

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### LAMPIRAN 1: KUESIONER

Kuisisioner Penelitian

Kuisisioner Yang Akan Dibagikan Kepada Responden

1. Nama lengkap :
2. Jenis Kelami :  Pria /  Wanita
3. Umur : Tahun
4. Status :  Kawin /  Belum Kawin
5. Pendidikan Terakhir :
6. Tingkat pendapatan (perbulan) :
7. Pekerjaan :

Petunjuk pengisian Kuisisioner :

1. Bacalah setiap pertanyaan dengan baik dan teliti.
2. Pilih salah satu jawaban yang paling tepat menurut Bapak/ Ibu.  
Yaitu dengan cara memberi tanda *check list* ( $\surd$ ) pada kolom jawaban yang tersedia.

Keterangan Jawaban Kuisisioner :

1. Tidak Setuju (TS) bobot nilai = 1
2. Cukup Setuju (KS) bobot nilai = 2
3. Netral bobot nilai = 3
4. Setuju (S) bobot nilai = 4
5. Sangat Setuju (SS) bobot nilai = 5

Variabel : Kepuasan ( $X_1$ )						
No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	KS	TS
1.	Ketepatan dalam melaksanakan janji kepada nasabah Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Pasuruan					
2	Kemampuan Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Pasuruan selalu siap dalam memenuhi kebutuhan nasabah					
3	Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Pasuruan mampu mengatasi masalah yang dihadapi nasabah					
4	Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Pasuruan menjamin keamanan nasabah didalam melakukan setiap transaksinya					
5	Karyawan Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Pasuruan memberikan pelayanan yang cepat dan akurat					
Variabel : Kepercayaan ( $X_2$ )						
No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	KS	TS

1.	Karyawan Pada Bank Negara Indonesia (Persero) TBK selalu menunjukkan bukti transaksi kepada nasabah					
2	Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Pasuruan memberi kemudahan pada proses transaksi					
3	Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Pasuruan mampu mengatasi masalah yang dihadapi nasabah					
4	Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Pasuruan mampu memberi perlindungan dan keselamatan terhadap nasabah					
5	Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Pasuruan menerima kritik dan saran dari nasabah					
Varia bel : Komitmen (X <sub>3</sub> )						
No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	KS	TS
1.	Nasabah merasa bangga bias bekerjasama dengan Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Pasuruan					
2	Nasabah berkomitmen melanjutkan transaksi di Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Pasuruan					
3	Berat bagi saya apabila tidak menggunakan produk/jasa di Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Pasuruan					
Varia bel : Loyalitas (Y)						
No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	KS	TS
1.	Nasabah menggunakan jasa bank berulang-ulang lebih dari 2 kali di Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Pasuruan					
2	Nasabah Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Pasuruan tidak terpengaruh oleh produk/jasa bank lain					
3	Nasabah memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan produk/jasa di Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Pasuruan					
4	Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Pasuruan merupakan bank terbaik					
5	Nasabah percaya bahwa Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Pasuruan bisaa memberikan pelayanan yang memuaskan					

**LAMPIRAN 2: UJI VALIDITAS****Hasil Uji Validitas**

<b>Variabel</b>	<b>Item</b>	<b>Koefisien Korelasi (r)</b>	<b>Sig.</b>	<b>Keterangan</b>
Kepuasan (X1)	X1.1	0,282	0.002	Valid
	X1.2	0,134	0.002	Valid
	X1.3	0,162	0.000	Valid
	X1.4	0,211	0.000	Valid
Kepercayaan (X2)	X2.1	0,271	0.003	Valid
	X2.2	0,234	0.000	Valid
	X2.3	0,338	0.000	Valid
	X2.4	0,579	0.000	Valid
Komitmen (X3)	X.3.1	0,323	0.002	Valid
	X.3.2	0,278	0.030	Valid
	X.3.3	0,443	0.000	Valid
Loyalitas Nasabah (Y)	Y.1	0,424	0.000	Valid
	Y.2	0,486	0.000	Valid
	Y.3	0,247	0.010	Valid
	Y.4	0,521	0.000	Valid

**LAMPIRAN 3: UJI RELIABILITAS****Hasil Uji Reliabilitas**

<b>Variabel</b>	<b>Cronbach Alpha</b>	<b>Ket.</b>
Kepuasan (X1)	0,647	Reliabel
Kepercayaan (X2)	0,645	Reliabel
Komitmen(X3)	0,641	Reliabel
Loyalitas Nasabah (Y)	0,620	Reliabel

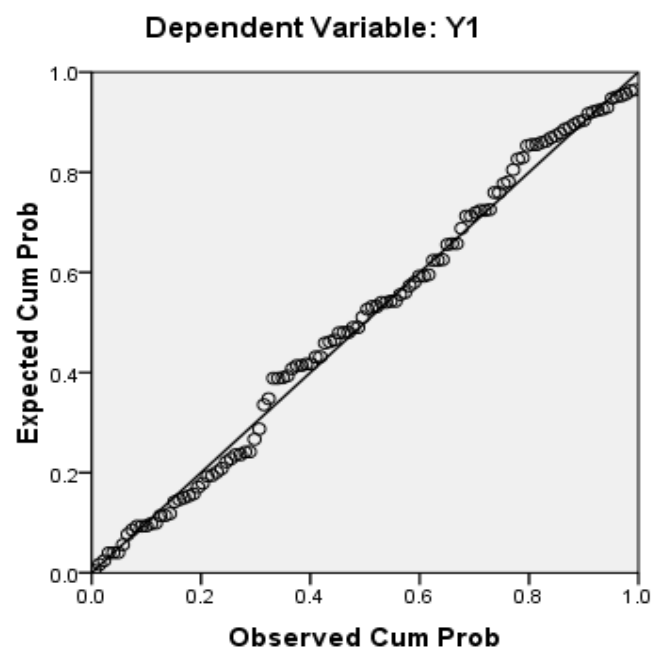
### LAMPIRAN 3: UJI NORMALITAS

#### Hasil Uji Normalitas

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		116
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.62974593
Most Extreme Differences	Absolute	.063
	Positive	.054
	Negative	-.063
Kolmogorov-Smirnov Z		.681
Asymp. Sig. (2-tailed)		.743
a. Test distribution is Normal.		

##### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



**LAMPIRAN 4: UJI NORMALITAS****Data Koefisien Regresi Linier Berganda**

VARIABEL	Koef. Regresi	t.hitung	t.tabel	Sig.	Keterangan
(Constanta)	2,842	1,045	1663	0,007	Signifikan
Kepuasan	0,778	4,040	1663	0,000	Signifikan
Kepercayaan	0,212	2,121	1663	0,006	Signifikan
Komitmen	0,236	1,115	1663	0,075	Signifikan

**LAMPIRAN 5: UJI F****Hasil Uji F****ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	158.068	3	52.689	6.168	.001 <sup>a</sup>
	Residual	820.042	96	8.542		
	Total	978.110	99			

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y1

**LAMPIRAN 6: UJI T****Hasil Uji T****Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.806	1.987		1.915	.058
	X1	.381	.089	.317	4.302	.000
	X2	.216	.065	.020	4.251	.002
	X3	.528	.085	.502	6.205	.000

**LAMPIRAN 7: UJI R SQUARE****Nilai Koefisien Deteminasi Berganda (*R Square*)****Model Summary<sup>p</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.640 <sup>a</sup>	.410	.394	2.66473

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y1