

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH REPUTASI DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS DAN RETENSI PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Bank Rakyat Indonesia KCP. Blimbing)

I. Petunjuk Pengisian

Responden yang terhormat, bersama ini saya mohon kesediaan Saudara/i untuk mengisi data kuesioner yang di berikan. Informasi yang anda berikan merupakan bantuan yang sangat berarti dalam menyelesaikan penyusunan skripsi saya. Oleh karena itu kepada responden, saya sebagai peneliti mengharapkan:

1. Saudara/i menjawab setiap pertanyaan dengan sejujur-jujurnya, dan perlu diketahui bahwa jawaban anda tidak berhubungan dengan benar atau salah.
2. Pilihlah jawaban dengan memberikan tanda checklist (✓) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Saudara/i

II. Identitas Responden

Jenis Kelamin : a. Laki-Laki b. Perempuan

Usia : a. <20 tahun b. 20-25 tahun c.26-30 tahun
d. 31-35 tahun e. >35 tahun

Pekerjaan : a. Pegawai Negeri b. Pegawai/Karyawan c. Wiraswasta
d. Mahasiswa/Pelajar e.Lain-lain

NO	VARIABEL REPUTASI (X1)	SS	S	CS	TS	STS
1	Anda merasa percaya ,kagum dan senang terhadap Bank BRI KC Blimbing Malang					
2	Bank BRI KC Blimbing Malang menawarkan produk/jasa yang berkualitas tinggi					
3	Kinerja Bank BRI KC Blimbing Malang cenderung lebih unggul dibandingkan pesaingnya					
4	Bank BRI KC Blimbing Malang memiliki pegawai yang profesional					
5	Bank BRI KC Blimbing Malang memperlakukan masyarakat sekitar dengan baik					

PENGARUH REPUTASI DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
DAN RETENSI PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Bank BRI KC. Blimbing Malang)

"Author: I Putu Aging Afriliansyah NPK: K.2014.4.32601

NO	VARIABEL KEPERCAYAAN (X2)	SS	S	CS	TS	STS
1	Bank BRI KC Blimbing Malang mampu menyesuaikan antara yang dikatakan dan dilakukan perusahaan sehingga membuat konsumen percaya					
2	Bank BRI KC Blimbing Malang konsisten dalam melakukan usahanya dari dulu sampai saat ini					
3	Bank BRI KC Blimbing Malang mampu berinteraksi dengan baik kepada konsumen dalam menyampaikan jasa melalui resepsionis, operator telepon, sekretaris dan lain-lain					
4	Bank BRI KC Blimbing Malang mampu menyelesaikan kendala (seperti kesalahan pada transaksi dan lain-lain) yang terjadi pada konsumen dengan cepat					
5	Bank BRI KC Blimbing Malang mampu membuat konsumen percaya melalui kondisi perusahaan atau kondisi yang dapat dilihat secara kasat mata oleh konsumen					

NO	VARIABEL LOYALITAS (I)	SS	S	CS	TS	STS
1	Produk/jasa Bank BRI KC Blimbing Malang tahan terhadap produk/jasa pesaingnya					
2	Merekomendasikan kepada pihak lain untuk menggunakan jasa layanan Bank BRI KC Blimbing Malang					
3	Menyebarkan informasi positif pada pihak lain terhadap Bank BRI KC Blimbing Malang					
4	Bank BRI KC Blimbing Malang merupakan pilihan pertama saat membutuhkan jasa layanan Bank					

**PENGARUH REPUTASI DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
DAN RETENSI PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Bank BRI KC. Blimbing Malang)**

”Author: I Putu Aging Afriliansyah NPK: K.2014.4.32601

5	Apakah anda akan menggunakan Jasa layanan Bank BRI KC Blimbing Malang kembali ?					
---	---------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

NO	VARIABEL RETENSI PELANGGAN (Y1)	SS	S	CS	TS
1	Bank BRI KC Blimbing Malang mampu mempertahankan nasabahnya untuk tetap menggunakan jasa layanan perusahaan				
2	Bank BRI KC Blimbing Malang melakukan pengenalan karakter nasabah yang digolongkan berdasarkan daya Tarik finansialnya				
3	Bank BRI KC Blimbing Malang melakukan pendekatan awal kepada nasabahnya				
4	Bank BRI KC Blimbing Malang melakukan pelayanan service setelah adanya penjualan/transaksi				
5	Anda menggunakan jasa layanan Bank BRI KC Blimbing Malang dalam waktu yang lama dan berkeinginan untuk menggunakan jasa layanan Bank dalam waktu yang lama				

NO	RP1	RP2	RP3	RP4	RP5	R1	R2	R3	R4	R5	K1	K2	K3	K4	K5	L1	L2	L3	L4	L5
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4
2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	5
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
6	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
7	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3
8	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
12	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

**PENGARUH REPUTASI DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
DAN RETENSI PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Bank BRI KC. Blimbing Malang)**

”Author: I Putu Aging Afriliansyah NPK: K.2014.4.32601

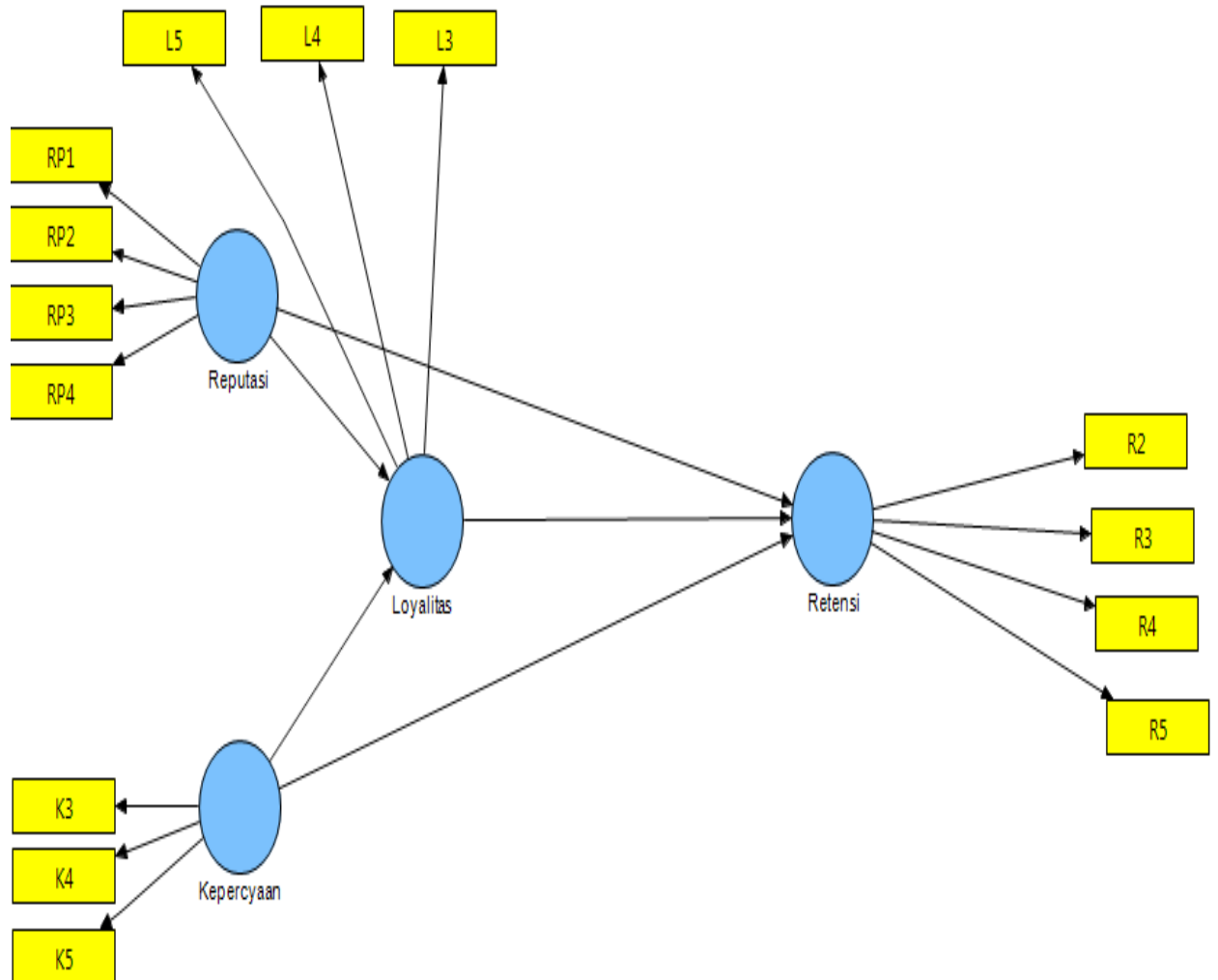
13	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4
15	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
19	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	5	3	3	3	4	4	3
20	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	5	5	3	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4
22	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
23	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
24	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5
27	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
29	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
30	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
32	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
33	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
34	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
36	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4
37	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5
38	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
39	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4
42	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
44	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3
45	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5
46	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
47	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5
48	5	5	3	3	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5
49	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5

PENGARUH REPUTASI DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
DAN RETENSI PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Bank BRI KC. Blimbing Malang)

”Author: I Putu Aging Afriliansyah NPK: K.2014.4.32601

50	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4
52	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
54	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3
55	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5



Structural Equation Modelling (SEM)

PENGARUH REPUTASI DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
DAN RETENSI PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Bank BRI KC. Blimbing Malang)

”Author: I Putu Aging Afriliansyah NPK: K.2014.4.32601

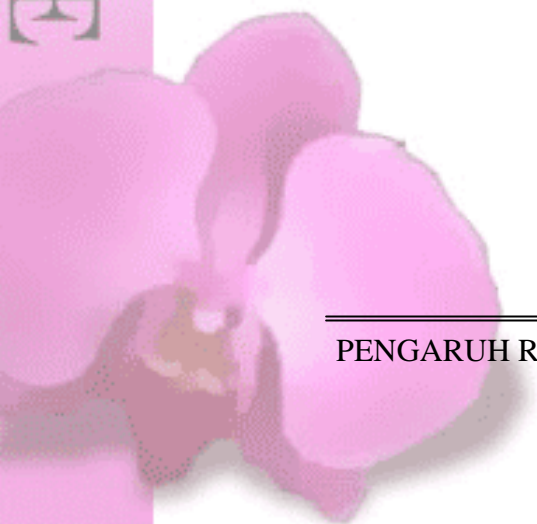
Outer Loadings

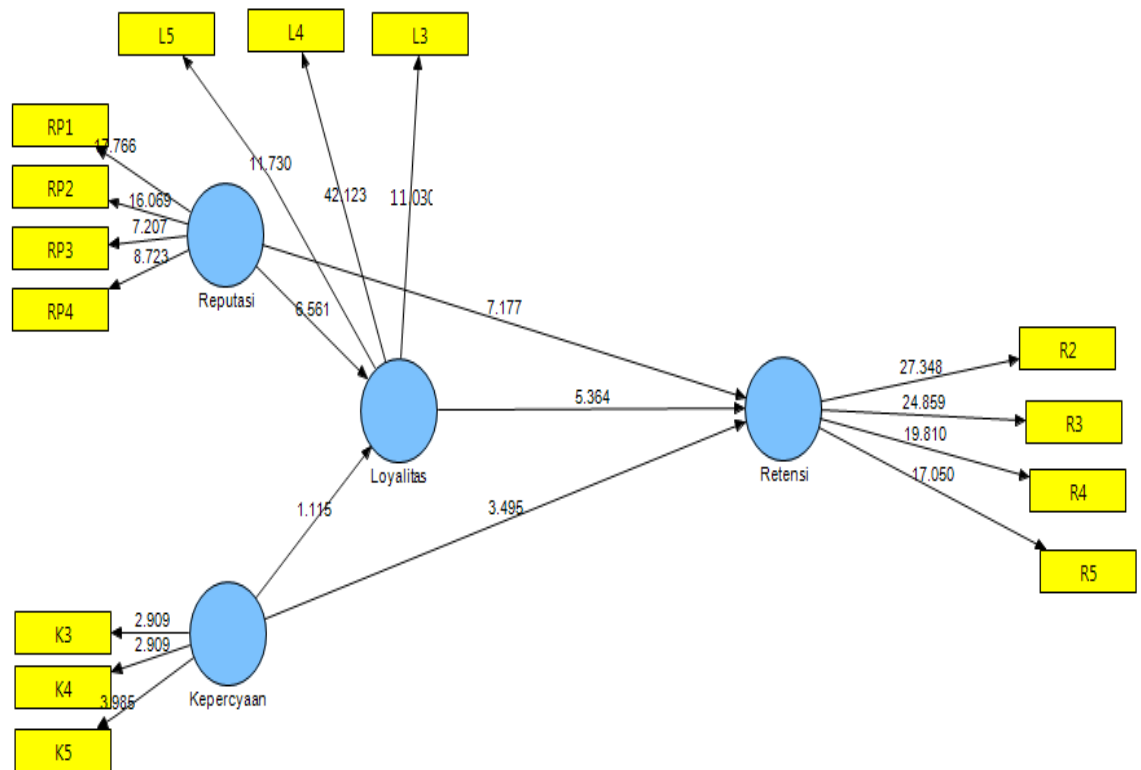
	Kepercayaan	Loyalitas	Reputasi	Retensi
K1	0.791574			
K2	0.781664			
K3	0.525063			
K4	0.525063			
K5	0.648648			
L1		0.745552		
L2		0.768211		
L3		0.671240		
L4		0.787625		
L5		0.709406		
R1				0.694254
R2				0.904565
R3				0.889593
R4				0.856494
R5				0.862482
RP1			0.715842	
RP2			0.754216	
RP3			0.642950	
RP4			0.727121	
RP5			0.629007	

Outer Loadings #2

	Kepercayaan	Loyalitas	Reputasi	Retensi
K3	0.859650			
K4	0.859650			
K5	0.663191			
L3		0.751200		
L4		0.919252		
L5		0.786840		
R2				0.903008
R3				0.908602
R4				0.882179
R5				0.870382
RP1			0.796366	
RP2			0.803009	
RP3			0.680077	
RP4			0.681291	

Nilai Loading Factor





Cross Loading

Cross Loading #2

	Kepercayaan	Loyalitas	Reputasi	Retensi
K1	0.791574	0.811889	0.768521	0.767335
K2	0.781664	0.761597	0.759996	0.735754
K3	0.525063	0.262485	0.263337	0.357101
K4	0.525063	0.262485	0.263337	0.357101
K5	0.648648	0.517183	0.505722	0.560750
L1	0.722251	0.745552	0.719459	0.757982
L2	0.644159	0.768211	0.718897	0.725281
L3	0.592758	0.671240	0.579659	0.665322
L4	0.699954	0.787625	0.676136	0.695324
L5	0.553472	0.709406	0.578701	0.589527
R1	0.584771	0.656797	0.711400	0.694254
R2	0.854889	0.887156	0.854725	0.904565
R3	0.767351	0.801796	0.718019	0.889593
R4	0.751088	0.729443	0.793061	0.856494

PENGARUH REPUTASI DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
DAN RETENSI PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Bank BRI KC. Blimbing Malang)

"Author: I Putu Aging Afriliansyah NPK: K.2014.4.32601

R5	0.779388	0.854600	0.741706	0.862482
RP1	0.594156	0.621327	0.715842	0.656002
RP2	0.625637	0.585031	0.754216	0.609054
RP3	0.475752	0.612159	0.642950	0.543157
RP4	0.625807	0.622920	0.727121	0.663016
RP5	0.633097	0.652255	0.629007	0.658304

	Kepercayaan	Loyalitas	Reputasi	Retensi
K3	0.859650	0.237388	0.253999	0.401843
K4	0.859650	0.237388	0.253999	0.401843
K5	0.663191	0.334144	0.391980	0.542530
L3	0.357796	0.751200	0.512531	0.628579
L4	0.308196	0.919252	0.643699	0.689936
L5	0.202629	0.786840	0.496175	0.582371
R2	0.487242	0.782520	0.810150	0.903008
R3	0.542836	0.683129	0.644573	0.908602
R4	0.511131	0.611254	0.784896	0.882179
R5	0.561833	0.669819	0.661775	0.870382
RP1	0.337724	0.523080	0.796366	0.657860
RP2	0.316989	0.480634	0.803009	0.614023
RP3	0.102499	0.537351	0.680077	0.494829
RP4	0.403303	0.463775	0.681291	0.647018



AVE

	AVE
Kepercayaan	0.476499
Loyalitas	0.583521
Reputasi	0.551411
Retensi	0.794231

Composite Reliability

	Composite Reliability
Kepercayaan	0.839877
Loyalitas	0.861401
Reputasi	0.830089
Retensi	0.939141

Latent Variable Correlations

	Kepercayaan	Loyalitas	Reputasi	Retensi
Kepercayaan	1.000000			
Loyalitas	0.354688	1.000000		
Reputasi	0.397429	0.674892	1.000000	
Retensi	0.588391	0.773093	0.817478	1.000000

R-Square

	R Square
Kepercayaan	
Loyalitas	0.653777
Reputasi	
Retensi	0.854962

Communality

	communality
Kepercayaan	0.639271
Loyalitas	0.676147
Reputasi	0.551421
Retensi	0.794196



	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)	Uji Hipotesis
Kepercayaan -> Loyalitas	0.102686	0.117178	0.092074	0.092074	1.115255	Tidak Signifikan
Kepercayaan -> Retensi	0.275676	0.272031	0.07888	0.07888	3.494882	Signifikan
Loyalitas -> Retensi	0.36279	0.359191	0.067633	0.067633	5.364122	Signifikan
Reputasi -> Loyalitas	0.634082	0.628315	0.096648	0.096648	6.560741	Signifikan
Reputasi -> Retensi	0.463072	0.460215	0.064524	0.064524	7.176753	Signifikan

Path Coefficients

