

**Lampiran 1 : Surat Keterangan Penelitian****SURAT KETERANGAN**

No. 27/RETAIL BANKING/III/2017

Dengan ini menyatakan bahwa,

Nama : **RIA DWI KUSUMAYANTI**  
Tempat, Tanggal lahir : Jakarta, 31 Januari 1990  
Nim : 2013 11 155  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Jabatan : Relationship Officer

Adalah benar telah melakukan penelitian di Bank Danamon Cabang Kebon Jeruk Intercon Jakarta Barat mulai tanggal 01 Agustus 2016 s/d 15 April 2017 untuk penyusunan Skripsi dengan judul " Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Fleximax Bank Danamon Cabang Kebon Jeruk Intercon Jakarta Barat".

Demikian surat keterangan ini di buat dengan sebenar-benarnya agar dapat di gunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 15 Juni 2017

The stamp is circular with a blue border. The text inside the border reads "Bank Danamon" at the top, "KANTOR CAPEM" in the middle, and "KEBON JERUK" at the bottom. A signature is written across the stamp.

Eric Winardi  
Branch Manager

## Lampiran 2 : Pra Survey

Nama :

Usia :

Perkerjaan :

Lama Menjadi Nasabah :

**Tabel 1.1. Hasil Wawancara Kualitas Produk Tahun 2016**

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Apakah produk tabungan fleximax sudah memberikan keuntungan bagi nasabah.		
2	Apakah nasabah memilih tabungan fleximax karena biaya administrasinya rendah.		
3	Apakah Fitur ATM berupa penarikan, transfer, pembelian, dan pembayaran sesuai dengan kebutuhan nasabah		
4	Apakah Produk tabungan fleximax memiliki suku bunga yang menarik.		
5	Apakah Produk tabungan fleximax di lengkapi dengan fasilitas ATM yang memberikan kemudahan.		

Sumber : Wawancara Pribadi Nasabah

**Tabel 1.2. Hasil Wawancara Kualitas Pelayanan Tahun 2016**

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Apakah Penampilan gedung Bank Danamon yang bersih dan nyaman.		
2	Apakah Karyawan Bank Danamon berpenampilan secara rapih dan sopan.		
3	Apakah Karyawan bank danamon menjalin komunikasi dengan baik.		
4	Apakah Karyawan bank danamon memberi perhatian secara sungguh-sungguh.		
5	Apakah Karyawan bank danamon memenuhi janji sesuai dengan yang di janjikan.		

Sumber : Wawancara Pribadi Nasabah 2016

**Lampiran 3 : Kuesioner Pre Test****KUESIONER**

Responden Yth:

Bersama ini saya sebarakan Kuisisioner untuk melengkapi data-data yang diperlukan dalam penyusunan Skripsi yang sedang saya lakukan dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Fleximax ” (Studi kasus Bank Danamon Cabang Kebon Jeruk Intercon Jakarta Barat).**

Saya mohon kiranya kepada responden yang terhormat bapak dan Ibu saudara/i agar kiranya dapat membantu mengisi kuisisioner yang telah saya susun ini. Responden diharapkan membaca dengan cermat dan teliti setiap pertanyaan sebelum mengisinya Atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan banyak terimakasih.

Hormat Saya

Ria Dwi Kusumayanti



### Lampiran 3 : Kuesioner Pre Test

#### I. Kualitas Produk

NO	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS
1	Produk tabungan fleximax sudah memberikan keuntungan bagi nasabah.				
2	Nasabah memilih tabungan fleximax karena biaya administrasinya rendah.				
3	Fitur ATM berupa penarikan, transfer, pembelian, dan pembayaran sesuai dengan kebutuhan nasabah				
4	Produk tabungan fleximax memiliki suku bunga yang menarik.				
5	Produk tabungan fleximax di lengkapi dengan fasilitas ATM yang memberikan kemudahan.				
6	Tabungan Fleximax memiliki benefit yang bervariasi sesuai dengan kebutuhan nasabah.				
7	Dapat melihat informasi produk tabungan melalui website yang telah di sediakan.				
8	Produk tabungan fleximax memiliki daya tarik bagi nasabah				

#### II. Kualitas Pelayanan

NO	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS
1	Penampilan gedung Bank Danamon yang bersih dan nyaman.				
2	Karyawan Bank Danamon berpenampilan secara rapih dan sopan.				
3	Karyawan bank danamon menjalin komunikasi dengan baik.				
4	Karywan bank danamon memberi perhatian secara sungguh-sungguh.				
5	Karyawan bank danamon memenuhi janji sesuai dengan yang di janjikan.				
6	Karyawan bank danamon memberikan jasa pelayanan yang baik dari awal sampai akhir.				

NO	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS
7	Karyawan bank danamon memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan secara cepat.				
8	Karyawan bank danamon siap dalam memberikan pelayanan.				
9	Karyawan bank danamon memiliki pengetahuan yang baik.				
10	Karyawan Bank Danamon melayani nasabah dengan ramah.				

### III. Kepuasan Nasabah

NO	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS
1	Kesesuaian antara kualitas produk dengan harapan saya.				
2	Kesesuaian fitur produk dengan harapan saya				
3	Kesesuaian antara penyelesain masalah dengan harapan saya				
4	Kesesuaian penangan keluhan dengan harapan saya.				
5	Kesuaian antara pengetahuan karyawan dalam memberiklan informasi dengan harapan saya.				
6	Kesuaian antara kesopanan karyawan ketika melakukan interaksi dengan saya.				

### Lampiran 4 : Hasil Data Pre Test 30 Responden

Responden	Pernyataan										Kepuasan Nasabah																
	Kualitas Produk										Kualitas Pelayanan										Kepuasan Nasabah						
No	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	Total	KPL1	KPL2	KPL3	KPL4	KPL5	KPL6	KPL7	KPL8	KPL9	KPL10	Total	KN1	KN2	KN3	KN4	KN5	KN6	Total
1	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	31	4	4	3	3	2	3	19
2	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	2	3	3	3	29	3	2	3	3	3	3	17	
3	4	4	4	4	4	4	4	2	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	33	3	3	3	3	3	3	18
5	2	2	3	2	3	3	3	3	21	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	32	4	3	2	2	4	2	17
6	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	37	4	4	4	4	4	4	24
7	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	2	2	1	4	4	4	4	4	33	4	4	4	4	3	4	23
8	3	4	3	4	4	4	3	3	28	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	35	3	3	4	4	4	3	21
9	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39	3	3	4	4	3	4	21
10	3	4	3	4	3	4	3	4	28	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	35	3	3	4	4	4	3	21
11	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	31	2	2	3	3	3	3	16
12	3	3	3	4	3	3	3	3	25	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32	3	3	3	4	3	3	19
13	3	3	3	3	4	4	3	3	26	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31	3	3	3	3	3	3	18	
14	3	3	3	3	3	3	3	2	23	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	33	4	4	3	3	4	3	21
15	3	3	3	1	3	3	2	2	20	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	32	4	2	3	1	4	3	17
16	3	3	3	3	3	2	3	3	23	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	33	4	2	3	3	4	3	19
17	3	3	3	1	3	3	3	3	22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	1	3	1	4	3	15
18	4	4	4	4	4	2	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	3	4	23
19	3	3	3	3	3	3	3	2	23	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	29	3	3	3	3	3	3	18
20	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	18
21	3	3	3	3	3	2	3	3	23	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	32	4	4	3	3	3	3	20
22	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24
23	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24
24	3	3	3	2	3	3	3	3	23	2	2	3	3	3	3	3	3	3	28	3	2	3	2	4	3	17	
25	4	4	3	3	3	3	4	4	28	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	35	3	1	4	3	3	4	18
26	4	4	3	3	3	3	3	4	27	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	34	3	2	4	3	3	4	19
27	4	4	3	3	3	3	3	4	27	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	34	3	1	4	3	3	4	18
28	3	3	3	2	3	3	3	4	24	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	32	3	2	3	2	3	3	16
29	4	4	3	3	3	3	4	4	28	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	34	3	1	4	3	3	4	18
30	3	3	3	3	3	3	3	4	25	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	33	3	2	3	3	3	3	17

### Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas Kualitas Produk

		Correlations								
		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	TOTAL
KP1	Pearson Correlation	1	.896**	.684**	.523**	.541**	.310	.767**	.539**	.833**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.003	.002	.095	.000	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP2	Pearson Correlation	.896**	1	.598**	.638**	.578**	.461*	.682**	.558**	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.001	.010	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP3	Pearson Correlation	.684**	.598**	1	.598**	.843**	.473**	.790**	.331	.824**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.008	.000	.074	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP4	Pearson Correlation	.523**	.638**	.598**	1	.622**	.428*	.643**	.355	.799**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000		.000	.018	.000	.055	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP5	Pearson Correlation	.541**	.578**	.843**	.622**	1	.630**	.653**	.242	.796**
	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.000	.000		.000	.000	.197	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP6	Pearson Correlation	.310	.461*	.473**	.428*	.630**	1	.369*	.177	.614**
	Sig. (2-tailed)	.095	.010	.008	.018	.000		.045	.349	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP7	Pearson Correlation	.767**	.682**	.790**	.643**	.653**	.369*	1	.528**	.861**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.045		.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP8	Pearson Correlation	.539**	.558**	.331	.355	.242	.177	.528**	1	.623**
	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.074	.055	.197	.349	.003		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.833**	.872**	.824**	.799**	.796**	.614**	.861**	.623**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



### Lampiran 6 : Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

		Correlations										
		KPL1	KPL2	KPL3	KPL4	KPL5	KPL6	KPL7	KPL8	KPL9	KPL10	TOTAL
KPL1	Pearson Correlation	1	.959**	.364*	.228	.101	.526**	.086	.184	.264	.648**	.726**
	Sig. (2-tailed)		.000	.048	.225	.595	.003	.651	.330	.159	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KPL2	Pearson Correlation	.959**	1	.313	.259	.052	.470**	.118	.246	.331	.697**	.735**
	Sig. (2-tailed)	.000		.092	.168	.786	.009	.534	.190	.074	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KPL3	Pearson Correlation	.364*	.313	1	.753**	.775**	.336	-.037	-.169	.024	.184	.607**
	Sig. (2-tailed)	.048	.092		.000	.000	.069	.848	.372	.899	.331	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KPL4	Pearson Correlation	.228	.259	.753**	1	.738**	.334	.044	.036	.140	.279	.635**
	Sig. (2-tailed)	.225	.168	.000		.000	.071	.816	.850	.460	.136	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KPL5	Pearson Correlation	.101	.052	.775**	.738**	1	.237	-.121	-.127	-.160	.000	.440*
	Sig. (2-tailed)	.595	.786	.000	.000		.208	.525	.502	.397	1.000	.015
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KPL6	Pearson Correlation	.526**	.470**	.336	.334	.237	1	.314	.207	.292	.541**	.701**
	Sig. (2-tailed)	.003	.009	.069	.071	.208		.091	.272	.117	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KPL7	Pearson Correlation	.086	.118	-.037	.044	-.121	.314	1	.623**	.488**	.299	.460*
	Sig. (2-tailed)	.651	.534	.848	.816	.525	.091		.000	.006	.109	.011
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KPL8	Pearson Correlation	.184	.246	-.169	.036	-.127	.207	.623**	1	.800**	.321	.491**
	Sig. (2-tailed)	.330	.190	.372	.850	.502	.272	.000		.000	.084	.006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KPL9	Pearson Correlation	.264	.331	.024	.140	-.160	.292	.488**	.800**	1	.426*	.562**
	Sig. (2-tailed)	.159	.074	.899	.460	.397	.117	.006	.000		.019	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KPL10	Pearson Correlation	.648**	.697**	.184	.279	.000	.541**	.299	.321	.426*	1	.705**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.331	.136	1.000	.002	.109	.084	.019		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.726**	.735**	.607**	.635**	.440*	.701**	.460*	.491**	.562**	.705**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.015	.000	.011	.006	.001	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Lampiran 7: Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah

		Correlations						
		KN1	KN2	KN3	KN4	KN5	KN6	TOTAL
KN1	Pearson Correlation	1	.630**	.066	.139	.331	.151	.612**
	Sig. (2-tailed)		.000	.729	.462	.074	.425	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KN2	Pearson Correlation	.630**	1	.106	.577**	.093	.081	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000		.577	.001	.623	.671	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KN3	Pearson Correlation	.066	.106	1	.638**	.066	.896**	.665**
	Sig. (2-tailed)	.729	.577		.000	.729	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KN4	Pearson Correlation	.139	.577**	.638**	1	-.081	.523**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.462	.001	.000		.671	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KN5	Pearson Correlation	.331	.093	.066	-.081	1	-.076	.287
	Sig. (2-tailed)	.074	.623	.729	.671		.691	.125
	N	30	30	30	30	30	30	30
KN6	Pearson Correlation	.151	.081	.896**	.523**	-.076	1	.606**
	Sig. (2-tailed)	.425	.671	.000	.003	.691		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.612**	.762**	.665**	.795**	.287	.606**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.125	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Lampiran 8 : Hasil Uji Reliabilitas

### Scale : Kualitas Produk

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

#### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.891	8

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

### Scale : Kualitas Pelayanan

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

#### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.801	10

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

### Scale : Kepuasan Nasabah

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

#### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.734	5

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

## Lampiran 9: Kuesioner Penelitian

### KUESIONER

Responden Yth:

Bersama ini saya sebarakan Kuisisioner untuk melengkapi data-data yang diperlukan dalam penyusunan Skripsi yang sedang saya lakukan dengan judul:

**“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN FLEXIMAX ” (Studi kasus Bank Danamon Cabang Kebon Jeruk Intercon Jakarta Barat).**

Saya mohon kiranya kepada responden yang terhormat bapak dan Ibu saudara/i agar kiranya dapat membantu mengisi kuisisioner yang telah saya susun ini. Responden diharapkan membaca dengan cermat dan teliti setiap pertanyaan sebelum mengisinya Atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan banyak terimakasih.

Hormat Saya

Ria Dwi Kusumayanti



### Lampiran 9: Kuesioner Penelitian

**B. Berilah tanda Chek list (√) pada jawaban yang sesuai dengan pendapat anda.**

Keterangan :

STS : Sangat tidak setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

#### I. Kualitas Produk

NO	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS
1	Produk tabungan fleximax sudah memberikan keuntungan bagi nasabah.				
2	Nasabah memilih tabungan fleximax karena biaya administrasinya rendah.				
3	Fitur ATM berupa penarikan, transfer, pembelian, dan pembayaran sesuai dengan kebutuhan nasabah				
4	Produk tabungan fleximax memiliki suku bunga yang menarik.				
5	Produk tabungan fleximax di lengkapi dengan fasilitas ATM yang memberikan kemudahan.				
6	Tabungan Flexsimax memiliki benefit yang bervariasi sesuai dengan kebutuhan nasabah.				
7	Dapat melihat informasi produk tabungan melalui website yang telah di sediakan.				
8	Produk tabungan fleximax memiliki daya tarik bagi nasabah				

### Lampiran 9: Kuesioner Penelitian

#### II. Kualitas Pelayanan

NO	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS
1	Penampilan gedung Bank Danamon yang bersih dan nyaman.				
2	Karyawan Bank Danamon berpenampilan secara rapih dan sopan.				
3	Karyawan bank danamon menjalin komunikasi dengan baik.				
4	Karywan bank danamon memberi perhatian secara sungguh-sungguh.				
5	Karyawan bank danamon memenuhi janji sesuai dengan yang di janjikan.				
6	Karyawan bank danamon memberikan jasa pelayanan yang baik dari awal sampai akhir.				
7	Karyawan bank danamon memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan secara cepat.				
8	Karyawan bank danamon siap dalam memberikan pelayanan.				
9	Karyawan bank danamon memiliki pengetahuan yang baik.				
10	Karyawan Bank Danamon melayani nasabah dengan ramah.				

#### III. Kepuasan Nasabah

NO	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS
1	Kesesuaian antara kualitas produk dengan harapan saya.				
2	Kesesuaian fitur produk dengan harapan saya				
3	Kesesuaian antara penyelesain masalah dengan harapan saya				
4	Kesesuaian penanganan keluhan dengan harapan saya.				
5	Kesuaian antara kesopanan karyawan ketika melakukan interaksi dengan saya.				

**Lampiran 10 : Hasil Pre -Test Karakteristik 30 Responden**

No	Jenis Kelamin	Usia	pekerjaan	Lama jadi nasabah
1	Pria	29 tahun	Wirausaha	> 1 Tahun
2	Pria	27 tahun	Karyawan Swasta	1 Tahun
3	Pria	34 Tahun	Wirausaha	> 1 Tahun
4	Wanita	19 Tahun	Mahasiswa	> 1 Tahun
5	Wanita	36 Tahun	Wirausaha	1 Tahun
6	Wanita	28 Tahun	Karyawan Swasta	> 1 Tahun
7	Wanita	45 Tahun	Wirausaha	1 Tahun
8	Wanita	24 Tahun	Mahasiswa	> 1 Tahun
9	Pria	32 Tahun	Wirausaha	> 1 Tahun
10	Pria	48 Tahun	Karyawan Swasta	1 Tahun
11	Wanita	23 Tahun	Mahasiswa	> 1 Tahun
12	Wanita	50 Tahun	Karyawan Swasta	> 1 Tahun
13	Wanita	33 Tahun	Wirausaha	1 Tahun
14	Wanita	30 Tahun	Karyawan Swasta	> 1 Tahun
15	Pria	31 Tahun	Wirausaha	> 1 Tahun
16	Pria	35 Tahun	Wirausaha	1 Tahun
17	Pria	25 Tahun	Mahasiswa	> 1 Tahun
18	Wanita	29 Tahun	Karyawan Swasta	1 Tahun
19	Wanita	48 Tahun	Wirausaha	> 1 Tahun
20	Pria	29 Tahun	Wirausaha	1 Tahun
21	Pria	31 Tahun	Karyawan Swasta	> 1 Tahun
22	Wanita	50 Tahun	Wirausaha	1 Tahun
23	Pria	27 Tahun	Karyawan Swasta	> 1 Tahun
24	Pria	45 Tahun	Karyawan Swasta	> 1 Tahun
25	Wanita	35 tahun	Wirausaha	> 1 Tahun
26	Pria	28 Tahun	Karyawan Swasta	> 1 Tahun
27	Wanita	32 Tahun	Wirausaha	> 1 Tahun
28	Pria	47 Tahun	Wirausaha	> 1 Tahun
29	Wanita	30 Tahun	Karyawan Swasta	> 1 Tahun
30	Pria	27 Tahun	Wirausaha	1 Tahun



**Lampiran 11 : Hasil Karakteristik 100 Responden**

<b>No</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Usia</b>	<b>perkerjaan</b>	<b>Lama jadi nasabah</b>
1	Wanita	29 tahun	Wirausaha	> 1 Tahun
2	Wanita	27 tahun	Karyawan Swasta	1 Tahun
3	Pria	34 Tahun	Wirausaha	> 1 Tahun
4	Wanita	19 Tahun	Mahasiswa	> 1 Tahun
5	Wanita	36 Tahun	Wirausaha	1 Tahun
6	Pria	28 Tahun	Karyawan Swasta	> 1 Tahun
7	Wanita	45 Tahun	Wirausaha	1 Tahun
8	Pria	24 Tahun	Mahasiswa	> 1 Tahun
9	Wanita	32 Tahun	Wirausaha	> 1 Tahun
10	Pria	48 Tahun	Karyawan Swasta	1 Tahun
11	Pria	23 Tahun	Mahasiswa	> 1 Tahun
12	Pria	50 Tahun	Karyawan Swasta	> 1 Tahun
13	Pria	33 Tahun	Wirausaha	1 Tahun
14	Pria	30 Tahun	Karyawan Swasta	> 1 Tahun
15	Wanita	31 Tahun	Wirausaha	> 1 Tahun
16	Pria	35 Tahun	Wirausaha	1 Tahun
17	Wanita	25 Tahun	Mahasiswa	> 1 Tahun
18	Wanita	29 Tahun	Karyawan Swasta	1 Tahun
19	Wanita	48 Tahun	Wirausaha	> 1 Tahun
20	Wanita	29 Tahun	Wirausaha	1 Tahun
21	Wanita	31 Tahun	Karyawan Swasta	> 1 Tahun
22	Wanita	50 Tahun	Wirausaha	1 Tahun
23	Wanita	27 Tahun	Karyawan Swasta	> 1 Tahun
24	Wanita	45 Tahun	Karyawan Swasta	> 1 Tahun
25	Wanita	35 tahun	Wirausaha	> 1 Tahun
26	Wanita	28 Tahun	Karyawan Swasta	> 1 Tahun
27	Pria	32 Tahun	Wirausaha	> 1 Tahun
28	Pria	47 Tahun	Wirausaha	> 1 Tahun
29	Wanita	30 Tahun	Karyawan Swasta	> 1 Tahun
30	Wanita	27 Tahun	Wirausaha	1 Tahun

**Lampiran 11 : Hasil Karakteristik 100 Responden**

<b>No</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Usia</b>	<b>perkerjaan</b>	<b>Lama jadi nasabah</b>
31	Wanita	29 tahun	Wirausaha	1 Tahun
32	Wanita	27 tahun	Karyawan Swasta	1 Tahun
33	Pria	34 Tahun	Wirausaha	> 1 tahun
34	Pria	19 Tahun	Mahasiswa	> 1 Tahun
35	Wanita	36 Tahun	Wirausaha	1 Tahun
36	Pria	28 Tahun	Karyawan Swasta	> 1 Tahun
37	Pria	45 Tahun	Wirausaha	> 1 Tahun
38	Pria	24 Tahun	Mahasiswa	1 Tahun
39	Wanita	32 Tahun	Wirausaha	> 1 Tahun
40	Pria	48 Tahun	Karyawan Swasta	1 Tahun
41	Pria	23 Tahun	Mahasiswa	> 1 Tahun
42	Pria	50 Tahun	Karyawan Swasta	1 Tahun
43	Pria	33 Tahun	Wirausaha	> 1 Tahun
44	Pria	30 Tahun	Karyawan Swasta	1 Tahun
45	Pria	31 Tahun	Wirausaha	> 1 Tahun
46	Wanita	35 Tahun	Wirausaha	> 1 Tahun
47	Wanita	25 Tahun	Mahasiswa	1 Tahun
48	Wanita	29 Tahun	Karyawan Swasta	1 Tahun
49	Pria	48 Tahun	Wirausaha	1 Tahun
50	Pria	29 Tahun	Wirausaha	> 1 tahun
51	Wanita	31 Tahun	Karyawan Swasta	> 1 Tahun
52	Pria	50 Tahun	Wirausaha	> 1 Tahun
53	Pria	27 Tahun	Karyawan Swasta	1 Tahun
54	Pria	45 Tahun	Karyawan Swasta	> 1 Tahun
55	Wanita	35 tahun	Wirausaha	1 Tahun
56	Wanita	28 Tahun	Karyawan Swasta	> 1 Tahun
57	Wanita	32 Tahun	Wirausaha	1 Tahun
58	Pria	47 Tahun	Wirausaha	> 1 Tahun
59	Wanita	30 Tahun	Karyawan Swasta	> 1 Tahun
60	Wanita	27 Tahun	Wirausaha	> 1 Tahun
61	Pria	48 Tahun	Karyawan Swasta	1 Tahun
62	Wanita	23 Tahun	Karyawan Swasta	> 1 Tahun
63	Pria	50 Tahun	Wirausaha	1 Tahun
64	Pria	33 Tahun	Karyawan Swasta	> 1 Tahun
65	Pria	30 Tahun	Wirausaha	1 Tahun

**Lampiran 11 : Hasil Karakteristik 100 Responden**

No	Jenis Kelamin	Usia	perkerjaan	Lama jadi nasabah
66	Wanita	31 Tahun	Wirausaha	> 1 Tahun
67	Wanita	35 Tahun	Karyawan Swasta	1 Tahun
68	Wanita	25 Tahun	Karyawan Swasta	> 1 Tahun
69	Wanita	29 Tahun	Wirausaha	1 Tahun
70	Wanita	48 Tahun	Karyawan Swasta	1 Tahun
71	Pria	29 tahun	Wirausaha	> 1 Tahun
72	Pria	27 tahun	Karyawan Swasta	1 Tahun
73	Pria	34 Tahun	Wirausaha	> 1 Tahun
74	Wanita	19 Tahun	Mahasiswa	> 1 Tahun
75	Wanita	36 Tahun	Wirausaha	1 Tahun
76	Wanita	28 Tahun	Karyawan Swasta	> 1 Tahun
77	Wanita	45 Tahun	Wirausaha	1 Tahun
78	Wanita	24 Tahun	Mahasiswa	> 1 Tahun
79	Pria	32 Tahun	Wirausaha	> 1 Tahun
80	Pria	48 Tahun	Karyawan Swasta	1 Tahun
81	Wanita	23 Tahun	Mahasiswa	> 1 Tahun
82	Wanita	50 Tahun	Karyawan Swasta	> 1 Tahun
83	Wanita	33 Tahun	Wirausaha	1 Tahun
84	Wanita	30 Tahun	Karyawan Swasta	> 1 Tahun
85	Pria	31 Tahun	Wirausaha	> 1 Tahun
86	Pria	35 Tahun	Wirausaha	1 Tahun
87	Pria	25 Tahun	Mahasiswa	> 1 Tahun
88	Wanita	29 Tahun	Karyawan Swasta	1 Tahun
89	Wanita	48 Tahun	Wirausaha	> 1 Tahun
90	Pria	29 Tahun	Wirausaha	1 Tahun
91	Pria	31 Tahun	Karyawan Swasta	> 1 Tahun
92	Wanita	50 Tahun	Wirausaha	1 Tahun
93	Pria	27 Tahun	Karyawan Swasta	> 1 Tahun
94	Pria	45 Tahun	Karyawan Swasta	> 1 Tahun
95	Wanita	35 tahun	Wirausaha	> 1 Tahun
96	Pria	28 Tahun	Karyawan Swasta	> 1 Tahun
97	Wanita	32 Tahun	Wirausaha	> 1 Tahun
98	Pria	47 Tahun	Wirausaha	> 1 Tahun
99	Wanita	30 Tahun	Karyawan Swasta	> 1 Tahun
100	Pria	27 Tahun	Wirausaha	1 Tahun

Lampiran 12 : Tabulasi Hasil Data 100 Responden

Responden NO	Kualitas Produk									Kualitas Pelayanan										Kepuasan Nasabah					
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	Total	KPL1	KPL2	KPL3	KPL4	KPL5	KPL6	KPL7	KPL8	KPL9	KPL10	Total	KN1	KN2	KN3	KN4	KN5
1	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	2	3	3	3	2	4	4	4	4	31	4	4	4	2	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	30	3	2	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	2	30	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	38	4	4	4	4	1
4	3	3	3	3	4	4	3	4	27	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	33	3	3	4	3	1
5	2	2	3	2	3	4	3	3	22	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	32	4	3	4	4	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	36	4	4	4	4	2
7	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	2	2	1	4	4	4	4	4	33	4	4	3	3	4
8	3	4	3	4	4	4	3	3	28	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	36	3	3	3	4	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	36	3	3	4	3	3
10	3	4	3	4	3	4	3	4	28	4	4	4	3	3	3	4	4	3	35	3	3	3	4	4	
11	3	3	3	3	4	3	4	3	26	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	32	2	2	4	3	4
12	3	3	4	4	3	3	3	3	26	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38	3	3	4	3	4
13	3	3	3	3	4	4	3	3	26	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	36	3	3	3	3	3
14	3	4	3	3	3	3	3	2	24	3	4	4	3	3	1	4	4	4	4	34	4	4	4	4	4
15	3	3	4	1	3	3	2	2	21	3	3	4	4	4	2	2	4	4	3	33	4	2	3	4	3
16	3	3	3	4	4	2	3	3	25	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	35	4	1	4	4	4
17	4	3	4	4	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	28	4	2	3	4	4
18	3	4	3	1	4	2	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	4	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	2	23	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	34	4	4	3	4	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	36	3	3	4	4	3
21	3	3	3	3	3	2	3	3	23	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	33	4	4	2	3	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	38	4	4	4	4	4
24	3	3	3	2	3	3	3	3	23	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	34	3	2	4	4	3
25	4	4	3	3	3	3	4	4	28	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	36	3	1	4	3	4
26	4	4	3	3	3	3	3	4	27	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	36	3	2	4	3	3
27	4	4	3	3	3	3	3	4	27	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	36	3	1	3	3	3
28	3	3	3	2	3	3	3	4	24	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	38	3	2	4	3	3
29	4	4	3	3	3	3	4	4	28	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	36	3	1	3	4	4
30	3	3	3	3	3	3	3	4	25	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	35	3	2	4	4	3
31	3	3	3	4	3	3	4	4	27	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	33	4	3	4	3	4
32	4	4	3	2	4	4	4	3	28	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	27	3	2	3	2	3
33	4	4	4	2	4	3	3	3	27	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	36	3	3	4	4	3
34	3	3	3	4	3	4	4	3	27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3
35	3	3	3	4	4	3	2	3	25	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29	3	2	2	3	3

## Lampiran 12 : Tabulasi Hasil Data 100 Responden

Responden NO	Kualitas Produk									Kualitas Pelayanan										Kepuasan Nasabah				
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	Total	KPL1	KPL2	KPL3	KPL4	KPL5	KPL6	KPL7	KPL8	KPL9	KPL10	Total	KN1	KN2	KN3	KN4
36	3	3	3	3	4	2	3	3	24	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	32	3	3	3	3
37	4	4	4	4	2	2	3	2	25	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	28	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3
39	3	3	3	3	4	4	4	4	28	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31	3	3	4	3
40	3	3	3	3	3	3	3	4	25	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	33	3	3	3	3
41	3	3	3	4	4	3	3	3	26	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	33	3	3	3	4
42	3	3	3	3	3	4	4	4	27	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	3	3	3	3
43	4	4	4	4	4	4	3	4	31	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	34	3	3	3	3
44	3	4	4	3	4	3	3	4	28	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	36	4	2	3	3
45	4	4	3	3	4	3	4	4	29	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	36	4	1	2	4
46	4	4	4	4	4	3	3	3	29	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	27	3	1	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31	3	2	3	2
48	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36	3	4	4	4
49	3	3	3	3	4	4	4	3	27	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	33	3	3	3	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	38	2	2	3	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	3	3
52	3	2	3	2	3	3	3	2	21	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	36	3	4	3	3
53	3	4	4	2	4	3	4	4	28	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31	3	3	3	3
54	3	3	3	2	3	3	3	3	23	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	28	3	3	3	3
55	3	4	3	3	4	4	4	4	29	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	34	3	2	3	3
56	4	4	4	3	3	4	4	4	30	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	37	4	4	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	3	3	2	3
58	3	3	3	3	3	3	3	2	23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	4
59	2	2	2	3	3	3	3	3	21	2	2	3	3	4	2	4	4	4	4	32	4	4	3	3
60	3	3	3	2	4	4	3	2	24	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	36	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	30	3	3	4	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31	3	3	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36	3	3	4	4
64	4	4	4	2	4	4	3	2	27	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	29	4	4	3	3
65	3	3	3	3	3	3	4	3	25	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31	3	3	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	3	31	3	3	2	3	2	3	4	4	4	4	32	4	4	3	3
68	3	3	3	3	3	4	3	2	24	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	33	3	3	3	3
69	2	2	3	2	3	4	4	2	22	3	3	4	4	4	1	3	3	4	4	33	3	3	3	3
70	2	2	4	2	3	4	4	2	23	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29	3	3	2	3

Lampiran 12 : Tabulasi Hasil Data 100

Responden NO	Kualitas Produk									Kualitas Pelayanan										Kepuasan Nasabah					
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	Total	KPL1	KPL2	KPL3	KPL4	KPL5	KPL6	KPL7	KPL8	KPL9	KPL10	Total	KN1	KN2	KN3	KN4	KN5
71	3	3	4	4	4	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	34	4	4	4	4	4
72	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29	3	2	3	3	3
73	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36	4	4	4	4	3
74	4	3	3	3	3	4	3	4	27	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	37	3	3	3	3	4
75	3	4	3	4	3	4	4	3	28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	4	3
76	3	4	4	4	4	4	4	4	31	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29	4	4	2	4	3
77	3	4	4	4	4	4	4	4	31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	4	4	4	3	3
78	3	3	3	4	4	4	3	3	27	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	26	4	4	4	4	2
79	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	2	4	4	4	1	3	3	3	3	31	3	4	3	4	2
80	4	4	3	3	4	4	4	3	29	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3	35	4	3	4	4	3
81	3	3	3	4	4	3	3	3	26	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	30	4	4	4	3	2
82	3	3	4	3	3	4	3	3	26	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	34	3	3	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	37	3	3	4	4	4
84	4	4	4	2	4	4	3	2	27	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	35	4	4	3	3	2
85	3	3	3	3	3	3	4	3	25	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	36	3	4	3	4	4
86	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	35	3	3	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	3	31	3	4	2	3	2	3	4	4	4	4	33	4	4	3	3	3
88	3	3	3	4	4	4	4	2	27	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	34	3	4	3	4	4
89	2	2	3	2	4	4	4	2	23	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	37	3	4	3	3	4
90	2	2	4	2	4	4	4	4	26	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	34	3	3	2	3	3
91	3	3	3	4	3	4	4	3	27	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	37	4	4	4	4	4
92	3	4	4	3	4	3	3	3	27	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	30	3	2	4	3	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	37	4	4	4	4	3
94	4	3	3	3	3	3	4	3	26	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	37	3	3	3	3	4
95	3	4	4	4	3	4	4	4	30	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	37	3	4	4	3	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3	34	4	4	2	3	3
97	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	32	4	4	4	3	3
98	4	4	4	3	3	4	4	4	30	3	3	4	3	4	2	3	3	4	4	33	3	4	3	4	2
99	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	2	1	4	1	3	3	4	4	3	29	4	4	4	3	2
100	4	4	3	3	4	4	4	3	29	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	36	3	3	4	4	3

### Lampiran 13 : Hasil Hipotesis

#### Regression

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KualitasPelayanan, KualitasProduk <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasannasabah

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.383 <sup>a</sup>	.147	.129	1.66354

a. Predictors: (Constant), KualitasPelayanan, KualitasProduk

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	46.155	2	23.078	8.339	.000 <sup>b</sup>
	Residual	268.435	97	2.767		
	Total	314.590	99			

a. Dependent Variable: Kepuasannasabah

b. Predictors: (Constant), KualitasPelayanan, KualitasProduk

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.957	2.028		3.924	.000
	KualitasProduk	.114	.055	.201	2.069	.041
	KualitasPelayanan	.155	.054	.279	2.879	.005

a. Dependent Variable: Kepuasannasabah