

**HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN DENGAN
LOYALITAS NASABAH BANK BRI KCP EMPANG PADA WARGA RW 07
KELURAHAN GUDANG KECAMATAN BOGOR TENGAH DI BOGOR**

RANI RIYANTI

8135132255



*Building
Future
Leaders*

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2017**

***THE CORRELATION BETWEEN SATISFACTION AND TRUST ON CUSTOMER
LOYALTY BRI BANK KCP EMPANG ON CITIZEN ASSOCIATION 07
KELURAHAN GUDANG KECAMATAN BOGOR TENGAH IN BOGOR***

RANI RIYANTI

8135132255



*Building
Future
Leaders*

***Thesis is Organized As One of The Requirements For Obtaining Bachelor of Education
at Faculty of Economic State University of Jakarta***

***STUDY PROGRAM OF COMMERCE EDUCATION
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2017***

ABSTRAK

RANI RIYANTI, Hubungan antara Kepuasan dan Kepercayaan dengan Loyalitas Nasabah Bank BRI KCP Empang pada Warga RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah di Bogor

Penelitian ini dilakukan di RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah, Bogor, selama empat bulan terhitung sejak Maret sampai dengan Juni 2017. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kepuasan dengan loyalitas nasabah bank BRI KCP Empang pada warga RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah dan untuk mengetahui hubungan antara kepercayaan dengan loyalitas nasabah bank BRI KCP Empang pada warga RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode survei dengan pendekatan korelasional, populasi yang digunakan yaitu seluruh warga RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu dengan teknik *Purposive Sampling* sebanyak 107 warga. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 29,07 + 0,80X_1$ dan $\hat{Y} = 33,12 + 0,77X_2$. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X dengan uji *Liliefors* menghasilkan $L_{hitung} = 0,0847$ untuk Y atas X1 dan $L_{hitung} = 0,0843$ untuk Y atas X2, sedangkan L_{tabel} untuk $n = 107$ pada taraf signifikan 0,05 adalah 0,0856. Karena $L_{hitung} < L_{tabel}$ maka galat taksiran Y atas X1 dan Y atas X2 berdistribusi normal. Uji Linieritas regresi menghasilkan $F_{hitung} < F_{tabel}$ yaitu, $0,71 < 1,60$ untuk X1 dan $0,96 < 1,60$ untuk X2 sehingga disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linear. Dari uji keberartian regresi menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu, $88,76 > 3,91$ untuk X1 dan $63 < 3,91$ untuk X2, sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut signifikan. Koefisien korelasi *Product Moment* dari *Pearson* menghasilkan $r_{xy} = 0,677$ untuk X1 dan $r_{xy} = 0,612$ untuk X2, selanjutnya dilakukan uji keberartian koefisien korelasi dengan menggunakan uji t dan dihasilkan $t_{hitung} = 9,421$ untuk X1 dan $t_{hitung} = 7,937$ untuk X2 dan $t_{tabel} = 1,66$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi $r_{xy} = 0,677$ untuk X1 dan $r_{xy} = 0,612$ untuk X2 adalah positif dan signifikan. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 45,81% yang menunjukkan bahwa 45,81% variabel loyalitas nasabah ditentukan oleh kepuasan nasabah dan 37,50% yang menunjukkan bahwa 37,50% variabel loyalitas nasabah ditentukan oleh kepercayaan.

Kata kunci: Loyalitas Nasabah, Kepuasan dan Kepercayaan.

ABSTRACT

RANI RIYANTI, *The correlation between Satisfaction and Trust with Customer Loyalty Bank BRI KCP Empang on Residents of RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah in Bogor*

This research was conducted in RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah, Bogor, for four months starting from March to June 2017. The purpose of this study is to determine the relationship between satisfaction with customer loyalty BRI KCP Empang bank on residents RW 07 Kelurahan Gudang District Bogor Central and to know the relationship between trust with customer loyalty BRI KCP Empang bank on residents RW 07 Village Warehouse Central Bogor District. The research method used is survey method with correlational approach, the population in use is all residents of RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah. The sampling technique used is purposive sampling technique of 107 residents. The resulting regression equation is $\hat{Y} = 29.07 + 0.80X_1$ and $\hat{Y} = 33.12 + 0.77X_2$. Test analysis requirement that is test of normality of regression estimation of Y over X with Liliefors test yield $L_{count} = 0,0847$ for Y over X_1 and $L_{count} = 0,0843$ for Y over X_2 , while L_{table} for $n = 107$ at significant level 0,05 is 0,0856. Since $L_{count} < L_{table}$ then the estimated error of Y over X_1 and Y over X_2 is normally distributed. The regression linearity test yields $F_{count} < F_{table}$ that is, $0,71 < 1,60$ for X_1 and $0,96 < 1,60$ for X_2 so it is concluded that the regression equation is linear. From regression significance test yield $F_{count} > F_{table}$ that is, $88,76 > 3,91$ for X_1 and $63 < 3,91$ for X_2 , so it can be concluded that the regression equation is significant. Product Moment correlation coefficient from Pearson produces $r_{xy} = 0,677$ for X_1 and $r_{xy} = 0,612$ for X_2 , then tested significance correlation coefficient by using t test and generated $t_{count} = 9,421$ for X_1 and $t_{count} = 7,937$ for X_2 and $t_{table} = 1,66$. It can be concluded that the correlation coefficient $r_{xy} = 0.677$ for X_1 and $r_{xy} = 0.612$ for X_2 is positive and significant. Coefficient of determination obtained by 45,81% which shows that 45,81% variable of customer loyalty determined by customer satisfaction and 37,50% which indicate that 37,50% variable of customer loyalty determined by trust.

Keywords: Customer Loyalty, Satisfaction and Trust.

LEMBERNYA PENGENAAN ORISINILIBSAS

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus

NIP. 196712071992031001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Corry Yohana, MM</u> NIP. 195909181985032011	Ketua Penguji		25 Juli 2017
2. <u>Dita Puruwita, M.Si</u> NIP. 198209082010122004	Penguji Ahli		25 Juli 2017
3. <u>Dra. Dientje Griandini, M.Pd</u> NIP. 195507221982102001	Sekretaris		25 Juli 2017
4. <u>Dra. Nurahma Hajat, M.Si</u> NIP. 195310021985032001	Dosen Pembimbing I		25 Juli 2017
5. <u>Ryna Parlyna, MBA</u> NIP. 19770111200812203	Dosen Pembimbing II		25 Juli 2017

Tanggal Lulus: 15 Juni 2017

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Mei 2017

Yang membuat pernyataan



Rani Riyanti
NIM.8135132255

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Orang yang cerdas adalah orang yang bias berilmu dan dapat mengedalikan emosinya”.

“Yakin, Ikhlas dan Istiqomah”.

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Kedua orang tua saya yang selalu mendukung dan mendoakan saya, serta berkorban dalam memberikan moril dan materil selama ini, juga untuk semua orang yang telah mendoakan, mendukung dan memberi semangat kepada saya.

Semoga mereka semua selalu dalam lindungan Allah SWT.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan kasih dan sayangNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan antara Kepuasan dan Kepercayaan dengan Loyalitas nasabah Bank BRI KCP Empang pada Warga RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah di Bogor”.

Maksud dari penyusunan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Program Studi Pendidikan Tata Niaga di Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang sangat membantu peneliti dalam berbagai hal. Oleh karena itu, peneliti sampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Dra. Nurahma Hajat, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan ilmu, arahan, dukungan, kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.
2. Ryna Parlyna, MBA selaku dosen pembimbing II yang banyak memberikan bimbingan, saran, dukungan, semangat, waktu dan tenaga dalam membimbing penelitian ini.
3. Dr. Corry Yohana, MM selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Tata Niaga.

4. Dra. Tjutju Fatimah M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan, arahan, dukungan dan waktu selama masa perkuliahan.
5. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya.
7. Kedua orang tua tercinta, Bapak Ranta dan Ibu Sutinah serta kakak-kakak tersayang yang telah memberikan semangat berupa materil dan moril.
8. Bapak Juhri Dulhari selaku ketua RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di tempat tersebut.
9. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Tata Niaga 2013 yang telah setia menemani dan memberikan segalanya selama perkuliahan.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa, dalam menyusun skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan peneliti. Oleh karena itu, saran dan kritik dari berbagai pihak peneliti harapkan.

Jakarta, Mei 2017

Rani Riyanti

DAFTAR ISI

ABSRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	6
D. Perumusan Masalah	6
E. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN TEORETIK.....	8

A.	Deskripsi Konseptual	8
1.	Loyalitas Nasabah	8
2.	Kepuasan	16
3.	Kepercayaan	24
B.	Hasil Penelitian yang Relevan	30
C.	Kerangka Teoretik.....	39
D.	Perumusan Hipotesis	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		44
A.	Tujuan Penelitian	44
B.	Tempat dan Waktu Penelitian	44
1.	Tempat Penelitian.....	44
2.	Waktu Penelitian	45
C.	Metode Penelitian.....	45
1.	Metode.....	45
2.	Konstelasi Hubungan Antar Variabel	46
D.	Populasi dan Sampling	47
E.	Teknik Pengumpulan Data	48
1.	Loyalitas Nasabah (Variabel Y).....	49
2.	Kepuasan Nasabah	54
3.	Kepercayaan Nasabah	59

F.	Teknik Analisis Data.....	64
1.	Uji Persyaratan Analisis.....	65
a.	Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X.....	65
b.	Uji Linieritas Regresi.....	65
2.	Persamaan Regresi Linier Sederhana.....	66
3.	Uji Hipotesis.....	67
a.	Uji Signifikansi Parsial.....	67
b.	Perhitungan Koefisien Korelasi.....	67
c.	Uji-t.....	68
4.	Perhitungan Koefisien Determinasi.....	69
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		70
A.	Deskripsi Data.....	70
1.	Data Loyalitas Nasabah.....	70
2.	Data Kepuasan Nasabah.....	73
3.	Data Kepercayaan.....	76
B.	Pengujian Hipotesis.....	80
1.	Persamaan Garis Regresi.....	80
2.	Pengujian Persyaratan Analisis.....	83
3.	Pengujian Hipotesis Analisis.....	86
C.	Pembahasan.....	89

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	92
A. Kesimpulan	92
B. Implikasi.....	93
C. Saran.....	95

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1	Matriks Hasil Penelitian Terdahulu	34
Tabel II. 2	Persamaan dan Perbedaan Penelitian	35
Tabel III. 1	Data Survei Awal Loyalitas Nasabah Bank BRI KCP EMPANG BOGOR.....	48
Tabel III. 2	Kisi-Kisi Instrumen Loyalitas Nasabah (Y)	50
Tabel III. 3	Skala Penilaian Instrumen Loyalitas Nasabah.....	51
Tabel III. 4	Kisi –Kisi Instrumen Kepuasan (X1)	55
Tabel III. 5	Skala Penilaian Instrumen Kepuasan	56
Tabel III. 6	Kisi- Kisi Instrumen Kepercayaan	60
Tabel III. 7	Skala Penilaian Instrumen Kepercayaan.....	61
Tabel IV. 1	Distribusi Frekuensi Loyalitas Nasabah (Y)	71
Tabel IV. 2	Rata-rata Hitung Skor Indikator Loyalitas Nasabah	73
Tabel IV. 3	Distribusi Frekuensi Kepuasan (X1)	74
Tabel IV. 4	Rata-rata Hitung Skor Indikator Kepuasan	76

Tabel IV. 5	Distribusi Frekuensi Kepercayaan (X ₂).....	78
Tabel IV. 6	Rata-rata Hitung Skor Indikator Kepercayaan.....	80
Tabel IV. 7	Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X ₁	83
Tabel IV. 8	Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X ₂	84
Tabel IV. 9	ANAVA untuk Keberartian dan Linieritas Persamaan Regresi Kepuasan dengan Loyalitas Nasabah.....	86
Tabel IV. 10	Pengujian Signifikan Koefisien Korelasi Sederhana antara X ₁ dan Y.....	87
Tabel IV. 11	ANAVA untuk Keberartian dan Linieritas Persamaan Regresi Kepercayaan dengan Loyalitas Nasabah.....	88
Tabel IV. 12	Pengujian Signifikan Koefisien Korelasi Sederhana antara X ₂ dan Y.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV. 1 Grafik Histogram Loyalitas Nasabah	72
Gambar IV. 2 Grafik Histogram Kepuasan	76
Gambar IV. 3 Grafik Histogram Kepercayaan.....	80
Gambar IV. 4 Grafik Hubungan antara Kepuasan dengan Loyalitas Nasabah.....	82
Gambar IV. 5 Grafik Hubungan antara Kepercayaan dengan Loyalitas Nasabah.....	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Penelitian di RW 07 dari BAAK.....	99
Lampiran 2	Surat Balasan dari Ketua RW 07.....	100
Lampiran 3	Kuesioner Survei Awal.....	101
Lampiran 4	Kuesioner Penelitian Uji Coba Variabel Y.....	102
Lampiran 5	Skor Uji Coba Variabel Y.....	105
Lampiran 6	Perhitungan Analisa Butir Variabel Y.....	106
Lampiran 7	Data Perhitungan Validitas Variabel Y.....	107
Lampiran 8	Skor Uji Coba Instrumen Setelah Validitas Variabel Y	108
Lampiran 9	Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel Y.....	109
Lampiran 10	Kuesioner Penelitian Uji Coba Variabel X1.....	110
Lampiran 11	Skor Uji Coba Variabel X1.....	113
Lampiran 12	Perhitungan Analisa Butir Variabel X1.....	114
Lampiran 13	Data Perhitungan Validitas Variabel X1.....	115

Lampiran 14	Skor Uji Coba Instrumen Setelah Validitas Variabel X1	116
Lampiran 15	Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel X1	117
Lampiran 16	Kuesioner Penelitian Uji Coba Variabel X2.....	118
Lampiran 17	Skor Uji Coba Variabel X2.....	121
Lampiran 18	Perhitungan Analisa Butir Variabel X2.....	122
Lampiran 19	Data Perhitungan Validitas Variabel X2.....	123
Lampiran 20	Skor Uji Coba Instrumen Setelah Validitas Variabel X2	124
Lampiran 21	Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel X2.....	125
Lampiran 22	Kuesioner Final Variabel Y.....	126
Lampiran 23	Kuesioner Final Variabel X1.....	129
Lampiran 24	Kuesioner Final Variabel X2.....	132
Lampiran 25	Data Mentah Y	134
Lampiran 26	Data Mentah X1	136
Lampiran 27	Data Mentah Variabel X ₁ dan Y.....	138

Lampiran 28 Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian.....	139
Lampiran 29 Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku.....	141
Lampiran 30 Tabel Perhitungan Rata, Varians dan Simpangan Baku.....	142
Lampiran 31 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Loyalitas Nasabah.....	144
Lampiran 32 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Kepuasan Nasabah.....	145
Lampiran 33 Grafik Histogram Variabel Y.....	146
Lampiran 34 Grafik Histogram Variabel X1.....	147
Lampiran 35 Perhitungan Persamaan Garis Linear.....	148
Lampiran 36 Grafik Persamaan Regresi.....	149
Lampiran 37 Tabel Untuk Menghitung $\hat{Y} = 29,07 + 0,80X_1$	150
Lampiran 38 Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 29,07 + 0,80X_1$	152
Lampiran 39 Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 29,07 + 0,80X_1$	154

Lampiran 40 Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Regresi	
Y atas X_1	155
Lampiran 41 Langkah Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Regresi	
Y atas X_1	157
Lampiran 42 Perhitungan JK (G).....	158
Lampiran 43 Perhitungan Uji Keberartian Regresi.....	160
Lampiran 44 Perhitungan Uji Kelinieran Regresi.....	161
Lampiran 45 Tabel Anava Untuk Keberartian dan Uji Kelinieran Regresi.....	162
Lampiran 46 Perhitungan Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i>	163
Lampiran 47 Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t).....	164
Lampiran 48 Perhitungan Koefisien Determinasi.....	165
Lampiran 49 Skor Indikator Dominan Variabel Y	166
Lampiran 50 Skor Indikator Dominan Variabel X_1	167
Lampiran 51 Data Mentah X_2	168
Lampiran 52 Data Mentah Variabel X_2 dan Y	170
Lampiran 53 Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian.....	171

Lampiran 54 Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku.....	173
Lampiran 55 Tabel Perhitungan Rata, Varians dan Simpangan Baku.....	174
Lampiran 56 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram kepercayaan.....	176
Lampiran 57 Grafik Histogram Variabel X_2	177
Lampiran 58 Perhitungan Persamaan Garis Linear	178
Lampiran 59 Grafik Persamaan Regresi	179
Lampiran 60 Tabel Untuk Menghitung $\hat{Y} = 33,12 + 0,77X_2$	180
Lampiran 61 Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi	
$\hat{Y} = 33,12 + 0,77X_2$	182
Lampiran 62 Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi	
$\hat{Y} = 33,12 + 0,77X_2$	184
Lampiran 63 Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Regresi	
Y atas X_2	185
Lampiran 64 Langkah Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Regresi	
Y atas X_2	187
Lampiran 65 Perhitungan JK (G).....	188

Lampiran 66 Perhitungan Uji Keberartian Regresi.....	190
Lampiran 67 Perhitungan Uji Kelinieran Regresi.....	191
Lampiran 68 Tabel Anava Untuk Keberartian dan Uji Kelinieran Regresi.....	192
Lampiran 69 Perhitungan Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i>	193
Lampiran 70 Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t).....	194
Lampiran 71 Perhitungan Koefisien Determinasi.....	195
Lampiran 72 Skor Indikator Dominan Variabel X2	196
Lampiran 73Tabel Nilai-nilai <i>Product Moment</i>	197
Lampiran 74Nilai Kritis L untuk Uji <i>Liliefors</i>	198
Lampiran 75 Tabel Normalitas	199
Lampiran 76 Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi t.....	200
Lampiran 77 Tabel Nilai-nilai dalam Distribusi F.....	201
Lampiran 78 Daftar Nama Responden Uji Coba	205
Lampiran 79 Daftar Nama Responden Final	206

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi saat ini ditandai oleh banyaknya perubahan dalam lingkungan bisnis yang berkembang begitu pesat, terutama kegiatan usaha lembaga keuangan perbankan yang memiliki fungsi sebagai pengumpul dana yang sangat berperan demi menunjang pertumbuhan ekonomi suatu bangsa. Sebagai alat penghimpun dana, lembaga keuangan ini mampu melancarkan gerak pembangunan dengan menyalurkan dananya ke berbagai proyek penting di berbagai sektor usaha yang di kelola oleh Pemerintah.

Bank sangat berperan penting dalam peradaban manusia sejak berkembangnya Bank di Eropa dan di bawa oleh para pedagang ke Asia memberikan dampak positif yang bisa di nikmati hingga saat ini.

Perkembangan dunia perbankan akhir-akhir ini mengalami suatu kemajuan yang cukup pesat. Sejak adanya paket-paket kebijakan yang di keluarkan oleh Pemerintah dandengan adanya UU No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan telah terjadi kemudahan-kemudahan untuk mencoba merangsang daya tumbuh dan daya saing antar bank di Indonesia. Persaingan terbuka yang semakin tajam memaksa setiap bank untuk mencari keunggulan diri dari

bank-bank lainnya, melalui produk-produk perbankan yang mereka tawarkan, serta dengan memberikan kemudahan-kemudahan bagi setiap nasabahnya.

Pada umumnya, bank di kenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan, giro, tabungan dan deposito. Kemudian Bank di kenal juga sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya. Di samping itu, bank juga di kenal sebagai tempat tukar menukar uang atau menerima segala bentuk pembayaran seperti, pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah dan sebagainya.

Loyalitas nasabah adalah puncak pencapaian pelaku bisnis perbankan. Nasabah yang setia, tidak akan ragu untuk menjadi penyebar kabar baik yang selalu menyebarkan kebaikan mengenai produk perbankan yang di gunakannya. Mereka memiliki kredibilitas yang tinggi karena tidak di bayar oleh pihak manapun untuk merekomendasikan produk atau merek perbankan tersebut.

Mempertahankan nasabah yang loyal memang harus mendapatkan prioritas yang utama dari pada mendapatkan nasabah baru karena untuk merekrut atau mendapatkan nasabah baru, bukanlah hal yang mudah karena akan memerlukan biaya yang cukup besar untuk memperolehnya, maka sangatlah rugi bila perusahaan melepas nasabah yang telah loyal secara begitu saja.

Oleh karena itu, bank BRI KCP Empang, seharusnya menaruh perhatian yang besar pada faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas

nasabah, sehingga perpindahan nasabah ke perbankan lainnya dapat di minimalisir.

Faktor pertama yang mempengaruhi loyalitas, yaitu minimnya kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik mungkin merupakan salah satu hal yang sangat berpengaruh, tanpa adanya pelayanan yang tepat, produk mungkin akan kurang di minati oleh konsumen. Permasalahan utama bagi sebuah lembaga jasa pelayanan yang banyak pesaingnya adalah apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan nasabah atau belum.

Berdasarkan hasil survei awal yang di lakukan oleh peneliti di Bank BRI KCP Empang pada warga RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah di temukan bahwa kualitas pelayan di perbankan tersebut kurang baik yang di sebabkan oleh karena pegawai perbankan tersebut terkesan kurang ramah pada nasabah, sehingga menyebabkan berkurangnya loyalitas nasabah pada perbankan tersebut.

Faktor kedua yang mempengaruhi loyalitas nasabah adalah kepuasan. Nasabah ketika membuka rekening pada suatu perbankan tertentu, tentunya menginginkan untuk di sediakan fasilitas fisik yang memadai, sehingga loyalitas pelanggan dapat tercipta.

Tetapi sebaliknya, hal tersebut tidak terjadi di BRI KCP Empang di sebabkan oleh karena beberapa hal, yaitu pertama lahan parkir yang sempit, sehingga terasa kurang menyenangkan ketika memarkir kendaraan di sana. Belum memasuki bank tersebut saja, nasabah sudah merasakan

ketidaknyamanan tersebut, sehingga menyebabkan loyalitas nasabah pun menjadi berkurang. Hal lainnya, yaitu ruang tunggu nasabah di dalam kantor cabang bank tersebut juga dapat di katakan sempit, sehingga nasabah adakalanya berdesak-desakan atau sulit bergerak dengan leluasa ketika mengantri giliran untuk mendapatkan pelayanan di perbankan tersebut, sehingga menyebabkan rendahnya loyalitas nasabah pada perbankan tersebut.

Faktor ketiga yang mempengaruhi loyalitas nasabah, yaitu kepercayaan nasabah. Kepercayaan melibatkan ketersediaan seseorang untuk bertingkah laku tertentu karena keyakinan bahwa mitranya akan memberikan apa yang ia harapkan.

Dari hasil survei yang telah di lakukan pada nasabah Bank BRI KCP Empang di RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah di Bogor di peroleh informasi bahwa di perbankan tersebut terjadi kurangnya kepercayaan nasabah pada bank BRI. Hal tersebut terjadi di sebabkan oleh karena baru-baru ini terdapat masalah pembobolan rekening nasabah di bank BRI. Sehingga, nasabah bank BRI KCP Empang khawatir akan terjadi hal yang sama. Selain itu, rendahnya kepercayaan terjadi oleh karena kompetensi operasional yang di miliki karyawan, seperti kecermatan, ketelitian, keterampilan dan kemampuan menjawab pertanyaan nasabah masih kurang baik, sehingga menyebabkan berkurangnya kepercayaan nasabah pada perbankan tersebut.

Selanjutnya, dalam portal *online* di sebutkan bahwa uang nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) hilang misterius. Jumlahnya pun tidak tanggung-tanggung, mencapai sekitar Rp 1,5 miliar. Hilangnya uang nasabah itu terjadi di Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat. Ada sekitar 327 nasabah melaporkan kehilangan uangnya¹. Dari artikel tersebut terlihat bahwa kepercayaan nasabah menjadi rendah di sebabkan oleh permasalahan tersebut.

Dari uraian tersebut, dapat di simpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah yaitu kualitas pelayanan, kepuasan dan kepercayaan.

Berdasarkan kompleks masalah-masalah loyalitas nasabah BRI yang telah di paparkan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang masalah loyalitas nasabah tersebut.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dikemukakan bahwa rendahnya loyalitas nasabah BRI KCP Empang pada warga RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah, juga dapat disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut:

1. Rendahnya Kualitas Pelayanan.
2. Rendahnya Kepuasan Nasabah.
3. Rendahnya Kepercayaan Nasabah.

¹<http://www.tribunnews.com/nasional/2016/10/27/uang-ratusan-nasabah-bri-hilang-misterius-jumlahnya-mencapai-miliaran-rupiah> di akses 28 februari 2017.

C. Pembatasan Masalah

Dari identifikasi masalah di atas, ternyata rendahnya loyalitas nasabah memiliki penyebab yang sangat luas. Berhubung keterbatasan yang di miliki peneliti dari segi antara lain, dana, waktu, maka penelitian ini di batasi hanya pada masalah “Hubungan antara Kepuasan dan Kepercayaan dengan Loyalitas Nasabah BRI KCP Empang pada Warga RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah di Kota Bogor”.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka masalah dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat hubungan antara kepuasan dengan loyalitas nasabah?
2. Apakah terdapat hubungan antara kepercayaan dengan loyalitas nasabah?

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini berguna untuk :

1. Peneliti

Sebagai bahan masukan untuk menambah wawasan dan memberikan tambahan pengetahuan yang mendalam mengenai hubungan antara kepuasan dan kepercayaan dengan loyalitas nasabah.

2. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

Sebagai bahan masukan untuk menggiatkan kegiatan penelitian yang di lakukan oleh mahasiswa.

3. Perusahaan

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan informasi dan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang positif dan bermanfaat bagi perkembangan bank tersebut.

BAB II

KAJIAN TEORETIK

A. Deskripsi Konseptual

1. Loyalitas Nasabah

Loyalitas nasabah dapat tercermin dari kebiasaan nasabah dalam melakukan pembelian produk atau jasa secara konsisten. Nasabah yang sudah memiliki loyalitas terhadap suatu produk atau jasa mungkin tidak akan lagi mempertimbangkan untuk membeli produk lain, selain produk jasa yang di minatnya.

Menurut Oliver dalam Hurriyati menyatakan bahwa:

Loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku².

Dari pernyataan di atas, dapat di simpulkan bahwa loyalitas adalah pembelian ulang yang di lakukan konsumen secara konsisten karena komitmen terhadap perusahaan di masa yang akan datang walaupun dapat menyebabkan perubahan perilaku karena adanya faktor usaha-usaha pemasaran dan situasi.

²Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian* (Yogyakarta: Andi, 2013), h. 104.

Menurut Formant menjelaskan bahwa loyalitas adalah, “Proses mempertahankan dan memaksimalkan hubungan dengan pelanggan, serta memperluas hubungan melalui upaya-upaya menciptakan nilai, serta menciptakan promosi dari mulut ke mulut (*word of mouth*)”³.

Sedangkan, Hermawan Kartajaya dalam Bernard T. Widjaja memaparkan bahwa, “*Strong feeling* (perasaan yang kuat) manifestasi dari kebutuhan *fundamental*(dasar) manusia untuk membangun keterikatan dan menciptakan *emotional attachment*(keterikatan emosi)”⁴.

Dari pandangan di atas, dapat di simpulkan bahwa loyalitas nasabah adalah membangun keterikatan dan mempertahankan hubungan dengan nasabah dengan malalui upaya menciptakan promosi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) sehingga menciptakan keterikatan emosi.

Selanjutnya, Griffin menjelaskan bahwa *loyalty* (loyalitas) dan *purchase cycle* (peredaran pembelian) konsumen terdiri atas lima langkah, yaitu:

1. Kesadaran (*awareness*)
Pada tahap ini, perusahaan membentuk *mind share* (berbagi pemikiran) yang di butuhkan konsumen untuk memposisikan produk yang di butuhkan konsumen untuk memposisikan produk yang di tawarkan adalah produk unggul dan menjadi stimuli bagi konsumen untuk melakukan tindakan.
2. Pembelian awal (*initial purchase*)
Tahap ini merupakan proses awal loyalitas konsumen.
3. Evaluasi pasca-pembelian (*post-purchase evaluation*)

³Bernanrd T. Widjaja, *Lifestlye Marketing Servlist: Paradigma Baru Pemasaran Bisnis Jasa dan Lifestyle* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2009), h. 59.

⁴*Ibid.*,

Selalu melalui tahap pembelian pertama, sadar atau tidak konsumen akan melaksanakan evaluasi atas transaksi yang telah di lakukan. Tingkat kepuasan konsumen akan menjadi penentu keputusan konsumen untuk membeli kembali atau tidak.

4. Keputusan membeli kembali (*decision on repurchase*)
Sikap penting dalam *loyalty*(loyalitas) akan tercermin dalam komitmen konsumen yang merupakan hal yang lebih penting dari sekedar kepuasan. Motivasi keputusan membeli kembali merupakan hasil dari tingginya sikap positif terhadap produk atau jasa di bandingkan dengan produk atau jasa *alternative* lainnya.
5. Pembelian kembali (*repurchase*)
Pembelian kembali yang merupakan *actual repurchase* (pembelian kembali yang sebenarnya), adalah tahap akhir loyalitas, dimana konsumen di anggap benar-benar setia dan akan mengulangi proses tahapan ketiga sampai kelima secara terus-menerus. Pelanggan setia cenderung akan menolak produk atau jasa pesaing⁵.

Dari paparan di atas, dapat di simpulkan bahwa terdapat limalangkah untuk terciptanya loyalitas nasabah, yaitu dengan kesadaran, pembelian awal, evaluasi pasca pembelian, keputusan membeli kembali dan pembelian kembali.

Kemudian, James A. Fitzsimmons and Mona memaparkan bahwa, “*Customer loyalty drives profitability and growth. Because a 5 percent increase in customer loyalty can produce profit increase from 25 to 85 percent, the quality of market share*”⁶.

Artinya, loyalitas pelanggan sebagai pendorong profitabilitas dan pertumbuhan. Karena peningkatan 5% pada loyalitas pelanggan dapat meningkatkan laba antara 25% - 85%.

⁵Bernard T. Widjaja, *op. cit.*, h. 62.

⁶James A. Fitzsimmons and Mona, *Service Management: Operations, Strategi and information Technology Fifth Edition* (Singapore: McGraw Hill Educatio, 2006), h. 211.

Dari pernyataan di atas, dapat di simpulkan bahwa loyalitas akan meningkatkan keuntungan bagi perusahaan dan pendorong pertumbuhan kegiatan perusahaan.

Sedangkan, Bernard T. Widjaja mengatakan bahwa, “Komitmen yang mendalam untuk membeli produk dan atau jasa secara berkesinambungan dan tidak *sensitive* terhadap perubahan situasi yang menyebabkan berpindahnya pelanggan”⁷.

Dari kedua paparan di atas, maka dapat di simpulkan bahwa loyalitas, yaitu konsumen yang tidak *sensitive* yang melakukan pembelian secara berkesinambungan dan berkomitmen tanpa berpindah ke lainnya walaupun adanya perubahan situasi.

Hawkins dan Coney megatakan bahwa, “Menumbuhkan dan menjaga loyalitas konsumen, yaitu konsumen yang sudah ada memberikan prospek keuntungan yang cenderung lebih besar”⁸.

Dari pernyataan di atas, dapat di simpulkan bahwa loyalitas ialah keuntungan yang besar bagi perusahaan yang memiliki konsumen yang telah berlangganan.

Blomer dan Kasper dalam buku Hans Ruediger Kaufann & Mohammad Fateh Ali Khan Panni memaparkan bahwa, “*Loyalty is*

⁷Bernard T. Widjaja, *op. cit.*, h. 60.

⁸Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *op. cit.*, h. 112.

interpreted as true loyalty rather than repeat purchasing behavior, which is the actual rebuying regardless of commitment”⁹.

Artinya, loyalitas di interprestasikan sebagai kesetiaan sebenarnya dibandingkan dengan perilaku pembelian berulang, pembelian ulang yang sebenarnya merupakan bagian dari komitmen.

Sedangkan, Annakie dan Adele Bernadet mengatakan bahwa, “*Customer loyalty means that customers are committed to purchasing product and service from a specific organization and will resist the active competitors attempting to attract their patronage*”¹⁰.

Artinya, loyalitas pelanggan adalah pelanggan yang berkomitmen untuk membeli produk dan layanan yang di tawarkan oleh perusahaan tertentu serta menolak pesaing yang menginginkan untuk menarik dukungan mereka sebagai pelanggannya.

Dari paparan di atas, maka dapat di simpulkan bahwa loyalitas yaitu komitmen pelanggan yang sebenarnya untuk membeli suatu produk atau jasa yang di tawarkan perusahaan untuk menjadi pelanggan setia perusahaan di bandingkan perilaku pembelian berulang.

⁹Hans Ruediger Kaufmann and Mohammad Fateh Ali Khan Panni, *Customer-Centrix Marketing Strategies: Tools for Building Organizational Performance* (Harshey: Business Science Reference, 2013), h. 109.

¹⁰Annekie Brink and Adele Berndt, *Relationship Marketing & Customer Relationship Management* (Lansdowne: Juta and Co Ltd, 2008), h. 41.

Kemudian, menurut Griffin mengemukakan keuntungan-keuntungan yang akan di peroleh perusahaan apabila memiliki konsumen yang loyal, antara lain yaitu:

1. Dapat mengurangi biaya pemasaran (karena biaya untuk menarik konsumen yang baru lebih mahal)
2. Dapat mengurangi biaya transaksi
3. Dapat mengurangi biaya perputaran konsumen atau *turn over* (karena pergantian konsumen yang lebih sedikit)
4. dapat meningkatkan penjualan silang yang akan memperbesar pangsa pasar perusahaan
5. mendorong getok tular (*word of mouth*) yang lebih positif
6. dapat mengurangi biaya kegagalan (seperti biaya penggantian dan lain-lain)¹¹

Dari paparan di atas, dapat di simpulkan bahwa untuk mempertahankan nasabah yang loyal akan memberikan keuntungan yang besar bagi perusahaan. Untuk menarik pelanggan baru sangatlah sulit karena membuahkan biaya yang besar. Oleh karena itu, perusahaan tentu ingin mempertahankan nasabah yang loyal sehingga dapat mengurangi biaya-biaya pengeluaran seperti biaya pemasaran, biaya transaksi, biaya perputaran konsumen dan biaya kegagalan.

Menurut, James A. Fitzsimmons and Mona mengemukakan bahwa, “*Customer loyalty established firms using personalized service create a loyal customer base, which becomes a barrier to entry by new service*”¹².

Artinya, loyalitas pelanggan di perusahaan yang sudah lama ada di industri menggunakan pelayanan personal sebagai dasar untuk

¹¹ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *op. cit.*, h. 113.

¹²James A. Fitzsimmons and Mona J. Fitzsimmons, *op. cit.*, h. 40.

menciptakan pelanggan yang setia sebagai penghalang perusahaan baru memasuki industri.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat di simpulkan bahwa loyalitas yang di gunakan oleh perusahaan-perusahaan lama dalam penciptaan pelanggan yang loyal dapat menggunakan pelayanan personal untuk menghalangi pesaing merusak kesetiaan pelanggan.

Griffin menjelaskan bahwa, “Loyalitas pelanggan adalah sikap atau perilaku pembelian non-random (tidak acak) untuk melakukan keputusan pembelian secara terus menerus terhadap produk/jasa suatu perusahaan yang di pilih”¹³.

Selanjutnya menurut Oliver, yaitu:

*Customer loyalty is a deeply held commitment to rebuy or repatroize a preffered product or service consistently in the future, despite situasional influences and marketing efforts having the potential to caise switching behavior*¹⁴.

Artinya, loyalitas pelanggan adalah perilaku konsumen secara acak dengan kesedian berkomitmen untuk membeli ulang suatu produk atau jasa secara konsisten di masa depan, walaupun adanya pengaruh dari efek pemasaran yang kuat dan pengaruh situasi yang menyebabkan perilaku berpindah.

Dari ke dua paparan di atas, dapat di simpulkan bahwa loyalitas adalah suatu komitmen yang di miliki pelanggan dengan melakukan

¹³Bernard T. Widjaja, *Loc. cit.*

¹⁴*Ibid, Loc. cit.*

pembelian ulang produk atau jasa secara berkesinambungan dan konsisten di masa yang akan datang.

Kemudian, Newell dalam Bernard T. Widjaja mengatakan, “Seperangkat perilaku mendalam yang mampu menciptakan *sales* pembelian, pembelian kembali (ulang) dan pembelian terhadap produk-produk lain dan merekomendasikan kepada orang lain”¹⁵.

Dapat di simpulkan bahwa loyalitas nasabah, yaitu perilaku pelanggan yang melakukan pembelian ulang suatu produk dari suatu perusahaan yang di pilihnya, sehingga dapat merekomendasikan dan mempengaruhi kepada orang lain untuk membeli produk atau jasa yang di pilihnya.

Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa loyalitas nasabah adalah komitmen yang mendalam dari seseorang nasabah untuk terus membeli produk yang di tawarkan oleh perusahaan perbankan tertentu (BRI).

Loyalitas nasabah dapat di ukur dengan beberapa indikator. Indikator pertama, yaitu pembelian ulang (terus-menerus), dengan indikator kedua, yaitu rekomendasi kepada orang lain dan dengan indikator ketiga, yaitu menolak produk jasa pesaing.

¹⁵Ibid, *loc. cit.*

2. Kepuasan

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan konsumen yang merasa puas. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat antara lain pengaruh antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis.

Menurut Oliver mengemukakan bahwa:

Konsumen dapat menjadi puas atau tidak puas pada tingkat yang berbeda-beda dan cenderung berharap menerima *more satisfaction* (kepuasan lebih) dari *current satisfaction* (kepuasan saat ini) level dan mungkin menjadi tidak terpuaskan pada level yang lebih tinggi sehingga tingkat kepuasan yang sesungguhnya adalah abstrak¹⁶.

Dari paparan di atas, dapat di simpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan puas atau tidak puas terhadap produk dan cenderung ingin menerima kepuasan lainnya yang di berikan perusahaan. Adanya ketidakpuasan karena konsumen menganggap tingkat kepuasan yang abstrak pada level yang tinggi.

Cadotte, Woodruff dan Jenkins dalam Fandi Tjiptono menyatakan pendapatnya bahwa, “Kepuasan pelanggan adalah perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk”¹⁷.

Sedangkan menurut Zethaml dan Bitner dalam Vellore K. Sunder mengemukakan bahwa, “*Satisfaction is the customer fulfillment response.*

¹⁶Bernard T. Widjaja, *op.cit.*,h. 52.

¹⁷Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi Offset, 2012), h. 311.

It is a judgement that a product or service feature or the product service it self, provides a pleasurable level of consumption related fulfillment”¹⁸.

Artinya, kepuasan adalah respon pemenuhan konsumen. Ini adalah penilaian bahwa fitur produk atau layanan itu sendiri menyediakan tingkat kesenangan terkait pemenuhan konsumsi.

Dari kedua paparan di atas, dapat di simpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau tidaknya yang di rasakan pelanggan setelah mengevaluasi pemakaian produk atau jasa terkait pemenuhan konsumsi produk tersebut.

Kotler dan Keller mengemukakan bahwa:

Sebuah perusahaan di katakan bijaksana kalau mengukur kepuasan pelanggan secara teratur karena kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan. Pelanggan yang sangat puas, umumnya membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan meningkatkan produksi yang ada, membicarakan hal-hal yang menyenangkan tentang perusahaan dan produk-produknya, tidak banyak memberi perhatian pada merek pesaing dan tidak terlalu peka terhadap harga, menawarkan ide produk atau layanan kepada perusahaan dan lebih sedikit biaya untuk melayani pelanggan ini ketimbang pelanggan baru karena transaksinya bersifat rutin¹⁹.

Dapat di simpulkan bahwa kepuasan adalah membicarakan hal-hal yang menyenangkan dari suatu perusahaan dan produk-produknya sehingga dapat meningkatkan produksi perusahaan. Pelanggan yang puas

¹⁸Vellore K. Sunder, *Outsourcing and Customer Satisfaction* (Amerika: Xlibris, 2011), h. 43.

¹⁹Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua Belas Jilid 1* (Indonesia: PT Indeks, 2007), h. 179.

akan selalu memakai produk atau jasa yang di gunakanya tanpa melihat merek pesaing dan harga.

Kemudian, menurut Walker dalam Ali Hasan mengatakan bahwa:

Kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara produk yang di rasakan dengan yang di prediksi sebelum produk di beli/di konsumsi. Jika yang di rasakan konsumen melebihi dugaannya, konsumen akan merasa puas, sebaliknya jika yang di rasakan lebih rendah dari harapannya, konsumen akan merasa tidak puas²⁰.

Sedangkan, Levy dan Weitz memaparkan bahwa:

Customer satisfaction is post consumption evaluation of how well a store or product meets or exceeds customer expectations. This postpurchase evaluation then becomes part of the customer's internal information and effect store and product evaluations and purchase decision. Unsatisfactory experiences can motive customer to complain to the retailer, patronize other store and select different brands in the future²¹.

Artinya, kepuasan pelanggan adalah evaluasi paska konsumsi dengan menilai seberapa baik toko atau produk memenuhi atau melebihi harapan dari pelanggan. Evaluasi paska pembelian ini kemudian menjadi bagian dari informasi konsumen dan mempengaruhi konsumen dalam memilih toko atau produk dalam keputusan pembeliannya. Pengalaman yang tidak memuaskan yang di rasakan konsumen, akan mendorong konsumen berpaling dan memilih berlangganan dengan toko yang lainnya atau memilih merek yang berbeda di masa depan.

²⁰Ali Hasan, *Marketing* (Yogyakarta: Media Presindo, 2009), h. 57.

²¹Michael Levy and Barton A. Weitz, *Retailing Management Eighth Edition* (USA: McGraw-Hill, 2012), h. 9.

Dari kedua paparan di atas, dapat di simpulkan bahwa kepuasan yaitu pengalaman yang di dapat ketika pasca konsumsi suatu produk maupun jasa. Jika pengalamnya yang dirasakan sangat sesuai maka pelanggan akan merasa puas dan sangat mempengaruhi keputusan pembelian. Sedangkan, Jika pengalamanya tidak sesuai dengan harapan maka konsumen akan berpaling ke perusahaan lainnya.

Kemudian, Wikie dalam Teguh Santoso mengatakan bahwa, “Kepuasan pelanggan merupakan tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa”²².

Sedangkan, Kotler dalam Teguh Santoso mendefinisikan bahwa “Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan di bandingkan dengan harapannya”²³.

Dari kedua teori di atas, dapat di simpulkan bahwa kepuasan adalah perbandingan antara harapan yang memuaskan dan tidak memuaskan setelah pemenuhan konsumsi suatu produk.

Selanjutnya, Peter dan Olson mengemukakan bahwa:

Consumer satisfaction is a critical concept in marketing thought and consumer research. In the theory, if consumer are satisfied with a product, service or brand, they will be more likely to

²²Teguh Santoso, *Marketing Strategic* (Yogyakarta: Oryza, 2011), h. 59.

²³*Ibid.*,

*continue to purchase it and tell others about their favorable experiences with it*²⁴.

Artinya, kepuasan konsumen adalah konsep penting dalam pemasaran dan riset pemasaran. Teorinya adalah jika pelanggan puas dengan produk, jasa atau merek, maka mereka akan kemungkinan besar akan terus membelinya dan merekomendasikan pengalaman yang menyenangkan tersebut kepada orang lain.

Sedangkan menurut Gary Armstrong dan Philip Kotler mengatakan bahwa, *“Satisfied customer tell other about good experiences. Dissatisfied customer often switch to competitors and disparage the product to others”*²⁵.

Artinya, konsumen yang puas akan menceritakan pengalaman baik yang di milikinya kepada orang lain. Konsumen yang tidak puas kerap kali beralih pada pesaing dan meremehkan produk tersebut kepada orang lain.

Dari kedua paparan di atas, dapat di simpulkan bahwa kepuasan adalah suatu pengalaman yang di rasakan, baik itu memuaskan, maupun tidak memuaskan yang akan di jadikan sebagai informasi untuk melakukan pembelian produk bahkan menginformasikannya kepada orang lain.

²⁴J. Paul Peter and Jerry C. Olson, *Consumer Behavior & Marketing Strategy Ninth Edition* (Singapore: McGraw-Hill Companies, Inc, 2010), h. 387.

²⁵Gary Armstrong and Philip Kotler, *Marketing An Introduction Twelfth Edition* (New Jersey: Perason, 2015), h. 7.

Kemudian, menurut McQuitty mengatakan bahwa, “Kepuasan konsumen merupakan hal yang penting berkaitan dengan *firm probability*(laba perusahaan) dan *repurchase probability* (kemungkinan membeli kembali)”²⁶.

Dari paparan di atas, dapat di simpulkan bahwa hal terpenting dari kepuasan konsumen yaitu peluang perusahaan dan pembelian ulang yang tinggi dari pelanggan.

Peter dan Olson mengemukakan bahwa, “*Consumer satisfaction as the degree to which a product or service provides a pleasurable level of consumption-related fulfillment, in other words, it is product’s performance exceeds the consumer’s expectation*”²⁷.

Artinya, kepuasan konsumen sebagai tingkat dimana produk atau jasa sesuai dengan keinginan yang menyenangkan dari konsumen. Dengan kata lain, kepuasan konsumen adalah sejauh mana kinerja produk dapat melebihi harapan konsumen.

Dari pernyataan di atas, dapat di simpulkan bahwa kepuasan adalah harapan pelanggan melebihi dugaanya, sehingga pelanggan merasa puas atas kinerja produk.

Selanjutnya, Engel dalam Ali Hasan menyatakan bahwa, “Kepuasan pelanggan adalah evaluasi purna beli dimana *alternative* yang

²⁶Bernard T. Widjaja, *op. cit.*, h. 51.

²⁷J. Paul Peter and Jerry C. Olson, *loc. Cit.*,

di pilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan”²⁸.

Dari pernyataan di atas, dapat di simpulkan bahwa kepuasan adalah pemenuhan harapan pelanggan setelah melakukan evaluasi konsumsi sehingga menjadi tolak ukur apakah pelanggan merasa puas atau tidak puas.

Kemudian menurut Oliver and Rust dalam Vellore K.Sunder mengemukakan bahwa, “*Customer satisfaction has been defined as the degree of fulfillment of some need, desire, goal or other pleasurable end that results from a specific exchange transaction between the consumer and a firm*”²⁹.

Artinya, kepuasan nasabah telah di definisikan sebagai pemenuhan beberapa kebutuhan, keinginan, tujuan atau keadaan yang mengesankan lainnya yang di hasilkan dari transaksi pertukaran tertentu antara konsumen dan perusahaan.

Dari teori di atas, dapat di simpulkan bahwa kepuasan ialah perasaan yang mengesankan yang di alami nasabah yang di hasilkan dari transaksi pertukaran sebagai pemenuhan dari keinginan dan harapan nasabah.

²⁸Ali Hasan, *op.cit.*,h. 56.

²⁹Vellore K. Sunder, *loc. cit.*

Michael R. Solomon mengatakan bahwa, “*Companies that score high in customer satisfaction often have a big competitive advantage. Especially when so many firms skimp on the attention they pay to consumer*”³⁰.

Artinya, perusahaan yang memiliki skor tinggi dalam kepuasan konsumen memiliki keuntungan kompetitif yang lebih besar. Khususnya ketika begitu banyak perusahaan hanya sedikit yang menaruh perhatian pada kepuasan konsumen.

Dari pernyataan di atas, dapat di simpulkan bahwa kepuasan memiliki hubungan dengan keuntungan kompetitif perusahaan.

Kemudian, Kotler dan Keller menguraikan bahwa:

- a. Survei berkala dapat menelusuri kepuasan pelanggan secara langsung.
- b. Perusahaan dapat memantau angka kehilangan pelanggan dan mengontak pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang sudah beralih ke pemasok lain untuk mempelajari mengapa ini bisa terjadi.
- c. Akhirnya, perusahaan dapat memperkerjakan pembelanja siluman sebagai pembelanja potensial dan melaporkan tentang hal-hal kuat dan lemah yang di alami dalam membeli produk perusahaan dan produk pesaing. Para manajer sendiri dapat memasuki situasi penjualan perusahaan dan pesaing dimana mereka tak di kenal dan mengalami langsung perlakuan yang mereka terima atau menelpon, perusahaan mereka sendiri dengan pertanyaan-pertanyaan dan keluhan-keluhan untuk melihat bagaimana telepon itu di tangani³¹.

³⁰Michael R. Solomon, *Consumer Behavior Buying, Having and Being Tenth Edition Global Edition* (England: Pearson, 2013), h. 378.

³¹Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *loc.cit.*

Dari teori di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah *survey* berkala yang dilakukan oleh suatu perusahaan untuk mengukur seberapa besar konsumen puas atas kinerja produk dan mengukur ketidakpuasan konsumen yang berpindah ke perusahaan lain.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah perasaan menyenangkan yang timbul setelah nasabah menggunakan jasa perbankan tertentu (BRI).

Kepuasan nasabah dapat diukur dengan beberapa indikator. Indikator pertama, yaitu membicarakan hal-hal yang menyenangkan tentang bank BRI dan produk-produknya, dengan indikator kedua, yaitu tidak banyak memberikan perhatian kepada produk-produk perbankan lainnya, dengan indikator ketiga, yaitu membeli lebih banyak (membuka tabungan BRI).

3. Kepercayaan

Kepercayaan adalah suatu gagasan deskriptif yang di anut seseorang tentang sesuatu. Semakin banyak informasi yang diketahui konsumen mengenai keunggulan suatu produk, maka akan meningkatkan kepercayaan konsumen pada produk tersebut. Sedangkan, jika konsumen mengetahui kekurangan mengenai suatu produk maka akan mengurangi kepercayaan konsumen terhadap produk tersebut.

Menurut Sumarwan mengatakan bahwa:

Kepercayaan adalah kekuatan bahwa suatu produk memiliki atribut tertentu. Kepercayaan itu sering di sebut perkaitan objek atribut, yaitu kepercayaan konsumen tentang kemungkinan adanya hubungan antara sebuah objek dengan atributnya yang relavan³².

Selanjutnya, menurut Moner dan Minor mengemukakan bahwa “Kepercayaan konsumen sebagai semua pengetahuan yang di miliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang di buat konsumen tentang objek, atribut dan manfaatnya”³³.

Dari kedua paparan di atas, dapat di simpulkan bahwa kepercayaan adalah semua kesimpulan dan pengetahuan yang di miliki konsumen bahwa produk berhubungan dengan atribut, objek dan manfaatnya.

Hart C. W, et al dalam Hamid R. Nemati menjelaskan bahwa, *“Trust can reduce the level of concern for the confidential information sharing that is necessary for business transaction”*³⁴.

Artinya, kepercayaan dapat mengurangi kepedulian untuk berbagi kerahasiaan informasi dari suatu transaksi bisnis.

Sedangkan, menurut Chip R. Bell, Ron Zemke dan Dave Zielinski mengemukakan bahwa, *“Trust is shown through the small acts of*

³²Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, op. cit., h. 201.

³³*Ibid.*,

³⁴Hamid R. Nemati, *Security and privacy Assurance in Advancing Technologies: New Development* (Amerika: IGI Global, 2011), h. 47.

communication and caring that make customers feel like you're on their team, not playing for the opposition"³⁵.

Artinya, kepercayaan merujuk pada perhatian yang di berikan kepada pelanggan, sehingga mereka merasa menjadi bagian dari perusahaan, bukan berperan sebagai pihak pesaing.

Dari kedua paparan di atas, dapat di simpulkan bahwa kepercayaan ialah sebuah informasi yang di miliki pelanggan sebagai bagian dari perusahaan dan menjaga suatu informasi kerahasiaan suatu transaksi bisnis yang di lakukan.

Selanjutnya, Mc Dermott dalam Sai On Cheung menjelaskan bahwa, "*Trust as a willingness to rely on the action of others, to be dependent upon them and thus be vulnerable to their actions*"³⁶.

Artinya, kepercayaan sebagai suatu kesedian untuk mengandalkan tindakan orang lain, menjadi tergantung pada mereka dan pada akhirnya percaya dengan tindakan mereka.

Sedangkan, Moorman, *et al* dalam Alok Kumar Raid dan Medha Srivastava memaparkan bahwa, "*Trust is a willingness to rely on an*

³⁵Chip R. Bell, Ron Zemke and Dave Zielinski, *Managing Knock Your Socks Off Service Second Edition Revision* (Amerika: AMACOM, 2007), h. 55.

³⁶Sai On Cheung, *Trust in Co-operative Contracting in Contruction* (Hongkong: City University of Hongkong, 2007), h. 113.

exchange partners in whom one has confidence. Trust exist when one party has confidence in a change pathners reliability and integrity”³⁷.

Artinya, kepercayaan merupakan kesediaan untuk mempercayai pihak lainnya yang telah di percaya. Kepercayaan terjadi ketika satu orang percaya kepada kehandalan dan integritas pihak lainnya.

Dari ke dua teori di atas, dapat di simpulkan bahwa kepercayaan adalah sebuah tindakan mengandalkan orang lain sebagai ketergantungan mereka sehingga terciptanya ketersediaan untuk percaya terhadap orang lain atas kejujurannya dalam bertindak.

Kemudian, Rousseau, *et al* dalam Paul Warren, Jhon Davies dan David Brown mengatakan bahwa, *“Trust a psychological state comprising the intention or behaviors of another”*³⁸.

Artinya, kepercayaan sebagai keadaan psikologis yang terdiri dari niat untuk menerima kelemahan berdasarkan ekspektasi positif dari perilaku lain.

Menurut Gefen D. dalam Hamid R. Nemati mengatakan bahwa, *“Trust can be defined as willingness to make one self vulnerable to actions taken by the trusted party based on the feeling of confidence or assurance”*³⁹.

³⁷Alok Kumar Rai and Medha Srivastava, *Customer Loyalty: Consept, Context, Character* (New Delhi: McGraw Hill Education, 2014), h. 115.

³⁸Paul Warren, John Davies and David Brown, *ICT Futures: Delivering Pervasive, Real Time and Secure Service* (England: John Wiley & Sons Ltd, 2008), h. 49.

³⁹Hamid R. Nemati, *loc, cit.*,

Artinya, kepercayaan adalah kesedian seseorang untuk mempercayai tindakan atau perilaku individu lainnya yang dia percaya berdasarkan rasa percayanya.

Dari pernyataan di atas, dapat di simpulkan bahwa kepercayaan akan timbul apabila ia percaya terhadap perilaku individu lainnya.

Menurut Sheth J. N dan Pravatiyar A dalam Hamid R. Nemati menguraikan bahwa, *“Trust helps consumers reduce their set of choice and thus increases the probability of a purchase transaction”*⁴⁰.

Artinya, kepercayaan menolong konsumen untuk mengurangi pilihan mereka terhadap produk dan pada akhirnya meningkatkan kemungkinan untuk membeli produk tersebut.

Dapat di simpulkan bahwa kepercayaan adalah mengurangi beberapa pilihan yang dapat di pilih oleh konsumen untuk membeli produk.

Kemudian, Schlosser, *et al* dalam Tymoteusz Doligalski menguraikan bahwa:

*The most popular categorization include three dimensions of trust: ability, benevolence and integrity. Ability reflects the customer’s belief that the company is able to deliver the expected value. Benevolence reflect confidence that the company has a positive orientation towards customer’s needs. Integrity reflects confidence that the company adheres to a set of moral principles or professional standards*⁴¹.

⁴⁰*Ibid.*

⁴¹Tymoteusz Doligalski, *Internet Based Customer Value Management: Developing Customer Relationships Online* (Switzerland: Springer, 2015), h. 109.

Artinya, kategorisasi yang paling terkenal ialah tiga dimensi kepercayaan, yaitu kemampuan, niat baik dan kejujuran. Kemampuan mencerminkan keyakinan pelanggan bahwa perusahaan mampu memberikan apa yang di harapkan. Niat baik mencerminkan keyakinan bahwa perusahaan memiliki orientasi positif terhadap kebutuhan konsumen, kejujuran mencerminkan kepercayaan bahwa perusahaan mematuhi seperangkat prinsip moral atau standar professional.

Dari pernyataan di atas, dapat di simpulkan bahwa indikator kepercayaan terdiri dari 3 (tiga) yaitu kemampuan, niat baik dan kejujuran. Kemampuan dengan arti perusahaan memberikan apa yang di harapkan. Niat baik dengan arti perusahaan memiliki orientasi positif. Kejujuran dengan arti moral.

Burnham, *et al* dalam Alok Kumar Rai, Medha Srivastava mengatakan bahwa, "*Trust is a defined as a customer expectation that the provider is dependable and can be relied on to deliver promises*"⁴².

Artinya, kepercayaan dapat di definisikan sebagai ekspektasi pelanggan bahwa perusahaan menyediakan apa yang telah mereka janjikan kepada pelanggan.

Sedangkan, menurut Castaldo dalam Gabriele Troilo mengatakan bahwa, "*Trust is essentially an expectations of behavior that one party in a relationship has toward the other*"⁴³.

⁴²Alok Kumar Rai, Medha Srivastava, *loc. cit.*,

Artinya, kepercayaan adalah ekspektasi dari seseorang terhadap orang lain.

Dari paparan di atas, dapat di simpulkan bahwa kepercayaan adalah sebuah janji dan ekspektasi perusahaan kepada pelanggannya.

Dengan demikian, dapat di simpulkan bahwa kepercayaan adalah kesedian nasabah untuk mempercayai perusahaan perbankan tertentu (BRI).

Kepercayaan pelanggan dapat di ukur dengan tiga dimensi. Dimensi pertama, yaitu kemampuan dengan indikator, yaitu keyakinan bank BRI akan memberikan apa yang di butuhkan nasabah (pembukaan rekening). Dimensi kedua, yaitu niat baik dengan indikator, yaitu emosi positif /mempercayai. Dimensi ketiga, yaitu kejujuran dengan indikator, yaitu moralitas (tidak ada dana nasabah yang hilang).

B. Hasil Penelitian yang Relevan

Penelitian yang serupa pernah dilakukan oleh:

1. Wulan Pinotoan denga judul *“Pengaruh E-Banking, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Mandiri Cabang Manado”*. Jurnal EMBA Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal. 192-201 ISSN: 2303-1174.

⁴³Gabriele Troilo, *Marketing InCreative Industries: Value, Experince and Creativity* (United State of Amerika: Palgrave Macmillan, 2015), h. 317.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan parsial dari variabel *E-Banking*, kualitas pelayanan, kualitas komunikasi dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada PT.Bank Mandiri (Persero) Cabang Manado. Metode penelitian yang di gunakan adalah asosiatif. Populasi penelitian adalah nasabah yang aktif berjumlah 28.662 orang. Pengambilan sampel secara *purposive sampling*. Dengan menggunakan rumus slovin, maka jumlah sampel sebanyak 100 responden. Analisa data menggunakan regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan dan parsial variabel *E-Banking*, kualitas pelayanan, kualitas komunikasi dan kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

2. Ernest Yaw Tweneboah-Koduah and Augustine Yuty Duweh Farley dengan judul ***“Relationship between Customer Satisfaction and CustomerLoyalty in The retail Banking sector of Ghana”***.*International journal of Business and Management*, Vol.11, 2016.ISSN: 1833-3850 E-ISSN: 1833-8119.

The objective of this study is to examine relationship between customer satisfaction and customer loyalty. Data were collected using questionnaire administered to 160 customer of retail banks in Ghana. Multiple regression, analysis of variance and one-sample t-test statistical methods were employed to examine the relationship between the

independent and dependent variables. The study found trust and confidence to be a significant driver of customer loyalty.

Artinya, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji hubungan antara kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner diberikan kepada 160 nasabah bank di Ghana. Regresi, analisis varians dan satu-sample t-test metode statistic digunakan untuk menguji hubungan antara variabel *independen* dan *dependen*. Studi ini menemukan bahwa kepercayaan dan keyakinan menjadi pendorong yang signifikan dari loyalitas pelanggan.

3. Evi Oktaviani Striyanti dengan judul ***“Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya”***. *Journal of Business and Banking* Volume 2, No. 2. November 2012, pages 171-184 ISSN: 2088-7841.

This research tries to find to what extent the influence of service quality, consumer satisfaction and bank image influence the consumer loyalty at Muamalat Bank in Surabaya. It was done by means of primary data taken by using questionnaire. The result of the research shows that consumer satisfaction has positive and significant influence on consumer loyalty.

Artinya, penelitian ini mencoba untuk menemukan sejauh mana kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan citra bank mempengaruhi loyalitas nasabah di Bank Muamalat Surabaya. Pengambilan data dengan

cara data primer yang di ambil dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, kepuasan nasabah memiliki positif dan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah.

4. Haslinda Hasan, Teo Poh Kiong and Raja Azimah Ainuddin dengan judul ***“Effect of Perceived Value and Trust on Customer Loyalty Towards Foreign Bank in Sabah, Malaysia”***. *Global Journal of Emerging Trends in e-Business, Marketing and consumer Psychology (GJETeMCP) An Online International Research Journal Vol 1 Issue 2 2014 ISSN: 2311-3170.*

This study examined the level of customer loyalty towards foreign banks in Malaysia and investigated whether factors such as perceived value and trust influenced loyalty. Data were obtained 239 customers of foreign banks located in Kota Kinabalu, Sabah who responded to a self administered survey questionnaire. The analyses showed that trust showed positive and significant effects on customer loyalty.

Artinya, penelitian ini menguji loyalitas pelanggan terhadap bank-bank asing di Malaysia dan menyelidiki apakah faktor-faktor, seperti persepsi nilai dan kepercayaan dipengaruhi loyalitas. Data diperoleh dari 239 nasabah bank asing yang berlokasi di Kota Kinabalu, Sabah yang menanggapi kuesioner survei yang di berikan oleh peneliti. Analisis data menunjukkan bahwa kepercayaan menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Tabel II. 1. Matriks Hasil Penelitian Terdahulu

No.	Judul	Peneliti	Variabel	Kepuasan	Kepercayaan	Loyalitas Nasabah
1	Pengaruh <i>E-Banking</i> , Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Mandiri Cabang Manado	Wulan Pinontoan	<i>E-Banking</i> (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), Kualitas Komunikasi (X_3), Kepercayaan (X_4) dan Loyalitas Nasabah (Y)		v	v
2	<i>Relationship between Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Retail Banking Sector of Ghana</i>	Ernest Yaw Tweneboah Koduah & Augustine Yuty Duweh Farley	<i>Customer Satisfaction</i> (X_1) and <i>Customer Loyalty</i> (Y)	v		v
3	Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya	Evi Okatviani Satriyanti	Kualitas Layanan (X_1), Kepuasan Nasabah (X_2), Citra Bank (X_3) dan Loyalitas Nasabah (Y)	v		v
4	<i>Effects of Perceived Value and Trust on</i>	Haslinda Hasan, Teo Poh Kiong	<i>Perceived Value</i> (X_1), <i>Trust</i> (X_2) and <i>Customer</i>		v	v

	<i>Customer Loyalty towards Foreign Bank in Sabah, Malaysia</i>	dan Raja Azimah Ainuddin	<i>Loyalty(Y)</i>			
--	---	--------------------------	-------------------	--	--	--

Terdapat perbedaan dan persamaan antara penelitian atau jurnal terdahulu dengan penelitian yang dilakukan peneliti, akan di paparkan dalam tabel sebagai berikut:

II. 2

Persamaan dan Perbedaan Penelitian

	Penelitian Terdahulu (Jurnal)	Yang digunakan Peneliti
Jurnal 1		
Judul	“Pengaruh <i>E-Banking</i> , Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Mandiri Cabang Manado”. Jurnal EMBA Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal. 192-201 ISSN: 2303-1174.	Hubungan antara Kepuasan dan Kepercayaan dengan Loyalitas Nasabah Bank BRI KCP Empang pada Warga RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah di Bogor.
Tujuan	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>E-Banking</i>, kualitas pelayanan, kualitas komunikasi dan kepercayaan secara simultan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk., Cabang Manado. 2. <i>E-Banking</i> terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk., Cabang Manado. 3. Kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk., Cabang Manado. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui hubungan antara kepuasan dengan loyalitas nasabah. 2. Mengetahui hubungan antara kepercayaan dengan loyalitas nasabah.

	<p>4. Kualitas komunikasi terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk., Cabang Manado.</p> <p>5. Kepercayaan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk., Cabang Manado.</p>	
Populasi	Nasabah yang aktif berjumlah 28.662 orang.	Seluruh warga RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah
Sampel	100 Responden	107 Responden
Teknik Sampling	<i>Purposive Sampling</i>	<i>Purposive Sampling</i>
Teknik Analisis Data	Regresi Linier Berganda	Regresi Linier Sederhana dan Korelasi
Hasil	<p>1. <i>E-Banking</i>, kualitas pelayanan, kualitas komunikasi dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk., Cabang Manado.</p> <p>2. Pengujian secara parsial maka di dapatkan hasil bahwa variabel <i>E-Banking</i>, kualitas pelayanan, kualitas komunikasi dan kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk., Cabang Manado.</p>	
Jurnal 2		
Judul	<i>“Relationship between Customer Satisfaction and Customer Loyalty in The retail Banking sector of Ghana”</i> . <i>International journal of Business and Management</i> , Vol. 11, 2016. ISSN: 1833-3850 E-ISSN: 1833-8119.	Hubungan antara Kepuasan dan Kepercayaan dengan Loyalitas Nasabah Bank BRI KCP Empang pada Warga RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah di Bogor.
Tujuan	<i>1. The objective of this study is to examine relationship between the</i>	1. Mengetahui hubungan antara kepuasan dengan loyalitas

	<i>dimensions of customer satisfaction and customer loyalty.</i>	nasabah. 2. Mengetahui hubungan antara kepercayaan dengan loyalitas nasabah.
Populasi	<i>Customer loyalty in the retail banking sector of Ghana</i>	Seluruh warga RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah
Sampel	<i>160 Respondents</i>	107 Responden
Teknik Sampling	<i>Convenience Sampling</i>	<i>Purposive Sampling</i>
Teknik Analisis Data	<i>The multiple regression</i>	Regresi Linier Sederhana dan Korelasi
Hasil	<i>1. The result shows that there is positive and significant relationship between customer satisfaction and customer loyalty.</i>	
Jurnal 3		
Judul	“Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya”. <i>Journal of Business and Banking Volume 2, No. 2. November 2012, pages 171-184 ISSN: 2088-7841.</i>	Hubungan antara Kepuasan dan Kepercayaan dengan Loyalitas Nasabah Bank BRI KCP Empang pada Warga RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah di Bogor.
Tujuan	1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan citra bank secara bersama-sama dan parsial berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat di Surabaya.	1. Mengetahui hubungan antara kepuasan dengan loyalitas nasabah. 2. Mengetahui hubungan antara kepercayaan dengan loyalitas nasabah.
Populasi	Nasabah Bank Muamalat di Surabaya.	Seluruh warga RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah
Sampel	Sebagian nasabah Bank Muamalat di	107 Responden

	Surabaya.	
Teknik Sampling	<i>Purposive Sampling</i>	<i>Purposive Sampling</i>
Teknik Analisis Data	Regresi Berganda	Regresi Linier Sederhana dan Korelasi
Hasil	1. Kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan citra bank secara bersama-sama dan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat di Surabaya.	
Jurnal 4		
Judul	<i>“Effect of Perceived Value and Trust on Customer Loyalty Towards Foreign Bank in Sabah, Malaysia”</i> . <i>Global Journal of Emerging Trends in e-Business, Marketing and consumer Psychology (GJETeMCP) An Online International Research Journal Vol 1 Issue 2 2014 ISSN: 2311-3170.</i>	Hubungan antara Kepuasan dan Kepercayaan dengan Loyalitas Nasabah Bank BRI KCP Empang pada Warga RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah di Bogor.
Tujuan	<i>1. This study examined the level of customer loyalty towards foreign bank in Malaysia and investigated whether factors such as perceived value and trust influenced loyalty.</i>	1. Mengetahui hubungan antara kepuasan dengan loyalitas nasabah. 2. Mengetahui hubungan antara kepercayaan dengan loyalitas nasabah.
Populasi	<i>Consumers of foreign banks located in Kota Kinabalu, Sabah</i>	Seluruh warga RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah
Sampel	<i>239 respondents</i>	107 Responden
Teknik Sampling	<i>Convenience sampling</i>	<i>Purposive Sampling</i>
Teknik Analisis Data	<i>A correlation coefficient value</i>	Regresi Linier Sederhana dan Korelasi
Hasil	<i>1. The analyses showed that perceived value positive and significant effects</i>	

	<p><i>on customer loyalty.</i></p> <p>2. <i>The analyses showed that trust positive and significant effects on customer loyalty.</i></p>	
--	--	--

C. Kerangka Teoretik

Setiap perusahaan tentu menginginkan pelanggan yang loyal sehingga dapat meningkatkan laba. Untuk meningkatkan loyalitas nasabah di perlukan kepuasan dan kepercayaan nasabah yang tinggi. Ketika nasabah merasa puas dengan penggunaan produk jasa yang di gunakannya maka nasabah tidak akan mencari perusahaan lain karena telah percaya dengan perusahaan tersebut. Bahkan mereka akan mempengaruhi orang lain untuk menggunakan jasa yang di gunakannya.

Menurut Oliver menyatakan bahwa, “Kepuasan dalam jangka panjang menciptakan loyalitas pelanggan dan secara bertahap loyalitas terbentuk”⁴⁴.

Dari teori di atas, dapat di simpulkan bahwa terbentuknya loyalitas karena adanya kepuasan konsumen secara bertahap dalam jangka waktu yang panjang.

Sedangkan, menurut Arussy megemukakan bahwa, “Kepuasan secara jangka panjang dapat menciptakan loyalitas”⁴⁵.

⁴⁴Bernard T. Widjaja, *op. cit.*, h. 60.

⁴⁵*Ibid.*, h. 61.

Dari pernyataan di atas, dapat di simpulkan bahwa terciptanya loyalitas terjadi karena adanya nilai kepuasan yang memiliki jangka waktu yang panjang sesuai dengan kondisi konsumen.

Menurut Tjiptono mengatakan bahwa:

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan⁴⁶.

Dari pernyataan di atas, dapat di simpulkan bahwa terciptanya loyalitas nasabah ketika nasabah tersebut merasa puas dengan penggunaan jasa yang di berikan perusahaan. Dengan begitu perusahaan akan memperoleh laba dan citra perusahaan yang baik karena nasabah akan merekomendasikan dan menceritakan kepada orang lain dengan mempengaruhi orang lain untuk ikut dalam menggunakan produk yang di pakainya.

Selanjutnya, menurut Verma menyatakan bahwa, “Untuk mendapatkan loyalitas pelanggan, hanya pelanggan yang benar-benar puas (*delight*) yang akan menjadi *customer*(pelanggan) yang loyal”⁴⁷.

Dari teori di atas, dapat di simpulkan bahwa pelanggan yang benar-benar merasa puas dengan produk yang di gunakannya maka pelanggan tersebut akan loyal terhadap perusahaan.

⁴⁶ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: ANDI, 2008) h. 24.

⁴⁷ *Ibid.*, h. 68.

Ed Moran dan Francois Gossieaux dalam Jonathan R. Copulsky dan Brand Resilience berpendapat bahwa, *“Trust is what customer loyalty, trust is what reduce transaction costs and trust is what speeds up buying decisions”*⁴⁸.

Artinya, kepercayaan adalah loyalitas pelanggan, kepercayaan mengurangi biaya transaksi dan kepercayaan meningkatkan keputusan pembelian.

Dari paparan di atas, dapat di simpulkan bahwa loyalitas pelanggan adalah kepercayaan dan keputusan pembelian yang dapat mengurangi biaya transaksi bagi perusahaan.

Menurut Alok Kumar Rai and Medha Srivastava menyatakan bahwa, *“Trust has been found to be an important determinant of loyalty which has been widely acknowledged and even received a preference over satisfaction when it comes to predicting loyalty”*⁴⁹.

Artinya, kepercayaan telah di temukan menjadi faktor penting loyalitas yang telah di akui secara luas dan bahkan menerima preferensi atas kepuasan ketika datang prediksi loyalitas.

Dari pernyataan di atas, dapat di simpulkan bahwa faktor terpenting loyalitas yaitu dengan adanya kepuasan dan kepercayaan yang telah di akui secara luas.

⁴⁸Jonathan R. Copulsky, *Brand Resilience: Managing Risk and Recovery in a High Speed World* (Amerika: Palgrave Macmillan, 2011) h. 74.

⁴⁹Alok Kumar Rai and Medha Srivastava, *Customer Loyalty: Concept, Context and Character* (India: McGraw Hill Education, 2014), h. 115.

Menurut Etta Mamang Sangadji dan Sopiah menguraikan bahwa:

Menciptakan dan mempertahankan kepercayaan konsumen merupakan fondasi untuk menjaga hubungan yang baik dengan konsumen dalam jangka panjang. Kepercayaan merupakan sikap teguh konsumen pada pendiriannya tentang sesuatu, misalnya terhadap perusahaan. Jika mempercayai perusahaan, konsumen akan teguh dan loyal, tidak mudah berpaling ke perusahaan lain⁵⁰.

Dari paparan di atas, dapat di simpulkan bahwa pelanggan yang memiliki sikap teguh, percaya dan menjaga hubungan baik dengan perusahaan dalam jangka waktu yang panjang dapat menciptakan pelanggan yang loyal, karena pelanggan tidak harus berpikir untuk berpindah ke perusahaan lain dengan kesetiaan yang tinggi terhadap perusahaan yang di gunakannya.

Selanjutnya, Hawkins dan Coney mengemukakan bahwa, “Alasan pentingnya menumbuhkan dan menjaga loyalitas konsumen antara lain yaitu, kepercayaan konsumen pada suatu perusahaan”⁵¹.

Dari paparan di atas, dapat di simpulkan bahwa kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dapat meningkatkan loyalitas. Dengan begitu, perusahaan akan mendapatkan dampak yang baik dalam bisnisnya seperti keuntungan yang lebih besar.

D. Perumusan Hipotesis

Berdasarkan kerangka teoretik, maka perumusan hipotesis dapat di rumuskan sebagai berikut:

⁵⁰Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), h. 33.

⁵¹*Ibid.*, h. 112.

1. Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kepuasan dengan loyalitas nasabah.
2. Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kepercayaan dengan loyalitas nasabah.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan oleh peneliti, maka tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh data empiris dan fakta-fakta yang tepat (shahih, benar, dan valid), serta dapat dipercaya dan di andalkan (*reliable*) tentang :

1. Hubungan antara kepuasan dengan loyalitas nasabah.
2. Hubungan antara kepercayaan dengan loyalitas nasabah.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Tempat penelitian dilaksanakan di warga RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah. Alasan peneliti melakukan penelitian di tempat tersebut terdapat masalah mengenai loyalitas nasabah BRI KCP Empang. Selain itu, karena faktor keterjangkauan, yaitu ketersediaan ketua RW 07 untuk peneliti melakukan penelitian di tempat tersebut, sehingga memudahkan proses pengambilan data untuk penelitian.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian di laksanakan selama 3 (Tiga) bulan, yaitu terhitung dari bulan Maret 2017 sampai dengan bulan Juni 2017. Waktu tersebut merupakan waktu yang tepat untuk melaksanakan penelitian karena jadwal perkuliahan peneliti sudah tidak padat, sehingga akan mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian dan peneliti dapat mencurahkan perhatian pada pelaksanaan penelitian.

C. Metode Penelitian

1. Metode

Metode penelitian pada dasarnya merupakan “Cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu”⁵². Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei dengan pendekatan korelasional. Alasan peneliti menggunakan metode ini karena sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, yaitu untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Menurut Lawrence dalam Sugiyono mengemukakan bahwa:

*Survey are quantitative beasth. The survey ask many people (call respondent) about their belief, opinions, characteristic and past or present behavior. Survey are appropriate for research questions about self reported belief o behavior*⁵³.

⁵²Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2007), h. 3.

⁵³*Ibid*, h. 12.

Artinya, penelitian survei adalah penelitian kuantitatif. Dalam penelitian survei, peneliti menanyakan ke beberapa orang (yang disebut dengan responden) tentang keyakinan, pendapat, karakteristik suatu objek dan perilaku yang telah lalu atau sekarang. Penelitian survei berkenaan dengan pertanyaan tentang keyakinan dan perilaku dirinya sendiri.

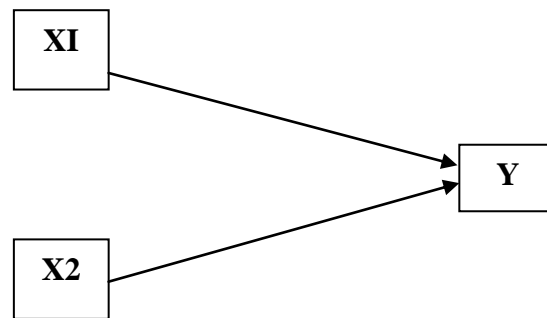
Pendekatan yang dilakukan adalah pendekatan korelasional. Adapun alasan menggunakan pendekatan korelasional adalah untuk menemukan ada tidaknya hubungan dan apabila ada, seberapa erat hubungan, serta berarti atau tidaknya hubungan tersebut. Dengan pendekatan korelasional dapat dilihat hubungan antara kepuasan nasabah yang diberi simbol X_1 dengan loyalitas nasabah yang diberi simbol Y dan hubungan antara kepercayaan yang diberi simbol X_2 dengan loyalitas nasabah yang diberi simbol Y .

2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel

Sesuai dengan hipotesis yang di ajukan bahwa:

1. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan dengan loyalitas nasabah.
2. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepercayaan dengan loyalitas nasabah.

Hubungan antar variabel penelitian tersebut dapat di gambarkan dalam konstelasi sebagai berikut:



Keterangan:

X1 : Kepuasan Nasabah

X2 : Kepercayaan Nasabah

Y : Loyalitas Nasabah

→ : Arah Hubungan

D. Populasi dan Sampling

Populasi adalah “Wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”⁵⁴.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh warga RT. 01, 02 dan 03 RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah di Bogor. Hal ini didasarkan bahwa setelah melakukan *survey* awal melalui wawancara langsung diketahui bahwa warga di rukun tetangga tersebut banyak yang loyal

⁵⁴*Ibid*, h. 119.

menjadi nasabah BRI KCP Empang. Untuk lebih jelas dapat di lihat pada tabel III.1 di bawah ini:

TABEL III. 1
Data Survei Awal
Loyalitas Nasabah Bank BRI KCP Empang

Rukun Tetangga	Jumlah Warga
01	46
02	61
Jumlah	107

“Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”⁵⁵. Sampel dalam penelitian ini diambil secara *purposive*. Sugiyono mengatakan bahwa “*Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu”⁵⁶.

Dalam penelitian ini, yang menjadi sampel adalah warga RT 01 dan RT 02 RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah di Bogor yang loyal menjadi nasabah di bank BRI KCP Empang yang berjumlah 107 orang.

E. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian meneliti tiga variabel yaitu kepuasan nasabah (variabel X1), kepercayaan nasabah (variabel X2) dan loyalitas nasabah (variabel Y).

⁵⁵*Ibid*, h. 120.

⁵⁶*Ibid*, h. 126.

Adapun instrumen untuk mengukur ketiga variabel tersebut akan di jelaskan sebagai berikut:

1. Loyalitas Nasabah (Variabel Y)

a. Definisi Konseptual

Loyalitas nasabah adalah komitmen yang mendalam dari seorang nasabah untuk terus membeli produk yang di tawarkan oleh perusahaan perbankan tertentu (BRI).

b. Definisi Operasional

Loyalitas nasabah dapat di ukur dengan beberapa indikator. Indikator pertama, yaitu pembelian ulang (terus-menerus), dengan indikator kedua, yaitu rekomendasi kepada orang lain dan dengan indikator ketiga, yaitu menolak produk jasa pesaing.

c. Kisi-Kisi Instrumen Loyalitas Nasabah

Kisi-kisi instrumen yang di sajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang di gunakan untuk mengukur variabel loyalitas nasabah yang di uji cobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang di gunakan untuk mengukur variabel loyalitas nasabah. Kisi-kisi ini di sajikan dengan maksud untuk memberikan informasi butir-butir yang di masukkan setelah uji validitas dan uji realibilitas. Kisi-kisi instrumen dapat di lihat pada tabel III. 2.

Tabel III.2.

Kisi-Kisi Instrumen Loyalitas Nasabah (Variabel Y)

Indikator	Butir Uji Coba		Drop	No. Butir Valid		No. Butir Final	
	(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
Pembelian ulang (terus-menerus)	1,2, 4, 5, 6, 8	3, 7		1,2, 4, 5, 6, 8	3, 7	1,2, 4, 5, 6, 8	3, 7
Rekomendasi kepada orang lain	9, 10, 11, 12, 13, 14,	15		9, 10, 11, 12, 13, 14,	15	9, 10, 11, 12, 13, 14,	15
Menolak produk jasa pesaing	16, 17, 18, 19, 21, 23, 24, 26	20, 22, 25	19, 24	16, 17, 18, 21, 23, 26	20, 22, 25	16, 17, 18, 20, 22, 23	19, 21, 24

Untuk mengisi setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian responden dapat memilih salah satu jawaban dari 5 alternatif yang telah di sediakan, dan 5 alternatif jawaban tersebut di beri nilai 1 (satu) sampai 5 (lima) sesuai dengan tingkat jawaban. Alternatif jawaban yang di gunakan sebagai berikut:

Tabel III. 3.
Skala Penilaian Instrumen Loyalitas Nasabah

No.	Alternatif Jawaban	Item Positif	Item Negatif
1.	Sangat Setuju (SS)	5	1
2.	Setuju (S)	4	2
3.	Ragu-ragu (RR)	3	3
4	Tidak Setuju (TS)	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

d. Validasi Instrumen Loyalitas Nasabah

Proses pengembangan instrument loyalitas nasabah di mulai dengan penyusunan instrumen model skala *likert* yang mengacu pada model indikator-indikator variabel loyalitas nasabah terlihat pada tabel III. 1 yang disebut sebagai konsep instrumen untuk mengukur variabel loyalitas nasabah.

Tahap berikutnya konsep instrumen di konsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel loyalitas nasabah sebagaimana tercantum pada tabel III. 1.

Setelah konsep instrumendi setuju, langkah selanjutnya adalah instrumen di uji cobakan kepada 30 warga RT 03 RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah di Bogor yang sesuai dengan karakteristik populasi.

Proses validasi di lakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen, yaitu validasi butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen. Rumus yang di gunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{it} = \frac{\sum x_{it}}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}} \text{ }^{57}$$

Dimana :

- r_{it} = Koefisien skor butir dengan skor total instrumen
- X_i = Deviasi skor butir dari X_i
- X_t = Deviasi skor dari X_t

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah $r_{tabel} = 0,361$, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap valid. Sedangkan, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap tidak valid, yang kemudian butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau harus di *drop*. Berdasarkan perhitungan dari 26 pernyataan tersebut, setelah divalidasi terdapat 2 pernyataan yang *drop*, sehingga yang valid dan tetap digunakan sebanyak 24 pernyataan.

⁵⁷Djaali dan Pudji Muljono, *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan* (Jakarta: Grasindo, 2008), h.86.

Selanjutnya, dihitung reliabilitasnya terhadap butir-butir pernyataan yang telah dianggap valid dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varian butir dan varian total. Uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu :

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right]^{58}$$

Dimana :

- r_{ii} = Reliabilitas instrumen
- k = Banyak butir pernyataan (yang valid)
- $\sum si^2$ = Jumlah varians skor butir
- st^2 = Varian skor total

Varians butir itu sendiri dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Si^2 = \frac{\sum xi^2 - \frac{(\sum xi)^2}{n}}{n}^{59}$$

Dimana :

- Si^2 = Simpangan baku
- n = Jumlah populasi
- $\sum Xi^2$ = Jumlah kuadrat data X
- $\sum Xi$ = Jumlah data

⁵⁸*Ibid.*, h.89.

⁵⁹Sudjana, *Metoda Statistika*, (Bandung : PT. Tarsito, 2005), h. 94.

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil $S_i^2 = 0,78$, $S_t^2 = 100,43$ dan r_{ii} sebesar 0,848 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 9 halaman 109). Hal ini menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori tinggi. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa instrumen yang berjumlah 24 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur loyalitas nasabah.

2. Kepuasan Nasabah

a. Definisi Konseptual

Kepuasan adalah perasaan menyenangkan yang timbul setelah nasabah menggunakan jasa perbankan tertentu (BRI).

b. Definisi Operasional

Kepuasan dapat diukur dengan beberapa indikator. Indikator pertama, yaitu membicarakan hal-hal yang menyenangkan tentang BRI dan produk produknya, dengan indikator kedua, yaitu tidak banyak memberikan perhatian kepada produk-produk perbankan lainnya, dengan indikator ketiga, yaitu membeli lebih banyak (membuka tabungan BRI).

c. Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan yang diuji cobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen

final yang di gunakan untuk mengukur variabel kepuasan. Kisi-kisi ini di sajikan dengan maksud untuk memberikan informasi butir-butir yang di masukkan setelah uji validitas dan realibilitas. Kisi-kisi instrumendapat di lihat pada tabel III. 4.

Tabel III. 4.
Kisi-kisi Instrumen Kepuasan (X₁)

Indikator	Butir Uji Coba		Drop	No. Butir Valid		No. Butir Final	
	(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
Membicarakan hal-hal yang menyenangkan tentang BRI dan produk-produknya	1, 2, 3, 5, 6, 8, 9, 10, 12, 13	4, 7, 11	9	1, 2, 3, 5, 6, 8, 10, 12, 13	4, 7, 11	1, 2, 3, 5, 6, 8, 9, 11, 12	4, 7, 10
Tidak banyak memberikan perhatian kepada produk-produk perbankan lainnya	14, 15, 16, 17, 18, 21, 22, 23	19, 20	15, 16, 20	14, 17, 18, 21, 22, 23	19	13, 14, 15, 17, 18, 19	16
Membeli lebih banyak (membuka tabungan BRI)	24, 26, 27	25, 28		24, 26, 27	25, 28	20, 22, 23	21, 24

Untuk mengisi setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian responden dapat memilih salah satu jawaban dari 5 alternatif yang telah di sediakan dan 5 alternatif jawaban tersebut di beri nilai 1 (satu) sampai 5

(lima) sesuai dengan tingkat jawaban. Alternatif jawaban yang di gunakan sebagai berikut:

Tabel III. 5.
Skala Penilaian Instrumen Kepuasan

No.	Alternatif Jawaban	Item Positif	Item Negatif
1.	Sangat Puas (SP)	5	1
2.	Puas (P)	4	2
3.	Ragu-ragu (RR)	3	3
4.	Tidak Puas (TP)	2	4
5.	Sangat Tidak Puas (STP)	1	5

d. Validasi Instrumen Kepuasan

Proses pengembangan instrumen kepuasan nasabah dimulai dengan penyusunan instrumen model skala *likert* yang mengacu pada model indikator-indikator variabel kepuasan nasabah terlihat pada tabel III.3 yang disebut sebagai konsep instrumen untuk mengukur variabel kepuasan.

Tahap berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel kepuasan sebagaimana tercantum pada tabel III.3. Setelah

konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diujicobakan kepada 30 warga RT 03 RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah di Bogor yang sesuai dengan karakteristik populasi.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen, yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{it} = \frac{\sum x_{it}}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}}^{60}$$

Dimana :

r_{it} = Koefisien skor butir dengan skor total instrumen

x_i = Deviasi skor butir dari X_i

x_t = Deviasi skor dari X_t

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah $r_{tabel} = 0,361$, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap valid. Sedangkan, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap tidak valid, yang kemudian butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau harus di *drop*. Berdasarkan perhitungan dari 28 pernyataan tersebut,

⁶⁰Djaali dan Pudji Muljono, *loc. cit.*,

setelah divalidasi terdapat 4 pernyataan yang *drop*, sehingga yang valid dan tetap digunakan sebanyak 24 pernyataan.

Selanjutnya, dihitung reliabilitasnya terhadap butir-butir pernyataan yang telah dianggap valid dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varian butir dan varian total. Uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu :

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right]^{61}$$

Dimana :

- r_{ii} = Reliabilitas instrumen
- k = Banyak butir pernyataan (yang valid)
- $\sum si^2$ = Jumlah varians skor butir
- st^2 = Varian skor total

Varians butir itu sendiri dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Si^2 = \frac{\sum xi^2 - \frac{(\sum xi)^2}{n}}{n}^{62}$$

Dimana :

- Si^2 = Simpangan baku
- n = Jumlah populasi
- $\sum Xi^2$ = Jumlah kuadrat data X
- $\sum Xi$ = Jumlah data

⁶¹Djaali dan Pudji Muljono, *loc.cit.*

⁶²Sudjana, *Metoda Statistika, loc.cit.*

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil $S_i^2 = 0,91$, $S_t^2 = 87,23$ dan r_{ii} sebesar 0,807 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 15 halaman 117). Hal ini menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa instrumen yang berjumlah 24 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur kepuasan.

3. Kepercayaan Nasabah

a. Definisi Konseptual

Kepercayaan adalah kesediaan nasabah untuk mempercayai perusahaan perbankan tertentu (BRI).

b. Definisi Operasional

Kepercayaan dapat diukur dengan beberapa dimensi. Dimensi pertama, yaitu kemampuan dengan indikator keyakinan bank BRI akan memberikan apa yang dibutuhkan nasabah (pembukaan rekening). Dimensi kedua, yaitu niat baik dengan indikator emosi positif/mempercayai. Dimensi ketiga, yaitu kejujuran dengan indikator moralitas (tidak ada dana nasabah yang hilang).

c. Kisi-kisi Instrumen Kepercayaan

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel

kepercayaan yang di uji cobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang di gunakan untuk mengukur variabel kepercayaan. Kisi-kisi ini di sajikan dengan maksud untuk memberikan informasi butir-butir yang di masukkan setelah uji validitas dan realibilitas. Kisi-kisi instrumen dapat di lihat pada tabel III. 6.

Tabel III. 6.

Kisi-kisi Instrumen Kepercayaan (X₂)

Dimensi	Indikator	Butir Uji Coba		Drop	No. Butir Valid		No. Butir Final	
		(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
Kemampuan	Keyakinan bank BRI akan memberika apa yang di butuhkan nasabah (pembukaan rekening)	1, 2, 3, 4, 6, 8, 10	5, 7, 9	7	1, 2, 3, 4, 6, 8, 10	5, 9	1, 2, 3, 4, 6, 7, 9	5, 8
Niat baik	Emosi positif/mempercayai	11, 12, 13, 15, 17	14, 16		11, 12, 13, 15, 17	14, 16	10, 11, 12, 14	13, 15
Kejujuran	Moralitas (tidak ada dana nasabah yang hilang)	18, 19, 20, 21, 23, 24	22	21	18, 19, 20, 23, 24	22	16, 17, 18, 19, 21, 22	20

Untuk mengisi setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian responden dapat memilih salah satu jawaban dari 5 alternatif yang telah di sediakan dan 5 alternatif jawaban tersebut di beri nilai 1 (satu) sampai 5 (lima) sesuai dengan tingkat jawaban. Alternatif jawaban yang di gunakan sebagai berikut:

Tabel III. 7.
Skala Penilaian Kepercayaan

No.	Alterbatif Jawaban	Item Positif	Item Negatif
1.	Sangat Setuju (SS)	5	1
2.	Setuju (S)	4	2
3.	Ragu-ragu (RR)	3	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

d. Validasi Instrumen Kepercayaan

Proses pengembangan instrumen kepercayaan dimulai dengan penyusunan instrumen model skala *likert* yang mengacu pada model indikator-indikator variabel kepercayaan terlihat pada tabel III.5 yang disebut sebagai konsep instrumen untuk mengukur variabel kepercayaan.

Tahap berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa

jauh butir-butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel kepercayaan sebagaimana tercantum pada tabel III.5. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diujicobakan kepada 30 warga RT 03 RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah di Bogor yang sesuai dengan karakteristik populasi.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen, yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{it} = \frac{\sum x_{it}}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}} \text{ }^{63}$$

Dimana :

r_{it} = Koefisien skor butir dengan skor total instrumen

x_i = Deviasi skor butir dari X_i

x_t = Deviasi skor dari X_t

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah $r_{tabel} = 0,361$, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap valid. Sedangkan, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap tidak valid, yang kemudian butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau harus di *drop*. Berdasarkan perhitungan dari

⁶³Djaali dan Pudji Muljono, *loc. cit.*

24 pernyataan tersebut, setelah divalidasi terdapat 2 pernyataan yang *drop*, sehingga yang valid dan tetap digunakan sebanyak 22 pernyataan.

Selanjutnya, dihitung reliabilitasnya terhadap butir-butir pernyataan yang telah dianggap valid dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varian butir dan varian total. Uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu :

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right]^{64}$$

Dimana :

- r_{ii} = Reliabilitas instrumen
- k = Banyak butir pernyataan (yang valid)
- $\sum si^2$ = Jumlah varians skor butir
- st^2 = Varian skor total

Varians butir itu sendiri dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

⁶⁴*Ibid.*, h. 89.

$$S_i^2 = \frac{\sum xi^2 - \frac{(\sum xi)^2}{n}}{n}^{65}$$

Dimana :

S_i^2 = Simpangan baku
 n = Jumlah populasi
 $\sum Xi^2$ = Jumlah kuadrat data X
 $\sum Xi$ = Jumlah data

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil $S_i^2 = 0,52$, $St^2 = 99,51$ dan r_{ii} sebesar 0,816 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 21 halaman 125). Hal ini menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa instrumen yang berjumlah 22 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur kepercayaan.

F. Teknik Analisis Data

Pengolahan data penelitian ini menggunakan program aplikasi *Microsoft Excell*. Adapun langkah-langkah dalam menganalisis data adalah sebagai berikut:

⁶⁵Sudjana, *loc. cit.*

1. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X

Sebelum data yang di peroleh di pakai dalam perhitungan, data tersebut di uji terlebih dahulu untuk mengetahui apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan uji *Liliefors*, pada taraf signifikan (α) = 0,05.

Dengan hipotesis statistik:

H_0 : Galat Taksiran Regresi Y atas X berdistribusi normal

H_1 : Galat Taksiran Regresi Y atas X tidak berdistribusi normal

Kriteria pengujian:

Terima H_0 jika $L_{hitung} < L_{tabel}$ berarti galat taksiran regresi Y atas X

Tolak H_0 jika $L_{hitung} > L_{tabel}$ berarti galat taksiran regresi Y atas X tidak berdistribusi normal.

Dalam penelitian ini variabel X yang di maksud dalam prosedur di tas adalah (Y-Y).

b. Uji Linieritas Regresi

Pengujian linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan.

Pengujian dengan *Microsoft Excell* menggunakan *Test of Linierity*

pada taraf signifikansi kurang dari 0,05. “Variabel di katakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi kurang dari 0,05”⁶⁶.

Sedangkan, kriteria pengujian dengan uji statistik, yaitu:

- 1) Jika signifikansi $> 0,05$, maka H_0 di terima artinya data tidak linier.
- 2) Jika signifikansi $< 0,05$, maka H_0 di tolak artinya data linier.

2. Persamaan Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi sederhana di gunakan untuk mendefinisikan hubungan linier antar satu variabel *independent* dan satu variabel *dependent*. Hasil dari analisis korelasi hanya untuk mengetahui seberapa besar tingkat keeratan atau kekuatan hubungan linier antar variabel saja. Adapun perhitungan persamaan umum regresi linier berganda di lakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + bX_i^{67}$$

Keterangan:

Y = variabel terikat

X = variabel bebas

a = konstanta (Nilai Y apabila $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$)

b = koefisien regresi variabel bebas

⁶⁶Kadir dan Djaali, *Statistik Penerapan: Konsep, Contoh dan Analisis Data Dengan Program SPSS/Lisrei dalam Penelitian* (Depok, PT Rajagrafindo Persada, 2015), h. 180.

⁶⁷Sugiyono, *op. cit.*, h. 247.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikansi Parsial

pengujian ini di gunakan untuk mengetahui hubungan signifikan kepuasan nasabah (X_1) dengan loyalitas nasabah (Y) dan hubungan kepercayaan nasabah (X_2) dengan loyalitas nasabah (Y).

hipotesis penelitiannya adalah sebagai berikut:

$$H_0: b_1 = 0 \quad H_1 : b_1 \neq 0$$

$$H_0 : b_2 = 0 \quad H_1 : b_2 \neq 0$$

b. Perhitungan Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui seberapa jauh hubungan variabel X_1 dengan variabel Y (besar kecilnya hubungan antara kedua variabel) dan variabel X_2 dengan variabel Y (besar kecilnya hubungan antara kedua variabel), maka menghitung r_{xy} dapat menggunakan rumus *Product Moment* dan *Karl Pearson*, dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{\sum x^2 \sum y^2}}^{68}$$

Dimana :

r_{xy} : Tingkat keterkaitan hubungan

$\sum x$: Jumlah skor dalam sebaran X

$\sum Y$: Jumlah skor dalam sebaran Y

⁶⁸ *Ibid*, h. 241.

c. Uji-t

Menurut Soepomo, “Uji-t digunakan ketika informasi mengenai nilai *variance* (ragam) populasi tidak di ketahui”⁶⁹. Pengujian hipotesis yang digunakan pada penelitian ini adalah uji koefisien regresi secara parsial (Uji-t) dengan menggunakan *Microsoft Excell*. Pengujian ini digunakan untuk mengetahui hubungan signifikan kepuasan nasabah (X_1) dengan loyalitas nasabah (Y) dan hubungan kepercayaan nasabah (X_2) dengan loyalitas nasabah (Y).

t_{hitung} dapat di cari denga rumus sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{r_{xy}\sqrt{n-2}}{\sqrt{(1-r^2)}}^{70}$$

Keterangan:

- t_{hitung} : Skor signifikan koefisien korelasi
 r_{xy} : Koefisien korelasi product moment
 n : Banyaknya sampel/data

Selanjutnya Sugiyono menambahkan, kriteria pengujiannya sebagai berikut:

- a. Jika probabilitas $> 0,05$ Ho diterima
- b. Jika probabilitas $< 0,05$ Ho ditolak⁷¹.

⁶⁹Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010), h. 257.

⁷⁰Sugiyono, *op.cit.*, h. 243.

⁷¹*Ibid.*

4. Perhitungan Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (r^2) merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketetapan hubungan antara variabel *independen* dengan variabel *dependen* dalam suatu persamaan regresi. Dengan kata lain, koefisien determinasi menunjukkan kemampuan variabel X (X_1, X_2, \dots, X_k), yang merupakan variabel bebas, menerangkan atau menjelaskan variabel Y yang merupakan variabel terikat. Semakin besar nilai koefisien determinasi, semakin baik kemampuan variabel X menerangkan atau menjelaskan variabel Y.

Rumus koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

$$KD = r_{xy}^2$$

Dimana :

KD = Koefisien Determinasi

r_{xy} = Koefisien korelasi *product moment*

⁷²Sugiyono, Metode Untuk Penelitian (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 231.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

Deskripsi data hasil penelitian di maksudkan untuk menyajikan gambaran umum pengolahan data masing-masing variabel. Penelitian ini terdapat dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kepuasan sebagai (X_1) dan kepercayaan sebagai (X_2) dan variabel terikat yaitu loyalitas nasabah sebagai (Y).

Gambaran karakteristik variabel-variabel penelitian di peroleh dari hasil pengolahan data dengan analisis statistik deskriptif. Deskripsi masing-masing variabel dapat di sajikan dalam bentuk skor rata-rata, nilai minimum, nilai maksimum, standar deviasi, varians dan distribusi frekuensi. Hasil perhitungan statistik deskriptif masing-masing variabel secara lengkap dapat di uraikan sebagai berikut:

1. Data Loyalitas Nasabah

Loyalitas nasabah mempunyai 26 pernyataan dalam instrumen penelitian yang telah melalui proses validasi dan reliabilitas. Instrumen terbagi ke dalam tiga indikator. Dengan indikator pertama yaitu pembelian ulang (terus-menerus), dengan indikator kedua yaitu rekomendasi kepada orang lain dan indikator ketiga yaitu menolak jasa pesaing.

Data loyalitas nasabah di peroleh melalui pengisian instrumen penelitian, berupa kuesioner dengan model Skala Likert yang di isi oleh

107 warga RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah sebagai responden.

Berdasarkan pengelolaan data, diperoleh skor terendah 80 dan skor tertinggi adalah 116, jumlah skor adalah 10845, sehingga rata-rata skor loyalitas nasabah (Y) sebesar 97,99, varians (S^2) sebesar 71,31 dan simpangan baku (S) sebesar 8,44 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 29 halaman 141).

Distribusi frekuensi data loyalitas nasabah dapat dilihat pada tabel IV. 1, dimana rentang skor adalah 36, banyak kelas adalah 8 dan panjang interval adalah 5 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 31 halaman 144).

Tabel IV. 1. Distribusi Frekuensi Loyalitas Nasabah

Kelas Interval			Batas Bawah	Batas Atas	Frek. Absolut	Frek. Relatif
80	-	84	79.5	84.5	6	5.6%
85	-	89	84.5	89.5	13	12.1%
90	-	94	89.5	94.5	20	18.7%
95	-	99	94.5	99.5	22	20.6%
100	-	104	99.5	104.5	18	16.8%
105	-	109	104.5	109.5	14	13.1%
110		114	109.5	114.5	10	9.3%
115	-	119	114.5	119.5	4	3.7%
Jumlah					107	100%

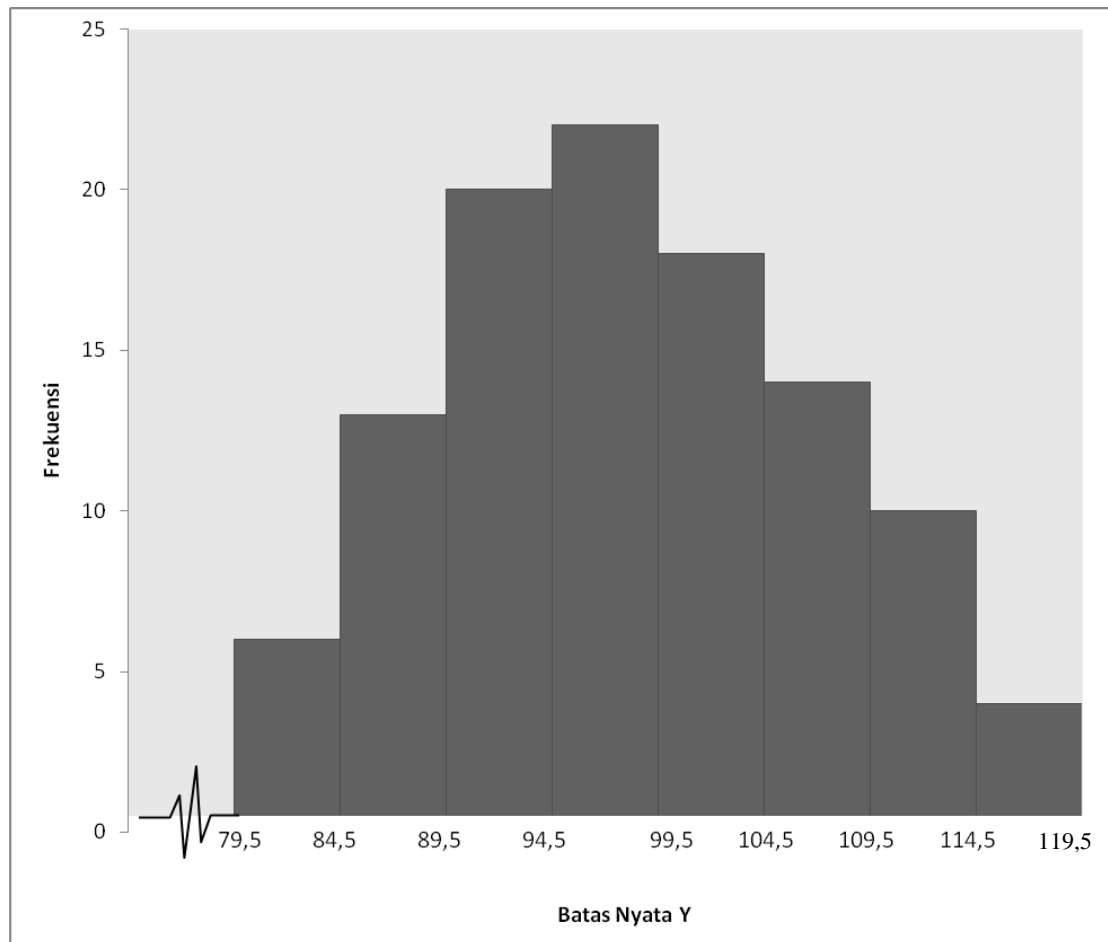
Sumber : Data di olah oleh peneliti

Berdasarkan tabel IV. 1, dapat dilihat bahwa frekuensi kelas tinggi variabel loyalitas nasabah, yaitu 22 yang terletak pada interval ke-4

yakni antara 95 - 99 dengan frekuensi relatif sebesar 20,6%. Sementara frekuensi terendahnya, yaitu 4 yang terletak pada interval ke-8, yakni antara 115 - 119 dengan frekuensi relatif sebesar 3,7%.

Untuk mempermudah penafsiran data frekuensi absolut loyalitas nasabah, maka data ini digambarkan dalam grafik histogram sebagai berikut:

Grafik Histogram
Variabel Y (Loyalitas Nasabah)



Gambar IV. 1. Grafik Histogram Loyalitas Nasabah

Berdasarkan hasil rata-rata hitung skor masing-masing indikator dari variabel loyalitas nasabah terlihat bahwa indikator yang memiliki skor tertinggi adalah indikator menolak jasa pesaing yaitu sebesar 34%. kemudian, indikator pembelian ulang (terus-menerus) sebesar 33,02%. dan selanjutnya, indikator rekomendasi kepada orang lain sebesar 32,88%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel IV. 2 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 49 halaman 166).

Tabel IV. 2. Rata-rata Hitung Skor Indikator Loyalitas Nasabah

Indikator	Jumlah Soal	Skor	Persentase
Pembelian Ulang (Terus -menerus)	9 soal	$\frac{433+436+452+432+428+433+422+437+415}{9}$	33.02%
		432.00	
Rekomendasi Kepada Orang Lain	6 soal	$\frac{437+424+440+422+430+428}{6}$	32.88%
		430.17	
Menolak Produk Jasa Pesaing	9 soal	$\frac{424+430+457+442+448+443+456+464+452}{9}$	34%
		446.22	
Total Skor		1308.39	100%

2. Data Kepuasan Nasabah

Kepuasan mempunyai 24 pernyataan dalam instrumen penelitian yang telah melalui proses validasi dan reliabilitas. Instrumen terbagi ke dalam tiga indikator. Indikator pertama, yaitu membicarakan hal-hal yang menyenangkan tentang bank BRI dan produk-produknya, dengan indikator kedua, yaitu tidak banyak memberikan perhatian

kepada produk-produk perbankan lainnya, dengan indikator ketiga, yaitu membeli lebih banyak (membuka tabungan BRI).

Data kepuasan di peroleh melalui pengisian instrumen penelitian, berupa kuesioner dengan model Skala Likert yang di isi oleh 107 warga RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah sebagai responden.

Berdasarkan pengelolaan data, diperoleh skor terendah 71 dan skor tertinggi adalah 104, jumlah skor adalah 9252, sehingga rata-rata skor kepuasan (X_1) sebesar 86,47, varians (S^2) sebesar 50,49 dan simpangan baku (S) sebesar 7,11 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 29 halaman 141).

Distribusi frekuensi data kepuasan dapat dilihat pada tabel IV. 3, dimana rentang skor adalah 31, banyak kelas adalah 8 dan panjang interval adalah 4 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 32 halaman 145).

Tabel IV. 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Nasabah

Kelas Interval			Batas Bawah	Batas Atas	Frek. Absolut	Frek. Relatif
71	-	74	70.5	74.5	4	3.7%
75	-	78	74.5	78.5	11	10.3%
79	-	82	78.5	82.5	18	16.8%
83	-	86	82.5	86.5	25	23.4%
87	-	90	86.5	90.5	17	15.9%
91	-	94	90.5	94.5	15	14.0%
95	-	98	94.5	98.5	12	11.2%
99	-	104	98.5	104.5	5	4.7%
Jumlah					107	100%

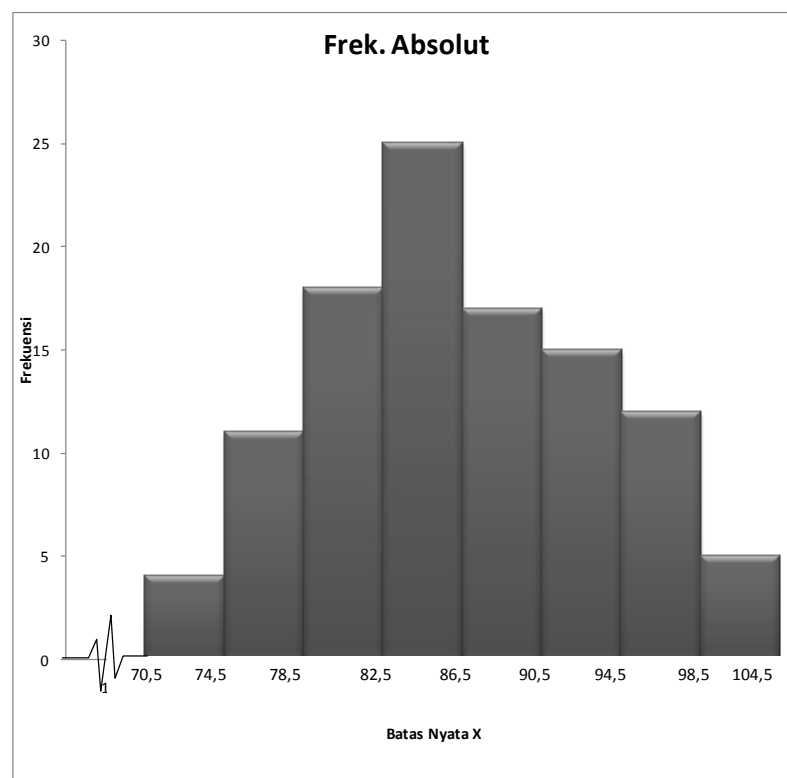
Sumber : Data di olah oleh peneliti

Berdasarkan tabel IV. 3, dapat dilihat bahwa frekuensi kelas tinggi variabel kepuasan, yaitu 25 yang terletak pada interval ke-4 yakni antara 83 - 86 dengan frekuensi relatif sebesar 23,4%. Sementara frekuensi terendahnya, yaitu 4 yang terletak pada interval ke-1, yakni antara 71 - 74 dengan frekuensi relatif sebesar 3,7%.

Untuk mempermudah penafsiran data frekuensi absolut kepuasan, maka data ini digambarkan dalam grafik histogram sebagai berikut:

Grafik Histogram

Variabel X1 Kepuasan Nasabah



Gambar IV. 2. Grafik Histogram Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil rata-rata hitung skor masing-masing indikator dari variabel kepuasan terlihat bahwa indikator yang memiliki skor

tertinggi adalah indikator membeli lebih banyak (membuka tabungan BRI) yaitu sebesar 34,84%. kemudian, indikator membicarakan hal-hal yang menyenangkan tentang BRI dengan produk-produknya sebesar 33,74%. dan selanjutnya, indikator tidak banyak memberikan perhatian kepada produk-produk perbankan lainnya sebesar 32,42%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel IV. 4 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 50 halaman 167).

Tabel IV. 4. Rata-rata Hitung Skor Indikator Kepuasan

Indikator	Jumlah Soal	Skor	Persentase
Membicarakan hal-hal yang menyenangkan tentang BRI dengan produk-produknya	12 Soal	$\frac{396+398+390+395+395+383+385+392+369+392+383+390}{12}$	-
		389.0	33.74%
Tidak banyak memberikan perhatian kepada produk-produk perbankan lainnya	6 soal	$\frac{378+395+383+354+341+392}{6}$	
		373.8	32.42%
Membeli lebih banyak (membuka tabungan BRI)	6 soal	$\frac{383+392+397+349+396+424}{6}$	
		390.2	33.84%
Total Skor		1153.0	100%

3. Data Kepercayaan

Kepercayaan mempunyai 22 pernyataan dalam instrumen penelitian yang telah melalui proses validasi dan reliabilitas. Instrumen terbagi ke dalam tiga dimensi. Dimensi pertama, yaitu kemampuan

dengan indikator, yaitu keyakinan bank BRI akan memberikan apa yang di butuhkan nasabah (pembukaan rekening). Dimensi kedua, yaitu niat baik dengan indikator, yaitu emosi positif /mempercayai. Dimensi ketiga, yaitu kejujuran dengan indikator, yaitu moralitas (tidak ada dana nasabah yang hilang).

Data kepercayaan di peroleh melalui pengisian instrumen penelitian, berupa kuesioner dengan model Skala Likert yang di isi oleh 107 warga RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah sebagai responden.

Berdasarkan pengelolaan data, diperoleh skor terendah 70 dan skor tertinggi adalah 102, jumlah skor adalah 9050, sehingga rata-rata skor kepercayaan (X_2) sebesar 84,58, varians (S^2) sebesar 44,94 dan simpangan baku (S) sebesar 6,70 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 54 halaman 173).

Distribusi frekuensi data kepuasan dapat dilihat pada tabel IV. 5, dimana rentang skor adalah 32, banyak kelas adalah 8 dan panjang interval adalah 4 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 56 halaman 176).

Tabel IV. 5. Distribusi Frekuensi Kepercayaan

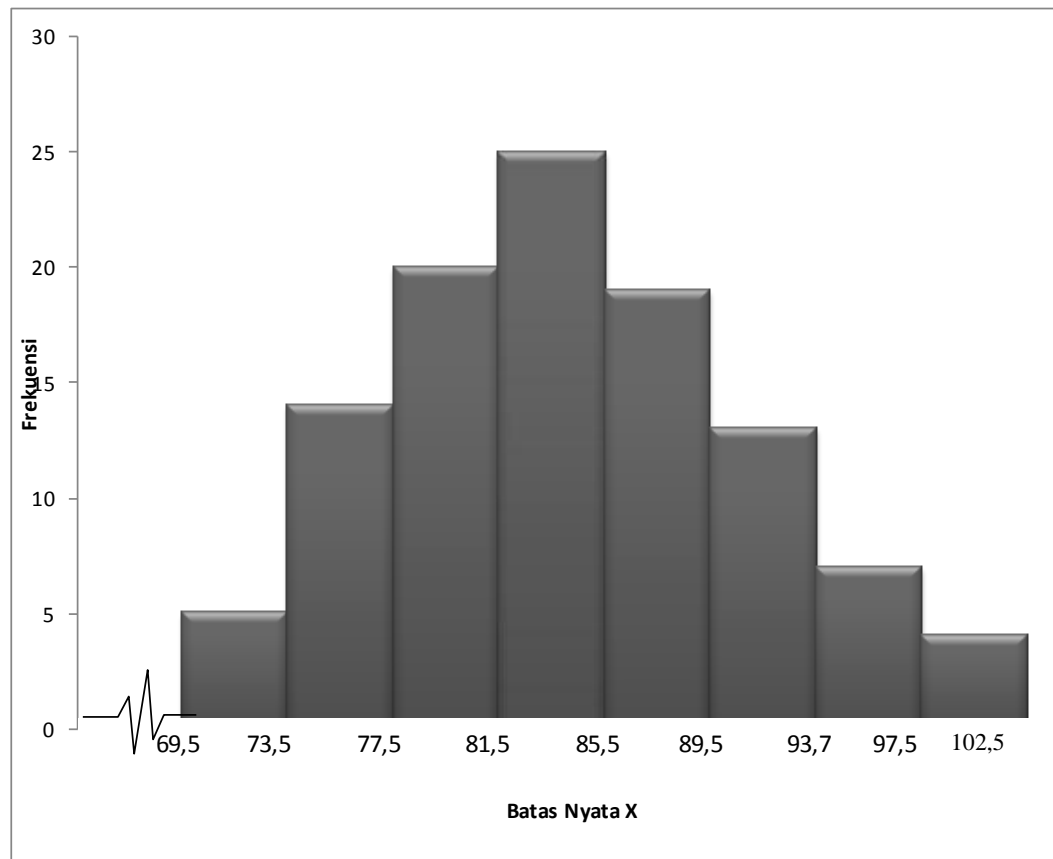
Kelas Interval			Batas Bawah	Batas Atas	Frek. Absolut	Frek. Relatif
70	-	73	69.5	73.5	5	4.7%
74	-	77	73.5	77.5	14	13.1%
78	-	81	77.5	81.5	20	18.7%
82	-	85	81.5	85.5	25	23.4%
86	-	89	85.5	89.5	19	17.8%
90	-	93	89.5	93.5	13	12.1%
94		97	93.5	97.5	7	6.5%
98	-	102	97.5	102.5	4	3.7%
Jumlah					107	100%

Sumber: Data di olah oleh peneliti

Berdasarkan tabel IV. 5, dapat dilihat bahwa frekuensi kelas tinggi variabel kepuasan, yaitu 25 yang terletak pada interval ke-4 yakni antara 82 - 85 dengan frekuensi relatif sebesar 23,4%. Sementara frekuensi terendahnya, yaitu 4 yang terletak pada interval ke-8, yakni antara 98 - 102 dengan frekuensi relatif sebesar 3,7%.

Untuk mempermudah penafsiran data frekuensi absolut kepercayaan, maka data ini digambarkan dalam grafik histogram sebagai berikut:

Grafik Histogram
Variabel X2 Kepercayaan



Gambar IV. 3. Grafik Histogram Kepercayaan

Berdasarkan hasil rata-rata hitung skor masing-masing indikator dari variabel kepercayaan terlihat bahwa indikator yang memiliki skor tertinggi adalah dimensi kejujuran dengan indikator moralitas (tidak ada dana nasabah yang hilang yaitu sebesar 32,16%. kemudian, dimensi niat baik dengan indikator emosi positif/mempertayani sebesar 33,24%. dan selanjutnya, dimensi kemampuan dengan indikator keyakinan bank BRI memberikan apa yang di butuhkan nasabah (pembukaan rekening) sebesar

32,59%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel IV. 6 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 72 halaman 196).

Tabel IV. 6. Rata-rata Hitung Skor Indikator Kepercayaan

Dimensi	Indikator	Jumlah Soal	Skor	Persentase
Kemampuan	keyakinan bank BRI akan memberikan apa yang di butuhkan nasabah (pembukaan rekening)	9 Soal	$\frac{442+426+414+203+495+408+396+405+407}{9}$ 399.6	32.59%
Niat Baik	Emosi Positif/Mempercayai	8 Soal	$\frac{413+403+396+414+410+417+404+403}{8}$ 407.5	33.24%
Kejujuran	Moralitas (tidak ada dana nasabah yang hilang).	5 Soal	$\frac{412+410+411+422+439}{5}$ 418.8	34.16%
Total Skor			1225.9	100%

B. Pengujian Hipotesis

1. Persamaan Garis Regresi

Persamaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah persamaan garis regresi sederhana yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh satu variabel pada variabel lainnya, dalam penelitian ini berarti X_1 dengan Y , dan X_2 dengan Y .

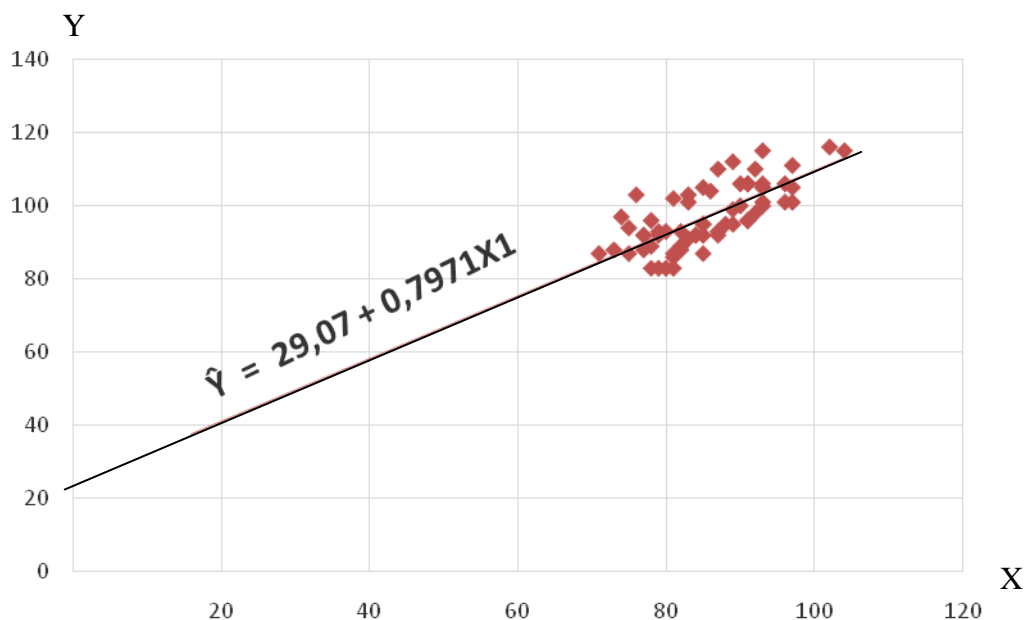
a. Persamaan Garis Regresi Kepuasan dengan Loyalitas Nasabah

Analisis regresi linier sederhana terhadap pasangan data penelitian antara kepuasan dengan loyalitas nasabah menghasilkan

koefisien arah regresi sebesar 0,7971 dan menghasilkan konstanta sebesar 29,07. Dengan demikian, bentuk hubungan antara variabel kepuasan dengan loyalitas nasabah memiliki persamaan regresi $\hat{Y} = 29,07 + 0,7971X_1$. Kemudian, persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu skor kepuasan (X_1) akan mengakibatkan kenaikan loyalitas nasabah (Y) sebesar 0,7971 skor pada konstanta 29,07 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 35 halaman 148).

Persamaan garis regresi $\hat{Y} = 29,07 + 0,7971X_1$ dapat digambarkan pada grafik berikut ini:

Grafik Persamaan Regresi

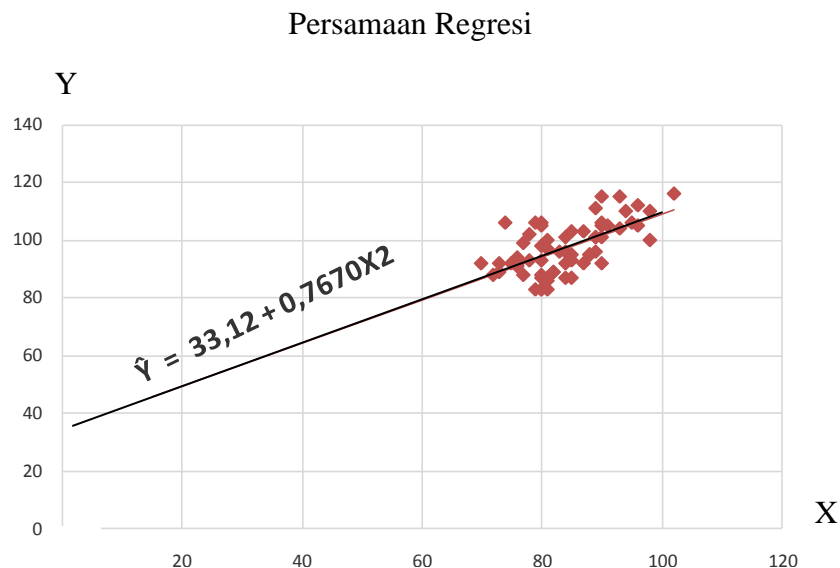


Gambar IV.4. Grafik Hubungan antara Kepuasan dengan Loyalitas Nasabah $\hat{Y} = 29,07 + 0,7971X_1$

b. Persamaan Garis Regresi Kepercayaan dengan Loyalitas Nasabah

Analisis regresi linier sederhana terhadap pasangan data penelitian antara kepercayaan dengan loyalitas nasabah menghasilkan koefisien arah regresi sebesar 0,7670 dan menghasilkan konstanta sebesar 33,12. Dengan demikian, bentuk hubungan antara kepercayaan dengan loyalitas nasabah mempunyai persamaan regresi $\hat{Y} = 33,12 + 0,7670X_2$. Kemudian, persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu skor kepercayaan (X_2) akan mengakibatkan kenaikan loyalitas nasabah (Y) sebesar 0,7670 skor pada konstanta 33,12 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 58 halaman 178).

Persamaan garis regresi $\hat{Y} = 33,12 + 0,7670X_2$ dapat digambarkan pada grafik berikut ini:



Gambar IV. 5. Grafik Hubungan antara Kepercayaan dengan Loyalitas Nasabah $\hat{Y} = 33,12 + 0,7670X_2$

2. Pengujian Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X

1. Y atas X_1

Dalam perhitungan pengujian persyaratan analisis dilakukan untuk menguji apakah galat taksiran regresi Y atas X_1 berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas galat taksiran regresi Y atas X_1 dilakukan dengan uji Liliefors pada taraf signifikan ($\alpha = 0,05$), untuk sampel sebanyak 107 orang dengan kriteria pengujian berdistribusi normal apabila $L_{hitung} (L_0) < L_{tabel} (L_t)$ dan jika sebaliknya, maka galat taksiran regresi Y atas X tidak berdistribusi normal.

Hasil perhitungan uji *Liliefors* menyimpulkan bahwa taksiran regresi Y atas X_1 berdistribusi normal. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil perhitungan $L_0 = 0,0847$, sedangkan $L_t = 0,0856$ Ini berarti $L_0 < L_t$ (perhitungan terdapat pada lampiran 40 halaman 155), artinya data berdistribusi normal. Hasil perhitungan dapat di lihat pada Tabel. 7. Sebagai berikut:

Tabel IV. 7

Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X_1

No.	Galat Taksiran	L_0	$L_{tabel} (0,05)$	Keputusan	Keterangan
1	Y atas X_1	0,0847	0,0856	Terima H_0	Normal

2. Y atas X₂

Dalam perhitungan pengujian persyaratan analisis dilakukan untuk menguji apakah galat taksiran regresi Y atas X₂ berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas galat taksiran regresi Y atas X₂ dilakukan dengan uji Liliefors pada taraf signifikan ($\alpha = 0,05$), untuk sampel sebanyak 107 orang dengan kriteria pengujian berdistribusi normal apabila $L_{hitung} (L_0) < L_{tabel} (L_t)$ dan jika sebaliknya, maka galat taksiran regresi Y atas X tidak berdistribusi normal.

Hasil perhitungan uji *Liliefors* menyimpulkan bahwa taksiran regresi Y atas X₂ berdistribusi normal. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil perhitungan $L_0 = 0,0843$, sedangkan $L_t = 0,0856$ Ini berarti $L_0 < L_t$ (perhitungan terdapat pada lampiran 63 halaman 185), artinya data berdistribusi normal. Untuk lebih jelasnya, hasil perhitungan tersebut dapat dilihat pada tabel IV. 8 sebagai berikut:

Tabel IV. 8.

Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran Y atas X₂

No.	Galat	L₀	L_t	Keputusan	Keterangan
1.	Y atas X ₂	0,0843	0,0856	Terima H ₀	Normal

b. Uji Linieritas Regresi

1. Linieritas atas Kepuasan dengan Loyalitas Nasabah

Pengujian linieritas digunakan untuk mengetahui apakah model regresi bersifat linier atau tidak dengan kriteria pengujian $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka regresi dinyatakan linier.

Tabel distribusi F yang digunakan untuk mengukur linieritas regresi Y atas X_1 dengan dk pembilang $(k-2) = 29$ dan dk penyebut $(n-k) = 76$ dengan taraf signifikan $= 0,05$, diperoleh $F_{hitung} = 0,71$ sedangkan $F_{tabel} = 1,60$. Ini berarti $F_{hitung} < F_{tabel}$, yang berarti regresi linier (perhitungan terdapat pada lampiran 44 halaman 161).

2. Linieritas atas Kepercayaan dengan Loyalitas Nasabah

Pengujian linieritas digunakan untuk mengetahui apakah model regresi bersifat linier atau tidak dengan kriteria pengujian $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka regresi dinyatakan linier.

Kemudian, tabel distribusi F yang digunakan untuk mengukur linieritas regresi Y atas X_2 dengan dk pembilang $(k-2) = 26$ dan dk penyebut $(n-k) = 79$ dengan taraf signifikan $= 0,05$, diperoleh $F_{hitung} = 0,96$ sedangkan $F_{tabel} = 1,60$. Ini berarti $F_{hitung} < F_{tabel}$, yang berarti regresi linier (perhitungan terdapat pada lampiran 67 halaman 191).

3. Pengujian Hipotesis Analisis

a. Kepuasan dengan Loyalitas Nasabah

Dalam uji hipotesis terdapat uji keberartian regresi yang bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi berarti atau tidak dengan kriteria pengujian H_0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan H_0 ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$. Dimana model regresi dinyatakan berarti apabila menolak H_0 .

Untuk perhitungan Y atas X_1 diperoleh F_{hitung} sebesar 88,76 dan F_{tabel} sebesar 3,91. Hal ini dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$, yang artinya pengujian ini dinyatakan memiliki regresi yang berarti (perhitungan terdapat pada lampiran 43 halaman 160). Pengujian ini dilakukan dengan tabel ANAVA.

**Tabel IV. 9 Anava Untuk Keberartian dan Linieritas
Persamaan Regresi Kepuasan dengan Loyalitas Nasabah $\hat{Y} = 29,07 + 0,79X_1$**

Sumber Varians	dk	Jumlah Kuadrat (JK)	Rata-rata Jumlah Kuadrat (RJK)	F_{hitung}	F_{tabel}
Total	107	1034991			
Regresi (a)	1	1027432.01			
Regresi (b/a)	1	3462.79	3462.79	88.76 *)	3.91
Residu	105	4096.20	39.01		
Tuna Cocok	29	872.04	30.07	0.71 ns)	1.60
Galat Kekeliruan	76	3224.17	42.42		

Keterangan : *) Persamaan regresi berarti karena $F_{hitung} (88,76) > F_{tabel} (3,91)$

ns) Persamaan regresi linear karena $F_{hitung} (0,71) < F_{tabel} (1,60)$

Pengujian koefisien korelasi bertujuan untuk mengetahui besar atau kuatnya hubungan antara variabel X_1 dan variabel Y. Penelitian

ini menggunakan rumus koefisien korelasi *Product Moment* dari *Pearson*.

Hasil perhitungan koefisien korelasi antara kepuasan dengan loyalitas nasabah di dapat koefisien korelasi sederhana $r_{xy} = 0,677$ (proses perhitungan dilihat pada lampiran 46 halaman 163). Untuk uji signifikan koefisien korelasi disajikan pada tabel IV.10

Tabel IV. 1
Pengujian Signifikan Koefisien Korelasi Sederhana Antara X_1 dan Y

Koefisien antara X_1 dan Y	Koefisien Korelasi	Koefisien Determinasi	t_{hitung}	t_{tabel}
	0,677	45,81%	9,421	1,66

Berdasarkan pengujian signifikan koefisien korelasi antara kepuasan dengan loyalitas nasabah sebagaimana terlihat pada tabel IV.10 di atas, diperoleh $t_{hitung} = 9,421 > t_{tabel} = 1,66$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi sederhana $r_{xy} = 0,677$ adalah signifikan. Artinya, dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan dengan loyalitas nasabah. Kemudian, koefisien determinasi $r_{xy}^2 = 0,677^2 = 0,4581$ berarti sebesar 45,81% loyalitas nasabah bank BRI KCP Empang pada warga RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah di tentukan oleh kepuasan nasabah (proses perhitungan dapat terlihat pada lampiran 48 halaman 165).

b. Kepercayaan dengan Loyalitas Nasabah

Dalam uji hipotesis terdapat uji keberartian regresi yang bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi berarti atau tidak dengan kriteria pengujian H_0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan H_0 ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, Dimana model regresi dinyatakan berarti apabila menolak H_0 .

Kemudian, untuk perhitungan Y atas X_2 diperoleh F_{hitung} sebesar 63,00 dan F_{tabel} sebesar 3,91. Hal ini dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$, yang artinya pengujian ini dinyatakan memiliki regresi yang berarti (perhitungan terdapat pada lampiran 66 halaman 190)

Tabel IV. 11 Anava Untuk Keberartian dan Linieritas Persamaan Regresi Kepercayaan dengan Loyalitas Nasabah $\hat{Y} = 33,12 + 0,77X_2$

Sumber Varians	dk	Jumlah Kuadrat (JK)	Rata-rata Jumlah Kuadrat (RJK)	F_{hitung}	F_{tabel}
Total	107	1034991			
Regresi (a)	1	1027432.01			
Regresi (b/a)	1	2834.60	2834.60	63.00 *)	3.91
Residu	105	4724.39	44.99		
Tuna Cocok	26	1138.73	43.80	0.96 ns)	1.60
Galat Kekeliruan	79	3585.66	45.39		

Keterangan : *) Persamaan regresi berarti karena $F_{hitung} (63,00) > F_{tabel} (3,91)$

ns) Persamaan regresi linear karena $F_{hitung} (0,96) < F_{tabel} (1,60)$

Pengujian koefisien korelasi bertujuan untuk mengetahui besar atau kuatnya hubungan antara variabel X_2 dan variabel Y. Penelitian ini menggunakan rumus koefisien korelasi *Product Moment* dari *Pearson*.

Hasil perhitungan koefisien korelasi antara kepercayaan dengan loyalitas nasabah di dapat koefisien korelasi sederhana $r_{xy} = 0,612$

(proses perhitungan dilihat pada lampiran 69 halaman 193). Untuk uji signifikan koefisien korelasi disajikan pada tabel IV.12

Tabel IV. 12
Pengujian Signifikan Koefisien Korelasi Sederhana Antara X_2 dan Y

Koefisien antara X_2 dan Y	Koefisien Korelasi	Koefisien Determinasi	t_{hitung}	t_{tabel}
	0,612	37,50%	7,937	1,66

Berdasarkan pengujian signifikan koefisien korelasi antara kepercayaan dengan loyalitas nasabah sebagaimana terlihat pada tabel IV.12 di atas, diperoleh $t_{hitung} = 7,937 > t_{tabel} = 1,66$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi sederhana $r_{xy} = 0,612$ adalah signifikan. Artinya, dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepercayaan dengan loyalitas nasabah. Kemudian, koefisien determinasi $r_{xy}^2 = 0,612^2 = 0,3750$ berarti sebesar 37,50% loyalitas nasabah bank BRI KCP Empang pada warga RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah di tentukan oleh kepercayaan (proses perhitungan dapat terlihat pada lampiran 71 halaman 195).

C. Pembahasan

a. Kepuasan dengan loyalitas nasabah

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat diketahui bahwa, terdapat hubungan yang positif antara kepuasan dengan loyalitas nasabah bank BRI KCP Empang pada warga RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah di Bogor.

Dari perhitungan tersebut, maka dapat di inteprestasikan bahwa kepuasan mempengaruhi loyalitas nasabah atau dapat di katakan semakin kepuasan yang di berikan pihak bank BRI KCP Empang pada nasabahnya, maka akan semakin tinggi loyalitas nasabah yang tercipta pada warga RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah di Bogor.

Penelitian sebelumnya yang relevan adalah pendukung untuk melakukan penelitian ini. Dengan demikian, hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menyatakan bahwa penelitian ini berhasil menguji hipotesis, dimana sama seperti 2 penelitian terdahulu yang di susun oleh Ernest Yaw Twneboah Koduah & Augustine Yuty Duweh Farley dan Evi Okatviani Satriyanti. Penelitian yang peneliti lakukan ini menunjukkan bahwa koefisien korelasi $r_{xy} = 0,677$ Koefisien tersebut menunjukkan arah kedua variabel adalah korelasi positif. Dari hasil perhitungan uji keberartian koefisien korelasi (uji-t) diperoleh $t_{hitung} = 9,421 > t_{tabel} = 1,66$ dengan kriteria koefisien korelasi dinyatakan signifikan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$. Koefisien korelasi di uji pada taraf signifikan ($\alpha = 0,05$) dengan derajat kebebasan (dk) = 105. Jika H_0 ditolak, maka koefisien korelasi signifikan, sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang positif antara kepuasan dengan loyalitas nasabah.

b. Kepercayaan dengan loyalitas nasabah

Adapun perhitungan pada penelitian ini juga dapat di ketahui bahwa, terdapat hubungan yang positif antara kepercayaan dengan loyalitas nasabah bank BRI KCP Empang pada Warga RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah di Bogor.

Dari perhitungan tersebut, maka dapat di inteprestasikan bahwa kepercayaan mempengaruhi loyalitas nasabah atau dapat di katakan semakin pihak bank BRI memberikan rasa aman bagi nasabahnya, maka akan semakin tinggi loyalitas nasabah yang tercipta pada warga RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah di Bogor.

Penelitian sebelumnya yang relevan adalah pendukung untuk melakukan penelitian ini. Dengan demikian, hasil penelitian yang di lakukan oleh peneliti menyatakan bahwa penelitian ini berhasil menguji hipotesis, dimana sama seperti 2 penelitian terdahulu yang disusun oleh Wulan Pinontoan dan Haslinda Hasan, Teo Poh Kiong dan Raja Azimah Ainuddin. Penelitian yang peneliti lakukan ini menunjukkan bahwa koefisien korelasi $r_{xy} = 0,612$ Koefisien tersebut menunjukkan arah kedua variabel adalah korelasi positif. Dari hasil perhitungan uji keberartian koefisien korelasi (uji-t) diperoleh $t_{hitung} = 7,937 > t_{tabel} = 1,66$ dengan kriteria koefisien korelasi dinyatakan signifikan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$. Koefisien korelasi di uji pada taraf signifikan ($\alpha = 0,05$) dengan derajat kebebasan (dk) = 105. Jika H_0 ditolak, maka koefisien korelasi signifikan, sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang positif antara kepercayaan dengan loyalitas nasabah.

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan kajian teoretik dan deskripsi hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat hubungan yang positif antara kepuasan dengan loyalitas nasabah bank BRI KCP Empang pada warga RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah di Bogor. Persamaan regresi $\hat{Y} = 29,07 + 0,7971X_1$ menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu skor kepuasan (X_1), maka akan mengakibatkan kenaikan satu skor loyalitas nasabah (Y) sebesar 0,7971 pada konstanta 29,07. Loyalitas nasabah ditentukan oleh kepuasan sebesar 45,81% dan sisanya 54,19% ditentukan oleh faktor lain, seperti kualitas layanan dan kepercayaan.
2. Terdapat hubungan yang positif antara kepercayaan dengan loyalitas nasabah bank BRI KCP Empang pada warga RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah di Bogor. Persamaan regresi $\hat{Y} = 33,12 + 0,7670X_2$ menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu skor kepercayaan (X_2), maka akan mengakibatkan kenaikan satu skor loyalitas nasabah (Y) sebesar 0,7670 pada konstanta 33,12. Loyalitas nasabah ditentukan oleh kepuasan sebesar 37,50% dan sisanya

62,50% ditentukan oleh faktor lain, seperti kualitas layanan dan kepuasan.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah di jelaskan, hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah. Adapun faktor kedua, yaitu kepercayaan juga berpengaruh positif dan signifikan dengan loyalitas nasabah. Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang di ajukan oleh peneliti.

a. Kepuasan dengan loyalitas nasabah

Implikasi dari penelitian ini, yaitu untuk meningkatkan loyalitas nasabah bank BRI KCP Empang di butuhkan tingkat kepuasan nasabah yang tinggi. Ketika nasabah ingin membuka rekening pada suatu perbankan, tentu nasabah ingin mendapatkan fasilitas fisik yang memadai, sehingga dapat menciptakan loyalitas nasabah pada perbankan tertentu.

Berdasarkan hasil rata-rata hitung skor masing-masing indikator dari variabel loyalitas nasabah terlihat bahwa indikator yang memiliki skor tertinggi adalah indikator menolak jasa pesaing yaitu sebesar 34%. kemudian, indikator pembelian ulang (terus-menerus) sebesar 33,02%. dan selanjutnya, indikator rekomendasi kepada orang lain sebesar 32,88%.

Sedangkan, Berdasarkan hasil rata-rata hitung skor masing-masing indikator dari variabel kepuasan terlihat bahwa indikator yang memiliki skor

tertinggi adalah indikator membeli lebih banyak (membuka tabungan BRI) yaitu sebesar 34,84%. kemudian, indikator membicarakan hal-hal yang menyenangkan tentang BRI dengan produk-produknya sebesar 33,74%. dan selanjutnya, indikator tidak banyak memberikan perhatian kepada produk-produk perbankan lainnya sebesar 32,42%.

Dari pengolahan data di atas, loyalitas nasabah dapat tercipta dengan adanya faktor kepuasan yang di berikan oleh pihak bank BRI KCP Empang kepada nasabahnya. Dengan begitu, bank BRI KCP Empang dapat mengurangi berpindahnya nasabah ke perbankan lainnya.

b. Kepercayaan dengan loyalitas nasabah

Implikasi dari penelitian ini, yaitu untuk meningkatkan loyalitas nasabah bank BRI KCP Empang di butuhkan tingkat kepercayaan yang tinggi pula. Bank BRI KCP Empang dapat memberikan rasa aman kepada nasabahnya untuk tidak terjadi dana yang hilang.

Berdasarkan hasil rata-rata hitung skor masing-masing indikator dari variabel kepercayaan terlihat bahwa indikator yang memiliki skor tertinggi adalah dimensi kejujuran dengan indikator moralitas (tidak ada dana nasabah yang hilang yaitu sebesar 32,16%. kemudian, dimensi niat baik dengan indikator emosi positif/mempercayai sebesar 33,24%. dan selanjutnya, dimensi kemampuan dengan indikator keyakinan bank BRI memberikan apa yang di butuhkan nasabah (pembukaan rekening) sebesar 32,59%.

Berdasarkan hasil rata-rata hitung skor masing-masing indikator dari variabel loyalitas nasabah terlihat bahwa indikator yang memiliki skor tertinggi adalah indikator menolak jasa pesaing yaitu sebesar 34%. kemudian, indikator pembelian ulang (terus-menerus) sebesar 33,02%. dan selanjutnya, indikator rekomendasi kepada orang lain sebesar 32,88%.

Dari pengolahan data di atas, loyalitas nasabah dapat tercipta dengan adanya faktor kepercayaan yang di berikan oleh pihak bank BRI KCP Empang kepada nasabahnya dengan memberikan rasa aman terhadap dana yang di simpan.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang di kemukakan di atas, maka peneliti memiliki beberapa saran yang mungkin dapat bermanfaat dalam meningkatkan loyalitas nasabah bank BRI KCP Empang, antara lain:

1. Untuk meningkatkan loyalitas nasabah bank BRI KP Empang, nasabah yang setia dengan perbankan tersebut haruslah merekomendasikan kepada orang lain untuk ikut menabung di bank BRI KCP Empang.
2. Bank BRI KCP Empang sebaiknya memberikan perhatian khusus mengenai kepuasan nasabah seperti produk yang di tawarkan BRI sesuai dengan kebutuhan nasabah saat ini.
3. Bank BRI KCP Empang sebaiknya memberikan perhatian khusus mengenai kepercayaan dengan mengenakan persyaratan adminisrasi yang mudah (tidak berbelit-belit).

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, Gary and Philip Kotler, *Marketing An Introduction Twelfth Edition*, New Jersey: Pearson, 2015
- Bell, Chip R, Ron Zemke and Dave Zielinski, *Managing Knock Your Socks Off Service Second Edition Revision*. Amerika: AMACOM, 2007.
- Brink, Anneki and Adele Berndt, *Relationship Marketing & Customer Relationship Management*, Lansdowne: Juta and Co Ltd, 2008.
- Cheung, Sai On, *Trust in Co-operative Contracting in Contruction* , Hongkong: City University of Hongkong, 2007.
- Copulsky, Jonathan R, *Brand Resilience: Managing Risk and Recovery in a High Speed World*, Amerika: Palgrave Macmillan, 2011.
- Djaali dan Pudji Muljono, *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan* , Jakarta:Grasindo, 2008.
- Doligalski, Tymoteusz Doligalski, *Internet Based Customer Value Management: Developing Customer Relationships Online*, Switzerland: Springer, 2015.
- Fitzsimmons, James A, Mona, *Service Management: Operations, Strategy and Information Technology Edition*. Singapore: McGraw Hill Education, 2006.
- Hasan, Ali, *Marketing* , Yogyakarta: Media Presindo, 2009.
- Kadir dan Djaali, *Statistik Penerapan: Konsep, Contoh dan Analisis Data Dengan Program SPSS/Lisrei dalam Penelitian*, Depok, PT Rajagrafindo Persada, 2015.
- Kaufmann, Hans Ruediger and Mohammad Fateh Ali Khan Panni, *Customer-Centrix Marketing Strategies: Tools for Building Organizational Performance*, Harshey: Business Science Reference, 2013.
- Kotler, Phillip and Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua Belas Jilid 1*, Indonesia: PT Indeks, 2007.

- Levy, Michael and Barton A. Weitz, *Retailing Management Eighth Edition*, USA: McGraw-Hill, 2012.
- Nemati, H. R. *Security and Privacy Assurance in Advancing Techonologies: New Development*, Amerika: IGI Global, 2011.
- Peter, J. Paul and Jerry C. Olson, *Consumer Behavior & Marketing Strategy Ninth Edition*, Singapore: McGraw-Hill Companies, Inc, 2010.
- Rai, Alok Kumar and Medha Srivastava, *Customer Loyalty: Consept, Context, Character*, New Delhi: McGraw Hill Education, 2014.
- Sangadji, Etta Mamang, Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: ANDI, 2013.
- Santoso, Teguh, *Marketing Strategic*, Yogyakarta: Oryza, 2011.
- Siregar, Syofian , *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010.
- Solomon, M. R. *Consumer Behavior Buying, Having and Being Tenth Edition Global Edition*. England: Pearson, 2013.
- Sudjana, *Metoda Statistika*, Bandung : PT. Tarsito, 2005.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2007.
- _____, *Metode Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sunder, Vellore K, *Outsourcing and Customer Satisfaction*, Amerika: Xlibris, 2011.
- Tjiptono, Fandy , *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: ANDI, 2008.
- _____, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* , Yogyakarta: ANDI, 2012.
- Troilo, Gabriele , *Marketing InCreative Industries: Value, Experince and Creativity*, United State of Amerika: Palgrave Macmillan, 2015.
- Warren, Paul , John Davies and David Brown, *ICT Futures: Delivering Pervasive, Real Time and Secure Service*. England: John Wiley & Sons Ltd, 2008.

Widjaja, Bernard. T, *Lifestlye Marketing Service: Paradigma Baru Pemasaran Bisnis Jasa dan Lifestyle*. Jakarta: PT. Gramedia Utama, 2009.

Jurnal

Evi Oktaviani Striyanti dengan judul “*Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya*”. *Journal of Business and Banking* Volume 2, No. 2. November 2012, pages 171-184 ISSN: 2088-7841.

Ernest Yaw Tweneboah-Koduah and Augustine Yuty Duweh Farley dengan judul “*Relationship between Customer Satisfaction and Customer Loyalty in The retail Banking sector of Ghana*”. *International journal of Business and Management*, Vol.11,2016.ISSN: 1833-3850 E-ISSN: 1833-8119.

Haslinda Hasan, Teo Poh Kiong and Raja Azimah Ainuddin dengan juudul “*Effect of Perceived Value and Trust on Customer Loyalty Towards Foreign Bank in Sabah, Malaysia*”. *Global Journal of Emerging Trends in e-Business, Marketing and consumer Psychology (GJETeMCP) An Online International Research Journal Vol 1 Issue 2 2014* ISSN: 2311-3170.

Wulan Pinotoan denga judul “*Pengaruh E-Banking, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Mandiri Cabang Manado*”. *Jurnal EMBA* Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal. 192-201 ISSN: 2303-1174.

<http://www.tribunnews.com/nasional/2016/10/27/uang-ratusan-nasabah-bri-hilang-misterius-jumlahnya-mencapai-miliaran-rupiah> di akses 28 februari 2017.



*Building
Future
Leaders*

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI , DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jaiian Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon/Faximile : Rektor : (021) 4893854, PRI : 4895130, PR II : 4893918, PR III : 4892926, PR IV : 4893982
BUK : 4750930, BAKHUM : 4759081, BK : 4752180
Bagian UHT : Telepon, 4893726, Bagian Keuangan : 4892414, Bagian Kepegawaian : 4890536, Bagian Humas : 4898486
Laman : www.unj.ac.id

Nomor : **0687/UN39.12/KM/2017**
Lamp. : -
Hal : **Permohonan Izin Mengadakan Penelitian
untuk Penulisan Skripsi**

28 Februari 2017

**Yth. Ketua RW 07 Kel. Gudang
Kec. Bogor Tengah, Bogor**

Kami mohon kesediaan Saudara untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

N a m a : **Rani Riyanti**
Nomor Registrasi : **8135132255**
Program Studi : **Pendidikan Tata Niaga**
Fakultas : **Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**
No. Telp/HP : **085880401266**

Dengan ini kami mohon diberikan ijin mahasiswa tersebut, untuk dapat mengadakan penelitian guna mendapatkan data yang diperlukan dalam rangka penulisan skripsi dengan judul :

“Hubungan Antara Kepuasan dan Kepercayaan Dengan Loyalitas Nasabah Bank BRI KCP Empang Pada Warga RW 07 Kelurahan Gudang, Kec. Bogor Tengah, Bogor”

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.

Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan,
dan Hubungan Masyarakat



Woro Sasmoyo, SH
NIP. 19630403 198510 2 001

Tembusan :
1. Dekan Fakultas Ekonomi
2. Kaprog Pendidikan Tata Niaga

Lampiran 2

RUKUN WARGA 07
KELURAHAN GUDANG KECAMATAN BOGOR TENGAH

Nomor : 08/00 / 2017 -

25 Maret 2017

Lamp : 1

Hal : **Keterangan Izin Mengadakan Penelitian
Untuk Penulisan Skripsi**

Yth. Kepala Biro Administrasi
Akademik dan Kemahasiswaan
Universitas Negeri Jakarta

Sehubungan dengan surat No. 0687/UN39.12/KM/2017 tanggal 28 Februari 2017 perihal permohonan izin mengadakan penelitian untuk penulisan skripsi, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

N a m a : Juhri Dulhari
 Jabatan : Ketua RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah
 Alamat : kp.Gudang RT 02/07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah

Mengizinkan mahasiswa dengan:

N a m a : **Rani Riyanti**
 Nomor Registrasi : 8135132255
 Program Studi : Pendidikan Tata Niaga
 Fakultas : Ekonomi

Untuk melaksanakan penelitian pada RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah dalam rangka pengumpulan data untuk keperluan penyusunan skripsi dengan judul:

"Hubungan Antara Kepuasan dan Kepercayaan dengan Loyalitas Nasabah Bank BRI KCP Empang pada Warga RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah di Bogor"

Semoga surat ini dapat digunakan sebagaimana mestinya dan yang bersangkutan dapat memanfaatkan kesempatan ini dengan sebaik-baiknya.



(Juhri Dulhari)

Survei Awal

Saya Rani Riyanti, Mahasiswa Pendidikan Tata Niaga 2013 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta (UNJ) melakukan survei awal untuk Penelitian Skripsi saya yang berjudul “Hubungan Antara Kepuasan dan Kepercayaan dengan Loyalitas Nasabah Bank BRI KCP Empang pada Warga RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah di Bogor”.

Nama Responden :

RT :

Saudara/i dimohon untuk mengisi pertanyaan ini dengan memberikan tanda checklist pada jawaban yang paling sesuai dengan kondisi Anda.

1. Apakah anda nasabah BRI KCP Empang Bogor?

Jika iya silahkan Checklist

2. Jika Tidak, berikan alasan anda:

- a. Rendahnya kepuasan
- b. Kurangnya kepercayaan
- c. Minimnya kualitas pelayanan
- d.(Alasan lainnya)

3. Sudah berapa lama anda menjadi pengguna bank BRI KCP Empang Bogor

- a. < 1 tahun
- b. 2 tahun- 3 tahun
- c. > 3tahun

No. Kuesioner:....

KUESIONER UJI COBA

Responden yang terhormat,

Saya Rani Riyanti mahasiswi Jurusan Ekonomi dan Administrasi Universitas Negeri Jakarta, memohon kesediaan Anda untuk ikut berpartisipasi dalam penelitian saya. Untuk itu, saya sangat mengharapkan kerjasama Anda untuk memberikan jawaban atas pernyataan-pernyataan di dalam kuesioner ini. Informasi yang diperoleh nantinya akan diolah dan dipergunakan semata-mata hanya untuk kepentingan akademis.

I. PETUNJUK PENGISIAN

Saudara/i dimohon untuk mengisi kuesioner ini sesuai petunjuk yang kami berikan. Berilah tanda checklist (v) pada kolom pernyataan (yang paling sesuai dengan kondisi Anda), dengan ketentuan :

Sangat Tidak Setuju	: (STS)
Tidak Setuju	: (TS)
Ragu-ragu	: (RR)
Setuju	: (S)
Sangat Setuju	: (SS)

II. IDENTITAS RESPONDEN

NAMA RESPONDEN :

NO. TELEPON :

III. DAFTAR PERNYATAAN

VARIABEL LOYALITAS NASABAH (Y)

NO	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya akan tetap menggunakan jasa bank BRI di kemudian hari.					
2	Saya akan tetap menggunakan jasa BRI untuk produk BritAma.					
3	Saya jarang melakukan transaksi di BRI.					
4	Saya akan tetap menggunakan jasa BRI untuk produk Simpedes.					
5	Saya melakukan transaksi di BRI secara teratur.					
6	Saya akan menggunakan produk layanan bank BRI secara terus-menerus					
7	Saya enggan menggunakan kembali produk Simpedes					
8	Jika suatu hari saya membutuhkan jasa perbankan, saya tetap bersedia untuk menggunakan jasa Bank BRI					
9	Saya merekomendasikan BRI kepada keluarga.					
10	Saya mengajak teman saya untuk menabung di BRI.					
11	Saya mengajak pelanggan baru untuk menabung di BRI.					
12	Saya enggan memberi saran kepada orang lain untuk menggunakan bank BRI.					
13	Saya bersedia untuk menyarankan kepada orang lain untuk menabung di Bank BRI					
14	Saya bersedia untuk mempromosikan kepada tetangga untuk menabung di Bank BRI.					
15	Saya enggan mempromosikan bank BRI kepada tetangga					
16	Saya akan tetap menggunakan jasa bank BRI untuk produk lainnya.					

17	Saya terkesan di tawarkan produk bank lain.					
18	Saya enggan berpindah ke bank lain.					
19	Saya enggan tergoda oleh daya tarik dari produk bank lain.					
20	Saya akan tergoda oleh daya tarik dari produk bank lain.					
21	Saya merasa sulit untuk pindah ke bank lain					
22	Saya suka produk yang di tawarkan bank lain.					
23	Saya enggan menggunakan produk perbankan lainnya.					
24	Saya yakin terhadap manajemen bank BRI					
25	Saya akan beralih ke bank lain.					
26	Saya tetap bersedia menjadi nasabah Bank BRI meskipun ada tabungan dari Bank lain yang menawarkan bunga yang lebih besar					

Skor Uji Coba Instrumen
Variabel Y (Loyalitas Nasabah)

No. Resp.	Butir Pernyataan																										X _i	X _i ²	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26			
1	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	108	11664	
2	5	5	5	4	4	2	4	4	1	3	4	3	3	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	103	10609	
3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	4	4	3	112	12544	
4	5	5	4	2	5	4	4	5	5	1	4	4	2	5	5	3	4	5	3	4	2	5	5	4	4	2	101	10201	
5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	1	5	4	4	4	5	5	3	109	11881	
6	4	4	4	4	5	5	5	2	4	4	4	3	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	3	2	4	106	11236	
7	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	106	11236	
8	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	5	1	4	2	5	5	3	4	4	4	3	5	3	3	95	9025	
9	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	2	4	3	5	5	5	4	4	4	5	109	11881	
10	5	5	4	4	4	4	2	5	3	5	5	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	2	4	4	108	11664	
11	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	2	5	5	111	12321	
12	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	1	5	3	4	101	10201	
13	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	4	2	3	4	112	12544
14	4	4	5	5	2	1	4	4	5	5	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	5	98	9604
15	4	4	4	4	4	3	2	2	3	5	5	2	3	4	4	4	1	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	95	9025
16	3	3	4	5	1	4	4	3	1	3	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	90	8100
17	4	4	4	3	3	2	2	4	4	5	5	1	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4	103	10609
18	3	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	1	4	1	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	1	4	4	89	7921
19	2	4	4	4	4	5	4	4	4	2	3	3	4	4	3	5	4	4	4	2	4	4	4	3	2	4	4	91	8281
20	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	5	4	3	4	4	3	1	5	4	4	4	2	4	4	5	2	3	89	7921
21	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	2	4	4	98	9604
22	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	109	11881	
23	3	3	3	3	4	1	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	5	1	4	4	1	3	2	4	4	1	5	86	7396
24	5	5	4	4	4	4	3	2	4	4	1	3	4	3	2	4	4	4	4	3	5	4	4	4	1	5	4	93	8649
25	2	4	3	2	2	4	1	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	4	4	5	1	3	1	5	3	4	72	5184	
26	3	3	4	1	1	3	4	4	5	2	4	4	5	5	5	4	4	2	5	3	4	2	2	4	4	3	3	89	7921
27	3	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	2	4	5	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	109	11881
28	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	4	112	12544
29	3	3	5	5	4	5	4	5	4	2	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	3	5	4	107	11449	
30	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	118	13924
ΣX _i	113	121	124	113	110	115	113	126	111	119	116	104	113	119	125	120	121	120	113	127	111	118	119	101	121	116	3029	308901	
ΣX _i ²	449	501	524	453	438	477	461	550	449	507	482	388	457	497	537	504	529	512	449	557	457	494	503	377	507	468			

**PERHITUNGAN ANALISIS BUTIR
VARIABEL Y (LOYALITAS NASABAH)**

Beserta contoh perhitungan untuk butir 1

1. Kolom SX_i = Jumlah butir ke satu

$$SX_i = 4 + 5 + 3 + 5 + \dots + 4$$

$$= 113$$
2. Kolom SX_t = Jumlah total butir dari setiap responden

$$SX_t = 108 + 103 + 112 + 101 + \dots + 118$$

$$= 3029$$
3. Kolom SX_t^2

$$SX_t^2 = 108^2 + 103^2 + 112^2 + 101^2 + \dots + 118^2$$

$$= 308901$$
4. Kolom SX_i^2

$$SX_i^2 = 4^2 + 5^2 + 3^2 + 5^2 + \dots + 4^2$$

$$= 449$$
5. Kolom $SX_i \cdot X_t$

$$SX_i \cdot X_t = 432 + 515 + 336 + 505 + \dots + 472$$

$$= 11548$$
6. Kolom Sx_i^2

$$Sx_i^2 = SX_i^2 - \frac{(SX_i)^2}{n}$$

$$= 449 - \frac{113^2}{30}$$

$$= 23.367$$
7. Kolom $Sx_i \cdot x_t$

$$Sx_i \cdot x_t = SX_i \cdot X_t - \frac{(SX_i)(SX_t)}{n}$$

$$= 11548 - \frac{113 \times 3029}{30}$$

$$= 138.77$$
8. Kolom Sx_t^2

$$Sx_t^2 = SX_t^2 - \frac{(SX_t)^2}{n}$$

$$= 308901 - \frac{3029^2}{30}$$

$$= 3072.97$$
9. Kolom r_{hitung}

$$r_{hitung} = \frac{Sx_i \cdot x_t}{\sqrt{(Sx_i^2)(Sx_t^2)}}$$

$$\sqrt{\frac{138.767}{23.367 \times 3072.967}} = \mathbf{0.518}$$

**DATA PERHITUNGAN VALIDITAS
VARIABEL Y (LOYALITAS NASABAH)**

No. Butir	$\sum X_i$	$\sum X_i^2$	$\sum X_i \cdot X_t$	$\sum x_i^2$	$\sum x_i \cdot x_t$	$\sum x_t^2$	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimp.
1	113	449	11548	23.37	138.77	3073.0	0.518	0.361	VALID
2	121	501	12300	12.97	83.03	3073.0	0.416	0.361	VALID
3	124	524	12628	11.47	108.13	3073.0	0.576	0.361	VALID
4	113	453	11518	27.37	108.77	3073.0	0.375	0.361	VALID
5	110	438	11256	34.67	149.67	3073.0	0.459	0.361	VALID
6	115	477	11759	36.17	147.83	3073.0	0.443	0.361	VALID
7	113	461	11601	35.37	191.77	3073.0	0.582	0.361	VALID
8	126	550	12836	20.80	114.20	3073.0	0.452	0.361	VALID
9	111	449	11335	38.30	127.70	3073.0	0.372	0.361	VALID
10	119	507	12148	34.97	132.97	3073.0	0.406	0.361	VALID
11	116	482	11852	33.47	139.87	3073.0	0.436	0.361	VALID
12	104	388	10617	27.47	116.47	3073.0	0.401	0.361	VALID
13	113	457	11561	31.37	151.77	3073.0	0.489	0.361	VALID
14	119	497	12123	24.97	107.97	3073.0	0.390	0.361	VALID
15	125	537	12706	16.17	85.17	3073.0	0.382	0.361	VALID
16	120	504	12216	24.00	100.00	3073.0	0.368	0.361	VALID
17	121	529	12354	40.97	137.03	3073.0	0.386	0.361	VALID
18	120	512	12238	32.00	122.00	3073.0	0.389	0.361	VALID
19	113	449	11365	23.37	-44.23	3073.0	-0.165	0.361	DROP
20	127	557	12938	19.37	115.23	3073.0	0.472	0.361	VALID
21	111	457	11451	46.30	243.70	3073.0	0.646	0.361	VALID
22	118	494	12040	29.87	125.93	3073.0	0.416	0.361	VALID
23	119	503	12183	30.97	167.97	3073.0	0.544	0.361	VALID
24	101	377	10194	36.97	-3.63	3073.0	-0.011	0.361	DROP
25	121	507	12312	18.97	95.03	3073.0	0.394	0.361	VALID
26	116	468	11822	19.47	109.87	3073.0	0.449	0.361	VALID

Lampiran 8

Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas
Variabel Y (Loyalitas Nasabah)

No. Resp.	Butir-Pernyataan																								X _i	X _i ²
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24		
1	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	96	9216
2	5	5	5	4	4	2	4	4	1	3	4	3	3	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	91	8281
3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	103	10609
4	5	5	4	2	5	4	4	5	5	1	4	4	2	5	5	3	4	5	4	2	5	5	4	2	92	8464
5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	3	5	98	9604
6	4	4	4	4	5	5	5	2	4	4	3	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	3	4	4	96	9216
7	5	4	4	4	3	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	5	4	3	4	94	8836
8	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	5	1	4	2	5	5	4	4	3	5	3	3	84	7056
9	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	4	2	4	5	5	5	4	5	4	98	9604
10	5	5	5	4	4	4	2	5	3	5	5	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4	5	4	4	98	9604
11	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	100	10000
12	3	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	2	2	4	4	1	5	4	4	90	8100
13	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	103	10609
14	4	4	5	5	2	1	4	4	5	5	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	5	85	7225
15	4	4	4	4	4	3	2	2	3	5	5	2	3	4	4	4	1	5	4	3	4	4	5	3	83	6889
16	3	3	4	5	1	4	4	3	1	3	4	3	4	4	4	3	5	3	4	3	4	4	4	2	80	6400
17	4	4	4	3	4	4	2	4	4	5	5	1	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	91	8281
18	3	4	4	4	3	2	3	5	4	4	1	4	1	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	80	6400
19	2	4	4	4	4	5	4	4	4	2	3	3	4	4	3	5	4	4	1	4	3	4	4	4	83	6889
20	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	5	4	3	4	4	3	1	5	4	2	4	4	2	3	79	6241
21	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	2	4	4	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	88	7744
22	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	96	9216
23	3	3	3	3	4	1	4	4	3	4	4	4	2	4	4	5	5	1	4	1	3	2	4	3	75	5625
24	5	5	4	4	4	4	3	2	4	4	1	3	4	3	2	4	3	4	3	5	4	4	5	4	84	7056
25	2	4	3	2	2	4	1	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	4	5	1	3	1	3	4	59	3481
26	3	3	4	1	1	3	4	4	5	2	4	4	5	5	4	4	2	3	4	2	3	2	3	3	77	5929
27	3	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	2	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	96	9216
28	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4	99	9801
29	3	3	5	5	4	5	4	5	4	2	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	96	9216
30	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	105	11025
ΣX _i	113	121	124	113	110	115	113	126	111	119	116	104	113	119	125	120	121	120	127	111	118	119	121	116	2699	245833
ΣX _i ²	449	501	524	453	438	477	461	550	449	507	482	388	457	497	537	504	529	512	557	457	494	503	507	468	468	

**PERHITUNGAN VARIANS BUTIR, VARIANS TOTAL DAN UJI
REALIBILIAS VARIABEL Y (LOYALITAS NASABAH)**

No.	Varians
1	0.78
2	0.43
3	0.38
4	0.91
5	1.16
6	1.21
7	1.18
8	0.69
9	1.28
10	1.17
11	1.12
12	0.92
13	1.05
14	0.83
15	0.54
16	0.80
17	1.37
18	1.07
19	0.65
20	1.54
21	1.00
22	1.03
23	0.63
24	0.65
$\sum Si^2$	22.36

1. Menghitung Varians tiap butir dengan rumus (Contoh No.1)

$$Si^2 = \frac{\sum Xi^2 - \frac{(\sum Xi)^2}{n}}{n}$$

$$= \frac{449 - \frac{113^2}{30}}{30} = 0.78$$

2. Menghitung varians total

$$St^2 = \frac{\sum Xt^2 - \frac{(\sum Xt)^2}{n}}{n}$$

$$= \frac{245833 - \frac{2699^2}{30}}{30} = 100.43$$

3. Menghitung Reliabilitas

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right)$$

$$= \frac{24}{24-1} \left(1 - \frac{22.36}{100.43} \right)$$

$$= 0.84804$$

Kesimpulan

Dari perhitungan di atas menunjukkan bahwa r_{ii} termasuk dalam kategori (0,800 - 1,000). Maka instrumen memiliki **reliabilitas yang tinggi**

No. Kuesioner:....

KUESIONER UJI COBA

Responden yang terhormat,

Saya Rani Riyanti mahasiswi Jurusan Ekonomi dan Administrasi Universitas Negeri Jakarta, memohon kesediaan Anda untuk ikut berpartisipasi dalam penelitian saya. Untuk itu, saya sangat mengharapkan kerjasama Anda untuk memberikan jawaban atas pernyataan-pernyataan di dalam kuesioner ini. Informasi yang diperoleh nantinya akan diolah dan dipergunakan semata-mata hanya untuk kepentingan akademis.

I. PETUNJUK PENGISIAN

Saudara/i dimohon untuk mengisi kuesioner ini sesuai petunjuk yang kami berikan. Berilah tanda checklist (v) pada kolom pernyataan (yang paling sesuai dengan kondisi Anda), dengan ketentuan :

Sangat Tidak Puas	: (STP)
Tidak Puas	: (TP)
Ragu-ragu	: (RR)
Puas	: (P)
Sangat Puas	: (SP)

II. IDENTITAS RESPONDEN

NAMA RESPONDEN	:
NO. TELEPON	:

III. DAFTAR PERNYATAAN

VARIABEL KEPUASAN (X₁)

NO	PERNYATAAN	SP	P	RR	TP	STP
1	Ibu saya menceritakan bank BRI memiliki promosi yang baik.					
2	Ayah saya memberitahu bahwa tabungan Simpedes memiliki biaya administrasi bulanan yang terjangkau.					
3	Kakak saya memberitahu bahwa ATM BRI siap di akses.					
4	Saya enggan membagi-bagi pengalaman menabung di BRI.					
5	Saya menceritakan hal positif tentang menabung di BRI kepada orang lain.					
6	Saya memberikan informasi terbaru tentang produk bank BRI kepada tetangga.					
7	Saya menceritakan kelemahan bank BRI kepada orang lain.					
8	Saya menceritakan bahwa bank BRI memberikan produk-produk yang menarik.					
9	Saya menceritakan keunggulan menabung di BRI.					
10	Saya memberitahukan kepada orang lain dengan menggunakan tabungan BritAma terdapat kesempatan untuk mendapat hadiah.					
11	Tidak ada pemberitahuan jika ATM mengalami kerusakan.					
12	Saya bersedia untuk menceritakan kepada orang lain tentang keuntungan menjadi Nasabah Bank BRI.					
13	Saya memberikan informasi terbaru tentang pelayanan bank BRI kepada tetangga.					
14	Bank BRI menjadi pilihan utama dalam bertransaksi keuangan bagi saya.					
15	Saya merasa senang menggunakan produk BritAma bank BRI.					

16	Saya peduli dengan produk perbankan lainnya.					
17	Produk yang di tawarkan BRI sesuai dengan kebutuhan nasabah saat ini.					
18	Saya terkesan dengan produk Simpedes bank BRI.					
19	Ketersedian brosur produk baru yang di bank BRI sedikit.					
20	Saya tertarik untuk menggunakan jasa perbankan lainnya.					
21	Saya mengikuti perkembangan produk-produk bank BRI.					
22	Saya enggan terpengaruh terhadap promosi yang di lakukan bank lainnya.					
23	Saya akan menggunakan produk BritAma, selain produk BRI lainnya (produk Junio).					
24	Saya akan menggunakan produk Simpedes, selain produk BRI lainnya (produk tabungan haji).					
25	Saya enggan membuka rekening lainnya selain Simpedes.					
26	Selain menabung, saya membayar tagihan listrik di BRI.					
27	Selain menabung, saya melakukan transaksi lainnya di bank BRI.					
28	Saya membayar tagihan listrik di tempat lainnya.					

Skor Uji Coba Instrumen

Variabel X1 (Kepuasan Nasabah)

SKOR UJI COBA INSTRUMEN VARIABEL X1 (KEPUASAN)
VARIABEL X1 (KEPUASAN)

No. Resp.	Butir Pernyataan																														X _i	X _i ²
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28				
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	106	11236	
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	117	13689	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	104	10816	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	114	12996	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	118	13924	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	118	13924	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109	11881	
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99	9801	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	104	10816	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	113	12769	
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	111	12321	
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	111	12321	
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	118	13924	
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	118	13924	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	117	13689	
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	124	15376	
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	119	14161	
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120	14400	
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	119	14161	
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	122	14884	
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	107	11449	
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	124	15376	
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	114	12996	
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	101	10201	
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120	14400	
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	122	14884	
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	112	12544	
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	106	11236	
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	132	17424	
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	136	18496	
ΣX _i	127	135	137	133	132	123	117	126	114	116	114	116	114	120	113	132	122	120	115	124	123	123	125	121	120	121	121	114	3438	396264		
ΣX _i ²	565	633	561	601	596	539	497	546	484	488	488	544	445	494	461	602	538	514	473	526	525	553	515	492	509	551	474					

PERHITUNGAN ANALISIS BUTIR
VARIABEL X1 (KEPUASAN)

Beserta contoh perhitungan untuk butir 1

1. Kolom ΣX_i = Jumlah butir ke satu

$$\begin{aligned}\Sigma X_i &= 4 + 5 + 5 + 5 + \dots + 5 \\ &= 127\end{aligned}$$
2. Kolom ΣX_t = Jumlah total butir dari setiap responden

$$\begin{aligned}\Sigma X_t &= 106 + 117 + 104 + 114 + \dots + 136 \\ &= 3438\end{aligned}$$
3. Kolom ΣX_t^2

$$\begin{aligned}\Sigma X_t^2 &= 106^2 + 117^2 + 104^2 + 114^2 + \dots + 136^2 \\ &= 396264\end{aligned}$$
4. Kolom ΣX_i^2

$$\begin{aligned}\Sigma X_i^2 &= 4^2 + 5^2 + 5^2 + 5^2 + \dots + 5^2 \\ &= 565\end{aligned}$$
5. Kolom $\Sigma X_i \cdot X_t$

$$\begin{aligned}\Sigma X_i \cdot X_t &= 424 + 585 + 520 + 570 + \dots + 680 \\ &= 14657\end{aligned}$$
6. Kolom ΣX_i^2

$$\begin{aligned}\Sigma X_i^2 &= \Sigma X_i^2 - \frac{(\Sigma X_i)^2}{n} \\ &= 565 - \frac{127^2}{30} \\ &= 27.367\end{aligned}$$
7. Kolom $\Sigma X_i \cdot X_t$

$$\begin{aligned}\Sigma X_i \cdot X_t &= \Sigma X_i \cdot X_t - \frac{(\Sigma X_i)(\Sigma X_t)}{n} \\ &= 14657 - \frac{127 \times 3438}{30} \\ &= 102.80\end{aligned}$$
8. Kolom ΣX_t^2

$$\begin{aligned}\Sigma X_t^2 &= \Sigma X_t^2 - \frac{(\Sigma X_t)^2}{n} \\ &= 396264 - \frac{3438^2}{30} \\ &= 2269.20\end{aligned}$$
9. Kolom r_{hitung}

$$r_{hitung} = \frac{\Sigma X_i \cdot X_t}{\sqrt{(\Sigma X_i^2) (\Sigma X_t^2)}}$$

$$= \frac{102.800}{\sqrt{27.367 \times 2269.200}} = 0.413$$

**DATA PERHITUNGAN VALIDITAS
VARIABEL X1 (KEPUASAN)**

No. Butir	$\sum X_i$	$\sum X_i^2$	$\sum X_i \cdot X_t$	$\sum x_i^2$	$\sum x_i \cdot x_t$	$\sum x_t^2$	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimp.
1	127	565	14657	27.37	102.80	2269.2	0.413	0.361	VALID
2	135	633	15582	25.50	111.00	2269.2	0.461	0.361	VALID
3	127	561	14652	23.37	97.80	2269.2	0.425	0.361	VALID
4	133	601	15307	11.37	65.20	2269.2	0.406	0.361	VALID
5	132	596	15203	15.20	75.80	2269.2	0.408	0.361	VALID
6	123	539	14198	34.70	102.20	2269.2	0.364	0.361	VALID
7	117	497	13533	40.70	124.80	2269.2	0.411	0.361	VALID
8	126	546	14517	16.80	77.40	2269.2	0.396	0.361	VALID
9	114	484	13052	50.80	-12.40	2269.2	-0.037	0.361	DROP
10	116	488	13439	39.47	145.40	2269.2	0.486	0.361	VALID
11	135	619	15535	11.50	64.00	2269.2	0.396	0.361	VALID
12	119	493	13725	20.97	87.60	2269.2	0.402	0.361	VALID
13	126	544	14528	14.80	88.40	2269.2	0.482	0.361	VALID
14	111	445	12831	34.30	110.40	2269.2	0.396	0.361	VALID
15	120	494	13730	14.00	-22.00	2269.2	-0.123	0.361	DROP
16	113	461	12918	35.37	-31.80	2269.2	-0.112	0.361	DROP
17	132	602	15213	21.20	85.80	2269.2	0.391	0.361	VALID
18	122	538	14113	41.87	131.80	2269.2	0.428	0.361	VALID
19	120	514	13860	34.00	108.00	2269.2	0.389	0.361	VALID
20	115	473	13145	32.17	-34.00	2269.2	-0.126	0.361	DROP
21	124	526	14295	13.47	84.60	2269.2	0.484	0.361	VALID
22	123	525	14207	20.70	111.20	2269.2	0.513	0.361	VALID
23	125	553	14438	32.17	113.00	2269.2	0.418	0.361	VALID
24	121	515	13981	26.97	114.40	2269.2	0.462	0.361	VALID
25	120	492	13829	12.00	77.00	2269.2	0.467	0.361	VALID
26	121	509	13967	20.97	100.40	2269.2	0.460	0.361	VALID
27	127	551	14628	13.37	73.80	2269.2	0.424	0.361	VALID
28	114	474	13181	40.80	116.60	2269.2	0.383	0.361	VALID

Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas

Variabel X1 (Kepuasan Nasabah)

No. Resp.	Butir Pernyataan																								X _i	X _i ²
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24		
1	4	5	5	5	4	4	4	1	4	4	2	4	4	1	1	4	4	3	4	4	4	2	5	5	88	7744
2	5	5	5	5	4	4	4	4	1	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	105	11025
3	5	5	3	4	4	1	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	86	7396
4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	2	5	4	4	4	4	5	102	10404
5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	102	10404
6	4	4	2	5	2	5	4	5	4	5	5	1	4	4	4	2	5	4	4	3	3	4	4	4	92	8464
7	5	5	5	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	92	8464
8	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	1	4	5	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	83	6889
9	3	1	4	4	4	1	4	4	5	4	4	4	2	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	1	87	7569
10	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	4	4	5	5	95	9025
11	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	1	4	4	98	9604
12	2	4	3	3	4	4	1	4	2	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	1	4	4	4	4	86	7396
13	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4	2	102	10404
14	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	104	10816
15	4	5	4	4	5	5	1	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	102	10404
16	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	106	11236
17	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	107	11449
18	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	1	102	10404
19	3	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	107	11449
20	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	2	4	5	5	5	4	4	5	5	4	104	10816
21	5	5	5	3	4	3	4	4	1	5	4	4	4	4	3	4	5	5	1	4	3	4	4	4	92	8464
22	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	110	12100
23	5	5	4	5	4	2	5	4	4	5	3	3	4	5	5	1	4	4	5	5	4	4	4	3	97	9409
24	1	2	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3	4	5	2	4	2	2	4	4	3	3	2	4	84	7056
25	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	107	11449
26	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	111	12321
27	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	97	9409
28	5	5	5	5	3	4	2	4	2	4	4	4	4	5	1	4	5	4	4	3	4	4	5	3	93	8649
29	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	116	13456
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	119	14161
ΣX _i	127	135	127	133	132	123	117	126	116	135	119	126	111	132	122	120	124	123	125	121	120	121	127	114	2976	297836
ΣX _i ²	565	633	561	601	596	539	497	546	488	619	493	544	445	602	538	514	526	525	553	515	492	509	551	474		

Lampiran 15

**PERHITUNGAN VARIANS BUTIR, VARIANS TOTAL DAN UJI RELIABILITAS
VARIABEL X1 (KEPUASAN)**

No.	Varians
1	0.91
2	0.85
3	0.78
4	0.38
5	0.51
6	1.16
7	1.36
8	0.56
9	1.32
10	0.38
11	0.70
12	0.49
13	1.14
14	0.71
15	1.40
16	1.13
17	0.45
18	0.69
19	1.07
20	0.90
21	0.40
22	0.70
23	0.45
24	1.36
ΣSi^2	19.78

1. Menghitung Varians tiap butir dengan rumus (Contoh No.1)

$$Si^2 = \frac{\Sigma Xi^2 - \frac{(\Sigma Xi)^2}{n}}{n}$$

$$= \frac{565 - \frac{127^2}{30}}{30} = 0.91$$

2. Menghitung varians total

$$St^2 = \frac{\Sigma Xt^2 - \frac{(\Sigma Xt)^2}{n}}{n}$$

$$= \frac{297836 - \frac{2976^2}{30}}{30} = 87.23$$

3. Menghitung Reliabilitas

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\Sigma Si^2}{st^2} \right)$$

$$= \frac{24}{24-1} \left(1 - \frac{19.78}{87.23} \right)$$

$$= 0.807$$

Kesimpulan

Dari perhitungan di atas menunjukkan bahwa r_{ii} termasuk dalam kategori (0,800 - 1,000). Maka instrumen memiliki **reliabilitas yang tinggi**

No. Kuesioner:....

KUESIONER UJI COBA

Responden yang terhormat,

Saya Rani Riyanti mahasiswi Jurusan Ekonomi dan Administrasi Universitas Negeri Jakarta, memohon kesediaan Anda untuk ikut berpartisipasi dalam penelitian saya. Untuk itu, saya sangat mengharapkan kerjasama Anda untuk memberikan jawaban atas pernyataan-pernyataan di dalam kuesioner ini. Informasi yang diperoleh nantinya akan diolah dan dipergunakan semata-mata hanya untuk kepentingan akademis.

I. PETUNJUK PENGISIAN

Saudara/i dimohon untuk mengisi kuesioner ini sesuai petunjuk yang kami berikan. Berilah tanda checklist (v) pada kolom pernyataan (yang paling sesuai dengan kondisi Anda), dengan ketentuan :

Sangat Tidak Setuju	: (STS)
Tidak Setuju	: (TS)
Ragu-ragu	: (RR)
Setuju	: (S)
Sangat Setuju	: (SS)

II. IDENTITAS RESPONDEN

NAMA RESPONDEN :

NO. TELEPON :

III. DAFTAR PERNYATAAN

VARIABEL KEPERCAYAAN (X₂)

NO	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
1	Karyawan BRI melayani nasabah sesuai dengan permintaan saya.					
2	Menabung Simpedes di BRI praktis.					
3	Menabung BritAma di BRI praktis.					
4	BRI mengenakan persyaratan administrasi yang mudah untuk saya.					
5	Proses kredit di BRI berbelit-belit.					
6	Bank BRI memenuhi semua kebutuhan nasabah.					
7	Nasabah mengalami kesulitan dalam mengisi formulir pembukaan rekening.					
8	Semua jenis formulir yang diperlukan tersedia.					
9	Persyaratan pembukaan setoran awal BritAma cukup mahal.					
10	Waktu pemrosesan dokumen pembukaan rekening efisien.					
11	Saya gembira menggunakan bank BRI.					
12	Saya percaya dengan BRI.					

13	Karyawan BRI sabar dalam menangani masalah nasabah.					
14	Karyawan BRI lamban dalam menjawab pertanyaan nasabah.					
15	Karyawan BRI memberi perhatian terhadap masalah nasabah.					
16	Saya percaya bank lainnya di bandingkan bank BRI.					
17	Petugas satpam bank selalu bersedia untuk membantu nasabah.					
18	Menabung di bank BRI aman.					
19	Keamanan atas tabungan nasabah BRI lebih terjamin dari bank lain.					
20	Pihak BRI bertanggung jawab terhadap uang yang saya simpan.					
21	Saya percaya kebenaran informasi bank.					
22	Tempat saya menabung di BRI terjadi pembobolan rekening.					
23	Nasabah selalu merasa aman menggunakan jasa layanan <i>mobile banking</i> .					
24	Kerahasiaaan nasabah terjaga.					

SKOR UJI COBA INSTRUMEN
VARIABEL X2 (KEPERCAYAAN)

No. Resp.	Butir Pernyataan																								X _i	X _i ²
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24		
1	4	4	5	5	5	3	4	2	2	4	4	4	4	3	1	4	3	1	4	5	5	4	4	2	91	8281
2	4	4	3	3	5	5	4	4	2	4	3	4	1	5	3	2	4	4	4	4	3	4	4	5	90	8100
3	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	3	3	5	3	4	4	101	10201
4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	4	3	109	11881
5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	2	5	4	5	5	5	110	12100
6	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	2	5	5	5	104	10816
7	5	5	5	4	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	4	4	4	106	11236
8	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	5	4	5	110	12100
9	4	4	5	5	5	4	3	4	4	3	1	4	1	2	2	5	5	5	3	3	4	2	4	4	86	7396
10	5	4	5	4	5	5	5	1	3	4	5	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	5	3	4	102	10404
11	5	5	5	4	5	4	5	2	4	5	4	4	1	2	4	5	4	4	4	4	5	4	4	2	87	7569
12	4	4	4	3	3	3	4	2	1	4	2	5	5	5	5	1	4	2	1	3	4	3	2	5	79	6241
13	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	109	11881
14	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	2	4	4	4	5	101	10201
15	4	4	4	4	4	5	2	4	2	4	2	3	2	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	93	8649
16	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	110	12100
17	4	4	3	3	2	4	4	1	4	2	4	5	5	5	5	3	3	4	4	2	5	5	4	4	91	8281
18	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	5	5	1	4	4	4	3	1	3	4	4	4	5	4	90	8100
19	5	3	3	4	4	4	2	5	5	5	3	4	4	2	2	5	5	4	4	4	3	4	1	4	89	7921
20	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	5	3	5	5	4	4	1	4	2	5	5	3	3	3	91	8281
21	4	4	2	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	1	4	5	5	103	10609
22	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	1	5	4	5	4	5	5	4	5	5	107	11449
23	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	1	4	4	5	5	5	109	11881
24	3	5	4	4	4	4	5	4	4	2	4	5	4	2	4	2	5	4	4	5	2	5	2	5	92	8464
25	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	110	12100
26	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	111	12321
27	4	4	4	4	4	5	3	4	5	2	4	3	5	5	5	4	5	5	2	4	4	5	5	5	101	10201
28	5	3	4	4	3	4	1	4	5	5	3	4	3	4	5	4	5	1	4	4	4	2	4	4	90	8100
29	3	4	3	3	5	3	4	2	4	1	4	4	1	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	87	7569
30	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	116	13456
ΣX _i	124	125	127	125	129	126	112	115	121	130	119	131	125	127	125	128	130	123	118	125	115	125	123	123	2975	297889
ΣX _i ²	528	533	559	535	585	550	448	485	521	590	515	585	569	581	565	588	594	545	504	541	483	547	529	547	505	

**PERHITUNGAN ANALISIS BUTIR
VARIABEL X2 (KEPERCAYAAN)**

Beserta contoh perhitungan untuk butir 1

1. Kolom ΣX_i = Jumlah butir ke satu

$$\begin{aligned}\Sigma X_i &= 4 + 4 + 3 + 5 + \dots + 5 \\ &= 124\end{aligned}$$
2. Kolom ΣX_t = Jumlah total butir dari setiap responden

$$\begin{aligned}\Sigma X_t &= 91 + 90 + 101 + 109 + \dots + 116 \\ &= 2975\end{aligned}$$
3. Kolom ΣX_t^2

$$\begin{aligned}\Sigma X_t^2 &= 91^2 + 90^2 + 101^2 + 109^2 + \dots + 116^2 \\ &= 297889\end{aligned}$$
4. Kolom ΣX_i^2

$$\begin{aligned}\Sigma X_i^2 &= 4^2 + 4^2 + 3^2 + 5^2 + \dots + 5^2 \\ &= 528\end{aligned}$$
5. Kolom $\Sigma X_i \cdot X_t$

$$\begin{aligned}\Sigma X_i \cdot X_t &= 364 + 360 + 303 + 545 + \dots + 580 \\ &= 12380\end{aligned}$$
6. Kolom $\Sigma X_i^2 - \frac{(\Sigma X_i)^2}{n}$

$$\begin{aligned}\Sigma X_i^2 &= \Sigma X_i^2 - \frac{(\Sigma X_i)^2}{n} \\ &= 528 - \frac{124^2}{30} \\ &= 15.467\end{aligned}$$
7. Kolom $\Sigma X_i \cdot X_t - \frac{(\Sigma X_i)(\Sigma X_t)}{n}$

$$\begin{aligned}\Sigma X_i \cdot X_t &= \Sigma X_i \cdot X_t - \frac{(\Sigma X_i)(\Sigma X_t)}{n} \\ &= 12380 - \frac{124 \times 2975}{30} \\ &= 83.33\end{aligned}$$
8. Kolom $\Sigma X_t^2 - \frac{(\Sigma X_t)^2}{n}$

$$\begin{aligned}\Sigma X_t^2 &= \Sigma X_t^2 - \frac{(\Sigma X_t)^2}{n} \\ &= 297889 - \frac{2975^2}{30} \\ &= 2868.17\end{aligned}$$
9. Kolom r_{hitung}

$$\begin{aligned}r_{hitung} &= \frac{\Sigma X_i \cdot X_t}{\sqrt{(\Sigma X_i^2)(\Sigma X_t^2)}} \\ &= \frac{83.333}{\sqrt{15.467 \times 2868.167}} = \mathbf{0.396}\end{aligned}$$

**DATA PERHITUNGAN VALIDITAS
VARIABEL X2 (KEPERCAYAAN)**

No. Butir	$\sum X_i$	$\sum X_i^2$	$\sum X_i \cdot X_t$	$\sum x_i^2$	$\sum x_i \cdot x_t$	$\sum x_t^2$	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimp.
1	124	528	12380	15.47	83.33	2868.2	0.396	0.361	VALID
2	125	533	12488	12.17	92.17	2868.2	0.493	0.361	VALID
3	127	559	12709	21.37	114.83	2868.2	0.464	0.361	VALID
4	125	535	12492	14.17	96.17	2868.2	0.477	0.361	VALID
5	129	585	12920	30.30	127.50	2868.2	0.433	0.361	VALID
6	126	550	12631	20.80	136.00	2868.2	0.557	0.361	VALID
7	112	448	11114	29.87	7.33	2868.2	0.025	0.361	DROP
8	115	485	11569	44.17	164.83	2868.2	0.463	0.361	VALID
9	121	521	12154	32.97	154.83	2868.2	0.504	0.361	VALID
10	130	590	13014	26.67	122.33	2868.2	0.442	0.361	VALID
11	119	515	11994	42.97	193.17	2868.2	0.550	0.361	VALID
12	131	585	13083	12.97	92.17	2868.2	0.478	0.361	VALID
13	125	569	12571	48.17	175.17	2868.2	0.471	0.361	VALID
14	127	581	12745	43.37	150.83	2868.2	0.428	0.361	VALID
15	125	565	12534	44.17	138.17	2868.2	0.388	0.361	VALID
16	128	588	12837	41.87	143.67	2868.2	0.415	0.361	VALID
17	130	594	13006	30.67	114.33	2868.2	0.386	0.361	VALID
18	123	545	12335	40.70	137.50	2868.2	0.402	0.361	VALID
19	118	504	11861	39.87	159.33	2868.2	0.471	0.361	VALID
20	125	541	12495	20.17	99.17	2868.2	0.412	0.361	VALID
21	115	483	11378	42.17	-26.17	2868.2	-0.075	0.361	DROP
22	125	547	12541	26.17	145.17	2868.2	0.530	0.361	VALID
23	123	529	12319	24.70	121.50	2868.2	0.456	0.361	VALID
24	127	565	12719	27.37	124.83	2868.2	0.446	0.361	VALID

Lampiran 20

Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas

Variabel X2 (Kepercayaan)

No. Resp.	Butir Pernyataan																						X _i	X _i ²
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		
1	4	4	5	5	5	3	2	2	4	4	4	5	4	3	1	4	4	4	5	5	4	2	83	6889
2	4	4	3	3	5	5	4	2	4	3	4	1	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	83	6889
3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	3	3	3	4	4	92	8464
4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	3	101	10201	
5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	102	10404
6	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	98	9604
7	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	103	10609
8	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	103	10609
9	4	4	5	5	5	4	4	4	3	1	4	1	2	2	5	5	5	3	3	2	4	4	79	6241
10	5	4	5	4	5	5	1	3	4	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	5	5	3	92	8464
11	3	5	5	4	3	4	2	4	5	4	4	4	1	2	4	5	4	4	4	4	4	4	81	6561
12	4	4	4	3	3	3	2	1	4	2	5	5	5	5	1	4	2	1	3	3	2	5	71	5041
13	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	102	10404
14	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	95	9025
15	4	4	4	4	5	2	4	2	4	2	3	2	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	84	7056
16	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	102	10404
17	4	4	3	3	2	4	1	4	2	4	5	5	5	5	5	3	4	4	2	5	4	4	82	6724
18	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	5	4	1	4	4	3	1	3	4	4	5	4	81	6561
19	5	3	3	4	4	4	5	5	5	3	4	4	2	2	5	5	4	4	4	4	4	1	84	7056
20	4	4	4	4	1	3	4	4	5	3	5	5	5	4	4	1	4	2	5	5	3	3	82	6724
21	4	4	2	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	97	9409
22	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	1	5	4	5	4	5	4	5	5	98	9604
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	1	4	5	5	5	102	10404
24	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	2	4	2	5	4	4	2	5	5	82	6724
25	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	102	10404
26	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	101	10201
27	4	4	4	4	4	5	4	5	5	2	4	3	5	5	4	5	5	2	4	5	5	5	94	8836
28	5	3	4	4	3	4	4	5	5	3	4	3	4	3	4	5	5	1	4	4	2	4	85	7225
29	3	4	3	3	5	3	2	4	1	4	4	1	5	4	5	4	4	5	4	4	4	2	78	6084
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	109	11881
ΣX _i	124	125	127	125	129	126	115	121	130	119	131	125	127	125	128	130	123	118	125	125	123	127	2748	254702
ΣX _i ²	528	533	559	535	585	550	485	521	590	515	585	569	581	565	588	594	545	504	541	547	529	565	74881	68810

Lampiran 21

PERHITUNGAN VARIANS BUTIR, VARIANS TOTAL DAN UJI RELIABILITAS
VARIABEL X2 (KEPERCAYAAN)

No.	Varians
1	0.52
2	0.41
3	0.71
4	0.47
5	1.01
6	0.69
7	1.47
8	1.10
9	0.89
10	1.43
11	0.43
12	1.61
13	1.45
14	1.47
15	1.40
16	1.02
17	1.36
18	1.33
19	0.67
20	0.87
21	0.82
22	0.91
$\sum Si^2$	22.04

1. Menghitung Varians tiap butir dengan rumus (Contoh No.1)

$$Si^2 = \frac{\sum Xi^2 - \frac{(\sum Xi)^2}{n}}{n}$$

$$= \frac{528 - \frac{124^2}{30}}{30} = 0.52$$

2. Menghitung varians total

$$St^2 = \frac{\sum Xt^2 - \frac{(\sum Xt)^2}{n}}{n}$$

$$= \frac{254702 - \frac{2748^2}{30}}{30} = 99.51$$

3. Menghitung Reliabilitas

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum Si^2}{st^2} \right)$$

$$= \frac{22}{22-1} \left(1 - \frac{22.04}{99.51} \right)$$

$$= 0.816$$

Kesimpulan

Dari perhitungan di atas menunjukkan bahwa r_{ii} termasuk dalam kategori (0,800 - 1,000). Maka instrumen memiliki **reliabilitas yang tinggi**

No. Kuesioner:....

KUESIONER FINAL

Responden yang terhormat,

Saya Rani Riyanti mahasiswi Jurusan Ekonomi dan Administrasi Universitas Negeri Jakarta, memohon kesediaan Anda untuk ikut berpartisipasi dalam penelitian saya. Untuk itu, saya sangat mengharapkan kerjasama Anda untuk memberikan jawaban atas pernyataan-pernyataan di dalam kuesioner ini. Informasi yang diperoleh nantinya akan diolah dan dipergunakan semata-mata hanya untuk kepentingan akademis.

I. PETUNJUK PENGISIAN

Saudara/i dimohon untuk mengisi kuesioner ini sesuai petunjuk yang kami berikan. Berilah tanda checklist (v) pada kolom pernyataan (yang paling sesuai dengan kondisi Anda), dengan ketentuan :

Sangat Tidak Setuju	: (STS)
Tidak Setuju	: (TS)
Ragu-ragu	: (RR)
Setuju	: (S)
Sangat Setuju	: (SS)

II. IDENTITAS RESPONDEN

NAMA RESPONDEN	:
NO. TELEPON	:

III. DAFTAR PERNYATAAN

VARIABEL LOYALITAS NASABAH (Y)

NO	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya akan tetap menggunakan jasa bank BRI di kemudian hari.					
2	Saya akan tetap menggunakan jasa BRI untuk produk BritAma.					
3	Saya jarang melakukan transaksi di BRI.					
4	Saya akan tetap menggunakan jasa BRI untuk produk Simpedes.					
5	Saya melakukan transaksi di BRI secara teratur.					
6	Saya akan menggunakan produk layanan bank BRI secara terus-menerus					
7	Saya enggan menggunakan kembali produk Simpedes					
8	Jika suatu hari saya membutuhkan jasa perbankan, saya tetap bersedia untuk menggunakan jasa Bank BRI					
9	Saya merekomendasikan BRI kepada keluarga.					
10	Saya mengajak teman saya untuk menabung di BRI.					
11	Saya mengajak pelanggan baru untuk menabung di BRI.					
12	Saya enggan memberi saran kepada orang lain untuk menggunakan bank BRI.					
13	Saya bersedia untuk menyarankan kepada orang lain untuk menabung di Bank BRI					
14	Saya bersedia untuk mempromosikan kepada tetangga untuk menabung di Bank BRI.					
15	Saya enggan mempromosikan bank BRI kepada tetangga					
16	Saya akan tetap menggunakan jasa bank BRI untuk produk lainnya.					

17	Saya terkesan di tawarkan produk bank lain.					
18	Saya enggan berpindah ke bank lain.					
19	Saya akan tergoda oleh daya tarik dari produk bank lain.					
20	Saya merasa sulit untuk pindah ke bank lain					
21	Saya suka produk yang di tawarkan bank lain.					
22	Saya enggan menggunakan produk perbankan lainnya.					
23	Saya yakin terhadap manajemen bank BRI					
24	Saya akan beralih ke bank lain.					

No. Kuesioner:....

KUESIONER FINAL

Responden yang terhormat,

Saya Rani Riyanti mahasiswi Jurusan Ekonomi dan Administrasi Universitas Negeri Jakarta, memohon kesediaan Anda untuk ikut berpartisipasi dalam penelitian saya. Untuk itu, saya sangat mengharapkan kerjasama Anda untuk memberikan jawaban atas pernyataan-pernyataan di dalam kuesioner ini. Informasi yang diperoleh nantinya akan diolah dan dipergunakan semata-mata hanya untuk kepentingan akademis.

I. PETUNJUK PENGISIAN

Saudara/i dimohon untuk mengisi kuesioner ini sesuai petunjuk yang kami berikan. Berilah tanda checklist (v) pada kolom pernyataan (yang paling sesuai dengan kondisi Anda), dengan ketentuan :

Sangat Tidak Puas : (STP)
Tidak Puas : (TP)
Ragu-ragu : (RR)
Puas : (P)
Sangat Puas : (SP)

II. IDENTITAS RESPONDEN

NAMA RESPONDEN :

NO. TELEPON :

III. DAFTAR PERNYATAAN

VARIABEL KEPUASAN (X₁)

NO	PERNYATAAN	SP	P	RR	TP	STP
1	Ibu saya menceritakan bank BRI memiliki promosi yang baik.					
2	Ayah saya memberitahu bahwa tabungan Simpedes memiliki biaya administrasi bulanan yang terjangkau.					
3	Kakak saya memberitahu bahwa ATM BRI siap di akses.					
4	Saya enggan membagi-bagi pengalaman menabung di BRI.					
5	Saya menceritakan hal positif tentang menabung di BRI kepada orang lain.					
6	Saya memberikan informasi terbaru tentang produk bank BRI kepada tetangga.					
7	Saya menceritakan kelemahan bank BRI kepada orang lain.					
8	Saya menceritakan bahwa bank BRI memberikan produk-produk yang menarik.					
9	Saya memberitahukan kepada orang lain dengan menggunakan tabungan BritAma terdapat kesempatan untuk mendapat hadiah.					
10	Tidak ada pemberitahuan jika ATM mengalami kerusakan.					
11	Saya bersedia untuk menceritakan kepada orang lain tentang keuntungan menjadi Nasabah Bank					

	BRI.					
12	Saya memberikan informasi terbaru tentang pelayanan bank BRI kepada tetangga.					
13	Bank BRI menjadi pilihan utama dalam bertransaksi keuangan bagi saya.					
14	Produk yang di tawarkan BRI sesuai dengan kebutuhan nasabah saat ini.					
15	Saya terkesan dengan produk Simpedes bank BRI.					
16	Ketersedian brosur produk baru yang di bank BRI sedikit.					
17	Saya mengikuti perkembangan produk-produk bank BRI.					
18	Saya enggan terpengaruh terhadap promosi yang di lakukan bank lainnya.					
19	Saya akan menggunakan produk BritAma, selain produk BRI lainnya (produk Junio).					
20	Saya akan menggunakan produk Simpedes, selain produk BRI lainnya (produk tabungan haji).					
21	Saya enggan membuka rekening lainnya selain Simpedes.					
22	Selain menabung, saya membayar tagihan listrik di BRI.					
23	Selain menabung, saya melakukan transaksi lainnya di bank BRI.					
24	Saya membayar tagihan listrik di tempat lainnya.					

No. Kuesioner:....

KUESIONER FINAL

Responden yang terhormat,

Saya Rani Riyanti mahasiswi Jurusan Ekonomi dan Administrasi Universitas Negeri Jakarta, memohon kesediaan Anda untuk ikut berpartisipasi dalam penelitian saya. Untuk itu, saya sangat mengharapkan kerjasama Anda untuk memberikan jawaban atas pernyataan-pernyataan di dalam kuesioner ini. Informasi yang diperoleh nantinya akan diolah dan dipergunakan semata-mata hanya untuk kepentingan akademis.

I. PETUNJUK PENGISIAN

Saudara/i dimohon untuk mengisi kuesioner ini sesuai petunjuk yang kami berikan. Berilah tanda checklist (v) pada kolom pernyataan (yang paling sesuai dengan kondisi Anda), dengan ketentuan :

Sangat Tidak Setuju	: (STS)
Tidak Setuju	: (TS)
Ragu-ragu	: (RR)
Setuju	: (S)
Sangat Setuju	: (SS)

II. IDENTITAS RESPONDEN

NAMA RESPONDEN :

NO. TELEPON :

III. DAFTAR PERNYATAAN

VARIABEL KEPERCAYAAN (X₂)

NO	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
1	Karyawan BRI melayani nasabah sesuai dengan permintaan saya.					
2	Menabung Simpedes di BRI praktis.					
3	Menabung BritAma di BRI praktis.					
4	BRI mengenakan persyaratan administrasi yang mudah untuk saya.					
5	Proses kredit di BRI berbelit-belit.					
6	Bank BRI memenuhi semua kebutuhan nasabah.					
7	Semua jenis formulir yang diperlukan tersedia.					
8	Persyaratan pembukaan setoran awal BritAma cukup mahal.					
9	Waktu pemrosesan dokumen pembukaan rekening efisien.					
10	Saya gembira menggunakan bank BRI.					
11	Saya percaya dengan BRI.					
12	Karyawan BRI sabar dalam menangani masalah nasabah.					
13	Karyawan BRI lamban dalam menjawab pertanyaan nasabah.					
14	Karyawan BRI memberi perhatian terhadap masalah nasabah.					
15	Saya percaya bank lainnya di bandingkan bank BRI.					
16	Petugas satpam bank selalu bersedia untuk membantu nasabah.					
17	Menabung di bank BRI aman.					
18	Keamanan atas tabungan nasabah BRI lebih terjamin dari bank lain.					
19	Pihak BRI bertanggung jawab terhadap uang yang saya simpan.					
20	Tempat saya menabung di BRI terjadi pembobolan rekening.					
21	Nasabah selalu merasa aman menggunakan jasa layanan <i>mobile banking</i> .					
22	Kerahasiaaan nasabah terjaga.					

Data Mentah Variabel Y

Loyalitas Nasabah

No. Resp.	No. Item																								v _i	v _i ²	
1	5	2	4	2	5	4	4	5	5	4	3	2	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	5	5	95	9025	
2	4	3	3	4	4	3	1	5	4	4	1	4	2	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	89	7921	
3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	2	4	1	4	4	4	4	3	4	5	4	1	4	5	1	83	6889	
4	4	2	2	5	3	3	4	2	3	4	3	4	4	3	3	3	2	5	4	4	5	4	4	3	83	6889	
5	3	4	4	4	4	3	5	5	1	3	4	5	2	5	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	88	7744	
6	4	3	3	4	4	5	3	3	5	2	3	3	1	4	3	4	5	4	4	2	4	4	2	4	83	6889	
7	2	4	2	4	4	4	4	4	2	5	5	1	4	5	5	2	3	5	4	4	1	4	4	4	86	7396	
8	4	5	5	4	4	3	2	4	4	4	1	4	4	4	4	4	5	2	5	1	5	5	5	92	8464		
9	1	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	2	3	3	4	5	5	4	5	3	4	4	96	9216	
10	4	4	4	1	4	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	2	4	5	5	1	5	5	2	88	7744	
11	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	106	11236	
12	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	5	2	5	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	94	8836	
13	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	96	9216	
14	4	5	5	4	4	3	3	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	103	10609	
15	4	5	1	5	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	2	4	5	92	8464	
16	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	4	5	5	5	110	12100	
17	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	5	105	11025	
18	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	97	9409		
19	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	106	11236		
20	5	2	3	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4	1	4	3	3	4	4	5	5	4	87	7569	
21	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	101	10201	
22	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	106	11236		
23	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	1	3	4	4	5	5	5	4	3	5	5	101	10201		
24	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	1	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	101	10201		
25	5	5	3	4	2	5	4	4	3	4	4	4	1	3	4	2	4	5	5	5	5	4	4	4	93	8649	
26	4	3	4	4	1	2	5	4	4	5	3	5	3	5	5	1	5	5	4	4	4	4	4	4	92	8464	
27	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	1	4	4	4	3	4	5	5	2	4	4	4	4	4	95	9025	
28	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	112	12544		
29	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	101	10201	
30	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	2	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	98	9604	
31	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	2	4	5	1	4	4	4	5	1	2	5	92	8464	
32	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	5	5	3	5	5	1	4	4	4	4	4	5	5	95	9025	
33	4	5	4	4	3	5	5	5	5	4	1	5	4	2	4	4	3	3	3	5	4	4	1	4	91	8281	
34	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	110	12100	
35	3	4	4	4	3	5	3	3	1	4	4	2	4	4	5	3	3	5	5	4	3	3	4	4	87	7569	
36	4	5	3	4	2	5	5	3	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	102	10404	
37	5	4	4	5	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	3	104	10816	
38	5	2	5	4	4	4	3	4	2	4	2	4	5	4	5	3	3	3	4	4	5	3	3	2	88	7744	
39	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	4	5	4	5	2	5	3	3	4	1	5	4	4	5	87	7569	
40	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	1	5	4	4	3	5	5	5	2	5	4	4	4	4	95	9025	
41	5	2	5	4	4	5	4	5	5	2	4	4	5	2	5	4	1	4	4	4	4	5	2	4	4	93	8649
42	3	2	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	92	8464	
43	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	116	13456	
44	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	3	5	99	9801	
45	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	1	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	100	10000	
46	4	3	4	4	4	4	1	4	2	2	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	5	5	4	3	89	7921	
47	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	13225	
48	5	5	4	4	4	3	4	5	4	3	5	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	105	11025	
49	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	106	11236	
50	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	100	10000	
51	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	92	8464	
52	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	93	8649	
53	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	106	11236	
54	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	111	12321	
55	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	115	13225	
56	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	105	11025	
57	5	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	96	9216	
58	3	4	5	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	93	8649	
59	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	1	4	4	4	4	1	4	5	3	1	83	6889	
60	3	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	92	8464	

61	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5	3	5	5	2	5	5	4	4	4	4	5	103	10609
62	4	3	4	3	5	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	5	89	7921
63	1	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	2	4	4	4	87	7569
64	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	2	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	105	11025
65	3	4	4	4	4	5	5	2	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	97	9409
66	4	4	4	3	3	1	5	5	4	2	3	3	3	4	3	1	5	4	3	4	4	4	4	4	84	7056
67	3	4	4	2	4	4	5	3	3	3	5	1	5	5	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	88	7744
68	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	103	10609
69	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	110	12100
70	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	101	10201
71	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	105	11025
72	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	96	9216
73	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	2	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	105	11025
74	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	103	10609
75	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	4	111	12321
76	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	103	10609
77	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	3	3	5	5	3	4	4	4	5	4	104	10816
78	3	5	5	5	5	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4	4	100	10000
79	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	5	102	10404
80	4	4	4	2	2	5	5	2	2	4	4	4	2	2	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	80	6400
81	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	111	12321
82	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	95	9025
83	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	99	9801
84	5	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	95	9025
85	5	5	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	2	4	5	4	4	4	2	3	3	92	8464
86	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	111	12321
87	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	110	12100
88	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	102	10404
89	5	5	5	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	96	9216
90	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	107	11449
91	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	5	5	5	96	9216
92	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	116	13456
93	5	4	4	4	5	5	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	98	9604
94	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	112	12544
95	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	106	11236
96	3	4	4	2	4	4	4	4	5	5	4	5	5	1	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	98	9604
97	4	5	5	4	4	3	3	2	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	95	9025	
98	5	4	4	4	4	2	4	1	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	93	8649
99	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	2	4	4	5	89	7921
100	4	4	4	4	4	4	5	4	5	1	5	4	4	4	2	4	4	4	4	3	5	4	2	3	91	8281
101	4	4	4	4	4	2	5	4	5	4	4	4	3	4	2	4	4	4	1	5	5	5	5	5	95	9025
102	2	4	4	2	4	4	3	4	2	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	1	5	4	4	5	92	8464
103	4	4	3	5	5	5	5	4	2	4	4	3	4	4	4	4	5	4	2	3	4	4	4	4	94	8836
104	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	3	5	5	4	5	106	11236
105	5	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98	9604
106	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	5	4	4	4	2	5	5	4	3	4	4	5	3	91	8281
107	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	90	8100
Σ	433	436	452	432	428	433	422	437	415	437	424	440	422	430	428	424	430	457	442	448	443	456	464	452	10485	1034991

Data Mentah Variabel X1

Kepuasan Nasabah

No. Resp.	No. Item																								X _i	X _i ²	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24			
1	4	2	4	4	3	4	1	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	85	7225	
2	3	4	4	2	4	2	4	1	4	5	5	4	2	5	5	2	4	4	1	4	4	3	2	4	82	6724	
3	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	4	4	2	4	4	2	81	6561	
4	2	4	2	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	1	4	3	4	3	4	79	6241	
5	4	4	5	4	5	1	4	5	1	2	4	4	4	4	4	1	2	4	4	4	2	2	4	4	82	6724	
6	3	2	4	3	4	1	4	4	4	3	4	1	4	4	3	2	4	3	4	2	1	5	4	5	78	6084	
7	4	4	4	2	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	5	2	2	4	4	3	4	2	4	1	81	6561	
8	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	2	3	4	4	4	2	4	4	4	87	7569	
9	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	1	5	4	5	1	4	4	4	4	2	4	4	91	8281	
10	4	4	4	5	3	2	1	4	3	4	4	1	5	2	4	2	2	4	4	4	1	2	4	4	77	5929	
11	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	91	8281	
12	3	2	4	4	3	3	3	3	1	4	4	4	3	3	3	3	1	4	4	5	4	2	2	3	75	5625	
13	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	91	8281	
14	4	4	2	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	2	2	3	4	2	3	3	3	2	76	5776	
15	4	4	2	4	4	5	5	4	2	3	2	4	4	2	4	2	2	4	2	2	4	3	3	4	79	6241	
16	3	4	4	5	4	3	5	4	2	5	2	5	2	4	4	4	2	4	4	4	5	2	2	4	87	7569	
17	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	97	9409	
18	3	3	3	3	3	2	4	4	2	2	4	3	3	4	4	2	2	4	4	4	4	1	3	3	74	5476	
19	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	2	3	5	2	2	4	2	5	5	4	91	8281	
20	4	4	2	4	4	3	2	4	2	2	2	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	4	2	4	71	5041	
21	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	5	5	96	9216	
22	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	93	8649	
23	4	4	4	2	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	97	9409	
24	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	4	1	4	4	3	3	4	4	1	4	4	4	5	83	6889	
25	2	4	3	3	3	3	4	2	2	4	3	4	3	3	4	3	4	2	4	4	5	3	5	5	82	6724	
26	5	4	4	5	2	4	4	3	4	3	4	4	4	1	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	85	7225	
27	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	88	7744	
28	1	4	2	4	4	5	3	5	4	5	4	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	3	5	5	89	7921	
29	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	1	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	93	8649	
30	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	92	8464	
31	1	4	4	4	5	4	2	4	4	1	4	4	4	4	5	3	2	4	4	4	4	3	3	3	84	7056	
32	5	5	5	5	3	4	1	4	4	4	4	5	4	3	2	4	2	4	4	4	4	2	2	4	89	7921	
33	4	4	3	3	3	2	5	4	2	4	4	4	4	4	3	3	1	4	4	4	4	2	4	4	83	6889	
34	3	5	5	5	5	4	4	5	1	4	3	4	5	4	2	5	5	2	4	4	3	1	4	5	92	8464	
35	4	3	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	85	7225	
36	5	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2	3	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	81	6561	
37	5	4	5	4	4	3	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	1	4	2	4	4	2	4	4	86	7396	
38	4	4	3	4	1	3	4	2	3	4	3	4	4	3	1	2	1	3	4	4	3	2	2	5	73	5329	
39	4	4	3	4	4	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	4	2	4	1	4	4	75	5625	
40	4	4	3	4	4	5	5	4	2	4	3	3	4	5	2	2	2	4	4	3	3	2	5	4	85	7225	
41	5	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	1	4	4	87	7569	
42	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	2	4	3	84	7056	
43	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	2	5	5	4	4	4	102	10404	
44	4	3	4	4	4	5	2	4	2	5	4	5	5	3	1	4	2	4	4	4	4	5	2	5	89	7921	
45	3	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	3	3	3	5	5	2	4	5	5	5	1	4	4	93	8649	
46	5	4	4	2	2	4	4	4	2	5	5	4	4	3	3	1	2	2	2	4	4	2	5	5	82	6724	
47	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3	5	104	10816	
48	4	3	4	1	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	85	7225	
49	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	2	1	4	2	4	4	5	90	8100	
50	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	2	4	3	4	4	2	2	4	4	3	4	3	4	4	90	8100	
51	4	3	3	4	4	3	3	1	3	3	4	2	2	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	77	5929	
52	2	4	4	4	2	3	1	4	1	5	4	4	5	4	5	4	1	5	4	4	5	1	1	3	80	6400	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	96	9216
54	5	3	5	5	4	4	4	3	5	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	97	9409	
55	1	4	2	5	3	2	4	4	2	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	2	4	5	93	8649	
56	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	5	4	3	3	3	4	5	93	8649	
57	2	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	78	6084	
58	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4	3	2	2	5	4	3	4	2	2	5	79	6241	
59	5	4	3	3	4	4	4	4	2	4	1	4	4	4	3	2	2	2	2	4	4	2	4	5	80	6400	
60	3	2	4	4	4	2	2	2	2	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	77	5929	

61	4	4	4	4	5	4	2	2	4	3	3	4	3	4	4	4	2	4	4	2	2	4	5	83	6889	
62	5	4	3	3	4	4	2	3	3	4	4	2	3	4	4	2	2	4	4	3	4	2	2	3	78	6084
63	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	1	4	4	3	4	2	4	4	3	3	3	4	81	6561
64	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3	4	2	4	4	93	8649
65	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	1	5	3	3	5	3	3	3	4	83	6889	
66	1	4	4	1	2	5	2	5	4	4	5	3	4	5	1	4	2	5	5	2	4	2	3	3	80	6400
67	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	1	83	6889
68	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	2	3	3	5	5	5	4	4	4	99	9801
69	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	5	5	95	9025
70	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	3	3	4	90	8100
71	4	4	4	2	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	97	9409
72	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	1	3	3	4	79	6241
73	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	101	10201
74	5	5	4	5	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	5	3	4	5	2	5	5	4	4	4	96	9216
75	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	92	8464
76	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	99	9801
77	4	1	1	4	4	4	1	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	82	6724
78	5	1	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90	8100
79	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	98	9604
80	1	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3	2	1	4	4	4	3	4	5	4	3	3	2	2	76	5776
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	97	9409
82	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	89	7921
83	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	5	4	4	94	8836
84	1	5	2	1	2	4	4	2	4	1	4	1	4	4	4	4	4	2	4	1	4	4	4	4	74	5476
85	3	4	4	2	4	4	3	3	4	4	1	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3	5	4	5	85	7225
86	5	3	4	1	4	4	5	2	5	1	5	4	5	3	5	3	5	3	5	2	4	3	4	3	88	7744
87	5	4	4	2	5	3	1	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	89	7921
88	5	3	5	4	4	4	4	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	96	9216
89	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	5	5	4	1	4	4	2	5	5	89	7921
90	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	2	88	7744
91	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	1	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	85	7225
92	3	3	3	4	4	4	4	2	5	4	4	4	2	4	2	4	4	4	2	4	4	3	4	4	85	7225
93	4	4	3	4	2	4	4	5	2	4	4	2	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	3	4	85	7225
94	4	4	4	4	3	5	1	2	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	86	7396
95	2	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	3	85	7225
96	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	88	7744
97	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	3	4	2	4	4	2	3	3	4	4	3	4	86	7396
98	4	4	4	2	4	4	4	4	1	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	2	2	4	4	5	84	7056
99	3	3	4	4	1	4	3	4	2	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	3	4	4	2	4	84	7056
100	4	2	4	3	4	4	3	3	5	2	4	5	1	3	5	4	2	4	4	3	3	4	4	4	84	7056
101	2	4	3	4	4	1	4	4	4	2	3	2	4	4	1	4	2	4	4	4	1	4	4	3	76	5776
102	1	4	4	2	3	4	4	4	3	2	4	4	4	2	3	4	5	4	4	3	2	3	4	4	81	6561
103	5	4	2	5	5	4	4	4	1	4	3	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	1	4	86	7396
104	4	4	2	4	5	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	5	4	3	4	5	95	9025
105	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	3	5	4	5	5	5	5	91	8281
106	4	2	1	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	2	4	4	4	4	86	7396
107	2	2	2	5	5	2	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	2	4	4	1	5	3	4	2	79	6241
Σ	396	398	390	395	395	383	385	392	369	392	383	390	378	395	383	354	341	392	383	392	397	349	396	424	9252	805446

Lampiran 27

**DATA MENTAH VARIABEL Y (LOYALITAS NASABAH)
DAN
VARIABEL X1 (KEPUASAN)**

No.	VARIABEL X	VARIABEL Y
1	85	95
2	82	89
3	81	83
4	79	83
5	82	88
6	78	83
7	81	86
8	87	92
9	91	96
10	77	88
11	91	106
12	75	94
13	91	96
14	76	103
15	79	92
16	87	110
17	97	105
18	74	97
19	91	106
20	71	87
21	96	101
22	93	106
23	97	101
24	83	101
25	82	93
26	85	92
27	88	95
28	89	112
29	93	101
30	92	98
31	84	92
32	89	95
33	83	91
34	92	110
35	85	87
36	81	102
37	86	104
38	73	88
39	75	87
40	85	95
41	87	93
42	84	92
43	102	116
44	89	99
45	93	100
46	82	89
47	104	115
48	85	105
49	90	106
50	90	100
51	77	92
52	80	93
53	96	106
54	97	111
55	93	115
56	93	105
57	78	96
58	79	93
59	80	83
60	77	92

61	83	103
62	78	89
63	81	87
64	93	105
65	83	97
66	80	84
67	83	88
68	99	103
69	95	110
70	90	101
71	97	105
72	79	96
73	101	105
74	96	103
75	92	111
76	99	103
77	82	104
78	90	100
79	98	102
80	76	80
81	97	111
82	89	95
83	94	99
84	74	95
85	85	92
86	88	111
87	89	110
88	96	102
89	89	96
90	88	107
91	85	96
92	85	116
93	85	98
94	86	112
95	85	106
96	88	98
97	86	95
98	84	93
99	84	89
100	84	91
101	76	95
102	81	92
103	86	94
104	95	106
105	91	98
106	86	91
107	79	90
JUMLAH	9252	10485

Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian

No. Resp	X	Y	X ²	Y ²	XY
1	85	95	7225	9025	8075
2	82	89	6724	7921	7298
3	81	83	6561	6889	6723
4	79	83	6241	6889	6557
5	82	88	6724	7744	7216
6	78	83	6084	6889	6474
7	81	86	6561	7396	6966
8	87	92	7569	8464	8004
9	91	96	8281	9216	8736
10	77	88	5929	7744	6776
11	91	106	8281	11236	9646
12	75	94	5625	8836	7050
13	91	96	8281	9216	8736
14	76	103	5776	10609	7828
15	79	92	6241	8464	7268
16	87	110	7569	12100	9570
17	97	105	9409	11025	10185
18	74	97	5476	9409	7178
19	91	106	8281	11236	9646
20	71	87	5041	7569	6177
21	96	101	9216	10201	9696
22	93	106	8649	11236	9858
23	97	101	9409	10201	9797
24	83	101	6889	10201	8383
25	82	93	6724	8649	7626
26	85	92	7225	8464	7820
27	88	95	7744	9025	8360
28	89	112	7921	12544	9968
29	93	101	8649	10201	9393
30	92	98	8464	9604	9016
31	84	92	7056	8464	7728
32	89	95	7921	9025	8455
33	83	91	6889	8281	7553
34	92	110	8464	12100	10120
35	85	87	7225	7569	7395
36	81	102	6561	10404	8262
37	86	104	7396	10816	8944
38	73	88	5329	7744	6424
39	75	87	5625	7569	6525
40	85	95	7225	9025	8075
41	87	93	7569	8649	8091
42	84	92	7056	8464	7728
43	102	116	10404	13456	11832
44	89	99	7921	9801	8811
45	93	100	8649	10000	9300
46	82	89	6724	7921	7298
47	104	115	10816	13225	11960
48	85	105	7225	11025	8925
49	90	106	8100	11236	9540
50	90	100	8100	10000	9000
51	77	92	5929	8464	7084
52	80	93	6400	8649	7440
53	96	106	9216	11236	10176
54	97	111	9409	12321	10767
55	93	115	8649	13225	10695
56	93	105	8649	11025	9765
57	78	96	6084	9216	7488
58	79	93	6241	8649	7347
59	80	83	6400	6889	6640
60	77	92	5929	8464	7084

61	83	103	6889	10609	8549
62	78	89	6084	7921	6942
63	81	87	6561	7569	7047
64	93	105	8649	11025	9765
65	83	97	6889	9409	8051
66	80	84	6400	7056	6720
67	83	88	6889	7744	7304
68	99	103	9801	10609	10197
69	95	110	9025	12100	10450
70	90	101	8100	10201	9090
71	97	105	9409	11025	10185
72	79	96	6241	9216	7584
73	101	105	10201	11025	10605
74	96	103	9216	10609	9888
75	92	111	8464	12321	10212
76	99	103	9801	10609	10197
77	82	104	6724	10816	8528
78	90	100	8100	10000	9000
79	98	102	9604	10404	9996
80	76	80	5776	6400	6080
81	97	111	9409	12321	10767
82	89	95	7921	9025	8455
83	94	99	8836	9801	9306
84	74	95	5476	9025	7030
85	85	92	7225	8464	7820
86	88	111	7744	12321	9768
87	89	110	7921	12100	9790
88	96	102	9216	10404	9792
89	89	96	7921	9216	8544
90	88	107	7744	11449	9416
91	85	96	7225	9216	8160
92	85	116	7225	13456	9860
93	85	98	7225	9604	8330
94	86	112	7396	12544	9632
95	85	106	7225	11236	9010
96	88	98	7744	9604	8624
97	86	95	7396	9025	8170
98	84	93	7056	8649	7812
99	84	89	7056	7921	7476
100	84	91	7056	8281	7644
101	76	95	5776	9025	7220
102	81	92	6561	8464	7452
103	86	94	7396	8836	8084
104	95	106	9025	11236	10070
105	91	98	8281	9604	8918
106	86	91	7396	8281	7826
107	79	90	6241	8100	7110
JUMLAH	9252	10485	805446	1034991	910954

**PERHITUNGAN RATA-RATA, VARIANS DAN
SIMPANGAN BAKU VARIABEL X1 DAN Y**

1. Rata-rata (X)

$$\begin{aligned}\bar{X} &= \frac{\Sigma X}{n} \\ &= \frac{9252}{107} \\ &= 86.47\end{aligned}$$

2. Varians (X)

$$\begin{aligned}S^2 &= \frac{\Sigma(\bar{X}-X)^2}{n-1} \\ &= \frac{5352.18}{106} \\ &= 50.49\end{aligned}$$

3. Simpangan Baku (X)

$$\begin{aligned}S &= \sqrt{S^2} \\ &= \sqrt{50.49} \\ &= 7.11\end{aligned}$$

1. Rata-rata (Y)

$$\begin{aligned}\bar{Y} &= \frac{\Sigma Y}{n} \\ &= \frac{10485}{107} \\ &= 97.99\end{aligned}$$

2. Varians (Y)

$$\begin{aligned}S^2 &= \frac{\Sigma(Y-\bar{Y})^2}{n-1} \\ &= \frac{7558.99}{106} \\ &= 71.31\end{aligned}$$

3. Simpangan Baku (Y)

$$\begin{aligned}S &= \sqrt{S^2} \\ &= \sqrt{71.31} \\ &= 8.44\end{aligned}$$

**TABEL PERHITUNGAN RATA-RATA,
VARIANS DAN SIMPANGAN BAKU, VARIABEL X1 DAN Y**

No.	X	Y	$X - \bar{X}$	$Y - \bar{Y}$	$(X - \bar{X})^2$	$(Y - \bar{Y})^2$
1	85	95	-1.47	-2.99	2.15	8.94
2	82	89	-4.47	-8.99	19.96	80.83
3	81	83	-5.47	-14.99	29.89	224.72
4	79	83	-7.47	-14.99	55.76	224.72
5	82	88	-4.47	-9.99	19.96	99.81
6	78	83	-8.47	-14.99	71.69	224.72
7	81	86	-5.47	-11.99	29.89	143.78
8	87	92	0.53	-5.99	0.28	35.89
9	91	96	4.53	-1.99	20.55	3.96
10	77	88	-9.47	-9.99	89.63	99.81
11	91	106	4.53	8.01	20.55	64.15
12	75	94	-11.47	-3.99	131.50	15.93
13	91	96	4.53	-1.99	20.55	3.96
14	76	103	-10.47	5.01	109.56	25.09
15	79	92	-7.47	-5.99	55.76	35.89
16	87	110	0.53	12.01	0.28	144.22
17	97	105	10.53	7.01	110.94	49.13
18	74	97	-12.47	-0.99	155.43	0.98
19	91	106	4.53	8.01	20.55	64.15
20	71	87	-15.47	-10.99	239.24	120.79
21	96	101	9.53	3.01	90.87	9.06
22	93	106	6.53	8.01	42.68	64.15
23	97	101	10.53	3.01	110.94	9.06
24	83	101	-3.47	3.01	12.02	9.06
25	82	93	-4.47	-4.99	19.96	24.91
26	85	92	-1.47	-5.99	2.15	35.89
27	88	95	1.53	-2.99	2.35	8.94
28	89	112	2.53	14.01	6.41	196.26
29	93	101	6.53	3.01	42.68	9.06
30	92	98	5.53	0.01	30.61	0.00
31	84	92	-2.47	-5.99	6.09	35.89
32	89	95	2.53	-2.99	6.41	8.94
33	83	91	-3.47	-6.99	12.02	48.87
34	92	110	5.53	12.01	30.61	144.22
35	85	87	-1.47	-10.99	2.15	120.79
36	81	102	-5.47	4.01	29.89	16.07
37	86	104	-0.47	6.01	0.22	36.11
38	73	88	-13.47	-9.99	181.37	99.81
39	75	87	-11.47	-10.99	131.50	120.79
40	85	95	-1.47	-2.99	2.15	8.94
41	87	93	0.53	-4.99	0.28	24.91
42	84	92	-2.47	-5.99	6.09	35.89
43	102	116	15.53	18.01	241.27	324.34
44	89	99	2.53	1.01	6.41	1.02
45	93	100	6.53	2.01	42.68	4.04
46	82	89	-4.47	-8.99	19.96	80.83
47	104	115	17.53	17.01	307.40	289.32
48	85	105	-1.47	7.01	2.15	49.13
49	90	106	3.53	8.01	12.48	64.15
50	90	100	3.53	2.01	12.48	4.04
51	77	92	-9.47	-5.99	89.63	35.89
52	80	93	-6.47	-4.99	41.83	24.91
53	96	106	9.53	8.01	90.87	64.15
54	97	111	10.53	13.01	110.94	169.24
55	93	115	6.53	17.01	42.68	289.32
56	93	105	6.53	7.01	42.68	49.13
57	78	96	-8.47	-1.99	71.69	3.96
58	79	93	-7.47	-4.99	55.76	24.91
59	80	83	-6.47	-14.99	41.83	224.72
60	77	92	-9.47	-5.99	89.63	35.89

61	83	103	-3.47	5.01	12.02	25.09
62	78	89	-8.47	-8.99	71.69	80.83
63	81	87	-5.47	-10.99	29.89	120.79
64	93	105	6.53	7.01	42.68	49.13
65	83	97	-3.47	-0.99	12.02	0.98
66	80	84	-6.47	-13.99	41.83	195.74
67	83	88	-3.47	-9.99	12.02	99.81
68	99	103	12.53	5.01	157.07	25.09
69	95	110	8.53	12.01	72.81	144.22
70	90	101	3.53	3.01	12.48	9.06
71	97	105	3.53	7.01	12.48	49.13
72	79	96	-7.47	-1.99	55.76	3.96
73	101	105	14.53	7.01	211.20	49.13
74	96	103	9.53	5.01	90.87	25.09
75	92	111	5.53	13.01	30.61	169.24
76	99	103	12.53	5.01	157.07	25.09
77	82	104	-4.47	6.01	19.96	36.11
78	90	100	3.53	2.01	12.48	4.04
79	98	102	11.53	4.01	133.00	16.07
80	76	80	-10.47	-17.99	109.56	323.66
81	97	111	10.53	13.01	110.94	169.24
82	89	95	2.53	-2.99	6.41	8.94
83	94	99	7.53	1.01	56.74	1.02
84	74	95	-12.47	-2.99	155.43	8.94
85	85	92	-1.47	-5.99	2.15	35.89
86	88	111	1.53	13.01	2.35	169.24
87	89	110	2.53	12.01	6.41	144.22
88	96	102	9.53	4.01	90.87	16.07
89	89	96	2.53	-1.99	6.41	3.96
90	88	107	1.53	9.01	2.35	81.17
91	85	96	-1.47	-1.99	2.15	3.96
92	85	116	-1.47	18.01	2.15	324.34
93	85	98	-1.47	0.01	2.15	0.00
94	86	112	-0.47	14.01	0.22	196.26
95	85	106	-1.47	8.01	2.15	64.15
96	88	98	1.53	0.01	2.35	0.00
97	86	95	-0.47	-2.99	0.22	8.94
98	84	93	-2.47	-4.99	6.09	24.91
99	84	89	-2.47	-8.99	6.09	80.83
100	84	91	-2.47	-6.99	6.09	48.87
101	76	95	-10.47	-2.99	109.56	8.94
102	81	92	-5.47	-5.99	29.89	35.89
103	86	94	-0.47	-3.99	0.22	15.93
104	95	106	8.53	8.01	72.81	64.15
105	91	98	4.53	0.01	20.55	0.00
106	86	91	-0.47	-6.99	0.22	48.87
107	79	90	-7.47	-7.99	55.76	63.85
Jumlah	9252	10485			5352.18	7558.99

**Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram
LOYALITAS NASABAH**

1. Menentukan Rentang

$$\begin{aligned} \text{Rentang} &= \text{Data terbesar} - \text{data terkecil} \\ &= 116 - 80 \\ &= 36 \end{aligned}$$

2. Banyaknya Interval Kelas (aturan sturges)

$$\begin{aligned} K &= 1 + (3.3) \text{ Log } n \\ &= 1 + (3.3) \log 107 \\ &= 1 + (3.3) \cdot 2.029384 \\ &= 7.7 \\ &= 7.7 \text{ (ditetapkan menjadi 8)} \end{aligned}$$

3. Panjang Kelas Interval

$$\begin{aligned} P &= \frac{\text{Rentang}}{\text{Kelas}} \\ &= \frac{36}{7} = 5.14 \text{ (ditetapkan menjadi 5)} \end{aligned}$$

Kelas Interval			Batas Bawah	Batas Atas	Frek. Absolut	Frek. Relatif
80	-	84	79.5	84.5	6	5.6%
85	-	89	84.5	89.5	13	12.1%
90	-	94	89.5	94.5	20	18.7%
95	-	99	94.5	99.5	22	20.6%
100	-	104	99.5	104.5	18	16.8%
105	-	109	104.5	109.5	14	13.1%
110	-	114	109.5	114.5	10	9.3%
115	-	119	114.5	119.5	4	3.7%
Jumlah					107	100%

**Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram
KEPUASAN NASABAH**

1. Menentukan Rentang

$$\begin{aligned}\text{Rentang} &= \text{Data terbesar} - \text{data terkecil} \\ &= 104 - 71 \\ &= 33\end{aligned}$$

2. Banyaknya Interval Kelas (aturan sturges)

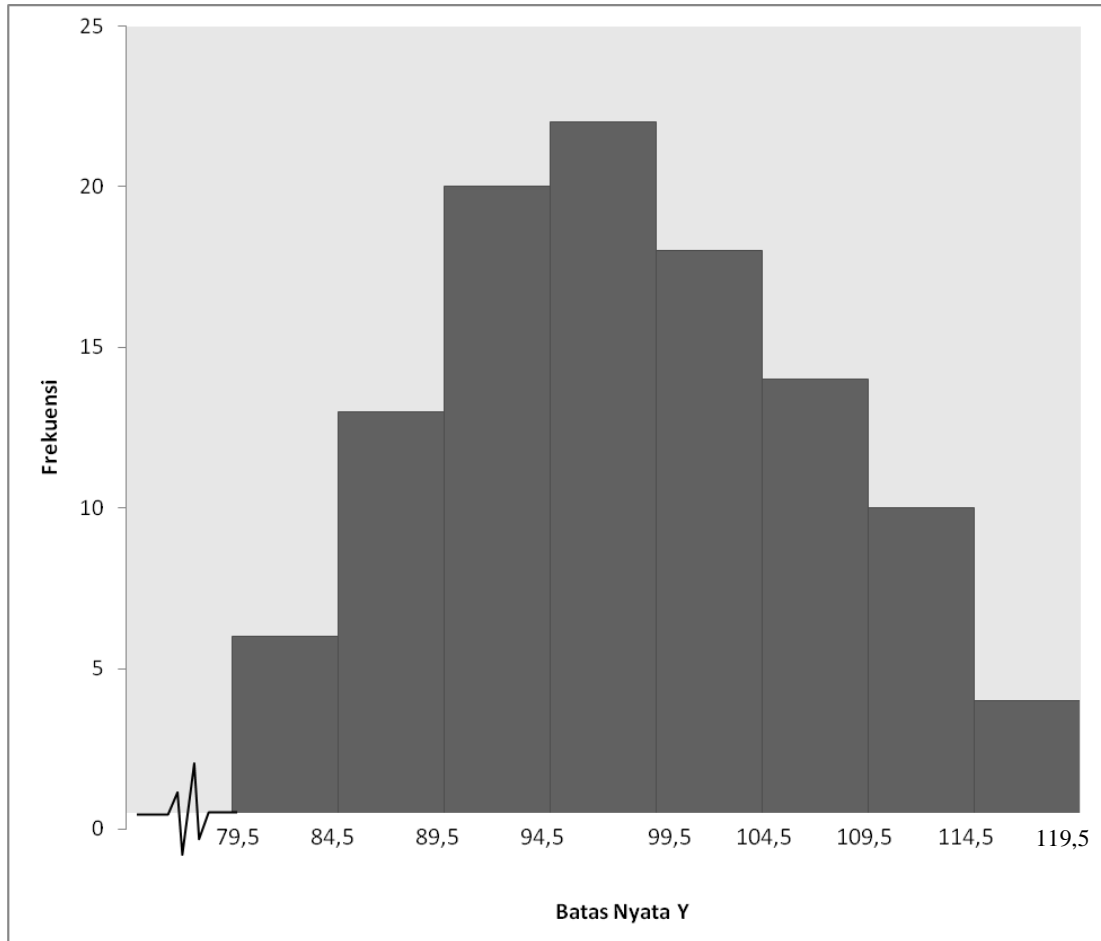
$$\begin{aligned}K &= 1 + (3.3) \text{ Log } n \\ &= 1 + (3.3) \log 107 \\ &= \frac{1 + (3.3) \cdot 2.029384}{1} \\ &= 7.7 \\ &= 7.7 \text{ (ditetapkan menjadi 8)}\end{aligned}$$

3. Panjang Kelas Interval (KI)

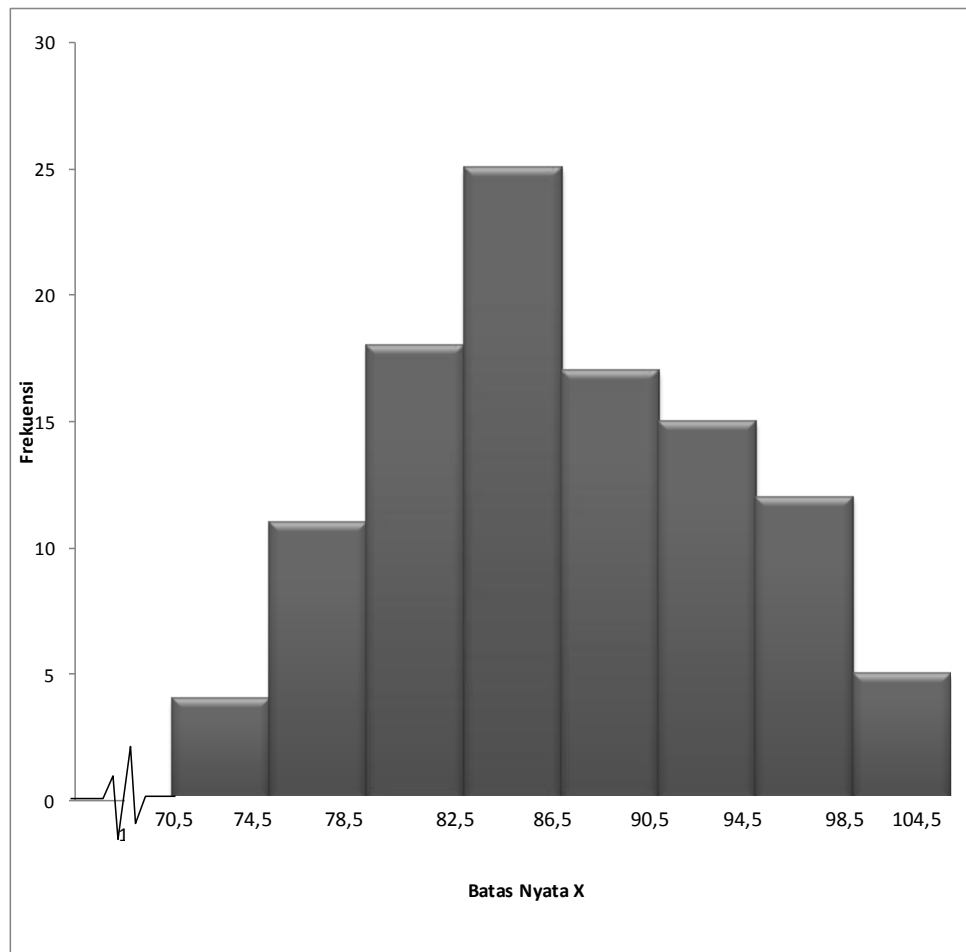
$$\begin{aligned}P &= \frac{\text{Rentang}}{\text{Kelas}} \\ &= \frac{33}{8} = 4.125 \quad \text{(ditetapkan menjadi 4)}\end{aligned}$$

Kelas Interval			Batas Bawah	Batas Atas	Frek. Absolut	Frek. Relatif
71	-	74	70.5	74.5	4	3.7%
75	-	78	74.5	78.5	11	10.3%
79	-	82	78.5	82.5	18	16.8%
83	-	86	82.5	86.5	25	23.4%
87	-	90	86.5	90.5	17	15.9%
91	-	94	90.5	94.5	15	14.0%
95	-	98	94.5	98.5	12	11.2%
99	-	104	98.5	104.5	5	4.7%
Jumlah					107	100%

Grafik Histogram
Variabel Y (Loyalitas Nasabah)



Daftar Histogram
Variabel X1 (Kepuasan Nasabah)



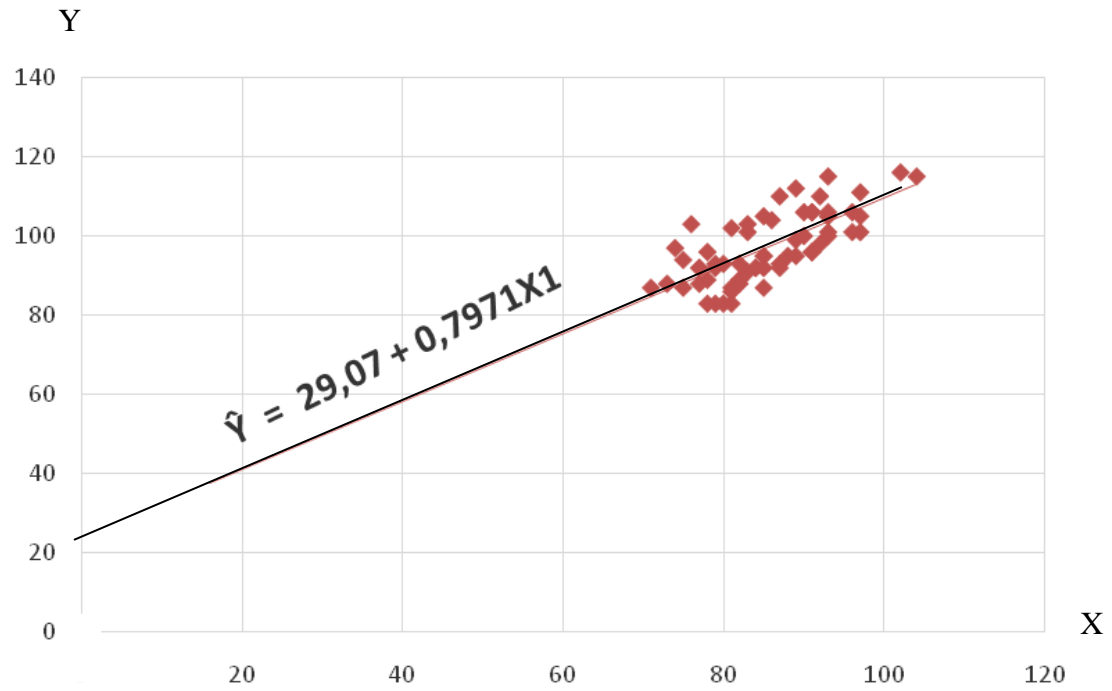
PERHITUNGAN PERSAMAAN REGRESI LINEAR SEDERHANA

$$\hat{Y} = a + bX$$

$$\begin{aligned} n &= 107 & \Sigma X^2 &= 805446 \\ \Sigma XY &= 910954 & \Sigma Y^2 &= 1034991 \\ \Sigma X &= 9252 & \bar{Y} &= \frac{\Sigma Y}{n} = \frac{10485}{107} = 97.99 \\ \Sigma Y &= 10485 & \bar{X} &= \frac{\Sigma X}{n} = \frac{9252}{107} = 86.47 \\ \\ \Sigma x^2 &= \Sigma X^2 - \frac{(\Sigma X)^2}{n} & \Sigma xy &= \Sigma XY - \frac{(\Sigma X)(\Sigma Y)}{n} \\ &= 805446 - \frac{85599504}{107} & &= 910954 - \frac{97007220}{107} \\ &= 5450.64 & &= 4344.47 \\ \\ \Sigma y^2 &= \Sigma Y^2 - \frac{(\Sigma Y)^2}{n} \\ &= 1034991 - \frac{109935225}{107} \\ &= 7558.99 \\ \\ b &= \frac{\Sigma xy}{\Sigma x^2} & a &= \bar{Y} - b\bar{X} \\ &= \frac{4344.4673}{5450.64} & &= 97.99 - (0.80 \times 86.47) \\ &= 0.7971 & &= 29.07 \\ &= \mathbf{0.7971} \end{aligned}$$

Jadi Persamaan Regresi adalah $\hat{Y} = 29,07 + 0,7971X1$

Grafik Persamaan Regresi



Tabel Untuk Menghitung $Y = a + bX$

n	X	$\hat{Y} = 29,07 + 0,7971X1$				\hat{Y}	
1	85	29.07	+	0.80	.	85	96.82
2	82	29.07	+	0.80	.	82	94.43
3	81	29.07	+	0.80	.	81	93.63
4	79	29.07	+	0.80	.	79	92.04
5	82	29.07	+	0.80	.	82	94.43
6	78	29.07	+	0.80	.	78	91.24
7	81	29.07	+	0.80	.	81	93.63
8	87	29.07	+	0.80	.	87	98.42
9	91	29.07	+	0.80	.	91	101.60
10	77	29.07	+	0.80	.	77	90.44
11	91	29.07	+	0.80	.	91	101.60
12	75	29.07	+	0.80	.	75	88.85
13	91	29.07	+	0.80	.	91	101.60
14	76	29.07	+	0.80	.	76	89.65
15	79	29.07	+	0.80	.	79	92.04
16	87	29.07	+	0.80	.	87	98.42
17	97	29.07	+	0.80	.	97	106.39
18	74	29.07	+	0.80	.	74	88.05
19	91	29.07	+	0.80	.	91	101.60
20	71	29.07	+	0.80	.	71	85.66
21	96	29.07	+	0.80	.	96	105.59
22	93	29.07	+	0.80	.	93	103.20
23	97	29.07	+	0.80	.	97	106.39
24	83	29.07	+	0.80	.	83	95.23
25	82	29.07	+	0.80	.	82	94.43
26	85	29.07	+	0.80	.	85	96.82
27	88	29.07	+	0.80	.	88	99.21
28	89	29.07	+	0.80	.	89	100.01
29	93	29.07	+	0.80	.	93	103.20
30	92	29.07	+	0.80	.	92	102.40
31	84	29.07	+	0.80	.	84	96.02
32	89	29.07	+	0.80	.	89	100.01
33	83	29.07	+	0.80	.	83	95.23
34	92	29.07	+	0.80	.	92	102.40
35	85	29.07	+	0.80	.	85	96.82
36	81	29.07	+	0.80	.	81	93.63
37	86	29.07	+	0.80	.	86	97.62
38	73	29.07	+	0.80	.	73	87.26
39	75	29.07	+	0.80	.	75	88.85
40	85	29.07	+	0.80	.	85	96.82
41	87	29.07	+	0.80	.	87	98.42
42	84	29.07	+	0.80	.	84	96.02
43	102	29.07	+	0.80	.	102	110.37
44	89	29.07	+	0.80	.	89	100.01
45	93	29.07	+	0.80	.	93	103.20
46	82	29.07	+	0.80	.	82	94.43
47	104	29.07	+	0.80	.	104	111.97
48	85	29.07	+	0.80	.	85	96.82
49	90	29.07	+	0.80	.	90	100.81
50	90	29.07	+	0.80	.	90	100.81
51	77	29.07	+	0.80	.	77	90.44
52	80	29.07	+	0.80	.	80	92.84
53	96	29.07	+	0.80	.	96	105.59
54	97	29.07	+	0.80	.	97	106.39
55	93	29.07	+	0.80	.	93	103.20
56	93	29.07	+	0.80	.	93	103.20
57	78	29.07	+	0.80	.	78	91.24
58	79	29.07	+	0.80	.	79	92.04
59	80	29.07	+	0.80	.	80	92.84
60	77	29.07	+	0.80	.	77	90.44

61	83	29.07	+	0.80	.	83	95.23
62	78	29.07	+	0.80	.	78	91.24
63	81	29.07	+	0.80	.	81	93.63
64	93	29.07	+	0.80	.	93	103.20
65	83	29.07	+	0.80	.	83	95.23
66	80	29.07	+	0.80	.	80	92.84
67	83	29.07	+	0.80	.	83	95.23
68	99	29.07	+	0.80	.	99	107.98
69	95	29.07	+	0.80	.	95	104.79
70	90	29.07	+	0.80	.	90	100.81
71	97	29.07	+	0.80	.	97	106.39
72	79	29.07	+	0.80	.	79	92.04
73	101	29.07	+	0.80	.	101	109.57
74	96	29.07	+	0.80	.	96	105.59
75	92	29.07	+	0.80	.	92	102.40
76	99	29.07	+	0.80	.	99	107.98
77	82	29.07	+	0.80	.	82	94.43
78	90	29.07	+	0.80	.	90	100.81
79	98	29.07	+	0.80	.	98	107.18
80	76	29.07	+	0.80	.	76	89.65
81	97	29.07	+	0.80	.	97	106.39
82	89	29.07	+	0.80	.	89	100.01
83	94	29.07	+	0.80	.	94	103.99
84	74	29.07	+	0.80	.	74	88.05
85	85	29.07	+	0.80	.	85	96.82
86	88	29.07	+	0.80	.	88	99.21
87	89	29.07	+	0.80	.	89	100.01
88	96	29.07	+	0.80	.	96	105.59
89	89	29.07	+	0.80	.	89	100.01
90	88	29.07	+	0.80	.	88	99.21
91	85	29.07	+	0.80	.	85	96.82
92	85	29.07	+	0.80	.	85	96.82
93	85	29.07	+	0.80	.	85	96.82
94	86	29.07	+	0.80	.	86	97.62
95	85	29.07	+	0.80	.	85	96.82
96	88	29.07	+	0.80	.	88	99.21
97	86	29.07	+	0.80	.	86	97.62
98	84	29.07	+	0.80	.	84	96.02
99	84	29.07	+	0.80	.	84	96.02
100	84	29.07	+	0.80	.	84	96.02
101	76	29.07	+	0.80	.	76	89.65
102	81	29.07	+	0.80	.	81	93.63
103	86	29.07	+	0.80	.	86	97.62
104	95	29.07	+	0.80	.	95	104.79
105	91	29.07	+	0.80	.	91	101.60
106	86	29.07	+	0.80	.	86	97.62
107	79	29.07	+	0.80	.	79	92.04

TABEL PERHITUNGAN RATA-RATA, VARIANS DAN SIMPANGAN BAKU
REGRESI $\hat{Y} = 29,07 + 0,7971X$

No.	X	Y	\hat{Y}	$(Y - \hat{Y})$	$(Y - \hat{Y}) - (\overline{Y - \hat{Y}})$	$[(Y - \hat{Y}) - (\overline{Y - \hat{Y}})]^2$
1	71	87	85.66	1.34	1.34	1.79
2	73	88	87.26	0.74	0.74	0.55
3	74	97	88.05	8.95	8.95	80.04
4	74	95	88.05	6.95	6.95	48.25
5	75	94	88.85	5.15	5.15	26.52
6	75	87	88.85	-1.85	-1.85	3.42
7	76	103	89.65	13.35	13.35	178.29
8	76	80	89.65	-9.65	-9.65	93.08
9	76	95	89.65	5.35	5.35	28.65
10	77	88	90.44	-2.44	-2.44	5.98
11	77	92	90.44	1.56	1.56	2.42
12	77	92	90.44	1.56	1.56	2.42
13	78	83	91.24	-8.24	-8.24	67.93
14	78	96	91.24	4.76	4.76	22.64
15	78	89	91.24	-2.24	-2.24	5.03
16	79	83	92.04	-9.04	-9.04	81.70
17	79	92	92.04	-0.04	-0.04	0.00
18	79	93	92.04	0.96	0.96	0.92
19	79	96	92.04	3.96	3.96	15.69
20	79	90	92.04	-2.04	-2.04	4.16
21	80	93	92.84	0.16	0.16	0.03
22	80	83	92.84	-9.84	-9.84	96.74
23	80	84	92.84	-8.84	-8.84	78.07
24	81	83	93.63	-10.63	-10.63	113.06
25	81	86	93.63	-7.63	-7.63	58.26
26	81	102	93.63	8.37	8.37	70.01
27	81	87	93.63	-6.63	-6.63	44.00
28	81	92	93.63	-1.63	-1.63	2.67
29	82	89	94.43	-5.43	-5.43	29.48
30	82	88	94.43	-6.43	-6.43	41.34
31	82	93	94.43	-1.43	-1.43	2.04
32	82	89	94.43	-5.43	-5.43	29.48
33	82	104	94.43	9.57	9.57	91.59
34	83	101	95.23	5.77	5.77	33.33
35	83	91	95.23	-4.23	-4.23	17.87
36	83	103	95.23	7.77	7.77	60.42
37	83	97	95.23	1.77	1.77	3.14
38	83	88	95.23	-7.23	-7.23	52.23
39	84	92	96.02	-4.02	-4.02	16.19
40	84	92	96.02	-4.02	-4.02	16.19
41	84	93	96.02	-3.02	-3.02	9.15
42	84	89	96.02	-7.02	-7.02	49.34
43	84	91	96.02	-5.02	-5.02	25.24
44	85	95	96.82	-1.82	-1.82	3.32
45	85	92	96.82	-4.82	-4.82	23.24
46	85	87	96.82	-9.82	-9.82	96.45
47	85	95	96.82	-1.82	-1.82	3.32
48	85	105	96.82	8.18	8.18	66.89
49	85	92	96.82	-4.82	-4.82	23.24
50	85	96	96.82	-0.82	-0.82	0.67
51	85	116	96.82	19.18	19.18	367.83
52	85	98	96.82	1.18	1.18	1.39
53	85	106	96.82	9.18	9.18	84.25
54	86	104	97.62	6.38	6.38	40.73
55	86	112	97.62	14.38	14.38	206.84
56	86	95	97.62	-2.62	-2.62	6.85
57	86	94	97.62	-3.62	-3.62	13.09
58	86	91	97.62	-6.62	-6.62	43.80
59	87	92	98.42	-6.42	-6.42	41.16
60	87	110	98.42	11.58	11.58	134.21

61	87	93	98.42	-5.42	-5.42	29.32
62	88	95	99.21	-4.21	-4.21	17.74
63	88	111	99.21	11.79	11.79	138.95
64	88	107	99.21	7.79	7.79	60.65
65	88	98	99.21	-1.21	-1.21	1.47
66	89	112	100.01	11.99	11.99	143.78
67	89	95	100.01	-5.01	-5.01	25.09
68	89	99	100.01	-1.01	-1.01	1.02
69	89	95	100.01	-5.01	-5.01	25.09
70	89	110	100.01	9.99	9.99	99.81
71	89	96	100.01	-4.01	-4.01	16.08
72	90	106	100.81	5.19	5.19	26.97
73	90	100	100.81	-0.81	-0.81	0.65
74	90	101	100.81	0.19	0.19	0.04
75	90	100	100.81	-0.81	-0.81	0.65
76	91	96	101.60	-5.60	-5.60	31.40
77	91	106	101.60	4.40	4.40	19.33
78	91	96	101.60	-5.60	-5.60	31.40
79	91	106	101.60	4.40	4.40	19.33
80	91	98	101.60	-3.60	-3.60	12.99
81	92	98	102.40	-4.40	-4.40	19.36
82	92	110	102.40	7.60	7.60	57.75
83	92	111	102.40	8.60	8.60	73.95
84	93	106	103.20	2.80	2.80	7.85
85	93	101	103.20	-2.20	-2.20	4.83
86	93	100	103.20	-3.20	-3.20	10.22
87	93	115	103.20	11.80	11.80	139.30
88	93	105	103.20	1.80	1.80	3.25
89	93	105	103.20	1.80	1.80	3.25
90	94	99	103.99	-4.99	-4.99	24.95
91	95	110	104.79	5.21	5.21	27.13
92	95	106	104.79	1.21	1.21	1.46
93	96	101	105.59	-4.59	-4.59	21.06
94	96	106	105.59	0.41	0.41	0.17
95	96	103	105.59	-2.59	-2.59	6.70
96	96	102	105.59	-3.59	-3.59	12.88
97	97	105	106.39	-1.39	-1.39	1.92
98	97	101	106.39	-5.39	-5.39	29.01
99	97	111	106.39	4.61	4.61	21.29
100	97	105	106.39	-1.39	-1.39	1.92
101	97	111	106.39	4.61	4.61	21.29
102	98	102	107.18	-5.18	-5.18	26.86
103	99	103	107.98	-4.98	-4.98	24.80
104	99	103	107.98	-4.98	-4.98	24.80
105	101	105	109.57	-4.57	-4.57	20.92
106	102	116	110.37	5.63	5.63	31.68
107	104	115	111.97	3.03	3.03	9.21
Jumlah	9252	10485		0.00	0.00	4096.20

**PERHITUNGAN RATA-RATA, VARIAN, SIMPANGAN BAKU
REGRESI $\hat{Y} = 29,07 + 0,7971X_1$**

$$\begin{aligned}
 1. \text{ Rata-rata} &= \overline{Y - \hat{Y}} = \frac{\Sigma(Y - \hat{Y})}{n} \\
 &= \frac{0.00}{107} \\
 &= 0.000
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 2. \text{ Varians} &= S^2 = \frac{\Sigma\{(Y - \hat{Y}) - (Y - \hat{Y})\}^2}{n - 1} \\
 &= \frac{4096.20}{106} \\
 &= 38.64
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 3. \text{ Simpangan Baku} &= S = \sqrt{S^2} \\
 &= \sqrt{38.64} \\
 &= 6.22
 \end{aligned}$$

Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Y atas X

$$\text{Regresi } \hat{Y} = 29,07 + 0,7971X1$$

No.	(Y - Y)	(Y - Y) - (Y - Y)	Zi	Zt	F(zi)	S(zi)	F(zi) - S(zi)
1	-10.63	-10.63	-1.710	0.4554	0.045	0.0093	0.0353
2	-9.84	-9.84	-1.583	0.4429	0.057	0.0187	0.0384
3	-9.82	-9.82	-1.580	0.4418	0.058	0.0280	0.0302
4	-9.65	-9.65	-1.552	0.4394	0.061	0.0374	0.0232
5	-9.04	-9.04	-1.454	0.4265	0.074	0.0467	0.0268
6	-8.84	-8.84	-1.422	0.4222	0.078	0.0561	0.0217
7	-8.24	-8.24	-1.326	0.4066	0.093	0.0654	0.0280
8	-7.63	-7.63	-1.227	0.3888	0.111	0.0748	0.0364
9	-7.23	-7.23	-1.163	0.3770	0.123	0.0841	0.0389
10	-7.02	-7.02	-1.129	0.3686	0.131	0.0935	0.0379
11	-6.63	-6.63	-1.067	0.3554	0.145	0.1028	0.0418
12	-6.62	-6.62	-1.065	0.3554	0.145	0.1121	0.0325
13	-6.43	-6.43	-1.034	0.3485	0.152	0.1215	0.0300
14	-6.42	-6.42	-1.033	0.3485	0.152	0.1308	0.0207
15	-5.60	-5.60	-0.901	0.3159	0.184	0.1402	0.0439
16	-5.60	-5.60	-0.901	0.3159	0.184	0.1495	0.0346
17	-5.43	-5.43	-0.873	0.3078	0.192	0.1589	0.0333
18	-5.43	-5.43	-0.873	0.3078	0.192	0.1682	0.0240
19	-5.42	-5.42	-0.872	0.3078	0.192	0.1776	0.0146
20	-5.39	-5.39	-0.867	0.3051	0.195	0.1869	0.0080
21	-5.18	-5.18	-0.833	0.2967	0.203	0.1963	0.0070
22	-5.02	-5.02	-0.808	0.2881	0.212	0.2056	0.0063
23	-5.01	-5.01	-0.806	0.2881	0.212	0.2150	0.0031
24	-5.01	-5.01	-0.806	0.2881	0.212	0.2243	0.0124
25	-4.99	-4.99	-0.803	0.2881	0.212	0.2336	0.0217
26	-4.98	-4.98	-0.801	0.2881	0.212	0.2430	0.0311
27	-4.98	-4.98	-0.801	0.2881	0.212	0.2523	0.0404
28	-4.82	-4.82	-0.775	0.2794	0.221	0.2617	0.0411
29	-4.82	-4.82	-0.775	0.2794	0.221	0.2710	0.0504
30	-4.59	-4.59	-0.738	0.2673	0.233	0.2804	0.0477
31	-4.57	-4.57	-0.735	0.2673	0.233	0.2897	0.0570
32	-4.40	-4.40	-0.708	0.2580	0.242	0.2991	0.0571
33	-4.23	-4.23	-0.680	0.2518	0.248	0.3084	0.0602
34	-4.21	-4.21	-0.677	0.2486	0.251	0.3178	0.0664
35	-4.02	-4.02	-0.647	0.2389	0.261	0.3271	0.0660
36	-4.02	-4.02	-0.647	0.2389	0.261	0.3364	0.0753
37	-4.01	-4.01	-0.645	0.2389	0.261	0.3458	0.0847
38	-3.62	-3.62	-0.582	0.2190	0.281	0.3551	0.0741
39	-3.60	-3.60	-0.579	0.2157	0.284	0.3645	0.0802
40	-3.59	-3.59	-0.578	0.2157	0.284	0.3738	0.0795
41	-3.20	-3.20	-0.515	0.1950	0.305	0.3832	0.0782
42	-3.02	-3.02	-0.486	0.1844	0.316	0.3925	0.0769
43	-2.62	-2.62	-0.421	0.1628	0.337	0.4019	0.0647
44	-2.59	-2.59	-0.417	0.1591	0.341	0.4112	0.0703
45	-2.44	-2.44	-0.393	0.1517	0.348	0.4206	0.0723
46	-2.24	-2.24	-0.360	0.1406	0.359	0.4299	0.0705
47	-2.20	-2.20	-0.354	0.1368	0.363	0.4393	0.0761
48	-2.04	-2.04	-0.328	0.1255	0.375	0.4486	0.0741
49	-1.85	-1.85	-0.298	0.1141	0.386	0.4579	0.0720
50	-1.82	-1.82	-0.293	0.1141	0.386	0.4673	0.0814
51	-1.82	-1.82	-0.293	0.1141	0.386	0.4766	0.0707
52	-1.63	-1.63	-0.262	0.1026	0.397	0.4860	0.0786
53	-1.43	-1.43	-0.230	0.0910	0.409	0.4953	0.0663
54	-1.39	-1.39	-0.224	0.0871	0.413	0.5047	0.0718
55	-1.39	-1.39	-0.224	0.0871	0.413	0.5140	0.0711
56	-1.21	-1.21	-0.195	0.0754	0.425	0.5234	0.0688
57	-1.01	-1.01	-0.162	0.0636	0.436	0.5327	0.0663
58	-0.82	-0.82	-0.132	0.0517	0.448	0.5421	0.0738
59	-0.81	-0.81	-0.130	0.0517	0.448	0.5514	0.0731
60	-0.81	-0.81	-0.130	0.0517	0.448	0.5607	0.0124

61	-0.04	-0.04	-0.006	0.0000	0.500	0.5701	0.0701
62	0.16	0.16	0.026	0.0080	0.508	0.5794	0.0714
63	0.19	0.19	0.031	0.0120	0.512	0.5888	0.0768
64	0.41	0.41	0.066	0.0239	0.524	0.5981	0.0742
65	0.74	0.74	0.119	0.0438	0.544	0.6075	0.0637
66	0.96	0.96	0.154	0.0596	0.560	0.6168	0.0572
67	1.18	1.18	0.190	0.0714	0.571	0.6262	0.0548
68	1.21	1.21	0.195	0.0754	0.575	0.6355	0.0601
69	1.34	1.34	0.216	0.0832	0.583	0.6449	0.0617
70	1.56	1.56	0.251	0.0987	0.599	0.6542	0.0555
71	1.56	1.56	0.251	0.0987	0.599	0.6636	0.0649
72	1.77	1.77	0.285	0.1103	0.610	0.6729	0.0626
73	1.80	1.80	0.290	0.1103	0.610	0.6822	0.0719
74	1.80	1.80	0.290	0.1103	0.610	0.6916	0.0813
75	2.80	2.80	0.450	0.1736	0.674	0.7009	0.0273
76	3.03	3.03	0.487	0.1844	0.684	0.7103	0.0259
77	3.96	3.96	0.637	0.2357	0.736	0.7196	0.0161
78	4.40	4.40	0.708	0.2580	0.758	0.7290	0.0290
79	4.40	4.40	0.708	0.2580	0.758	0.7383	0.0197
80	4.61	4.61	0.742	0.2704	0.770	0.7477	0.0227
81	4.61	4.61	0.742	0.2704	0.770	0.7570	0.0134
82	4.76	4.76	0.766	0.2764	0.776	0.7664	0.0100
83	5.15	5.15	0.828	0.2939	0.794	0.7757	0.0182
84	5.19	5.19	0.835	0.2967	0.797	0.7850	0.0117
85	5.21	5.21	0.838	0.2967	0.797	0.7944	0.0023
86	5.35	5.35	0.861	0.3051	0.805	0.8037	0.0014
87	5.63	5.63	0.906	0.3159	0.816	0.8131	0.0028
88	5.77	5.77	0.928	0.3212	0.821	0.8224	0.0012
89	6.38	6.38	1.026	0.3461	0.846	0.8318	0.0143
90	6.95	6.95	1.118	0.3665	0.867	0.8411	0.0254
91	7.60	7.60	1.223	0.3888	0.889	0.8505	0.0383
92	7.77	7.77	1.250	0.3925	0.893	0.8598	0.0327
93	7.79	7.79	1.253	0.3944	0.894	0.8692	0.0252
94	8.18	8.18	1.316	0.4049	0.905	0.8785	0.0264
95	8.37	8.37	1.346	0.4099	0.910	0.8879	0.0220
96	8.60	8.60	1.383	0.4162	0.916	0.8972	0.0190
97	8.95	8.95	1.440	0.4236	0.924	0.9065	0.0171
98	9.18	9.18	1.477	0.4292	0.929	0.9159	0.0133
99	9.57	9.57	1.539	0.4370	0.937	0.9252	0.0118
100	9.99	9.99	1.607	0.4452	0.945	0.9346	0.0106
101	11.58	11.58	1.863	0.4688	0.969	0.9439	0.0249
102	11.79	11.79	1.897	0.4706	0.971	0.9533	0.0173
103	11.80	11.80	1.898	0.4706	0.971	0.9626	0.0080
104	11.99	11.99	1.929	0.4726	0.973	0.9720	0.0006
105	13.35	13.35	2.148	0.4838	0.984	0.9813	0.0025
106	14.38	14.38	2.313	0.4896	0.990	0.9907	0.0011
107	19.18	19.18	3.085	0.4990	0.999	1.0000	0.0010

Dari perhitungan, didapat nilai L_{hitung} terbesar = 0.0847
dengan taraf signifikan 0,05 adalah 0,0856. $L_{hitung} < L_{tabel}$. Dengan demikian
dapat disimpulkan data berdistribusi Normal.

LANGKAH PERHITUNGAN UJI NORMALITAS GALAT TAKSIRAN

REGRESI $\hat{Y} = 29,07 + 0,7971X_1$

Disertai contoh perhitungan untuk no. 1 (pada tabel normalitas)

1. Kolom $Y - \hat{Y}$

Data diurutkan dari data yang terkecil sampai yang terbesar

2. Kolom $(Y - \hat{Y}) - \overline{(Y - \hat{Y})}$

Mengikuti kolom $Y - \hat{Y}$

3. Kolom Z_i untuk $i = 1$

$$Z_i = \frac{\{(Y - \hat{Y}) - \overline{(Y - \hat{Y})}\}}{S} = \frac{-10.63}{6.22} = -1.710$$

4. Kolom Z_t

Nilai Z_t dikonsultasikan pada daftar F, misalnya :

Cari -1.71 diperoleh $Z_t = 0.4554$

Untuk $Z_i = -1.710$, maka $F(z_i) = 0.5 - 0.4554 = 0.0446$

5. Kolom $F(z_i)$

Jika Z_i negatif, maka $F(z_i) = 0,5 - Z_t$

Jika Z_i positif, maka $F(z_i) = 0,5 + Z_t$

6. Kolom $S(z_i) = \frac{\text{Nomor Responden}}{\text{Jumlah Responden}}$

$$\text{Kolom } S(z_i) = \frac{1}{107} = 0.0093$$

7. Kolom $|F(z_i) - S(z_i)|$

Nilai mutlak antara $F(z_i) - S(z_i)$

$$= |0.0446 - 0.0093| = 0.0353$$

Merupakan harga mutlak dan selisih $F(Z_i)$ dan $S(Z_i)$

Perhitungan JK (G)

No.	K	n	X	Y	Y ²	XY	ΣY ²	(ΣY)	$\frac{(\Sigma Y)^2}{nk}$	$\frac{(\Sigma Y)^2}{nk}$	ΣY ² (ΣY) ²
1	I	1	71	87	7569	6177					
2	II	1	73	88	7744	6424					
3	III	2	74	97	9409	7178	18434	192	36864	18,432.00	2.00
4			74	95	9025	7030					
5	IV	2	75	94	8836	7050	16405	181	32761	16,380.50	24.50
6			75	87	7569	6525					
7	V	3	76	103	10609	7828	26034	278	77284	25,761.33	272.67
8			76	80	6400	6080					
9			76	95	9025	7220					
10	VI	3	77	88	7744	6776	24672	272	73984	24,661.33	10.67
11			77	92	8464	7084					
12			77	92	8464	7084					
13	VII	3	78	83	6889	6474	24026	268	71824	23,941.33	84.67
14			78	96	9216	7488					
15			78	89	7921	6942					
16	VIII	5	79	83	6889	6557	41318	454	206116	41,223.20	94.80
17			79	92	8464	7268					
18			79	93	8649	7347					
19			79	96	9216	7584					
20			79	90	8100	7110					
21	IX	3	80	93	8649	7440	22594	260	67600	22,533.33	60.67
22			80	83	6889	6640					
23			80	84	7056	6720					
24	X	5	81	83	6889	6723	40722	450	202500	40,500.00	222.00
25			81	86	7396	6966					
26			81	102	10404	8262					
27			81	87	7569	7047					
28			81	92	8464	7452					
29	XI	5	82	89	7921	7298	43051	463	214369	42,873.80	177.20
30			82	88	7744	7216					
31			82	93	8649	7626					
32			82	89	7921	7298					
33			82	104	10816	8528					
34	XII	5	83	101	10201	8383	46244	480	230400	46,080.00	164.00
35			83	91	8281	7553					
36			83	103	10609	8549					
37			83	97	9409	8051					
38			83	88	7744	7304					
39	XIII	5	84	92	8464	7728	41779	457	208849	41,769.80	9.20
40			84	92	8464	7728					
41			84	93	8649	7812					
42			84	89	7921	7476					
43			84	91	8281	7644					
44	XIV	10	85	95	9025	8075	97084	982	964324	96,432.40	651.60
45			85	92	8464	7820					
46			85	87	7569	7395					
47			85	95	9025	8075					
48			85	105	11025	8925					
49			85	92	8464	7820					
50			85	96	9216	8160					
51			85	116	13456	9860					
52			85	98	9604	8330					
53			85	106	11236	9010					
54	XV	5	86	104	10816	8944	49502	496	246016	49,203.20	298.80
55			86	112	12544	9632					
56			86	95	9025	8170					
57			86	94	8836	8084					
58			86	91	8281	7826					

59	XVI	3	87	92	8464	8004	29213	295	87025	29,008.33	204.67
60			87	110	12100	9570					
61			87	93	8649	8091					
62	XVII	4	88	95	9025	8360	42399	411	168921	42,230.25	168.75
63			88	111	12321	9768					
64			88	107	11449	9416					
65			88	98	9604	8624					
66	XVIII	6	89	112	12544	9968	61711	607	368449	61,408.17	302.83
67			89	95	9025	8455					
68			89	99	9801	8811					
69			89	95	9025	8455					
70			89	110	12100	9790					
71			89	96	9216	8544					
72	XIX	4	90	106	11236	9540	41437	407	165649	41,412.25	24.75
73			90	100	10000	9000					
74			90	101	10201	9090					
75			90	100	10000	9000					
76	XX	5	91	96	9216	8736	50508	502	252004	50,400.80	107.20
77			91	106	11236	9646					
78			91	96	9216	8736					
79			91	106	11236	9646					
80			91	98	9604	8918					
81	XXI	3	92	98	9604	9016	34025	319	101761	33,920.33	104.67
82			92	110	12100	10120					
83			92	111	12321	10212					
84	XXII	6	93	106	11236	9858	66712	632	399424	66,570.67	141.33
85			93	101	10201	9393					
86			93	100	10000	9300					
87			93	115	13225	10695					
88			93	105	11025	9765					
89			93	105	11025	9765					
90	XXIII	1	94	99	9801	9306					
91	XXIV	2	95	110	12100	10450	23336	216	46656	23,328.00	8.00
92			95	106	11236	10070					
93	XXV	4	96	101	10201	9696	42450	412	169744	42,436.00	14.00
94			96	106	11236	10176					
95			96	103	10609	9888					
96			96	102	10404	9792					
97	XXVI	5	97	105	11025	10185	56893	533	284089	56,817.80	75.20
98			97	101	10201	9797					
99			97	111	12321	10767					
100			97	105	11025	10185					
101			97	111	12321	10767					
102	XXVII	1	98	102	10404	9996					
103	XXVIII	2	99	103	10609	10197	21218	206	42436	21,218.00	0.00
104			99	103	10609	10197					
105	XXIX	1	101	105	11025	10605					
106	XXX	1	102	116	13456	11832					
107	XXXI	1	104	115	13225	11960					
Σ	31	107	9252	10485	1034991	910954					3,224.17

PERHITUNGAN UJI KEBERARTIAN REGRESI

1. Mencari Jumlah Kuadrat Total JK (T)

$$\begin{aligned} JK(T) &= \Sigma Y^2 \\ &= 1034991 \end{aligned}$$

2. Mencari jumlah kuadrat regresi a JK (a)

$$\begin{aligned} JK(a) &= \frac{(\Sigma Y)^2}{n} \\ &= \frac{10485^2}{107} \\ &= 1027432.01 \end{aligned}$$

3. Mencari jumlah kuadrat regresi b JK (b/a)

$$\begin{aligned} JK(b/a) &= b \cdot \Sigma xy \\ &= 0.797 \times 4344.46729 \\ &= 3462.79 \end{aligned}$$

4. Mencari jumlah kuadrat residu JK (S)

$$\begin{aligned} JK(S) &= JK(T) - JK(a) - JK(b/a) \\ &= 1034991 - 1027432.01 - 3462.79 \\ &= 4096.20 \end{aligned}$$

5. Mencari Derajat Kebebasan

$$\begin{aligned} dk_{(T)} &= n = 107 \\ dk_{(a)} &= 1 \\ dk_{(b/a)} &= 1 \\ dk_{(res)} &= n - 2 = 105 \end{aligned}$$

6. Mencari Rata-rata Jumlah Kuadrat

$$\begin{aligned} RJK_{(b/a)} &= \frac{JK_{(b/a)}}{dk_{(b/a)}} = \frac{3462.79}{1} = 3462.79 \\ RJK_{(res)} &= \frac{JK_{(res)}}{dk_{(res)}} = \frac{4096.20}{105} = 39.01 \end{aligned}$$

7. Kriteria Pengujian

Terima H_0 jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka regresi tidak berarti

Tolak H_0 jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka regresi berarti

8. Pengujian

$$F_{hitung} = \frac{RJK_{(b/a)}}{RJK_{(res)}} = \frac{3462.79}{39.01} = 88.76$$

9. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan $F_{hitung} = 88.76$

Berdasarkan taraf signifikan 0.05, pada tabel distribusi F dengan menggunakan dk pembilang 1 dan dk penyebut $n-2 = 107-2=105$ dihasilkan F_{tabel} sebesar = 3,91

sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi adalah **signifikan**

PERHITUNGAN UJI KELINIERAN REGRESI

1. Mencari Jumlah Kuadrat Error JK (G)

$$JK(G) = \sum \left\{ \Sigma Y_k^2 - \frac{\Sigma Y_k^2}{n_k} \right\}$$

$$= 3224.17 \text{ (Lihat tabel Perhitungan JK } G_{(\text{galat})})$$

2. Mencari Jumlah Kuadrat Tuna cocok JK (TC)

$$JK(TC) = JK(S) - JK(G)$$

$$= 4096.20 - 3224.17$$

$$= 872.04$$

3. Mencari Derajat Kebebasan

$$k = 31$$

$$dk_{(TC)} = k - 2 = 29$$

$$dk_{(G)} = n - k = 76$$

4. Mencari rata-rata jumlah kuadrat

$$RJK_{(TC)} = \frac{872.04}{29} = 30.07$$

$$RJK_{(G)} = \frac{3224.17}{76} = 42.42$$

5. Kriteria Pengujian

Tolak H_0 jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$, maka regresi tidak linier

Terima H_0 jika $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$, maka regresi linier

6. Pengujian

$$F_{\text{hitung}} = \frac{RJK_{(TC)}}{RJK_{(G)}} = \frac{30.07}{42.42} = 0.71$$

7. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan $F_{\text{hitung}} = 0.71$

Berdasarkan taraf signifikan 0,05, pada tabel distribusi F dengan

Menggunakan dk pembilang 29 dan dk penyebut 76 dihasilkan F_{tabel} sebesar = 1,60

sehingga $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ maka dapat disimpulkan bahwa model persamaan

regresi adalah **linier**

TABEL ANAVA UNTUK UJI KEBERARTIAN DAN UJI KELINIERAN REGRESI

Sumber Varians	dk	Jumlah Kuadrat (JK)	Rata-rata Jumlah Kuadrat (RJK)	F _{hitung}	F _{tabel}
Total	n	ΣY^2			
Regresi (a)	1	$\frac{(\Sigma Y)^2}{n}$			Fo > Ft Maka regresi Berarti
Regresi (b/a)	1	b . Σxy	$\frac{b \cdot \Sigma xy}{1}$	$\frac{RJK(b/a)^*}{RJK(res)}$	
Residu	n - 2	Jk (S)	$\frac{JK(S)}{n-2}$		
Tuna Cocok	k - 2	JK (TC)	$\frac{JK (TC)}{k-2}$	$\frac{RJK(TC)^{ns})}{RJK(G)}$	Fo < Ft Maka Regresi Linier
Galat Kekeliruan	n - k	JK (G)	$\frac{JK (G)}{n - k}$		

Keterangan : *) Persamaan regresi berarti karena $F_{hitung} > F_{tabel}$

ns) Persamaan regresi linear karena $F_{hitung} < F_{tabel}$

Sumber Varians	dk	Jumlah Kuadrat (JK)	Rata-rata Jumlah Kuadrat (RJK)	F _{hitung}	F _{tabel}
Total	107	1034991			
Regresi (a)	1	1027432.01			3.91
Regresi (b/a)	1	3462.79	3462.79	88.76 *)	
Residu	105	4096.20	39.01		
Tuna Cocok	29	872.04	30.07	0.71 ns)	1.60
Galat Kekeliruan	76	3224.17	42.42		

Keterangan : *) Persamaan regresi berarti karena $F_{hitung} (88,76) > F_{tabel} (3,91)$

ns) Persamaan regresi linear karena $F_{hitung} (0,71) < F_{tabel} (1,60)$

PERHITUNGAN KOEFISIEN KORELASI
PRODUCT MOMENT

Mencari Koefisien Korelasi dengan Rumus *Product Moment*

Diketahui :

$$\Sigma x^2 = 5450.64$$

$$\Sigma y^2 = 7558.99$$

$$\Sigma xy = 4344.47$$

$$r_{XY} = \frac{\Sigma xy}{\sqrt{(\Sigma x^2) \cdot (\Sigma y)^2}}$$

$$r_{XY} = \frac{4344.47}{\sqrt{5450.64 \cdot 7559.0}}$$

$$r_{XY} = \frac{4344.47}{6418.8241}$$

$$r_{XY} = 0.677$$

PERHITUNGAN UJI KEBERARTIAN KOEFSIEN KORELASI (Uji-t)

Koefisien Korelasi *Product Moment* (Uji-t)

$$\begin{aligned}
 t_h &= \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \\
 &= \frac{0.677\sqrt{105}}{\sqrt{1-0.458}} \\
 &= \frac{0.677 \times 10.247}{\sqrt{0.542}} \\
 &= \frac{6.935}{0.7361} \\
 &= 9.421
 \end{aligned}$$

Kesimpulan :

t_{tabel} pada taraf signifikansi 0,05 dengan dk $(n-2) = (107- 2) = 105$ sebesar 1,66

Kriteria pengujian :

Ho ditolak jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$.

Ho diterima jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$.

Dari hasil pengujian :

$t_{\text{hitung}} [9.421] > t_{\text{tabel}} (1,66)$, maka terdapat hubungan yang **signifikan** antara variabel X1 dengan variabel Y

PERHITUNGAN KOEFISIEN DETERMINASI

Untuk mencari seberapa besar variasi variabel Y yang ditentukan oleh variabel X1, maka digunakan Koefisien Determinasi dengan rumus :

$$\begin{aligned} \text{KD} &= r_{XY}^2 \\ &= 0.677^2 \\ &= 0.4581 \\ &= 45.81\% \end{aligned}$$

Dari hasil tersebut diinterpretasikan bahwa loyalitas nasabah ditentukan oleh kepuasan nasabah sebesar 45,81%.

**SKOR INDIKATOR DOMINAN VARIABEL Y
LOYALITAS NASABAH**

$$\text{SKOR INDIKATOR} = \frac{\text{Jumlah skor butir tiap soal indikator}}{\text{Banyaknya soal indikator}}$$

Indikator	Jumlah Soal	Skor	Persentase
Pembelian Ulang (Terus -menerus)	9 soal	$\frac{433+436+452+432+428+433+422+437+415}{9}$	33.02%
		432.00	
		432.00	
Rekomendasi Kepada Orang Lain	6 soal	$\frac{437+424+440+422+430+428}{6}$	32.88%
		430.17	
		430.17	
Menolak Produk Jasa Pesaing	9 soal	$\frac{424+430+457+442+448+443+456+464+452}{9}$	34%
		446.22	
		446.22	
Total Skor		1308.39	100%

Dari hasil perhitungan, ketiga indikator tersebut memiliki kontribusi yang relatif seimbang.

Indikator menolak jasa pesaing cukup besar mempengaruhi loyalitas nasabah.

**SKOR INDIKATOR DOMINAN VARIABEL X1
KEPUASAN**

Skor Indikator=
$$\frac{\text{Jumlah skor butir tiap soal indikator}}{\text{Banyaknya soal indikator}}$$

Indikator	Jumlah Soal	Skor	Persentase
Membicarakan hal-hal yang menyenangkan tentang BRI dengan produk-produknya	12 Soal	$\frac{396+398+390+395+395+383+385+392+369+392+383+390}{12}$	33.74%
		389.0	
Tidak banyak memberikan perhatian kepada produk-produk perbankan lainnya	6 soal	$\frac{378+395+383+354+341+392}{6}$	32.42%
		373.8	
Membeli lebih banyak (membuka tabungan BRI)	6 soal	$\frac{383+392+397+349+396+424}{6}$	33.84%
		390.2	
Total Skor		1153.0	100%

Dari hasil perhitungan, ketiga indikator tersebut memiliki kontribusi yang relatif seimbang. Indikator membeli lebih banyak (membuka tabungan BRI) mempunyai pengaruh yang cukup besar dalam kepuasan

Data Mentah Variabel X2
Kepercayaan

No. Resp.	No. Item																						X _i	X _i ²
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		
1	4	4	5	5	4	5	2	3	4	5	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	88	7744
2	4	4	4	4	3	5	5	2	3	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	2	4	82	6724
3	3	3	4	4	5	3	4	3	4	1	5	4	4	2	3	5	4	4	2	4	4	4	79	6241
4	5	4	4	3	2	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	2	5	3	3	3	5	80	6400
5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	2	3	3	2	3	4	4	72	5184
6	2	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	5	81	6561
7	4	4	3	4	4	4	2	4	4	5	2	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	81	6561
8	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	75	5625	
9	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	2	5	5	4	4	4	4	5	5	3	89	7921	
10	3	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	1	4	4	3	3	3	4	4	4	4	80	6400	
11	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	2	4	90	8100	
12	5	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	2	4	76	5776	
13	5	4	4	3	3	3	4	2	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	2	84	7056	
14	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	87	7569	
15	5	4	3	4	4	5	2	3	5	5	3	3	4	4	5	4	4	3	3	5	5	87	7569	
16	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	94	8836	
17	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	91	8281	
18	3	4	3	3	4	4	5	3	3	3	4	3	4	3	4	5	2	5	4	5	4	81	6561	
19	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	1	3	4	4	4	3	3	4	3	5	5	80	6400	
20	4	3	4	4	5	3	4	4	4	1	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	5	84	7056	
21	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	3	4	2	4	4	5	5	5	4	4	89	7921	
22	4	4	5	2	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	95	9025	
23	5	4	4	5	5	4	5	4	1	4	4	4	3	4	5	5	2	5	4	4	4	89	7921	
24	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	1	4	4	4	4	5	90	8100	
25	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	85	7225	
26	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	84	7056	
27	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	1	4	3	3	5	4	4	3	85	7225	
28	5	4	4	4	3	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	96	9216		
29	4	4	3	3	3	4	4	5	5	3	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	84	7056	
30	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	4	3	80	6400	
31	5	4	3	3	3	3	1	4	4	2	4	4	3	3	4	3	5	4	3	3	4	76	5776	
32	3	4	2	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	3	5	4	4	88	7744	
33	4	3	3	4	3	4	2	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	76	5776	
34	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98	9604	
35	3	5	3	3	3	4	4	4	2	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	85	7225	
36	4	3	3	4	2	4	4	4	1	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	4	78	6084	
37	5	4	4	5	4	5	5	2	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	2	4	4	93	8649	
38	5	4	4	1	5	4	3	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	77	5929	
39	4	3	3	4	4	4	4	2	4	3	5	4	4	5	1	4	4	4	3	3	4	80	6400	
40	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	2	4	4	4	5	4	3	5	88	7744	
41	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	2	4	4	4	3	3	5	3	4	78	6084	
42	4	5	4	4	4	5	2	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	5	5	5	3	90	8100	
43	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	102	10404	
44	4	4	3	3	3	5	4	3	3	4	2	4	4	2	3	4	3	3	4	4	5	77	5929	
45	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	98	9604	
46	5	4	4	2	2	4	4	4	2	5	5	4	4	4	3	1	2	2	2	4	4	73	5329	
47	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	93	8649	
48	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	80	6400	
49	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	2	4	2	1	4	2	4	79	6241	
50	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2	2	4	4	3	4	81	6561	
51	4	4	4	2	2	2	2	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	3	4	3	2	70	4900	
52	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4	80	6400	
53	4	5	4	4	2	2	3	4	4	2	3	4	4	2	2	5	4	3	4	2	2	74	5476	
54	4	4	5	4	4	2	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	89	7921	
55	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	90	8100	
56	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	90	8100	
57	5	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	2	4	4	1	5	4	4	4	2	5	83	6889	
58	3	3	4	5	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	1	4	76	5776	
59	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	3	3	2	4	4	2	4	5	4	3	80	6400	
60	3	5	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	2	2	3	3	3	4	4	4	3	73	5329	

61	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	85	7225
62	4	4	2	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	82	6724
63	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	5	4	4	3	4	1	4	4	5	5	81	6561
64	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	96	9216
65	3	3	3	4	4	4	2	3	4	3	4	4	5	5	5	2	5	5	4	4	4	4	85	7225	
66	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	3	3	4	2	4	4	3	79	6241	
67	4	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	3	3	2	76	5776	
68	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	90	8100	
69	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91	8281	
70	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	3	3	85	7225	
71	3	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	92	8464	
72	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	89	7921	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	5	84	7056	
74	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	3	84	7056	
75	5	5	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	85	7225	
76	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	5	4	5	89	7921	
77	5	5	4	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	100	10000	
78	5	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	4	83	6889	
79	5	3	3	4	2	4	5	3	3	5	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	81	6561	
80	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	5	78	6084	
81	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	91	8281		
82	4	4	4	3	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	2	4	76	5776	
83	3	4	2	2	4	4	5	4	3	3	4	4	4	2	4	4	5	1	3	3	4	4	76	5776	
84	3	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	83	6889	
85	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	77	5929	
86	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	89	7921		
87	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	87	7569	
88	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87	7569	
89	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	5	89	7921	
90	3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	83	6889	
91	4	4	5	3	3	3	4	4	4	5	2	3	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	84	7056	
92	4	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	96	9216	
93	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	2	4	4	3	3	3	4	4	4	5	3	83	6889	
94	3	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	1	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	89	7921	
95	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	2	4	4	4	88	7744	
96	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	92	8464	
97	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	84	7056	
98	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	89	7921	
99	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	3	4	4	85	7225	
100	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	85	7225	
101	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	89	7921	
102	3	3	2	5	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	76	5776	
103	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	1	4	4	5	85	7225	
104	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	95	9025	
105	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	2	5	5	4	4	4	94	8836	
106	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	2	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	4	77	5929	
107	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	1	4	3	3	4	4	3	3	3	73	5329	
Σ	442	426	414	403	395	408	396	405	407	413	403	396	414	410	417	404	403	412	410	411	422	439	9050	770262	

**DATA MENTAH VARIABEL Y (LOYALITAS NASABAH)
DAN
VARIABEL X2 (KEPERCAYAAN)**

No.	VARIABEL X	VARIABEL Y
1	88	95
2	82	89
3	79	83
4	80	83
5	72	88
6	81	83
7	81	86
8	75	92
9	89	96
10	80	88
11	90	106
12	76	94
13	84	96
14	87	103
15	87	92
16	94	110
17	91	105
18	81	97
19	80	106
20	84	87
21	89	101
22	95	106
23	89	101
24	90	101
25	85	93
26	84	92
27	85	95
28	96	112
29	84	101
30	80	98
31	76	92
32	88	95
33	76	91
34	98	110
35	85	87
36	78	102
37	93	104
38	77	88
39	80	87
40	88	95
41	78	93
42	90	92
43	102	116
44	77	99
45	98	100
46	73	89
47	93	115
48	80	105
49	79	106
50	81	100
51	70	92
52	80	93
53	74	106
54	89	111
55	90	115
56	90	105
57	83	96
58	76	93
59	80	83
60	73	92

61	85	103
62	82	89
63	81	87
64	96	105
65	85	97
66	79	84
67	76	88
68	90	103
69	91	110
70	85	101
71	92	105
72	89	96
73	84	105
74	84	103
75	85	111
76	89	103
77	100	104
78	83	100
79	81	102
80	78	80
81	91	111
82	76	95
83	76	99
84	83	95
85	77	92
86	89	111
87	87	110
88	87	102
89	89	96
90	83	107
91	84	96
92	96	116
93	83	98
94	89	112
95	88	106
96	92	98
97	84	95
98	89	93
99	85	89
100	85	91
101	89	95
102	76	92
103	85	94
104	95	106
105	94	98
106	77	91
107	73	90
JUMLAH	9050	10485

Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian

No. Resp	X	Y	X ²	Y ²	XY
1	88	95	7744	9025	8360
2	82	89	6724	7921	7298
3	79	83	6241	6889	6557
4	80	83	6400	6889	6640
5	72	88	5184	7744	6336
6	81	83	6561	6889	6723
7	81	86	6561	7396	6966
8	75	92	5625	8464	6900
9	89	96	7921	9216	8544
10	80	88	6400	7744	7040
11	90	106	8100	11236	9540
12	76	94	5776	8836	7144
13	84	96	7056	9216	8064
14	87	103	7569	10609	8961
15	87	92	7569	8464	8004
16	94	110	8836	12100	10340
17	91	105	8281	11025	9555
18	81	97	6561	9409	7857
19	80	106	6400	11236	8480
20	84	87	7056	7569	7308
21	89	101	7921	10201	8989
22	95	106	9025	11236	10070
23	89	101	7921	10201	8989
24	90	101	8100	10201	9090
25	85	93	7225	8649	7905
26	84	92	7056	8464	7728
27	85	95	7225	9025	8075
28	96	112	9216	12544	10752
29	84	101	7056	10201	8484
30	80	98	6400	9604	7840
31	76	92	5776	8464	6992
32	88	95	7744	9025	8360
33	76	91	5776	8281	6916
34	98	110	9604	12100	10780
35	85	87	7225	7569	7395
36	78	102	6084	10404	7956
37	93	104	8649	10816	9672
38	77	88	5929	7744	6776
39	80	87	6400	7569	6960
40	88	95	7744	9025	8360
41	78	93	6084	8649	7254
42	90	92	8100	8464	8280
43	102	116	10404	13456	11832
44	77	99	5929	9801	7623
45	98	100	9604	10000	9800
46	73	89	5329	7921	6497
47	93	115	8649	13225	10695
48	80	105	6400	11025	8400
49	79	106	6241	11236	8374
50	81	100	6561	10000	8100
51	70	92	4900	8464	6440
52	80	93	6400	8649	7440
53	74	106	5476	11236	7844
54	89	111	7921	12321	9879
55	90	115	8100	13225	10350
56	90	105	8100	11025	9450
57	83	96	6889	9216	7968
58	76	93	5776	8649	7068
59	80	83	6400	6889	6640
60	73	92	5329	8464	6716

61	85	103	7225	10609	8755
62	82	89	6724	7921	7298
63	81	87	6561	7569	7047
64	96	105	9216	11025	10080
65	85	97	7225	9409	8245
66	79	84	6241	7056	6636
67	76	88	5776	7744	6688
68	90	103	8100	10609	9270
69	91	110	8281	12100	10010
70	85	101	7225	10201	8585
71	92	105	8464	11025	9660
72	89	96	7921	9216	8544
73	84	105	7056	11025	8820
74	84	103	7056	10609	8652
75	85	111	7225	12321	9435
76	89	103	7921	10609	9167
77	100	104	10000	10816	10400
78	83	100	6889	10000	8300
79	81	102	6561	10404	8262
80	78	80	6084	6400	6240
81	91	111	8281	12321	10101
82	76	95	5776	9025	7220
83	76	99	5776	9801	7524
84	83	95	6889	9025	7885
85	77	92	5929	8464	7084
86	89	111	7921	12321	9879
87	87	110	7569	12100	9570
88	87	102	7569	10404	8874
89	89	96	7921	9216	8544
90	83	107	6889	11449	8881
91	84	96	7056	9216	8064
92	96	116	9216	13456	11136
93	83	98	6889	9604	8134
94	89	112	7921	12544	9968
95	88	106	7744	11236	9328
96	92	98	8464	9604	9016
97	84	95	7056	9025	7980
98	89	93	7921	8649	8277
99	85	89	7225	7921	7565
100	85	91	7225	8281	7735
101	89	95	7921	9025	8455
102	76	92	5776	8464	6992
103	85	94	7225	8836	7990
104	95	106	9025	11236	10070
105	94	98	8836	9604	9212
106	77	91	5929	8281	7007
107	73	90	5329	8100	6570
JUMLAH	9050	10485	770262	1034991	890511

**PERHITUNGAN RATA-RATA, VARIANS DAN
SIMPANGAN BAKU VARIABEL X2 DAN Y**

1. Rata-rata (X)

$$\begin{aligned}\bar{X} &= \frac{\Sigma X}{n} \\ &= \frac{9050}{107} \\ &= 84.58\end{aligned}$$

2. Varians (X)

$$\begin{aligned}S^2 &= \frac{\Sigma(\bar{X}-X)^2}{n-1} \\ &= \frac{4763.19}{106} \\ &= 44.94\end{aligned}$$

3. Simpangan Baku (X)

$$\begin{aligned}S &= \sqrt{S^2} \\ &= \sqrt{44.94} \\ &= 6.70\end{aligned}$$

1. Rata-rata (Y)

$$\begin{aligned}\bar{Y} &= \frac{\Sigma Y}{n} \\ &= \frac{10485}{107} \\ &= 97.99\end{aligned}$$

2. Varians (Y)

$$\begin{aligned}S^2 &= \frac{\Sigma(Y-\bar{Y})^2}{n-1} \\ &= \frac{7558.99}{106} \\ &= 71.31\end{aligned}$$

3. Simpangan Baku (Y)

$$\begin{aligned}S &= \sqrt{S^2} \\ &= \sqrt{71.31} \\ &= 8.44\end{aligned}$$

**TABEL PERHITUNGAN RATA-RATA,
VARIANS DAN SIMPANGAN BAKU, VARIABEL X2 DAN Y**

No.	X	Y	$X - \bar{X}$	$Y - \bar{Y}$	$(X - \bar{X})^2$	$(Y - \bar{Y})^2$
1	88	95	3.42	-2.99	11.70	8.94
2	82	89	-2.58	-8.99	6.65	80.83
3	79	83	-5.58	-14.99	31.13	224.72
4	80	83	-4.58	-14.99	20.97	224.72
5	72	88	-12.58	-9.99	158.24	99.81
6	81	83	-3.58	-14.99	12.81	224.72
7	81	86	-3.58	-11.99	12.81	143.78
8	75	92	-9.58	-5.99	91.77	35.89
9	89	96	4.42	-1.99	19.54	3.96
10	80	88	-4.58	-9.99	20.97	99.81
11	90	106	5.42	8.01	29.38	64.15
12	76	94	-8.58	-3.99	73.61	15.93
13	84	96	-0.58	-1.99	0.34	3.96
14	87	103	2.42	5.01	5.86	25.09
15	87	92	2.42	-5.99	5.86	35.89
16	94	110	9.42	12.01	88.75	144.22
17	91	105	6.42	7.01	41.22	49.13
18	81	97	-3.58	-0.99	12.81	0.98
19	80	106	-4.58	8.01	20.97	64.15
20	84	87	-0.58	-10.99	0.34	120.79
21	89	101	4.42	3.01	19.54	9.06
22	95	106	10.42	8.01	108.59	64.15
23	89	101	4.42	3.01	19.54	9.06
24	90	101	5.42	3.01	29.38	9.06
25	85	93	0.42	-4.99	0.18	24.91
26	84	92	-0.58	-5.99	0.34	35.89
27	85	95	0.42	-2.99	0.18	8.94
28	96	112	11.42	14.01	130.43	196.26
29	84	101	-0.58	3.01	0.34	9.06
30	80	98	-4.58	0.01	20.97	0.00
31	76	92	-8.58	-5.99	73.61	35.89
32	88	95	3.42	-2.99	11.70	8.94
33	76	91	-8.58	-6.99	73.61	48.87
34	98	110	13.42	12.01	180.11	144.22
35	85	87	0.42	-10.99	0.18	120.79
36	78	102	-6.58	4.01	43.29	16.07
37	93	104	8.42	6.01	70.91	36.11
38	77	88	-7.58	-9.99	57.45	99.81
39	80	87	-4.58	-10.99	20.97	120.79
40	88	95	3.42	-2.99	11.70	8.94
41	78	93	-6.58	-4.99	43.29	24.91
42	90	92	5.42	-5.99	29.38	35.89
43	102	116	17.42	18.01	303.48	324.34
44	77	99	-7.58	1.01	57.45	1.02
45	98	100	13.42	2.01	180.11	4.04
46	73	89	-11.58	-8.99	134.08	80.83
47	93	115	8.42	17.01	70.91	289.32
48	80	105	-4.58	7.01	20.97	49.13
49	79	106	-5.58	8.01	31.13	64.15
50	81	100	-3.58	2.01	12.81	4.04
51	70	92	-14.58	-5.99	212.56	35.89
52	80	93	-4.58	-4.99	20.97	24.91
53	74	106	-10.58	8.01	111.92	64.15
54	89	111	4.42	13.01	19.54	169.24
55	90	115	5.42	17.01	29.38	289.32
56	90	105	5.42	7.01	29.38	49.13
57	83	96	-1.58	-1.99	2.49	3.96
58	76	93	-8.58	-4.99	73.61	24.91
59	80	83	-4.58	-14.99	20.97	224.72
60	73	92	-11.58	-5.99	134.08	35.89

61	85	103	0.42	5.01	0.18	25.09
62	82	89	-2.58	-8.99	6.65	80.83
63	81	87	-3.58	-10.99	12.81	120.79
64	96	105	11.42	7.01	130.43	49.13
65	85	97	0.42	-0.99	0.18	0.98
66	79	84	-5.58	-13.99	31.13	195.74
67	76	88	-8.58	-9.99	73.61	99.81
68	90	103	5.42	5.01	29.38	25.09
69	91	110	6.42	12.01	41.22	144.22
70	85	101	0.42	3.01	0.18	9.06
71	92	105	0.42	7.01	0.18	49.13
72	89	96	4.42	-1.99	19.54	3.96
73	84	105	-0.58	7.01	0.34	49.13
74	84	103	-0.58	5.01	0.34	25.09
75	85	111	0.42	13.01	0.18	169.24
76	89	103	4.42	5.01	19.54	25.09
77	100	104	15.42	6.01	237.79	36.11
78	83	100	-1.58	2.01	2.49	4.04
79	81	102	-3.58	4.01	12.81	16.07
80	78	80	-6.58	-17.99	43.29	323.66
81	91	111	6.42	13.01	41.22	169.24
82	76	95	-8.58	-2.99	73.61	8.94
83	76	99	-8.58	1.01	73.61	1.02
84	83	95	-1.58	-2.99	2.49	8.94
85	77	92	-7.58	-5.99	57.45	35.89
86	89	111	4.42	13.01	19.54	169.24
87	87	110	2.42	12.01	5.86	144.22
88	87	102	2.42	4.01	5.86	16.07
89	89	96	4.42	-1.99	19.54	3.96
90	83	107	-1.58	9.01	2.49	81.17
91	84	96	-0.58	-1.99	0.34	3.96
92	96	116	11.42	18.01	130.43	324.34
93	83	98	-1.58	0.01	2.49	0.00
94	89	112	4.42	14.01	19.54	196.26
95	88	106	3.42	8.01	11.70	64.15
96	92	98	7.42	0.01	55.06	0.00
97	84	95	-0.58	-2.99	0.34	8.94
98	89	93	4.42	-4.99	19.54	24.91
99	85	89	0.42	-8.99	0.18	80.83
100	85	91	0.42	-6.99	0.18	48.87
101	89	95	4.42	-2.99	19.54	8.94
102	76	92	-8.58	-5.99	73.61	35.89
103	85	94	0.42	-3.99	0.18	15.93
104	95	106	10.42	8.01	108.59	64.15
105	94	98	9.42	0.01	88.75	0.00
106	77	91	-7.58	-6.99	57.45	48.87
107	73	90	-11.58	-7.99	134.08	63.85
Jumlah	9050	10485			4763.19	7558.99

**Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram
KEPERCAYAAN**

1. Menentukan Rentang

$$\begin{aligned}\text{Rentang} &= \text{Data terbesar} - \text{data terkecil} \\ &= 102 - 70 \\ &= 32\end{aligned}$$

2. Banyaknya Interval Kelas (aturan sturges)

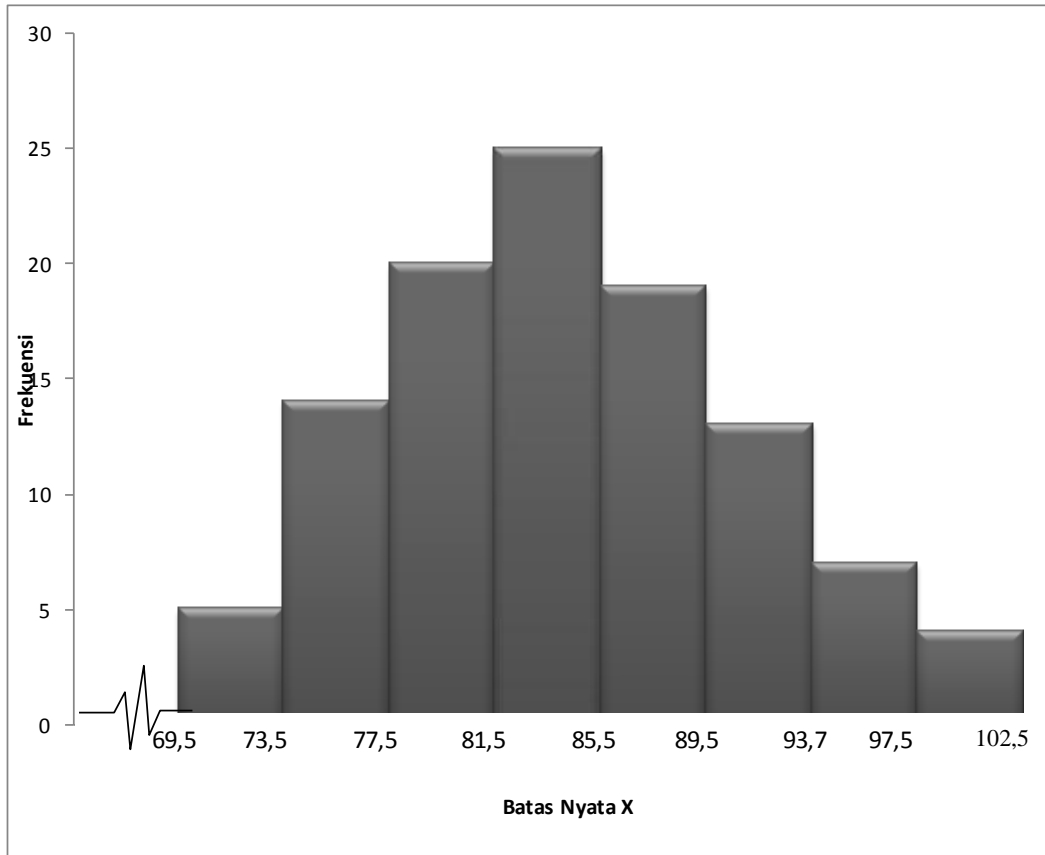
$$\begin{aligned}K &= 1 + (3.3) \text{Log } n \\ &= 1 + (3.3) \log 107 \\ &= 1 + (3.3) \cdot 2.029384 \\ &= 7.7 \\ &= 7.7 \text{ (ditetapkan menjadi 8)}\end{aligned}$$

3. Panjang Kelas Interval (KI)

$$\begin{aligned}P &= \frac{\text{Rentang}}{\text{Kelas}} \\ &= \frac{32}{8} = 4 \quad \text{(ditetapkan menjadi 4)}\end{aligned}$$

Kelas Interval			Batas Bawah	Batas Atas	Frek. Absolut	Frek. Relatif
70	-	73	69.5	73.5	5	4.7%
74	-	77	73.5	77.5	14	13.1%
78	-	81	77.5	81.5	20	18.7%
82	-	85	81.5	85.5	25	23.4%
86	-	89	85.5	89.5	19	17.8%
90	-	93	89.5	93.5	13	12.1%
94	-	97	93.5	97.5	7	6.5%
98	-	102	97.5	102.5	4	3.7%
Jumlah					107	100%

GRAFIK HISTOGRAM
VARIABEL X2 (KEPERCAYAAN)



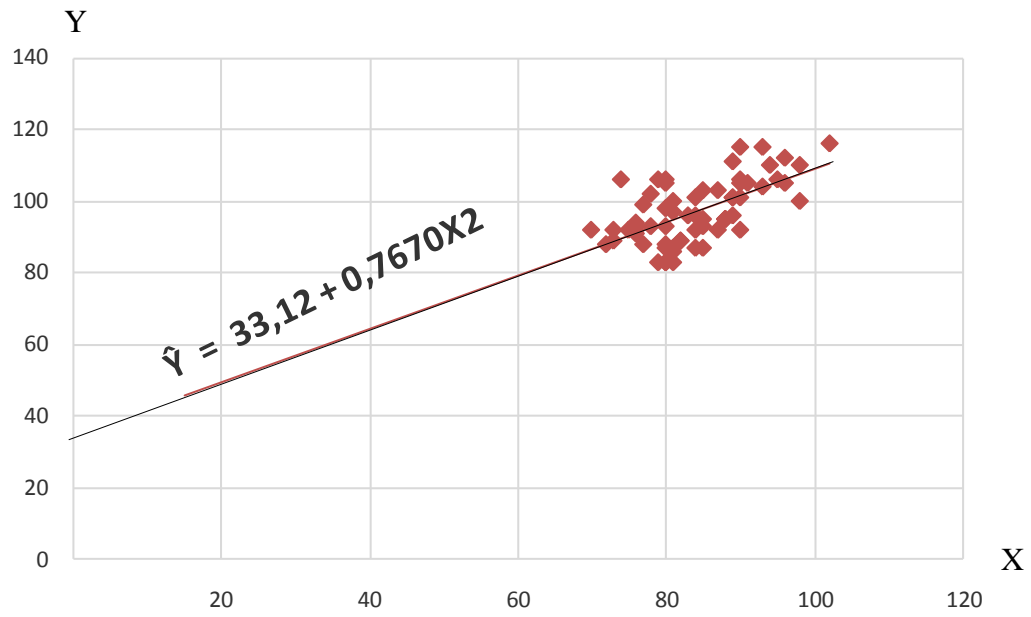
PERHITUNGAN PERSAMAAN REGRESI LINEAR SEDERHANA

$$\hat{Y} = a + bX$$

$n = 107$ $\Sigma XY = 890511$ $\Sigma X = 9050$ $\Sigma Y = 10485$ $\Sigma X^2 = \Sigma X^2 - \frac{(\Sigma X)^2}{n}$ $= 770262 - \frac{81902500}{107}$ $= 4818.07$ $\Sigma Y^2 = \Sigma Y^2 - \frac{(\Sigma Y)^2}{n}$ $= 1034991 - \frac{109935225}{107}$ $= 7558.99$ $b = \frac{\Sigma xy}{\Sigma x^2}$ $= \frac{3695.5794}{4818.07}$ $= 0.7670$ $= \mathbf{0.7670}$	$\Sigma X^2 = 770262$ $\Sigma Y^2 = 1034991$ $\bar{Y} = \frac{\Sigma Y}{n} = \frac{10485}{107} = 97.99$ $\bar{X} = \frac{\Sigma X}{n} = \frac{9050}{107} = 84.58$ $\Sigma xy = \Sigma XY - \frac{(\Sigma X)(\Sigma Y)}{n}$ $= 890511 - \frac{94889250}{107}$ $= 3695.58$ $a = \bar{Y} - b\bar{X}$ $= 97.99 - (0.7670 \times 84.58)$ $= \mathbf{33.12}$
--	--

Jadi Persamaan Regresi adalah $\hat{Y} = 33,12 + 0,7670X$

GRAFIK PERSAMAAN REGRESI



Tabel Untuk Menghitung $\hat{Y} = a + bX$

n	X	$\hat{Y} = 33,12 + 0,7670X$					\hat{Y}
1	88	33.12	+	0.77	.	88	100.61
2	82	33.12	+	0.77	.	82	96.01
3	79	33.12	+	0.77	.	79	93.71
4	80	33.12	+	0.77	.	80	94.48
5	72	33.12	+	0.77	.	72	88.34
6	81	33.12	+	0.77	.	81	95.25
7	81	33.12	+	0.77	.	81	95.25
8	75	33.12	+	0.77	.	75	90.64
9	89	33.12	+	0.77	.	89	101.38
10	80	33.12	+	0.77	.	80	94.48
11	90	33.12	+	0.77	.	90	102.15
12	76	33.12	+	0.77	.	76	91.41
13	84	33.12	+	0.77	.	84	97.55
14	87	33.12	+	0.77	.	87	99.85
15	87	33.12	+	0.77	.	87	99.85
16	94	33.12	+	0.77	.	94	105.22
17	91	33.12	+	0.77	.	91	102.92
18	81	33.12	+	0.77	.	81	95.25
19	80	33.12	+	0.77	.	80	94.48
20	84	33.12	+	0.77	.	84	97.55
21	89	33.12	+	0.77	.	89	101.38
22	95	33.12	+	0.77	.	95	105.98
23	89	33.12	+	0.77	.	89	101.38
24	90	33.12	+	0.77	.	90	102.15
25	85	33.12	+	0.77	.	85	98.31
26	84	33.12	+	0.77	.	84	97.55
27	85	33.12	+	0.77	.	85	98.31
28	96	33.12	+	0.77	.	96	106.75
29	84	33.12	+	0.77	.	84	97.55
30	80	33.12	+	0.77	.	80	94.48
31	76	33.12	+	0.77	.	76	91.41
32	88	33.12	+	0.77	.	88	100.61
33	76	33.12	+	0.77	.	76	91.41
34	98	33.12	+	0.77	.	98	108.28
35	85	33.12	+	0.77	.	85	98.31
36	78	33.12	+	0.77	.	78	92.94
37	93	33.12	+	0.77	.	93	104.45
38	77	33.12	+	0.77	.	77	92.18
39	80	33.12	+	0.77	.	80	94.48
40	88	33.12	+	0.77	.	88	100.61
41	78	33.12	+	0.77	.	78	92.94
42	90	33.12	+	0.77	.	90	102.15
43	102	33.12	+	0.77	.	102	111.35
44	77	33.12	+	0.77	.	77	92.18
45	98	33.12	+	0.77	.	98	108.28
46	73	33.12	+	0.77	.	73	89.11
47	93	33.12	+	0.77	.	93	104.45
48	80	33.12	+	0.77	.	80	94.48
49	79	33.12	+	0.77	.	79	93.71
50	81	33.12	+	0.77	.	81	95.25
51	70	33.12	+	0.77	.	70	86.81
52	80	33.12	+	0.77	.	80	94.48
53	74	33.12	+	0.77	.	74	89.88
54	89	33.12	+	0.77	.	89	101.38
55	90	33.12	+	0.77	.	90	102.15
56	90	33.12	+	0.77	.	90	102.15
57	83	33.12	+	0.77	.	83	96.78
58	76	33.12	+	0.77	.	76	91.41
59	80	33.12	+	0.77	.	80	94.48
60	73	33.12	+	0.77	.	73	89.11

61	85	33.12	+	0.77	.	85	98.31
62	82	33.12	+	0.77	.	82	96.01
63	81	33.12	+	0.77	.	81	95.25
64	96	33.12	+	0.77	.	96	106.75
65	85	33.12	+	0.77	.	85	98.31
66	79	33.12	+	0.77	.	79	93.71
67	76	33.12	+	0.77	.	76	91.41
68	90	33.12	+	0.77	.	90	102.15
69	91	33.12	+	0.77	.	91	102.92
70	85	33.12	+	0.77	.	85	98.31
71	92	33.12	+	0.77	.	92	103.68
72	89	33.12	+	0.77	.	89	101.38
73	84	33.12	+	0.77	.	84	97.55
74	84	33.12	+	0.77	.	84	97.55
75	85	33.12	+	0.77	.	85	98.31
76	89	33.12	+	0.77	.	89	101.38
77	100	33.12	+	0.77	.	100	109.82
78	83	33.12	+	0.77	.	83	96.78
79	81	33.12	+	0.77	.	81	95.25
80	78	33.12	+	0.77	.	78	92.94
81	91	33.12	+	0.77	.	91	102.92
82	76	33.12	+	0.77	.	76	91.41
83	76	33.12	+	0.77	.	76	91.41
84	83	33.12	+	0.77	.	83	96.78
85	77	33.12	+	0.77	.	77	92.18
86	89	33.12	+	0.77	.	89	101.38
87	87	33.12	+	0.77	.	87	99.85
88	87	33.12	+	0.77	.	87	99.85
89	89	33.12	+	0.77	.	89	101.38
90	83	33.12	+	0.77	.	83	96.78
91	84	33.12	+	0.77	.	84	97.55
92	96	33.12	+	0.77	.	96	106.75
93	83	33.12	+	0.77	.	83	96.78
94	89	33.12	+	0.77	.	89	101.38
95	88	33.12	+	0.77	.	88	100.61
96	92	33.12	+	0.77	.	92	103.68
97	84	33.12	+	0.77	.	84	97.55
98	89	33.12	+	0.77	.	89	101.38
99	85	33.12	+	0.77	.	85	98.31
100	85	33.12	+	0.77	.	85	98.31
101	89	33.12	+	0.77	.	89	101.38
102	76	33.12	+	0.77	.	76	91.41
103	85	33.12	+	0.77	.	85	98.31
104	95	33.12	+	0.77	.	95	105.98
105	94	33.12	+	0.77	.	94	105.22
106	77	33.12	+	0.77	.	77	92.18
107	73	33.12	+	0.77	.	73	89.11

TABEL PERHITUNGAN RATA-RATA, VARIANS DAN SIMPANGAN BAKU
REGRESI $\hat{Y} = 33,12 + 0,7670X_2$

No.	X	Y	Y	(Y - Y)	(Y - Y) - (Y - Y)	[(Y - Y) - (Y - Y)]
1	70	92	86.81	5.19	5.19	26.96
2	72	88	88.34	-0.34	-0.34	0.12
3	73	89	89.11	-0.11	-0.11	0.01
4	73	92	89.11	2.89	2.89	8.36
5	73	90	89.11	0.89	0.89	0.79
6	74	106	89.88	16.12	16.12	259.98
7	75	92	90.64	1.36	1.36	1.84
8	76	94	91.41	2.59	2.59	6.71
9	76	92	91.41	0.59	0.59	0.35
10	76	91	91.41	-0.41	-0.41	0.17
11	76	93	91.41	1.59	1.59	2.53
12	76	88	91.41	-3.41	-3.41	11.63
13	76	95	91.41	3.59	3.59	12.89
14	76	99	91.41	7.59	7.59	57.61
15	76	92	91.41	0.59	0.59	0.35
16	77	88	92.18	-4.18	-4.18	17.45
17	77	99	92.18	6.82	6.82	46.55
18	77	92	92.18	-0.18	-0.18	0.03
19	77	91	92.18	-1.18	-1.18	1.39
20	78	102	92.94	9.06	9.06	82.01
21	78	93	92.94	0.06	0.06	0.00
22	78	80	92.94	-12.94	-12.94	167.55
23	79	83	93.71	-10.71	-10.71	114.73
24	79	106	93.71	12.29	12.29	151.02
25	79	84	93.71	-9.71	-9.71	94.31
26	80	83	94.48	-11.48	-11.48	131.75
27	80	88	94.48	-6.48	-6.48	41.97
28	80	106	94.48	11.52	11.52	132.75
29	80	98	94.48	3.52	3.52	12.40
30	80	87	94.48	-7.48	-7.48	55.92
31	80	105	94.48	10.52	10.52	110.71
32	80	93	94.48	-1.48	-1.48	2.18
33	80	83	94.48	-11.48	-11.48	131.75
34	81	83	95.25	-12.25	-12.25	149.94
35	81	86	95.25	-9.25	-9.25	85.47
36	81	97	95.25	1.75	1.75	3.08
37	81	100	95.25	4.75	4.75	22.61
38	81	87	95.25	-8.25	-8.25	67.98
39	81	102	95.25	6.75	6.75	45.63
40	82	89	96.01	-7.01	-7.01	49.17
41	82	89	96.01	-7.01	-7.01	49.17
42	83	96	96.78	-0.78	-0.78	0.61
43	83	100	96.78	3.22	3.22	10.37
44	83	95	96.78	-1.78	-1.78	3.17
45	83	107	96.78	10.22	10.22	104.47
46	83	98	96.78	1.22	1.22	1.49
47	84	96	97.55	-1.55	-1.55	2.39
48	84	87	97.55	-10.55	-10.55	111.22
49	84	92	97.55	-5.55	-5.55	30.76
50	84	101	97.55	3.45	3.45	11.93
51	84	105	97.55	7.45	7.45	55.56
52	84	103	97.55	5.45	5.45	29.74
53	84	96	97.55	-1.55	-1.55	2.39
54	84	95	97.55	-2.55	-2.55	6.48
55	85	93	98.31	-5.31	-5.31	28.23

56	85	95	98.31	-3.31	-3.31	10.98
57	85	87	98.31	-11.31	-11.31	127.99
58	85	103	98.31	4.69	4.69	21.97
59	85	97	98.31	-1.31	-1.31	1.72
60	85	101	98.31	2.69	2.69	7.22
61	85	111	98.31	12.69	12.69	160.95
62	85	89	98.31	-9.31	-9.31	86.74
63	85	91	98.31	-7.31	-7.31	53.48
64	85	94	98.31	-4.31	-4.31	18.60
65	87	103	99.85	3.15	3.15	9.94
66	87	92	99.85	-7.85	-7.85	61.58
67	87	110	99.85	10.15	10.15	103.08
68	87	102	99.85	2.15	2.15	4.63
69	88	95	100.61	-5.61	-5.61	31.52
70	88	95	100.61	-5.61	-5.61	31.52
71	88	95	100.61	-5.61	-5.61	31.52
72	88	106	100.61	5.39	5.39	29.01
73	89	96	101.38	-5.38	-5.38	28.96
74	89	101	101.38	-0.38	-0.38	0.15
75	89	101	101.38	-0.38	-0.38	0.15
76	89	111	101.38	9.62	9.62	92.52
77	89	96	101.38	-5.38	-5.38	28.96
78	89	103	101.38	1.62	1.62	2.62
79	89	111	101.38	9.62	9.62	92.52
80	89	96	101.38	-5.38	-5.38	28.96
81	89	112	101.38	10.62	10.62	112.76
82	89	93	101.38	-8.38	-8.38	70.25
83	89	95	101.38	-6.38	-6.38	40.72
84	90	106	102.15	3.85	3.85	14.84
85	90	101	102.15	-1.15	-1.15	1.32
86	90	92	102.15	-10.15	-10.15	102.99
87	90	115	102.15	12.85	12.85	165.16
88	90	105	102.15	2.85	2.85	8.13
89	90	103	102.15	0.85	0.85	0.73
90	91	105	102.92	2.08	2.08	4.35
91	91	110	102.92	7.08	7.08	50.19
92	91	111	102.92	8.08	8.08	65.36
93	92	105	103.68	1.32	1.32	1.74
94	92	98	103.68	-5.68	-5.68	32.29
95	93	104	104.45	-0.45	-0.45	0.20
96	93	115	104.45	10.55	10.55	111.31
97	94	110	105.22	4.78	4.78	22.88
98	94	98	105.22	-7.22	-7.22	52.08
99	95	106	105.98	0.02	0.02	0.00
100	95	106	105.98	0.02	0.02	0.00
101	96	112	106.75	5.25	5.25	27.56
102	96	105	106.75	-1.75	-1.75	3.06
103	96	116	106.75	9.25	9.25	85.55
104	98	110	108.28	1.72	1.72	2.94
105	98	100	108.28	-8.28	-8.28	68.63
106	100	104	109.82	-5.82	-5.82	33.86
107	102	116	111.35	4.65	4.65	21.60
Jumlah	9050	10485		0.00	0.00	4724.39

PERHITUNGAN RATA-RATA, VARIAN, SIMPANGAN BAKU

REGRESI $\hat{Y} = 33,12 + 0,7670X_2$

$$\begin{aligned}
 1. \text{ Rata-rata} &= \overline{Y - \hat{Y}} = \frac{\Sigma(Y - \hat{Y})}{n} \\
 &= \frac{0,00}{107} \\
 &= 0,000
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 2. \text{ Varians} &= S^2 = \frac{\Sigma\{(Y - \hat{Y}) - \overline{(Y - \hat{Y})}\}^2}{n - 1} \\
 &= \frac{4724,39}{106} \\
 &= 44,57
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 3. \text{ Simpangan Baku} &= S = \sqrt{S^2} \\
 &= \sqrt{44,57} \\
 &= 6,68
 \end{aligned}$$

PERHITUNGAN NORMALITAS GALAT TAKSIRAN Y ATAS X
REGRESI $\hat{Y} = 33,12 + 0,7670X_2$

No.	$(Y - \hat{Y})$	$(Y - \hat{Y}) - \overline{(Y - \hat{Y})}$	Zi	Zt	F(zi)	S(zi)	F(zi) - S(zi)
1	-12.94	-12.94	-1.938	0.4732	0.027	0.0093	0.0175
2	-12.25	-12.25	-1.835	0.4664	0.034	0.0187	0.0149
3	-11.48	-11.48	-1.720	0.4564	0.044	0.0280	0.0156
4	-11.48	-11.48	-1.720	0.4564	0.044	0.0374	0.0062
5	-11.31	-11.31	-1.694	0.4545	0.046	0.0467	0.0012
6	-10.71	-10.71	-1.604	0.4452	0.055	0.0561	0.0013
7	-10.55	-10.55	-1.580	0.4429	0.057	0.0654	0.0083
8	-10.15	-10.15	-1.520	0.4357	0.064	0.0748	0.0105
9	-9.71	-9.71	-1.454	0.4265	0.074	0.0841	0.0106
10	-9.31	-9.31	-1.395	0.4177	0.082	0.0935	0.0112
11	-9.25	-9.25	-1.386	0.4162	0.084	0.1028	0.0190
12	-8.38	-8.38	-1.255	0.3944	0.106	0.1121	0.0065
13	-8.28	-8.28	-1.240	0.3925	0.108	0.1215	0.0140
14	-8.25	-8.25	-1.236	0.3907	0.109	0.1308	0.0215
15	-7.85	-7.85	-1.176	0.3790	0.121	0.1402	0.0192
16	-7.48	-7.48	-1.120	0.3686	0.131	0.1495	0.0181
17	-7.31	-7.31	-1.095	0.3621	0.138	0.1589	0.0210
18	-7.22	-7.22	-1.081	0.3599	0.140	0.1682	0.0281
19	-7.01	-7.01	-1.050	0.3531	0.147	0.1776	0.0307
20	-7.01	-7.01	-1.050	0.3531	0.147	0.1869	0.0400
21	-6.48	-6.48	-0.971	0.3340	0.166	0.1963	0.0303
22	-6.38	-6.38	-0.956	0.3289	0.171	0.2056	0.0345
23	-5.82	-5.82	-0.872	0.3078	0.192	0.2150	0.0228
24	-5.68	-5.68	-0.851	0.3023	0.198	0.2243	0.0266
25	-5.61	-5.61	-0.840	0.2996	0.200	0.2336	0.0332
26	-5.61	-5.61	-0.840	0.2996	0.200	0.2430	0.0426
27	-5.61	-5.61	-0.840	0.2996	0.200	0.2523	0.0519
28	-5.55	-5.55	-0.831	0.2967	0.203	0.2617	0.0584
29	-5.38	-5.38	-0.806	0.2881	0.212	0.2710	0.0591
30	-5.38	-5.38	-0.806	0.2881	0.212	0.2804	0.0685
31	-5.38	-5.38	-0.806	0.2881	0.212	0.2897	0.0778
32	-5.31	-5.31	-0.795	0.2852	0.215	0.2991	0.0843
33	-4.31	-4.31	-0.646	0.2389	0.261	0.3084	0.0473
34	-4.18	-4.18	-0.626	0.2324	0.268	0.3178	0.0502
35	-3.41	-3.41	-0.511	0.1950	0.305	0.3271	0.0221
36	-3.31	-3.31	-0.496	0.1879	0.312	0.3364	0.0243
37	-2.55	-2.55	-0.382	0.1480	0.352	0.3458	0.0062
38	-1.78	-1.78	-0.267	0.1026	0.397	0.3551	0.0423
39	-1.75	-1.75	-0.262	0.1026	0.397	0.3645	0.0329
40	-1.55	-1.55	-0.232	0.0910	0.409	0.3738	0.0352
41	-1.55	-1.55	-0.232	0.0910	0.409	0.3832	0.0258
42	-1.48	-1.48	-0.222	0.0871	0.413	0.3925	0.0204
43	-1.31	-1.31	-0.196	0.0754	0.425	0.4019	0.0227
44	-1.18	-1.18	-0.177	0.0675	0.433	0.4112	0.0213
45	-1.15	-1.15	-0.172	0.0675	0.433	0.4206	0.0119
46	-0.78	-0.78	-0.117	0.0438	0.456	0.4299	0.0263
47	-0.45	-0.45	-0.067	0.0239	0.476	0.4393	0.0368
48	-0.41	-0.41	-0.061	0.0239	0.476	0.4486	0.0275
49	-0.38	-0.38	-0.057	0.0199	0.480	0.4579	0.0222
50	-0.38	-0.38	-0.057	0.0199	0.480	0.4673	0.0128
51	-0.34	-0.34	-0.051	0.0199	0.480	0.4766	0.0035
52	-0.18	-0.18	-0.027	0.0080	0.492	0.4860	0.0060
53	-0.11	-0.11	-0.016	0.0040	0.496	0.4953	0.0007
54	0.02	0.02	0.003	0.0000	0.500	0.5047	0.0047
55	0.02	0.02	0.003	0.0000	0.500	0.5140	0.0140
56	0.06	0.06	0.009	0.0000	0.500	0.5234	0.0234
57	0.59	0.59	0.088	0.0319	0.532	0.5327	0.0008
58	0.59	0.59	0.088	0.0319	0.532	0.5421	0.0102
59	0.85	0.85	0.127	0.0478	0.548	0.5514	0.0036
60	0.89	0.89	0.133	0.0517	0.552	0.5607	0.0090

61	1.22	1.22	0.183	0.0714	0.571	0.5701	0.0013
62	1.32	1.32	0.198	0.0754	0.575	0.5794	0.0040
63	1.36	1.36	0.204	0.0793	0.579	0.5888	0.0095
64	1.59	1.59	0.238	0.0910	0.591	0.5981	0.0071
65	1.62	1.62	0.243	0.0948	0.595	0.6075	0.0127
66	1.72	1.72	0.258	0.0987	0.599	0.6168	0.0181
67	1.75	1.75	0.262	0.1026	0.603	0.6262	0.0236
68	2.08	2.08	0.312	0.1217	0.622	0.6355	0.0138
69	2.15	2.15	0.322	0.1255	0.626	0.6449	0.0194
70	2.59	2.59	0.388	0.1480	0.648	0.6542	0.0062
71	2.69	2.69	0.403	0.1554	0.655	0.6636	0.0082
72	2.85	2.85	0.427	0.1628	0.663	0.6729	0.0101
73	2.89	2.89	0.433	0.1664	0.666	0.6822	0.0158
74	3.15	3.15	0.472	0.1808	0.681	0.6916	0.0108
75	3.22	3.22	0.482	0.1844	0.684	0.7009	0.0165
76	3.45	3.45	0.517	0.1950	0.695	0.7103	0.0153
77	3.52	3.52	0.527	0.1985	0.699	0.7196	0.0211
78	3.59	3.59	0.538	0.2019	0.702	0.7290	0.0271
79	3.85	3.85	0.577	0.2157	0.716	0.7383	0.0226
80	4.65	4.65	0.697	0.2549	0.755	0.7477	0.0072
81	4.69	4.69	0.703	0.2580	0.758	0.7570	0.0010
82	4.75	4.75	0.711	0.2612	0.761	0.7664	0.0052
83	4.78	4.78	0.716	0.2612	0.761	0.7757	0.0145
84	5.19	5.19	0.777	0.2794	0.779	0.7850	0.0056
85	5.25	5.25	0.786	0.2823	0.782	0.7944	0.0121
86	5.39	5.39	0.807	0.2881	0.788	0.8037	0.0156
87	5.45	5.45	0.816	0.2910	0.791	0.8131	0.0221
88	6.75	6.75	1.011	0.3438	0.844	0.8224	0.0214
89	6.82	6.82	1.022	0.3461	0.846	0.8318	0.0143
90	7.08	7.08	1.061	0.3554	0.855	0.8411	0.0143
91	7.45	7.45	1.116	0.3665	0.867	0.8505	0.0160
92	7.59	7.59	1.137	0.3708	0.871	0.8598	0.0110
93	8.08	8.08	1.210	0.3869	0.887	0.8692	0.0177
94	9.06	9.06	1.357	0.4115	0.912	0.8785	0.0330
95	9.25	9.25	1.386	0.4162	0.916	0.8879	0.0283
96	9.62	9.62	1.441	0.4251	0.925	0.8972	0.0279
97	9.62	9.62	1.441	0.4251	0.925	0.9065	0.0186
98	10.15	10.15	1.520	0.4357	0.936	0.9159	0.0198
99	10.22	10.22	1.531	0.4370	0.937	0.9252	0.0118
100	10.52	10.52	1.576	0.4418	0.942	0.9346	0.0072
101	10.55	10.55	1.580	0.4429	0.943	0.9439	0.0010
102	10.62	10.62	1.591	0.4441	0.944	0.9533	0.0092
103	11.52	11.52	1.726	0.4573	0.957	0.9626	0.0053
104	12.29	12.29	1.841	0.4671	0.967	0.9720	0.0049
105	12.69	12.69	1.901	0.4713	0.971	0.9813	0.0100
106	12.85	12.85	1.925	0.4726	0.973	0.9907	0.0181
107	16.12	16.12	2.415	0.4920	0.992	1.0000	0.0080

Dari perhitungan, didapat nilai L_{hitung} terbesar = 0,0843 L_{tabel} untuk $n = 107$ dengan taraf signifikan 0,05 adalah 0,0856. $L_{hitung} < L_{tabel}$. Dengan demikian dapat disimpulkan data berdistribusi Normal.

LANGKAH PERHITUNGAN UJI NORMALITAS GALAT TAKSIRAN

$$\text{REGRESI } \hat{Y} = 33,12 + 0,7670X_2$$

Disertai contoh perhitungan untuk no. 1 (pada tabel normalitas)

1. Kolom $Y - \hat{Y}$

Data diurutkan dari data yang terkecil sampai yang terbesar

2. Kolom $(Y - \hat{Y}) - \overline{(Y - \hat{Y})}$

Mengikuti kolom $Y - \hat{Y}$

3. Kolom Z_i untuk $i = 1$

$$Z_i = \frac{\{(Y - \hat{Y}) - \overline{(Y - \hat{Y})}\}}{S} = \frac{-12,94}{6,68} = -1,938$$

4. Kolom Z_t

Nilai Z_t dikonsultasikan pada daftar F, misalnya :

$$\begin{array}{l} \text{Cari } -1,94 \text{ diperoleh } Z_t = 0,4732 \\ \text{Untuk } Z_i = -1,938, \text{ maka } F(z_i) = 0,5 - 0,4732 = 0,0268 \end{array}$$

5. Kolom $F(z_i)$

Jika Z_i negatif, maka $F(z_i) = 0,5 - Z_t$

Jika Z_i positif, maka $F(z_i) = 0,5 + Z_t$

6. Kolom $S(z_i) = \frac{\text{Nomor Responden}}{\text{Jumlah Responden}}$

$$\text{Kolom } S(z_i) = \frac{1}{107} = 0,0093$$

7. Kolom $|F(z_i) - S(z_i)|$

Nilai mutlak antara $F(z_i) - S(z_i)$

$$= |0,0268 - 0,0093| = 0,0175$$

Merupakan harga mutlak dan selisih $F(Z_i)$ dan $S(Z_i)$

PERHITUNGAN JK (G)

No.	K	n	X	Y	Y ²	XY	ΣY^2	(ΣY)	(ΣY) ²	$\frac{(\Sigma Y)^2}{nK}$	$\frac{\Sigma X^2 (\Sigma Y)^2}{nK}$
1	I	1	70	92	8464	6440					
2	II	1	72	88	7744	6336					
3	III	3	73	89	7921	6497	24485	271	73441	24.480.33	4.67
4			73	92	8464	6716					
5			73	90	8100	6570					
6	IV	1	74	106	11236	7844					
7	V	1	75	92	8464	6900					
8	VI	8	76	94	8836	7144	69264	744	553536	69.192.00	72.00
9			76	92	8464	6992					
10			76	91	8281	6916					
11			76	93	8649	7068					
12			76	88	7744	6688					
13			76	95	9025	7220					
14			76	99	9801	7524					
15			76	92	8464	6992					
16	VII	4	77	88	7744	6776	34290	370	136900	34.225.00	65.00
17			77	99	9801	7623					
18			77	92	8464	7084					
19			77	91	8281	7007					
20	VIII	3	78	102	10404	7956	25453	275	75625	25.208.33	244.67
21			78	93	8649	7254					
22			78	80	6400	6240					
23	IX	3	79	83	6889	6557	25181	273	74529	24.843.00	338.00
24			79	106	11236	8374					
25			79	84	7056	6636					
26	X	8	80	83	6889	6640	69605	743	552049	69.006.13	598.88
27			80	88	7744	7040					
28			80	106	11236	8480					
29			80	98	9604	7840					
30			80	87	7569	6960					
31			80	105	11025	8400					
32			80	93	8649	7440					
33			80	83	6889	6640					
34	XI	6	81	83	6889	6723	51667	555	308025	51.337.50	329.50
35			81	86	7396	6966					
36			81	97	9409	7857					
37			81	100	10000	8100					
38			81	87	7569	7047					
39			81	102	10404	8262					
40	XII	2	82	89	7921	7298	15842	178	31684	15.842.00	0.00
41			82	89	7921	7298					
42	XIII	5	83	96	9216	7968	49294	496	246016	49.203.20	90.80
43			83	100	10000	8300					
44			83	95	9025	7885					
45			83	107	11449	8881					
46			83	98	9604	8134					
47	XIV	8	84	96	9216	8064	75325	775	600625	75.078.13	246.88
48			84	87	7569	7308					
49			84	92	8464	7728					
50			84	101	10201	8484					
51			84	105	11025	8820					
52			84	103	10609	8652					
53			84	96	9216	8064					
54			84	95	9025	7980					
55	XV	10	85	93	8649	7905	92821	961	923521	92.352.10	468.90
56			85	95	9025	8075					
57			85	87	7569	7395					
58			85	103	10609	8755					
59			85	97	9409	8245					
60			85	101	10201	8585					
61			85	111	12321	9435					
62			85	89	7921	7565					
63			85	91	8281	7735					
64			85	94	8836	7990					

65	XVI	4	87	103	10609	8961	41577	407	165649	41,412.25	164.75
66			87	92	8464	8004					
67			87	110	12100	9570					
68			87	102	10404	8874					
69	XVII	4	88	95	9025	8360	38311	391	152881	38,220.25	90.75
70			88	95	9025	8360					
71			88	95	9025	8360					
72			88	106	11236	9328					
73	XVIII	11	89	96	9216	8544	113519	1115	1243225	113,020.45	498.55
74			89	101	10201	8989					
75			89	101	10201	8989					
76			89	111	12321	9879					
77			89	96	9216	8544					
78			89	103	10609	9167					
79			89	111	12321	9879					
80			89	96	9216	8544					
81			89	112	12544	9968					
82			89	93	8649	8277					
83			89	95	9025	8455					
84			90	106	11236	9540					
85			90	101	10201	9090					
86			90	92	8464	8280					
87	XIX	3	90	115	13225	10350	34859	323	104329	34,776.33	82.67
88			90	105	11025	9450					
89			90	103	10609	9270					
90	XX	3	91	105	11025	9555	35446	326	106276	35,425.33	20.67
91			91	110	12100	10010					
92			91	111	12321	10101					
93	XXI	2	92	105	11025	9660	20629	203	41209	20,604.50	24.50
94			92	98	9604	9016					
95	XXII	2	93	104	10816	9672	24041	219	47961	23,980.50	60.50
96			93	115	13225	10695					
97	XXIII	2	94	110	12100	10340	21704	208	43264	21,632.00	72.00
98			94	98	9604	9212					
99	XXIV	2	95	106	11236	10070	22472	212	44944	22,472.00	0.00
100			95	106	11236	10070					
101	XXV	3	96	112	12544	10752	37025	333	110889	36,963.00	62.00
102			96	105	11025	10080					
103			96	116	13456	11136					
104	XXVI	2	98	110	12100	10780	22100	210	44100	22,050.00	50.00
105			98	100	10000	9800					
106	XXVII	1	100	104	10816	10400					
107	XXVIII	1	102	116	13456	11832					
Σ	28	107	9050	10485	1034991	890511					3,585.66

PERHITUNGAN UJI KEBERARTIAN REGRESI

1. Mencari Jumlah Kuadrat Total JK (T)

$$\begin{aligned} JK(T) &= \Sigma Y^2 \\ &= 1034991 \end{aligned}$$

2. Mencari jumlah kuadrat regresi a JK (a)

$$\begin{aligned} JK(a) &= \frac{(\Sigma Y)^2}{n} \\ &= \frac{10485^2}{107} \\ &= 1027432.01 \end{aligned}$$

3. Mencari jumlah kuadrat regresi b JK (b/a)

$$\begin{aligned} JK(b/a) &= b \cdot \Sigma xy \\ &= 0.767 \times 3695.57944 \\ &= 2834.60 \end{aligned}$$

4. Mencari jumlah kuadrat residu JK (S)

$$\begin{aligned} JK(S) &= JK(T) - JK(a) - JK(b/a) \\ &= 1034991 - 1027432.01 - 2834.60 \\ &= 4724.39 \end{aligned}$$

5. Mencari Derajat Kebebasan

$$\begin{aligned} dk_{(T)} &= n = 107 \\ dk_{(a)} &= 1 \\ dk_{(b/a)} &= 1 \\ dk_{(res)} &= n - 2 = 105 \end{aligned}$$

6. Mencari Rata-rata Jumlah Kuadrat

$$\begin{aligned} RJK_{(b/a)} &= \frac{JK_{(b/a)}}{dk_{(b/a)}} = \frac{2834.60}{1} = 2834.60 \\ RJK_{(res)} &= \frac{JK_{(res)}}{dk_{(res)}} = \frac{4724.39}{105} = 44.99 \end{aligned}$$

7. Kriteria Pengujian

Terima H_0 jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka regresi tidak berarti

Tolak H_0 jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka regresi berarti

8. Pengujian

$$F_{hitung} = \frac{RJK_{(b/a)}}{RJK_{(res)}} = \frac{2834.60}{44.99} = 63.00$$

9. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan $F_{hitung} = 63.00$

Berdasarkan taraf signifikan 0.05, pada tabel distribusi F dengan menggunakan dk pembilang 1 dan dk penyebut $n-2 = 107-2=105$ dihasilkan F_{tabel} sebesar = 3,91

sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi adalah **signifikan**

PERHITUNGAN UJI KELINIERAN REGRESI

1. Mencari Jumlah Kuadrat Error JK (G)

$$\begin{aligned} JK(G) &= \sum \left\{ \sum Y_k^2 - \frac{\sum Y_k^2}{n_k} \right\} \\ &= 3585.66 \text{ (Lihat tabel Perhitungan JK } G_{(\text{galat})}) \end{aligned}$$

2. Mencari Jumlah Kuadrat Tuna cocok JK (TC)

$$\begin{aligned} JK(TC) &= JK(S) - JK(G) \\ &= 4724.39 - 3585.66 \\ &= 1138.73 \end{aligned}$$

3. Mencari Derajat Kebebasan

$$\begin{aligned} k &= 28 \\ dk_{(TC)} &= k - 2 = 26 \\ dk_{(G)} &= n - k = 79 \end{aligned}$$

4. Mencari rata-rata jumlah kuadrat

$$\begin{aligned} RJK_{(TC)} &= \frac{1138.73}{26} = 43.80 \\ RJK_{(G)} &= \frac{3585.66}{79} = 45.39 \end{aligned}$$

5. Kriteria Pengujian

Tolak H_0 jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$, maka regresi tidak linier
Terima H_0 jika $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$, maka regresi linier

6. Pengujian

$$F_{\text{hitung}} = \frac{RJK_{(TC)}}{RJK_{(G)}} = \frac{43.80}{45.39} = 0.96$$

7. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan $F_{\text{hitung}} = 0.96$

Berdasarkan taraf signifikan 0,05, pada tabel distribusi F dengan

Menggunakan dk pembilang 26 dan dk penyebut 79 dihasilkan F_{tabel} sebesar = 1,60

sehingga $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ maka dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi adalah **linier**

TABEL ANAVA UNTUK UJI KEBERARTIAN DAN UJI KELINIERAN REGRESI

Sumber Varians	dk	Jumlah Kuadrat (JK)	Rata-rata Jumlah Kuadrat (RJK)	F _{hitung}	F _{tabel}
Total	n	ΣY^2			
Regresi (a)	1	$\frac{(\Sigma Y)^2}{n}$			Fo > Ft Maka regresi Berarti
Regresi (b/a)	1	b . Σxy	$\frac{b \cdot \Sigma xy}{1}$	$\frac{RJK(b/a)^*)}{RJK(res)}$	
Residu	n - 2	JK (S)	$\frac{JK(S)}{n-2}$		
Tuna Cocok	k - 2	JK (TC)	$\frac{JK (TC)}{k-2}$	$\frac{RJK(TC)^{ns})}{RJK(G)}$	Fo < Ft Maka Regresi Linier
Galat Kekeliruan	n - k	JK (G)	$\frac{JK (G)}{n - k}$		

Keterangan : *) Persamaan regresi berarti karena F_{hitung} > F_{tabel}

ns) Persamaan regresi linear karena F_{hitung} < F_{tabel}

Sumber Varians	dk	Jumlah Kuadrat (JK)	Rata-rata Jumlah Kuadrat (RJK)	F _{hitung}	F _{tabel}
Total	107	1034991			
Regresi (a)	1	1027432.01			3.91
Regresi (b/a)	1	2834.60	2834.60	63.00 *)	
Residu	105	4724.39	44.99		
Tuna Cocok	26	1138.73	43.80	0.96 ns)	1.60
Galat Kekeliruan	79	3585.66	45.39		

Keterangan : *) Persamaan regresi berarti karena F_{hitung} (63,00) > F_{tabel} (3,91)

ns) Persamaan regresi linear karena F_{hitung} (0,96) < F_{tabel} (1,60)

**PERHITUNGAN KOEFISIEN KORELASI
PRODUCT MOMENT**

Mencari Koefisien Korelasi dengan Rumus *Product Moment*

Diketahui :

$$\Sigma x^2 = 4818.07$$

$$\Sigma y^2 = 7558.99$$

$$\Sigma xy = 3695.58$$

$$r_{XY} = \frac{\Sigma xy}{\sqrt{(\Sigma x^2) \cdot (\Sigma y^2)}}$$

$$r_{XY} = \frac{3695.58}{\sqrt{4818.07 \cdot 7559.0}}$$

$$r_{XY} = \frac{3695.58}{6034.8805}$$

$$r_{XY} = 0.612$$

**PERHITUNGAN UJI KEBERARTIAN
KOEFSIEN KORELASI (Uji-t)**

Koefisien Korelasi *Product Moment* (Uji-t)

$$\begin{aligned}
 t_h &= \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \\
 &= \frac{0.612\sqrt{105}}{\sqrt{1-0.375}} \\
 &= \frac{0.612 \times 10.247}{\sqrt{0.625}} \\
 &= \frac{6.275}{0.7906} \\
 &= 7.937
 \end{aligned}$$

Kesimpulan :

t_{tabel} pada taraf signifikansi 0,05 dengan dk $(n-2) = (107- 2) = 105$ sebesar 1,66

Kriteria pengujian :

H_0 ditolak jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$.

H_0 diterima jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$.

Dari hasil pengujian :

$t_{\text{hitung}} [7.937] > t_{\text{tabel}} (1,66)$, maka terdapat hubungan yang **signifikan** antara variabel X2 dengan variabel Y

PERHITUNGAN KOEFISIEN DETERMINASI

Untuk mencari seberapa besar variasi variabel Y yang ditentukan oleh variabel X, maka digunakan Koefisien Determinasi dengan rumus :

$$\begin{aligned} \text{KD} &= r_{XY}^2 \\ &= 0.612^2 \\ &= 0.3750 \\ &= 37.50\% \end{aligned}$$

Dari hasil tersebut diinterpretasikan bahwa loyalitas nasabah ditentukan oleh kepercayaan sebesar 37,50%.

**SKOR INDIKATOR DOMINAN VARIABEL X2
KEPERCAYAAN**

SKOR INDIKATOR = $\frac{\text{Jumlah skor butir tiap soal indikator}}{\text{Banyaknya soal indikator}}$

Dimensi	Indikator	Jumlah Soal	Skor	Persentase
Kemampuan	keyakinan bank BRI akan memberikan apa yang di butuhkan nasabah (pembukaan rekening)	9 Soal	$\frac{442+426+414+203+495+408+396+405+407}{9}$ 399.6	32.59%
Niat Baik	Emosi Positif/Mempercayai	8 Soal	$\frac{413+403+396+414+410+417+404+403}{8}$ 407.5	33.24%
Kejujuran	Moralitas (tidak ada dana nasabah yang hilang).	5 Soal	$\frac{412+410+411+422+439}{5}$ 418.8	34.16%
Total Skor			1225.9	100%

Dari hasil perhitungan ketiga indikator tersebut memiliki kontribusi yang relatif seimbang.

Indikator Moralitas (tidak ada dana yang hilang) dalam dimensi kejujuran cukup besar mempengaruhi loyalitas nasabah

Tabel Korelasi *Product Moment*

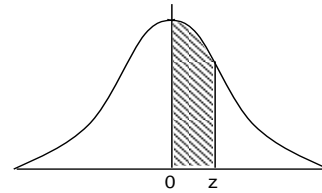
N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	26	0,388	0,496	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	27	0,381	0,487	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	28	0,374	0,478	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	29	0,367	0,470	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	30	0,361	0,463	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	31	0,355	0,456	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	32	0,349	0,449	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	33	0,344	0,442	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	34	0,339	0,436	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	35	0,334	0,430	100	0,194	0,256
13	0,553	0,684	36	0,329	0,424	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	37	0,325	0,418	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	38	0,320	0,413	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	39	0,316	0,408	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	40	0,312	0,403	300	0,113	0,148
18	0,463	0,590	41	0,308	0,398	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	42	0,304	0,393	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	43	0,301	0,389	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	44	0,297	0,384	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	45	0,294	0,380	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	46	0,291	0,376	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	47	0,288	0,372	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	48	0,284	0,368			
			49	0,281	0,364			
			50	0,279	0,361			

Sumber : Conover, W.J., *Practical Nonparametric Statistics*, John Wiley & Sons, Inc., 1973

Ukuran Sampel	Taraf Nyata (α)				
	0,01	0,05	0,10	0,15	0,20
n = 4	0,417	0,381	0,352	0,319	0,300
5	0,405	0,337	0,315	0,299	0,285
6	0,364	0,319	0,294	0,277	0,265
7	0,348	0,300	0,276	0,258	0,247
8	0,331	0,285	0,261	0,244	0,233
9	0,311	0,271	0,249	0,233	0,223
10	0,294	0,258	0,239	0,224	0,215
11	0,284	0,249	0,230	0,217	0,206
12	0,275	0,242	0,223	0,212	0,199
13	0,268	0,234	0,214	0,202	0,190
14	0,261	0,227	0,207	0,194	0,183
15	0,257	0,220	0,201	0,187	0,177
16	0,250	0,213	0,195	0,182	0,173
17	0,245	0,206	0,189	0,177	0,169
18	0,239	0,200	0,184	0,173	0,166
19	0,235	0,195	0,179	0,169	0,163
20	0,231	0,190	0,174	0,166	0,160
25	0,200	0,173	0,158	0,147	0,142
30	0,187	0,161	0,144	0,136	0,131
n > 30	<u>1,031</u>	<u>0,886</u>	<u>0,805</u>	<u>0,768</u>	<u>0,736</u>
	\sqrt{n}	\sqrt{n}	\sqrt{n}	\sqrt{n}	\sqrt{n}

Sumber : Conover, W.J., *Practical Nonparametric Statistics*, John Wiley & Sons, Inc., 1973

**Tabel Kurva Normal Persentase
Daerah Kurva Normal
dari 0 sampai z**



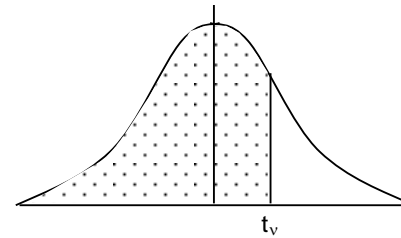
Z	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
0,0	0000	0040	0080	0120	0160	0199	0239	0279	0319	0359
0,1	0398	0438	0478	0517	0557	0596	0636	0675	0714	0753
0,2	0793	0832	0871	0910	0948	0987	1026	1064	1103	1141
0,3	1179	1217	1255	1293	1331	1368	1406	1443	1480	1517
0,4	1554	1591	1628	1664	1700	1736	1772	1808	1844	1879
0,5	1915	1950	1985	2019	2054	2088	2123	2157	2190	2224
0,6	2258	2291	2324	2357	2389	2422	2454	2486	2518	2549
0,7	2580	2612	2642	2673	2704	2734	2764	2794	2823	2852
0,8	2881	2910	2939	2967	2996	3023	3051	3078	3106	3133
0,9	3159	3186	3212	3238	3264	3289	3315	3340	3365	3389
1,0	3413	3438	3461	3485	3508	3531	3554	3577	3599	3621
1,1	3643	3665	3686	3708	3729	3749	3770	3790	3810	3830
1,2	3849	3869	3888	3907	3925	3944	3962	3980	3997	4015
1,3	4032	4049	4066	4082	4099	4115	4131	4147	4162	4177
1,4	4192	4207	4222	4236	4251	4265	4279	4292	4306	4319
1,5	4332	4345	4357	4370	4382	4394	4406	4418	4429	4441
1,6	4452	4463	4474	4484	4495	4505	4515	4525	4535	4545
1,7	4554	4564	4573	4582	4591	4599	4608	4616	4625	4633
1,8	4641	4649	4656	4664	4671	4678	4688	4693	4699	4706
1,9	4713	4719	4726	4732	4738	4744	4750	4756	4761	4767
2,0	4772	4778	4783	4788	4793	4798	4803	4808	4812	4817
2,1	4821	4826	4830	4834	4838	4842	4846	4850	4854	4857
2,2	4861	4864	4868	4871	4875	4878	4881	4884	4887	4899
2,3	4893	4896	4898	4901	4904	4906	4909	4911	4913	4936
2,4	4918	4920	4922	4925	4927	4929	4931	4932	4934	4936
2,5	4938	4940	4941	4943	4945	4946	4948	4949	4951	4952
2,6	4953	4955	4956	4957	4959	4960	4961	4962	4963	4964
2,7	4965	4966	4967	4968	4969	4970	4971	4972	4973	4974
2,8	4974	4975	4976	4977	4977	4978	4979	4979	4980	4981
2,9	4981	4382	4982	4983	4984	4984	4985	4985	4986	4986
3,0	4987	4987	4987	4988	4988	4989	4989	4989	4990	4990
3,1	4990	4991	4991	4991	4992	4992	4992	4992	4993	4993
3,2	4993	4993	4994	4994	4994	4994	4994	4995	4995	4995
3,3	4995	4995	4995	4996	4996	4996	4996	4996	4996	4997
3,4	4997	4997	4997	4997	4997	4997	4997	4997	4997	4998
3,5	4998	4998	4998	4998	4998	4998	4998	4998	4998	4998
3,6	4998	4998	4999	4999	4999	4999	4999	4999	4999	4999
3,7	4999	4999	4999	4999	4999	4999	4999	4999	4999	4999
3,8	4999	4999	4999	4999	4999	4999	4999	4999	4999	4999
3,9	5000	5000	5000	5000	5000	5000	5000	5000	5000	5000

Sumber : Theory and Problems of Statistics, Spiegel, M.R., Ph.D., Schoum Publishing Co., New York, 1961

Nilai Persentil untuk Distribusi t

v = dk

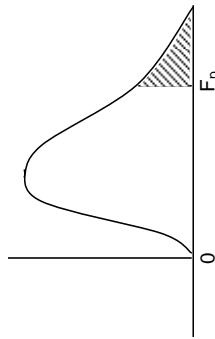
(Bilangan Dalam Badan Daftar Menyatakan t_p)



v	$t_{0,995}$	$t_{0,99}$	$t_{0,975}$	$t_{0,95}$	$t_{0,90}$	$t_{0,80}$	$t_{0,75}$	$t_{0,70}$	$t_{0,60}$	$t_{0,55}$
1	63,66	31,82	12,71	6,31	3,08	1,376	1,000	0,727	0,325	0,518
2	9,92	6,96	4,30	2,92	1,89	1,061	0,816	0,617	0,289	0,142
3	5,84	4,54	3,18	2,35	1,64	0,978	0,765	0,584	0,277	0,137
4	4,60	3,75	2,78	2,13	1,53	0,941	0,744	0,569	0,271	0,134
5	4,03	3,36	2,57	2,02	1,48	0,920	0,727	0,559	0,267	0,132
6	3,71	3,14	2,45	1,94	1,44	0,906	0,718	0,553	0,265	0,131
7	3,50	3,00	2,36	1,90	1,42	0,896	0,711	0,519	0,263	0,130
8	3,36	2,90	2,31	1,86	1,40	0,889	0,706	0,516	0,262	0,130
9	3,25	2,82	2,26	1,83	1,38	0,883	0,703	0,513	0,261	0,129
10	3,17	2,76	2,23	1,81	1,37	0,879	0,700	0,542	0,260	0,129
11	3,11	2,72	2,20	1,80	1,36	0,876	0,697	0,540	0,260	0,129
12	3,06	2,68	2,18	1,78	1,36	0,873	0,695	0,539	0,259	0,128
13	3,01	2,65	2,16	1,77	1,35	0,870	0,694	0,538	0,259	0,128
14	2,98	2,62	2,14	1,76	1,34	0,868	0,692	0,537	0,258	0,128
15	2,95	2,60	2,13	1,75	1,34	0,866	0,691	0,536	0,258	0,128
16	2,92	2,58	2,12	1,75	1,34	0,865	0,690	0,535	0,258	0,128
17	2,90	2,57	2,11	1,74	1,33	0,863	0,890	0,534	0,257	0,128
18	2,88	2,55	2,10	1,73	1,33	0,862	0,688	0,534	0,257	0,127
19	2,86	2,54	2,09	1,73	1,33	0,861	0,688	0,532	0,257	0,127
20	2,84	2,53	2,09	1,72	1,32	0,860	0,687	0,533	0,257	0,127
21	0,83	2,52	2,08	1,72	1,32	0,859	0,686	0,532	0,257	0,127
22	2,82	2,51	2,07	1,72	1,32	0,858	0,686	0,532	0,256	0,127
23	2,81	2,50	2,07	1,71	1,32	0,858	0,685	0,532	0,256	0,127
24	2,80	2,49	2,06	1,71	1,32	0,857	0,685	0,531	0,256	0,127
25	2,79	2,48	2,06	1,71	1,32	0,856	0,684	0,531	0,256	0,127
26	2,78	2,48	2,06	1,71	1,32	0,856	0,684	0,531	0,256	0,127
27	2,77	2,47	2,05	1,70	1,31	0,855	0,684	0,531	0,256	0,127
28	2,76	2,47	2,05	1,70	1,31	0,855	0,683	0,530	0,256	0,127
29	2,76	2,46	2,04	1,70	1,31	0,854	0,683	0,530	0,256	0,127
30	2,75	2,46	2,04	1,70	1,31	0,854	0,683	0,530	0,256	0,127
40	2,70	2,42	2,02	1,68	1,30	0,854	0,681	0,529	0,255	0,126
60	2,66	2,39	2,00	1,67	1,30	0,848	0,679	0,527	0,254	0,126
120	2,62	2,36	1,98	1,66	1,29	0,845	0,677	0,526	0,254	0,126
∞	2,58	2,33	1,96	1,645	1,28	0,842	0,674	0,521	0,253	0,126

Sumber : Statistical Tables for Biological, Agricultural and Medical Research, Fisher, R.Y., dan Yates F

Table III. Oliver & Boyd, Ltd., Edinburg



**Nilai Persentil untuk Distribusi F
(Bilangan dalam Badan Daftar menyatakan F_p ;
Baris atas untuk $p = 0,05$ dan Baris bawah untuk $p = 0,01$)**

$v_2 = dk$ penyebut	$v_1 = dk$ pembilang																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	14	16	20	24	30	40	50	75	100	200	500	∞
1	161	200	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	246	248	249	250	251	252	253	254	254	254	254
	4052	4999	5403	5625	5764	5859	5928	5981	6022	6056	6082	6106	6142	6169	6208	6234	6258	6286	6302	6323	6334	6352	6361	6366
2	18,51	19,00	19,16	19,25	19,30	19,33	19,36	19,37	19,38	19,39	19,40	19,41	19,42	19,43	19,44	19,45	19,46	19,47	19,47	19,48	19,49	19,49	19,50	19,50
	98,49	99,01	99,17	99,25	99,30	99,33	99,34	99,36	99,38	99,40	99,41	99,42	99,43	99,44	99,45	99,46	99,47	99,48	99,48	99,49	99,49	99,49	99,50	99,50
3	10,13	9,55	9,28	9,12	9,01	8,94	8,88	8,84	8,81	8,78	8,76	8,74	8,71	8,69	8,66	8,64	8,62	8,60	8,58	8,57	8,56	8,54	8,54	8,53
	34,12	30,81	29,46	28,71	28,24	27,91	27,67	27,49	27,34	27,23	27,13	27,05	26,92	26,83	26,69	26,60	26,50	26,41	26,30	26,27	26,23	26,18	26,14	26,12
4	7,71	6,94	6,59	6,39	6,26	6,16	6,09	6,04	6,00	5,96	5,93	5,91	5,87	5,84	5,80	5,77	5,74	5,71	5,70	5,68	5,66	5,65	5,64	5,63
	21,20	18,00	16,69	15,98	15,52	15,21	14,98	14,80	14,66	14,54	14,45	14,37	14,24	14,15	14,02	13,93	13,83	13,74	13,69	13,61	13,57	13,52	13,48	13,46
5	6,61	5,79	5,41	5,19	5,05	4,95	4,88	4,82	4,78	4,74	4,70	4,68	4,64	4,60	4,56	4,53	4,50	4,46	4,44	4,42	4,40	4,38	4,37	4,36
	16,26	13,27	12,06	11,39	10,97	10,67	10,45	10,27	10,15	10,05	9,96	9,89	9,77	9,68	9,55	9,47	9,38	9,29	9,24	9,17	9,13	9,07	9,04	9,02
6	5,99	5,14	4,76	4,53	4,39	4,28	4,21	4,15	4,10	4,06	4,03	4,00	3,96	3,92	3,87	3,81	3,81	3,77	3,75	3,72	3,71	3,69	3,68	3,67
	13,74	10,92	9,78	9,15	8,75	8,47	8,26	8,10	7,98	7,87	7,79	7,72	7,60	7,52	7,39	7,31	7,23	7,14	7,09	7,02	6,99	6,94	6,90	6,88
7	5,59	4,74	4,35	4,12	3,97	3,87	3,79	3,73	3,68	3,63	3,60	3,57	3,52	3,49	3,44	3,41	3,38	3,34	3,32	3,29	3,28	3,25	3,24	3,23
	12,25	9,55	8,45	7,85	7,46	7,19	7,00	6,81	6,71	6,62	6,54	6,47	6,35	6,27	6,15	6,07	5,98	5,90	5,85	5,78	5,75	5,70	5,67	5,65
8	5,32	4,74	4,35	4,12	3,97	3,87	3,79	3,73	3,68	3,63	3,60	3,57	3,52	3,49	3,44	3,41	3,38	3,34	3,32	3,29	3,28	3,25	3,24	3,23
	11,26	8,65	7,59	7,01	6,63	6,37	6,19	6,03	5,91	5,82	5,74	5,67	5,56	5,48	5,36	5,28	5,20	5,11	5,06	4,96	4,91	4,88	4,86	
9	5,12	4,26	3,86	3,63	3,48	3,37	3,29	3,23	3,18	3,13	3,10	3,07	3,02	2,98	2,93	2,90	2,86	2,82	2,80	2,77	2,76	2,73	2,72	2,71
	10,56	8,02	6,99	6,42	6,06	5,80	5,62	5,47	5,35	5,26	5,18	5,11	5,00	4,92	4,80	4,73	4,64	4,56	4,51	4,45	4,41	4,36	4,33	4,31
10	4,96	4,10	3,71	3,48	3,33	3,22	3,14	3,07	3,02	2,97	2,94	2,91	2,86	2,82	2,77	2,74	2,70	2,67	2,64	2,61	2,59	2,56	2,55	2,54
	10,04	7,56	6,55	5,99	5,64	5,39	5,21	5,06	4,95	4,85	4,78	4,71	4,60	4,52	4,41	4,33	4,25	4,17	4,12	4,05	4,01	3,96	3,93	3,91

Lanjutan Distribusi F

$V_2 = dk$ penyebut	$V_1 = dk$ pembilang																				∞																											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	14	16	20	24	30	40	50	75		100	200	500																								
11	4,84	3,98	3,59	3,35	3,20	3,09	3,01	2,95	2,90	2,86	2,82	2,79	2,74	2,70	2,65	2,61	2,57	2,53	2,50	2,47	2,45	2,42	2,41	2,40	9,65	7,20	6,22	5,67	5,32	5,07	4,88	4,74	4,63	4,54	4,46	4,40	4,29	4,21	4,10	4,02	3,94	3,86	3,80	3,74	3,70	3,66	3,62	3,60
12	4,75	3,88	3,49	3,26	3,11	3,00	2,92	2,85	2,80	2,76	2,72	2,69	2,64	2,60	2,54	2,50	2,46	2,42	2,40	2,36	2,35	2,32	2,31	2,30	9,33	6,93	5,95	5,41	5,06	4,82	4,65	4,50	4,39	4,30	4,22	4,16	4,05	3,98	3,86	3,78	3,70	3,61	3,56	3,49	3,46	3,41	3,38	3,36
13	4,67	3,80	3,41	3,18	3,02	2,92	2,84	2,77	2,72	2,67	2,63	2,60	2,55	2,51	2,46	2,42	2,38	2,34	2,32	2,28	2,26	2,24	2,21	2,20	9,07	6,70	5,74	5,20	4,86	4,62	4,44	4,30	4,19	4,10	4,02	3,96	3,85	3,78	3,67	3,59	3,51	3,42	3,37	3,30	3,27	3,21	3,18	3,16
14	4,67	3,80	3,41	3,18	3,02	2,92	2,84	2,77	2,72	2,67	2,63	2,60	2,55	2,51	2,46	2,42	2,38	2,34	2,32	2,28	2,26	2,24	2,22	2,21	8,86	6,51	5,56	5,03	4,69	4,46	4,28	4,14	4,03	3,94	3,86	3,80	3,70	3,62	3,51	3,43	3,34	3,26	3,21	3,14	3,11	3,06	3,02	3,00
15	4,54	3,68	3,29	3,06	2,90	2,79	2,70	2,64	2,59	2,55	2,51	2,48	2,43	2,39	2,33	2,29	2,25	2,21	2,18	2,15	2,12	2,10	2,06	2,07	8,68	6,36	5,42	4,89	4,56	4,32	4,14	4,00	3,89	3,80	3,73	3,67	3,56	3,48	3,36	3,29	3,20	3,12	3,07	3,00	2,97	2,92	2,89	2,87
16	4,49	3,63	3,24	3,01	2,85	2,74	2,66	2,59	2,54	2,49	2,45	2,42	2,37	2,33	2,28	2,24	2,20	2,16	2,13	2,09	2,07	2,04	2,02	2,01	8,53	6,23	5,29	4,77	4,44	4,20	4,03	3,89	3,78	3,69	3,61	3,55	3,45	3,37	3,25	3,18	3,10	3,01	2,96	2,89	2,86	2,80	2,77	2,75
17	4,45	3,56	3,20	2,96	2,81	2,70	2,62	2,55	2,50	2,45	2,41	2,38	2,33	2,29	2,23	2,19	2,15	2,11	2,08	2,04	2,02	1,99	1,97	1,96	8,40	6,11	5,18	4,67	4,34	4,10	3,93	3,79	3,68	3,59	3,52	3,45	3,35	3,27	3,16	3,08	3,00	2,92	2,86	2,79	2,76	2,70	2,67	2,65
18	4,41	3,55	3,16	2,93	2,77	2,66	2,58	2,51	2,46	2,41	2,37	2,34	2,29	2,25	2,19	2,15	2,11	2,07	2,04	2,00	1,98	1,95	1,93	1,92	8,28	6,01	5,09	4,58	4,25	4,01	3,85	3,71	3,60	3,51	3,44	3,37	3,27	3,19	3,07	3,00	2,91	2,83	2,78	2,71	2,68	2,62	2,59	2,57
19	4,38	3,52	3,13	2,90	2,74	2,63	2,55	2,48	2,43	2,38	2,34	2,31	2,26	2,21	2,15	2,11	2,07	2,02	2,00	1,96	1,94	1,91	1,90	1,88	8,18	5,93	5,01	4,50	4,17	3,94	3,77	3,63	3,52	3,43	3,36	3,30	3,19	3,12	3,00	2,92	2,84	2,76	2,70	2,63	2,60	2,54	2,51	2,49
20	4,35	3,49	3,10	2,87	2,71	2,60	2,52	2,45	2,40	2,35	2,31	2,26	2,23	2,18	2,12	2,08	2,08	1,99	1,96	1,92	1,90	1,87	1,85	1,84	8,10	5,85	4,94	4,43	4,10	3,87	3,71	3,56	3,45	3,37	3,30	3,23	3,13	3,05	2,94	2,86	2,77	2,69	2,63	2,56	2,53	2,47	2,44	2,42
21	4,32	3,47	3,07	2,84	2,68	2,57	2,49	2,42	2,37	2,32	2,28	2,25	2,20	2,15	2,09	2,05	2,00	1,96	1,93	1,89	1,87	1,84	1,82	1,81	8,02	5,78	4,87	4,37	4,04	3,81	3,65	3,51	3,40	3,31	3,24	3,17	3,07	2,99	2,88	2,80	2,72	2,63	2,58	2,51	2,47	2,42	2,38	2,36
22	4,30	3,44	3,05	2,82	2,66	2,55	2,47	2,40	2,35	2,30	2,26	2,23	2,18	2,13	2,07	2,03	1,98	1,93	1,91	1,87	1,84	1,81	1,78	7,94	5,72	4,82	4,31	3,99	3,76	3,59	3,45	3,35	3,26	3,18	3,12	3,02	2,94	2,83	2,75	2,67	2,58	2,53	2,46	2,42	2,37	2,33	2,31	
23	4,28	3,42	3,03	2,80	2,64	2,53	2,45	2,38	2,32	2,28	2,24	2,20	2,14	2,10	2,04	2,00	1,96	1,91	1,88	1,84	1,82	1,79	1,77	1,76	7,88	5,66	4,76	4,26	3,94	3,71	3,54	3,41	3,30	3,21	3,14	3,07	2,97	2,89	2,78	2,70	2,62	2,53	2,48	2,41	2,37	2,32	2,28	2,26
24	4,26	3,40	3,01	2,78	2,62	2,51	2,43	2,36	2,30	2,26	2,22	2,18	2,13	2,09	2,02	1,98	1,94	1,89	1,86	1,82	1,80	1,76	1,74	1,73	7,82	5,61	4,72	4,22	3,90	3,67	3,50	3,36	3,25	3,17	3,09	3,03	2,93	2,85	2,74	2,66	2,58	2,49	2,44	2,36	2,33	2,27	2,23	2,21
25	4,24	3,38	2,99	2,76	2,60	2,49	2,41	2,34	2,28	2,24	2,20	2,16	2,11	2,06	2,00	1,96	1,92	1,87	1,84	1,80	1,77	1,74	1,72	1,71	7,77	5,57	4,68	4,18	3,86	3,63	3,46	3,32	3,21	3,13	3,05	2,99	2,89	2,81	2,70	2,62	2,54	2,45	2,40	2,32	2,29	2,23	2,19	2,17

Lanjutan Distribusi F

$V_2 = dk$ penyebut	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	14	16	20	24	30	40	50	75	100	200	500	∞	
26	4.22	3.37	2.89	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.10	2.05	1.99	1.95	1.90	1.85	1.82	1.78	1.76	1.72	1.70	1.69	1.69
	7.72	5.63	4.64	4.14	3.82	3.59	3.42	3.29	3.17	3.09	3.02	2.96	2.86	2.77	2.66	2.58	2.50	2.41	2.36	2.28	2.25	2.19	2.15	2.13	2.13
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.30	2.25	2.20	2.16	2.13	2.08	2.03	1.97	1.93	1.88	1.84	1.80	1.76	1.74	1.71	1.68	1.67	1.67
	7.68	5.49	4.60	4.11	3.79	3.56	3.39	3.26	3.14	3.06	2.98	2.93	2.83	2.74	2.63	2.55	2.47	2.38	2.33	2.25	2.21	2.16	2.12	2.10	2.10
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.44	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.06	2.02	1.96	1.91	1.87	1.81	1.78	1.75	1.72	1.69	1.67	1.65	1.65
	7.64	5.45	4.57	4.07	3.76	3.53	3.36	3.23	3.11	3.03	2.95	2.90	2.80	2.71	2.60	2.52	2.44	2.35	2.30	2.22	2.18	2.13	2.09	2.06	2.06
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.54	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.05	2.00	1.94	1.90	1.85	1.80	1.77	1.73	1.71	1.68	1.65	1.64	1.64
	7.60	5.52	4.54	4.04	3.73	3.50	3.33	3.20	3.08	3.00	2.92	2.87	2.77	2.68	2.57	2.49	2.41	2.32	2.27	2.19	2.15	2.10	2.06	2.03	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.34	2.27	2.21	2.16	2.12	2.09	2.04	1.99	1.93	1.89	1.84	1.79	1.76	1.72	1.69	1.66	1.64	1.62	1.62
	7.56	5.39	4.51	4.02	3.70	3.47	3.30	3.17	3.06	2.98	2.90	2.84	2.74	2.66	2.55	2.47	2.38	2.29	2.24	2.16	2.13	2.07	2.03	2.01	2.01
32	4.15	3.30	2.90	2.67	2.51	2.40	2.32	2.25	2.19	2.14	2.10	2.07	2.02	1.97	1.91	1.86	1.82	1.76	1.74	1.69	1.67	1.64	1.61	1.59	1.59
	7.50	5.34	4.46	3.97	3.66	3.42	3.25	3.12	3.01	2.94	2.86	2.80	2.70	2.62	2.51	2.42	2.34	2.25	2.20	2.12	2.08	2.02	1.98	1.96	1.96
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.30	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.00	1.95	1.89	1.84	1.80	1.74	1.71	1.67	1.64	1.61	1.59	1.57	1.57
	7.44	5.29	4.42	3.93	3.61	3.38	3.21	3.08	2.97	2.89	2.82	2.76	2.66	2.58	2.47	2.38	2.30	2.21	2.15	2.08	2.04	1.98	1.94	1.91	1.91
36	4.11	3.26	2.80	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.10	2.06	2.03	1.89	1.93	1.87	1.82	1.78	1.72	1.69	1.65	1.62	1.59	1.56	1.55	1.55
	7.39	5.25	4.38	3.89	3.58	3.35	3.18	3.04	2.94	2.86	2.78	2.72	2.62	2.54	2.43	2.35	2.26	2.17	2.12	2.04	2.00	1.94	1.90	1.87	1.87
38	4.10	3.25	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.96	1.92	1.85	1.80	1.76	1.71	1.67	1.63	1.60	1.57	1.54	1.53	1.53
	7.35	5.21	4.34	3.86	3.54	3.32	3.15	3.02	2.91	2.82	2.75	2.69	2.59	2.51	2.40	2.32	2.22	2.14	2.08	2.00	1.97	1.90	1.86	1.84	1.84
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.07	2.04	2.00	1.95	1.90	1.84	1.79	1.74	1.69	1.66	1.61	1.59	1.55	1.53	1.51	1.51
	7.31	5.18	4.31	3.83	3.51	3.29	3.12	2.99	2.88	2.80	2.73	2.66	2.56	2.49	2.37	2.29	2.20	2.11	2.05	1.97	1.94	1.88	1.84	1.81	1.81
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.02	1.99	1.94	1.89	1.82	1.78	1.73	1.68	1.64	1.60	1.57	1.54	1.51	1.49	1.49
	7.27	5.15	4.29	3.80	3.49	3.26	3.10	2.96	2.86	2.77	2.70	2.64	2.54	2.46	2.35	2.26	2.17	2.08	2.02	1.94	1.91	1.85	1.80	1.78	1.78
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.92	1.88	1.81	1.76	1.72	1.66	1.63	1.58	1.56	1.52	1.50	1.48	1.48
	7.24	5.12	4.26	3.78	3.46	3.24	3.07	2.94	2.84	2.75	2.68	2.62	2.52	2.44	2.32	2.24	2.15	2.06	2.00	1.92	1.88	1.82	1.78	1.75	1.75
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.14	2.09	2.04	2.00	1.97	1.91	1.87	1.80	1.75	1.71	1.65	1.62	1.57	1.54	1.51	1.48	1.46	1.46
	7.21	5.10	4.24	3.76	3.44	3.22	3.05	2.92	2.82	2.73	2.66	2.60	2.50	2.42	2.30	2.22	2.13	2.04	1.98	1.90	1.86	1.80	1.76	1.72	1.72
48	4.04	3.19	2.80	2.56	2.41	2.30	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.90	1.86	1.79	1.74	1.70	1.64	1.61	1.56	1.53	1.50	1.47	1.45	1.45
	7.19	5.08	4.22	3.74	3.42	3.20	3.04	2.90	2.80	2.71	2.64	2.58	2.48	2.40	2.28	2.20	2.11	2.02	1.96	1.88	1.84	1.78	1.73	1.70	1.70
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.90	1.85	1.78	1.74	1.69	1.63	1.60	1.55	1.52	1.48	1.46	1.44	1.44
	7.17	5.06	4.20	3.72	3.44	3.18	3.02	2.88	2.78	2.70	2.62	2.56	2.46	2.39	2.26	2.18	2.10	2.00	1.91	1.85	1.82	1.76	1.71	1.68	1.68

 $V_1 = dk$ pembilang

Lanjutan Distribusi F

$v_2 = dk$ penyebut	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	14	16	20	24	30	40	50	75	100	200	500	∞
	$v_1 = dk$ pembilang																							
55	4,02	3,17	2,78	2,51	3,38	2,27	2,18	2,11	2,05	2,00	1,97	1,93	1,88	1,83	1,76	1,72	1,67	1,61	1,58	1,52	1,50	1,46	1,43	1,41
	7,12	5,01	4,16	3,68	3,37	3,15	2,98	2,85	2,75	2,66	2,59	2,53	2,43	2,35	2,23	2,15	2,00	1,96	1,90	1,82	1,78	1,71	1,66	1,64
60	4,00	3,15	2,76	2,52	2,37	2,25	2,17	2,10	2,01	1,99	1,95	1,92	1,86	1,81	1,75	1,70	1,65	1,59	1,56	1,50	1,18	1,44	1,41	1,39
	7,08	4,98	4,13	3,63	3,31	3,12	2,95	2,82	2,72	2,03	2,36	2,30	2,10	2,32	2,20	2,12	2,03	1,93	1,87	1,79	1,71	1,68	1,63	1,60
65	3,99	3,14	2,75	2,51	2,36	2,21	2,15	2,08	2,02	1,98	1,94	1,90	1,85	1,80	1,73	1,68	1,63	1,57	1,51	1,49	1,46	1,42	1,39	1,37
	7,01	4,95	4,10	3,62	3,31	3,09	2,93	2,79	2,70	2,61	2,51	2,47	2,37	2,30	2,18	2,09	2,00	1,90	1,81	1,76	1,71	1,61	1,60	1,56
70	3,98	3,13	2,74	2,50	2,35	2,32	2,11	2,07	2,01	1,97	1,93	1,89	1,81	1,79	1,72	1,67	1,62	1,56	1,53	1,47	1,45	1,40	1,37	1,35
	7,01	4,92	4,08	3,60	3,29	3,07	2,91	2,77	2,67	2,59	2,51	2,45	2,35	2,28	2,15	2,07	1,98	1,88	1,82	1,74	1,69	1,63	1,56	1,53
80	3,96	3,11	2,72	2,18	2,33	2,21	2,12	2,05	1,99	1,95	1,91	1,88	1,82	1,77	1,70	1,65	1,60	1,51	1,51	1,45	1,42	1,38	1,35	1,32
	6,96	4,86	4,04	3,58	3,25	3,01	2,87	2,71	2,61	2,55	2,18	2,11	2,32	2,21	2,11	2,03	1,94	1,84	1,78	1,70	1,65	1,57	1,52	1,49
100	3,91	3,09	2,70	2,46	2,30	2,19	2,10	2,03	1,97	1,92	1,88	1,85	1,79	1,75	1,68	1,63	1,57	1,51	1,18	1,12	1,39	1,34	1,30	1,28
	6,90	4,82	3,98	3,51	3,20	2,99	2,82	2,69	2,59	2,51	2,13	2,36	2,26	2,19	2,06	1,98	1,89	1,79	1,73	1,64	1,59	1,51	1,46	1,43
125	3,92	3,07	2,68	2,44	2,29	2,17	2,08	2,01	1,95	1,90	1,86	1,83	1,77	1,72	1,65	1,60	1,55	1,49	1,45	1,39	1,36	1,31	1,27	1,25
	6,81	4,78	3,94	3,17	3,17	2,95	2,79	2,65	2,56	2,17	2,40	2,33	2,23	2,15	2,03	1,94	1,85	1,75	1,68	1,59	1,54	1,46	1,40	1,37
150	3,91	3,06	2,67	2,43	2,27	2,16	2,07	2,00	1,94	1,89	1,85	1,82	1,76	1,71	1,64	1,59	1,51	1,47	1,44	1,37	1,34	1,29	1,25	1,22
	6,81	4,75	3,91	3,14	3,13	2,92	2,76	2,62	2,53	2,44	2,37	2,30	2,20	2,12	2,00	1,91	1,83	1,72	1,66	1,56	1,51	1,43	1,37	1,33
200	3,86	3,04	2,65	2,41	2,26	2,14	2,05	1,98	1,92	1,87	1,83	1,80	1,74	1,69	1,62	1,57	1,52	1,45	1,42	1,35	1,32	1,26	1,22	1,19
	6,79	4,74	3,88	3,41	3,11	2,90	2,73	2,60	2,50	2,41	2,34	2,28	2,17	2,09	1,97	1,88	1,79	1,69	1,62	1,53	1,48	1,39	1,33	1,28
400	3,86	3,02	2,62	2,39	2,23	2,12	2,03	1,96	1,90	1,85	1,81	1,78	1,72	1,67	1,60	1,54	1,49	1,42	1,38	1,32	1,28	1,22	1,16	1,13
	6,70	4,66	3,83	3,36	3,06	2,85	2,69	2,55	2,46	2,37	2,29	2,23	2,12	2,04	1,92	1,84	1,74	1,64	1,57	1,47	1,42	1,32	1,24	1,19
1000	3,85	3,00	2,61	2,38	2,22	2,10	2,02	1,95	1,89	1,84	1,80	1,76	1,70	1,65	1,58	1,53	1,47	1,41	1,36	1,30	1,26	1,19	1,13	1,08
	6,68	1,62	3,80	3,34	3,04	2,82	2,66	2,53	2,13	2,34	2,26	2,20	2,09	2,01	1,89	1,81	1,71	1,61	1,54	1,44	1,38	1,28	1,19	1,11
∞	3,84	2,99	2,60	2,37	2,21	2,09	2,01	1,94	1,88	1,83	1,79	1,75	1,69	1,64	1,57	1,52	1,46	1,40	1,35	1,28	1,24	1,17	1,11	1,00
	6,64	4,60	3,78	3,32	3,02	2,80	2,64	2,51	2,41	2,32	2,24	2,18	2,07	1,99	1,87	1,79	1,69	1,59	1,52	1,41	1,36	1,25	1,15	1,00

Sumber : Elementary Statistics, Hoel, P.G., John Wiley & Sons, Inc., New York, 1960
 izin Khusus pada penulis

Lampiran 78

**DATA WARGA UJI COBA RT 03 RW 07 KELURAHAN GUDANG
KECAMATAN BOGOR TENGAH**

No.	Nama Responden
1.	Aas
2.	Ade Yusni
3.	Aditya Septiansyah
4.	Aprilia Resdini
5.	Budi Rahmat
6.	Dede Daryati
7.	Deni Lesmana
8.	Dessy Chaerani Harahap
9.	Emi Resdina
10.	H E Thodora Yetty
11.	Hamdani
12.	Iwan Sepridwan
13.	M. Sidik Permana
14.	Magda Sinaga
15.	Meyrina
16.	Nuryanah
17.	Oom
18.	Riat Mojo
19.	Rinawati
20.	Rita Sukmawati
21.	Rudini Maulana
22.	Siti Aminah
23.	Sopian
24.	Suci Lestari
25.	Suhanah
26.	Suhelmi
27.	Suriana
28.	Ujang Waras
29.	Vera Verina
30.	Yuliana

DATA WARGA UJI FINAL RT 01 dan RT 02 RW 07 KELURAHAN**GUDANG KECAMATAN BOGOR TENGAH**

No.	Nama Responden	RT
1.	Adina Putri Pranata	01
2.	Arlianty Sulaeman	01
3.	Cici	01
4.	Deden Sukendar	01
5.	Dewi Sunaryo	01
6.	Djoni Junianto S	01
7.	Eriny Margaret T	01
8.	Hani	01
9.	Hasan Hajajri	01
10.	Hendra Wibawa	01
11.	Iis Haryati	01
12.	Indri Lestari	01
13.	Jubaedah	01
14.	Juhaeni	01
15.	Juni	01
16.	Kartawijaya	01
17.	Kris Geraldine	01
18.	Kristianto	01
19.	Lia Mulya S	01
20.	Mardiana Utama	01
21.	Maulana Irman	01
22.	Melky Susanto	01
23.	Neneng Hasanah	01
24.	Nita Waty	01
25.	Novi Dwi Yanti	01
26.	Patma	01
27.	Puspawati	01
28.	Rahmat Hidayat	01
29.	Sandra Wibawa	01
30.	Satriani Sandi	01
31.	Simadi Kriswandi	01

32.	Siti Amaliah	01
33.	Suito	01
34.	Tania Juanita	01
35.	Waisah	01
36.	Wati	01
37.	Wenny Sunaryo	01
38.	Yanthi Lesmana	01
39.	Agatha	01
40.	Kima	01
41.	Otoman Wahyudi	01
42.	Aghata	01
43.	Debora Trisia	01
44.	George Sunaryo	01
45.	Yuliana	01
46.	Wati Susilawati	01
47.	Ani Suharti	02
48.	Asep Burhanudin	02
49.	Atikah	02
50.	Cicih	02
51.	Dewi Lesmana	02
52.	Dian Rusdianti	02
53.	Diksi Hardinsyah	02
54.	Djaja Suhardja	02
55.	Djul Andriat	02
56.	Dodi Gunawan S	02
57.	Endang Setiawan	02
58.	Ernawati	02
59.	Eti	02
60.	Febri Mega P	02
61.	Galih Rakasiwi	02
62.	Hana Zein	02
63.	Hendrawati	02

64.	Hendrik Suhendrik	02
65.	Herlinah	02
66.	Hilda Juwita	02
67.	Jajat Sudrajat	02
68.	Kusrini	02
69.	Melky Supri	02
70.	Muchtiar	02
71.	Nuryadi	02
72.	Omar Dhani	02
73.	Pitran Nur Faizal	02
74.	Purnawatik	02
75.	Rahmat Solihin	02
76.	Ratni Niki	02
77.	Rima Septari	02
78.	Rinaldy	02
79.	Rudy Kurniawan	02
80.	Rina Widjayanti	02
81.	Sunarti	02
82.	Supartini	02
83.	Sutinah	02
84.	Rudy Sukron	02
85.	Sutianah	02

86.	Tatang Utama S	02
87.	Wawan Hendrawan	02
88.	Titin Sumartini	02
89.	Susi Tania	02
90.	Adin Supriadin	02
91.	Alenih Robiati	02
92.	Andriyansyah	02
93.	Diana Rahmawati	02
94.	Adi Supriadi	02
95.	Agus Sudrajat	02
96.	Edi Purnomo	02
97.	Hani	02
98.	Herdiansyah	02
99.	Lilis Sulistiawati	02
100.	Idah	02
101.	Mujib	02
102.	Mulyanto	02
103.	Mariani	02
104.	Maulana Bactiar	02
105.	Mamah	02
106.	Ismi	02
107.	Lusiana	02

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Rani Riyanti, Putri dari Bapak Ranta dan Ibu Sutinah yang bertempat tanggal lahir di Bogor tanggal 01 Mei 1995 yang merupakan anak ke -3 dari tiga bersaudara. Peneliti bertempat tinggal di Jalan Lawang Seketeng Gg. Kp Gudang Rt 02 Rw 07 No. 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah. Peneliti menempuh pendidikan Sekolah Dasar pada tahun 2001-2007 di SDN Empang 5 Bogor. Selanjutnya, pada tahun 2007-2010 menempuh pendidikan di SMPN 13 Bogor dan setelah itu menempuh pendidikan pada tahun 2010-2013 di MAN 2 Bogor. Sejak tahun 2013 peneliti melanjutkan perguruan tinggi di Universitas Negeri Jakarta

Fakultas Ekonomi Program Studi Pendidikan Tata Niaga.

Adapun pengalaman organisasi yang di ikuti yaitu Paskibra Rangka Mekar dan Tim Saling SMPN 13 Bogor pada tahun 2007-2010, SUN THREE MANDAPA pada tahun 2010-2013 dan organisasi saat kuliah pernah mengikuti KSPA. Pada tahun Januari 2016 peneliti melakukan kegiatan KKN di Desa kubang baros, Banten. Selanjutnya Juli 2016 melakukan kegiatan PKM (Praktik Keterampilan Mengajar) di SMKN 40 Jakarta Timur dan setelah itu melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT. POS INDONESIA (Persero).

