



Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi

Semester GENAP Tahun Akademik 2016/2017

Nomor : 0908/BAAK/X/2016

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

Nama : - IRAWAN BUDI PRASETYO, SE.,MM.
Sebagai : Dosen Pembimbing 1
Nama : - - -
Sebagai : Dosen Pembimbing 2

Untuk mahasiswa berikut

Nama : DIGNA NURSALEHA SUGENGNIPTRI
Nomor Pokok : K.2013.1.32177
Skripsi yang diajukan
Bidang Kajian : MANAJEMEN PERBANKAN
Pokok Bahasan : MANAJEMEN KREDIT
Tempat/Obyek : -
Judul Skripsi : -

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

Dikeluarkan di : Malang

Pada Tanggal : 22/03/2017

Ketua Program Studi Manajemen,



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



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
		Bulan: <u>Mei</u>	
08/03/17	propos		
		Bulan: <u>Mei</u>	
10/05/17	propos	perbaiki sesuai saran	
		Bulan: <u>Jun</u>	
19/06/17		Perbaiki pada bab iii	
22/06/17		ACC proposal sempro	
		Bulan: <u>Juli</u>	
12/07/17		persiapan bab IV	
13/07/17		perbaiki	
24-07-17		lanjutkan ke BAB IV.	
		Bulan: _____	

Dosen Pembimbing 1

IRAWAN BUDI PRASETYO

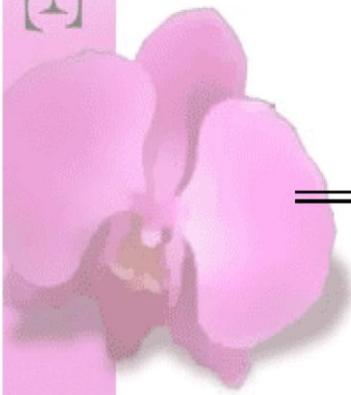
Dosen Pembimbing 2

Catatan:

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

1. Ide/inovasi penelitian
2. Pemahaman konsep/teori
3. Pemahaman Metodologi
4. Kemampuan Analisis

MCFE





Terakreditasi "A", AKUNTANSI, 056/SK/BAN-PT/Akred/S/II/2014
Terakreditasi "A", MANAJEMEN, 257/SK/BAN-PT/Ak-V/S/XII/2013



STIE MALANGKUÇEWARA
an ABM School of Economic

Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi

Semester GENAP Tahun Akademik 2016/2017

Nomor : 0908/BAAK/X/2016

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

Nama : - IRAWAN BUDI PRASETYO, SE.,MM.
Sebagai : Dosen Pembimbing 1
Nama : - -
Sebagai : Dosen Pembimbing 2

Untuk mahasiswa berikut

Nama : DIGNA NURSALEHA SUGENGNIPTRI
Nomor Pokok : K.2013.1.32177

Skripsi yang diajukan

Bidang Kajian : MANAJEMEN PEMASARAN
Pokok Bahasan : KEPUASAN KONSUMEN
Tempat/Obyek : PT.BRI KCP PAKIS MALANG

Judul Skripsi : PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA CABANG PEMBANTU PAKIS MALANG

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

Dikeluarkan di : Malang
Pada Tanggal : 31/07/2017
Ketua Program Studi Manajemen,



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

MCE



STIE Malangkuççwara

(Accounting Business Management)

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

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI BAB.IV s.d BAB. V

BLNTGL	BAB	PERMASALAHAN	PARAF
Bulan : Juli			
30-07-17		BAB IV- Perbaiki selai saran	
31-07-17	IV	Variabel Kepercayaan Redaksional	
Bulan : Agustus			
01/07/17	V	Perbaiki saran	
Bulan :			
Bulan :			
Bulan :			

Dosen Pembimbing 1

IRAWAN BUDI P.

Dosen Pembimbing 2

Catatan:

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

1. Ide/inovasi penelitian
2. Pemahaman konsep/teori
3. Pemahaman Metodologi
4. Kemampuan Analisis

MCF

Kepada Yth:
Saudara/i.....
Di Tempat

Dengan Hormat,

Disela kesibukan Saudara/i, perkenankan saaya mohon bantuannya untuk meluangkan sedikit waktu guna mengisi angket yang kami sertakan berikut ini.

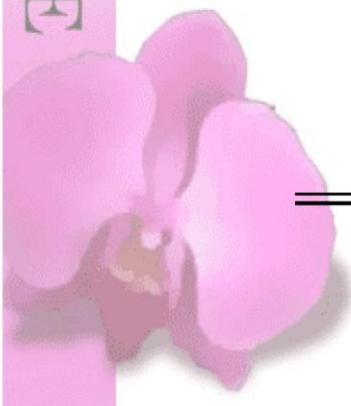
Angket ini semata-mata untuk kepentingan ilmiah yaitu dalam rangka penyusunan skripsi. Mengingat betapa pentingnya data-data ini maka kami sangat mengharapkan agar angket ini diisi dengan lengkap, jujur, tanpa dipengaruhi oleh siapapun. Perlu juga diketahui bahwa dalam hal ini tidak ada jawaban yang dianggap salah, jawaban yang paling benar adalah yang sesuai dengan keadaan, perasaan dan pikiran anda masing-masing.

Akhirnya berkat bantuan dan kerjasama Saudara/i dalam penelitian ini, peneliti mengucapkan banyak terima kasih. Besar harapan peneliti untuk menerima kembali angket ini dalam waktu singkat.

Hormat kami,

Peneliti

MCE



KUESIONER

PETUNJUK PENGISIAN :

Mohon isi kuesioner dengan memberikan tanda *check list* (v) pada kotak yang tersedia.
Terima kasih.

Jenis Kelamin : Laki – Laki Perempuan

Umur : <20 tahun 30-40 tahun
 20 tahun - 30 tahun > 40 tahun

Pendidikan : SD SM
 SMP Sarjana

Pekerjaan : Pegawai Negeri Pegawai Swasta
 Wiraswasta Pengusaha
 Lain-lain

Lamanya menjadi nasabah : < tahun 3 ta < 5 Tahun
 1 - 3 tahun > 5 tahun

MCE

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

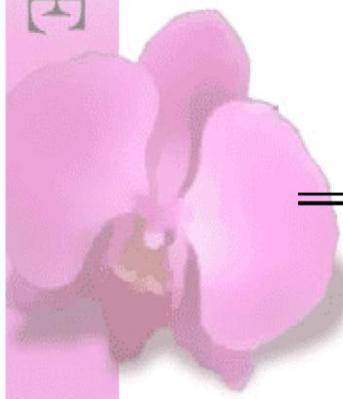
KS : Kurang Setuju

SKS : Sangat Kurang Setuju

Pilihlah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat/anggapan anda dengan memberi tanda (X) pada kolom yang tersedia.

No	Item	Skor				
		SS	S	CS	KS	SKS
Kepercayaan (X2)						
1.	Bank dapat dipercaya dan diandalkan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah Bank					
2.	Bank mampu merealisasikan janji-janji yang diberikan oleh Bank BRI Cabang Pembantu Pakis Malang kepada nasabahnya					
3.	Saya merasa nyaman dan aman setiap berkunjung di Bank BRI Cabang Pembantu Pakis Malang Malang					
Kepuasan Konsumen (Z)						
4.	Saya puas menggunakan jasa di Bank BRI Cabang Pembantu Pakis Malang karena petugas Bank memberikan kemudahan dalam mengatasi keluhan nasabah					
5.	Saya merasa puas dengan segala fasilitas yang dimiliki di Bank BRI Cabang Pembantu Pakis Malang.					

6.	Saya merasa puas menggunakan jasa Bank BRI Cabang Pembantu Pakis Malang karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah					
7.	Saya merasa puas menggunakan jasa Bank BRI Cabang Pembantu Pakis Malang karena pelayanan yang diberikan melebihi harapan nasabah					
Loyalitas Konsumen (Y)						
8	Saya tetap memilih menggunakan jasa Bank BRI daripada di Bank lain di kota Malang					
9	Saya menggunakan jasa Bank BRI merupakan keputusan yang paling tepat					
10	Saya berkeinginan untuk mereferensikan kepada orang lain tentang berbagai kelebihan menggunakan jasa Bank BRI					
11	Saya merasa tidak dapat dipengaruhi oleh siapapun untuk pindah menggunakan jasa Bank di tempat yang lain					



Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x.1	96	2	5	3.65	.917
x.2	96	2	5	3.56	.880
x.3	96	2	5	3.44	.844
Kepercayaan (X)	96	6	15	10.66	2.383
Z.1	96	1	5	3.58	.959
Z.2	96	2	5	3.70	.896
Z.3	96	1	5	3.30	.919
Z.4	96	2	5	3.68	.788
Kepuasan Nasabah (Z)	96	6	18	14.26	2.910
y.1	96	2	5	4.14	.763
y.2	96	2	5	3.90	.672
y.3	96	2	5	3.76	.677
y.4	96	2	5	3.95	.759
Loyalitas Nasabah (Y)	96	8	20	15.76	2.409
Valid N (listwise)	96				

x.1

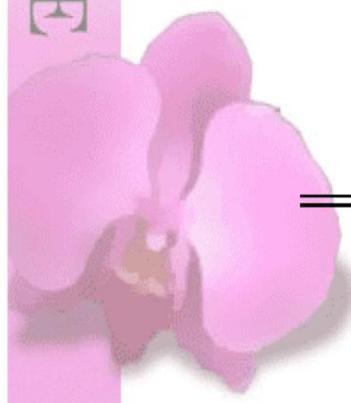
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	13	13.5	13.5	13.5
3	24	25.0	25.0	38.5
4	43	44.8	44.8	83.3
5	16	16.7	16.7	100.0
Total	96	100.0	100.0	

x.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	13	13.5	13.5	13.5
3	28	29.2	29.2	42.7
4	43	44.8	44.8	87.5
5	12	12.5	12.5	100.0
Total	96	100.0	100.0	

x.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	15	15.6	15.6	15.6
3	31	32.3	32.3	47.9
4	43	44.8	44.8	92.7
5	7	7.3	7.3	100.0
Total	96	100.0	100.0	



Z.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	3.1	3.1	3.1
2	10	10.4	10.4	13.5
3	24	25.0	25.0	38.5
4	46	47.9	47.9	86.5
5	13	13.5	13.5	100.0
Total	96	100.0	100.0	

Z.2

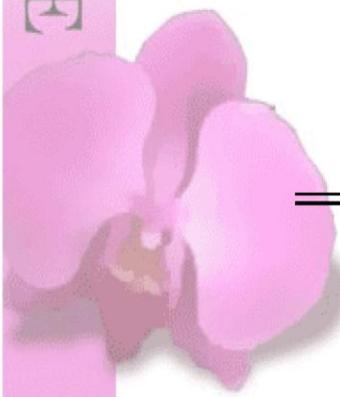
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	9	9.4	9.4	9.4
3	30	31.2	31.2	40.6
4	38	39.6	39.6	80.2
5	19	19.8	19.8	100.0
Total	96	100.0	100.0	

Z.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	3.1	3.1	3.1
2	15	15.6	15.6	18.8
3	34	35.4	35.4	54.2
4	38	39.6	39.6	93.8
5	6	6.2	6.2	100.0
Total	96	100.0	100.0	

Z.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	5	5.2	5.2	5.2
3	35	36.5	36.5	41.7
4	42	43.8	43.8	85.4
5	14	14.6	14.6	100.0
Total	96	100.0	100.0	



y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	19	19.8	19.8	20.8
	4	42	43.8	43.8	64.6
	5	34	35.4	35.4	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

y.2

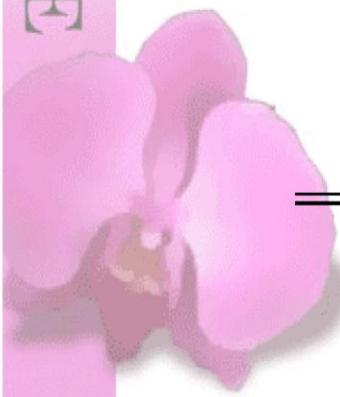
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.1	2.1	2.1
	3	21	21.9	21.9	24.0
	4	58	60.4	60.4	84.4
	5	15	15.6	15.6	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	7.3	7.3	7.3
	3	15	15.6	15.6	22.9
	4	68	70.8	70.8	93.8
	5	6	6.2	6.2	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	6.2	6.2	6.2
	3	12	12.5	12.5	18.8
	4	59	61.5	61.5	80.2
	5	19	19.8	19.8	100.0
	Total	96	100.0	100.0	



Reliability

Scale: ALL

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	96	100.0

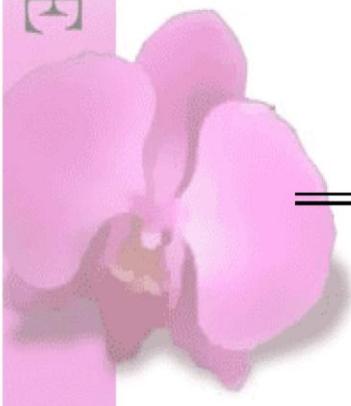
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.894	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x.1	7.00	2.737	.721	.913
x.2	7.08	2.646	.820	.826
x.3	7.21	2.714	.843	.809



Reliability

Scale: ALL

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	96	100.0

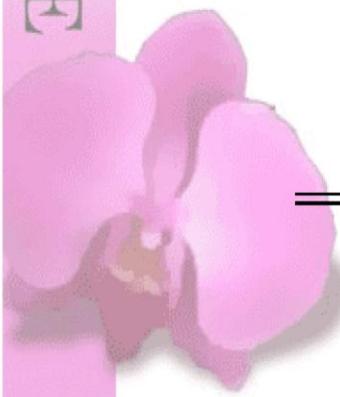
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.831	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Z.1	10.68	4.600	.717	.760
Z.2	10.56	4.712	.760	.741
Z.3	10.96	5.072	.616	.807
Z.4	10.58	5.740	.558	.829



Struktur path -1

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepercayaan (X) ^a	.	Enter

- a. All requested variables entered.
 b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Z)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.456 ^a	.208	.200	2.603

- a. Predictors: (Constant), Kepercayaan (X)

ANOVA^b

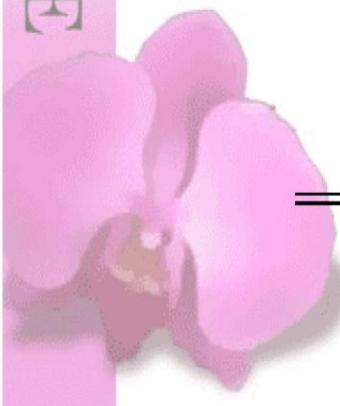
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	167.434	1	167.434	24.705	.000 ^a
	Residual	637.056	94	6.777		
	Total	804.490	95			

- a. Predictors: (Constant), Kepercayaan (X)
 b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Z)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.325	1.223		6.805	.000
	Kepercayaan (X)	.557	.112	.456	4.970	.000

- a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Z)



Struktur Path-2

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Nasabah (Z), Kepercayaan (X) ^a		Enter

- a. All requested variables entered.
 b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.745 ^a	.555	.546	1.624

- a. Predictors: (Constant), Kepuasan Nasabah (Z), Kepercayaan (X)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	306.304	2	153.152	58.091	.000 ^a
	Residual	245.186	93	2.636		
	Total	551.490	95			

- a. Predictors: (Constant), Kepuasan Nasabah (Z), Kepercayaan (X)
 b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.254	.932		6.708	.000
	Kepercayaan (X)	.164	.079	.162	2.089	.039
	Kepuasan Nasabah (Z)	.544	.064	.657	8.457	.000

- a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)

