

LAMPIRAN

Lampiran 1. Bukti Log Bimbingan Skripsi



STIE (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi) Malang

Jl. Terusan Candi Kalasan, Malang, Jawa Timur

phone +62 0341 481913, fax +62 0341 495619

email info@stie-mce.ac.id, www.stie-mce.ac.id

Printed:

2020-09-22 14:05:27

verification:

d8d9dcd

Log Bimbingan Skripsi

Nama Mahasiswa : RIZKY AKBARRINA PUTRI
NPK : K.2016.1.33655
Nama Dosen : IRAWAN BUDI PRASETYO, SE., MM.
NIK : 202.710.281

No.	Tahap	Tanggal	Keterangan	Juni 2020
1	1	10-06-2020	BAB I Penyesuaian latar belakang dan tujuan penelitian	
2	1	18-06-2020	BAB I Rumusan masalah dan tujuan penelitian	
No.	Tahap	Tanggal	Keterangan	Juli 2020
3	1	15-07-2020	BAB II Tinjauan teori (tahun buku) Ringkasan penelitian terdahulu	
4	1	23-07-2020	BAB III Pengambilan sampel penelitian (teknik pengambilan data)	
No.	Tahap	Tanggal	Keterangan	Agustus 2020
5	2	04-08-2020	BAB IV interpretasi data dan hasil penelitian dan penyesuaian teori	
6	2	18-08-2020	BAB IV hasil analisis dan pembahasan	
No.	Tahap	Tanggal	Keterangan	September 2020
7	2	02-09-2020	BAB V Kesimpulan dan tambahan saran	

Keterangan: Tahap 1 (Bab 1-3) dan Tahap 2 (Bab 4-5)

Lampiran 2. Data Hasil Penelitian

A. Variabel X1, X2 dan X3

Case Processing Summary^a

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
X1.1	91	100,0%	0	,0%	91	100,0%
X1.2	91	100,0%	0	,0%	91	100,0%
X1.3	91	100,0%	0	,0%	91	100,0%
X1.4	91	100,0%	0	,0%	91	100,0%
Dimensi Tangible (X1)	91	100,0%	0	,0%	91	100,0%
X2.1	91	100,0%	0	,0%	91	100,0%
X2.2	91	100,0%	0	,0%	91	100,0%
X2.3	91	100,0%	0	,0%	91	100,0%
Dimensi Reliability (X2)	91	100,0%	0	,0%	91	100,0%
X3.1	91	100,0%	0	,0%	91	100,0%
X3.2	91	100,0%	0	,0%	91	100,0%
X3.3	91	100,0%	0	,0%	91	100,0%
X3.4	91	100,0%	0	,0%	91	100,0%
Dimensi Responsiveness (X3)	91	100,0%	0	,0%	91	100,0%

a. Limited to first 100 cases.

Cases	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Dimensi Tangible (X1)	X2.1	X2.2	X2.3	Dimensi Reliability (X2)	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Dimensi Responsiveness (X3)
1	4	4	4	5	17	4	3	5	12	3	4	4	3	14
2	5	5	5	4	19	5	4	4	13	5	4	5	4	18
3	4	4	5	3	16	3	4	4	11	5	3	3	4	15
4	5	4	4	5	18	4	4	4	12	4	5	5	5	19
5	5	5	3	5	18	5	5	4	14	4	2	3	4	13
6	5	5	5	5	20	4	5	5	14	3	4	5	5	17
7	4	5	5	5	19	5	4	5	14	4	3	3	5	15
8	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
9	4	4	5	5	18	5	5	5	15	4	5	5	5	19
10	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	3	3	4	15
11	4	4	4	5	17	5	5	4	14	4	5	5	4	18
12	4	4	4	4	16	3	5	3	11	4	4	3	3	14
13	5	4	4	4	17	4	4	4	12	3	3	4	2	12
14	4	5	5	5	19	5	5	5	15	4	4	4	3	15
15	4	4	4	4	16	4	5	4	13	3	4	3	3	13
16	5	5	5	5	20	4	5	5	14	3	3	4	5	15
17	5	4	5	5	19	5	4	5	14	5	5	5	5	20
18	5	5	5	5	20	5	5	5	15	2	5	5	5	17
19	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16

Cases	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Dimensi Tangible (X1)	X2.1	X2.2	X2.3	Dimensi Reliability (X2)	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Dimensi Responsiveness (X3)
20	5	5	4	4	18	4	5	5	14	4	5	5	5	19
21	4	5	4	4	17	4	4	4	12	4	4	4	4	16
22	4	5	4	4	17	5	4	4	13	5	4	4	5	18
23	4	4	4	4	16	3	3	4	10	4	4	4	4	16
24	4	5	4	4	17	4	4	5	13	5	4	3	4	16
25	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	5	4	17
26	5	4	5	4	18	5	5	4	14	4	4	4	5	17
27	5	5	5	5	20	4	4	5	13	4	4	5	5	18
28	3	4	4	3	14	4	4	4	12	3	4	3	4	14
29	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12
30	5	5	5	5	20	5	5	5	15	3	5	4	3	15
31	4	5	4	5	18	5	4	4	13	5	5	5	5	20
32	4	4	4	4	16	3	4	4	11	4	4	3	4	15
33	4	5	4	4	17	4	4	4	12	3	3	4	4	14
34	4	4	4	4	16	4	3	4	11	4	4	4	4	16
35	3	4	4	4	15	4	4	4	12	4	4	4	4	16
36	3	4	3	3	13	3	4	3	10	3	3	2	3	11
37	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
38	3	3	4	4	14	4	4	4	12	4	4	5	4	17
39	3	3	4	3	13	3	4	3	10	4	4	4	4	16
40	5	5	5	5	20	5	5	4	14	4	5	5	5	19
41	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
42	5	5	5	5	20	5	5	5	15	3	3	5	4	15
43	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
44	5	4	5	5	19	4	5	5	14	5	5	5	5	20
45	5	5	5	5	20	4	4	5	13	3	4	4	4	15
46	4	5	4	4	17	5	5	5	15	5	4	4	5	18
47	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
48	3	3	4	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
49	3	4	5	5	17	5	4	4	13	4	5	5	4	18
50	4	3	3	4	14	3	4	4	11	4	4	3	4	15
51	3	5	4	3	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
52	5	5	5	4	19	5	3	5	13	5	5	5	5	20
53	5	5	5	4	19	5	5	4	14	5	5	5	5	20
54	3	3	4	5	15	3	5	5	13	3	4	4	4	15
55	3	3	3	3	12	3	3	4	10	5	3	3	3	14
56	4	5	4	4	17	5	3	4	12	5	4	4	5	18
57	4	4	3	5	16	3	5	4	12	5	3	4	4	16
58	4	4	5	4	17	5	4	5	14	4	4	5	4	17
59	4	4	4	5	17	4	5	4	13	4	5	4	5	18
60	4	4	4	3	15	5	4	4	13	5	4	5	5	19
61	4	3	3	5	15	4	4	5	13	4	4	3	5	16
62	5	4	5	4	18	5	3	5	13	4	5	3	4	16

Cases	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Dimensi Tangible (X1)	X2.1	X2.2	X2.3	Dimensi Reliability (X2)	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Dimensi Responsiveness (X3)
63	4	5	5	5	19	5	5	5	15	5	4	5	5	19
64	5	5	5	4	19	5	3	5	13	5	5	5	5	20
65	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
66	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
67	3	4	5	5	17	5	5	5	15	5	5	5	5	20
68	5	3	3	4	15	4	5	4	13	5	4	4	4	17
69	3	5	3	3	14	4	4	3	11	3	3	4	3	13
70	4	4	3	4	15	3	4	3	10	3	3	4	4	14
71	4	4	5	5	18	5	5	5	15	5	5	5	5	20
72	4	5	4	5	18	4	3	4	11	3	4	3	5	15
73	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
74	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
75	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
76	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	5	17
77	5	5	5	5	20	5	3	2	10	2	5	5	4	16
78	5	5	5	5	20	5	5	5	15	4	5	5	4	18
79	3	5	5	5	18	5	4	5	14	4	5	5	5	19
80	4	4	5	5	18	3	5	3	11	4	5	5	3	17
81	5	4	3	3	15	4	3	3	10	4	3	4	3	14
82	5	4	5	5	19	5	3	5	13	3	5	4	5	17
83	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	4	5	19
84	5	4	5	5	19	5	4	5	14	4	5	5	5	19
85	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
86	5	5	5	5	20	5	5	5	15	4	3	5	5	17
87	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
88	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
89	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20
90	5	4	3	4	16	3	5	5	13	4	4	3	3	14
91	5	5	5	5	20	4	5	5	14	4	4	4	5	17
Total N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91

B. Variabel X4 dan X5

Case Processing Summary^a

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
X4.1	91	100,0%	0	,0%	91	100,0%
X4.2	91	100,0%	0	,0%	91	100,0%
X4.3	91	100,0%	0	,0%	91	100,0%
X4.4	91	100,0%	0	,0%	91	100,0%
Dimensi Assurance (X4)	91	100,0%	0	,0%	91	100,0%
X5.1	91	100,0%	0	,0%	91	100,0%
X5.2	91	100,0%	0	,0%	91	100,0%
X5.3	91	100,0%	0	,0%	91	100,0%
Dimensi Emphaty (X5)	91	100,0%	0	,0%	91	100,0%

a. Limited to first 100 cases.

Cases	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	Dimensi Assurance (X4)	X5.1	X5.2	X5.3	Dimensi Emphaty (X5)
1	3	3	4	3	13	4	3	3	10
2	5	4	4	4	17	5	4	5	14
3	3	4	4	4	15	5	4	4	13
4	4	5	4	4	17	3	4	5	12
5	4	3	4	4	15	4	4	3	11
6	4	5	4	5	18	5	5	5	15
7	5	5	5	5	20	3	5	4	12
8	4	4	4	3	15	4	4	4	12
9	5	4	5	5	19	4	3	4	11
10	5	5	5	5	20	5	5	5	15
11	4	5	3	5	17	4	4	4	12
12	4	3	4	3	14	3	4	4	11
13	4	4	3	4	15	4	3	4	11
14	3	4	5	5	17	5	4	5	14
15	5	4	3	4	16	3	4	4	11
16	3	3	5	5	16	4	4	4	12
17	5	5	5	5	20	4	5	5	14
18	5	5	5	5	20	5	5	4	14
19	4	4	4	4	16	4	4	4	12
20	4	5	5	5	19	5	5	5	15
21	4	3	5	4	16	4	4	4	12
22	5	4	4	5	18	4	5	4	13
23	4	4	3	3	14	3	2	3	8
24	5	4	4	4	17	2	4	4	10
25	5	4	3	4	16	4	4	5	13
26	5	4	4	5	18	4	4	5	13
27	4	4	5	4	17	4	5	5	14
28	4	3	4	3	14	3	3	3	9

Cases	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	Dimensi Assurance (X4)	X5.1	X5.2	X5.3	Dimensi Emphaty (X5)
29	3	3	3	4	13	2	3	3	8
30	5	5	5	5	20	4	5	5	14
31	4	5	5	5	19	4	4	5	13
32	3	3	3	4	13	3	3	3	9
33	4	4	3	3	14	3	3	4	10
34	3	4	4	5	16	3	3	4	10
35	4	4	4	4	16	4	4	4	12
36	3	4	4	4	15	4	3	4	11
37	4	4	4	4	16	4	4	4	12
38	5	3	4	4	16	4	4	5	13
39	4	4	4	4	16	4	4	4	12
40	5	5	5	5	20	5	5	5	15
41	4	4	4	4	16	4	4	4	12
42	5	5	5	5	20	5	5	5	15
43	5	3	4	4	16	4	5	4	13
44	4	5	5	5	19	5	5	4	14
45	5	4	4	5	18	3	4	5	12
46	3	5	5	5	18	5	5	5	15
47	4	4	4	4	16	4	4	4	12
48	4	4	5	5	18	5	5	4	14
49	5	4	4	4	17	4	4	5	13
50	3	3	5	4	15	4	3	4	11
51	5	5	3	4	17	5	5	5	15
52	5	5	5	5	20	5	3	5	13
53	4	5	4	5	18	4	4	4	12
54	3	3	4	4	14	4	4	5	13
55	3	3	3	3	12	3	3	3	9
56	4	5	4	5	18	4	5	4	13
57	4	4	4	5	17	4	4	4	12
58	5	4	3	5	17	5	5	4	14
59	5	4	5	4	18	3	5	3	11
60	4	5	3	3	15	4	4	5	13
61	4	5	4	5	18	3	4	4	11
62	5	3	5	3	16	3	4	4	11
63	5	5	5	4	19	5	5	5	15
64	5	5	5	5	20	5	5	5	15
65	4	4	4	4	16	4	4	4	12
66	4	4	4	4	16	4	4	4	12
67	5	4	5	5	19	5	5	5	15
68	4	4	3	4	15	4	4	4	12
69	3	4	4	4	15	4	4	3	11
70	4	3	3	4	14	4	3	3	10
71	3	3	4	5	15	5	5	5	15
72	4	4	3	4	15	4	4	3	11

Cases	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	Dimensi Assurance (X4)	X5.1	X5.2	X5.3	Dimensi Emphaty (X5)
73	5	5	5	5	20	5	5	5	15
74	4	4	4	4	16	5	4	4	13
75	4	4	4	4	16	4	4	5	13
76	4	4	4	5	17	4	4	5	13
77	2	5	3	4	14	1	3	5	9
78	4	4	5	5	18	5	5	5	15
79	5	4	5	3	17	3	5	5	13
80	5	2	5	5	17	4	2	5	11
81	4	5	4	3	16	4	3	3	10
82	4	4	2	5	15	5	5	3	13
83	5	5	5	5	20	5	5	5	15
84	5	4	5	5	19	5	5	5	15
85	5	5	5	5	20	5	5	5	15
86	5	5	3	3	16	4	4	5	13
87	5	5	5	5	20	5	5	5	15
88	5	5	5	5	20	5	5	5	15
89	5	5	5	5	20	4	4	4	12
90	3	5	5	4	17	5	5	5	15
91	5	5	5	4	19	5	5	4	14
Total N	91	91	91	91	91	91	91	91	91

C. Variabel Y

Case Processing Summary^a

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Y1	91	100,0%	0	,0%	91	100,0%
Y2	91	100,0%	0	,0%	91	100,0%
Y3	91	100,0%	0	,0%	91	100,0%
Y4	91	100,0%	0	,0%	91	100,0%
Y5	91	100,0%	0	,0%	91	100,0%
Y6	91	100,0%	0	,0%	91	100,0%
Kepuasan Nasabah (Y)	91	100,0%	0	,0%	91	100,0%
Unstandardized Residual	91	100,0%	0	,0%	91	100,0%
Unstandardized Residual	91	100,0%	0	,0%	91	100,0%

a. Limited to first 100 cases.

Cases	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Kepuasan Nasabah (Y)	Unstandardized Residual	Unstandardized Residual
1	4	4	3	3	5	4	23	1,08958	1,09
2	5	4	5	5	5	5	29	2,66135	2,66
3	3	3	4	3	4	4	21	-1,98907	1,99
4	4	4	4	4	4	5	25	-,31606	,32
5	5	5	5	5	5	5	30	5,12273	5,12
6	5	5	5	5	5	5	30	1,87927	1,88
7	5	5	5	5	5	5	30	,63483	,63
8	4	4	4	4	4	4	24	,85960	,86
9	5	5	5	5	5	4	29	1,05547	1,06
10	5	5	5	5	5	5	30	-,36334	,36
11	5	5	5	4	4	5	28	2,29869	2,30
12	3	4	3	3	4	4	21	-1,08763	1,09
13	4	4	4	4	4	4	24	,10589	,11
14	4	3	5	5	5	4	26	-1,34561	1,35
15	5	4	4	4	4	4	25	,43525	,44
16	3	5	3	5	4	5	25	-1,40103	1,40
17	5	5	5	5	5	5	30	1,00641	1,01
18	5	5	5	5	5	5	30	-,06499	,06
19	4	4	4	4	4	4	24	,01693	,02
20	5	5	5	5	5	5	30	2,06486	2,06
21	4	4	4	4	4	4	24	-,38961	,39
22	4	4	5	5	4	5	27	,71494	,71
23	4	4	3	3	3	4	21	-,28081	,28
24	5	4	4	4	5	4	26	,59197	,59
25	4	5	3	4	5	4	25	1,04134	1,04
26	4	5	4	4	5	4	26	-1,14129	1,14
27	4	4	4	4	5	5	26	-,74519	,75
28	3	3	3	4	4	4	21	-,45029	,45
29	3	3	3	3	3	3	18	-,90023	,90
30	5	5	5	5	5	5	30	-,28017	,28
31	5	5	5	5	5	4	29	1,68090	1,68
32	3	3	3	3	4	3	19	-1,97101	1,97
33	3	4	3	3	4	4	21	-1,75309	1,75
34	4	4	4	4	4	4	24	,52539	,53
35	4	4	4	4	4	3	23	-,57653	,58
36	4	4	3	4	4	4	23	1,30867	1,31
37	4	4	4	4	4	4	24	,01693	,02
38	4	4	4	4	3	4	23	-,14558	,15
39	4	4	4	4	4	4	24	1,92075	1,92
40	5	5	5	5	5	5	30	,40910	,41
41	4	4	4	4	4	4	24	,01693	,02
42	5	5	5	5	5	5	30	-,36334	,36

Cases	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Kepuasan Nasabah (Y)	Unstandardized Residual	Unstandardized Residual
43	4	5	4	4	4	4	25	,93375	,93
44	4	5	5	5	5	4	28	-,15092	,15
45	4	5	4	5	4	4	26	-1,74427	1,74
46	5	4	4	5	5	4	27	-,13562	,14
47	4	4	4	4	4	4	24	,01693	,02
48	4	3	4	4	3	5	23	-3,02418	3,02
49	5	5	3	4	5	5	27	1,55761	1,56
50	3	5	3	5	3	3	22	-,00963	,01
51	4	3	5	4	4	3	23	-2,26469	2,26
52	5	5	5	5	5	5	30	1,43169	1,43
53	4	4	5	5	4	4	26	-1,14189	1,14
54	3	3	3	5	4	5	23	,57594	,58
55	3	3	3	3	3	3	18	-,26766	,27
56	4	5	4	4	5	4	26	,05704	,06
57	5	4	4	4	5	5	27	2,17426	2,17
58	5	3	5	5	5	5	28	2,02474	2,02
59	4	3	5	3	5	5	25	-1,11870	1,12
60	3	5	4	3	5	5	25	2,16362	2,16
61	3	5	4	4	5	5	26	,47921	,48
62	3	5	3	4	4	5	24	-1,05508	1,06
63	4	4	5	5	4	5	27	-1,68379	1,68
64	5	5	5	5	5	5	30	1,26533	1,27
65	4	4	4	4	4	4	24	,01693	,02
66	4	4	4	4	4	4	24	,01693	,02
67	5	4	5	3	4	5	26	-1,76312	1,76
68	4	4	2	4	4	4	22	-,96837	,97
69	4	3	4	4	4	3	22	-,22480	,22
70	4	3	4	4	3	4	22	,74420	,74
71	3	4	4	5	4	3	23	-1,79898	1,80
72	4	4	4	4	5	3	24	,36421	,36
73	5	5	5	5	5	5	30	,17459	,17
74	4	4	4	4	4	4	24	-,06625	,07
75	4	4	4	4	4	4	24	-,06625	,07
76	5	5	4	5	4	4	27	2,19867	2,20
77	2	5	5	5	2	4	23	,00984	,01
78	5	5	5	5	5	5	30	1,64476	1,64
79	5	5	5	5	4	5	29	2,91655	2,92
80	5	4	4	5	5	4	20	-5,10596	5,11
81	4	5	5	4	4	3	20	-2,94114	2,94
82	4	5	4	4	4	4	25	,32228	,32
83	5	4	4	3	4	5	25	-4,93300	4,93
84	5	4	5	5	5	4	28	-,34168	,34

Cases	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Kepuasan Nasabah (Y)	Unstandardized Residual	Unstandardized Residual
85	5	5	5	5	5	5	30	,17459	,17
86	5	5	5	4	4	4	27	,38887	,39
87	5	5	4	5	4	5	28	-1,82541	1,83
88	5	5	5	5	5	5	30	,17459	,17
89	5	5	5	5	5	5	30	,42413	,42
90	4	3	3	4	5	4	23	-2,63255	2,63
91	5	5	5	5	5	5	30	1,11978	1,12
Total N	91	91	91	91	91	91	91	91	91

Lampiran 3. Uji Validitas Kuesioner

A. Variabel X1

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.590**	.567**	.560**	.814**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91
X1.2	Pearson Correlation	.590**	1	.618**	.576**	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91
X1.3	Pearson Correlation	.567**	.618**	1	.647**	.855**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	91	91	91	91	91
X1.4	Pearson Correlation	.560**	.576**	.647**	1	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	91	91	91	91	91
Total_X1	Pearson Correlation	.814**	.831**	.855**	.835**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	91	91	91	91	91

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

B. Variabel X2

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.430**	.632**	.826**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	91	91	91	91
X2.2	Pearson Correlation	.430**	1	.528**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	91	91	91	91
X2.3	Pearson Correlation	.632**	.528**	1	.874**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	91	91	91	91
Total_X2	Pearson Correlation	.826**	.786**	.874**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	91	91	91	91

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

C. Variabel X3

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Total_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.425**	.467**	.480**	.717**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91
X3.2	Pearson Correlation	.425**	1	.715**	.574**	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91
X3.3	Pearson Correlation	.467**	.715**	1	.598**	.869**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	91	91	91	91	91
X3.4	Pearson Correlation	.480**	.574**	.598**	1	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	91	91	91	91	91
Total_X3	Pearson Correlation	.717**	.840**	.869**	.816**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	91	91	91	91	91

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

D. Variabel X4

		Correlations				
		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	Total_X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.396**	.498**	.567**	.769**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91
X4.2	Pearson Correlation	.396**	1	.407**	.567**	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91
X4.3	Pearson Correlation	.498**	.407**	1	.619**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	91	91	91	91	91
X4.4	Pearson Correlation	.567**	.567**	.619**	1	.863**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	91	91	91	91	91
Total_X4	Pearson Correlation	.769**	.746**	.801**	.863**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	91	91	91	91	91

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

E. Variabel X5

		Correlations			
		X5.1	X5.2	X5.3	Total_X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.642**	.499**	.872**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	91	91	91	91
X5.2	Pearson Correlation	.642**	1	.522**	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	91	91	91	91
X5.3	Pearson Correlation	.499**	.522**	1	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	91	91	91	91
Total_X5	Pearson Correlation	.872**	.871**	.768**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	91	91	91	91

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

F. Variabel Y

		Correlations						
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Total_Y
Y1	Pearson Correlation	1	.482**	.577**	.726**	.574**	.558**	.799**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91
Y2	Pearson Correlation	.482**	1	.703**	.663**	.507**	.565**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91
Y3	Pearson Correlation	.577**	.703**	1	.700**	.626**	.632**	.868**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91
Y4	Pearson Correlation	.726**	.663**	.700**	1	.553**	.605**	.865**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91
Y5	Pearson Correlation	.574**	.507**	.626**	.553**	1	.616**	.785**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91
Y6	Pearson Correlation	.558**	.565**	.632**	.605**	.616**	1	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	91	91	91	91	91	91	91
Total_Y	Pearson Correlation	.799**	.795**	.868**	.865**	.785**	.803**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	91	91	91	91	91	91	91

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

Lampiran 4. Uji Realibilitas

A. Variabel X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.853	.854	4

B. Variabel X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.773	.772	3

C. Variabel X3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.828	.826	4

D. Variabel X4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.805	.806	4

E. Variabel X5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.786	.789	3

F. Variabel Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.902	.902	6

Lampiran 5. Uji Normalitas

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Dimensi Tangible (X1)	91	17,24	2,094	12	20
Dimensi Reliability (X2)	91	12,91	1,589	9	15
Dimensi Responsiveness (X3)	91	16,74	2,230	11	20
Dimensi Assurance (X4)	91	16,89	2,057	12	20
Dimensi Emphaty (X5)	91	12,55	1,845	8	15
Kepuasan Nasabah (Y)	91	25,52	3,209	18	30

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Variables	N	Normal Parameters ^{a,b}		Most Extreme Differences			Kolmogorov-Smirnov Z	Asymp. Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Absolute	Positive	Negative		
Dimensi Tangible (X1)	91	17,24	2,094	,130	,130	-,129	1,240	,092
Dimensi Reliability (X2)	91	12,91	1,589	,138	,135	-,138	1,315	,063
Dimensi Responsiveness (X3)	91	16,74	2,230	,135	,135	-,109	1,286	,073
Dimensi Assurance (X4)	91	16,89	2,057	,140	,140	-,100	1,335	,057
Dimensi Emphaty (X5)	91	12,55	1,845	,117	,101	-,117	1,113	,168
Kepuasan Nasabah (Y)	91	25,52	3,209	,117	,110	-,117	1,113	,168

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran 6. Uji Heteroskedastisitas Spearman Rho

Correlations

			Dimensi Tangible (X1)	Dimensi Reliability (X2)	Dimensi Responsiveness (X3)	Dimensi Assurance (X4)	Dimensi Emphaty (X5)	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Dimensi Tangible (X1)	Correlation Coefficient	1,000	,666**	,432**	,659**	,511**	,030
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,000	,000	,000	,777
		N	91	91	91	91	91	91
	Dimensi Reliability (X2)	Correlation Coefficient	,666**	1,000	,582**	,733**	,730**	,180
		Sig. (2-tailed)	,000	.	,000	,000	,000	,088
		N	91	91	91	91	91	91
	Dimensi Responsiveness (X3)	Correlation Coefficient	,432**	,582**	1,000	,646**	,621**	,153
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	.	,000	,000	,147
		N	91	91	91	91	91	91
	Dimensi Assurance (X4)	Correlation Coefficient	,659**	,733**	,646**	1,000	,684**	,087
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	.	,000	,411
		N	91	91	91	91	91	91
	Dimensi Emphaty (X5)	Correlation Coefficient	,511**	,730**	,621**	,684**	1,000	,140
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	.	,186
		N	91	91	91	91	91	91
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	,030	,180	,153	,087	,140	1,000
		Sig. (2-tailed)	,777	,088	,147	,411	,186	.
		N	91	91	91	91	91	91

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

Lampiran 7. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Variables	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,145	1,115		,130	,897		
	Dimensi Tangible (X1)	-,013	,082	-,024	-,152	,879	,462	2,167
	Dimensi Reliability (X2)	,099	,135	,144	,735	,464	,299	3,344
	Dimensi Responsiveness (X3)	,039	,073	,080	,541	,590	,525	1,906
	Dimensi Assurance (X4)	-,074	,101	-,139	-,732	,466	,320	3,126
	Dimensi Emphaty (X5)	,040	,107	,067	,371	,712	,355	2,814

a. Dependent Variable: Unstandardized Residual

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	Dimensi Tangible (X1)	Dimensi Reliability (X2)	Dimensi Responsiveness (X3)	Dimensi Assurance (X4)	Dimensi Emphaty (X5)
1	1	5,967	1,000	,00	,00	,00	,00	,00	,00
	2	,011	22,915	,52	,04	,01	,02	,00	,22
	3	,008	26,582	,06	,22	,04	,63	,01	,01
	4	,006	30,321	,42	,25	,00	,25	,02	,34
	5	,004	39,673	,00	,06	,27	,08	,86	,00
	6	,003	42,657	,00	,44	,69	,02	,11	,43

a. Dependent Variable: Unstandardized Residual

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	,7135	1,6797	1,1171	,17529	91
Residual	-1,25642	4,24728	,00000	1,08202	91
Std. Predicted Value	-2,302	3,209	,000	1,000	91
Std. Residual	-1,128	3,815	,000	,972	91

a. Dependent Variable: Unstandardized Residual

Lampiran 8. Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.614	1.618		.379	.705
	Dimensi Tangible (X1)	.407	.120	.265	3.398	.001
	Dimensi Reliability (X2)	.342	.196	.169	1.746	.084
	Dimensi Responsiveness (X3)	-.108	.105	-.075	-1.021	.310
	Dimensi Assurance (X4)	.843	.146	.540	5.760	.000
	Dimensi Emphaty (X5)	.083	.155	.048	.538	.592

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Lampiran 9. Uji Simultan (F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	705.028	5	141.006	54.062	.000 ^b
	Residual	221.697	85	2.608		
	Total	926.725	90			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

b. Predictors: (Constant), Dimensi Emphaty (X5), Dimensi Tangible (X1), Dimensi Responsiveness (X3), Dimensi Assurance (X4), Dimensi Reliability (X2)

Lampiran 10. Uji Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.872 ^a	.761	.747	1.615

a. Predictors: (Constant), Dimensi Emphaty (X5), Dimensi Tangible (X1), Dimensi Responsiveness (X3), Dimensi Assurance (X4), Dimensi Reliability (X2)

Lampiran 11. Uji Parsial (t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.614	1.618		.379	.705
	Dimensi Tangible (X1)	.407	.120	.265	3.398	.001
	Dimensi Reliability (X2)	.342	.196	.169	1.746	.084
	Dimensi Responsiveness (X3)	-.108	.105	-.075	-1.021	.310
	Dimensi Assurance (X4)	.843	.146	.540	5.760	.000
	Dimensi Emphaty (X5)	.083	.155	.048	.538	.592

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Lampiran 12. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Saudara/i
Di Tempat

Dengan hormat,

Saya, selaku mahasiswi manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE)
MALANGKUÇEÇWARA :

Nama : Rizky Akbarrina Putri

Jurusan : Manajemen

Sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir (skripsi) yang berjudul :
**“Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking terhadap Kepuasan Nasabah
Bank UOB cabang Sutan Syahrir Malang”.**

Sehubungan dengan itu, saya mohon dengan hormat kepada Bapak/Ibu/
Saudara/i berkenan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
Seluruh jawaban yang anda berikan, dijamin kerahasiaan dan keamanannya. Semata-
mata hanya digunakan untuk penelitian ini.

Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi
kuesioner penelitian ini, saya ucapkan terima kasih dan mohon maaf jika terdapat
kekurangan dan kesalahan.

Hormat kami,
(Peneliti)

Rizky Akbarrina Putri

A. PERTANYAAN KARAKTERISTIK RESPONDEN

Berikan tanda “**silang**” (X) pada jawaban yang anda pilih (paling tepat).

1. Jenis Kelamin Bapak/Ibu/Saudara/i?
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Berapakah umur Bapak/Ibu/Saudara/i saat ini?
 - a. 20 – 30 tahun
 - b. 30 – 40 tahun
 - c. 40 – 50 tahun
 - d. Lebih dari 50 tahun
3. Apakah pekerjaan Bapak/Ibu/Saudara/i saat ini?
 - a. Mahasiswa
 - b. Pegawai Negeri
 - c. Karyawan Swasta
 - d. Wiraswasta
 - e. Lainnya
4. Pendidikan terakhir Bapak/Ibu/Saudara/i?
 - a. SMA/SMK
 - b. D1
 - c. D3
 - d. S1
 - e. S2
 - f. Lainnya
5. Sudah berapa lama Bapak/Ibu/Saudara/i menjadi nasabah Bank UOB cabang Sutan Syahrir Malang?
 - a. Kurang dari 1 tahun
 - b. 1 – 2 tahun
 - c. 2 – 3 tahun
 - d. 3 – 4 tahun
 - e. Lebih dari 4 tahun
6. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i pernah melakukan transaksi menggunakan layanan Internet Banking Bank UOB?
 - a. Pernah
 - b. Tidak

B. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

- Dimohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk membaca dengan baik dan seksama setiap butir pertanyaan yang terdapat dalam lembar pertanyaan berikut ini.
- Kemudian pilihlah salah satu jawaban yang menurut anda paling tepat atau sesuai dengan yang anda ketahui dengan cara memberi “check” (√) pada kolom jawaban yang telah disediakan (pilih 1 jawaban saja).
- Instrumen ini hanya digunakan untuk tujuan penelitian skripsi saja.
- Apapun jawaban anda akan dijamin kerahasiaannya.
- Keterangan jawaban :
 1. STS : Sangat Tidak Setuju
 2. TS : Tidak Setuju
 3. N : Netral
 4. S : Setuju
 5. SS : Sangat Setuju

Instrumen Penelitian Kualitas Layanan (X)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
Dimensi <i>Tangible</i>						
1.	Desain fitur tampilan awal internet <i>banking</i> memudahkan saya dalam proses login					
2.	Desain fitur yang ditampilkan pada internet <i>banking</i> menarik dan nyaman untuk saya gunakan					
3.	Bahasa yang digunakan pada fitur layanan internet <i>banking</i> mudah saya mengerti					
4.	Kelengkapan layanan fitur yang diberikan sesuai dengan kebutuhan saya					
Dimensi <i>Reliability</i>						
5.	Isi (konten) dari fasilitas internet <i>banking</i> yang digunakan sudah sesuai kebutuhan saya					
6.	Informasi atau petunjuk yang diberikan oleh layanan internet <i>banking</i> sudah tepat dan informatif untuk saya					
7.	Penyelesaian tugas atau hasil dari layanan <i>banking</i> sudah tepat dan akurat untuk saya					

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
Dimensi Responsiveness						
8.	Kecepatan layanan internet <i>banking</i> dalam merespon permintaan saya (nasabah)					
9.	Ketersediaan fitur atau layanan internet <i>banking</i> yang dapat menghubungkan nasabah dengan <i>costumer service</i> ketika saya menemui permasalahan					
10.	Saya bisa menanyakan pertanyaan melalui layanan internet <i>banking</i> jika saya (nasabah) menemui masalah					
11.	Ketepatan layanan internet <i>banking</i> dalam memberikan solusi atas permasalahan saya (nasabah)					
Dimensi Assurance						
12.	Layanan internet <i>banking</i> memberikan keamanan bagi data transaksi dan privasi saya					
13.	Tidak ada masalah keamanan selama saya menggunakan layanan internet <i>banking</i>					
14.	Layanan internet <i>banking</i> menyimpan catatan (<i>history</i>) yang akurat selama saya melakukan transaksi					
15.	Saya merasa aman dan nyaman saat menggunakan layanan internet <i>banking</i>					
Dimensi Emphaty						
16.	Saya dapat mengakses layanan internet <i>banking</i> setiap saat					
17.	Kemungkinan dan kecenderungan terjadi <i>trouble</i> pada saat saya menggunakan layanan internet <i>banking</i>					
18.	Penerapan (dikenakan) biaya tambahan saat saya melakukan transaksi menggunakan layanan internet <i>banking</i>					

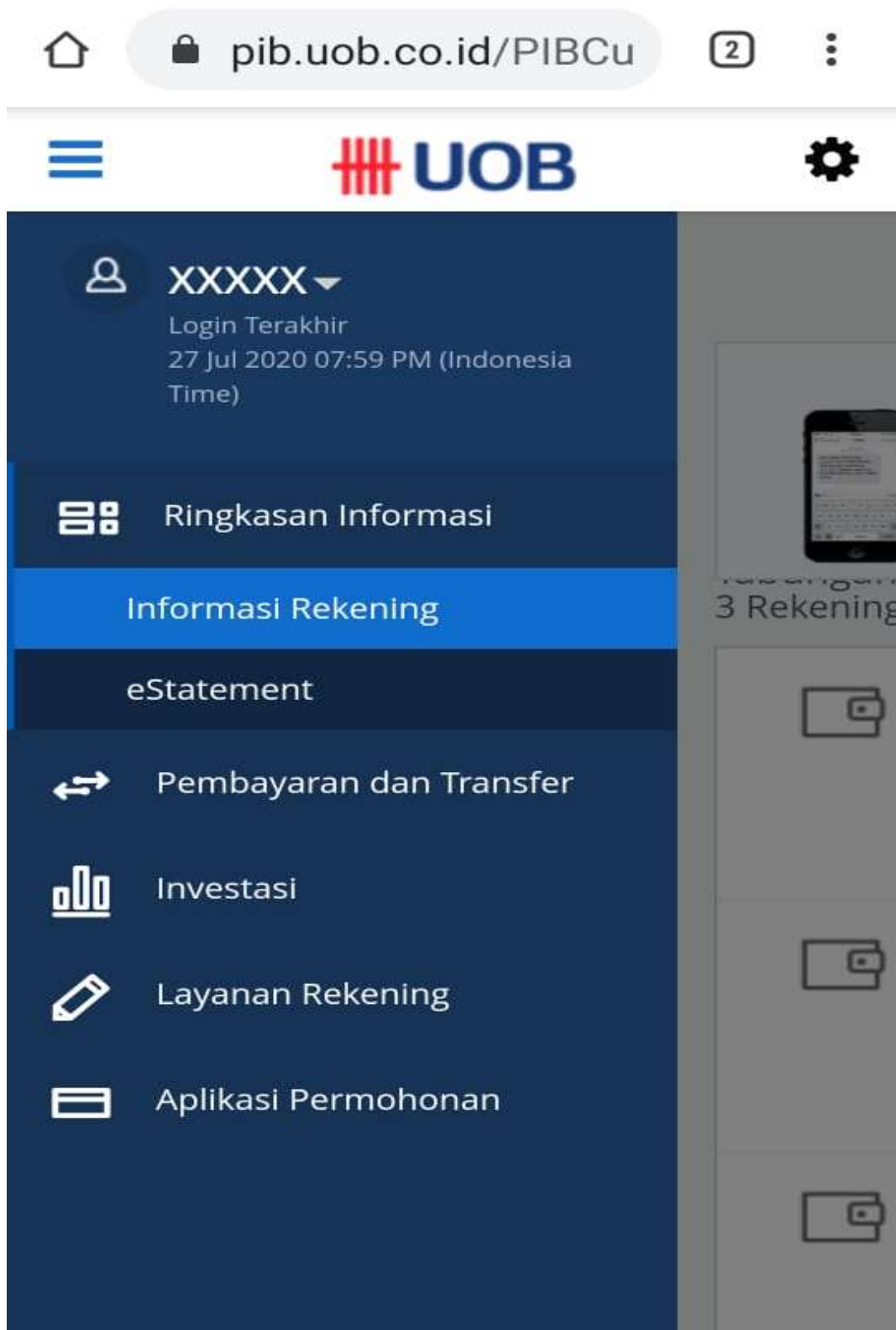
Instrumen Penelitian Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
Dimensi Hasil						
19.	Seluruh teknologi dan kualitas layanan internet <i>banking</i> yang diberikan oleh Bank sesuai harapan saya					
20.	Penerapan layanan internet <i>banking</i> yang diberikan oleh Bank, dilakukan dengan baik					
21.	Selalu melakukan evaluasi kinerja layanan internet <i>banking</i> , guna meningkatkan kualitas pelayanan					
22.	Kesesuaian janji yang ditawarkan layanan internet <i>banking</i> pada saat promosi dengan pelayanan (produk) yang diberikan					
23.	Kepuasan pada saat melakukan transaksi, menggunakan layanan internet <i>banking</i>					
24.	Secara keseluruhan, saya puas dengan kualitas layanan dari internet <i>banking</i>					

Terima kasih banyak kepada Bapak/Ibu/Saudara/i atas kesediaannya dan telah berpartisipasi mengisi kuesioner ini, semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan dan melancarkan segala urusan Bapak/Ibu/Saudara/i.

WassalamualaikumWr. Wb

Lampiran 13. Tampilan Awal PIB UOB



Lampiran 14. Foto Kuesioner dalam Google Form

docs.google.com/forms/d/1FAgQ3J3E13Wj_3DwHul_N4W7m7hucMH9QF_ykndC4AuzmW/viewform



KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth,
Bapak/Ibu/Saudara/i
Di Tempat

Dengan hormat,
Saya, selaku mahasiswa manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE)
MALANGKUCOWARA

Nama : Rizky Albarina Putri
Jabatan : Manajemen

Sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir (skripsi) yang berjudul : "Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank UOB cabang Sutan Syahril Malang".

KUESIONER PENELITIAN

Sehubungan dengan itu, saya mohon dengan hormat kepada Bapak/Ibu/Saudara/i berkenan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Seluruh jawaban yang anda berikan, dijamin kerahasiaan dan keamanannya. Semesta ini hanya digunakan untuk penelitian ini.

docs.google.com/forms/d/1FAgQ3J3E13Wj_3DwHul_N4W7m7hucMH9QF_ykndC4AuzmW/viewform

KUESIONER PENELITIAN

* WAJIB

PERTANYAAN KARAKTERISTIK RESPONDEN

- Pilihlah satu jawaban yang paling tepat
- Beri silang terhadap jawaban dan kerahasiaan data anda

Jenis Kelamin Bapak/Ibu/Saudara/i? *

☐ Laki - laki
☐ Perempuan

Berapakah umur Bapak/Ibu/Saudara/i saat ini? *

☐ 20 - 30 tahun
☐ 30 - 40 tahun
☐ 40 - 50 tahun

Sudah berapa lama Bapak/Ibu/Saudara/i menjadi nasabah Bank UOB cabang Sutan Syahril Malang? *

☐ Kurang dari 1 tahun
☐ 1 - 2 tahun
☐ 2 - 3 tahun
☐ 3 - 4 tahun
☐ Lebih dari 4 tahun

Apakah Bapak/Ibu/Saudara/i pernah melakukan transaksi menggunakan layanan Internet Banking Bank UOB? *

☐ Pernah
☐ Tidak

[Kembali](#) [Berikutnya](#)