

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN PRA SURVEY PT BANK PERMATA SYARIAH

Terima kasih atas partisipasi anda menjadi salah satu peserta survey dan secara sukarela mengisi kuesioner ini. Nama saya Ade, mahasiswi UNIVERSITAS ESA UNGGUL jurusan manajemen, pada saat ini sedang melakukan penelitian tentang Analisis kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank Permata Syariah KCPS Graha Bulevar. Saya sangat menghargai kejujuran anda dalam mengisi kuesioner ini. Saya menjamin kerahasiaan anda yang terkait dengan kuesioner. Hasil survey ini semata-mata akan digunakan untuk tujuan penelitian dan bukan tujuan komersial.

Nama :

Pekerjaan :

Kualitas Layanan

Masalah apa saja yang anda rasakan tentang Kualitas pelayanan pada Bank Permata Syariah Kelapa Gading ? Sebutkan dan Uraikan !	
--	--

Kepercayaan

Masalah apa saja yang anda rasakan tentang kepercayaan pada Bank Permata Syariah Kelapa gading ? Sebutkan dan Uraikan !	
---	--

Kepuasan

Masalah apa saja yang anda rasakan tentang kepuasan pada Bank Permata Syariah Kelapa gading ? Sebutkan dan Uraikan !	
--	--

Lampiran 2

KUESIONER

Saya sedang meneliti Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Nasabah untuk menyelesaikan Tugas Akhir. Maka dari itu, saya mengharapkan kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Atas kesediaan saudara/i menjawab dengan sejujurnya dan sebaik-baiknya saya mengucapkan terima kasih.

No. Responden :

DATA RESPONDEN

Petunjuk :

Isilah data responden dibawah ini dengan menyilang (X) salah satu jawaban yang tersedia.

1. Jenis Kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Usia
 - a. 17-23 tahun
 - b. 24-35 tahun
 - c. > 36 tahun
3. Pekerjaan
 - a. Mahasiswa
 - b. PNS
 - c. Swasta
 - d. Ibu Rumah tangga
 - e. Wiraswasta
4. Pendapatan perbulan
 - a. <Rp. 1.000.000
 - b. Rp. 1.000.001 – Rp. 3.000.000
 - c. Rp. 3.000.001 – Rp. 5.000.000
 - d. > Rp. 5.000.000
5. Berapa lama menjadi nasabah
 - a. 6 bulan - 1 tahun
 - b. 1 – 2 tahun
 - c. > 2 tahun

CARA PENGISIAN

Isilah pernyataan di bawah ini yang menyangkut pengalaman anda menjadi nasabah di Bank Permata Syariah di wilayah Kelapa Gading, dengan memberikan tanda (✓) di kolom yang sesuai.

Keterangan :

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Setuju (S)
4	Sangat Setuju (SS)

No	Pernyataan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
Kualitas Pelayanan					
1.	Ruang pelayanan yang bersih				
2.	Ketersediaan peralatan perbankan yang modern				
3.	Penampilan karyawan yang rapi				
4.	Layanan yang cepat bagi nasabah				
5.	Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh teller Bank Permata Syariah				
6.	Bank Permata Syariah menyelesaikan pelayanan tepat waktu yang dijanjikan				
7.	<i>Frontliner</i> dapat menjelaskan biaya-biaya admin dengan jelas				
8.	Menginformasikan nasabah tentang kepastian waktu penyampaian jasa				
9.	Dalam memberi pelayanan pihak Bank Permata Syariah tidak lupa menyebutkan nama nasabah				
10.	Menyampaikan jasa secara benar sejak pertama kali				
11.	Pihak Bank Permata Syariah melindungi informasi personal dan kebiasaan saya bertransaksi dengan sistem keamanan yang handal				
Kepercayaan					
12.	Karyawan Bank Permata Syariah memiliki kemauan untuk memberikan keuntungan bagi nasabahnya				
13.	Saya akan terus bertransaksi di Bank Permata Syariah				
14.	Saya akan meningkatkan frekuensi bertransaksi di Bank Permata Syariah				
15.	Bank Permata Syariah memenuhi tanggung jawab terhadap nasabahnya				
16.	Bank Permata Syariah tidak akan menyembunyikan informasi penting bagi nasabahnya				
Kepuasan					
17.	Saya Puas dengan kelengkapan produk yang ada di Bank Permata Syariah				
18.	Saya puas dengan sambutan yang diberikan karyawan kepada nasabah yang datang				

No	Pernyataan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
19.	Saya puas melakukan transaksi di Bank Permata Syariah				
20.	Saya puas dengan karyawan Bank Permata Syariah yang mengutamakan kepentingan nasabah				
21.	Saya puas dengan pelayanan di Bank Permata Syariah				
22.	Saya puas dengan informasi yang diberikan oleh karyawan Bank Permata Syariah				
23.	Saya puas dengan kecepatan penanganan komplain yang diberikan				
24.	Saya puas dengan lokasi Bank Permata Syariah				
Loyalitas					
25.	Setelah melakukan transaksi, saya akan merekomendasikan kepada teman untuk berkunjung.				
26.	Saya akan memberikan informasi (menceritakan) hal yang positif tentang Bank Permata Syariah				
27.	Saya akan selalu berkunjung ke Bank Permata Syariah				
28.	Saya akan sering melakukan transaksi di Bank Permata Syariah				
29.	Saya tidak akan pergi ke tempat lain selain ke Bank Permata Syariah				
30.	Saya akan tetap menggunakan jasa di Bank Permata Syariah walaupun banyak bank yang sama				

Lampiran 3

Data Tabulasi Karakteristik 150 Responden

Keterangan		Jumlah Responden	Total
Jenis Kelamin	Laki- laki	63	150
	Perempuan	87	
Usia	17 - 23 tahun	15	150
	24 – 35 tahun	60	
	>36 tahun	75	
Pekerjaan	Mahasiswa	10	150
	PNS	8	
	Swasta	20	
	Ibu Rumah Tangga	52	
	Wiraswasta	60	
Pendapatan	<Rp. 1.000.000	4	150
	Rp. 1.000.001 - Rp. 3.000.000	11	
	Rp. 3.000.001 – Rp. 5.000.000	60	
	>Rp. 5.0000.001	75	
Lamanya Menjadi Nasabah	6 bulan – 1 tahun	12	150
	1 tahun – 2 tahun	44	
	>2 tahun	94	

Lampiran 4

Tabulasi Data *Pre Test* 30 Responden

Variabel	Kualitas Layanan (X ₁)											Kepercayaan (X ₂)					Kepuasan (Z)								Loyalitas (Y)									
Responden	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	Total	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	Total	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	Total	P 25	P 26	P 27	P 28	P 29	P 30	Total
1	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	33	2	3	2	3	3	13	3	3	3	2	3	3	3	3	23	3	3	3	3	3	2	17
2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	33	2	4	3	3	4	16	3	2	3	2	2	3	2	3	20	3	3	3	2	3	3	17
3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	1	3	26	3	3	3	3	3	15	3	3	3	1	2	2	3	2	19	2	2	3	3	2	2	14
4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	32	1	4	3	3	4	15	4	3	3	4	3	3	3	3	26	3	3	3	3	3	2	17
5	4	3	4	1	3	2	2	3	3	3	3	31	3	3	3	3	4	16	4	3	4	3	3	3	4	3	27	3	4	4	4	3	4	22
6	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	33	3	4	4	4	4	19	4	4	3	4	3	3	3	3	27	2	3	3	3	2	2	15
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	3	2	3	2	22	3	3	3	3	3	3	18
8	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	30	3	4	4	4	4	19	4	4	2	3	3	2	2	3	23	2	2	2	2	3	1	12
9	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	36	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	18
10	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	32	3	4	4	3	3	17	4	4	4	3	3	3	3	4	28	4	4	3	3	4	4	22
11	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	42	3	3	4	4	3	17	3	3	3	2	3	3	3	3	23	3	3	3	3	3	2	17
12	3	3	2	2	3	4	3	4	2	3	2	31	4	4	4	3	4	19	4	3	3	3	3	4	3	3	26	3	2	4	3	2	3	17
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	3	4	3	4	4	18	4	4	3	3	3	4	4	3	28	3	3	3	4	3	3	19
14	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	35	3	4	4	4	4	19	4	4	3	4	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	18
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	34	3	4	4	4	4	19	4	4	3	4	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	18

Tabulasi Data Pre Test 30 Responden

Variabel	Kualitas Layanan (X ₁)												Kepercayaan (X ₂)						Kepuasan (Z)										Loyalitas (Y)										
Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	Total	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Total	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Total	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Total
16	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	41	4	4	3	3	4	18	4	3	4	3	4	4	3	4	29	3	3	4	3	3	4	20					
17	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	34	4	4	3	3	4	18	4	3	2	3	3	3	2	3	23	1	2	3	2	2	1	11					
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	34	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	3	3	3	3	26	3	3	3	3	3	3	18					
19	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	39	4	4	3	3	4	18	3	3	4	3	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	24					
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	3	3	4	18	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	24					
21	3	2	2	2	3	3	2	2	3	4	3	29	4	4	3	3	3	17	4	4	3	4	3	3	3	3	27	2	2	3	3	2	2	14					
22	3	4	2	3	1	2	2	3	2	3	2	27	4	4	4	3	3	18	4	4	2	3	2	2	2	2	21	2	2	2	2	2	2	12					
23	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	34	4	4	3	4	3	18	4	4	4	3	3	3	4	3	28	4	2	4	4	3	4	21					
24	2	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	27	2	3	3	4	4	16	3	4	3	3	3	2	4	4	26	2	3	3	4	3	4	19					
25	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	39	3	4	3	3	4	17	4	4	2	4	3	3	2	3	25	3	4	4	2	3	4	20					
26	1	4	4	2	1	2	3	4	3	4	3	31	3	4	4	4	3	18	3	4	3	4	3	2	3	3	25	3	3	4	3	4	3	20					
27	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	32	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	4	3	3	4	30	3	3	3	3	4	4	20					
28	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	40	4	3	4	4	3	18	4	4	3	4	3	4	3	4	29	4	3	4	3	3	3	20					
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	3	4	2	3	2	14	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	18					
30	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	37	4	3	4	3	4	18	4	4	3	3	3	3	3	4	27	3	3	3	3	3	3	18					

Tabulasi Data 150 Responden

Variabel	Kualitas Layanan (X ₁)											Kepercayaan (X ₂)					Kepuasan (Z)								Loyalitas (Y)									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	Total	P12	P13	P14	P15	P16	Total	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	Total	P25	P26	P27	P28	P29	P30	Total
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	41	4	4	3	3	4	18	4	3	4	3	4	4	3	4	29	3	3	4	3	3	4	20
2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	34	4	4	3	3	4	18	4	3	2	3	3	3	2	3	23	1	2	3	2	2	1	11
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	34	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	3	3	3	3	26	3	3	3	3	3	3	18
4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	39	4	4	3	3	4	18	3	3	4	3	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	3	3	4	18	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	24
6	3	2	2	2	3	3	2	2	3	4	3	29	4	4	3	3	3	17	4	4	3	4	3	3	3	3	27	2	2	3	3	2	2	14
7	3	4	2	3	1	2	2	3	2	3	2	27	4	4	4	3	3	18	4	4	2	3	2	2	2	2	21	2	2	2	2	2	2	12
8	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	34	4	4	3	4	3	18	4	4	4	3	3	3	4	3	28	4	2	4	4	3	4	21
9	2	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	27	2	3	3	4	4	16	3	4	3	3	3	2	4	4	26	2	3	3	4	3	4	19
10	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	39	3	4	3	3	4	17	4	4	2	4	3	3	2	3	25	3	4	4	2	3	4	20
11	1	4	4	2	1	2	3	4	3	4	3	31	3	4	4	4	3	18	3	4	3	4	3	2	3	3	25	3	3	4	3	4	3	20
12	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	32	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	4	3	3	4	30	3	3	3	3	4	4	20
13	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	40	4	3	4	4	3	18	4	4	3	4	3	4	3	4	29	4	3	4	3	3	3	20
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	3	4	2	3	2	14	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	18
15	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	37	4	3	4	3	4	18	4	4	3	3	3	3	3	4	27	3	3	3	3	3	3	18

Tabulasi Data 150 Responden

Variabel	Kualitas Layanan (X ₁)												Kepercayaan (X ₂)					Kepuasan (Z)										Loyalitas (Y)						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	Total	P12	P13	P14	P15	P16	Total	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	Total	P25	P26	P27	P28	P29	P30	Total
16	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	40	4	3	4	4	3	18	4	4	3	4	3	4	3	4	29	4	3	4	3	3	3	20
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	3	4	2	3	2	14	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	18
18	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	37	4	3	4	3	4	18	4	4	3	3	3	3	3	4	27	3	3	3	3	3	3	18
19	2	3	2	2	3	2	3	2	3	1	3	26	3	4	2	3	3	15	4	4	2	1	2	3	2	2	20	2	3	2	4	2	2	15
20	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	33	3	4	1	4	4	16	3	3	3	4	2	2	3	3	23	4	3	3	3	3	4	20
21	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	31	4	2	3	3	4	16	2	3	3	3	3	4	4	4	26	3	4	3	3	3	3	19
22	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	40	4	3	4	4	3	18	4	4	3	4	3	4	3	4	29	4	3	4	3	3	3	20
23	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	34	4	4	3	4	3	18	4	4	4	3	3	3	4	3	28	4	2	4	4	3	4	21
24	2	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	27	2	3	3	4	4	16	3	4	3	3	3	2	4	4	26	2	3	3	4	3	4	19
25	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	39	3	4	3	3	4	17	4	4	2	4	3	3	2	3	25	3	4	4	2	3	4	20
26	1	4	4	2	1	2	3	4	3	4	3	31	3	4	4	4	3	18	3	4	3	4	3	2	3	3	25	3	3	4	3	4	3	20
27	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	32	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	4	3	3	4	30	3	3	3	3	4	4	20
28	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	40	4	3	4	4	3	18	4	4	3	4	3	4	3	4	29	4	3	4	3	3	3	20
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	3	4	2	3	2	14	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	18
30	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	37	4	3	4	3	4	18	4	4	3	3	3	3	3	4	27	3	3	3	3	3	3	18
31	2	3	2	2	3	2	3	2	3	1	3	26	3	4	2	3	3	15	4	4	2	1	2	3	2	2	20	2	3	2	4	2	2	15
32	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	33	3	4	1	4	4	16	3	3	3	4	2	2	3	3	23	4	3	3	3	3	4	20
33	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	31	4	2	3	3	4	16	2	3	3	3	3	4	4	4	26	3	4	3	3	3	3	19
34	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	37	3	4	3	3	4	17	4	2	3	3	3	3	2	3	23	4	3	3	3	3	3	19
35	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	4	37	3	4	4	3	3	17	3	4	3	3	3	3	3	3	25	4	3	3	3	4	3	20
36	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	38	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	3	3	3	4	26	3	3	4	3	3	3	19
37	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	2	35	3	4	3	4	4	18	3	1	3	3	3	3	3	3	22	3	3	4	3	4	2	19

Tabulasi Data 150 Responden

Variabel	Kualitas Layanan (X ₁)												Kepercayaan (X ₂)					Kepuasan (Z)									Loyalitas (Y)							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	Total	P12	P13	P14	P15	P16	Total	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	Total	P25	P26	P27	P28	P29	P30	Total
38	2	3	3	3	3	4	3	1	4	3	4	33	3	2	3	3	3	14	3	2	3	3	2	4	4	3	24	3	3	3	3	3	3	18
39	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	2	37	3	3	4	4	4	18	3	1	3	4	4	3	3	3	24	3	4	3	4	3	3	20
40	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	32	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	18
41	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	1	37	4	4	3	4	3	18	4	3	4	4	3	2	3	3	26	3	4	4	4	4	4	23
42	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	36	3	4	4	4	4	19	3	3	3	3	1	3	4	3	23	3	3	4	4	4	4	22
43	3	4	3	3	3	4	4	4	2	3	4	37	1	2	3	4	3	13	4	2	4	3	3	4	4	4	28	1	4	4	4	4	4	21
44	4	4	3	2	3	4	4	2	3	2	3	34	3	3	2	2	2	12	3	3	2	4	3	3	3	4	25	2	3	2	4	3	3	17
45	2	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	33	3	3	4	3	3	16	4	3	4	2	3	4	3	4	27	3	4	4	4	4	4	23
46	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	30	3	3	3	2	2	13	3	2	3	2	3	3	3	3	22	2	3	3	2	3	3	16
47	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	42	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	4	4	4	4	30	4	4	4	3	4	4	23
48	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	37	4	4	4	3	3	18	2	3	4	2	4	4	3	4	26	3	4	4	1	3	3	18
49	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	33	3	3	2	3	3	14	3	3	3	1	3	3	3	3	22	3	3	3	4	3	3	19
50	4	3	3	4	4	3	4	3	2	2	1	33	4	3	4	4	4	19	4	1	4	2	3	2	3	4	23	3	3	4	3	2	4	19
51	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	1	15	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	3	1	1	8
52	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	12	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	1	1	1	1	11	1	1	1	3	1	1	8
53	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	1	15	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	1	10	1	1	1	4	1	1	9
54	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	23	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	2	2	2	2	18	2	2	2	4	2	2	14
55	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	30	2	3	2	3	2	12	3	2	3	4	2	2	3	2	21	2	3	3	2	2	3	15
56	4	3	2	1	2	3	2	1	2	3	4	27	3	4	3	2	1	13	2	3	2	4	3	3	2	1	20	1	2	4	3	3	2	15

Tabulasi Data 150 Responden																																		
Variabel	Kualitas Layanan (X ₁)												Kepercayaan (X ₂)					Kepuasan (Z)								Loyalitas (Y)								
Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	Total	P12	P13	P14	P15	P16	Total	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	Total	P25	P26	P27	P28	P29	P30	Total
57	4	3	2	1	2	3	2	1	4	3	4	29	3	4	3	2	1	13	2	3	2	3	3	3	2	1	19	1	2	4	3	3	2	15
58	2	1	2	3	2	1	2	1	4	2	2	22	1	2	1	2	1	7	2	1	2	3	1	1	2	1	13	1	2	2	3	1	2	11
59	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	4	29	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	4	3	3	19
60	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2	3	36	2	2	1	3	3	11	3	3	3	4	3	2	3	2	23	3	3	4	2	3	2	17
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	34	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	18
62	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	40	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	4	4	4	4	30	4	4	4	3	4	4	23
63	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	37	3	4	3	2	4	16	4	3	4	3	4	3	4	2	27	3	4	4	3	3	4	21
64	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	39	4	4	2	3	3	16	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	4	2	3	3	18
65	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	37	4	3	3	3	4	17	4	3	3	3	3	3	4	2	25	3	3	3	3	3	3	18
66	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	29	2	2	3	2	1	10	1	2	3	2	4	3	2	1	18	3	4	3	3	3	2	18
67	1	2	1	2	1	2	1	2	4	2	1	19	2	1	2	1	2	8	1	2	1	3	2	2	1	2	14	2	1	1	3	2	1	10
68	1	2	1	2	2	1	2	1	2	3	1	18	2	2	2	1	2	9	1	2	2	4	2	2	2	1	16	2	1	1	3	2	1	10
69	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	29	2	2	2	2	2	10	3	3	3	4	3	3	3	3	25	3	3	3	4	3	3	19
70	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	29	2	2	2	3	2	11	2	2	3	3	3	2	2	3	20	2	2	3	3	2	2	14
71	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	42	4	4	1	4	4	17	4	3	4	3	4	3	4	4	29	4	4	4	1	4	4	21
72	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	28	3	3	3	3	3	15	3	3	2	4	2	3	2	2	21	2	2	2	3	2	2	13
73	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	26	2	2	3	3	3	13	2	3	3	3	2	3	3	2	21	2	2	2	3	2	2	13
74	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	27	2	2	2	2	2	10	2	2	3	3	2	2	3	4	21	3	2	2	2	3	2	14
75	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	28	2	2	2	2	2	10	2	2	3	3	2	2	2	3	19	2	2	2	4	2	2	14
76	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	28	2	2	2	2	2	10	2	2	3	4	2	2	2	3	20	2	2	2	2	2	2	12
77	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	41	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	4	4	4	31	3	4	4	2	4	3	20
78	4	3	2	1	2	3	2	1	4	3	4	29	3	4	3	2	1	13	2	3	2	3	3	3	2	1	19	1	2	4	3	3	2	15

Tabulasi Data 150 Responden

Variabel	Kualitas Layanan (X ₁)												Kepercayaan (X ₂)					Kepuasan (Z)										Loyalitas (Y)											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	Total	P1	P2	P3	P4	P5	Total	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	Total	P1	P2	P3	P4	P5	P6
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	32	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	3	2	3	22	3	3	3	3	3	2	17					
80	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	42	4	4	4	4	4	20	4	4	4	1	4	4	4	4	29	4	4	4	1	4	4	21					
81	2	3	3	2	1	2	2	2	3	3	2	25	2	2	3	3	2	12	3	2	2	4	3	3	2	2	21	1	1	2	3	1	1	9					
82	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	3	20	2	2	2	2	2	10	3	2	3	3	3	2	2	2	20	2	3	3	3	2	2	15					
83	2	2	2	2	3	3	4	3	3	1	3	28	3	4	3	2	3	15	3	3	3	3	4	3	3	4	26	4	1	3	3	3	3	17					
84	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	1	36	2	2	2	2	2	10	2	2	1	4	1	1	2	2	15	2	1	2	3	2	1	11					
85	2	1	1	1	2	1	2	1	1	3	2	17	2	2	2	1	2	9	2	2	1	2	1	1	2	2	13	2	1	2	3	2	2	12					
86	1	1	1	2	2	2	2	1	2	3	2	19	1	1	2	1	1	6	2	1	2	3	1	1	2	1	13	1	1	2	2	1	1	8					
87	2	1	2	1	2	1	2	1	4	3	2	21	1	2	1	2	2	8	2	1	1	2	1	2	1	1	11	1	1	1	3	1	1	8					
88	1	2	1	1	2	2	1	1	3	4	2	20	2	1	2	2	1	8	2	1	1	3	1	2	2	1	13	2	1	1	3	1	2	10					
89	1	2	1	1	2	1	1	2	4	3	1	19	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	1	1	1	2	10	2	1	2	3	2	2	12					
90	2	1	1	1	2	2	2	2	3	4	2	22	2	2	1	1	1	7	2	3	1	3	1	2	1	2	15	1	1	2	3	1	1	9					
91	1	1	2	1	2	1	1	2	3	4	1	19	2	1	1	2	2	8	1	1	1	4	1	1	1	1	11	1	1	1	3	1	1	8					
92	1	2	1	1	2	2	1	2	3	1	1	17	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	1	10	2	1	2	3	1	1	10					
93	2	2	1	1	2	1	2	2	3	3	2	21	1	2	2	2	1	8	1	1	1	3	1	1	2	2	12	2	2	1	3	1	2	11					
94	1	1	2	2	2	1	1	2	2	4	2	20	2	2	2	2	2	10	2	2	1	3	1	2	2	1	14	1	1	1	4	1	1	9					
95	2	2	2	1	1	1	2	2	4	3	2	22	2	1	1	1	2	7	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	1	1	3	1	2	10					
96	2	1	2	1	2	1	1	1	3	1	1	16	1	1	2	2	2	8	1	2	1	3	2	2	2	2	15	2	2	2	4	1	2	13					
97	2	2	1	1	2	1	3	2	3	1	1	19	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	1	10	1	1	1	3	1	1	8					
98	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2	23	2	2	2	2	2	10	2	2	2	3	2	2	2	2	17	2	2	2	3	2	2	13					
99	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	15	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	1	10	1	1	1	3	1	1	8					
100	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	30	3	3	3	3	3	15	3	4	3	4	3	3	3	3	26	3	3	3	3	3	3	18					

Tabulasi Data 150 Responden

Variabel	Kualitas Layanan (X ₁)												Kepercayaan (X ₂)					Kepuasan (Z)										Loyalitas (Y)									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	Total	P1	P2	P3	P4	P5	Total	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Total	P1	P2	P3	P4	P5	P6
101	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	31	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	3	3	3	3	3	19	
102	2	1	2	2	2	1	2	1	4	3	3	23	3	2	4	3	3	15	3	3	4	4	1	4	3	4	26	4	1	3	3	1	1	13			
103	3	3	2	3	3	3	2	2	1	4	1	27	3	1	3	1	2	10	3	2	1	3	3	2	3	2	19	3	3	3	3	3	3	18			
104	3	3	4	3	1	3	3	1	4	3	1	29	3	1	4	3	1	12	4	3	3	4	3	3	3	1	24	4	4	4	3	3	3	21			
105	1	2	3	1	1	1	2	2	3	3	4	23	3	4	4	4	4	19	4	4	4	3	4	4	3	4	30	4	4	3	3	4	4	22			
106	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3	37	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	3	3	3	4	28	3	3	4	4	4	4	22			
107	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	36	3	4	3	3	3	16	3	3	4	3	3	4	3	4	27	3	3	4	3	3	3	19			
108	3	2	3	4	3	2	4	2	4	4	3	34	3	4	3	3	2	15	3	2	4	4	3	3	3	3	25	3	2	2	3	4	4	18			
109	1	2	2	1	1	1	1	2	2	4	2	19	2	1	2	1	2	8	1	2	2	3	1	2	2	2	15	1	2	2	2	2	2	11			
110	1	1	2	3	2	1	2	1	3	3	2	21	1	2	1	2	1	7	2	1	1	3	2	1	2	2	14	1	2	2	3	2	2	12			
111	1	2	1	3	2	1	1	2	4	2	1	20	2	1	2	1	2	8	1	2	1	3	2	2	1	2	14	2	1	1	2	2	1	9			
112	1	2	3	1	2	2	2	2	4	4	3	26	3	2	2	2	2	11	2	3	2	4	2	2	2	2	19	3	2	2	3	2	2	14			
113	2	2	1	1	1	1	2	2	3	4	2	21	2	2	1	2	2	9	1	2	2	3	2	1	2	2	15	1	2	1	3	2	2	11			
114	1	2	2	1	1	1	1	2	4	3	3	21	1	2	1	2	1	7	2	3	2	3	2	2	2	2	18	2	2	2	4	2	2	14			
115	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	31	3	2	2	2	2	11	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	2	2	2	2	2	13			
116	2	2	2	1	2	1	2	1	3	3	1	20	1	2	2	1	2	8	1	2	1	4	1	2	1	1	13	1	1	1	3	1	1	8			
117	2	1	1	2	1	2	2	2	4	4	2	23	1	1	2	2	2	8	1	2	2	3	2	2	2	2	16	1	2	1	4	2	1	11			
118	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	16	1	1	1	2	1	6	1	1	2	3	1	2	1	1	12	1	2	1	3	2	2	11			
119	2	3	1	3	3	3	2	3	4	3	1	28	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	1	1	1	1	11	1	1	1	3	1	1	8			
120	2	1	2	1	2	1	2	2	4	4	2	23	1	1	2	2	2	8	2	2	1	4	1	1	1	1	13	1	1	1	4	1	1	9			
121	1	1	1	2	1	1	1	1	1	4	1	15	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	1	10	1	1	1	4	1	1	9			
122	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	2	17	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	1	10	1	1	1	2	1	1	7			

Tabulasi Data 150 Responden																																		
Variabel	Kualitas Layanan (X ₁)												Kepercayaan (X ₂)					Kepuasan (Z)								Loyalitas (Y)								
Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	Total	P12	P13	P14	P15	P16	Total	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	Total	P25	P26	P27	P28	P29	P30	Total
123	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	15	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	1	10	1	1	1	3	1	1	8
124	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	37	3	4	3	4	3	17	4	3	4	4	3	3	4	3	28	3	4	4	3	3	4	21
125	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	36	3	3	1	1	4	12	3	3	3	3	4	3	3	3	25	4	4	4	4	4	4	24
126	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	40	4	4	4	2	2	16	2	1	2	4	3	1	1	4	18	3	2	3	2	3	2	15
127	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	36	2	3	4	3	2	14	3	3	3	3	4	3	2	3	24	3	2	3	4	3	3	18
128	3	4	1	3	1	2	2	2	2	4	3	27	4	3	1	2	2	12	3	4	2	4	2	2	3	3	23	3	3	3	4	3	2	18
129	3	3	3	4	3	4	3	3	1	3	2	32	2	2	2	2	2	10	2	2	2	3	2	2	2	2	17	3	3	2	3	3	2	16
130	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	43	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	24
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	18
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	32	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	2	3	3	3	3	16
133	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	43	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	2	4	4	4	27	2	1	1	3	1	1	9
134	1	1	4	3	3	3	1	1	3	3	1	24	1	4	4	1	1	11	1	1	1	3	1	1	1	1	10	4	1	4	3	4	4	20
135	1	1	4	4	4	4	4	4	2	3	4	35	3	4	4	3	3	17	3	4	4	3	4	4	4	4	30	3	4	4	4	4	4	23
136	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	4	38	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	3	3	4	3	27	3	3	3	3	3	3	18
137	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	30	2	3	2	3	2	12	3	3	2	3	2	2	3	2	20	2	3	2	3	2	2	14
138	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	38	3	4	3	4	3	17	4	3	4	2	4	4	3	4	28	4	3	4	4	3	3	21
139	2	1	3	3	4	2	2	4	3	2	4	30	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	4	4	3	4	29	3	4	3	3	3	3	19
140	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2	37	4	4	4	4	2	18	2	2	4	4	3	2	2	2	21	3	4	4	4	3	4	22
141	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	39	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	4	3	3	3	26	4	3	3	2	4	3	19
142	3	4	4	4	3	3	4	3	2	2	3	35	3	4	3	3	3	16	4	4	4	3	3	4	4	3	29	4	3	4	3	3	4	21
143	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	28	2	1	4	4	3	14	3	3	4	4	3	3	3	3	26	3	3	4	3	4	3	20
144	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	36	4	4	3	4	3	18	3	3	4	4	3	4	4	3	28	3	3	3	3	3	3	18

Tabulasi Data 150 Responden																																			
Variabel	Kualitas Layanan (X ₁)												Kepercayaan (X ₂)					Kepuasan (Z)								Loyalitas (Y)									
Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	Total	P12	P13	P14	P15	P16	Total	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	Total	P25	P26	P27	P28	P29	P30	Total	
145	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	41	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	24	
146	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	15	1	1	1	1	1	5	1	1	1	4	1	1	1	1	11	1	1	1	3	1	1	8	
147	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	24	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	2	2	2	2	18	2	2	2	4	2	2	14	
148	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	37	4	3	3	4	3	17	4	4	3	3	3	3	4	27	4	4	4	3	4	4	23		
149	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	2	23	1	3	3	2	2	11	1	2	2	3	3	2	3	2	18	2	2	2	3	3	2	14	
150	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	34	3	3	2	3	3	14	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2	3	3	3	2	2	15	
Total	33	44	33	38	45	35	46	34	42	46	32	4468	39	44	41	41	42	2027	46	38	42	43	37	31	33	33	3258	84	33	44	44	36	39	384	2416

Lampiran 5

Hasil Uji Validitas 30 Responden

		Correlations																
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	SUMX1					
X1.1	Pearson Correlation	1	,239	,177	,243	,417*	,347	,237	,091	,000	-,067	,000*	,444					
	Sig. (2-tailed)		,204	,348	,196	,022	,060	,207	,631	1,000	,724	1,000	,014					
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30					
X1.2	Pearson Correlation	,239	1	,487**	,484**	,049	,242	,503	,575	- ,028**	,245**	-,028	,556					
	Sig. (2-tailed)	,204		,006	,007	,798	,198	,005	,001	,882	,192	,882	,001					
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30					
X1.3	Pearson Correlation	,177	,487**	1	,406*	,293	,258	,524	,410**	,232	,220*	,232	,653					
	Sig. (2-tailed)	,348	,006		,026	,116	,168	,003	,025	,218	,242	,218	,000					
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30					
X1.4	Pearson Correlation	,243	,484**	,406*	1	,508**	,609**	,768	,278**	,327*	,148	,327**	,788**					
	Sig. (2-tailed)	,196	,007	,026		,004	,000	,000	,136	,078	,436	,078	,000					
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30					
X1.5	Pearson Correlation	,417*	,049	,293	,508**	1	,520**	,528*	,066	,207	-,015**	,207	,627**					
	Sig. (2-tailed)	,022	,798	,116	,004		,003	,003	,728	,273	,938	,273	,000					

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	,347	,242	,258	,609**	,520**	1	,703	,393	,182	,278**	,182**	,729
	Sig. (2-tailed)	,060	,198	,168	,000	,003		,000	,032	,335	,136	,335	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.7	Pearson Correlation	,237	,503**	,524**	,768**	,528**	,703**	1	,579**	,317**	,255**	,317**	,868**
	Sig. (2-tailed)	,207	,005	,003	,000	,003	,000		,001	,088	,174	,088	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.8	Pearson Correlation	,091	,575**	,410*	,278	,066	,393*	,579	1**	-,016*	,092	-,016	,490*
	Sig. (2-tailed)	,631	,001	,025	,136	,728	,032	,001		,932	,630	,932	,006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.9	Pearson Correlation	,000	-,028	,232	,327	,207	,182	,317	-,016	1	,245	1,000	,496
	Sig. (2-tailed)	1,000	,882	,218	,078	,273	,335	,088	,932		,192	,000	,005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.10	Pearson Correlation	-,067	,245	,220	,148	-,015	,278	,255	,092	,245	1	,245	,390
	Sig. (2-tailed)	,724	,192	,242	,436	,938	,136	,174	,630	,192		,192	,033
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.11	Pearson Correlation	,000	-,028	,232	,327	,207	,182	,317	-,016	1,000	,245	1	,496

	Sig. (2-tailed)	1,000	,882	,218	,078	,273	,335	,088	,932	,000	,192		,005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
SUM X1	Pearson Correlation	,444*	,556**	,653**	,788**	,627**	,729**	,868*	,490**	,496**	,390**	,496**	1**
	Sig. (2-tailed)	,014	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,006	,005	,033	,005	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Lampiran 6
Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
,902	30

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	92,50	95,293	,228	,903
X1.2	92,23	93,220	,497	,898
X1.3	92,43	89,220	,629	,895
X1.4	92,53	90,740	,537	,897
X1.5	92,47	90,120	,488	,898
X1.6	92,47	92,120	,513	,897
X1.7	92,50	90,741	,721	,894
X1.8	92,37	94,792	,416	,899
X1.9	92,47	94,809	,373	,900
X1.10	92,23	92,806	,441	,899
X1.11	92,47	94,809	,373	,900
X2.1	92,20	94,579	,255	,903
X2.2	91,77	99,426	-,053	,905
X2.3	92,10	97,403	,111	,904
X2.4	92,13	97,499	,146	,903
X2.5	91,90	96,921	,173	,903
Z1.1	91,77	96,185	,314	,901
Z1.2	91,93	97,237	,142	,903
Z1.3	92,37	91,689	,587	,896
Z1.4	92,27	93,030	,398	,900
Z1.5	92,43	91,151	,778	,894
Z1.6	92,47	89,775	,705	,894
Z1.7	92,43	92,806	,482	,898
Z1.8	92,30	90,769	,689	,895
Y1.1	92,57	88,530	,724	,893
Y1.2	92,53	90,671	,631	,895
Y1.3	92,23	91,564	,650	,895
Y1.4	92,43	92,806	,482	,898
Y1.5	92,50	91,155	,618	,896
Y1.6	92,50	87,224	,653	,894

LAMPIRAN 7
Hasil Analisis Jalur (Path Analysis)

Tahap 1

Nilai Koefisien Determinasi Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,858 ^a	,736	,730	2,43593

a. Predictors: (Constant), Loyalitas, Kualitas Layanan, Kepercayaan

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	2411,966	3	803,989	135,494	,000 ^b
Residual	866,327	146	5,934		
Total	3278,293	149			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Loyalitas, Kualitas Layanan, Kepercayaan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,006	,833		1,208	,229
Kualitas Layanan	,161	,053	,262	3,054	,003
Kepercayaan	,019	,105	,019	,185	,853
Loyalitas	,462	,078	,607	5,948	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Tahap 2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,820 ^a	,672	,667	2,70579

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas Layanan

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2202,060	2	1101,030	150,387	,000 ^b
Residual	1076,233	147	7,321		
Total	3278,293	149			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas Layanan

Nilai Koefisien Regresi dan Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,158	,899		2,399	,018
Kualitas Layanan	,284	,054	,463	5,278	,000
Kepercayaan	,406	,091	,390	4,447	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Nilai Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,820 ^a	,672	,667	2,70579

Hasil Uji Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan terhadap Loyalitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,006	,833		1,208	,229
Kualitas Layanan	,161	,053	,262	3,054	,003
Kepercayaan	,019	,105	,019	,185	,853
Loyalitas	,462	,078	,607	5,948	,000

LAMPIRAN 8

Tabel *Product Moment*

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211
125	0.1466	0.1743	0.2062	0.2278	0.2886
150	0.1339	0.1593	0.1886	0.2083	0.2643
175	0.1240	0.1476	0.1747	0.1932	0.2453
200	0.1161	0.1381	0.1636	0.1809	0.2298