





DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1- Kartu Bimbingan 1-3

 STIE MALANGKUÇÇWARA dan ABM School of Economics	
	Terakreditasi "A", AKUNTANSI, 056/SKUBAH/11/1/Alsed/SII/2014 Terakreditasi "A", MANAJEMEN, 257/SKUBAH/11/1/Al-M/MS/2013
Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi Semester GENAP Tahun Akademik 2018/2019 Nomor : 0331/BAAK/III/2019	
Setelah memperhatikan Surat Ketua Program Studi tentang usulan dosen pembimbing skripsi dengan ini Ketua STIE Malangkuççwara Malang menetapkan :	
Nama	: Drs. HARIYANTO, M.Si.
Sebagai	: Dosen Pembimbing 1
Nama	: ---
Sebagai	: Dosen Pembimbing 2
Untuk mahasiswa berikut	
Nama	: NIKOLAUS IRAY
Nomor Pokok	: K.2015.1.33507
Skripsi yang diajukan	
Bidang Kajian	: MANAJEMEN PEMASARAN
Pokok Bahasan	: MARKETING
Tempat/Obyek	: DAERAH KABUPATEN MALANG
Judul Skripsi	: <i>-ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPuasan NASABAH BANK MANDIRI STUDI PADA NASABAH BANK MANDIRI CABANG Blimbing Malang</i>
Demikian surat penetapan ini dikeluarkan untuk dilaksanakan dengan sebaiknya. Penetapan ini berlaku sejak dikeluarkan.	
Dikeluarkan di : Malang Pada Tanggal : 21/05/2019 Ketua Program Studi Manajemen,   Dra. LINDANANTY, MM. NIK-P.3M : 202.710.194	
Nama Teresita Candi Kulasari Malang - Indonesia (65142)	
Telp: 62 341 491813 (Hunting) Fax: 62 341 495619	
http://www.stie-mce.ac.id e-mail: info@stie-mce.ac.id	

Lampiran 1 kartu Bimbingan Bab 1-3



STIE Malangkuçęçwara
(Accounting Business Management)

Jl. Terusan Candi Kalasan - Malang Telp. 0341-491813

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
BAB.I s.d BAB. III

BLN/TGL	BAB	PERMASALAHAN	PARAF
20/08/19		Bulan : Jurnal Debita in <i>permasalahan</i> Hub - kredit, <i>mutasi, dan kts, dan</i>	<i>[Signature]</i>
17/Sept/19		Bulan : Variabel dan penggunaan, <i>permasalahan</i> dan <i>per</i>	<i>[Signature]</i>
27/09/19 I - II		Bulan : Perb 1 - <i>dan ke no. jurnal</i> gagal <i>dan</i> <i>per</i> akut <i>validasi -</i> <i>Perbaikan</i>	<i>[Signature]</i>
01/10/2019 18/10/2019		Bulan : Data & analisis <i>dan</i> <i>perbaikan</i> Sistem <i>perbaikan</i> <i>perbaikan</i> Perb II <i>perbaikan</i> <i>perbaikan</i>	<i>[Signature]</i> <i>[Signature]</i>
10/10/2019 I - II		Bulan : <i>per</i>	<i>[Signature]</i>

Dosen Pembimbing 1


Dosen Pembimbing 2


[Signature]
[Signature]

- Catatan:**
Bobot Penilaian skripsi oleh pembimbing sebesar 50% dengan kriteria penilaian:
6. Ide/inovasi penelitian
 7. Pemahaman konsep/teori
 8. Pemahaman Metodologi
 9. Kemampuan Analisis
 10. Rutinitas Pembimbingan

Lampiran 2 kartu bimbingan Bab 4-5

Perkumpulan Pengelola Pendidikan Malangkepuwara (P3M)

 **STIE MALANGKEPUWARA**
a.n. ABM School of Economics

Terakreditasi "A" AKUNTANSI, 3233/SK/BAK-PT/Akred/SOK/2018
Terakreditasi "A" MANAJEMEN, 2812/SK/BAK-PT/Akred/SOK/2018

Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi
Semester GENAP Tahun Akademik 2018/2019
Nomor : 0331/BAAK/III/2019

Setelah memperhatikan Surat Ketua Program Studi tentang usulan dosen pembimbing skripsi dengan ini Ketua STIE Malangkepuwara Malang menetapkan :

Nama : Drs. HARIYANTO, M.Si.
Sebagai : Dosen Pembimbing 1
Nama : -
Sebagai : Dosen Pembimbing 2

Untuk mahasiswa berikut

Nama : NIKOLAUS IRAY
Nomor Pokok : K.2015.1.33507
Skripsi yang diajukan
Bidang Kajian : MANAJEMEN PEMASARAN
Pokok Bahasan : MARKETING
Tempat/Obyek : BANK MANDIRI CABANG BLIMBING MALANG

Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK MANDIRI STUDI PADA BANK MANDIRI CABANG BLIMBING MALANG

Demikian surat penetapan ini dikeluarkan untuk dilaksanakan dengan sebaiknya.
Penetapan ini bertaku sejak dikeluarkan.

Dikeluarkan di : Malang
Pada Tanggal : 10/12/2019
Dekan Fakultas Studi Manajemen,


Dra. LINDANANTY, MM.
NIK-P.3M : 202.710.194

Jalan Terusan Candi Kelasan
Malang - Indonesia (65142)

Telp. 62 341 491813 (Hunting)
Fax 62 341 495619

<http://www.stie-mka.ac.id>
e-mail: info@stie-mka.ac.id



STIE Malangkuçęçwara

(Accounting Business Management)

Jl. Terusan Candi Kalasan - Malang Telp. 0341-491813

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI BAB IV s.d. BAB V

BLN/TGL	BAB	PERMASALAHAN	PARA
15 Jan 2015		Bulan : Kerangka konseptual, setiap minggu Seminar Hasil	A
05 Feb 2015		Bulan : Seminar Hasil, persiapan	A
05 Feb 2015		Bulan : Ace	A
		Bulan :	
		Bulan :	

Dosen Pembimbing 1

[Signature]
Hasyanti

Dosen Pembimbing 2

Catatan:

Bobot Penilaian skripsi oleh pembimbing sebesar 50% dengan kriteria penilaian:

- 6. Ide/inovasi penelitian
- 7. Pemahaman konsep/teori
- 8. Pemahaman Metodologi
- 9. Kemampuan Analisis
- 10. Rutinitas Pembimbingan

Lampiran 3

Kuesioner Penelitian

Kepada

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/Saudari sekalian

Dalam rangka pengumpulan data guna menyelesaikan penelitian berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri”**, maka peneliti mengharapkan bantuan Saudara/i sekalian untuk meluangkan waktu sejenak dengan mengisi pertanyaan-pertanyaan yang ada di dalam kuesioner ini. Kuesioner ini hanya bertujuan untuk kepentingan penelitian dan tidak disajikan ke pihak luar, serta kerahasiaan jawaban akan terjamin sepenuhnya. Atas partisipasinya dan ketersediaan Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Identitas Responden

Untuk kelengkapan data penelitian, kami mohon Bapak/Ibu/Saudara/Saudari mengisi data dibawah ini dengan cara dicentang (√)

1. Nama : (boleh tidak diisi)
2. Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan
3. Umur : ≤ 20 tahun 31 - 40 tahun
 21 - 30 tahun ≥ 41 tahun
4. Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa Wiraswasta
 PNS/Pensiunan Lainnya
 Karyawan
5. Status Ekonomi : 1 jt – 2 jt 4,1 jt – 5 jt
 2,1 jt – 3 jt > 5 jt

() 3,1 jt – 4 jt

Petunjuk Pengisian

1. Berilah tanda centang (√) pada tempat yang telah tersedia sesuai dengan jawaban Anda. Penilaian dilakukan berdasarkan skala berikut:
 - a. Sangat Setuju (SS) = 5
 - b. Setuju (S) = 4
 - c. Netral (N) = 3
 - d. Tidak Setuju (TS) = 2
 - e. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1
2. Setiap pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
3. Mohon memberikan jawaban yang sebenarnya karena tidak akan mempengaruhi pada pekerjaan Anda.
4. Setelah mengisi kuisisioner mohon Bapak/Ibu berikan kepada yang menyerahkan kuisisioner.
5. Terimakasih atas partisipasi anda.

Kualitas Pelayanan (X)

No	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
A. Tangible						
1	Saya merasa, bank mandiri memiliki sarana dan fasilitas yang secara fisik keadaannya baik					
2	Saya merasa, bank Mandiri memiliki sarana dan fasilitas yang lengkap dan terbaru					
3	Saya merasa, karyawan dan pimpinan di Bank Mandiri memiliki penampilan yang rapi dan bersih					
B. Reliability						
4	Saya Merasa, bank Mandiri memiliki pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan					
5	Saya merasa, bank Mandiri memberikan pelayanan yang baik dari awal hingga akhir					
6	Saya merasa, bank Mandiri memiliki pegawai					

	yang memiliki kemampuan yang baik dalam menyelesaikan masalah pelanggan					
C. Responsiveness						
7	Saya merasa, bank Mandiri memiliki kecepatan dalam memberikan layanan kepada nasabah					
8	Saya merasa, karyawan bank mandiri selalu memberikan waktu luang untuk dapat melayani nasabah					
9	Saya merasa, karyawan bank mandiri mampu memberikan informasi dengan jelas					
D. Assurance						
10	Saya merasa, karyawan bank mandiri memiliki reputasi yang baik					
11	Saya merasa, karyawan bank mandiri memiliki kesopanan yang baik dalam melayani nasabah					
12	Saya merasa, karyawan bank mandiri memiliki kompetensi yang tinggi dalam bekerja					
E. Empathy						
13	Saya merasa, karyawan bank mandiri memberikan perhatian penuh saat melayani nasabah					
14	Saya merasa, karyawan bank mandiri memahami apa yang menjadi kebutuhan nasabah.					

Keputusan Pelanggan (Y)

No	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
A. Kualitas Produk						
1	Saya merasa, Bank Mandiri memiliki produk/jasa yang dapat memenuhi kebutuhan saya dan pelanggan lain dengan baik					

2	Saya merasa, produk/jasa yang ditawarkan Bank Mandiri sesuai dengan kebutuhan saya dan pelanggan lain					
3	Saya merasa, produk/jasa yang diberikan Bank Mandiri berkualitas baik					
B. Emosional Konsumen						
4	Saya merasa bangga saat menggunakan produk/jasa dari Bank Mandiri					
5	Saya merasa nilai sosial saya meningkat di masyarakat dan tidak malu saat diketahui menggunakan produk/jasa dari Bank Mandiri					
C. Harga Produk						
6	Saya merasa produk/jasa dari Bank Mandiri memiliki harga yang masih dapat dijangkau					
7	Saya merasa produk/jasa dari Bank Mandiri memiliki harga yang bervariasi dengan pilihan harga yang banyak					
8	Saya merasa produk/jasa dari Bank Mandiri memiliki harga yang sesuai dengan kualitas yang diberikan					

Lampiran 4

Hasil Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas dalam hal ini bertujuan untuk menguji tingkat ketepatan instrumen dalam mengukur variabel yang terdapat dalam penelitian ini yang terdiri dari dua variabel yakni, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Perhitungan uji validitas instrument menggunakan analisis korelasi person dengan bantuan *computer program* SPSS. Keputusan mengenai butiran item yang dinyatakan valid dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel, jika r hitung > r tabel maka butiran item dinyatakan valid. Dari hasil uji validitas diujikan pada seluruh sampel yaitu sejumlah 100 orang. Dengan demikian maka r-tabel yang diperoleh adalah 0,296 dan hasil uji validitas pada masing-masing variabel dapat dilihat seperti pada tabel berikut.

a Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Tabel 1

Hasil Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Variabel	Variabel	Corelasi (r-hitung)	r-tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X1.1	0.523	0.296	Valid
	X1.2	0.624	0.296	Valid
	X1.3	0.346	0.296	Valid
	X1.4	0.638	0.296	Valid
	X1.5	0.799	0.296	Valid
	X1.6	0.441	0.296	Valid
	X1.7	0.685	0.296	Valid
	X1.8	0.720	0.296	Valid
	X1.9	0.810	0.296	Valid
	X1.10	0.745	0.296	Valid

Variabel	Variabel	Corelasi (r-hitung)	r-tabel	Keterangan
	X1.11	0.567	0.296	Valid
	X1.12	0.397	0.296	Valid
	X1.13	0.540	0.296	Valid
	X1.14	0.820	0.296	Valid

Sumber: Data output SPSS diolah (2019)

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai r hitung (*Corelation*) seluruh pertanyaan pada variabel Kualitas Pelayanan (X) memiliki nilai lebih besar dibandingkan dengan r tabel untuk sampel 100 orang yaitu dengan r-tabel sebesar 0,296 maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan dalam kuesioner variabel Kualitas Pelayanan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrument penelitian.

b Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Tabel 2
Hasil Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Variabel	Variabel	Corelasi (r-hitung)	r-tabel	Keterangan
Kepuasan Pelanggan	Y.1	0.475	0.296	Valid
	Y.2	0.098	0.296	Valid
	Y.3	0.704	0.296	Valid
	Y.4	0.322	0.296	Valid
	Y.5	0.441	0.296	Valid
	Y.6	0.287	0.296	Valid
	Y.7	0.395	0.296	Valid
	Y.8	0.704	0.296	Valid

Sumber: Data output SPSS diolah (2019)

Pada tabel 4.18 dapat dilihat bahwa nilai r hitung (*Corelation*) seluruh pertanyaan pada variabel Kepuasan Pelanggan (Y) memiliki nilai lebih besar dibandingkan dengan r tabel untuk sampel 100 orang yaitu sebesar 0,296 maka dapat

disimpulkan bahwa seluruh pernyataan dalam kuesioner variabel Kepuasan Pelanggan (Y) dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrument penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Dari analisis dengan program SPSS diperoleh uji reliabilitas seperti pada tabel berikut.

Tabel 3
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Cronbach's Alpha	Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0.913	0.60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0.722	0.60	Reliabel

Sumber: Data output SPSS diolah (2019)

Dari hasil uji reliabilitas instrument menunjukkan bahwa kedua variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y1) adalah reliabel karena nilai r alpha > 0,60. Artinya r alpha lebih besar daripada batasan yang telah ditentukan yaitu sebesar 0,60 sehingga dapat dikatakan bahwa instrument reliable yang artinya bahwa instrument memiliki konsistensi baik dipakai berapa kali dan oleh siapapun akan menghasilkan data yang konsisten.

Lampiran 5

Hasil Uji SPSS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliabiliti Variabel X

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.913	.909	14

Validitas Variabel X

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	52.07	55.720	.523	.701	.911
X1.2	51.97	55.275	.624	.620	.907
X1.3	52.10	61.059	.346	.499	.915
X1.4	51.83	54.971	.638	.687	.906
X1.5	51.83	51.316	.799	.823	.900
X1.6	52.20	57.476	.441	.685	.913
X1.7	52.37	52.930	.685	.760	.905
X1.8	52.23	52.116	.720	.764	.903
X1.9	52.10	51.266	.810	.846	.899
X1.10	52.33	51.057	.745	.795	.902

X1.11	52.07	54.823	.567	.637	.909
X1.12	52.03	58.033	.397	.499	.914
X1.13	51.83	56.902	.540	.605	.910
X1.14	51.90	51.334	.820	.884	.899

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliabilitas Variabel Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.722	.732	8

Validitas Variabel Y

Inter-Item Correlation Matrix

	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8
Y1.1	1.000	-.207	.456	.410	.323	.189	.274	.456
Y1.2	-.207	1.000	.159	-.062	.195	.039	.299	.159
Y1.3	.456	.159	1.000	.234	.632	.184	.176	1.000
Y1.4	.410	-.062	.234	1.000	.069	.242	.205	.234
Y1.5	.323	.195	.632	.069	1.000	-.070	.102	.632
Y1.6	.189	.039	.184	.242	-.070	1.000	.439	.184
Y1.7	.274	.299	.176	.205	.102	.439	1.000	.176
Y1.8	.456	.159	1.000	.234	.632	.184	.176	1.000

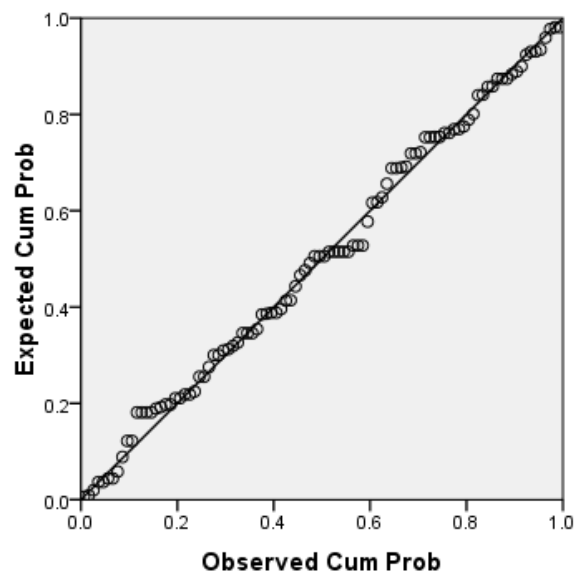
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	28.73	7.306	.475	.	.680
Y1.2	28.43	9.013	.098	.	.750
Y1.3	28.97	6.930	.704	.	.632
Y1.4	28.80	7.338	.322	.	.727
Y1.5	28.70	8.079	.441	.	.691
Y1.6	28.57	8.323	.287	.	.718
Y1.7	28.43	8.185	.395	.	.699
Y1.8	28.97	6.930	.704	.	.632

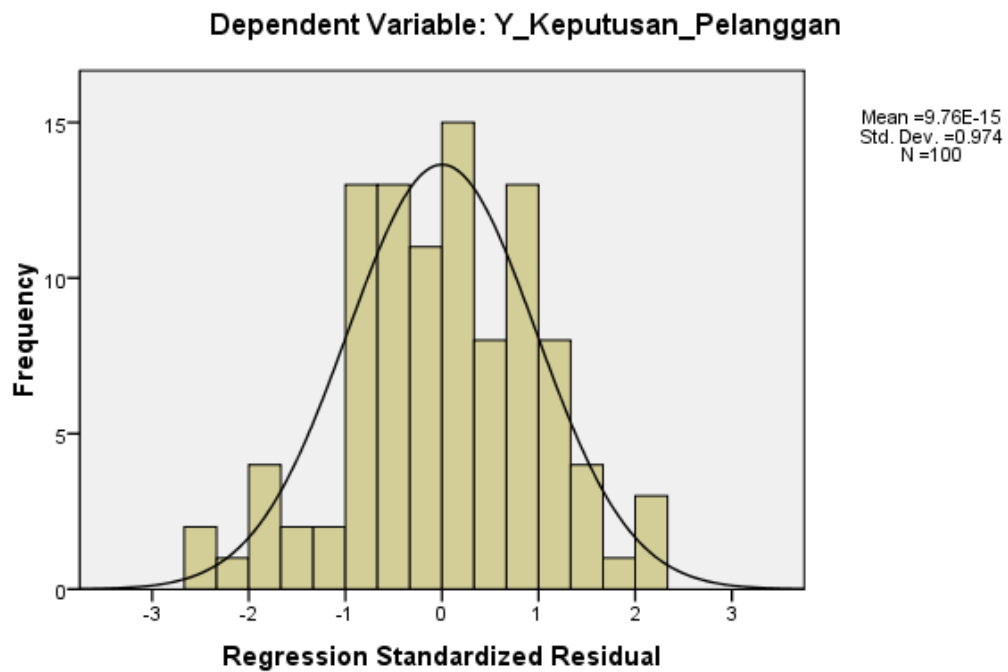
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.16908075
Most Extreme Differences	Absolute	.065
	Positive	.061
	Negative	-.065
Kolmogorov-Smirnov Z		.650
Asymp. Sig. (2-tailed)		.792
a. Test distribution is Normal.		

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**Dependent Variable: Y_Keputusan_Pelanggan**

Histogram



Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

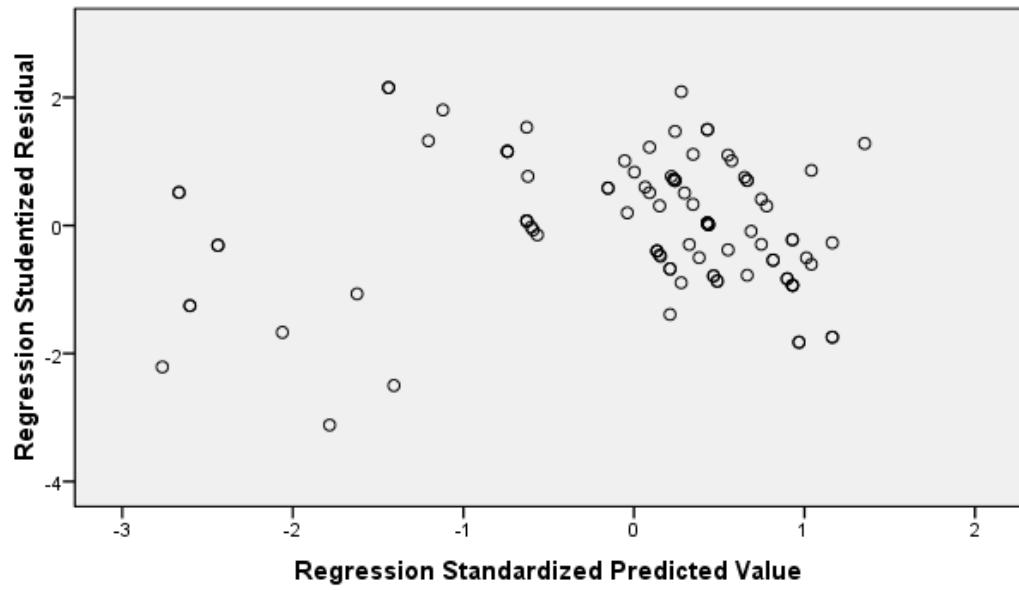
Model	Unstandardized Coefficients		Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	-.116	.125		
	X1_Tangible	.147	.072	.132	7.569
	X2_Reliability	.051	.058	.180	5.569
	X3_Responsiveness	.339	.061	.230	4.350
	X4_Assurance	.367	.063	.192	5.215
	X5_Empathy	.100	.059	.170	5.878

a. Dependent Variable: Y_Keputusan_Pelanggan

Uji heteroskedastisitas

Scatterplot

Dependent Variable: Y_Keputusan_Pelanggan



Uji Regresi dan uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.116	.125		-.927	.356		
	X1_Tangible	.147	.072	.159	2.035	.045	.132	7.569
	X2_Reliability	.051	.058	.059	.876	.383	.180	5.569
	X3_Responsiveness	.339	.061	.330	5.569	.000	.230	4.350
	X4_Assurance	.367	.063	.380	5.858	.000	.192	5.215
	X5_Empathy	.100	.059	.116	2.032	.046	.170	5.878

a. Dependent Variable: Y_Keputusan_Pelanggan

Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	34.504	5	6.901	229.196	.000 ^a
	Residual	2.830	94	.030		
	Total	37.334	99			

a. Predictors: (Constant), X5_Empathy, X4_Assurance, X3_Responsiveness, X2_Reliability, X1_Tangible

b. Dependent Variable: Y_Keputusan_Pelanggan

Uji determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.961 ^a	.924	.920	.17352

a. Predictors: (Constant), X5_Empathy, X4_Assurance, X3_Responsiveness, X2_Reliability, X1_Tangible

b. Dependent Variable: Y_Keputusan_Pelanggan