

## LAMPIRAN

### Lampiran 1

Distribusi r tabel Signifikansi 5% dan 1%

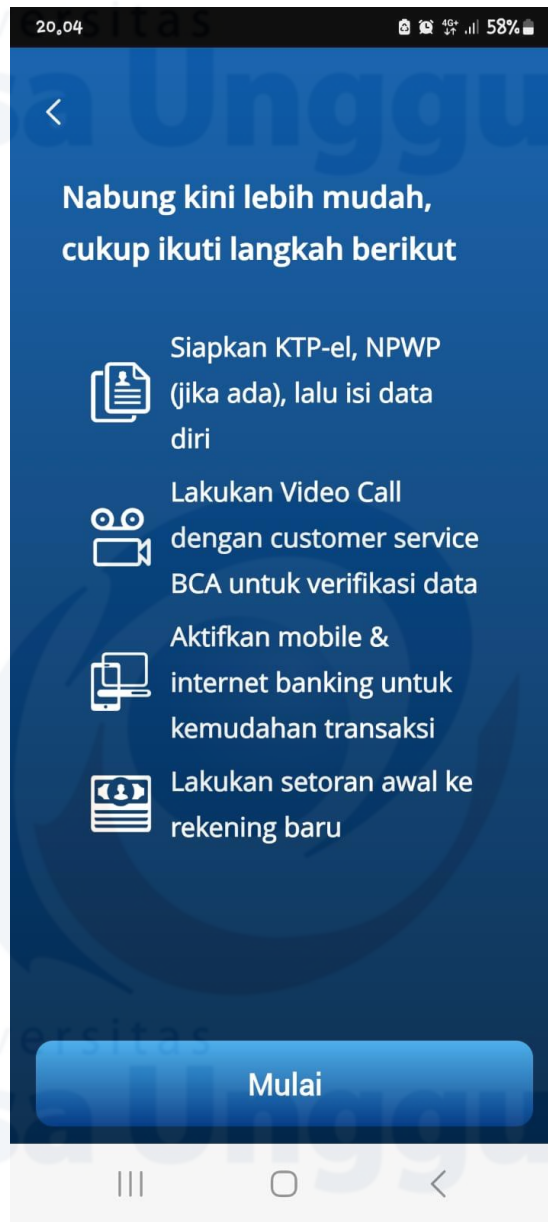
N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	<b>0.195</b>	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086

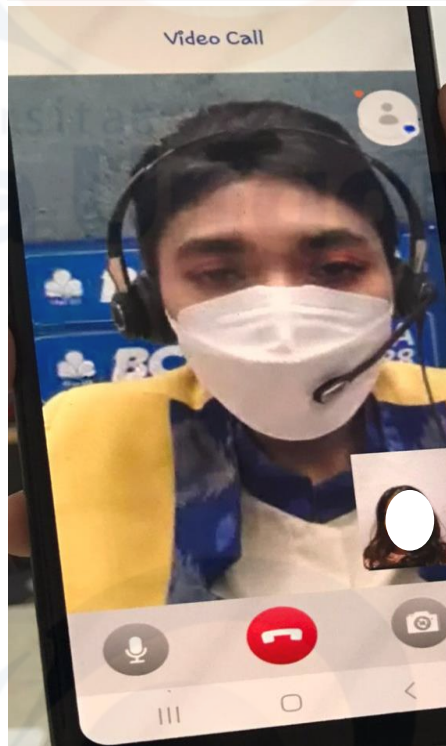
Lampiran 2

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	<b>1.98447</b>	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598

Lampiran 3





## Lampiran 4

8/10/23, 6:58 PM

Kuesioner Penelitian Pengaruh Komunikasi Interpersonal Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pembukaan Reke...

# Kuesioner Penelitian Pengaruh Komunikasi *Interpersonal Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pembukaan Rekening *Online* Di Bca Mobile

Kepada Yth.

Pengikut Twitter Halo BCA

Dengan Hormat,

Perkenalkan nama saya Eka Santini, mahasiswi Universitas Esa Unggul. Dalam rangka penyelesaian skripsi, saya bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk penyusunan skripsi dengan judul "Pengaruh Komunikasi *Interpersonal Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pembukaan Rekening *Online* Di Bca Mobile". Kuesioner ini bertujuan untuk mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan untuk penelitian. Kuesioner ini murni untuk penelitian ilmiah sehingga saya selaku peneliti menjamin kerahasiaan data dari setiap responden yang mengisi kuesioner ini.

Sehubungan dengan hal tersebut saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktunya sejenak untuk mengisi beberapa pertanyaan serta pernyataan pada kuesioner ini. Dimohon untuk diisi sesuai dengan pengalaman yang sebenarnya agar hasil penelitian memiliki kredibilitas yang tinggi.

Jika terdapat pertanyaan terkait penelitian ini, Anda dapat menghubungi melalui kontak di bawah ini:

email : [ekasaka27@gmail.com](mailto:ekasaka27@gmail.com)

No. Telp : 081219455858

Atas kesediaannya dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

**Eka Santini**

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

3. Jenis Kelamin \*

Tandai satu oval saja.

- Laki-Laki
- Perempuan

4. Usia \*

Tandai satu oval saja.

- 17-21 Tahun
- 22-26 Tahun
- 27-31 Tahun
- 32-36 Tahun
- >36 Tahun

5. Status Pernikahan \*

Tandai satu oval saja.

- Menikah
- Belum Menikah

6. Pendidikan Terakhir \*

Tandai satu oval saja.

- SD
- SMP
- SMA
- Diploma
- S1
- >S1

## 7. Pekerjaan Saat Ini \*

Tandai satu oval saja.

- Pegawai Negeri
- Wirausaha
- Karyawan Swasta
- Pelajar/Mahasiswa
- Yang lain: \_\_\_\_\_

8. Alamat Tempat Tinggal \*  
(Kelurahan-Kecamatan-Kota/Kab)

---

---

---

---

---

## 9. Apakah anda mengikuti Twitter @HaloBCA? \*

Tandai satu oval saja.

- Ya
- Tidak

10. Apakah anda pernah untuk pertama kalinya melakukan pembukaan rekening *online* di BCA Mobile pada bulan Januari-Juni 2023? \*

Tandai satu oval saja.

- Ya, Pernah
- Tidak Pernah

**PERNYATAAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL CUSTOMER SERVICE**

Adapun pilihan pada form ini artinya sebagai berikut:

1 (paling kiri) = Sangat Tidak Setuju

2 (kedua dari kiri) = Tidak Setuju

3 (ketiga dari kiri) = Setuju

4 (paling kanan) = Sangat Setuju

Pilih satu jawaban di setiap pernyataan

**11. 1. Customer Service memberikan informasi yang sebenarnya \***

Tandai satu oval saja.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

Sangat Setuju



12. 2. Customer Service dan saya melakukan komunikasi dua arah \*

Tandai satu oval saja.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

Sangat Setuju

13. 3. Customer Service dapat menerima masukan dari nasabah \*

Tandai satu oval saja.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

Sangat Setuju

14. 4. Customer Service dapat memahami alasan saya melakukan pembukaan rekening online \*  
BCA

Tandai satu oval saja.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

Sangat Setuju

15. 5. Customer Service dapat memberikan informasi terkait produk yang tepat sesuai dengan \*  
kebutuhan saya

Tandai satu oval saja.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

Sangat Setuju

16. 6. Customer Service dapat memahami karakter saya \*

Tandai satu oval saja.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

Sangat Setuju

17. 7. Customer Service ceria dan tersenyum selama memberikan pelayanan kepada saya \*

Tandai satu oval saja.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

Sangat Setuju

18. 8. Customer Service memberikan respon yang spontan \*

Tandai satu oval saja.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

Sangat Setuju

19. 9. Customer Service menghadapi hambatan komunikasi (noise) dengan sabar \*

Tandai satu oval saja.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

Sangat Setuju

20. 10. Customer Service menghargai saya sebagai nasabah \*

Tandai satu oval saja.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

Sangat Setuju

21. 11. Customer Service tidak menaruh curiga kepada nasabah \*

Tandai satu oval saja.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

Sangat Setuju

22. 12. Customer Service menggunakan pesan – pesan yang positif \*

Tandai satu oval saja.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

Sangat Setuju

23. 13. Customer Service dan nasabah sama-sama memiliki kepentingan \*

Tandai satu oval saja.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

Sangat Setuju

24. 14. *Customer Service* dan nasabah saling memerlukan \*

Tandai satu oval saja.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

Sangat Setuju

25. 15. *Customer Service* dan nasabah sama-sama berharga \*

Tandai satu oval saja.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

Sangat Setuju

**PERNYATAAN KEPUASAN NASABAH**

Adapun pilihan pada form ini artinya sebagai berikut:

1 (paling kiri) = Sangat Tidak Setuju

2 (kedua dari kiri) = Tidak Setuju

3 (ketiga dari kiri) = Setuju

4 (paling kanan) = Sangat Setuju

Pilih satu jawaban di setiap pernyataan

26. 1. Kemudahan pembukaan rekening secara *online* sesuai harapan saya \*

Tandai satu oval saja.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

Sangat Setuju



27. 2. Customer Service memberikan pelayanan sesuai harapan saya \*

Tandai satu oval saja.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

Sangat Setuju

28. 3. Secara keseluruhan layanan pembukaan rekening online di BCA Mobile sesuai dengan harapan saya. \*

Tandai satu oval saja.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

Sangat Setuju

29. 4. Berminat menggunakan layanan pembukaan rekening *online* BCA kembali karena pelayanan *Customer Service* memuaskan \*

Tandai satu oval saja.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

Sangat Setuju

30. 5. Berminat menggunakan layanan pembukaan rekening *online* BCA kembali karena proses yang mudah \*

Tandai satu oval saja.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

Sangat Setuju

31. 6. Saya akan merekomendasikan kepada kerabat atau teman untuk melakukan pembukaan rekening *online* BCA karena prosesnya mudah \*

Tandai satu oval saja.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

Sangat Setuju

32. 7. Saya akan merekomendasikan pembukaan rekening online BCA kepada keluarga atau teman saya karena pelayanan yang memuaskan \*

Tandai satu oval saja.

Sangat Tidak Setuju

1

2

3

4

Sangat Setuju

33. Saya lebih sering melakukan transaksi keuangan melalui \*

Tandai satu oval saja.

- Kartu Debit
- Mobile Banking
- Dompot Digital / e-wallet
- Yang lain: \_\_\_\_\_

34. Dalam melakukan komunikasi sehari-hari saya lebih sering menggunakan media sosial \*

Tandai satu oval saja.

- Ya
- Tidak

35. Media sosial yang sering saya gunakan adalah \*

Tandai satu oval saja.

- Instagram
- Twitter
- Facebook
- TikTok
- Yang lain: \_\_\_\_\_

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

 Google Formulir

## Lampiran 5

Apakah anda mengikuti Twitter @HaloBCA?

Salin

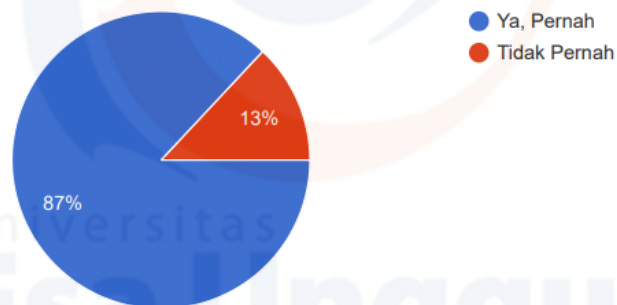
116 jawaban



Apakah anda pernah untuk pertama kalinya melakukan pembukaan rekening *online* di BCA Mobile pada bulan Januari-Juni 2023?

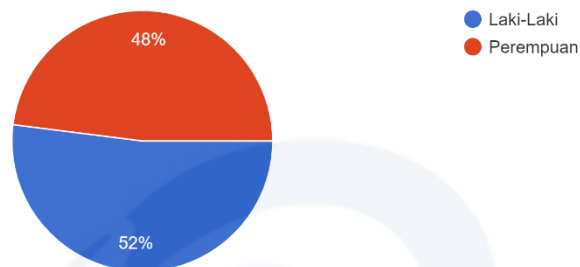
Salin

115 jawaban



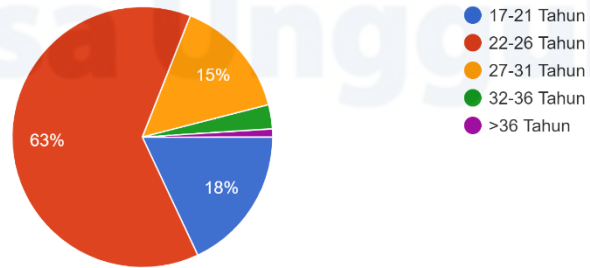
Jenis Kelamin

100 jawaban



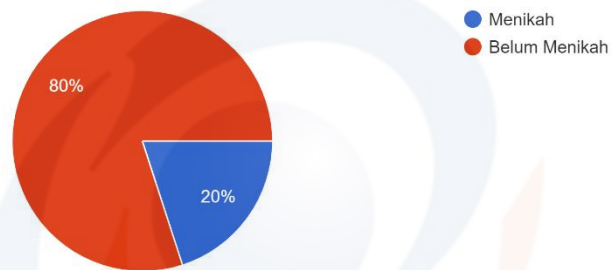
### Usia

100 jawaban



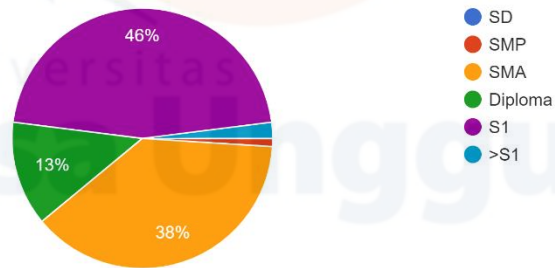
### Status Pernikahan

100 jawaban



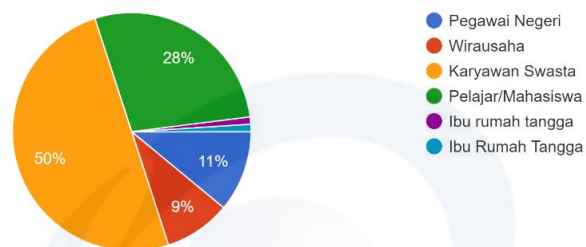
### Pendidikan Terakhir

100 jawaban

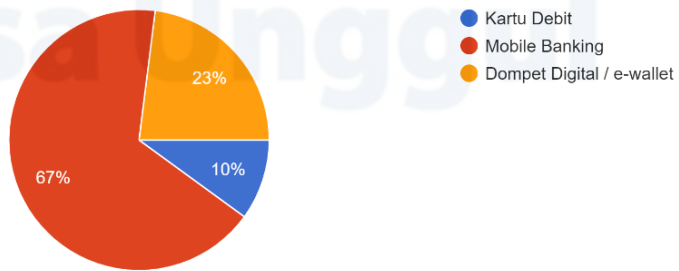


### Pekerjaan Saat Ini

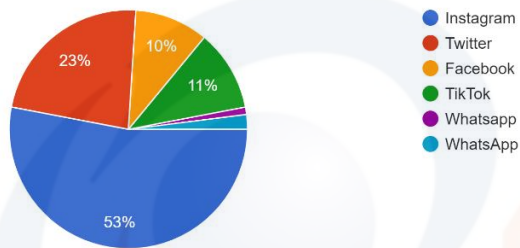
100 jawaban



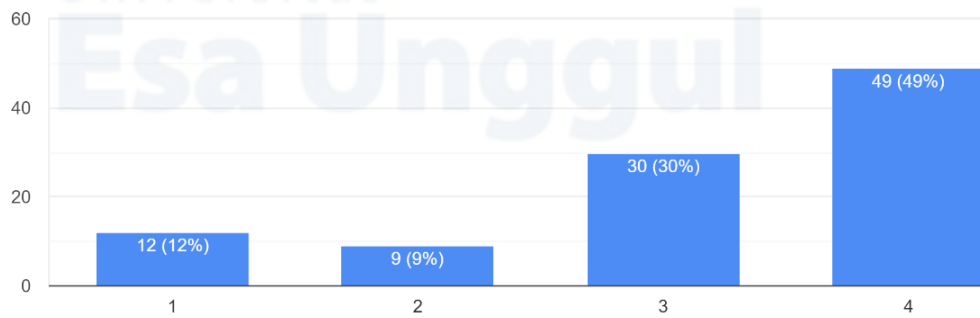
Saya lebih sering melakukan transaksi keuangan melalui  
100 jawaban



Media sosial yang sering saya gunakan adalah  
100 jawaban

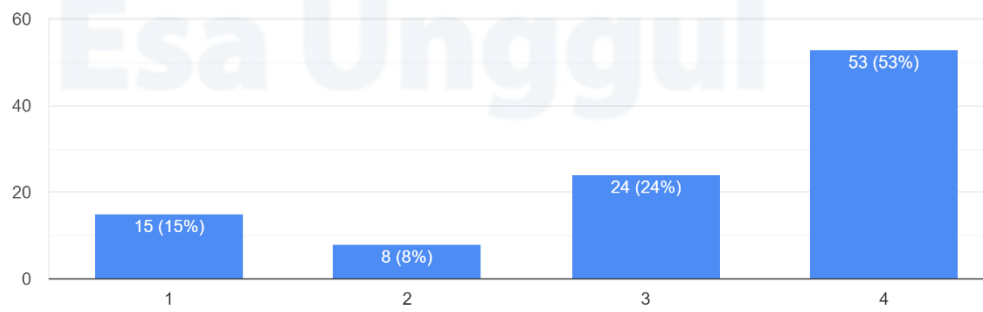


1. Customer Service memberikan informasi yang sebenarnya  
100 jawaban



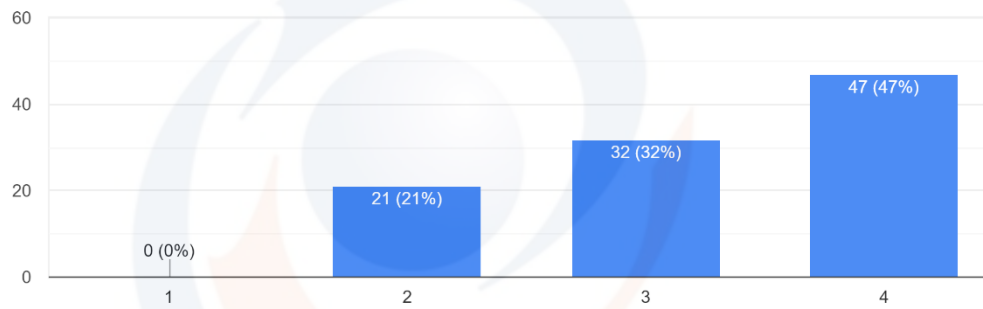
2. Customer Service dan saya melakukan komunikasi dua arah

100 jawaban



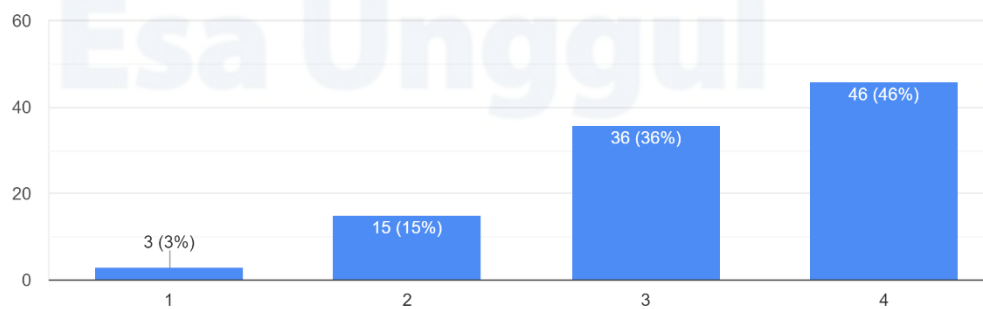
3. Customer Service dapat menerima masukan dari nasabah

100 jawaban



4. Customer Service dapat memahami alasan saya melakukan pembukaan rekening online BCA

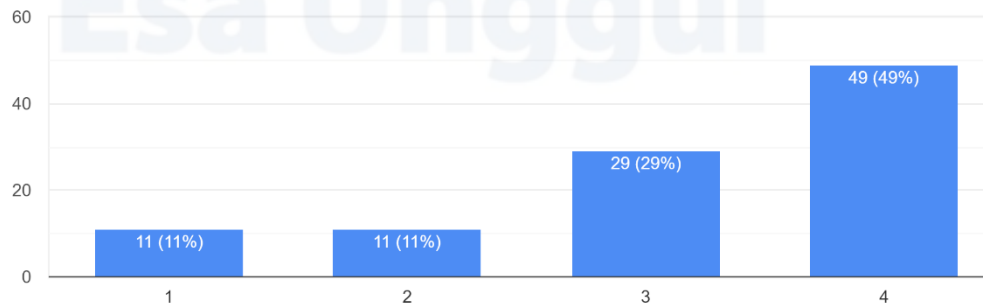
100 jawaban





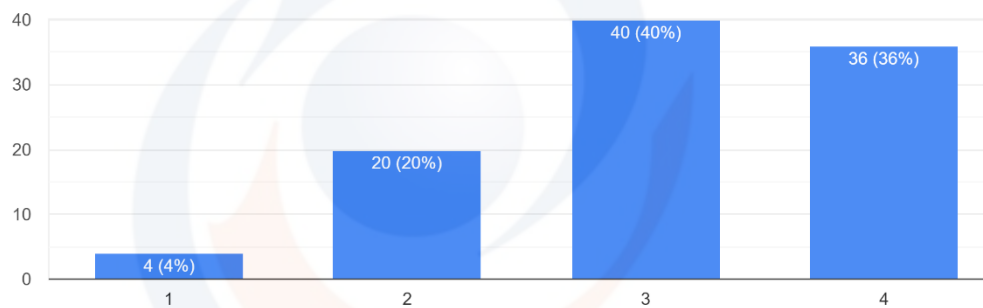
5. Customer Service dapat memberikan informasi terkait produk yang tepat sesuai dengan kebutuhan saya

100 jawaban



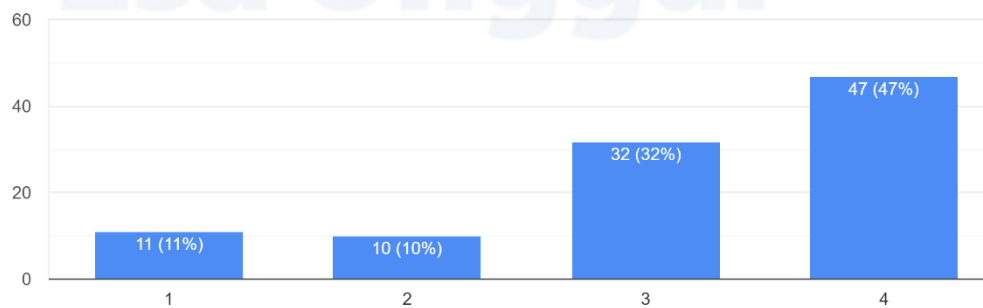
6. Customer Service dapat memahami karakter saya

100 jawaban

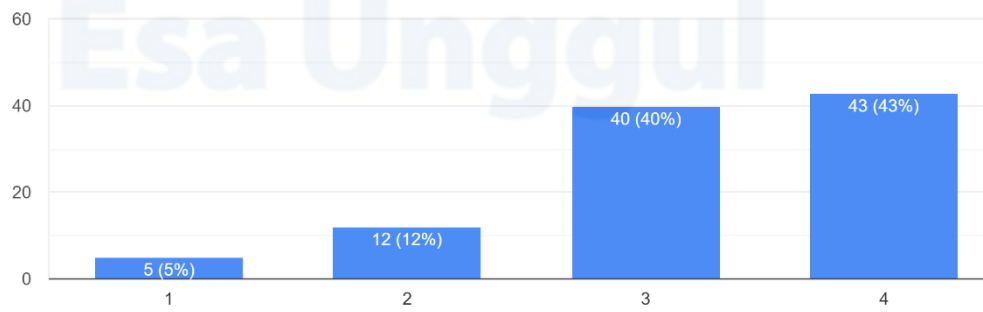


7. Customer Service ceria dan tersenyum selama memberikan pelayanan kepada saya

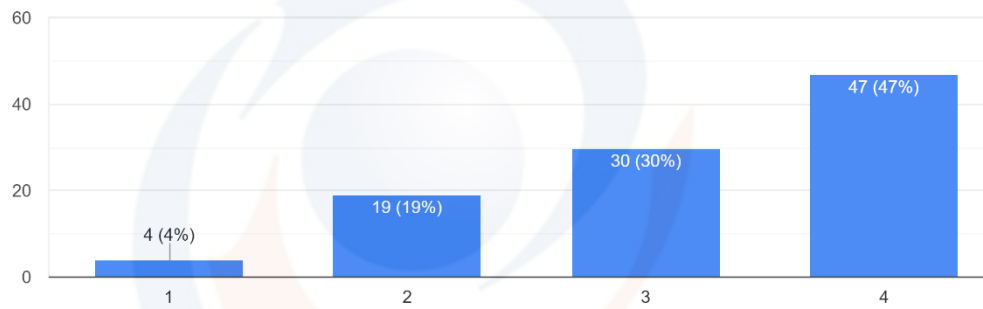
100 jawaban



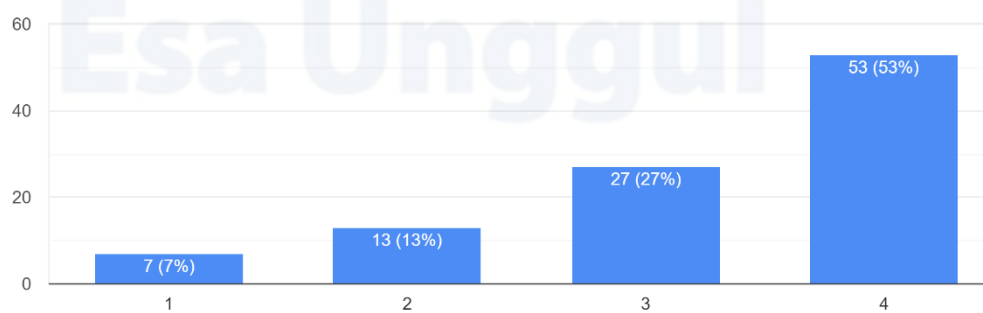
8. Customer Service memberikan respon yang spontan  
100 jawaban



9. Customer Service menghadapi hambatan komunikasi (noise) dengan sabar  
100 jawaban

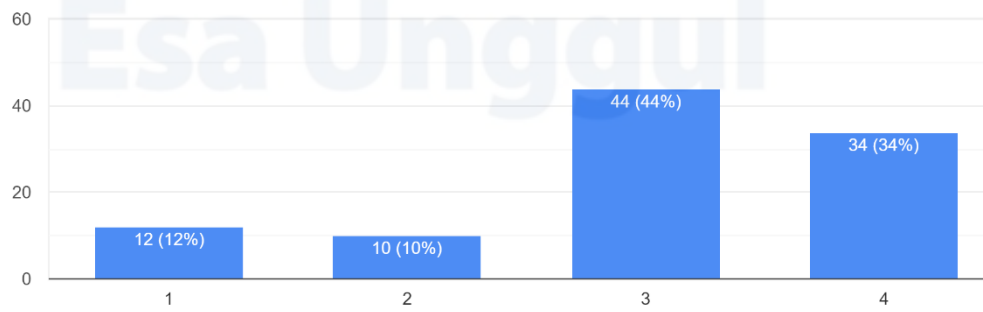


10. Customer Service menghargai saya sebagai nasabah  
100 jawaban



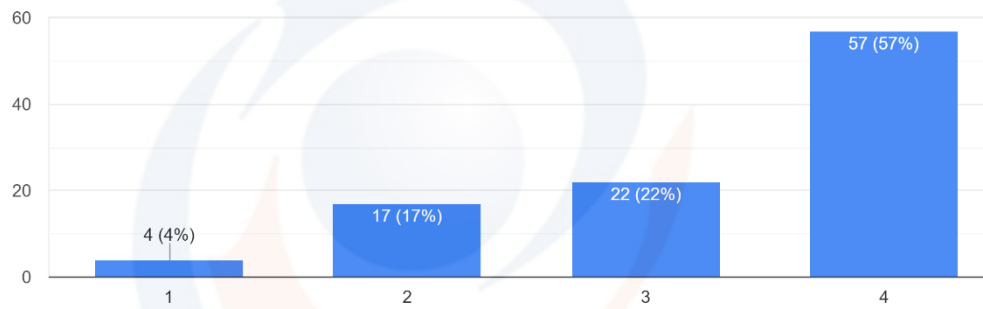
11. Customer Service tidak menaruh curiga kepada nasabah

100 jawaban



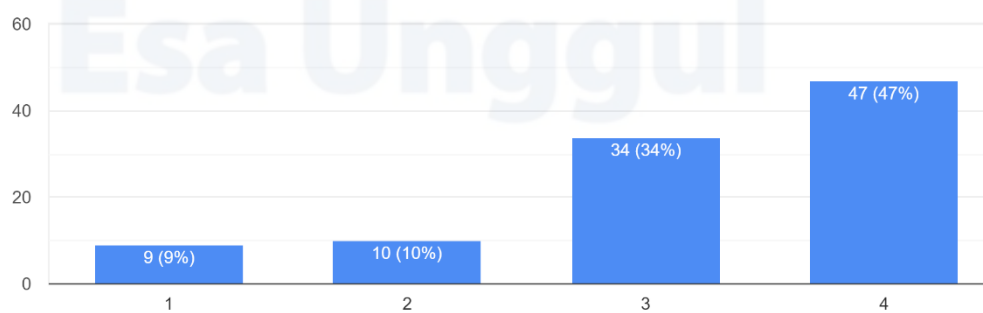
12. Customer Service menggunakan pesan – pesan yang positif

100 jawaban

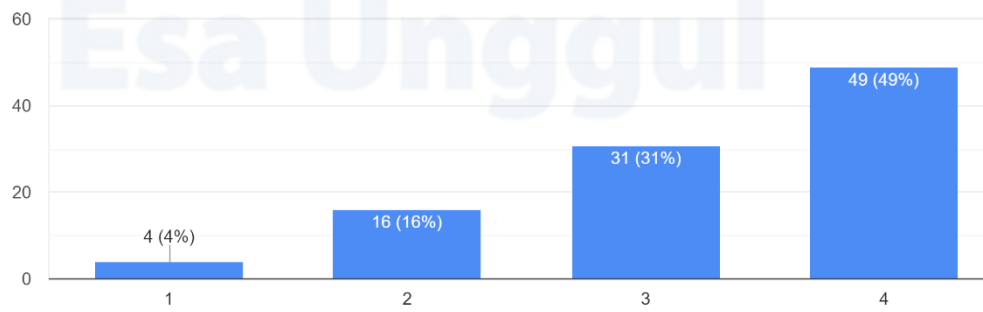


13. Customer Service dan nasabah sama-sama memiliki kepentingan

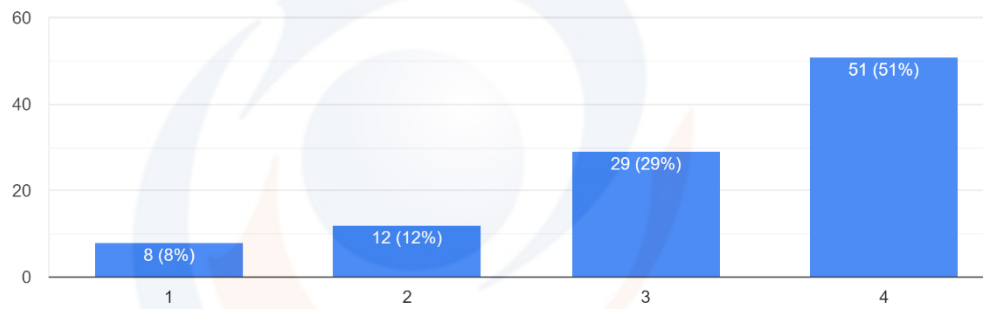
100 jawaban



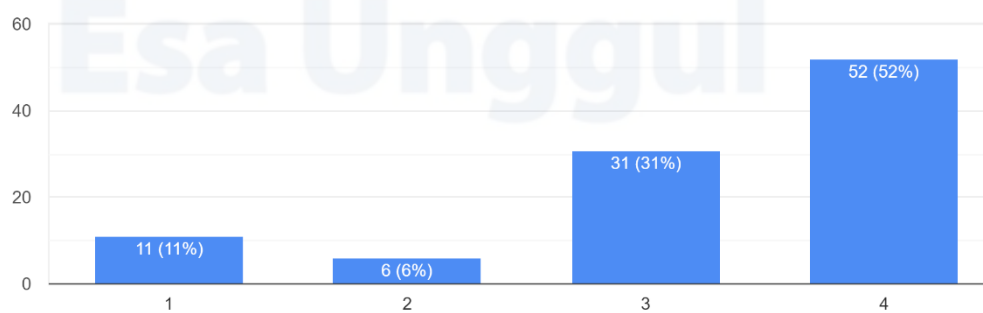
14. Customer Service dan nasabah saling memerlukan  
100 jawaban



15. Customer Service dan nasabah sama-sama berharga  
100 jawaban

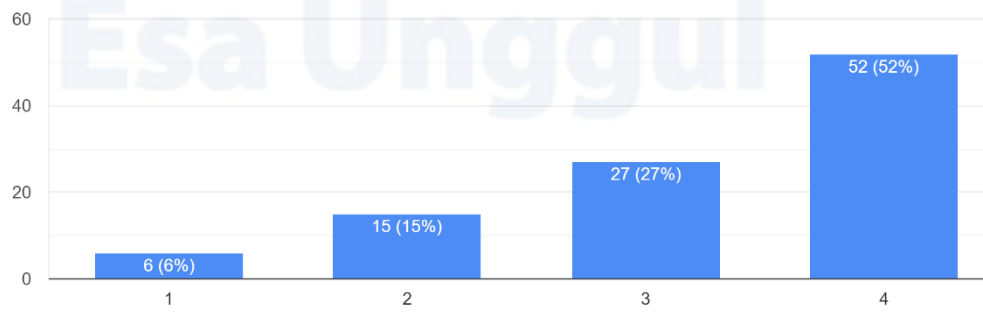


1. Kemudahan pembukaan rekening secara online sesuai harapan saya  
100 jawaban



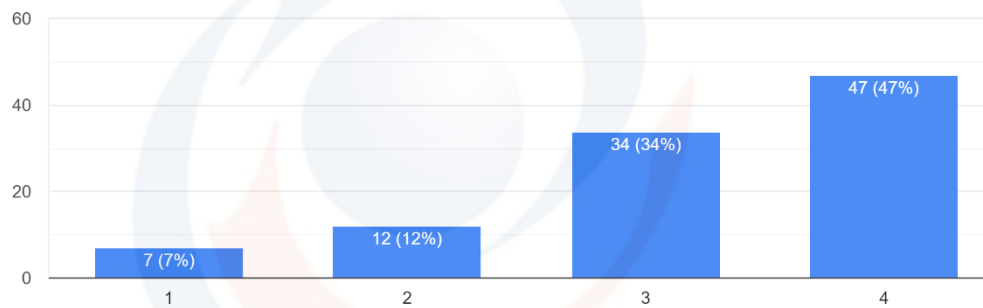
2. Customer Service memberikan pelayanan sesuai harapan saya

100 jawaban



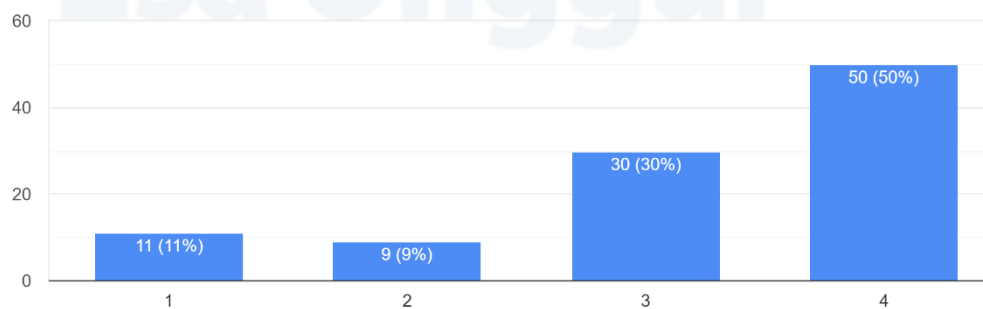
3. Secara keseluruhan layanan pembukaan rekening online di BCA Mobile sesuai dengan harapan saya.

100 jawaban



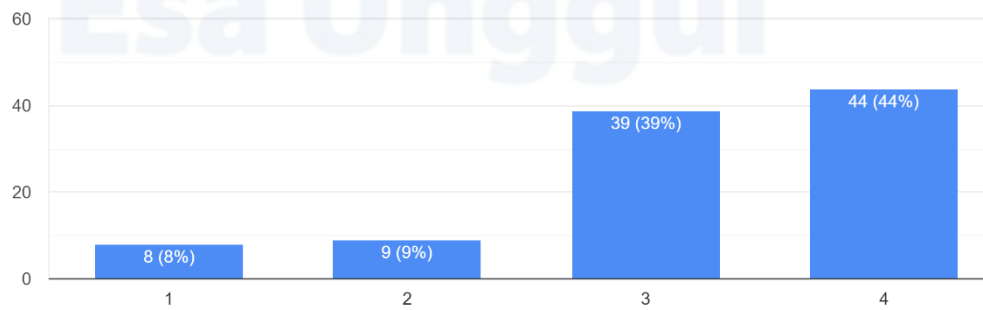
4. Berminat menggunakan layanan pembukaan rekening online BCA kembali karena pelayanan Customer Service memuaskan

100 jawaban



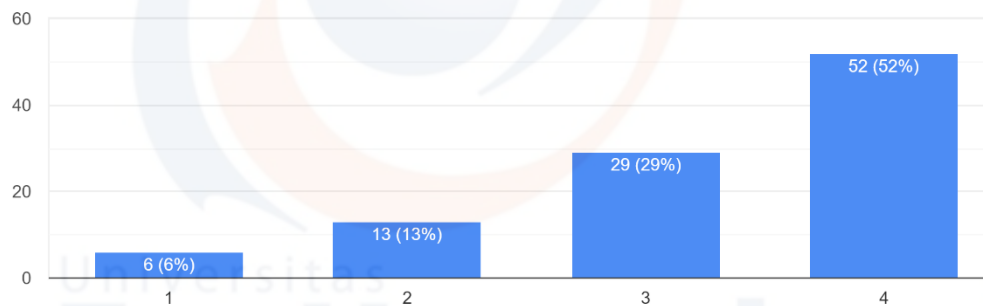
5. Berminat menggunakan layanan pembukaan rekening online BCA kembali karena proses yang mudah

100 jawaban



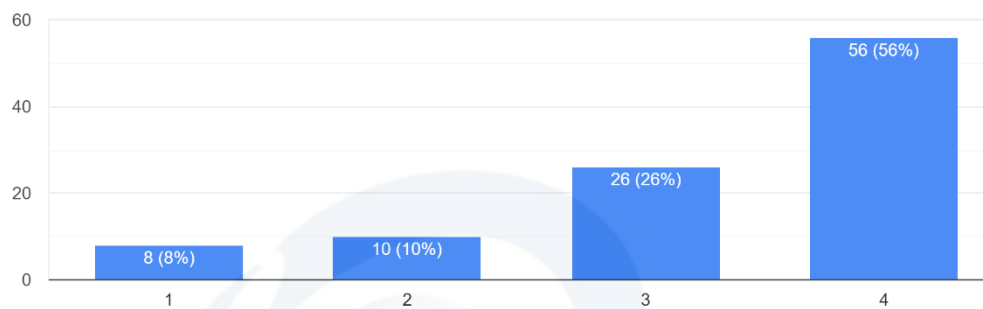
6. Saya akan merekomendasikan kepada kerabat atau teman untuk melakukan pembukaan rekening online BCA karena prosesnya mudah

100 jawaban



7. Saya akan merekomendasikan pembukaan rekening online BCA kepada keluarga atau teman saya karena pelayanan yang memuaskan

100 jawaban





Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa**

**gul**

**gul**

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa**

**gul**

**gul**

Lampiran 6

Tabulasi Data 100 Responden

No	Komunikasi Interpersonal Customer Service (X)															Total	Kepuasan Nasabah (Y)							Total
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	4	28
2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	45	3	3	3	3	3	3	3	21
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	56	4	3	4	4	3	4	4	26
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	4	28
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	58	4	4	4	4	4	4	4	28
7	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	58	4	4	4	4	4	4	4	28
8	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	41	3	2	3	3	3	4	3	21
9	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	58	4	4	4	4	4	4	4	28
10	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	56	4	4	4	4	4	4	4	28
11	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	48	4	3	3	3	3	3	3	22
12	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	51	4	3	3	3	3	3	3	22
13	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	46	3	3	3	3	3	3	3	21
14	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	49	3	3	3	3	3	4	3	22
15	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	56	3	3	4	4	4	4	4	26
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	4	28
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	3	4	4	4	4	4	4	27
18	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	4	4	4	4	4	4	4	28
19	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	56	4	4	4	4	4	4	4	28
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	4	28



21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	58	4	4	4	4	4	4	4	28
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	59	4	4	4	4	4	4	4	28
23	3	4	3	3	3	2	4	2	3	4	3	4	3	2	3	3	46	4	4	4	3	3	3	3	24
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	3	3	3	3	3	3	21
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	4	28
26	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	57	4	4	4	4	4	4	4	28
27	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4	4	4	4	4	4	4	28
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	4	28
29	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	4	4	4	4	4	4	4	28
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	59	4	4	4	4	4	4	4	28
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	4	28
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	4	28
33	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	56	3	4	4	4	4	4	4	27
34	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	50	4	3	3	3	3	4	4	24
35	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	53	4	4	3	4	4	4	4	27
36	1	2	2	1	4	2	2	3	4	4	2	2	1	3	2	2	35	1	1	3	1	2	1	4	13
37	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	50	4	3	4	3	4	3	4	25
38	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	51	3	4	3	4	3	4	3	24
39	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	51	3	4	3	4	3	4	3	24
40	4	3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	50	3	4	4	3	3	4	2	23
41	3	4	3	3	4	3	4	4	2	4	3	4	4	3	3	4	51	4	4	3	4	3	3	4	25
42	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	51	3	4	3	4	3	4	3	24
43	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	53	4	3	3	4	4	3	4	25
44	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	4	51	4	4	3	4	3	3	4	25
45	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	51	4	3	4	3	4	3	4	25

46	1	1	2	2	3	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	26	2	2	1	2	1	2	3	13
47	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	50	4	4	3	4	3	3	4	25
48	3	4	3	4	2	3	4	3	2	4	3	4	2	3	4	48	4	2	3	3	4	3	4	23
49	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	2	4	4	3	4	50	4	3	4	3	2	4	4	24
50	3	4	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	51	4	4	3	4	3	3	4	25
51	3	4	4	3	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	4	51	4	3	4	3	4	4	3	25
52	3	4	4	3	2	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	52	4	4	3	3	2	4	4	24
53	1	1	2	2	3	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	24	2	1	2	1	1	3	2	12
54	1	1	2	2	3	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	25	1	1	2	3	2	2	1	12
55	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4	3	4	4	3	3	51	4	3	3	4	3	4	4	25
56	1	1	2	2	1	3	1	2	1	2	2	1	1	2	1	23	1	2	1	1	3	2	2	12
57	3	4	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	51	4	3	4	3	4	3	4	25
58	2	1	2	1	2	3	1	1	2	2	2	1	1	2	1	24	2	2	1	1	2	3	1	12
59	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	50	4	3	4	3	3	4	4	25
60	2	1	2	1	2	3	1	2	1	2	1	1	2	2	1	24	1	1	2	2	3	1	1	11
61	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	51	3	4	3	4	3	4	3	24
62	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	52	4	4	3	4	3	3	4	25
63	1	1	2	2	3	1	1	2	2	3	1	2	1	1	2	25	2	2	1	1	2	3	2	13
64	3	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	50	3	4	3	4	2	4	3	23
65	3	4	4	3	4	4	2	3	4	3	3	4	4	3	3	51	3	4	2	3	4	4	3	23
66	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	51	4	3	4	3	4	3	4	25
67	2	3	2	3	3	3	2	1	3	2	2	2	3	3	2	36	3	3	3	2	3	2	1	17
68	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	50	3	3	4	3	4	3	4	24
69	3	3	2	3	1	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	37	3	2	3	2	3	1	2	16
70	4	3	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	4	51	3	4	3	4	3	3	4	24

71	2	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	37	3	3	2	1	3	2	3	17
72	1	1	2	2	1	2	1	3	2	1	1	3	2	1	2	25	1	2	1	2	1	2	1	10
73	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	2	3	38	3	3	2	1	3	2	3	17
74	3	3	2	3	1	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	38	1	3	2	2	3	2	3	16
75	2	3	3	2	2	2	3	1	2	3	2	2	3	3	2	35	3	2	3	3	1	3	2	17
76	1	1	2	2	1	2	1	3	2	1	1	2	2	1	1	23	1	2	1	2	1	2	1	10
77	3	2	3	3	3	2	3	3	2	1	3	3	2	2	3	38	3	2	2	3	3	1	2	16
78	2	2	3	2	2	1	2	3	3	2	3	2	3	3	2	35	3	2	3	1	3	2	3	17
79	1	1	2	2	1	2	1	3	2	1	1	2	1	2	2	24	1	1	2	1	1	2	1	9
80	1	1	2	2	1	2	1	3	2	1	1	2	1	2	1	23	1	2	1	2	1	2	1	10
81	2	2	2	3	1	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	35	2	3	3	2	1	3	3	17
82	3	1	3	4	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	48	3	4	4	3	4	4	3	25
83	2	2	2	3	2	1	3	3	3	2	2	2	3	2	3	35	2	1	3	3	3	2	2	16
84	1	1	2	2	1	2	1	3	2	1	1	2	1	2	1	23	1	2	2	1	2	1	2	11
85	1	1	2	2	1	2	1	3	2	1	1	2	1	2	2	24	1	2	2	1	2	1	2	11
86	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	50	4	3	4	3	3	4	4	25
87	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	1	4	3	3	1	47	3	4	3	4	3	4	3	24
88	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	53	3	4	2	4	3	4	3	23
89	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	58	3	4	4	4	4	3	4	26
90	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	53	3	3	3	4	3	3	4	23
91	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	57	4	4	4	4	4	4	4	28
92	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	4	4	4	4	4	4	4	28
93	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	59	3	4	4	4	4	4	4	27
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	3	3	3	3	3	3	21
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	4	28

96	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	54	4	4	4	4	3	3	3	25
97	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	4	4	4	3	4	4	4	27
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	4	28
99	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	55	4	4	4	4	4	4	4	28
100	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	58	4	4	4	3	4	3	4	26

Lampiran 7

Hasil Uji Validitas

		Correlations															Komunikasi Interpersonal	
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15		
X1	Pearson Correlation	1	.736**	.802**	.734**	.649**	.637**	.807**	.569**	.666**	.756**	.779**	.835**	.790**	.819**	.803**	.919**	
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.736**	1	.681**	.733**	.598**	.519**	.755**	.446**	.634**	.669**	.651**	.721**	.691**	.714**	.693**	.832**	
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X3	Pearson Correlation	.802**	.681**	1	.618**	.620**	.528**	.734**	.556**	.648**	.674**	.666**	.754**	.731**	.776**	.688**	.842**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X4	Pearson Correlation	.734**	.733**	.618**	1	.547**	.623**	.767**	.608**	.582**	.675**	.625**	.754**	.728**	.662**	.714**	.835**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X5	Pearson Correlation	.649**	.598**	.620**	.547**	1	.432**	.655**	.468**	.560**	.700**	.549**	.643**	.672**	.632**	.601**	.757**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	

	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X6	Pearson Correlation	.637**	.519**	.528**	.623**	.432**	1	.558**	.469**	.568**	.544**	.617**	.549**	.632**	.630**	.564**		.711**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X7	Pearson Correlation	.807**	.755**	.734**	.767**	.655**	.558**	1	.537**	.627**	.755**	.692**	.780**	.757**	.701**	.760**		.881**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X8	Pearson Correlation	.569**	.446**	.556**	.608**	.468**	.469**	.537**	1	.523**	.517**	.571**	.643**	.554**	.616**	.593**		.692**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X9	Pearson Correlation	.666**	.634**	.648**	.582**	.560**	.568**	.627**	.523**	1	.592**	.661**	.654**	.625**	.668**	.686**		.780**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X10	Pearson Correlation	.756**	.669**	.674**	.675**	.700**	.544**	.755**	.517**	.592**	1	.636**	.739**	.737**	.737**	.667**		.841**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X11	Pearson Correlation	.779**	.651**	.666**	.625**	.549**	.617**	.692**	.571**	.661**	.636**	1	.630**	.684**	.724**	.749**		.826**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X12	Pearson Correlation	.835**	.721**	.754**	.754**	.643**	.549**	.780**	.643**	.654**	.739**	.630**	1	.698**	.738**	.729**		.876**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

X13	Pearson Correlation	.790**	.691**	.731**	.728**	.672**	.632**	.757**	.554**	.625**	.737**	.684**	.698**	1	.688**	.722**	.865**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X14	Pearson Correlation	.819**	.714**	.776**	.662**	.632**	.630**	.701**	.616**	.668**	.737**	.724**	.738**	.688**	1	.736**	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X15	Pearson Correlation	.803**	.693**	.688**	.714**	.601**	.564**	.760**	.593**	.686**	.667**	.749**	.729**	.722**	.736**	1	.865**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Komunikasi Interpersonal	Pearson Correlation	.919**	.832**	.842**	.835**	.757**	.711**	.881**	.692**	.780**	.841**	.826**	.876**	.865**	.873**	.865**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

### Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Kepuasan Nasabah
Y1	Pearson Correlation	1	.720**	.773**	.710**	.694**	.694**	.787**	.895**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.720**	1	.642**	.776**	.641**	.748**	.685**	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.773**	.642**	1	.684**	.744**	.649**	.755**	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.710**	.776**	.684**	1	.627**	.742**	.673**	.869**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	.694**	.641**	.744**	.627**	1	.538**	.697**	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y6	Pearson Correlation	.694**	.748**	.649**	.742**	.538**	1	.632**	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y7	Pearson Correlation	.787**	.685**	.755**	.673**	.697**	.632**	1	.869**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	.895**	.866**	.871**	.869**	.819**	.830**	.869**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100