

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

Nama : Irma Salmi Yati
NIM : 1820603095
Tempat, Tanggal Lahir : Tanjung Bulan, 02 Mei 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
No. Telepon : 0812 8480 9640
Email : irmasalmiyati@gmail.com
Alamat : Desa Tanjung Bulan, Kecamatan Pulau Beringin,
Kabupaten OKU Selatan



Pendidikan:

1. SD N 1 Tanjung Bulan
2. SMP N 03 Pulau Beringin
3. SMA N 1 Muaradua
4. S1 Perbankan Syariah UIN Raden Fatah Palembang

Nama Orangtua:

Ayah : Heriyanto
Ibu : Hasnaini,S.Pd.I

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA ELEKTRONIK CHANNEL (E-CHANNEL) DENGAN KEMUDAHAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BANK MUAMALAT KANTOR CABANG UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Assalamu'alaikum wr.wb

Saya Irma Salmi Yati mahasiswi UIN Raden Fatah Palembang Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Kuesioner ini dibuat dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir (TA) atau skripsi saya dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Elektronik Channel (E-Channel) Dengan Kemudahan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Muamalat Kantor Cabang UIN Raden Fatah Palembang.” Maka dari itu diperlukan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/I dan saya memohon kesediaannya untuk meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini.

Semua informasi maupun jawaban yang diberikan akan dirahasiakan dan murni hanya untuk kepentingan akademik.

Atas partisipasi dan dukungan Bapak/Ibu/Saudara/I dalam pengisian kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Keterangan :

- SS (Sangat setuju): 5
- S (Setuju): 4
- N (Netral): 3
- TS (Tidak setuju) : 2
- STS (Sangat tidak setuju) : 1

Nama :
No.HP :
Umur :
- < 20 tahun

- 20 – 30 tahun
- 30 – 40 tahun
- > 40 tahun

Jenis Kelamin :

- Laki-laki
- Perempuan

Pekerjaan :

- Pelajar/Mahasiswa
- PNS
- Wiraswasta
- Ibu Rumah Tangga
- Lain-lain

Pendidikan Terakhir :

- SMP
- SMA/SMK
- S1
- S2/S3
- Lain-lain

Penghasilan per bulan:

- < Rp. 1.000.000
- Rp.1.000.000 s/d Rp. 2.000.000
- Rp. 2.000.000 s/d Rp. 3.000.000
- Rp 3.000.000 s/d Rp. 4.000.000
- > Rp. 4.000.000

Sudah berapa lama anda menjadi nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang UIN Raden Fatah Palembang?

- < 1 tahun
- 2 s/d 3 tahun
- 3 s/d 5 tahun
- > 5 tahun

Sudah berapa lama anda menggunakan layanan E-Channel (M-Banking, I-Banking) di Bank Muamalat Kantor Cabang UIN Raden Fatah Palembang?

- < 1 tahun
- 2 s/d 3 tahun
- 3 s/d 5 tahun
- > 5 tahun

Mengapa anda tertarik menggunakan layanan E-Channel (M-Banking, I-Banking) di Bank Muamalat Kantor Cabang UIN Raden Fatah Palembang?

- Karena saya merasa mudah dalam melakukan transaksi
- Karena mendapatkan pelayanan yang baik
- Karena tidak memerlukan biaya
- Karena fitur-fitur dan penawaran produknya lengkap

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala				
			SS	S	N	TS	STS
Kualitas Pelayanan (X)	<i>Reability</i> (Keandalan)	1. Dalam pelayanannya, karyawan Bank Muamalat Kantor Cabang UIN Raden Fatah Palembang sangat bisa diandalkan. 2. Karyawan Bank Muamalat Kantor Cabang UIN Raden Fatah Palembang dengan segera memberikan kebutuhan nasabah.					
	<i>Responsiveness</i> (Ketanggepan)	3. Karyawan Bank Muamalat Kantor Cabang UIN Raden Fatah Palembang sangat tanggap dalam melayani nasabah. 4. Karyawan Bank Muamalat Kantor Cabang UIN Raden Fatah Palembang sangat tanggap menyikapi masalah yang dikeluhkan nasabah. 5. Karyawan Bank Muamalat Kantor Cabang UIN Raden Fatah Palembang dengan tanggap memberikan perhatian					
			SS	S	N	TS	STS
	<i>Tangible</i> (Bukti fisik)	6. Pelayanan karyawan Bank Muamalat Kantor Cabang UIN Raden Fatah Palembang dapat dirasakan secara langsung oleh nasabah. 7. Karyawan Bank Muamalat Kantor Cabang UIN Raden Fatah Palembang memberikan masukan maupun promosi yang secara jelas tanpa ada yang disembunyikan. 8. Karyawan Bank Muamalat Kantor Cabang UIN Raden Fatah Palembang dengan ramah menyapa dan memberkan senyuman hangat kepada para nasabahnya.					
	<i>Assurance</i> (Jaminan dan)	9. Ketika berkunjung ke Kantor Muamalat Cabang UIN Raden Fatah Palembang saya mendapatkan					

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala				
			SS	S	N	TS	STS
	Kepastian)	perhatian yang baik mulai dari awal berkunjung hingga selesai. 10. Kerahasiaan data nasabah sangat terjamin.					
			SS	S	N	TS	STS
	<i>Empathy</i> (Perhatian)	11. Karyawan Bank Muamalat Kantor Cabang UIN Raden Fatah Palembang sangat perhatian terhadap setiap nasabah yang berkunjung sehingga nasabah merasa tidak terasingkan. 12. Karyawan Bank Muamalat Kantor Cabang UIN Raden Fatah Palembang sangat perhatian terhadap setiap nasabah yang bertanya melalui telepon walaupun tidak bertemu secara langsung. 13. Karyawan Bank Muamalat Kantor Cabang UIN Raden Fatah Palembang selalu memperhatikan kebersihan diri dan kebersihan ruangan sehingga nasabah merasa nyaman.					
Kepuasan Nasabah (Y)	Kualitas produk	1. Saya akan terus menggunakan layanan E-Channel. 2. Produk-produk yang ditawarkan dalam layanan E-Channel Bank Muamalat Kantor Cabang UIN Raden Fatah Palembang adalah produk terbaik dan terlengkap yang pernah saya dapatkan. 3. Selama menggunakan E-Channel saya belum pernah mengalami gangguan.					
			SS	S	N	TS	STS
	Kualitas pelayanan	1. Saya sangat puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan walaupun hanya melalui aplikasi 2. Penggunaan E-Channel bagi saya tidak membosankan karena fitur-fiturnya selalu diperbaharui. 3. Saya bisa mendapatkan pelayanan hanya dengan hitungan menit tanpa harus datang secara langsung ke Kantor Cabang					
	Emosional konsumen	4. Saya sangat senang dalam penggunaan produk E-Channel ini karena banyak					

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala				
			SS	S	N	TS	STS
		<p>sekali keuntungan yang saya dapatkan.</p> <p>5. Saya akan berbagi dan mengajak orang-orang sekitar saya untuk bersama-sama menggunakan layanan E-Channel yang saya gunakan.</p>					
			SS	S	N	TS	STS
	Harga	<p>6. Harga produk yang ditawarkan sangat sesuai dengan kebutuhan nasabah</p> <p>7. Data/kuota dalam penggunaan E-Channel sangat terjangkau sehingga saya tidak merasa keberatan.</p>					
	Biaya konsumen	<p>8. Dengan penggunaan E-Channel saya bisa menghemat biaya yang dikeluarkan untuk bertransaksi.</p> <p>9. Dalam penggunaan E-Channel, transaksi seperti transfer dan penarikan tunai tidak memerlukan biaya yang besar.</p>					
Kemudahan (Z)	Efisiensi waktu	<p>1. Dengan E-Channel saya bisa melakukan transaksi dan memilih produk secara bersamaan hanya dalam hitungan menit.</p> <p>2. Saya merasa waktu yang saya butuhkan tidak terbuang banyak, karena bisa menghemat waktu dan E-Channel yang saya gunakan bisa diakses dimana saja.</p>					
			SS	S	N	TS	STS
	Kemampuan melakukan transaksi	<p>3. Saya mampu melakukan transaksi E-Channel dengan mudah tanpa merasa kesulitan sedikitpun karena fitur yang digunakan sangat mudah dipahami.</p> <p>4. Saya mampu melakukan transaksi E-Channel dengan baik tanpa melakukan kesalahan.</p>					
	Kemudahan operasional	<p>5. Saya merasa mudah dalam melakukan transaksi seperti transfer uang, top up saldo, isi pulsa, bayar zakat, bayar listrik, dll.</p> <p>6. Saya merasa mudah menghitung seberapa besar pengeluaran dan pemasukan dana yang berjalan karena riywatnya dengan jelas</p>					

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala				
			SS	S	N	TS	STS
		terlihat.					
	Penggunaan yang fleksibel	<p>7. Penggunaan E-Channel yang saya gunakan bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja tanpa mengenal waktu sehingga sangat fleksibel.</p> <p>8. Dengan menggunakan E-Channel saya bisa melakukan transaksi namun tetap tidak meninggalkan pekerjaan saya yang lain.</p>					

Lampiran 2 : Data Penelitian

Variabel X : Kualitas Pelayanan

No	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	X.11	X.12	X.13	Jumlah
1	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	59
2	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	58
3	3	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	49
4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	3	48
5	4	3	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	57
6	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	57
7	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	60
8	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	62
9	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	60
10	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	58
11	3	3	3	4	4	3	2	5	5	3	5	4	5	49
12	3	5	5	4	4	4	2	4	3	5	3	4	4	50
13	4	4	3	5	4	4	3	4	3	5	3	2	4	48
14	3	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	51
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
16	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	55
17	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	5	53
18	5	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	53
19	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	58
20	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	61
21	5	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	51
22	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	58
23	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	57
24	4	3	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	55
25	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	60
26	4	3	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	54
27	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	56
28	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	50
29	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	56
30	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	47
31	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	59
32	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	60
33	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	57
34	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	62
35	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	55
36	3	2	4	2	3	4	4	5	5	5	5	5	5	52

37	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	61
38	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	57
39	4	3	2	4	2	3	4	4	5	4	4	4	5	48
40	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	59
41	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	57
42	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	58
43	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	55
44	4	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	40
45	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	59
46	4	3	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	54
47	4	3	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	57
48	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	60
49	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	56
50	4	3	4	4	2	3	4	5	5	5	5	5	5	54
51	4	4	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	58
52	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	53
53	4	3	4	3	4	5	3	4	3	5	3	4	4	49
54	4	2	4	3	4	3	4	4	3	5	3	2	4	45
55	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	59
56	5	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	56
57	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	60
58	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	63
59	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	63
60	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	60
61	3	4	4	4	3	5	3	4	3	5	3	4	4	49
62	4	5	4	4	4	3	5	4	3	5	3	2	4	50
63	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	45
64	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	58
65	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	57
66	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	59
67	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	55
68	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	53
69	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	57
70	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	63
71	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	59
72	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4	4	4	5	56
73	4	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	59
74	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	53
75	4	4	4	3	5	4	3	4	4	5	5	4	5	54
76	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	54
77	3	4	3	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	54

78	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	49
79	3	2	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	49
80	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	56
81	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	62
82	4	3	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	51
83	4	4	5	4	3	5	4	4	4	5	5	4	5	56
84	2	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	48
85	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	54
86	4	3	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	56
87	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	61
88	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	55
89	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	58
90	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	52
91	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	56
92	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	58
93	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	62
94	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	52
95	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	61
96	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	54
97	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	54
98	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	55
99	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	60
100	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	53

Variabel Y : Kepuasan Nasabah

No	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Jumlah
1	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	54
2	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	55
3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	50
4	5	4	5	5	4	5	3	3	3	4	4	4	49
5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	54
6	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
7	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	52
8	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	59
9	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	55
10	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	57
11	2	2	4	2	2	1	4	4	5	5	4	4	39
12	3	4	4	4	5	3	3	2	3	3	4	3	41
13	4	3	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	49

14	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	5	4	48
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
16	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	56
17	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	47
18	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	50
19	4	3	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	52
20	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	52
21	5	3	4	3	4	3	5	3	4	4	5	4	47
22	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	54
23	5	3	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	51
24	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	52
25	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	55
26	3	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	50
27	4	3	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	53
28	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	52
29	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	50
30	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	42
31	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	56
32	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	55
33	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	54
34	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	57
35	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	53
36	4	3	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	51
37	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	57
38	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	49
39	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	5	49
40	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	54
41	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	49
42	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	50
43	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	51
44	3	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	42
45	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	55
46	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	48
47	3	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	5	44
48	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	55
49	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	56
50	3	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	54
51	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	57
52	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	46
53	3	3	5	4	3	3	3	2	3	3	4	3	39
54	4	4	4	3	4	2	4	3	5	5	4	4	46

55	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	56
56	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	52
57	5	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	51
58	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	52
59	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
60	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	59
61	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	39
62	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	4	52
63	3	1	3	3	1	1	5	3	4	4	5	4	37
64	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	53
65	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	57
66	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	51
67	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
68	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	51
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
70	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	56
71	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	54
72	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	53
73	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	56
74	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	53
75	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	49
76	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
77	3	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	51
78	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	50
79	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
80	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	56
81	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	56
82	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	5	5	48
83	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	49
84	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	46
85	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	55
86	5	3	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	52
87	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	55
88	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	54
89	3	3	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	51
90	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5	50
91	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	48
92	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	54
93	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	55
94	5	3	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	53
95	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	57

96	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	54
97	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	50
98	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	50
99	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	56
100	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	52

Variabel Z : Kemudahan Nasabah

No	Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Z.5	Z.6	Z.7	Z.8	Jumlah
1	5	5	4	4	5	5	5	5	38
2	5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	5	4	4	4	4	4	4	4	33
4	3	4	4	4	4	4	4	4	31
5	5	5	5	5	4	5	5	5	39
6	4	4	4	4	4	4	5	5	34
7	4	4	4	4	5	5	5	5	36
8	5	5	5	5	5	5	5	5	40
9	5	5	5	5	5	5	5	5	40
10	4	5	5	5	5	4	5	5	38
11	4	4	4	3	4	5	4	3	31
12	2	3	3	3	4	3	4	4	26
13	4	4	4	4	4	4	4	4	32
14	4	5	4	4	4	5	5	5	36
15	5	5	5	5	5	5	5	5	40
16	4	4	4	2	5	4	4	5	32
17	4	4	4	4	4	4	4	4	32
18	4	4	4	4	4	4	4	4	32
19	5	4	4	5	4	5	5	5	37
20	5	5	4	5	5	5	4	5	38
21	4	5	4	4	4	5	5	5	36
22	5	5	5	5	5	5	5	5	40
23	4	4	4	2	5	4	4	5	32
24	5	5	4	4	5	5	5	5	38
25	5	5	5	5	5	5	5	5	40
26	5	4	4	4	4	4	4	4	33
27	5	5	5	5	5	5	5	5	40
28	4	4	4	2	5	4	4	5	32
29	4	4	4	4	4	4	4	4	32
30	4	4	4	4	4	4	4	4	32
31	5	4	4	5	4	5	5	5	37

32	5	5	4	5	5	5	4	5	38
33	5	4	4	4	4	4	4	4	33
34	5	5	5	5	5	5	5	5	40
35	4	4	4	2	5	4	4	5	32
36	5	5	4	4	5	5	5	5	38
37	5	5	5	5	5	5	5	5	40
38	5	4	4	4	4	4	4	4	33
39	5	4	4	4	4	4	4	4	33
40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
41	5	5	4	4	5	5	5	5	38
42	5	5	5	5	5	5	5	5	40
43	5	4	4	4	4	4	4	4	33
44	3	4	4	4	4	4	4	4	31
45	5	5	5	5	4	5	5	5	39
46	4	4	4	4	4	4	5	5	34
47	4	4	4	4	5	5	5	5	36
48	5	5	5	5	5	5	5	5	40
49	5	5	5	5	5	5	5	5	40
50	5	5	4	4	5	5	5	5	38
51	5	5	5	5	5	5	5	5	40
52	5	4	4	4	4	4	4	4	33
53	2	3	3	3	4	3	4	4	26
54	4	4	4	4	4	4	4	4	32
55	5	4	4	5	4	5	5	5	37
56	5	5	4	5	5	5	4	5	38
57	4	4	4	4	4	4	5	5	34
58	4	4	4	4	5	5	5	5	36
59	5	5	5	5	5	5	5	5	40
60	5	5	5	5	5	5	5	5	40
61	2	3	3	3	4	3	4	4	26
62	4	4	4	4	4	4	4	4	32
63	4	5	4	4	4	5	5	5	36
64	5	5	5	5	5	5	5	5	40
65	4	4	4	2	5	4	4	5	32
66	4	4	4	4	4	4	4	4	32
67	4	4	4	4	4	4	4	4	32
68	4	4	4	2	5	4	4	5	32
69	4	4	4	4	4	4	4	4	32
70	5	5	4	4	5	5	5	5	38
71	5	5	5	5	5	5	5	5	40
72	5	4	4	4	4	4	4	4	33

73	5	5	5	5	5	5	5	5	40
74	4	4	4	2	5	4	4	5	32
75	4	4	4	4	4	4	4	4	32
76	4	4	4	4	4	4	4	4	32
77	5	5	5	5	5	5	5	5	40
78	4	4	4	2	5	4	4	5	32
79	4	4	4	4	4	4	4	4	32
80	5	4	4	5	4	5	5	5	37
81	5	5	5	5	5	5	5	5	40
82	4	4	4	2	5	4	4	5	32
83	4	4	4	4	4	4	4	4	32
84	4	4	4	4	4	4	4	4	32
85	5	4	4	5	4	5	5	5	37
86	5	5	4	5	5	5	4	5	38
87	5	5	5	5	5	5	5	5	40
88	5	4	4	4	4	4	4	4	33
89	5	5	5	5	5	5	5	5	40
90	4	4	4	2	5	4	4	5	32
91	4	4	4	4	4	4	4	4	32
92	5	5	4	4	5	5	5	5	38
93	5	5	5	5	5	5	5	5	40
94	5	4	4	4	4	4	4	4	33
95	5	5	5	5	5	5	5	5	40
96	4	4	4	2	5	4	4	5	32
97	4	4	4	4	4	4	4	4	32
98	4	4	4	4	4	4	4	4	32
99	5	5	5	5	5	5	5	5	40
100	4	4	4	2	5	4	4	5	32

Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

A. Uji Validitas

1. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)

		Correlations													
		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	x1.7	x1.8	x1.9	x1.10	x1.11	x1.12	x1.13	X1
x1.1	Pearson Correlation	1	.328**	.228*	.251*	.201*	.424**	.262**	.043	.122	.148	.098	.132	.088	.476**
	Sig. (2-tailed)		.001	.022	.012	.045	.000	.008	.668	.228	.143	.333	.189	.383	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x1.2	Pearson Correlation	.328**	1	.220*	.373**	.353**	.363**	.126	.058	.030	.061	-.011	.107	.039	.466**
	Sig. (2-tailed)	.001		.028	.000	.000	.000	.213	.566	.769	.545	.917	.291	.699	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x1.3	Pearson Correlation	.228*	.220*	1	.020	.295**	.241*	.261**	.001	-.006	.185	-.006	.133	.112	.400**
	Sig. (2-tailed)	.022	.028		.840	.003	.016	.009	.996	.950	.065	.951	.185	.268	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x1.4	Pearson Correlation	.251*	.373**	.020	1	.301**	.217*	.283**	.207*	.228*	.111	.063	.092	.144	.474**
	Sig. (2-tailed)	.012	.000	.840		.002	.030	.004	.039	.022	.273	.535	.364	.154	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x1.5	Pearson Correlation	.201*	.353**	.295**	.301**	1	.221*	.235*	.000	.041	.096	.017	.000	.025	.431**
	Sig. (2-tailed)	.045	.000	.003	.002		.027	.018	1.000	.685	.341	.870	1.000	.806	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x1.6	Pearson Correlation	.424**	.363**	.241*	.217*	.221*	1	.152	.191	.114	.206*	.136	.290**	.160	.540**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.016	.030	.027		.132	.056	.261	.040	.176	.003	.111	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x1.7	Pearson Correlation	.262**	.126	.261**	.283**	.235*	.152	1	-.015	.175	.042	.031	.105	.044	.406**
	Sig. (2-tailed)	.008	.213	.009	.004	.018	.132		.884	.082	.675	.757	.298	.664	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x1.8	Pearson Correlation	.043	.058	.001	.207*	.000	.191	-.015	1	.696**	.552**	.690**	.674**	.680**	.636**
	Sig. (2-tailed)	.668	.566	.996	.039	1.000	.056	.884		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x1.9	Pearson Correlation	.122	.030	-.006	.228*	.041	.114	.175	.696**	1	.289**	.746**	.682**	.655**	.652**
	Sig. (2-tailed)	.228	.769	.950	.022	.685	.261	.082	.000		.004	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x1.10	Pearson Correlation	.148	.061	.185	.111	.096	.206*	.042	.552**	.289**	1	.616**	.433**	.653**	.588**
	Sig. (2-tailed)	.143	.545	.065	.273	.341	.040	.675	.000	.004		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x1.11	Pearson Correlation	.098	-.011	-.006	.063	.017	.136	.031	.690**	.746**	.616**	1	.665**	.782**	.654**
	Sig. (2-tailed)	.333	.917	.951	.535	.870	.176	.757	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x1.12	Pearson Correlation	.132	.107	.133	.092	.000	.290**	.105	.674**	.682**	.433**	.665**	1	.652**	.679**
	Sig. (2-tailed)	.189	.291	.185	.364	1.000	.003	.298	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x1.13	Pearson Correlation	.088	.039	.112	.144	.025	.160	.044	.680**	.655**	.653**	.782**	.652**	1	.674**
	Sig. (2-tailed)	.383	.699	.268	.154	.806	.111	.664	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	.476**	.466**	.400**	.474**	.431**	.540**	.406**	.636**	.652**	.588**	.654**	.679**	.674**	1
	Sig. (2-tailed)	.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

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

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

2. Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

		Correlations												
		y1.1	y1.2	y1.3	y1.4	y1.5	y1.6	y1.7	y1.8	y1.9	y1.10	y1.11	y1.12	Y
y1.1	Pearson Correlation	1	.393**	.123	.417**	.513**	.364**	.099	.185	.146	.074	.141	.247*	.559**
	Sig. (2-tailed)		.000	.223	.000	.000	.000	.325	.065	.147	.467	.161	.013	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y1.2	Pearson Correlation	.393**	1	.170	.290**	.519**	.481**	.075	.261**	.139	.101	.079	.224*	.575**
	Sig. (2-tailed)	.000		.091	.003	.000	.000	.456	.009	.166	.319	.433	.025	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y1.3	Pearson Correlation	.123	.170	1	.261**	.190	.235*	-	-	-	.012	-	-	.233*
	Sig. (2-tailed)	.223	.091		.009	.058	.019	.030	.358	.512	.902	.115	.412	.020
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y1.4	Pearson Correlation	.417**	.290**	.261**	1	.310**	.380**	.032	.143	.029	.043	.046	.191	.485**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.009		.002	.000	.755	.156	.772	.674	.649	.057	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y1.5	Pearson Correlation	.513**	.519**	.190	.310**	1	.432**	.099	.243**	.186	.126	.164	.275**	.614**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.058	.002		.000	.326	.015	.063	.213	.102	.006	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y1.6	Pearson Correlation	.364**	.481**	.235*	.380**	.432**	1	.099	.277**	.075	.093	.053	.163	.581**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.019	.000	.000		.326	.005	.460	.356	.597	.105	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y1.7	Pearson Correlation	.099	.075	-	.032	.099	.099	1	.742**	.674**	.686**	.747**	.637**	.608**
	Sig. (2-tailed)	.325	.456	.030	.755	.326	.326		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y1.8	Pearson Correlation	.185	.261**	-	.143	.243**	.277**	.742**	1	.612**	.765**	.534**	.822**	.752**
	Sig. (2-tailed)	.065	.009	.358	.156	.015	.005	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y1.9	Pearson Correlation	.146	.139	-	.029	.186	.075	.674**	.612**	1	.686**	.767**	.738**	.650**
	Sig. (2-tailed)	.147	.166	.512	.772	.063	.460	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y1.10	Pearson Correlation	.074	.101	.012	.043	.126	.093	.686**	.765**	.686**	1	.448**	.656**	.621**
	Sig. (2-tailed)	.467	.319	.902	.674	.213	.356	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y1.11	Pearson Correlation	.141	.079	-	.046	.164	.053	.747**	.534**	.767**	.448**	1	.724**	.582**
	Sig. (2-tailed)	.161	.433	.115	.649	.102	.597	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y1.12	Pearson Correlation	.247*	.224*	-	.191	.275**	.163	.637**	.822**	.738**	.656**	.724**	1	.750**
	Sig. (2-tailed)	.013	.025	.412	.057	.006	.105	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	.559**	.575**	.233*	.485**	.614**	.581**	.608**	.752**	.650**	.621**	.582**	.750**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.020	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	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).

3. Uji Validitas Kemudahan Nasabah (Z)

		Correlations								
		z1.1	z1.2	z1.3	z1.4	z1.5	z1.6	z1.7	z1.8	Z
z1.1	Pearson Correlation	1	.710**	.641**	.595**	.369**	.733**	.497**	.414**	.801**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
z1.2	Pearson Correlation	.710**	1	.785**	.619**	.615**	.847**	.694**	.624**	.919**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
z1.3	Pearson Correlation	.641**	.785**	1	.620**	.527**	.663**	.637**	.484**	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
z1.4	Pearson Correlation	.595**	.619**	.620**	1	.036	.652**	.615**	.181	.741**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.721	.000	.000	.071	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
z1.5	Pearson Correlation	.369**	.615**	.527**	.036	1	.524**	.421**	.747**	.603**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.721		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
z1.6	Pearson Correlation	.733**	.847**	.663**	.652**	.524**	1	.791**	.643**	.919**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
z1.7	Pearson Correlation	.497**	.694**	.637**	.615**	.421**	.791**	1	.704**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
z1.8	Pearson Correlation	.414**	.624**	.484**	.181	.747**	.643**	.704**	1	.699**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.071	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Z	Pearson Correlation	.801**	.919**	.839**	.741**	.603**	.919**	.832**	.699**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

B. Uji Reliabilitas

1. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.790	13

2. Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.815	12

3. Uji Reliabilitas Kemudahan Nasabah (Z)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.902	8

Lampiran 4 : Hasil Uji Normalitas

1. Uji Normalitas Persamaan 1

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.75565937
Most Extreme Differences	Absolute	.085
	Positive	.077
	Negative	-.085
Kolmogorov-Smirnov Z		.846
Asymp. Sig. (2-tailed)		.471

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

2. Uji Normalitas Persamaan 2

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.87943963
Most Extreme Differences	Absolute	.068
	Positive	.043
	Negative	-.068
Kolmogorov-Smirnov Z		.678
Asymp. Sig. (2-tailed)		.748

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran 5 : Hasil Uji Multikolinieritas

Persamaan 1

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.764	3.328		1.432	.155		
X1	.552	.060	.682	9.232	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Z

Persamaan 2

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	8.662	3.532		2.453	.016		
X1	.534	.086	.540	6.218	.000	.535	1.870
Z	.374	.106	.306	3.521	.001	.535	1.870

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 6 : Hasil Uji Heteroskedastisitas

Persamaan 1

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.019	1.763		2.847	.005
X1	-.049	.032	-.154	-1.540	.127

a. Dependent Variable: abres

Persamaan 2

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.367	2.149		4.359	.000
X1	-.058	.052	-.146	-1.116	.267
Z	-.112	.065	-.226	-1.729	.087

a. Dependent Variable: abres2

Lampiran 7 : Hasil Uji Hipotesis

A. Uji Koefisien Determnasi (R^2)

Persamaan 1

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.682 ^a	.465	.460	2.76968

a. Predictors: (Constant), X1

b. Dependent Variable: Z

Persamaan 2

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.781 ^a	.609	.601	2.90897

a. Predictors: (Constant), Z, X1

b. Dependent Variable: Y

B. Uji T

Persamaan 1

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.764	3.328		1.432	.155		
X1	.552	.060	.682	9.232	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Z

Persamaan 2

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	8.662	3.532		2.453	.016		
X1	.534	.086	.540	6.218	.000	.535	1.870
Z	.374	.106	.306	3.521	.001	.535	1.870

a. Dependent Variable: Y

C. Uji F

Persamaan 1

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	653.788	1	653.788	85.227	.000 ^b
Residual	751.772	98	7.671		
Total	1405.560	99			

a. Dependent Variable: Z

b. Predictors: (Constant), X1

Persamaan 2

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1280.164	2	640.082	75.641	.000 ^b
Residual	820.826	97	8.462		
Total	2100.990	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), Z, X1

D. Uji Intervening

Dependent, Independent, and Proposed Mediator Variables:

DV = Y

IV = X1

MEDS = Z

Sample size

100

IV to Mediators (a paths)

Coeff	se	t	p	
Z	,5518	,0598	9,2318	,0000

Direct Effects of Mediators on DV (b paths)

Coeff	se	t	p	
Z	,3735	,1061	3,5207	,0007

Total Effect of IV on DV (c path)

Coeff	se	t	p	
X1	,7399	,0663	11,1543	,0000

Direct Effect of IV on DV (c' path)

Coeff	se	t	p	
X1	,5338	,0858	6,2177	,0000

Model Summary for DV Model

R-sqAdj	R-sq	F	df1	df2	p
---------	------	---	-----	-----	---

,6093 ,6013 75,6408 2,0000 97,0000 ,0000

BOOTSTRAP RESULTS FOR INDIRECT EFFECTS

Indirect Effects of IV on DV through Proposed Mediators (ab paths)

	Data	Boot	Bias	SE
TOTAL	,2061	,2111	,0050	,0867
Z	,2061	,2111	,0050	,0867

Bias Corrected Confidence Intervals

	Lower	Upper
TOTAL	,0532	,3808
Z	,0532	,3808

Level of Confidence for Confidence Intervals:

95

Number of Bootstrap Resamples:

1000