

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Pejangiku 1 Mataram, jumlah responden untuk penelitian ini adalah 80 orang yang mungkin pernah berbisnis dengan Bank Syariah Indonesia adalah nasabahnya sebagai berikut :

1. Dari hasil analisis regresi dapat diketahui bahwa diantara kelima variabel X yang berpengaruh signifikan adalah variabel empaty (X5) dan tangible (X1) dibuktikan dengan uji t yaitu $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai x1 sebesar 2.307 dan x5 sebesar 3.269.
2. X2, X3, dan X4 tidak berpengaruh secara signifikan dibuktikan dengan uji t yaitu $t_{hitung} < t_{tabel}$ dengan nilai x2 sebesar 1.418, x3 sebesar -0,514 dan x4 sebesar 0,104.
3. Ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependent secara simultan dibuktikan dengan uji f yaitu $f_{hitung} > f_{tabel}$ (18.897 > 2,34).
4. Variabel bebas (X) yang paling dominan adalah variabel x5 dibuktikan dengan nilai koefisien beta sebesar 0,416 dan variabel yang terkecil x3 sebesar -0,064.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka ada beberapa saran yang bisa dijadikan bahan pertimbangan, sebagai berikut:

1. Karena variabel empati terbukti mempunyai pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan pelanggan, maka perusahaan dianjurkan untuk mempertahankan atau bahkan meningkatkan variabel ini. Memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan terutama dengan memberikan senyuman yang tulus dan ramah kepada pelanggan. Mampu berempati terhadap keluhan pelanggan dan memberikan dukungan.
2. Untuk variabel yang tidak berpengaruh: Misalnya, kita perlu lebih memperhatikan mengapa variabel-variabel ini tidak berdampak, seperti keandalan, daya tanggap, dan jaminan. Untuk alasan kredibilitas, bank tidak boleh melakukan diskriminasi terhadap nasabah dan memperhatikan layanan nasabah. Untuk meningkatkan daya tanggap, jajaran Bank Syariah Indonesia harus cepat tanggap terhadap pengaduan nasabah. Meski terjamin, Bank Syariah Indonesia harus mampu memberikan rasa percaya kepada nasabah. Kepercayaan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting karena tanpa kepercayaan itu sendiri, masyarakat tidak akan menginvestasikan uangnya di bank. Untuk itu perbankan harus mampu menjaga kepercayaan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator). Riau: Zanafa Publishing.
- Azka Al Afifah, “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang)”, Skripsi, UIN Raden Fatah Palembang, Palembang, 2017.
- Arikunto, S. (2002). Metodologi Penelitian. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- A.S. Moenir. (1995). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- Barnes, James. G.2003. “ Secret of Customer Relationship Management”. Terjemahan Andreas Winardi, Spd . Yogyakarta : Andi.
- Bungin, Burhan. 2005. Analisis Data Penelitian Kualitatif. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Danang, Sunyoto. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Buku Seru.
- Dwi Exmawati,Septiana. 2014.Pengaruh Pelayanan dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Tulungagung. Tulungagung: Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung.
- Fajar, Laksana, 2008. Manajemen pemasaran. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu
- Fandy, Tjiptono. 2004. Manajemen Jasa, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset.

- Garvin & Davis. 2005. Manajemen Mutu Terpadu. Terjemahan M.N. Nasution. Erlangga
- Ghozali, Imam. 2011, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit UniversitasDiponegoro.
- Hatch, E. , & Farhady, H. (1981). Research Design & Statistics for Applied Linguistics. Tehran: Rahnama Publications.
- Lupiyoadi, R. (2014). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat.
- Moenir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, (Jakarta, Bumi Aksara, 2003), h. 88.
- Muhammad. 2008. Manajemen Pembiayaan Mudharabah di Bank Syariah. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Muhammad Zakiy dan Evrita Putri Azzahroh, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Sebagai Intervening”, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol. 3, No, 1, Januari-Juni 2017.
- Mukarom Zaenal dan Wijaya Laksana. 2018. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: CV Pustaka Setia
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015.
- Nasution, M. Nur. 2004. Manajemen Jasa Terpadu. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Philip Kotler, 2002, Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan, (Yogyakarta, Pustaka Belajar, 2005), h. 2
- Sampara Lukman., Manajemen Kualitas Pelayanan, (Jakarta, STIA LAN Press, 2000), h. 4
- Soniya Fransiska, “Pengaruh kualitas layanan bank Terhadap kepuasan nasabah (studikasuk bank syariah mandiri kecurup)”, Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, 2019.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). METODE PENELITIAN PENDIDIKAN (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). ALFABETA CV.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, penerbit Alfabeta, Bandung
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suliyanto. (2009). Metode Riset Bisnis, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Sutrisno, Edy, Manajemen Sumber Daya Manusia, (Jakarta, Kencana, 2009), h. 7

Suliyanto, Metode Riset Bisnis (Yogyakarta: Andi Offset, 2006), 140–141.

Tjiptono & Chandra, G. (2012). Pemasaran Strategik. Edisi Kedua. Yogyakarta
Yogyakarta: ANDI

Umar, Husein. 2009. Studi Kelayakan Bisnis. PT Gramedia Pustaka Utama :
Jakarta.



LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 ; Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KCP PEJANGGIK 1 MATARAM

Jl. Pejanggik No. 23 Cakranegara Kota Mataram Nusa Tenggara Barat

Saya seorang mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mataram, dengan identitas sebagai berikut:

Nama : Ersu Wahyuliati
NIM : 2020B1C043
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Administrasi Bisnis

Bermaksud melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Pejanggik 1 Mataram”, kemudian dari hasil jawaban tersebut akan peneliti analisis dan simpulkan.

Daftar pertanyaan ini semata-mata untuk keperluan penelitian sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang Strata Satu (S1). Daftar pertanyaan ini berisi tentang pengaruh Kualitas Pelayanan dengan lima dimensi penelitian yaitu, *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (kepedulian) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Pejanggik 1 Mataram.

c. Rp. 4.100.000 –Rp. 7.000.000

d. Rp. 7.100.000 – Rp. 10.000.000

e. > Rp. 10.000.000

2. PETUNJUK PENGISIAN

Bacalah terlebih dahulu dengan cermat setiap point pertanyaan sebelum Anda mulai menjawab.

Berilah jawaban anda dengan tanda *check list*(√) pada salah satu jawaban yang paling sesuai dengan penilain Anda Semua penilaian Anda tidak ada yang salah, oleh karena itu jawablah pertanyaan sesuai dengan keadaan Anda dengan jujur.

3. SKOR PENILAIAN

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

6. PERTANYAAN

A. Variabel Independen

1. Kualitas Pelayanan (X)

a. *Tangible* atau Bentuk fisik (X1)

VARIABEL	PERTANYAAN	SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
<i>Tangible</i> (X1)	Menurut saya kondisi fisik gedung bank syariah indonesia Cabang Mataram bersih dan nyaman					
	Menurut saya sistem komputerisasi dan administrasi kantor bank syariah indonesia Cabang Mataram dapat dikatakan baik					
	Menurut saya karyawan Pegadaian					

Cabang Mataram berpenampilan rapi					
-----------------------------------	--	--	--	--	--

b. Reliability atau Kehandalan (X2)

VARIABEL	PERTANYAAN	SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
<i>Reliability</i> (X2)	Menurut saya karyawan melayani saya sebagai nasabah bank syariah indonesia dengan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan					
	Menurut saya karyawan cermat dalam melayani saya sebagai nasabah bank syariah indonesia					
	Menurut saya karyawan mampu meminimalisir kesalahan dalam melaksanakan tugas					
	Menurut saya karyawan tidak membedakan nasabah dalam melayani					

c. Responsiveness atau daya tanggap (X3)

VARIABEL	PERTANYAAN	SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
<i>Responsiveness</i> (X3)	Menurut saya karyawan merespon saya dengan cepat dan tanggap ketika saya ingin ingin mendapatkan pelayanan bank syariah indonesia					
	Menurut saya, karyawan merespon dengan cepat dan tanggap dalam menghadapi keluhan saya sebagai nasabah bank syariah indonesia dengan baik					

d. Assurance atau Jaminan (X4)

VARIABEL	PERTANYAAN	SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1

Assurance (X4)	Menurut saya karyawan memiliki pengetahuan yang baik tentang produk bank syariah indonesia					
	Saya merasa aman melakukan transaksi di bank syariah indonesia					
	Menurut saya karyawan mampu memberikan rasa percaya kepada saya sebagai nasabah bank syariah Indonesia					
	Menurut saya karyawan bersikap sopan dan santun terhadap saya sebagai nasabah bank syariah Indonesia					

e. Empathy(X5)

VARIABEL	PERTANYAAN	SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
Empathy (X4)	1. Menurut saya karyawan memperlakukan saya sebagai nasabah dengan penuh perhatian					
	2. Menurut saya karyawan selalu menawarkan produk sesuai kebutuhan saya					
	3. Menurut saya karyawan mampu berempati (merasakan) dan mau membantu masalah atau keluhan yang saya hadapi sebagai nasabah					
	4. Menurut saya karyawan memberikan saya kemudahan sebagai nasabah dalam berkomunikasi dengan mereka.					

B. Variabel Dependen

1. Kepuasan Nasabah

VARIABEL	PERTANYAAN	SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
Kepuasan Nasabah (Y)	Saya merasa pelayanan yang saya peroleh melebihi apa yang saya harapkan					

	Saya merasa puas terhadap produk bsi					
--	--------------------------------------	--	--	--	--	--

TABEL TABULASI

No	Tangible (X1)			Total	No	Reliability (X2)				Total
	x1.1	x1.2	x1.3			x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	
1	4	4	5	13	1	5	5	4	3	17
2	5	5	5	15	2	5	3	5	3	16
3	5	2	1	8	3	4	5	5	3	17
4	3	2	2	7	4	2	2	2	2	8
5	4	4	4	12	5	4	4	4	4	16
6	4	4	4	12	6	4	4	4	4	16
7	4	4	4	12	7	4	4	4	4	16
8	4	4	4	12	8	4	4	4	4	16
9	4	4	4	12	9	4	4	4	4	16
10	5	5	3	13	10	4	5	4	5	18
11	4	4	4	12	11	4	4	4	4	16
12	5	5	4	14	12	5	4	5	4	18
13	4	4	4	12	13	4	4	5	4	17
14	4	4	4	12	14	4	4	4	4	16
15	4	4	4	12	15	4	4	4	4	16
16	5	5	5	15	16	3	4	4	3	14
17	4	4	4	12	17	4	4	4	4	16
18	5	5	5	15	18	5	5	4	5	19
19	5	5	5	15	19	3	5	3	5	16
20	4	4	4	12	20	4	4	4	4	16
21	5	5	5	15	21	3	5	3	5	16
22	4	4	4	12	22	4	4	4	4	16
23	4	4	4	12	23	4	3	3	4	14
24	3	3	4	10	24	3	3	3	3	12
25	4	4	5	13	25	4	3	5	3	15
26	4	4	4	12	26	4	4	4	5	17
27	4	4	4	12	27	4	4	4	4	16
28	4	4	4	12	28	4	4	3	4	15
29	3	3	3	9	29	3	3	3	3	12
30	5	4	5	14	30	4	4	4	3	15

31	4	4	4	12	31	5	4	4	5	18
32	5	3	4	12	32	4	4	4	4	16
33	4	4	4	12	33	4	4	4	4	16
34	2	2	2	6	34	2	2	2	2	8
35	4	4	4	12	35	4	4	4	4	16
36	5	4	4	13	36	4	4	4	4	16
37	4	4	4	12	37	4	3	4	4	15
38	4	4	4	12	38	4	4	4	4	16
39	5	4	4	13	39	4	4	3	4	15
40	4	4	4	12	40	4	5	4	3	16
41	4	4	5	13	41	5	4	3	4	16
42	5	5	5	15	42	5	5	4	3	17
43	5	5	5	15	43	5	5	3	5	18
44	4	5	5	14	44	4	4	4	4	16
45	5	4	4	13	45	4	4	5	4	17
46	5	5	5	15	46	5	5	4	4	18
47	4	4	4	12	47	4	3	4	4	15
48	4	4	5	13	48	4	4	4	4	16
49	5	4	4	13	49	2	3	4	4	13
50	4	4	4	12	50	3	4	4	5	16
51	4	4	4	12	51	4	4	4	4	16
52	4	4	4	12	52	4	4	4	4	16
53	4	4	4	12	53	4	5	5	4	18
54	5	5	4	14	54	5	5	4	4	18
55	5	4	5	14	55	4	5	4	5	18
56	4	4	4	12	56	4	4	4	5	17
57	4	4	4	12	57	4	5	5	5	19
58	5	4	4	13	58	4	4	3	4	15
59	4	4	5	13	59	4	5	5	5	19
60	4	4	4	12	60	4	4	4	4	16
61	5	4	5	14	61	5	4	4	4	17
62	4	3	5	12	62	4	4	4	4	16
63	5	3	3	11	63	2	4	5	2	13
64	5	4	4	13	64	4	4	4	4	16
65	4	5	4	13	65	4	5	3	5	17
66	5	4	4	13	66	3	3	3	3	12
67	5	4	4	13	67	3	3	3	3	12
68	5	4	4	13	68	3	4	5	4	16
69	4	4	4	12	69	3	4	3	5	15

70	4	4	4	12	70	4	4	4	4	16
71	5	5	5	15	71	4	5	4	5	18
72	4	4	4	12	72	4	4	4	3	15
73	4	4	4	12	73	4	4	4	4	16
74	5	4	4	13	74	5	3	5	5	18
75	4	4	4	12	75	4	4	4	4	16
76	4	4	4	12	76	4	4	4	4	16
77	4	4	4	12	77	4	2	4	4	14
78	4	4	4	12	78	4	4	4	4	16
79	4	4	4	12	79	4	3	4	3	14
80	4	4	4	12	80	4	3	4	3	14

No	Responsiveness (X3)		Total	No	Assurance (X4)				TOTAL
	X3.1	X3.2			X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	
1	4	4	8	1	4	4	5	5	18
2	5	5	10	2	3	5	3	5	16
3	2	1	3	3	3	2	5	4	14
4	2	2	4	4	2	2	2	2	8
5	4	4	8	5	4	4	4	4	16
6	4	4	8	6	4	4	4	4	16
7	4	4	8	7	4	4	4	4	16
8	4	4	8	8	4	5	4	4	17
9	4	4	8	9	4	4	4	4	16
10	5	3	8	10	5	4	5	3	17
11	4	4	8	11	4	4	4	4	16
12	5	4	9	12	5	5	4	5	19
13	3	4	7	13	4	4	5	5	18
14	4	4	8	14	4	4	4	4	16
15	4	4	8	15	4	4	4	4	16
16	4	4	8	16	5	4	4	4	17
17	4	4	8	17	4	4	4	4	16
18	5	5	10	18	4	4	4	4	16
19	4	5	9	19	4	5	3	5	17
20	4	4	8	20	4	4	4	4	16
21	5	3	8	21	5	5	3	4	17
22	4	4	8	22	4	4	4	4	16

23	4	3	7	23	4	4	4	4	16
24	3	3	6	24	4	3	3	4	14
25	5	5	10	25	3	5	5	3	16
26	4	3	7	26	4	4	4	5	17
27	4	4	8	27	4	4	4	4	16
28	3	3	6	28	4	3	4	4	15
29	3	3	6	29	3	3	3	3	12
30	5	4	9	30	5	5	3	5	18
31	5	4	9	31	4	5	3	4	16
32	4	4	8	32	4	3	4	3	14
33	4	4	8	33	4	4	4	4	16
34	2	2	4	34	2	2	2	2	8
35	4	4	8	35	4	4	5	5	18
36	4	4	8	36	4	5	4	5	18
37	3	4	7	37	3	4	3	4	14
38	4	4	8	38	4	4	4	4	16
39	4	4	8	39	4	5	4	4	17
40	3	3	6	40	4	3	4	4	15
41	5	4	9	41	5	4	5	5	19
42	5	5	10	42	3	3	4	5	15
43	3	5	8	43	3	5	5	3	16
44	4	4	8	44	4	5	4	4	17
45	4	5	9	45	4	3	3	5	15
46	5	5	10	46	5	5	4	4	18
47	4	4	8	47	4	5	5	5	19
48	4	4	8	48	5	5	4	4	18
49	4	4	8	49	4	4	4	4	16
50	3	4	7	50	4	4	5	5	18
51	4	4	8	51	4	4	4	4	16
52	4	4	8	52	4	4	4	4	16
53	5	4	9	53	5	3	4	4	16
54	4	4	8	54	4	4	4	4	16
55	3	5	8	55	5	3	5	5	18
56	5	4	9	56	4	4	5	4	17
57	4	4	8	57	4	4	4	4	16
58	3	4	7	58	4	3	3	4	14
59	5	4	9	59	4	4	4	4	16

60	4	4	8	60	4	4	4	4	16
61	4	5	9	61	3	4	4	5	16
62	4	4	8	62	3	4	4	5	16
63	2	4	6	63	3	3	3	4	13
64	4	4	8	64	4	5	5	4	18
65	5	3	8	65	5	5	4	3	17
66	3	3	6	66	4	4	4	4	16
67	3	3	6	67	3	3	4	3	13
68	4	3	7	68	5	3	4	4	16
69	4	4	8	69	3	5	5	4	17
70	3	4	7	70	4	4	4	4	16
71	3	5	8	71	5	3	5	3	16
72	3	3	6	72	4	3	4	4	15
73	4	4	8	73	4	4	4	4	16
74	3	5	8	74	4	3	5	4	16
75	4	4	8	75	4	4	4	4	16
76	4	4	8	76	4	4	4	4	16
77	4	4	8	77	4	4	4	4	16
78	4	4	8	78	4	4	4	4	16
79	3	3	6	79	3	3	4	4	14
80	3	3	6	80	3	4	4	4	15

No	Empathy (X5)				Total	No	Kepuasan Nasabah (Y)		Total
	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4			1	2	
1	4	4	5	4	17	1	4	5	9
2	3	5	5	3	16	2	5	4	9
3	4	2	1	2	9	3	1	4	5
4	2	2	2	2	8	4	2	2	4
5	4	4	4	4	16	5	4	4	8
6	4	4	4	4	16	6	4	4	8
7	4	4	4	4	16	7	4	4	8
8	4	5	4	4	17	8	4	4	8
9	4	4	4	4	16	9	4	4	8
10	5	3	4	5	17	10	4	5	9
11	4	4	4	4	16	11	4	4	8
12	3	5	3	5	16	12	3	5	8

13	4	4	4	5	17	13	4	4	8
14	4	4	4	4	16	14	3	4	7
15	4	4	4	4	16	15	4	4	8
16	4	4	4	4	16	16	4	4	8
17	4	4	4	4	16	17	4	4	8
18	4	4	4	4	16	18	3	4	7
19	3	5	3	5	16	19	3	5	8
20	4	4	4	4	16	20	4	4	8
21	4	3	4	5	16	21	4	5	9
22	4	4	4	4	16	22	4	4	8
23	4	3	4	4	15	23	4	4	8
24	4	3	3	3	13	24	3	3	6
25	5	4	3	5	17	25	4	4	8
26	5	4	3	4	16	26	4	5	9
27	4	4	4	4	16	27	4	4	8
28	3	4	4	3	14	28	3	4	7
29	3	3	3	3	12	29	3	3	6
30	4	5	4	4	17	30	4	5	9
31	3	4	3	5	15	31	4	5	9
32	4	5	5	5	19	32	5	5	10
33	4	4	4	4	16	33	4	4	8
34	2	2	2	2	8	34	2	1	3
35	4	4	4	4	16	35	3	4	7
36	4	3	5	4	16	36	4	5	9
37	4	4	4	4	16	37	4	4	8
38	4	4	4	4	16	38	4	4	8
39	4	4	4	4	16	39	4	4	8
40	4	4	5	4	17	40	3	4	7
41	3	5	4	4	16	41	4	4	8
42	5	3	5	5	18	42	5	5	10
43	5	4	5	3	17	43	5	5	10
44	4	4	5	4	17	44	4	4	8
45	3	5	4	3	15	45	4	4	8
46	5	4	5	4	18	46	3	4	7
47	4	4	3	4	15	47	4	4	8
48	4	4	4	5	17	48	4	4	8
49	4	4	4	4	16	49	3	4	7
50	4	3	4	5	16	50	4	4	8
51	4	4	4	4	16	51	4	4	8

52	4	4	4	4	16	52	4	4	8
53	5	3	4	4	16	53	5	5	10
54	4	4	4	4	16	54	3	5	8
55	5	3	5	5	18	55	5	5	10
56	4	4	5	4	17	56	4	4	8
57	5	4	5	4	18	57	4	5	9
58	3	3	4	4	14	58	4	4	8
59	5	5	4	4	18	59	3	4	7
60	4	4	4	4	16	60	4	4	8
61	4	3	4	4	15	61	3	4	7
62	4	4	4	4	16	62	4	4	8
63	4	4	4	3	15	63	4	4	8
64	4	5	5	5	19	64	4	4	8
65	5	5	3	5	18	65	3	5	8
66	4	4	4	4	16	66	4	4	8
67	3	3	4	4	14	67	4	4	8
68	4	4	4	4	16	68	4	5	9
69	3	3	3	3	12	69	4	5	9
70	4	4	4	4	16	70	4	3	7
71	5	4	5	4	18	71	4	5	9
72	4	4	3	4	15	72	4	4	8
73	4	4	4	4	16	73	4	4	8
74	3	4	5	4	16	74	5	5	10
75	4	4	4	4	16	75	4	4	8
76	4	4	4	4	16	76	4	4	8
77	4	4	4	4	16	77	4	4	8
78	4	4	4	4	16	78	4	4	8
79	4	4	4	4	16	79	4	4	8
80	4	4	4	5	17	80	5	4	9

Lampiran II : Karakteristik Responden

Karakteristik nasabah berdasarkan Usia Responden

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	17-22 Tahun	64	80%
2	23-28 Tahun	15	18,75%
3	29-34 Tahun	1	1,25%

4	35-40 Tahun	0	0
5	>40 Tahun	0	0
Jumlah		80	100%

Karakteristik nasabah berdasarkan Pendapatan Perbulan

No	Pendapatan Perbulan	Frekuensi	Persentase (%)
1	< Rp 1 juta	67	83,75%
2	Rp 1.100.000 – Rp 4.000.000	9	11,25%
3	Rp 4.100.000 – Rp 7.000.000	2	2,5%
4	Rp 7.100.000 – Rp 10.000.000	2	2,5%
5	>Rp 10.000.000	0	0
Jumlah		80	100%

Karakteristik nasabah berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	73	91,25%
2	Wiraswasta	1	1,25%
3	Swasta	3	3,75%
4	PNS	1	1,25%
5	IRT/lain-lain	2	2,5%
Jumlah		80	100%

Karakteristik nasabah berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	SMP/MTS/Sederajat	0	0
2	SMA/MA/Sederajat	52	60%
3	DIPLOMA/D3	1	1,25%
4	SARJANA/S1	20	25%
Jumlah		80	100%

Karakteristik nasabah Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	23	28,75%
2	Perempuan	57	71,25%
Jumlah		80	100%

Lampiran III : Uji SPSS

Uji Validitas

		Correlations		
		x1.2	x1.3	Total
x1.2	Pearson Correlation	1	.691**	.892**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	80	80	80
x1.3	Pearson Correlation	.691**	1	.843**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	80	80	80
total	Pearson Correlation	.892**	.843**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	80	80	80

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

Correlations

		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	Total
x2.1	Pearson Correlation	1	.399**	.354**	.340**	.737**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.002	.000
	N	80	80	80	80	80
x2.2	Pearson Correlation	.399**	1	.263*	.493**	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000		.019	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
x2.3	Pearson Correlation	.354**	.263*	1	.122	.594**
	Sig. (2-tailed)	.001	.019		.280	.000
	N	80	80	80	80	80
x2.4	Pearson Correlation	.340**	.493**	.122	1	.711**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.280		.000
	N	80	80	80	80	80
total	Pearson Correlation	.737**	.776**	.594**	.711**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80

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

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

Correlations

		x3.1	x3.2	Total
x3.1	Pearson Correlation	1	.436**	.856**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	80	80	80
x3.2	Pearson Correlation	.436**	1	.838**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	80	80	80
total	Pearson Correlation	.856**	.838**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	80	80	80

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

Correlations

		x4.1	x4.2	x4.3	x4.4	Total
--	--	------	------	------	------	-------

x4.1	Pearson Correlation	1	.315**	.289**	.277*	.690**
	Sig. (2-tailed)		.004	.009	.013	.000
	N	80	80	80	80	80
x4.2	Pearson Correlation	.315**	1	.199	.315**	.711**
	Sig. (2-tailed)	.004		.076	.004	.000
	N	80	80	80	80	80
x4.3	Pearson Correlation	.289**	.199	1	.235*	.628**
	Sig. (2-tailed)	.009	.076		.036	.000
	N	80	80	80	80	80
x4.4	Pearson Correlation	.277*	.315**	.235*	1	.663**
	Sig. (2-tailed)	.013	.004	.036		.000
	N	80	80	80	80	80
total	Pearson Correlation	.690**	.711**	.628**	.663**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80

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

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



Correlations

		x5.1	x5.2	x5.3	x5.4	Total
x5.1	Pearson Correlation	1	.134	.375**	.421**	.667**
	Sig. (2-tailed)		.234	.001	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
x5.2	Pearson Correlation	.134	1	.348**	.370**	.656**
	Sig. (2-tailed)	.234		.002	.001	.000
	N	80	80	80	80	80
x5.3	Pearson Correlation	.375**	.348**	1	.362**	.754**
	Sig. (2-tailed)	.001	.002		.001	.000
	N	80	80	80	80	80
x5.4	Pearson Correlation	.421**	.370**	.362**	1	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.001		.000
	N	80	80	80	80	80
total	Pearson Correlation	.667**	.656**	.754**	.754**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80

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

Correlations

		y1	y2	total
y1	Pearson Correlation	1	.450**	.857**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	80	80	80
y2	Pearson Correlation	.450**	1	.845**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	80	80	80
total	Pearson Correlation	.857**	.845**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	80	80	80

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

Uji Reability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.762	3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.665	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.606	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.597	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.669	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.620	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1.1	71.40	62.724	.511	.913
x1.2	71.65	60.205	.757	.908
x1.3	71.58	59.716	.722	.908
x2.1	71.76	61.145	.586	.911
x2.2	71.71	61.220	.543	.912
x2.3	71.76	63.221	.414	.915
x2.4	71.75	60.823	.574	.912
x3.1	71.83	59.792	.629	.910
x3.2	71.81	59.850	.663	.909
x4.1	71.75	61.481	.579	.912
x4.2	71.75	60.772	.549	.912
x4.3	71.68	62.728	.452	.915
x4.4	71.63	62.794	.464	.914
x5.1	71.74	62.272	.526	.913
x5.2	71.80	61.909	.525	.913
x5.3	71.73	60.582	.594	.911
x5.4	71.68	60.804	.645	.910
y1	71.86	62.069	.497	.914
y2	71.53	59.847	.744	.908

Regresi linear berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.135	.863		.156	.876
	x1	.220	.095	.302	2.307	.024
	x2	.095	.067	.163	1.418	.160
	x3	-.057	.112	-.064	-.514	.609
	x4	.008	.075	.012	.104	.918
	x5	.249	.076	.416	3.269	.002

a. Dependent Variable: y

Koefisien Determinasi

Model Summary										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.749 ^a	.561	.531	.789	.561	18.897	5	74	.000	

a. Predictors: (Constant), x5, x2, x3, x4, x1

Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	58.877	5	11.775	18.897	.000 ^b
	Residual	46.111	74	.623		
	Total	104.988	79			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x5, x2, x3, x4, x1

Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.135	.863		.156	.876
	x1	.220	.095	.302	2.307	.024
	x2	.095	.067	.163	1.418	.160
	x3	-.057	.112	-.064	-.514	.609

	x4	.008	.075	.012	.104	.918
	x5	.249	.076	.416	3.269	.002
a. Dependent Variable: y						

LAMPIRAN PENELITIAN

