

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner Penelitian

KUISONER PENELITIAN
SURVEY PENGUKURAN LOYALITAS NASABAH
PT BPD KALTENG KCU PALANGKA RAYA

Dengan hormat, bersama ini saya :

Nama : Clarisa Emanuella Bernard

NPK : K.2016.1.33934

Program Studi : Manajemen Perbankan

Perguruan Tinggi : STIE Malangkececwara, Malang

Bermaksud untuk meminta kesediaan Bapak/ Ibu/ Sdr/ Sdri Nasabah PT. BPD Kalteng KCU Palangka Raya untuk mengisi kuisioner penelitian yang berjudul **“Bauran Pemasaran, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah dengan Citra Perusahaan sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus pada Nasabah PT. BPD Kalimantan Tengah KCU Palangka Raya).**

Sangat diharapkan kesediaan Bapak/ Ibu/ Sdr/ Sdri untuk mengisi kuisioner yang tersedia. Seluruh data yang diperoleh akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian saja.

Atas partisipasi Bapak/ Ibu/ Sdr/ Sdri saya ucapkan terimakasih.

Malang, Desember 2019

Hormat saya,

Clarisa Emanuella Bernard

Identitas Responden

Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan memberi tanda centang (√) pada jawaban yang dipilih.

1. Umur tahun

2. Jenis kelamin

Pria

Wanita

3. Pekerjaan

Pegawai/Karyawan Swasta

Ibu Rumah Tangga

Wiraswasta

Pegawai Negeri Sipil

Mahasiswa

Lain-lain.....

4. Lama menjadi nasabah tahun.

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

1. Variable Bauran Pemasaran

No.	Uraian	Tanggapan			
		STS	TS	S	SS
1.	BPD Kalteng memiliki produk tabungan, kredit dan deposito yang beragam.				
2.	BPD Kalteng menyediakan souvenir dan				

	hadiah yang menarik jika nasabah sering menggunakan produk/jasanya.				
3.	Proses di BPD Kalteng dalam membuat rekening tabungan cepat.				
4.	Karyawan BPD Kalteng teliti dan akurat dalam melayani nasabah.				
5.	BPD Kalteng mempunyai interior ruangan yang menarik dan ruang tunggu yang nyaman.				
6.	BPD Kalteng memiliki lokasi yang mudah untuk dikunjungi.				
7.	Biaya administrasi dari produk/ jasa yang ada di BPD Kalteng murah.				

2. Variable Kualitas Pelayanan

No.	Uraian	Tanggapan			
		STS	TS	S	SS
1.	Pelayanan karyawan menunjukkan empati terhadap nasabah.				
2.	Karyawan BPD Kalteng cepat dan tanggap dalam melayani nasabah.				

3.	Karyawan BPD Kalteng menyampaikan informasi secara jelas pada nasabah.				
4.	Karyawan BPD Kalteng berpenampilan rapi dan bersikap ramah terhadap nasabah.				
5.	Kebersihan di BPD Kalteng terjaga dan nyaman.				

3. Variable Kepuasan Nasabah

No.	Uraian	Tanggapan			
		STS	TS	S	SS
1.	Saya merasa puas karena BPD Kalteng memberikan pelayanan yang baik dan sopan kepada seluruh nasabah.				
2.	Saya merasa puas karena BPD Kalteng memberikan kemudahan dalam bertransaksi.				

3.	Saya merasa puas karena fasilitas yang ada di BPD Kalteng sesuai dengan yang diharapkan.				
4.	Saya merasa puas karena produk/ jasa yang di tawarkan sesuai dengan yang diharapkan nasabah.				
5.	Saya akan selalu menggunakan produk BPD Kalteng karena memuaskan.				
6.	Saya akan menyarankan kepada orang lain untuk menggunakan produk/ jasa BPD Kalteng karena produk/ jasa memuaskan.				

4. Variable Citra Perusahaan

No.	Uraian	Tanggapan			
		STS	TS	S	SS
1.	Nasabah merasa BPD Kalteng dapat dipercaya dan memiliki tanggung jawab sosial.				
2.	Nasabah merasa BPD Kalteng mempunyai kinerja yang baik.				

3.	Nasabah merasa BPD Kalteng professional saat memberikan pelayanan kepada nasabah.				
4.	Nasabah merasa BPD Kalteng memiliki logo yang mudah dikenali.				
5.	Nasabah merasa BPD Kalteng memiliki sikap peduli terhadap nasabah saat bertransaksi.				
6.	Nasabah merasa BPD Kalteng memiliki karyawan yang cepat dalam menangani keluhan.				
7.	BPD Kalteng memiliki reputasi yang baik dari pada bank lain.				

5. Variable Loyalitas Nasabah

No.	Uraian	Tanggapan			
		STS	TS	S	SS
1.	Saya bersedia untuk tidak berpindah bank.				
2.	Saya bersedia merekomendasikan BPD Kalteng kepada orang lain.				
3.	Saya bersedia untuk				

	menggunakan produk BPD Kalteng secara berkelanjutan.				
4.	Saya tetap loyal terhadap BPD Kalteng walaupun terdapat bank lain.				
5.	Saya menggunakan lebih dari satu produk BPD Kalteng.				

Lampiran 2 Hasil Kuisioner Penelitian

no	Umur	Jenis Kelamin	Pekerjaan	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	Z1.1	Z1.2	Z1.3	Z1.4	Z1.5	Z1.6	Z1.7	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5					
1	24		1 Pegawai/Karyawan Swasta	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5				
2	37		1 Pegawai Negeri Sipil	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
3	37		1 Pegawai Negeri Sipil	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
4	48		1 Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
5	31		2 Pegawai Negeri Sipil	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2			
6	28		2 Pegawai Negeri Sipil	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
7	26		1 Pegawai/Karyawan Swasta	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
8	34		1 Wiraswasta	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5			
9	48		1 Tenaga Honoror Provinsi Kalteng	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1		
10	42		2 Ibu Rumah Tangga	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
11	48		2 Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
12	42		1 Pegawai Negeri Sipil	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
13	33		1 Pegawai Negeri Sipil	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5		
14	50		2 Pegawai Negeri Sipil	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	2	4	2	2		
15	42		2 Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
16	43		2 Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	32		2 Ibu Rumah Tangga	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5		
18	40		2 Ibu Rumah Tangga	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	22		1 Pegawai/Karyawan Swasta	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	43		2 Pegawai Negeri Sipil	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
21	37		2 Pegawai Negeri Sipil	4	5	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	29		2 Pegawai/Karyawan Swasta	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
23	21		2 Mahasiswa	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	56		2 Pegawai Negeri Sipil	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
25	23		1 Mahasiswa	4	5	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	41		2 Ibu Rumah Tangga	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	22		2 Mahasiswa	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	53		1 Pegawai/Karyawan Swasta	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	5	2	4	4	5	2	4	4	2	2	4	2	2	
29	35		2 Ibu Rumah Tangga	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	25		1 Pegawai/Karyawan Swasta	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
31	24		1 Freelance	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	22		2 Pegawai Negeri Sipil	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	45		1 Pegawai Negeri Sipil	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	

34	24	1	Pegawai/Karyawan Swasta	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
35	37	1	Pegawai Negeri Sipil	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	37	1	Pegawai Negeri Sipil	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	48	1	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	28	2	pegawai Negeri Sipil	2	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	2	5	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2
39	26	1	Pegawai/Karyawan Swasta	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
40	35	1	Pegawai/Karyawan Swasta	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
41	48	1	Tenaga Honoror Provinsi Kalteng	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5
42	31	2	Pegawai/Karyawan Swasta	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	48	2	Wiraswasta	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	42	1	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	33	1	pegawai Negeri Sipil	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	50	2	Pegawai Negeri Sipil	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
47	21	2	Mahasiswa	4	4	4	2	4	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4
48	31	2	Ibu Rumah Tangga	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	32	2	Pegawai Negeri Sipil	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	40	2	Ibu Rumah Tangga	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5
51	22	1	Pegawai/Karyawan Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	43	2	pegawai Negeri Sipil	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	37	2	Pegawai Negeri Sipil	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	29	2	Ibu Rumah Tangga	4	5	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4
55	21	2	Mahasiswa	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	56	2	Pegawai Negeri Sipil	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	43	1	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	41	2	Wiraswasta	4	5	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	22	1	Mahasiswa	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
60	53	1	Pegawai/Karyawan Swasta	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	41	2	Ibu Rumah Tangga	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	5	2	4	4	4	2	4	4	2	4
62	25	1	Pegawai/Karyawan Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	24	1	Freelance	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
64	22	2	Pegawai Negeri Sipil	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	45	1	Pegawai Negeri Sipil	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	24	1	Pegawai/Karyawan Swasta	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2

67	37	1	Pegawai Negeri Sipil	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	
68	37	1	Pegawai Negeri Sipil	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	48	1	Wiraswasta	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	21	2	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	28	2	Pegawai Negeri Sipil	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
72	26	1	Pegawai/Karyawan Swasta	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
73	21	1	Mahasiswa	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	48	1	Tenaga Honorer Provinsi Kalteng	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
75	21	2	Mahasiswa	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	48	2	Wiraswasta	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	50	2	Pegawai Negeri Sipil	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	21	2	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	22	2	Mahasiswa	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
80	40	1	Ibu Rumah Tangga	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	2	
81	22	1	Pegawai/Karyawan Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	43	2	Pegawai Negeri Sipil	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	37	2	Pegawai Negeri Sipil	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	
84	27	2	Wiraswasta	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	56	1	Pegawai Negeri Sipil	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	53	2	Pegawai/Karyawan Swasta	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
87	31	1	Wiraswasta	4	5	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	25	1	Pegawai/Karyawan Swasta	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
89	24	1	Freelance	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	22	2	Pegawai Negeri Sipil	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
91	45	2	Pegawai Negeri Sipil	4	5	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	24	1	Pegawai/Karyawan Swasta	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	37	1	Pegawai Negeri Sipil	4	4	5	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
94	48	2	Pegawai Negeri Sipil	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	
95	48	2	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	28	2	Pegawai Negeri Sipil	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	
97	26	2	Pegawai/Karyawan Swasta	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
98	41	1	Pegawai/Karyawan Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	48	2	Tenaga Honorer Provinsi Kalteng	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
100	27	2	Pegawai/karyawan Swasta	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	

Lampiran 3 Hasil Pengolahan Data

```
RELIABILITY
/VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 X1.5 X1.6 X1.7
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.778	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	18.43	5.823	.291	.784
X1.2	18.39	5.452	.342	.779
X1.3	18.55	4.533	.694	.709
X1.4	18.51	4.232	.708	.701
X1.5	18.58	5.377	.416	.766
X1.6	18.51	5.242	.401	.770
X1.7	18.51	4.374	.644	.718

```
RELIABILITY
/VARIABLES=X2.1 X2.2 X2.3 X2.4 X2.5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.889	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	12.32	3.028	.842	.837
X2.2	12.35	3.159	.812	.844
X2.3	12.27	3.290	.808	.846
X2.4	12.20	3.333	.689	.875
X2.5	12.18	4.270	.535	.905

RELIABILITY

```
/VARIABLES=X3.1 X3.2 X3.3 X3.4 X3.5 X3.6  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA  
/SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.954	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	14.88	7.137	.832	.948
X3.2	14.83	6.951	.830	.948
X3.3	15.04	7.493	.801	.951
X3.4	14.85	6.856	.895	.940
X3.5	14.91	6.628	.888	.941
X3.6	14.94	6.724	.900	.940

RELIABILITY

```

/VARIABLES=Z1.1 Z1.2 Z1.3 Z1.4 Z1.5 Z1.6 Z1.7
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.903	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Z1.1	17.67	6.042	.755	.889
Z1.2	17.82	5.240	.819	.875
Z1.3	17.80	5.636	.695	.890
Z1.4	17.80	6.364	.582	.903
Z1.5	17.70	5.242	.809	.877
Z1.6	17.76	4.790	.918	.862
Z1.7	17.89	5.816	.506	.915

RELIABILITY

```

/VARIABLES=Y1.1 Y1.2 Y1.3 Y1.4 Y1.5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.903	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	11.52	4.434	.747	.885
Y1.2	11.40	4.182	.902	.850
Y1.3	11.41	5.234	.711	.898
Y1.4	11.37	4.478	.798	.874
Y1.5	11.58	4.307	.697	.901

REGRESSION

```

/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS BCOV R ANOVA COLLIN TOL
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Y1
/METHOD=ENTER X1 X2 X3 Z1
/SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED)
/RESIDUALS NORMPROB(ZRESID) .

```

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Z1, X1, X2, X3 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Y1

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.917 ^a	.842	.835	1.068

a. Predictors: (Constant), Z1, X1, X2, X3

b. Dependent Variable: Y1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	575.460	4	143.865	126.198	.000 ^b
	Residual	108.300	95	1.140		
	Total	683.760	99			

a. Dependent Variable: Y1

b. Predictors: (Constant), Z1, X1, X2, X3

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
		B	Std. Error	Beta			Tolerance
1	(Constant)	-.858	1.009		-.851	.397	
	X1	-.160	.062	-.156	-2.593	.011	.459
	X2	.193	.094	.168	2.058	.042	.251
	X3	.361	.082	.433	4.433	.000	.174
	Z1	.444	.122	.462	3.654	.000	.104

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Variance ...
		Z1
1	1	.00
	2	.00
	3	.00
	4	.00
	5	1.00

a. Dependent Variable: Y1

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	4.70	17.82	14.32	2.411	100
Std. Predicted Value	-3.991	1.451	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.118	.500	.217	.099	100
Adjusted Predicted Value	4.64	18.01	14.33	2.428	100
Residual	-2.747	2.080	.000	1.046	100
Std. Residual	-2.573	1.949	.000	.980	100
Stud. Residual	-2.694	2.112	-.006	1.025	100
Deleted Residual	-3.010	2.443	-.012	1.148	100
Stud. Deleted Residual	-2.788	2.152	-.009	1.037	100
Mahal. Distance	.218	20.716	3.960	4.878	100
Cook's Distance	.000	.176	.021	.045	100
Centered Leverage Value	.002	.209	.040	.049	100

a. Dependent Variable: Y1

Charts

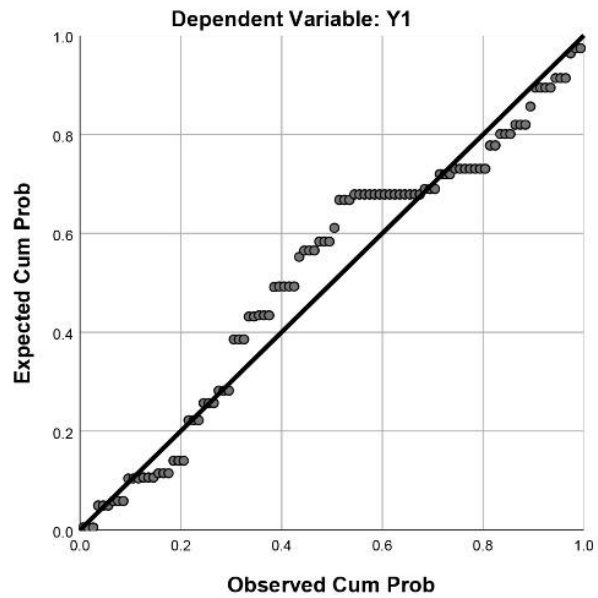
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	560.239	3	186.746	145.139	.000 ^a
	Residual	123.521	96	1.287		
	Total	683.760	99			

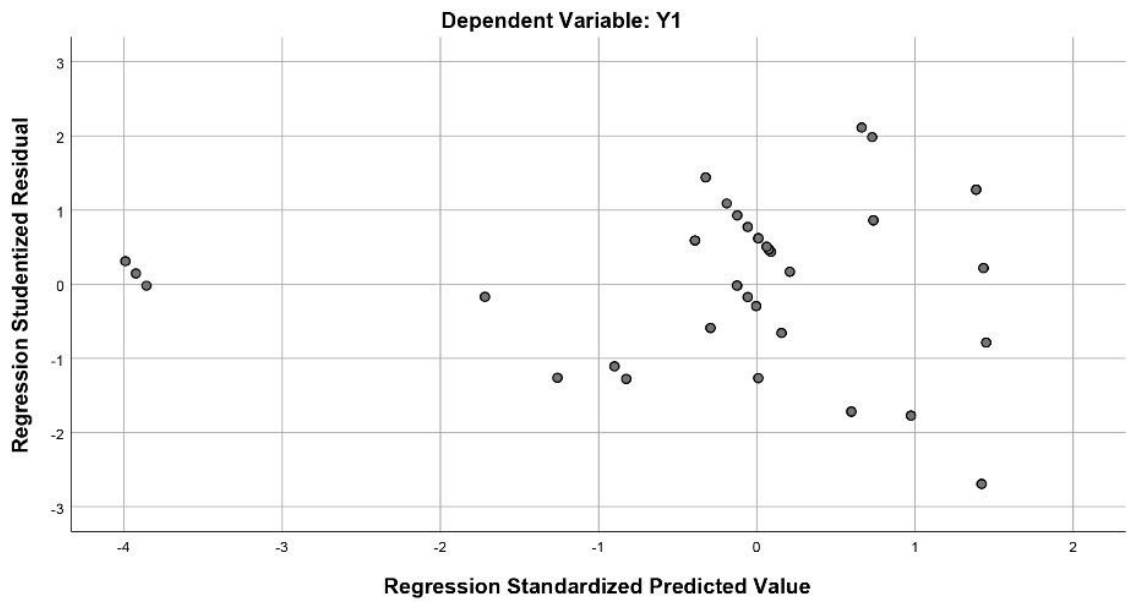
a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y1

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



```
REGRESSION  
  /MISSING LISTWISE  
  /STATISTICS COEFF OUTS BCOV R ANOVA COLLIN TOL  
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
```

```

/NOORIGIN
/DEPENDENT Y1
/METHOD=ENTER X1Z1 X2Z1 X3Z1
/SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED)
/RESIDUALS NORMPROB(ZRESID) .

```

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3Z1, X1Z1, X2Z1 ^b		Enter

a. Dependent Variable: Y1

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.897 ^a	.805	.799	1.178

a. Predictors: (Constant), X3Z1, X1Z1, X2Z1

b. Dependent Variable: Y1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	550.502	3	183.501	132.195	.000 ^b
	Residual	133.258	96	1.388		
	Total	683.760	99			

a. Dependent Variable: Y1

b. Predictors: (Constant), X3Z1, X1Z1, X2Z1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
		B	Std. Error	Beta			Tolerance
1	(Constant)	5.514	.584		9.434	.000	
	X1Z1	-.005	.003	-.201	-1.958	.053	.192
	X2Z1	.011	.004	.337	2.871	.005	.148
	X3Z1	.020	.004	.756	5.572	.000	.110

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics
		VIF
1	(Constant)	
	X1Z1	5.216
	X2Z1	6.770
	X3Z1	9.070

a. Dependent Variable: Y1

Coefficient Correlations^a

Model			X3Z1	X1Z1	X2Z1
1	Correlations	X3Z1	1.000	-.529	-.667
		X1Z1	-.529	1.000	-.188
		X2Z1	-.667	-.188	1.000
	Covariances	X3Z1	1.305E-5	-5.327E-6	-9.483E-6
		X1Z1	-5.327E-6	7.766E-6	-2.063E-6
		X2Z1	-9.483E-6	-2.063E-6	1.548E-5

a. Dependent Variable: Y1

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	(Constant)	Variance Proportions		
					X1Z1	X2Z1	X3Z1
1	1	3.950	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.039	10.047	.75	.00	.02	.03
	3	.007	23.951	.09	.72	.46	.00
	4	.004	30.827	.16	.27	.52	.97

a. Dependent Variable: Y1

Residuals Statistics^a


	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	6.69	18.50	14.32	2.358	100
Std. Predicted Value	-3.234	1.773	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.124	.505	.214	.100	100
Adjusted Predicted Value	6.93	18.52	14.33	2.354	100
Residual	-3.244	2.319	.000	1.160	100
Std. Residual	-2.753	1.968	.000	.985	100
Stud. Residual	-2.833	2.131	-.005	1.024	100
Deleted Residual	-3.434	2.718	-.013	1.258	100
Stud. Deleted Residual	-2.944	2.172	-.010	1.038	100
Mahal. Distance	.106	17.213	2.970	4.103	100
Cook's Distance	.000	.228	.022	.049	100
Centered Leverage Value	.001	.174	.030	.041	100



a. Dependent Variable: Y1

Charts

Lampiran 4 Kartu Bimbingan

Perkumpulan Pengelola Pendidikan Malangkuçeçwara (P3.M)

 **STIE MALANGKUÇEÇWARA**
d/n. ABM School of Economics

Terakreditasi "A", AKUNTANSI 3233/SK/BAN-PT/Akred/S/II/2018
Terakreditasi "A", MANAJEMEN, 2812/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018

Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi

Semester GASAL Tahun Akademik 2019/2020
Nomor : 1103/BAAK/X/2019

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


Nama : Ir. DWINITA ARYANI, MM, Ph.D.
Sebagai : Dosen Pembimbing 1
Nama : -
Sebagai : Dosen Pembimbing 2

Untuk mahasiswa berikut

Nama : CLARISA EMANUELLA BERNARD
Nomor Pokok : K.2016.1.33934
Skripsi yang diajukan
Bidang Kajian : MANAJEMEN PEMASARAN
Pokok Bahasan : KEPUASAN KONSUMEN
Tempat/Obyek : -
Judul Skripsi : -

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

Dikeluarkan di : Malang
Pada Tanggal : 09/10/2019
Ketua Program Studi Manajemen,



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

Jalan Terusan Candi Kelosen
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



STIE Malangkeççwara

(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
Bulan :			
14/10/15		Kontribusi jurnal = Cari kutuatur capp. image stg moderatig - the logarit -	
21/10/15		Diturun Variabel ² & cara perbaikannya	
Bulan :			
24/11/15		Uji moderatig bagaimana d Bab III -hono & jelaskan	
17/12/15		perbaiki kuesioner.	
19/12/15		Ace Bab I-III	
Bulan :			
Bulan :			
Bulan :			
Bulan :			

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

Catatan:

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

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



Terakreditasi "A", AKUNTANSI, 3233/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2018
Terakreditasi "A", MANAJEMEN, 2812/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018



STIE MALANGKUÇEWARA
d/h ABM School of Economics

Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi

Semester GASAL Tahun Akademik 2019/2020

Nomor : 1103/BAAK/X/2019

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

Nama : Ir. DWINITA ARYANI, MM, Ph.D.
Sebagai : Dosen Pembimbing 1
Nama : -
Sebagai : Dosen Pembimbing 2

Untuk mahasiswa berikut

Nama : CLARISA EMANUELLA BERNARD
Nomor Pokok : K.2016.1.33934
Skripsi yang diajukan
Bidang Kajian : MANAJEMEN PEMASARAN
Pokok Bahasan : KEPUASAN KONSUMEN
Tempat/Obyek : BPD KALIMANTAN TENGAH KCU PALANGKA RAYA

Judul Skripsi : BAURAN PEMASARAN, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN CITRA PERUSAHAAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING (STUDI KASUS PADA NASABAH BPD KALIMANTAN TENGAH KCU PALANGKA

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

Dikeluarkan di : Malang
Pada Tanggal : 29/01/2020
Ketua Program Studi Manajemen,

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



STIE Malangkuççwara

(Accounting Business Management)

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

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI BAB IV s.d. BAB V

BLN/TGL	BAB	PERMASALAHAN	PARAF
Bulan :			
4-1-2020	V-	Perbuku analisis table Frekuensi	J
10-1-2020	V	Perbuku analisis table hand eye Perbuku analisis sign life & bathan of table frekuensi	J
Bulan :			
26-1-2020	IV	perbuku Analisis + test penentah terdaku	J
28-1-2020	V	Simpulan simpulan of Fugra + Rumus normal	J
Bulan :			
21-1-2020	IV+V	acc	J
Bulan :			
Bulan :			
Bulan :			

Dosen Pembimbing 1

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