulan	2	3	6	
8	Konsistensi Bahasan	3	4	12	
9	Bahasa	2	3	6	
10	Sikap	2	3	6	
Jumlah		25		85	

TOTAL BN

IP

TOTAL B

85

25

3,40

Mataram, 06 Juli 2019
Penguji Utama,

Drs. H. M. Junaedi, MM
NIDN. 0807066201



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

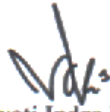
Nama : **MAOHIZATUL HASANAH**
NIM : 21512A0106
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : PERBANKAN
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (PT.TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG MATARAM".**

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,5	7	
4	Methodologi	3	3,5	10,5	
5	Penyajian Data	3	3,5	10,5	
6	Analisa Data	4	3,5	14	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasa	3	4	12	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
Jumlah		25			

TOTAL BN 94
IP 3,76
TOTAL B 25

Mataram, 06 Juli 2019
Penguji Pendamping,


Nurul Hidavati Indra Ningsih, S.E.,



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **MAOHIZATUL HASANAH**

NIM : **21512A0106**

Jurusan : **Administrasi**

Program Studi : **Administrasi Bisnis**

Konsentrasi : **PERBANKAN**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram**

Judul Skripsi : **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (PT.TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG MATARAM".**

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3,7	7,4	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,6	7,2	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,8	7,6	
4	Methodologi	3	3,8	11,4	
5	Penyajian Data	3	3,5	10,5	
6	Analisa Data	4	3	12	
7	Kesimpulan	2	3,6	7,2	
8	Konsistensi Bahasan	3	3	9	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
Jumlah		25		88,3	

TOTAL BN

IP ----- 88,3 = 3,50

TOTAL B

25

Mataram, 06 Juli 2019

Penguji Netral,

Lalu Hendra Maniza, S.Sos, MM



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMUSOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKEDITASI (B)

Jalan KH. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 639180- 633723 Mataram

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : MAOHIZATUL HASANAH

NIM : 21512A0106

Pembimbing I : Drs. H. M. JUNAIDI, M.M

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS PT. TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG MATARAM).

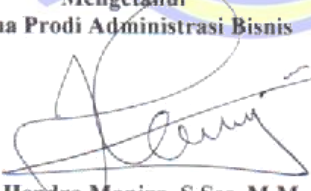
No	Tanggal		Materi Konsultasi	Catatan Saran Perbaikan	Paraf Pembimbing
	Masuk	Keluar			
	22/5	2019		Ag	

Mataram,

2019

Mengetahui
Ketua Prodi Administrasi Bisnis

Mengetahui
Pembimbing I


Lalu Hendra Maniza, S.Sos, M.M
NIDN. 0828108404


Drs. H. M. Junaidi, M.M
NIDN. 0807066201



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMUSOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKEDITASI (B)

Jalan KH. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 639180- 633723 Mataram

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : MAOHIZATUL HASANAH

NIM : 21512A0106

Pembimbing II : NURUL HIDAYATI INDRA NINGSIH, S.E, M.M

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (PT.TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG MATARAM

No	Tanggal		Materi Konsultasi	Catatan Saran Perbaikan	Paraf Pembimbing
	Masuk	Keluar			
		26/4-19	Bab IV dan V	Analisis regresi linear berganda Pembahasan, kesimpulan	Nds
		8/5-2019	Bab IV dan V	analisis regresi linear berganda Pembahasan Lampiran Daftar Rata	Nds
		9/5-2019	ACC		Nds

Mataram, 26 April 2019

Mengetahui
Ketua Prodi Administrasi Bisnis

Lalu Hendra Maniza, S.Sos, MM
NIDN. 0828108404

Mengetahui
Pembimbing II

Nurul Hidayati Indra Ningsih, S.E, M.M
NIDN. 0806039101