BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang sudah diuraikan dapat ditarik simpulan yaitu :

1. Dari hasil uji t kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah karena kualitas pelayanan mempunyai t_{hitung} sebesar 0,477 dengan t_{tabel} 1,984. Nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ artinya H1 ditolak dimana kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.
2. Dari hasil uji t *relationship marketing* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah karena *relationship marketing* mempunyai t_{hitung} sebesar 11,178 dengan t_{tabel} 1,984. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ artinya H2 diterima dimana *relationship marketing* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan diatas adapun saran yang dapat diberikan sehubungan dengan penelitian yang telah dilakukan ialah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebaiknya Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang meningkatkan kualitas pelayanan sehingga nasabah akan

merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang

2. Bagi pihak Bank Sumsel Babel Syariah untuk mempertahankan dan meningkatkan *relationship marketing* sehingga nasabah akan semakin mengalami peningkatan terus menerus dan dalam jangka waktu yang panjang.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambah variabel lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Chandra.2002. *Strategi & program pemasaran.* Yogyakarta:penerbit Andi.

Engel dkk.2010. *Perilaku Konsumen.* Jakarta: Penerbit Binarupa Aksara.

Ghozali, Imam.2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponogoro.

Hikmawati, Fenti .2018. *metodelogi penelitisn.* Depok. PT RajaGrafindo Persada.

Kotler dan Amstrong.2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran, edisi kedua belas jilid 1.* Jakarta:Erlangga.

Kotler dan Amstrong.2010. *Prinsip-Prinsip Pemasaran, edisi 13 jilid 1.* Jakarta:Erlangga.

Kotler, Philip dan Keller, kevin lane.2012. *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium.* Jakarta: PT. Prenhallindo.

Lupiyoadi, Rambat.2016. *Manajemen Pemasaran Jasa berbasis kompetensi edisi 3.* Jakarta:Penerbit Selemba empat.

Muhajirin dan Panorama, Maya. 2013. *Pendekatan Praktis Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* . Yogyakarta: Idea Press.

Noor, Juliansyah.2011. *Metode Pemelitan (skripsi, tesis, disertai dan karya ilmiah).* Jakarta: Prenademia Group.

Priansa, Donni Juni 2017. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan bisnis Kontemporer.* Bandung:Penerbit Alfabeta.

Sanusi, Anuwar. 2014. *Metodelogi penelitian Bisnis.* Jakarta: Salemba Empat.

ShortCourse.2017.*Mudah menguasai SPSS.*Yogyakarta:Andi; Semarang:Wahana Komputer.

Siregar, Syofian. 2013. *Metode penelitian kuantitatif (dilengkapi perbandingan perhitungan manual & spss) Edisi pertama*. Jakarta: Prenadamedia Grup.

Sugiono.2015. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Supranto, J.2012. *Metode Riset: Aplikasinya dalam Pemasaran.* Jakarta: PT Rineka Cipta. Cetakan kedua.

Supranto,J dan Limakrisna, Nandan. 2013. *Petunjuk Praktis Penelitian Ilmiah Untuk Menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi Edisi 3.* Jakarta: Penerbit Mitra Waxana Media.

Tjiptono, Fandy.2000. *manajemen jasa..*Yogyakarta:Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy .2009.*prinsip-prinsip total quality service.* Yogyakarta:Andy

Tjiptono, Fandy.2000. *strategi pemasaran.*Yogyakarta:Penerbit Andi.

Umar, Husein .2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta:PT.Gramedia.

Jurnal

Amaliyah, Nur Putri dan Sunarti, *analisis relationship marketing terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya pada loyalitas pelanggan (survei pada pelanggan Java Dancer Coffee Roaster)* (Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) vol.55 no.1 Februari 2018)

Rahmawati, Lilik dan Hudayatin, Nofiana. *Kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah di BMT UGT Sidogiri Capem Waru.*(Jurnal Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Uin Sunan Ampel Vol.04, No.01, Aplir 2014)

Rizan, Mohammad dan Andika, Fajar. *Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (survei Pelanggan Suzuki, Dealer fatmawati, Jakarta Selatan).* (Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) Vol.2, No.1, 2011)

Sari, Yunita Kurnia. *Pengaruh kualitas pelayanan, relationship marketing dan corporate social responsibility terhadap loyalitas dan kepuasan nasabah bank.* (Jurnal Bisnis & Manjemen Vol.17, No.2, 2017)

Syahputra, Dedi. *Analisis tingkat kepuasan pelanggan toyota atasrelationship marketing dan layanan purna jual pada PT.Agung Toyota sutomo di Pekanbaru.*(JOM Fekon, Vol.4 No.1, Februari 2017)

Synanthra, Victor dan Sunarti, *pengaruh relationship marketing terhadap kepuasan nasabah dan dampaknya pada loyalitas* (Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol.55 No.1 Februari 2018)

Toriman, Muhammad dan Asnawati, *Pengaruh relationship marketing terhadap kepuasan konsumen* (Jurnal Manajemen, Volume 8, (1), 2016)

Lain-lain

SNI 19-8402-1991

Wawancara dengan staf Customer Service Ramadhony Mustika Abd pukul 11.00 di bank Sumsel Babel Syariah pada tanggal 24 Januari 2020

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Data Pribadi

Nama	: Diah Fitri Andriansi
NIM	: 1730601019
Tempat, Tanggal Lahir	: Pagaralam, 04 Januari 2000
Jenis Kelamin	: Perempuan
Jurusan/Fakultas	: D3 Perbankan Syariah/ Ekonomi dan Bisnis Islam
Agama	: Islam
Anak ke	: 2 dari 3 bersaudara
Status dalam Keluarga	: Anak Kandung
Tinggi/Berat Badan	: 160/55
Golongan Darah	: A
Status Perkawinan	: Belum Kawin
Kewarganegaraan	: WNI
Alamat Rumah	: Jambat Akar RT/RW:002/002 Kel:Jangkar Mas, Kec:Dempo Utara, Kota:Pagaralam, Prov.Sumatera Selatan,Indonesia
E-Mail	: diahfitriandriansi41@gmail.com
Telepon/HP	: 085377436465

II. Data Orang Tua

Nama Ayah	: Sidamri
Nama Ibu	: Rini Andriani,S.E

III. Pendidikan

- TK AISYIYAH 2 KAUMAN KOTA PAGARALAM
- SD MUHAMMADIYAH 1 KOTA PAGARALAM
- MTs NEGERI 1 KOTA PAGARALAM
- SMA NEGERI 1 KOTA PAGARALAM (IPA)
- UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG

PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5
Telp. (0711), Fax. (0711) 354668, Website:http://radenfatah.ac.id

LEMBARAN KONSULTASI TUGAS AKHIR

Nama : Diah Fitri Andriansi

Nim : 1730601019

Prodi : D3 Perbankan Syariah

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang

Pembimbing I : Dr. Rika Lidyah, SE., M.Si, Ak., CA

No	Hari/Tanggal	Hal Yang Dikonsultasikan	Paraf
1.	4/2 '2020	Bab 1 : - fenomena ? - Latar belakang belum fokus Bab 2 : - Penarikan Hipotesis - teori - Penelitian terdahulu	
2.	12/2 '2020	Bab 1 : fenomena Per Variabel Bab 2 : tabel Penelitian terdahulu	
3	24/2 '2020	Bab 1 : Riset gap ? 2 : [illegible] 3 : - Penarikan sampel - Analisis [illegible]	

Scanned with CamScanner

PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5
Telp. (0711), Fax. (0711) 354668, Website:http://radenfatah.ac.id

LEMBARAN KONSULTASI TUGAS AKHIR

Nama : Diah Fitri Andriansi

Nim : 1730601019

Prodi : D3 Perbankan Syariah

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang

Pembimbing I : Dr. Rika Lidyah, SE., M.Si, Ak., CA

No	Hari/Tanggal	Hal Yang Dikonsultasikan	Paraf
4	27/2 '2020	Acc Bab 1 - 3 Lanjut bab 4 - 5	
5	16/3 '2020	Bab 4 → - Perbaiki H_1 ? - Struktur deskriptif	
6	18/3 '2020	H_1 → ?	
7	31/3 '2020	Acc Bab 1 - 5 Siap untuk diuji.	

Scanned with CamScanner

PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5
Telp. (0711), Fax. (0711) 354668, Website:http://radenfatah.ac.id

LEMBARAN KONSULTASI TUGAS AKHIR

Nama : Diah Fitri Andriansi

Nim : 1730601019

Prodi : D3 Perbankan Syariah

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang

Pembimbing II : Aziz Septiatin, S.E., M.Si

No	Hari/Tanggal	Hal Yang Dikonsultasikan	Paraf
	22-1-2020	Perbaiki bab I secara keseluruhan	
	24-1-2020	Perbaiki bab I, Fenomena/masalah belum jelas teori belum jelas pada bab II	
	30-1-2020	- Acc bab I - Perbaiki bab II & III	
	31-1-2020	lanjut ke kuesioner	
	03-02-2020	Acc kuesioner lanjut ke bab IV	
	5-2-2020	Perbaiki bab IV	

Scanned with CamScanner

PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5
Telp. (0711), Fax. (0711) 354668, Website:http://radenfatah.ac.id

LEMBARAN KONSULTASI TUGAS AKHIR

Nama : Diah Fitri Andriansi

Nim : 1730601019

Prodi : D3 Perbankan Syariah

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang

Pembimbing II : Aziz Septiatin, S.E., M.Si

No	Hari/Tanggal	Hal Yang Dikonsultasikan	Paraf
	6-8-2020	lanjut ke abstrak & daftar Pustaka	
	9-8-2020	Acc siap diujikan	

Scanned with CamScanner

KUESIONER

Data Responden

Saya mohon kesediaan saudara/i untuk mengisi data responden dibawah ini:

1. No :……(*diisi peneliti)
2. Jenis kelamin : ◯ Pria ◯ Wanita
3. Umur : ◯ 17-20th ◯ 20-30th ◯ 31-50th ◯ >50th
4. Pendidikan : ◯ SMA ◯ S1 ◯ S3

   ◯ Diploma ◯ S2 ◯ Lainnya
5. Pekerjaan : ◯ Pegawai Negeri ◯ Mahasiswa/Pelajar

   ◯ Pegawai Swasta ◯ Pensiun ◯ Lainnya

Keterangan Pengisian:

Kami meminta kesediaan Saudara/i untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dibawah ini. Silakan beri tanda (√) pada kolom yang sesuai dengan jawaban anda berdasarkan skala penilaian di bawah ini. Masing-masing daftar pertanyaan disediakan 5 alternatif jawaban.

Keterangan:

STS	TS	N	S	SS
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju

A. Kualitas Pelayanan (X_1)

Indikator	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1. Berwujud	a. Penataan dan peraturan ruang pelayanan Bank Sumsel Babel Syariah dirasakan nyaman					
	b. Penampilan karyawan Bank Sumsel Babel Syariah yang rapi					
2. Reliabilitas	a. Ketepatan waktu bila mengadakan perjanjian dengan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah					
	b. Sikap karyawan Bank Sumsel Babel Syariah yang simpatik					
3. Ketanggapan	a. Saya merasa karyawan Bank Sumsel Babel Syariah cepat dan tepat dalam memberikan informasi					
	b. Saya merasa karyawan Bank Sumsel Babel Syariah cepat dan tepat dalam melayani nasabah					
4. Jaminan dan Kepastian	a. Pengetahuan dan kehormatan seorang karyawan Bank Sumsel Babel Syariah kepada nasabahnya					

	b. Kemampuan memberikan kayakinan dan kepercayaan nasabah terhadap Bank Sumsel Babel Syariah					
5. Empati	a. Saya merasa Bank Sumsel Babel Syariah memberikan perhatian secara individu kepada nasabahnya					
	b. Saya merasa Bank Sumsel Babel Syariah memahami kebutuhan nasabah					

B. *Relationship Marketing* (X_2)

Indikator	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1. Manfaat Finansial	a. Bank Sumsel Babel Syariah memberi hadiah kecil kepada nasabah yang tabungan nya besar					
	b. ATM Bank Sumsel Babel Syariah mudah dijangkau dalam hal penarikan					
2. Manfaat Sosial	a. Bank Sumsel Babel Syariah melayani nasabah dengan sopan seperti teman/sahabat					
	b. Karyawan Bank Sumsel Babel Syariah memberikan solusi /saran terhadap keluhan nasabah					
3. Manfaat Struktural	a. Ikatan Bank Sumsel Babel Syariah dengan para nasabah dengan mengadakan bazar atau event lainnya					
	b. Bank Sumsel Babel Syariah bersedia memberi informasi tentang produk baru dan deskripsi tiap jenis produk					

C. Kepuasan Nasabah (Y)

Indikator	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1. Kepuasan Keseluruhan	a. Saya merasa puas selama melakukan transaksi di Bank Sumsel Babel Syariah					
	b. Saya merasa puas selama menjadi nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah					
2. Kepuasan Hasil yang didapat	a. Saya merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Bank Sumsel Babel					
	b. Saya merasa puas terhadap *relationship marketing* Bank Sumsel Babel Syariah					
3. Kepuasan Perbandingan antara Harapan dan Kenyataan	a. Merekomendasikan dan mendorong orang lain untuk menggunakan jasa Bank Sumsel Babel Syariah					
	b. Produk yang ditawarkan Bank berkualitas dan tidak mengecewakan serta kualitas yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan					

Terima kasih atas kesediaan Saudara/i menjadi responden dalam penelitian ini

Semoga Allah SWT membalas kebaikan Anda. Aamiin…

Jawaban Responden

No	Kualitas Pelayanan (X1)											*Relationship Marketing* (X2)							Kepuasan Nasabah (Y)							Total
	q1	q2	q3	q4	q5	q6	q7	q8	q9	q10	X1	q11	q12	q13	q14	q15	q16	X2	q17	q18	q19	q20	q21	q22	Y	
1	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	44	4	5	3	3	5	5	25	5	3	5	5	5	5	28	97
2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	32	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	92
3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	34	3	3	4	3	4	5	22	4	5	5	4	3	5	26	82
4	4	3	3	3	3	4	3	5	3	4	35	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	83
5	4	4	2	5	5	5	5	2	4	5	41	4	4	5	5	5	5	28	5	5	5	5	5	5	30	99
6	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	37	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	85
7	4	3	5	3	3	4	3	5	3	4	37	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	85
8	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	47	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	5	4	4	25	95
9	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	44	4	4	3	3	3	3	20	4	4	3	3	4	3	21	85
10	3	4	4	5	5	5	4	2	4	3	39	3	3	2	3	3	3	17	2	3	3	3	3	3	17	73
11	3	4	2	4	3	4	4	3	4	2	33	2	2	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	77
12	3	3	5	4	3	4	4	3	3	1	33	4	1	4	1	4	4	18	2	4	2	4	2	2	16	67
13	4	3	5	4	3	2	4	3	3	3	34	4	4	5	5	5	4	27	4	5	5	4	2	2	22	83
14	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	38	2	4	3	4	3	3	19	2	3	4	3	5	4	21	78
15	5	3	4	3	3	3	4	2	3	3	33	3	3	2	3	3	2	16	2	3	3	3	2	3	16	65
16	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	34	4	3	4	4	4	5	24	5	4	4	5	5	5	28	86
17	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	4	4	5	5	5	5	28	5	5	5	5	5	5	30	99
18	3	3	3	4	3	4	4	2	3	4	33	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	81
19	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	43	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	4	5	25	91
20	3	4	5	5	4	5	5	2	4	4	41	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	5	4	26	91
21	4	4	4	5	3	3	4	5	4	4	40	4	4	3	3	3	4	21	4	4	4	4	4	4	24	85
22	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	36	3	4	3	3	3	4	20	3	3	4	4	4	4	22	78

23	2	4	5	4	3	2	4	3	4	3	34	3	3	2	4	3	2	17	3	3	3	3	4	3	19	70
24	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	45	4	4	3	3	4	4	22	4	4	4	4	4	4	24	91
25	5	5	3	4	3	5	5	1	5	4	40	4	4	3	3	3	4	21	3	3	3	3	3	3	18	79
26	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	42	4	4	4	2	3	3	20	2	3	3	4	2	3	17	79
27	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	38	2	4	3	3	2	2	16	3	2	3	4	3	3	18	72
28	5	4	4	4	5	4	4	4	4	2	40	3	2	3	3	1	2	14	4	3	4	5	4	2	22	76
29	4	3	3	3	2	5	4	2	3	4	33	4	4	4	5	4	3	24	3	3	4	4	3	4	21	78
30	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	48	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	96
31	5	4	4	4	4	2	4	4	4	3	38	4	3	5	4	4	5	25	5	4	5	5	4	4	27	90
32	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	41	5	4	3	3	3	3	21	3	2	3	3	3	3	17	79
33	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	42	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	17	77
34	5	5	5	5	4	3	4	1	5	3	40	2	4	4	4	4	3	21	4	4	4	4	4	4	24	85
35	4	4	5	4	4	3	2	5	4	5	40	4	3	4	4	4	4	23	4	4	5	4	4	4	25	88
36	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	44	4	5	5	4	4	4	26	4	4	3	5	4	5	25	95
37	4	5	5	5	5	4	5	5	5	2	45	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	5	3	24	93
38	5	2	2	4	3	3	4	2	2	5	32	4	3	5	4	4	4	24	4	4	4	5	4	2	23	79
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	5	4	25	89
40	4	4	2	5	3	5	5	5	4	3	40	4	3	4	3	4	4	22	3	4	4	4	4	4	23	85
41	4	3	5	3	5	4	4	4	3	3	38	5	5	2	4	5	5	26	4	5	2	2	3	5	21	85
42	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	47	5	4	5	3	5	5	27	3	5	4	5	4	5	26	100
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	5	5	5	4	5	5	29	4	5	4	5	3	5	26	96
44	3	4	2	4	3	3	4	2	4	3	32	2	4	4	4	2	2	18	4	2	5	4	4	2	21	71
45	3	3	2	4	3	4	3	3	3	5	33	5	5	5	4	5	5	29	4	5	5	5	5	5	29	91
46	3	4	2	4	3	4	4	2	4	5	35	3	2	4	4	3	3	19	4	3	4	4	5	3	23	77
47	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	44	4	3	3	4	4	4	22	4	4	4	2	4	4	22	88
48	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	47	3	2	4	5	3	3	20	5	3	4	4	3	3	22	89

49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	4	4	5	5	4	4	26	5	4	4	5	5	4	27	94
50	4	4	2	4	3	2	4	2	4	5	34	5	4	4	3	5	5	26	3	5	4	4	3	5	24	84
51	3	3	5	4	4	4	4	1	3	5	36	4	4	4	5	4	4	25	5	4	5	4	4	4	26	87
52	4	3	5	4	5	4	4	4	3	5	41	4	4	4	5	4	4	25	5	4	5	4	3	3	24	90
53	4	2	4	4	5	4	4	4	2	5	38	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	5	5	26	88
54	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	38	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	4	3	4	24	86
55	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	42	4	5	5	4	4	4	26	4	4	4	2	4	5	23	91
56	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	47	4	4	4	3	4	4	23	3	4	3	2	3	4	19	89
57	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	44	3	1	3	4	3	3	17	4	3	3	3	3	3	19	80
58	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	44	4	3	4	4	4	4	23	4	4	3	4	4	4	23	90
59	3	3	5	5	5	4	5	1	3	5	39	3	2	3	5	3	3	19	5	3	4	3	3	3	21	79
60	5	4	3	3	3	3	4	2	4	4	35	3	3	5	5	3	3	22	5	3	3	3	4	4	22	79
61	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	38	3	2	4	4	3	3	19	4	3	3	4	5	3	22	79
62	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	47	4	2	3	5	4	4	22	5	4	3	3	4	4	23	92
63	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	34	3	1	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	3	18	68
64	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	45	5	5	5	4	5	5	29	4	5	5	5	4	5	28	102
65	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	45	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	5	4	25	94
66	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	38	4	5	5	5	4	4	27	5	4	4	4	5	4	26	91
67	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	44	3	2	4	4	3	3	19	4	3	4	4	4	3	22	85
68	3	5	4	5	3	5	5	5	5	3	43	3	5	3	4	3	3	21	4	3	4	3	4	3	21	85
69	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	39	3	3	5	5	3	3	22	5	3	4	5	4	3	24	85
70	2	4	5	4	4	3	4	5	4	2	37	4	4	2	4	4	4	22	4	4	3	2	5	4	22	81
71	2	4	2	4	4	5	4	3	4	5	37	4	3	2	4	4	4	21	4	4	5	2	4	4	23	81
72	4	2	3	3	4	5	4	2	2	4	33	2	4	4	4	2	2	18	4	2	5	4	3	2	20	71
73	4	3	2	4	3	4	4	2	3	5	34	5	5	4	4	5	5	28	4	5	3	1	4	5	22	84
74	5	3	3	4	3	4	4	3	3	5	37	5	5	5	4	5	5	29	4	5	4	4	5	5	27	93

75	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	34	4	5	3	3	4	4	23	3	4	4	3	4	4	22	79
76	5	3	3	3	4	4	4	3	3	5	37	5	5	5	4	5	5	29	4	5	5	5	5	5	29	95
77	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	33	5	5	3	4	5	5	27	4	5	4	2	4	5	24	84
78	5	4	3	4	3	5	4	4	4	5	41	4	4	5	5	4	4	26	5	4	4	5	5	4	27	94
79	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	39	4	4	4	3	4	4	23	3	4	4	4	3	4	22	84
80	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	35	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	4	4	5	28	92
81	5	4	2	3	3	4	4	2	4	3	34	5	4	5	4	5	5	28	4	5	4	5	3	3	24	86
82	5	3	3	3	4	4	4	3	3	5	37	5	3	5	4	5	5	27	4	5	4	2	3	4	22	86
83	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	39	5	5	2	4	5	5	26	4	5	4	2	3	5	23	88
84	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	35	4	5	4	5	4	4	26	5	4	4	4	5	4	26	87
85	2	3	3	4	3	4	4	3	3	5	34	5	4	2	4	5	5	25	4	5	3	2	3	5	22	81
86	4	3	3	4	3	4	4	3	3	5	36	4	4	4	2	4	4	22	2	4	3	4	4	4	21	79
87	4	3	3	4	3	4	4	3	3	5	36	5	5	4	3	5	5	27	3	5	5	4	5	5	27	90
88	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	34	4	4	4	5	4	4	25	5	4	4	4	4	4	25	84
89	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	35	4	4	4	4	4	3	23	3	4	4	3	4	3	21	79
90	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	33	4	3	3	3	3	4	20	3	4	4	4	4	4	23	76
91	3	2	3	4	3	4	4	4	2	3	32	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	68
92	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	41	4	4	4	4	4	3	23	3	3	3	3	3	3	18	82
93	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	40	3	3	4	4	4	3	21	3	3	3	3	4	4	20	81
94	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3	41	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	77
95	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	34	3	3	3	3	3	4	19	4	4	4	2	3	3	20	73
96	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	36	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	84
97	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	46	3	3	4	4	4	4	22	3	3	3	3	3	4	19	87
98	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	3	3	4	22	84
99	4	4	3	4	3	2	4	3	4	4	35	4	4	4	4	4	3	23	4	3	4	4	4	3	22	80
100	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	38	3	3	4	4	4	4	22	3	3	3	3	3	4	19	79

LAMPIRAN

A. Karakteristik Responden

Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	65	65.0	65.0	65.0
	Perempuan	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Usia Responden

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-20th	12	12.0	12.0	12.0
	20-30th	32	32.0	32.0	44.0
	31-50th	49	49.0	49.0	93.0
	>50th	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pendidikan Responden

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	18	18.0	18.0	18.0
	Diploma	5	5.0	5.0	23.0
	S1	36	36.0	36.0	59.0
	S2	24	24.0	24.0	83.0
	S3	13	13.0	13.0	96.0
	Lainnya	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan Responden

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pegawai Negeri	35	35.0	35.0	35.0
	Pegawai Swasta	32	32.0	32.0	67.0
	Mahasiswa/Pelajar	15	15.0	15.0	82.0
	Pensiun	7	7.0	7.0	89.0
	Lainnya	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

B. Instrumen Penelitian

Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	Pearson Correlation	R_{tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	1	.237	0,1966	Valid
	2	.328	0,1966	Valid
	3	.250	0,1966	Valid
	4	.276	0,1966	Valid
	5	.369	0,1966	Valid
	6	.263	0,1966	Valid
	7	.202	0,1966	Valid
	8	.372	0,1966	Valid
	9	.328	0,1966	Valid
	10	.368	0,1966	Valid
Relationship Marketing (X2)	1	.562	0,1966	Valid
	2	.493	0,1966	Valid
	3	.523	0,1966	Valid
	4	.419	0,1966	Valid
	5	.626	0,1966	Valid
	6	.633	0,1966	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	1	.541	0,1966	Valid
	2	.591	0,1966	Valid
	3	.437	0,1966	Valid
	4	.406	0,1966	Valid
	5	.493	0,1966	Valid
	6	.641	0,1966	Valid

Uji Reliabilitas

Variabel	N of item	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	10 item perrnyataan	.706	*Reliable*
Relationship Marketing (X2)	6 item pernyataan	.793	*Reliable*
Kepuasan Nasabah (Y)	6 item pernyataan	.741	*Reliable*

C. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.16923232
Most Extreme Differences	Absolute	.087
	Positive	.057
	Negative	-.087
Kolmogorov-Smirnov Z		.872
Asymp. Sig. (2-tailed)		.433

2. Uji Linieritas

Uji Linieritas Kepuasan Nasabah dan Kualitas Pelayanan

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	153.129	16	9.571	.869	.605
		Linearity	1.016	1	1.016	.092	.762
		Deviation from Linearity	152.113	15	10.141	.921	.544
	Within Groups		913.781	83	11.009		
	Total		1066.910	99			

Uji Linieritas Kepuasan Nasabah dan *Relationship Marketing*

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah * Relationship Marketing	Between Groups	(Combined)	693.158	15	46.211	10.386	.000
		Linearity	599.964	1	599.964	134.841	.000
		Deviation from Linearity	93.194	14	6.657	1.496	.130
	Within Groups		373.752	84	4.449		
	Total		1066.910	99			

3. Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	6.128	2.429		2.523	.013		
Kualitas Pelayanan	.024	.051	.032	.477	.634	1.000	1.000
Relationship Marketing	.694	.062	.750	11.178	.000	1.000	1.000

4. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients[a]

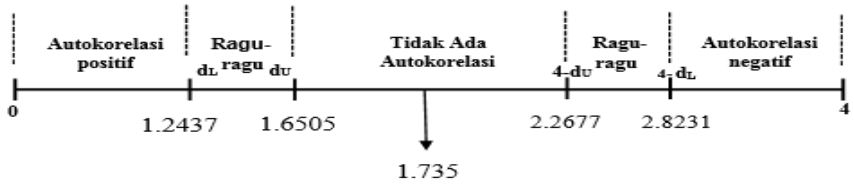
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.011	1.487		1.352	.179
Kualitas Pelayanan	-.014	.031	-.046	-.455	.650
Relationship Marketing	.010	.038	.028	.273	.786

5. Uji Autokorelasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.751[a]	.563	.554	2.191	1.735

Gambar 4.1



D. Regresi Berganda

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.128	2.429		2.523	.013
Kualitas Pelayanan	.024	.051	.032	.477	.634
Relationship Marketing	.694	.062	.750	11.178	.000

E. Pengujian Hipotesis

1. Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	6.128	2.429		2.523	.013		
Kualitas Pelayanan	.024	.051	.032	.477	.634	1.000	1.000
Relationship Marketing	.694	.062	.750	11.178	.000	1.000	1.000

2. Koefisien Determinasi (R2)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.751[a]	.563	.554	2.191

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

df \ Pr	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Scanned with CamScanner