

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN DENGAN KEPUASAN NASABAH BRI UNIT
MANGUNJAYA PADA WARGA RW 011 PERUMAHAN
MANGUNJAYA INDAH 1 KECAMATAN TAMBUN SELATAN
DI BEKASI**

**DENA MAULIA CASTIN
8135134143**



*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 SERVICE QUALITY AND TRUST WITH CUSTOMER SATISFACTION BRI UNIT MANGUNJAYA ON CITIZEN ASSOCIATION 011 PERUMAHAN MANGUNJAYA INDAH 1 TAMBUN SELATAN SUB-DISTRIC IN BEKASI

**DENA MAULIA CASTIN
8135134143**



*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

DENA MAULIA CASTIN. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan dengan Kepuasan Nasabah BRI Unit Mangunjaya Pada Warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan Di Bekasi. Skripsi, Jakarta, Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini dilakukan di RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1, Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi, selama empat bulan terhitung sejak Maret 2017 sampai dengan Juni 2017. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah dan hubungan antara kepercayaan dengan kepuasan nasabah BRI Unit Mangunjaya Pada Warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi. Metode yang digunakan adalah metode *survey* dengan pendekatan korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah semua warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi yang menjadi nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Mangunjaya. Populasi terjangkaunya adalah warga RT 006 sampai dengan 009 RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi sebanyak 95 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik acak sederhana sebanyak 75 orang. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 42,85 + 0,59X_1$ dan $\hat{Y} = 41,55 + 0,63X_2$. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X dengan uji *Lilliefors* menghasilkan $L_{hitung} = 0,0993$ untuk Y atas X_1 dan $L_{hitung} = 0,0686$ untuk Y atas X_2 , sedangkan L_{tabel} untuk $n = 75$ pada taraf signifikan 0,05 adalah 0,1023. Karena $L_{hitung} < L_{tabel}$ maka galat taksiran Y atas X_1 dan Y atas X_2 berdistribusi normal. Uji Linieritas regresi menghasilkan $F_{hitung} < F_{tabel}$ yaitu, $1,60 < 1,71$ untuk X_1 dan $1,07 < 1,74$ untuk X_2 sehingga disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linear. Dari uji keberartian regresi menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu, $70,10 > 3,98$ untuk X_1 dan $66,17 > 3,98$ untuk X_2 , sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut signifikan. Koefisien korelasi *Product Moment* dari *Pearson* menghasilkan $r_{xy} = 0,700$ untuk X_1 dan $r_{xy} = 0,690$ untuk X_2 , selanjutnya dilakukan uji keberartian koefisien korelasi dengan menggunakan uji t dan dihasilkan $t_{hitung} = 8,373$ untuk X_1 dan $t_{hitung} = 8,134$ untuk X_2 dan $t_{tabel} = 1,66$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi $r_{xy} = 0,700$ untuk X_1 dan $r_{xy} = 0,690$ untuk X_2 adalah positif dan signifikan. Dari hasil perhitungan koefisien determinasi, menunjukkan variabel kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas pelayanan sebesar 48,99% dan variabel kepuasan nasabah ditentukan oleh kepercayaan sebesar 47,55%.

Kata Kunci: Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan.

ABSTRACT

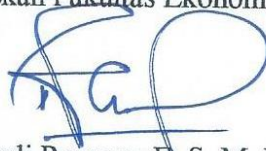
DENA MAULIA CASTIN. *The Correlation Between Service Quality And Trust With Customer Satisfaction BRI Unit Mangunjaya On Citizen Association 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1, Tambun Selatan Sub-District In Bekasi. Study Program of Commerce Education, Faculty of Economics. State University of Jakarta.*

This research was conducted in RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1, Tambun Selatan Sub-District in Bekasi, for four months, starting from March 2017 to June 2017. The purpose of this study is to determine correlation between service quality with customer satisfaction and correlation between trust with customer satisfaction Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Mangunjaya On Citizen Association 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1, Tambun Selatan Sub-District In Bekasi. The research method used is survey method with the correlational approach, population used are all Citizen Association 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1, Tambun Selatan Sub-District in Bekasi who become customers at Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Mangunjaya. Inaccessibility is citizens population RT 006 to RT 009, Citizen Association 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1, Tambun Selatan Sub-District in Bekasi as many as 95 people. The sampling technique used technique of simple random sampling as many as 75 people. The resulting regression equation is $\hat{Y} = 42,85 + 0,59X_1$ and $\hat{Y} = 41,55 + 0,63X_2$. Test requirements analysis that estimates the error normality test regression of Y on X with test Lilliefors produce $L_{count} = 0,0993$ for Y on X_1 and $L_{count} = 0,686$ for Y on X_2 , while L_{table} for $n = 75$ at 0,05 significant level is 0,1023. Because $L_{count} < L_{table}$ the estimated error of Y over X normally distribution. Testing Linearity of regression produces $F_{count} < F_{table}$ is $1,60 < 1,71$ for X_1 and $1,07 < 1,74$ for X_2 , so it is concluded that the linear equation regression. Hypothesis testing from the significance regression produces $F_{count} > F_{table}$ which $70,10 > 3,98$ for X_1 and $66,17 > 3,98$, meaning that the regression equation is significant. Correlation coefficient of Pearson Product Moment generating $r_{xy} = 0,700$ for X_1 and $r_{xy} = 0,690$ for X_2 , than performed the test significance correlation coefficient using t test and the resulting $t_{count} > t_{table}$, $t_{count} = 8,373$ for X_1 and $t_{count} = 8,134$ for X_2 and $t_{table} = 1,66$. It can conclude that the correlation coefficient $r_{xy} = 0,700$ for X_1 and $r_{xy} = 0,690$ for X_2 is positive and significant. The coefficient of determination, which show that the variant of customer satisfaction is determined by service quality amount to 48,99% and the variant of customer satisfaction is determined by trust amount to 47,55%.






Keywords: *Customer Satisfaction, Service Quality, Trust.*

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dedi Purwana E. S. M. Bus
NIP. 196712071992031001

NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	TANGGAL
1. <u>Dra. Corry Yohana, MM</u> NIP. 195909181985032011	Ketua Penguji		14 Juni 2017
2. <u>Dra. Tjutju Fatimah, M.Si</u> NIP. 195311171982032001	Penguji Ahli		15 Juni 2017
3. <u>Dra. Rochyati, M.Pd</u> NIP. 195404031985032002	Sekretaris		19 Juni 2017
4. <u>Dra. Nurahma Hajat, MSi</u> NIP. 195310021985032001	Pembimbing I		14 Juni 2017
5. <u>Ryna Parlyna, MBA</u> NIP. 197701112008122003	Pembimbing II		14 Juni 2017
Tanggal Lulus: <u>7 Juni 2017</u>			

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 dikemudian 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



Dena Maulia Castin
No. Reg. 8135134143

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”

(QS: Al-Insyirah: 6-8)

Alhamdulillahrabbi’alamin

Puji syukur kepada Allah Subhanu Wata’ala karena atas rahmat dan kesempatan-

Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya, terima kasih telah memotivasi dan memberikan segalanya. Doa dan dukungan tidak pernah berhenti demi kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini dan tidak lupa dengan segala pengorbanan dalam bentuk materi yang telah menyokong saya selama berkuliah.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan kasih sayang-Nya sehingga peneliti diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan dengan Kepuasan Nasabah BRI Unit Mangunjaya pada warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi”

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan kali ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih 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 serta memberikan ilmu pengetahuan yang dimiliki kepada peneliti.
3. Dita Puruwita, S.Pd, M.Si selaku dosen pembimbing akademik.
4. Dr. Corry Yohana, MM selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Tata Niaga.

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. Bapak Hasyim Ilyas selaku Ketua Rukun Warga 011 yang telah memberikan izin peneliti untuk melakukan penelitian ini.
8. Warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi yang telah meluangkan waktunya.
9. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Tata Niaga B 2013.

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

Jakarta, Mei 2017

Dena Maulia Castin

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Pembatasan Masalah.....	8
D. Perumusan Masalah	9
E. Kegunaan Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORETIK	
A. Deskripsi Konseptual	11
1. Kepuasan Nasabah	11

2. Kualitas Pelayanan.....	18
3. Kepercayaan	24
B. Hasil Penelitian yang Relevan.....	31
C. Kerangka Teoretik	39
D. Perumusan Hipotesis.....	41

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian	42
B. Tempat dan Waktu Penelitian	42
1. Tempat Penelitian	42
2. Waktu Penelitian.....	43
C. Metode Penelitian	43
1. Metode.....	43
2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel	44
D. Populasi dan Sampling.....	45
E. Teknik Pengumpulan Data.....	47
1. Kepuasan Nasabah (Variabel Y).....	47
a. Definisi Konseptual.....	47
b. Definisi Operasional.....	47
c. Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Nasabah.....	47
d. Validasi Instrumen Kepuasan Nasabah	49

2.	Kualitas Pelayanan (Variabel X_1)	51
a.	Definisi Konseptual.....	51
b.	Definisi Operasional.....	51
c.	Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan	52
d.	Validasi Instrumen Kualitas Pelayanan.....	54
3.	Kepercayaan (Variabel X_2).....	56
a.	Definisi Konseptual.....	56
b.	Definisi Operasional.....	56
c.	Kisi-kisi Instrumen Kepercayaan.....	57
d.	Validasi Instrumen Kepercayaan	58
F.	Teknik Analisis Data	60
1.	Uji Persyaratan Analisis	61
a.	Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y Atas X.....	61
b.	Uji Linieritas Regresi	61
2.	Persamaan Regresi Linier Sederhana.....	62
3.	Uji Hipotesis	62
a.	Uji Signifikansi Parsial.....	62
b.	Perhitungan Koefisien Korelasi	63
c.	Uji-t	63
4.	Perhitungan Koefisien Determinasi	64

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data	65
1. Kepuasan Nasabah (Variabel Y).....	65
2. Kualitas Pelayanan (X_1)	68
3. Kepercayaan (Variabel X_2).....	72
B. Pengujian Hipotesis	75
1. Persamaan Garis Regresi.....	75
2. Pengujian Persyaratan Analisis.....	77
a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X.....	77
b. Uji Linieritas Regresi	79
3. Pengujian Hipotesis Penelitian	80
C. Pembahasan.....	84

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	87
B. Implikasi.....	88
C. Saran	90

DAFTAR PUSTAKA.....91

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

TABEL II.1	Matriks Hasil Penelitian Terdahulu.....	34
TABEL II.2	Persamaan dan Perbandingan Penelitian.....	36
TABEL III.1	Data Survei Awal.....	45
TABEL III.2	Proporsi Pengambilan Sampel.....	46
TABEL III.3	Kisi – Kisi Instrumen Kepuasan Nasabah (Variabel Y).....	48
TABEL III.4	Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Nasabah.....	48
TABEL III.5	Kisi – Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan (Variabel X_1).....	52
TABEL III.6	Skala Penilaian Instrumen Kualitas Pelayanan.....	53
TABEL III.7	Kisi – Kisi Instrumen Kepercayaan (Variabel X_2).....	57
TABEL III.8	Skala Penilaian Instrumen Kepercayaan.....	58
TABEL IV.1	Distribusi Frekuensi Kepuasan Nasabah.....	66
TABEL IV.2	Rata – Rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Nasabah.....	68
TABEL IV.3	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan.....	69
TABEL IV.4	Rata – Rata Hitung Skor Indikator Kualitas Pelayanan.....	71
TABEL IV.5	Distribusi Frekuensi Kepercayaan.....	73
TABEL IV.6	Rata – Rata Hitung Skor Indikator Kepercayaan.....	75
TABEL IV.7	Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X_1	78
TABEL IV.8	Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X_2	79
TABEL IV.9	Anava Untuk Keberartian dan Linearitas Persamaan Regresi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah.....	81
TABEL IV.10	Pengujian Signifikan Koefisien Korelasi Sederhana Antara X_1 dan Y.....	81

TABEL IV.11	Anava Untuk Keberartian dan Linearitas Persamaan Regresi	
	Kepercayaan dengan Kepuasan.....	83
TABEL IV.12	Pengujian Signifikan Koefisien Korelasi Sederhana	
	Antara X_2 dan Y.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1	Grafik Histogram Kepuasan Nasabah.....	67
Gambar IV.2	Grafik Histogram Kualitas Pelayanan.....	70
Gambar IV.3	Grafik Histogram Kepercayaan.....	74
Gambar IV.4	Grafik Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah.....	76
Gambar IV.5	Grafik Hubungan antara Kepercayaan dengan Kepuasan Nasabah.....	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Ijin Penelitian di RW 011	94
Lampiran 2	Surat Balasan Penelitian di RW 011.....	95
Lampiran 3	Survei Awal.....	96
Lampiran 4	Kuesioner Penelitian Uji Coba Y.....	97
Lampiran 5	Skor Uji Coba Variabel Y.....	100
Lampiran 6	Perhitungan Analisis Butir Y	101
Lampiran 7	Data Perhitungan Validasi Variabel Y.....	102
Lampiran 8	Skor Uji Coba Instrumen Setelah Validasi Variabel Y.....	103
Lampiran 9	Perhitungan Varians Butir, Varians Total, dan Uji Reliabilitas Variabel Y.....	104
Lampiran 10	Kuesioner Penelitian Uji Coba X ₁	105
Lampiran 11	Skor Uji Coba Variabel X ₁	108
Lampiran 12	Perhitungan Analisis Butir X ₁	109
Lampiran 13	Data Perhitungan Validasi Variabel X ₁	110
Lampiran 14	Skor Uji Coba Instrumen Setelah Validasi Variabel X ₁	111
Lampiran 15	Perhitungan Varians Butir, Varians Total, dan Uji Reliabilitas Variabel X ₁	112
Lampiran 16	Kuesioner Penelitian Uji Coba X ₂	113
Lampiran 17	Skor Uji Coba Variabel X ₂	116
Lampiran 18	Perhitungan Analisis Butir X ₂	117
Lampiran 19	Data Perhitungan Validasi Variabel X ₂	118
Lampiran 20	Skor Uji Coba Instrumen Setelah Validasi Variabel X ₂	119

Lampiran 21	Perhitungan Varians Butir, Varians Total, dan Uji Reliabilitas Variabel X_2	120
Lampiran 22	Kuesioner Variabel Y.....	121
Lampiran 23	Kuesioner Variabel X_1	124
Lampiran 24	Kuesioner Variabel X_2	127
Lampiran 25	Data Mentah Variabel Y.....	130
Lampiran 26	Data Mentah Variabel X_1	131
Lampiran 27	Data Mentah Variabel X_2	132
Lampiran 28	Data Mentah Variabel X_1 dan Y.....	133
Lampiran 29	Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian.....	134
Lampiran 30	Perhitungan Rata – Rata, Varians dan Simpangan Baku.....	136
Lampiran 31	Tabel Perhitungan Rata – Rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X_1 dan Y.....	137
Lampiran 32	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Kepuasan Nasabah.....	139
Lampiran 33	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Kualitas Pelayanan.....	140
Lampiran 34	Grafik Histogram Variabel Y.....	141
Lampiran 35	Grafik Histogram Variabel X_1	142
Lampiran 36	Perhitungan Persamaan Garis Linear.....	143
Lampiran 37	Grafik Persamaan Regresi.....	144
Lampiran 38	Tabel Untuk Menghitung $\hat{Y} = 42,85 + 0,59X_1$	145
Lampiran 39	Tabel Perhitungan Rata – Rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 42,85 + 0,59X_1$	147

Lampiran 40	Perhitungan Rata – Rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 42,85 + 0,59X_1$	149
Lampiran 41	Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X_1	150
Lampiran 42	Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X_1	152
Lampiran 43	Perhitungan JK (G).....	153
Lampiran 44	Perhitungan Uji Keberartian Regresi.....	155
Lampiran 45	Perhitungan Uji Kelinieran Regresi.....	156
Lampiran 46	Tabel Anava Untuk Keberartian dan Uji Kelinieran Regresi...	157
Lampiran 47	Perhitungan Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i>	158
Lampiran 48	Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t).....	159
Lampiran 49	Perhitungan Koefisien Determinasi.....	160
Lampiran 50	Skor Indikator Dominan Variabel Y.....	161
Lampiran 51	Skor Indikator Dominan Variabel X_1	162
Lampiran 52	Data Mentah Variabel X_2 dan Y.....	163
Lampiran 53	Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian.....	164
Lampiran 54	Perhitungan Rata – Rata, Varians dan Simpangan Baku.....	166
Lampiran 55	Tabel Perhitungan Rata – Rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X_2 dan Y.....	167
Lampiran 56	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Kepercayaan.....	169

Lampiran 57	Grafik Histogram Variabel X_2	170
Lampiran 58	Perhitungan Persamaan Garis Linear.....	171
Lampiran 59	Grafik Persamaan Regresi.....	172
Lampiran 60	Tabel Untuk Menghitung $\hat{Y} = 41,55 + 0,63X_2$	173
Lampiran 61	Tabel Perhitungan Rata – Rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 41,55 + 0,63X_2$	174
Lampiran 62	Perhitungan Rata – Rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 41,55 + 0,63X_2$	177
Lampiran 63	Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X_2	178
Lampiran 64	Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X_2	180
Lampiran 65	Perhitungan JK (G).....	181
Lampiran 66	Perhitungan Uji Keberartian Regresi.....	183
Lampiran 67	Perhitungan Uji Kelinieran Regresi.....	184
Lampiran 68	Tabel Anava Untuk Keberartian dan Uji Kelinieran Regresi.....	185
Lampiran 69	Perhitungan Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i>	186
Lampiran 70	Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t).....	187
Lampiran 71	Perhitungan Koefisien Determinasi.....	188
Lampiran 72	Skor Indikator Dominan Variabel X_2	189
Lampiran 73	Tabel Penentuan Jumlah Sampel.....	190
Lampiran 74	Tabel Nilai – Nilai r <i>Product Moment</i>	191
Lampiran 75	Nilai Kritis L untuk Uji <i>Lilliefors</i>	192

Lampiran 76	Tabel Kurva Normal.....	193
Lampiran 77	Tabel Nilai – Nilai untuk Distribusi t.....	194
Lampiran 78	Tabel Nilai – Nilai dalam Distribusi F.....	195
Lampiran 79	Daftar Nama Responden <i>Survey</i> Awal.....	199
Lampiran 80	Persentase Hasil <i>Survey</i> Awal.....	202
Lampiran 81	Daftar Nama Responden Uji Coba.....	203
Lampiran 82	Daftar Nama Responden Final.....	204

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi seperti sekarang ini, kegiatan ekonomi semakin menyatu antara Negara di dunia yang kemudian terciptanya globalisasi ekonomi. Adanya globalisasi ekonomi ini membuat masalah ekonomi global semakin kompleks seiring dengan adanya dorongan perdagangan bebas. Persaingan dalam kegiatan perekonomian pun semakin ketat karena setiap Negara ingin memenangkan persaingan.

Sektor perekonomian memegang peranan penting dalam pertumbuhan ekonomi dan dijadikan salah satu tolak ukur kemakmuran dari suatu Negara. Salah satu industri jasa yang diharapkan dapat berperan aktif dalam menunjang pertumbuhan ekonomi di Indonesia yaitu, industri perbankan yang memiliki peran penting bagi masyarakat, yaitu menghimpun dan menyalurkan dana untuk pembangunan ekonomi masyarakat.

Menurut UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak”¹. Oleh karena itu, bank memiliki peranan penting dalam kegiatan pembangunan ekonomi di Indonesia.

¹<http://www.sjdih.depkeu.go.id/fulltext/1998/10Tahun~1998UU.htm>. Diakses pada tanggal 4 November 2016.

Persaingan antar bank saat ini semakin ketat, ditandai dengan banyaknya jumlah bank umum yang beroperasi. Berdasarkan data statistik Bank Indonesia tahun 2015, jumlah bank umum yang beroperasi tercatat sebanyak 118 bank². Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu bank milik Pemerintah yang terbesar di Indonesia dan berdiri sejak 16 Desember 1895 dengan visinya, yaitu menjadi bank komersial yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah³.

Bank yang ingin terus berkembang dan tetap berdiri harus dapat menciptakan kepuasan pada nasabah karena kepuasan nasabah merupakan salah satu hal penentu keberhasilan dari suatu bank. Namun, nasabah akan berpindah ke bank lainnya, jika nasabah tersebut merasakan ketidakpuasan terhadap bank yang digunakannya, seperti produk-produk bank tersebut tidak sesuai dengan kebutuhan nasabah dan kurangnya kemampuan pegawai bank dalam membina hubungan baik dengan nasabah, seperti yang terjadi pada BRI Unit Mangunjaya. Beberapa faktor dapat mempengaruhi kepuasan nasabah seharusnya lebih diperhatikan oleh suatu bank, sehingga memungkinkan terciptanya kepuasan nasabah.

Faktor pertama yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu, fasilitas. Setiap nasabah mengharapkan suasana yang nyaman dengan fasilitas yang memadai, seperti tersedianya *air conditioner* (AC), tempat duduk untuk para nasabah ketika menunggu antrian, ruangan yang luas dan bersih, serta parkir yang memadai, sehingga dapat tercapainya kepuasan nasabah.

²<http://www.bi.go.id/id/statistik/perbankan/indonesia/Documents/SPI%20Agustus%202015.pdf>
Diakses pada tanggal 6 November 2016.

³<http://www.bri.co.id/TentangKami/VisidanMisi/articles/9>. Diakses pada tanggal 25 Oktober 2016.

Namun kenyataannya, tidak semua bank menyediakan fasilitas terbaik mereka, seperti yang terjadi di Bank Rakyat Indonesia (BRI).

Berdasarkan *survey* awal yang peneliti lakukan melalui wawancara dengan warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi, diperoleh informasi bahwa fasilitas Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Mangunjaya dapat dikatakan kurang memuaskan. Hal tersebut terjadi disebabkan karena sempitnya ruangan dalam dari bank tersebut, sehingga antrian nasabah yang panjang acapkali terjadi, ditambah lagi dengan banyaknya anak-anak yang dibawa oleh sebagian nasabah yang membuat keadaan bank semakin ramai dan akhirnya cukup banyak nasabah yang merasa tidak nyaman yang menyebabkan terjadinya rendahnya kepuasan nasabah.

Selain itu, permasalahan fasilitas lainnya yang dirasakan kurang memadai oleh warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi yaitu, masalah mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Mesin ATM diciptakan dengan tujuan untuk mempercepat transaksi keuangan, seperti melakukan *transfer* dan mengambil uang. Namun kenyataannya, ada warga yang ketika menarik ATM BRI Unit Mangunjaya kehilangan uangnya dikarenakan pada saat transaksi penarikan tunai sebesar Rp 2.000.000, uang tersebut tidak keluar, kemudian beliau melakukan pelaporan kepada satpam, lalu diproses dengan melihat *Closed Circuit Television* (CCTV) terlebih dahulu untuk membuktikan bahwa memang benar uang tersebut tidak keluar dan setelah melakukan pengecekan di CCTV

terbukti benar, beliau pun diminta untuk *print* buku tabungan, tetapi ternyata penarikan saldo tersebut telah terdebit sebesar Rp 2.000.000 dari saldo beliau. Beliau juga mengatakan bahwa mesin ATM tersebut seringkali dalam perbaikan dan tidak ada uangnya, namun tidak ada informasi yang tertera di mesin ATM bahwa mesin ATM tersebut dalam perbaikan ataupun tidak ada uangnya. Hal tersebut akhirnya membuat nasabah kecewa, sehingga menyebabkan penurunan kepuasan pada nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI).

Faktor kedua yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, yaitu kualitas pelayanan. Bank harus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah karena hal itu merupakan salah satu faktor penentu dalam keberhasilan suatu bank. Dengan memberikan salah satunya kualitas pelayanan yang terbaik kepada nasabah, maka akan memungkinkan untuk terwujudnya kepuasan nasabah. Namun, semakin bertambahnya jumlah nasabah ada kalanya menyebabkan penurunan dalam kualitas pelayanan, dimana terjadinya perbandingan yang tidak seimbang antara banyaknya nasabah dengan sumber daya manusia yang ada seperti yang terjadi pada Bank Rakyat Indonesia (BRI).

Berdasarkan *survey* awal yang peneliti lakukan melalui wawancara dengan warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi diperoleh informasi bahwa sering kali terjadi antrian nasabah dan kurangnya perhatian pihak Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Mangunjaya mengenai antrian nasabah yang panjang tersebut. Beberapa

warga sebagai nasabah BRI Unit Mangunjaya merasakan kurangnya pegawai bank yang ada karena tidak sebanding dengan banyaknya jumlah nasabah yang mengantri. Bahkan, ada nasabah yang mengeluh bahwa BRI Unit Mangunjaya tidak tepat waktu dalam memulai pekerjaannya karena jam operasional bank dimulai dari pukul 08.00 WIB, namun kenyataannya, pada pukul tersebut *teller* baru menyalakan mesinnya dan belum memulai untuk memanggil nomor antrian, padahal beliau sudah berusaha untuk datang sepagi mungkin agar tidak terlalu mengantri, namun tetap saja merasakan hal yang sama. Hal tersebut akhirnya menyebabkan rendahnya kepuasan nasabah terhadap Bank Rakyat Indonesia (BRI).

Contoh lainnya yaitu, seperti yang dilansir dari artikel *online* bahwa Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang memiliki slogan melayani dengan setulus hati, namun sepertinya hanya sebuah slogan saja. Terbukti seorang nasabah hendak melakukan transaksi di ATM BRI Kantor Pos Karawang, kartu milik nasabah tersebut tertelan dan tidak bisa keluar dari ATM dan nasabah tersebut pun panik, lalu keluar untuk menghubungi *Call Center* BRI, namun ketika meminta untuk memblokir rekening nasabah hingga berulang kali, yang terjadi pihak pelayan BRI meminta persyaratan laporan kepolisian disertai rekomendasi dari Bank Indonesia (BI). Akibat lambannya pelayanan BRI dalam permohonan pemblokiran, beliau akhirnya kehilangan saldo yang ada dalam tabungannya karena telah terdebit sebesar Rp 45.000.000,- bahkan ketika beliau telah melaporkan ke pihak yang berwajib, ternyata kejadian seperti ini sudah ke tujuh puluh satu (71) yang masuk dalam catatan laporan

kepolisian dengan bank yang sama (BRI). Akhirnya rasa kekecewaan nasabah tersebut menyebabkan penurunan kepuasan nasabah bahkan beliau berniat untuk berpindah menggunakan bank yang lain⁴.

Faktor ketiga yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, yaitu kepercayaan. Bank harus berupaya memberikan rasa aman kepada nasabahnya agar tercipta kepercayaan nasabah terhadap bank karena tanpa adanya kepercayaan, maka masyarakat tidak akan menyimpan dananya di bank. Kurangnya kepercayaan yang dimiliki nasabah terhadap bank dalam menjaga keamanan dana yang telah disalurkan nasabah kepada bank dan dalam menanggapi setiap kebutuhan dan keluhan nasabah akan memungkinkan menurunnya kepuasan bagi nasabah, seperti yang terjadi di Bank Rakyat Indonesia (BRI).

Berdasarkan *survey* awal yang peneliti lakukan melalui wawancara dengan warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi diperoleh informasi bahwa BRI Unit Mangunjaya telah membuat seorang warga sebagai nasabah BRI Unit Mangunjaya menurun kepercayaannya. Rekening beliau pernah mengalami kebobolan sebesar Rp 52.000.000,- dan beliau baru menyadarinya ketika sudah hampir satu bulan beliau tidak memeriksa saldo tabungannya. Pada saat itu, beliau ingin melakukan penarikan tunai yang akan beliau gunakan untuk keperluan pendidikan anaknya sebesar Rp 8.000.000,- namun ternyata, transaksi penarikan tunai tersebut tidak dapat beliau lakukan dikarenakan sisa saldo

⁴Koran Karawang, Pelayanan Buruk BRI Uang Nasabah Rp 45 Juta Raib. 2014. <http://korankarawang.com/pangkal-karawang/1717-pelayanan-buruk-bri-uang-nasabah-rp45-juta-raib>. Diakses pada tanggal 25 Oktober 2016.

yang ada hanya Rp 100.000,- kemudian beliau segera melapor kepada Bank BRI Unit Mangunjaya, namun tanggapannya tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, kejadian ini dianggap merupakan kesalahan nasabah, setelah *print out* buku tabungan pun saldo sebesar Rp 52.000.000,- telah terdebit dari tabungannya dan kemudian nasabah diminta segera melapor kepada pihak yang berwajib untuk kasus pencurian. Beliau sudah melakukan semua proses yang harus dilakukan untuk mendapatkan kembali tabungannya, namun nyatanya sampai saat ini sudah hampir lima (5) bulan beliau belum mendapatkan kembali tabungan tersebut. Hal ini membuat beliau kehilangan rasa kepercayaannya, sehingga menyebabkan menurunnya kepuasan nasabah terhadap Bank Rakyat Indonesia (BRI).

Contoh lainnya yaitu, seperti yang dilansir dari artikel *online* bahwa Bank Rakyat Indonesia (Persero) cabang Mataram ramai didatangi nasabah untuk melaporkan pembobolan rekening BRI, sehingga nasabah mengalami kehilangan uang tabungan. Setidaknya ada sekitar 35 orang nasabah BRI yang datang dan meminta kejelasan mengenai nasib uang mereka yang hilang. Rata-rata nilai uang yang hilang dari nasabah sebesar Rp 3.000.000,- hingga Rp 15.000.000,- tanpa merasa pernah melakukan transaksi sebelumnya. Menurut salah satu nasabah sebelumnya tabungan beliau tersisa Rp 18.000.000,-. Tetapi saat beliau ingin melakukan penarikan tunai di ATM ternyata tersisa Rp 4.000.000,- padahal beliau tidak pernah melakukan transaksi sebelumnya. Hal yang sama menimpa nasabah lainnya. Beliau kehilangan sekitar Rp 3.500.000,- dengan diambil secara cicil antara Rp 500.000,- sampai Rp

1.500.000.- Para nasabah menuntut agar BRI cabang Mataram bertanggungjawab atas bobolnya rekening mereka. Akhirnya para nasabah meragukan keamanan dan akhirnya menurun rasa kepercayaannya terhadap BRI sebagai bank pemerintah sehingga hal ini menyebabkan menurunnya kepuasan nasabah⁵.

Dari uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu, fasilitas, kualitas pelayanan dan kepercayaan.

Berdasarkan kompleksnya masalah-masalah kepuasan nasabah BRI yang telah dipaparkan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang masalah kepuasan nasabah tersebut.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan tersebut, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang mempengaruhi rendahnya kepuasan nasabah BRI, yaitu sebagai berikut:

1. Fasilitas yang kurang memadai.
2. Kualitas pelayanan yang kurang baik.
3. Kepercayaan yang rendah.

C. Pembatasan Masalah

Dari berbagai masalah yang telah diidentifikasi di atas, ternyata masalah kepuasan nasabah merupakan masalah yang sangat kompleks dan

⁵Kabar24, Puluhan Rekening Nasabah BRI di Mataram Dibobol, Begini Modusnya.2016. <http://kabar24.bisnis.com/read/20161024/367/595468/puluhan-rekening-nasabah-bri-di-mataram-dibobol-begini-modusnya>. Diakses pada tanggal 26 Oktober 2016.

menarik untuk diteliti. Namun, karena keterbatasan pengetahuan peneliti, serta ruang lingkungannya yang cukup luas, maka peneliti membatasi masalah yang akan diteliti hanya pada “Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan dengan kepuasan nasabah BRI Unit Mangunjaya pada warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi”.

D. Perumusan Masalah

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

1. Apakah terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah?
2. Apakah terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepercayaan dengan kepuasan nasabah?

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan berguna bagi:

1. Peneliti

Sebagai bahan masukan untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang mendalam mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan dengan kepuasan nasabah.

2. Mahasiswa

Sebagai bahan referensi dalam penulisan skripsi, baik dari segi teknik penulisan, isi yang dipaparkan ataupun hal-hal lain yang terdapat dalam skripsi ini. Sehingga mahasiswa dapat membuat skripsi yang lebih baik lagi.

3. Universitas Negeri Jakarta

Sebagai bahan bacaan ilmiah dan dijadikan referensi bagi peneliti lainnya tentang hubungan kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah.

4. Perpustakaan

Bagi perpustakaan, semoga dapat memperkaya koleksinya dan menjadi referensi yang dapat meningkatkan wawasan berpikir ilmiah.

5. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan. Selain itu, dengan membaca hasil penelitian ini perusahaan akan mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

BAB II

KAJIAN TEORETIK

A. Deskripsi Konseptual

1. Kepuasan Nasabah

Semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen dengan menawarkan berbagai jenis produknya akan berdampak terhadap banyaknya pilihan yang dihadapi konsumen. Sehingga adanya pemikiran bahwa persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat dan mendorong orientasi kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama yang harus diprioritaskan oleh setiap perusahaan.

Menurut Walker dalam Ali Hasan mengatakan bahwa:

Kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara produk yang yang dirasakan dengan yang diprediksi sebelum produk dibeli atau dikonsumsi. Jika yang dirasakan konsumen melebihi dugaannya, konsumen akan merasa puas, sebaliknya jika yang dirasakan lebih rendah dari harapannya, konsumen akan merasa tidak puas⁶.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah merupakan perbandingan antara perasaan ketika telah menggunakan produk dari suatu bank dengan yang diharapkan sebelum memakai produk tersebut.

Kemudian menurut Wikie dalam Teguh Santoso mengatakan bahwa “Kepuasan pelanggan merupakan tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa”⁷.

⁶Ali Hasan, *Marketing* (Yogyakarta: Media Pressindo, 2009), h. 57.

⁷Teguh Santoso, *Marketing Strategis Meningkatkan Pangsa Pasar & Daya Saing* (Yogyakarta: Oryza, 2011), h. 59.

Berdasarkan pendapat dari ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah merupakan tanggapan perasaan nasabah pada evaluasi terhadap pengalaman menggunakan jasa perbankan.

Selanjutnya, menurut Oliver and Rust dalam Vellore K. Sunder mengatakan bahwa:

*Customer satisfaction has been defined as the degree of fulfillment of some need, desire, goal or other pleasurable end state that results from a specific exchange transaction between the consumer and a firm*⁸.

Artinya, kepuasan nasabah telah didefinisikan sebagai pemenuhan tingkat beberapa kebutuhan, keinginan, tujuan atau keadaan akhir yang mengesankan lainnya yang dihasilkan dari transaksi valuta tertentu antara konsumen dan perusahaan.

Kemudian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah sebagai tingkat pemenuhan beberapa kebutuhan, keinginan dan tujuan antara nasabah dengan suatu bank.

Sedangkan menurut Zeithaml dan Bitner dalam Vellore K. Sunder mengatakan sedikit berbeda bahwa “*Satisfaction is the consumer fulfillment response. It is a judgement that a product or service feature or the product or service itself, provides a pleasurable level of consumption-related fulfillment*”⁹.

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

⁸Vellore K Sunder, *Outsourcing and Customer Satisfaction* (Amerika: Xlibris, 2011) h. 43

⁹*Ibid.*

Berdasarkan teori di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah respon penilaian terhadap tingkat kesenangan nasabah terkait pemenuhan produk yang diinginkan dari suatu bank.

Kemudian, Kotler dalam Teguh Santoso mengatakan “Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya”¹⁰.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah merupakan perasaan nasabah ketika membandingkan hasil yang dirasakan dengan yang diharapkan nasabah itu sendiri.

Cadotte, Woodruff dan Jenkins dalam Fandy Tjiptono mengutarakan pendapatnya bahwa “Kepuasan pelanggan adalah perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk”¹¹.

Sama halnya dengan pendapat Park dalam Ali Hasan mengatakan bahwa “Kepuasan konsumen merupakan suatu perasaan konsumen sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi”¹².

Kemudian dari kedua pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabhdikatakan sebagai perasaan yang muncul setelah merasakan menggunakan produk atau jasa dari suatu perbankan.

Griffiths dalam Vellore K. Sunder mengatakan bahwa, “*Satisfaction is defined by what people say, loyalty is defined by what they*

¹⁰Teguh Santoso, *loc. cit.*

¹¹Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi Offset, 2012), h. 311.

¹²Ali Hasan, *loc. cit.*

do”¹³. (Artinya, kepuasan nasabah didefinisikan oleh apa yang orang katakan, loyalitas didefinisikan oleh apa yang mereka lakukan).

Berdasarkan pendapat ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah mengacu kepada apa yang dikatakan oleh nasabah.

Kotler dan Keller menguraikan pendapatnya bahwa:

Sebuah perusahaan dikatakan bijaksana kala mengukur kepuasan pelanggannya 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 yang bersifat rutin¹⁴.

Berdasarkan teori di atas dapat disimpulkan bahwa, jika nasabah merasa puas maka umumnya nasabah akan membeli lebih banyak, membicarakan hal-hal yang menyenangkan, tidak banyak memberi perhatian pada merek pesaing, menawarkan ide produk atau layanan kepada perusahaan dan lebih sedikit biaya untuk melayani nasabah yang puas.

Hal yang serupa juga dikatakan oleh Peter dan Olson bahwa:

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

¹³Vellore K. Sunder, *loc. cit.*

¹⁴ Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua Belas Jilid I* (Indonesia: PT. Indeks, 2007) h. 179.

*purchase it and tell others about their favorable experiences with it*¹⁵.

Artinya, kepuasan pelanggan merupakan konsep penting dalam pemasaran, maupun riset pemasaran. Teorinya adalah jika konsumen puas dengan produk, jasa atau merek, maka mereka akan kemungkinan besar akan terus membelinya dan menginformasikan pengalaman yang menyenangkan tersebut ke teman-teman mereka.

Gary Armstrong dan Philip Kotler menjelaskan bahwa, “*Satisfied customer tell other about their good experiences. Dissatisfied customers often switch to competitors and disparage the product to others*”¹⁶.

Artinya, pelanggan yang puas akan menceritakan pengalaman baik yang dimiliki kepada orang lain. Pelanggan yang tidak puas kerap kali beralih pada pesaing dan meremehkan produk tersebut kepada yang lain.

Dari kedua pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa jika nasabah merasa puas maka akan berkemungkinan besar nasabah tersebut akan menceritakan pengalaman baik yang dirasakannya kepada orang lain.

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*”¹⁷.

¹⁵J. Paul Peter, Jersey C. Olson, *Consumer Behavior & Marketing Strategy, Ninth Edition* (Singapore: McGraw-Hill Companies, Inc, 2010), h. 387.

¹⁶Gary Armstrong dan Philip Kotler, *Marketing An Introduction Twelfth Edition* (New Jersey: Pearson, 2015), h. 7.

¹⁷Michael R. Solomon, *Consumer Behavior: Buying, Having and Being Tenth Edition* (England: Pearson Education Limited, 2013), h. 378.

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

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah akan mendatangkan keuntungan kompetitif bagi jasa perbankan tersebut, ketika tidak banyak jasa perbankan lainnya yang mengutamakan kepuasan nasabah.

Peter dan Olson mengungkapkan 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 the degree to which a product's performance exceeds the consumer's expectations*¹⁸.

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

Sama halnya menurut Engel dalam Ali Hasan menyatakan bahwa “Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan”¹⁹.

¹⁸ J. Paul Peter, Jersey C. Olson, *loc. cit.*

¹⁹ Ali Hasan, *op. cit.*, h.56.

Maka, dari kedua teori tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah merupakan tingkat pemenuhan atas produk atau layanan yang sesuai dengan keinginan atau bahkan melebihi harapan nasabah.

Kotler dan Keller mamaparkan bahwa:

- a. *Survey* 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 dialami dalam membeli produk perusahaan dan produk pesaing. Para manajer sendiri dapat memasuki situasi penjualan perusahaan dan pesaing dimana mereka tak dikenal dan mengalami langsung perlakuan yang mereka terima atau menelpon perusahaan mereka sendiri dengan pertanyaan-pertanyaan dan keluhan-keluhan untuk melihat bagaimana telepon itu ditangani²⁰.

Berdasarkan pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah tingkatan dimana suatu jasa perbankan dapat memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan nasabah.

Levy dan Weitz menguraikan pendapatnya bahwa:

*Customer satisfaction is postconsumption 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 affects 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 future*²¹.

Artinya, kepuasan pelanggan ialah evaluasi paska konsumsi dengan menilai seberapa baik toko atau produk memenuhi atau melampaui

²⁰Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *loc. cit.*

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

harapan dari pelanggan. Evaluasi paska pembelian ini, kemudian menjadi bagian dari informasi pelanggan dan mempengaruhi pelanggan dalam memilih toko atau produk dalam keputusan pembeliannya. Pengalaman yang tidak memuaskan yang dirasakan pelanggan, akan mendorong pelanggan berpaling, memilih berlangganan dengan toko yang lainnya atau memilih merek yang berbeda di masa depan.

Berdasarkan pendapat ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah evaluasi nasabah pada produk atau layanan yang mendorong nasabah untuk terus berlangganan atau beralih pada bank yang lain.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah perasaan menyenangkan yang dimiliki oleh nasabah yang timbul setelah menggunakan suatu jasa perbankan.

Kepuasan nasabah dapat diukur dengan tiga indikator. Indikator pertama, yaitu menabung lebih banyak (Simpedes dan BritAma), dengan indikator kedua, yaitu membicarakan hal-hal menyenangkan, dengan indikator ketiga, yaitu tidak banyak memberi perhatian pada merek pesaing.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang mungkin dapat mempengaruhi nasabah dalam memilih jasa atau produk yang dibutuhkan. Maka, salah satu cara untuk mendiferensiasikan suatu perusahaan adalah memberikan pelayanan yang lebih berkualitas dibandingkan dengan

pesaing secara konsisten. Kuncinya adalah memenuhi atau melampaui harapan nasabah mengenai kualitas pelayanan itu sendiri.

Tjiptono dalam Kaihatu, *et al* mengatakan bahwa “Kualitas pelayanan adalah sebuah tingkat keunggulan dan pengendalian terhadap tingkat keunggulan tersebut, dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan”²².

Berdasarkan teori di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang dilihat dari suatu penyedia jasa atau produk dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Lovelock dalam Christina Whidya Utami mengungkapkan bahwa “Kualitas pelayanan adalah perspektif konsumen dalam jangka panjang dan merupakan evaluasi kognitif dari transfer jasa”²³.

Berdasarkan teori di atas kualitas pelayanan merupakan sudut pandang konsumen dalam jangka panjang dan merupakan evaluasi dari pengalamannya menggunakan suatu jasa.

Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Andriasan Sudarso menyatakan bahwa “Kualitas layanan merupakan sikap atau penilaian global terhadap superioritas sebuah layanan”²⁴.

Kemudian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh terhadap keunggulan sebuah layanan dari suatu perusahaan jasa.

²² Thomas S. Kaihatu *et al*, *Manajemen Komplain* (Yogyakarta: Andi Offset, 2015), h.29.

²³ Christina Whidya Utami, *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Ritel Modern* (Jakarta: Salemba Empat, 2006), h. 245.

²⁴ Andriasan Sudarso, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan* (Yogyakarta: Deepublish, 2016), h.

Menurut Zeithaml, *et al* dalam Fandy Tjiptono pada dasarnya kualitas jasa terdapat lima dimensi utama, yaitu:

1. Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.
3. Jaminan (*assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan keyakinan pelanggan (*confidence*).
4. Empati (*empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan²⁵.

Berdasarkan teori yang telah dijelaskan oleh ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mencerminkan lima dimensi. Pertama, yaitu reliabilitas (*reliability*) dengan indikator berupa kemampuan dan keakuratan. Kedua, daya tanggap (*responsiveness*) dengan indikator berupa kesediaan pelayanan dan merespon permintaan nasabah. Ketiga, jaminan (*assurance*) dengan indikator berupa pengetahuan, kesopanan, keyakinan. Keempat empati (*empathy*) dengan indikator berupa perhatian pribadi, dan pemahaman atas masalah nasabah. Kelima, bukti fisik (*tangibles*) dengan indikator berupa penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, dan sumber daya manusia.

Sama halnya dengan Nirwana yang menguraikan dimensi dan indikator pelayanan pada jasa perbankan, yaitu:

²⁵Fandy Tjiptono, *op. cit.*, h. 174 - 175.

1. Keandalan (*Reliability*), dengan indikator:
 - a. Pelayanan pembukaan rekening yang cepat dan tepat
 - b. Kecepatan pelayanan penyetoran dana nasabah
 - c. Pelayanan pengambilan dana yang tidak terlalu sulit
2. Ketanggapan (*Responsiveness*), dengan indikator:
 - a. Kemampuan pegawai menangani keluhan nasabah
 - b. Kemampuan pegawai menangani pengaduan nasabah
 - c. Tindakan pegawai pada masalah nasabah
3. Jaminan (*Assurances*), dengan indikator:
 - a. Jaminan bank terhadap keselamatan nasabah
 - b. Jaminan kenyamanan nasabah ketika bertransaksi
 - c. Jaminan keamanan nasabah ketika bertransaksi
4. Empati (*Empathy*), dengan indikator:
 - a. Memberikan perhatian terhadap keluhan nasabah
 - b. Memberikan perhatian terhadap kebutuhan nasabah
 - c. Memberikan perhatian terhadap kesulitan nasabah
5. Bukti fisik (*Tangibles*), dengan indikator:
 - a. Tingkat kebersihan interior dan eksterior bank
 - b. Kerapihan pakaian seluruh staf pegawai bank
 - c. Sarana halaman parkir yang nyaman dan memadai²⁶.

Kemudian terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut

Parasuraman, *et al* dalam Thomas S. Kaihatu, yaitu:

1. Produk-produk fisik (*Tangibles*), fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan, sarana komunikasi dan lain-lain merupakan hal yang harus ada dalam proses jasa. Unsur ini merupakan sarana untuk mewujudkan pelayanan secara langsung sebagaimana yang diisyaratkan dalam suatu transaksi barang maupun jasa. Sarana-sarana tersebut harus diwujudkan dalam bentuk yang menarik, informatif dan nyaman untuk konsumen sehingga nantinya sarana-sarana ini akan menunjang proses pemberian layanan kepada konsumen.
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*), dapat dipercaya (*dependability*) dan tepat waktu (*on time*) tanpa ada kesalahan. Dimensi keandalan ini menyangkut tingkat penguasaan *skill* dari penyelenggara produk layanan (jasa) maupun produk layanan.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan. Konsumen yang sedang melakukan pembelian atau pemilihan terhadap suatu produk mengharapkan

²⁶Nirwana, *Pemasaran Jasa* (Malang: Alta Pustaka, 2012), h. 69.

keberadaannya diakui oleh penjual. Dalam hal ini, konsumen mengharapkan bahwa penjual mampu memberi informasi, pertolongan dan respon yang positif.

4. Jaminan (*Assurance*), meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan. Hal ini bisa didapat dari kontak langsung antara penjual dan pembeli. Dengan adanya jaminan, pembeli tidak akan ragu dan terbebas dari bahaya resiko.
5. Empati (*Empathy*), meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan dalam memahami kebutuhan atau kesulitan pelanggan. Komunikasi yang baik dan penuh perhatian, akan memberi kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan²⁷.

Jadi, dapat disimpulkan dari kedua teori di atas bahwa ada beberapa aspek untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

Haynes dan Du Vall dalam D. Wahyu Ariani mengatakan bahwa:

Kualitas pelayanan merupakan proses yang secara konsisten, meliputi pemasaran dan operasi yang memperhatikan keterlibatan orang, pelanggan internal dan pelanggan eksternal dan memenuhi berbagai persyaratan dalam penyampaian jasa²⁸.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu proses pemasaran yang memperhatikan keterlibatan karyawan sebagai pelanggan internal untuk memenuhi kebutuhan pelanggan eksternal dan memenuhi kualifikasi dalam penyampaian kebutuhan pelanggan.

Kaihatu menyatakan pendapatnya bahwa “Kualitas pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa karena inti produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja (yang berkualitas)”²⁹.

²⁷ Thomas S. Kaihatu *et al*, *op. cit.*, h. 37-39.

²⁸ D. Wahyu Ariani, *Manajemen Operasi Jasa* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), h. 178.

²⁹ Thomas S. Kaihatu *et al.*, *op. cit.*, h. 41.

Berdasarkan pendapat dari ahli di atas kualitas pelayanan merupakan tolak ukur bagi pemasaran jasa dari suatu kinerja yang berkualitas yang dirasakan oleh konsumen.

Kemudian, Gronroos dalam Christina Whidya Utami menggunakan dua dimensi dalam menilai kualitas layanan, yaitu “Kualitas teknik (apa yang diperoleh konsumen) dan kualitas fungsional (bagaimana konsumen memperoleh jasa)”³⁰.

Berdasarkan teori tersebut dapat disimpulkan ada dua aspek untuk menilai kualitas pelayanan yaitu kualitas teknik dan kualitas fungsional.

Menurut Bouman dan Van der Wiele dalam D. Wahyu Ariani menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan meliputi, keramahan pelanggan, merupakan sesuatu yang nampak dan kejujuran atau kepercayaan”³¹.

Berdasarkan pernyataan ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu keramahan pelanggan, merupakan sesuatu yang nampak dan kejujuran atau kepercayaan.

Sedangkan Saleh dan Ryan dalam D. Wahyu Ariani menyatakan bahwa:

Kualitas pelayanan mencakup keramahtamahan (*conviviality*), sesuatu yang nampak (*tangibles*), penentraman hati (*reassurance*), menghindari sarkasme (*avoidance of sarcasm*) dan empati atau pengenalan (*emphaty*)³².

³⁰ Christina Whidya Utami, *op. cit.*, h. 246.

³¹D. Wahyu Ariani, *op. cit.*, h. 182.

³²*Ibid.*,

Jadi, dapat disimpulkan kualitas layanan meliputi keramahtamahan (*conviviality*), sesuatu yang nampak (*tangibles*), penentraman hati (*reassurance*), menghindari sarkasme (*avoidance of sarcasm*), dan empati atau pengenalan (*emphaty*).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah sikap nasabah terhadap superioritas atau keunggulan sebuah jasa perbankan.

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi. Dimensi pertama, yaitu keandalan (*reability*) dengan indikator pertama, yaitu pembukaan rekening cepat dan tepat dengan indikator kedua, yaitu kecepatan penyeteroran dana nasabah dan dengan indikator ketiga, yaitu pengambilan dana tidak sulit, dengan dimensi kedua, yaitu ketanggapan (*responsiveness*) dengan indikator, yaitu kemampuan pegawai menangani keluhan nasabah dengan dimensi ketiga, yaitu jaminan (*assurance*) dengan indikator, yaitu jaminan bank terhadap keselamatan nasabah (dana nasabah tidak hilang), dengan dimensi keempat, yaitu empati (*emphaty*) dengan indikator, yaitu memberikan perhatian terhadap keluhan nasabah dan dengan dimensi kelima bukti fisik (*tangibles*) dengan indikator pertama, yaitu kerapian seragam pegawai bank dan dengan indikator kedua, yaitu halaman parkir memadai.

3. Kepercayaan

Dalam persaingan bisnis saat ini, kepercayaan adalah hal yang paling penting terutama pada perusahaan jasa yang memiliki interaksi

yang tinggi dengan konsumen, seperti jasa perbankan. Tanpa adanya kepercayaan konsumen atas segala tindakan yang dilakukan perusahaan maka tidak akan terjadinya transaksi antara konsumen dengan perusahaan.

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”*³³.

Artinya, kepercayaan dapat didefinisikan sebagai ekspektasi konsumen bahwa perusahaan menyediakan apa yang telah mereka janjikan kepada konsumen.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan adalah sebagai ekspektasi konsumen bahwa perusahaan telah menepati janjinya kepada konsumen dalam menyediakan kebutuhan konsumen.

Menurut Gefen D. dalam Hamid R. Nemati mengatakan bahwa *“Trust can be defined as willingness to make oneself vulnerable to actions taken by the trusted party based on the feeling of confidence or assurance”*³⁴.

Artinya, kepercayaan adalah kesediaan untuk membuat seseorang percaya pada tindakan atau perilaku individu lainnya yang dia percaya berdasarkan rasa percaya.

³³Alok Kumar Rai, Medha Srivastava, *Customer Loyalty: Concept, Context, Character* (New Delhi: McGraw Hill Education (India) Private Limited, 2014), h. 115.

³⁴Hamid R. Nemati, *Security and Privacy Assurance in Advancing Technologies: New Developments* (United States of America: IGI Global, 2011), h. 47.

Berdasarkan teori ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kepercayaan merupakan kesediaan seseorang untuk percaya terhadap segala sesuatu tindakan yang dilakukan seseorang atau perusahaan.

Hart C. W, *et al* dalam Hamid R. Nemati mengungkapkan bahwa *“Trust can reduce the level of concern for the confidential information sharing that is necessary for business transaction”*³⁵.

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

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan dapat menjaga kerahasiaan informasi dari suatu bisnis.

Selanjutnya Moorman, *et al* dalam Alok Kumar Raid dan Medha Srivastava mengatakan bahwa *“Trust is a willingness to rely on an exchange partner in whom one has confidence. Trust exist when one party has confidence in an exchange partners reliability and integrity”*³⁶.

Artinya, kepercayaan adalah kesediaan untuk mempercayai pihak lainnya yang telah dipercaya. Kepercayaan terjadi ketika satu orang percaya kepada kecakapan dan kejujuran pihak lainnya.

Berdasarkan teori ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kepercayaan adalah mempercayai pihak yang telah dipercaya dan kepercayaan terjadi ketika satu orang telah percaya dengan segala tindakan dan kejujuran dari pihak lainnya.

³⁵*Ibid.*

³⁶Alok Kumar Rai, Medha Srivastava, *op. cit*, h. 120.

Kemudian 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”*³⁷.

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

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan dapat dikatakan sebagai loyalitas pelanggan, kepercayaan dapat mengurangi biaya transaksi dan kepercayaan dapat membuat meningkatnya keputusan pembelian.

Chip R. Bell, Ron Zemke dan Dave Zielinski menyatakan bahwa *“Trust is shown through the small acts of communication and caring that make customers feel like you're on their team, not playing for the opposition”*³⁸.

Artinya, kepercayaan merujuk pada perhatian yang diberikan kepada konsumen, sehingga mereka merasa menjadi bagian dari tim (perusahaan), bukan berperang sebagai pihak oposisi atau pesaing.

Kemudian dapat disimpulkan bahwa kepercayaan mengacu kepada perhatian yang diberikan perusahaan kepada konsumen sehingga

³⁷Jonathan R. Copulsky, Brand Resilience: *Managing Risk and Recovery In a High-Speed World* (United States of America: Palgrave Macmillan, 2011), h. 74.

³⁸Chip R. Bell, Ron Zemke, Dave Zielinski, *Managing Knock Your Socks Off Service Second Edition Revision* (United States of America: Amacom, 2007), h. 55.

konsumen merasa menjadi bagian dari perusahaan bukan menjadi pesaing dari perusahaan.

Rousseau, *et al* dalam Paul Warren, John Davies dan David Brown mengatakan bahwa *“Trust a psychological state comprising the intention to accept vulnerability based on positive expectations of the intentions or behaviors of another”*³⁹.

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

Berdasarkan pendapat dari ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kepercayaan dikatakan sebagai keadaan psikologis seseorang untuk menerima kelemahan atas dasar ekspektasi positif dari niat atau perilaku pihak lain.

Selanjutnya, Sheth J. N dan Pravatiyar A dalam Hamid R. Nemati menyatakan pendapatnya bahwa *“Trust helps consumers reduce their set of choices and thus increases the probability of a purchase transactiong”*⁴⁰.

Artinya, kepercayaan menolong konsumen untuk mengurangi pilihan mereka terhadap barang atau jasa dan akhirnya meningkatkan kemungkinan untuk membeli barang atau jasa tersebut.

Kemudian dapat disimpulkan bahwa kepercayaan dapat menolong konsumen dalam menghadapi pilihan dalam memilih barang atau jasa dan

³⁹Paul Warren, John Davies, David Brown, *ICT Futures: Delivering Pervasive, Real-time and Secure Services* (England: John Wiley & Sons, Ltd, 2008), h. 40.

⁴⁰Hamid R. Nemati, *loc, cit.*,

akhirnya adanya kemungkinan untuk membeli barang atau jasa yang telah dipercayainya.

Menurut Castaldo dalam Gabriele Troilo mengatakan pendapatnya bahwa *“Trust is essentially an expectations of behavior that one party in a relationship has toward the other”*⁴¹. (Artinya, kepercayaan adalah ekspektasi dari seseorang terhadap pihak lain).

Berdasarkan pendapat ahli di atas kepercayaan adalah ekpektasi positif yang diharapkan dari konsumen terhadap perusahaan.

Sedangkan, McDermott dalam Sai On Cheung mengutarakan bahwa *“Trust as a willingness to rely on the action of others, to be dependent upon them and thus be vulnerable to their actions”*⁴².

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

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan dapat dikatakan sebagai kesediaan seseorang untuk mengandalkan dan bergantung kepada tindakan pihak lain atas dasar rasa percaya.

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

The most popular categorisation 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 reflects confidence that the company has a positive orientation towards customer's needs. Integrity reflects confidence

⁴¹Gabriele Troilo, *Marketing in Creative Industries: Value, Experience, and Creativity* (United States of America: Palgrave Macmillan, 2015), h. 317.

⁴²Sai On Cheung, *Trust in Co-operative Contracting in Construction* (Hong Kong: City University of Hong Kong Press, 2007), h. 113.

*that the company adheres to a set of moral principles or professional standards*⁴³.

Artinya, kategorisasi yang paling populer termasuk tiga dimensi kepercayaan, kemampuan, niat baik dan kejujuran. Kemampuan mencerminkan keyakinan pelanggan bahwa perusahaan mampu memberikan nilai yang diharapkan. Niat baik mencerminkan keyakinan bahwa perusahaan memiliki orientasi positif terhadap kebutuhan pelanggan. Kejujuran mencerminkan kepercayaan bahwa perusahaan mematuhi seperangkat prinsip moral atau standar profesional.

Kemudian dapat disimpulkan bahwa kepercayaan pelanggan memiliki tiga dimensi, yaitu kemampuan (*ability*), niat baik (*benevolence*) dan kejujuran (*integrity*).

Sehingga, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan adalah kesediaan dari nasabah untuk mempercayai pihak perbankan bahwa mereka akan menyediakan apa yang mereka janjikan.

Kepercayaan dapat diukur dengan tiga dimensi. Dimensi pertama, yaitu kemampuan (*ability*) dengan indikator, yaitu keyakinan, dengan dimensi kedua, yaitu niat baik (*benevolence*) dengan indikator, yaitu percaya diri dengan dimensi ketiga, yaitu kejujuran (*integrity*).

⁴³Tymoteusz Doligalski, *Internet-Based Customer Value Management: Developing Customer Relationship Online* (Switzerland: Springer, 2015), h. 109.

B. Hasil Penelitian yang Relevan

Penelitian yang serupa pernah dilakukan oleh:

1. Ariyanti dan Nurmalasari dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode Regresi Linier Studi Kasus PT. Bank Central Asia Tbk Cabang Kalimantan”**. Jurnal Pilar Nusa Mandiri Vol. XI, No. 2 September 2015 ISSN: 1978-1946.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji bagaimana pengaruh variabel kualitas layanan *internet banking* Klik BCA melalui dimensi *efficiency, fulfillment, reliability*, dan *privacy* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Central Asia, Tbk Cabang Kalimantan. Metode pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer didapat dengan menggunakan kuesioner melalui studi lapangan. Dalam kuesioner ini penulis menggunakan skala *Likert*. Data sekunder dilakukan melalui studi pustaka, terutama yang berhubungan dengan variabel penelitian. Sumber ini penulis peroleh baik dari buku, jurnal, maupun informasi secara *online*. Data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner selanjutnya akan diolah dan dianalisis menggunakan analisis kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah pengguna *internet banking* KlikBCA pada PT. Bank Central Asia, Tbk Cabang Kalimantan. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2014 hingga Januari 2015 di Bank BCA Cabang Kalimantan. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini yaitu teknik *Aksidental Sampling*. Metode penelitian ini menggunakan regresi linier dan yang diuji adalah uji

validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji koefisien korelasi, uji t, uji regresi sederhana, dan uji koefisien determinasi (R^2) menggunakan *tools* SPSS versi 20. Dari hasil persamaan regresi menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan.

2. Naeem Akhtar, Adeel Ahmad, Hammad Ahmad, Wasim Abbas dan Tayyaba Noreen Abbas dengan judul ***“Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case of National Bank of Pakistan”***. *International Review of Management and Business Research Journal* Vol. 5 Issue.2 June 2016 ISSN: 2306-9007.

The purpose of the research paper is to collect information about the impact of service quality on customer satisfaction in National Bank of Pakistan. To test the impact of service quality on customer satisfaction the data collected from 150 customers of National bank of Pakistan. The statistical populations of the research are the customers of National banks and the data was collected using the questionnaire and also the data has been analyzed using SPSS software. The result shows that services provided by the bank are good and customers are satisfied services delivered by the bank.

Artinya, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan informasi mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Pakistan National Bank. Untuk menguji pengaruhnya maka digunakan pengumpulan data dari 150 nasabah Pakistan National Bank. Instrumen penelitiannya menggunakan kuesioner dan teknik analisis

data menggunakan SPSS. Hasilnya adalah kualitas pelayanan bank yang baik mempengaruhi kepuasan nasabah di bank.

3. Ahmad Guspul dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo)”**. Jurnal PPKM UNSIQ I (2014) 40-54 ISSN: 2354-869X

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terdiri dari (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) dan keyakinan terhadap kepuasan nasabah Kospin layanan Cabang Wonosobo. Teknik pengambilan sampling dalam penelitian ini adalah dengan metode *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara, daftar pertanyaan dan studi dokumentasi. Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda (*multiple regression analysis*) dan juga uji asumsi klasik. Untuk membuktikan hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini dilakukan uji F dan uji t. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan berdasarkan uji t (parsial) bahwa kualitas pelayanan yang dilihat dari 5 dimensi: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah jasa keuangan Kospin Jasa Cabang Wonosobo.

4. Kamran Khandabi, Hamidreza Rezaee Klidbari, dan Mahdi Fadayi dengan judul *“The Effect of Relationship Marketing on Customer Satisfaction of Melli Bank (Case of Study: Bandar Anzali Township)”*. *Indian Journal of Fundamental and Applied Life Sciences Vol. 4* 2014. ISSN: 2231-6345.

This research examines the impact of relationship marketing (trust) on customer satisfaction. The method used for sampling was convenience sampling and questionnaires were used for collecting data. The result of the data analysis obtained by using SPSS 18 software shows that there is a relationship marketing (trust) has positive impact on customer satisfaction.

Artinya, kajian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh antara hubungan pemasaran (kepercayaan) terhadap kepuasan pelanggan. Samplingnya menggunakan *convenience* dan kuesioner digunakan untuk pengumpulan data. Data analisis menggunakan SPSS 18 yang menunjukkan bahwa hubungan pemasaran (kepercayaan) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan).

Tabel II.1
Matriks Hasil Penelitian Terdahulu

No.	Judul	Peneliti	Variabel	Kualitas Pelayanan	Kepercayaan	Kepuasan Nasabah
1.	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode Regresi Linier Studi Kasus PT. Bank Central	Ariyanti dan Nurmalasari	Kualitas Layanan (X_1), Kepuasan Nasabah (Y)	√		√

	Asia Tbk Cabang Kalimalang					
2.	<i>Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case of National Bank of Pakistan</i>	Naeem Akhtar, Adeel Ahmad, Hamad Ahmad, Wasim Abbas, Tayyaba Noreen Abbas	<i>Service Quality (X₁), Customer Satisfaction (Y)</i>	√		√
3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo)	Ahmad Guspul	Kualitas Pelayanan (X ₁), Kepercayaan (X ₂), Kepuasan Nasabah (Y)	√	√	√
4.	<i>The Effect of Relationship Marketing on Customer Satisfaction of Melli Bank (Case of Study: Bandar Anzali Township)</i>	Kamran Khandabi, Hamid Rezaee Klidbari, Mahdi Fadayi	<i>Relationship Marketing; trust (X₁), Customer Satisfaction (Y)</i>		√	√

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

Tabel II.2
Persamaan dan Perbandingan Penelitian

	Penelitian Terdahulu (Jurnal)	Yang digunakan Peneliti
Jurnal 1		
Judul	“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode Regresi Linier Studi Kasus PT. Bank Central Asia Tbk Cabang Kalimalang”. Jurnal Pilar Nusa Mandiri Vol. XI, No. 2 September 2015 ISSN: 1978-1946.	Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan dengan Kepuasan Nasabah BRI Unit Mangunjaya Pada Warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi.
Tujuan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk menguji bagaimana pengaruh variabel kualitas <i>internet banking</i> klikBCA yang terdiri dari <i>efficiency</i>, <i>fulfillment</i>, <i>reliability</i>, dan <i>privacy</i> terhadap kepuasan nasabah. 2. Untuk mengetahui seberapa jauh tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah untuk layanan <i>internet banking</i>. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah. 2. Mengetahui hubungan antara kepercayaan dengan kepuasan nasabah.
Populasi	Nasabah pengguna <i>internet banking</i> klikBCA pada PT. Bank Central Asia, Tbk Cabang Kalimalang.	Seluruh Warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi
Jumlah Responden	100 Responden	75 Responden
Teknik Sampling	<i>Aksidental Sampling</i>	<i>Simple Random Sampling</i>
Teknik Analisis Data	Regresi Linier Sederhana	Regresi Linier Sederhana dan Korelasi
Jurnal 2		
Judul	“ <i>Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case of National Bank of Pakistan</i> ”. <i>International Review of Management and Business Research Journal</i> Vol. 5 Issue.2 June 2016 ISSN: 2306-9007.	Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan dengan Kepuasan Nasabah BRI Unit Mangunjaya Pada Warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi.
Tujuan	1. Menentukan signifikansi relatif dari	1. Mengetahui hubungan antara

	<p>masing-masing dimensi kualitas pelayanan.</p> <p>2. Melihat hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.</p> <p>3. Mempelajari hubungan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas konsumen.</p> <p>4. Mengkaji apakah kepuasan konsumen memfasilitasi hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.</p>	<p>kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah.</p> <p>2. Mengetahui hubungan antara kepercayaan dengan kepuasan nasabah.</p>
Populasi	Nasabah bank yang berlokasi di Okara Pakistan	Seluruh Warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi
Jumlah Responden	100 Responden	75 Responden
Teknik Sampling	<i>Simple Random Sampling</i>	<i>Simple Random Sampling</i>
Teknik Analisis Data	Regresi Linier Sederhana	Regresi Linier Sederhana dan Korelasi
Jurnal 3		
Judul	“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo)”. Jurnal PPKM UNSIQ I (2014) 40-54 ISSN: 2354-869X	Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan dengan Kepuasan Nasabah BRI Unit Mangunjaya Pada Warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi.
Tujuan	<p>1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari (<i>tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy</i>) dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo secara parsial maupun simultan.</p> <p>2. Untuk mengetahui pengaruh variabel mana yang dominan dari kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Kospin Jasa</p>	<p>1. Mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah.</p> <p>2. Mengetahui hubungan antara kepercayaan dengan kepuasan nasabah.</p>

	Cabang Wonosobo.	
Populasi	Seluruh nasabah yang telah menggunakan jasa keuangan di Kospin Jasa Cabang Wonosobo yang berjumlah 2.300 nasabah.	Seluruh Warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi
Jumlah Responden	96 Responden	75 Responden
Teknik Sampling	<i>Purposive Sampling</i>	<i>Simple Random Sampling</i>
Teknik Analisis Data	Regresi Linier Berganda	Regresi Linier Sederhana dan Korelasi
Jurnal 4		
Judul	<i>“The Effect of Relationship Marketing on Customer Satisfaction of Melli Bank (Case of Study: Bandar Anzali Township)”</i> . <i>Indian Journal of Fundamental and Applied Life Sciences Vol. 4</i> 2014. ISSN: 2231-6345.	Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan dengan Kepuasan Nasabah BRI Unit Mangunjaya Pada Warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi.
Tujuan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk mengukur tingkat persepsi pelanggan dari hubungan pemasaran dan dimensi di Melli Bank of Bandar-anzali Township. 2. Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dari Melli Bank of Bandar-anzali Township. 3. Untuk melihat efek dari hubungan pemasaran dan dimensi (kepercayaan, ikatan, komunikasi, nilai bersama, empati dan timbal balik) terhadap kepuasan pelanggan di Melli Bank of Bandar-anzali Township. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah. 2. Mengetahui hubungan antara kepercayaan dengan kepuasan nasabah.
Populasi	Pelanggan dari sepuluh cabang Melli Bank di Bandar-anzali Township dengan satu cabang kelas pertama, lima kantor cabang kelas tiga, dua cabang kelas empat dan dua cabang kelas lima.	Seluruh Warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi
Jumlah Responden	433 Responden	75 Responden

Teknik Sampling	<i>Convenience non-probability sampling</i>	<i>Simple Random Sampling</i>
Teknik Analisis Data	Regresi Linier Sederhana	Regresi Linier Sederhana dan Korelasi

C. Kerangka Teoretik

Kepuasan nasabah akan menentukan keberhasilan dari suatu jasa perbankan. Setiap bank dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik agar dapat menciptakan kepuasan nasabah. Kepercayaan juga hal yang sangat penting bagi nasabah, dengan adanya jaminan kepercayaan dari pihak perbankan tentu akan meningkatkan kepuasan nasabah.

Valarie A Zeithaml, Bitner dan Dwayne mengatakan bahwa, *“Customer satisfaction is influenced significantly by specific product or service features, perceptions of product, service quality and price”*⁴⁴.

Artinya, kepuasan pelanggan dipengaruhi secara signifikan oleh fitur produk atau layanan tertentu, persepsi kualitas produk dan kualitas layanan dan harga.

Berdasarkan pendapat dari teori di atas bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas layanan.

Tjiptono dan Chandra dalam Andriasan Sudarso menguraikan bahwa:

Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan

⁴⁴ Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, Dawyne D. Gremler, *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm Fifth Edition*, (America: McGraw-Hill, 2009), h. 105.

dan kebutuhan spesifik pelanggan. Pada gilirannya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan⁴⁵.

Berdasarkan pendapat tersebut kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah akan meningkat jika suatu bank memaksimalkan pengalaman nasabah yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman yang kurang menyenangkan.

Christina Whidya Utami menguraikan bahwa “Pelanggan puas ketika kualitas layanan dirasa sesuai atau bahkan melebihi harapan dan sebaliknya pelanggan merasa tidak puas ketika kualitas layanan berada di bawah harapan mereka”⁴⁶.

Berdasarkan pendapat tersebut bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah. Jika kualitas pelayanan sesuai yang diharapkan nasabah maka nasabah akan merasa puas sebaliknya, jika kualitas pelayanan tidak sesuai harapan maka, nasabah merasa tidak puas.

James H. Saylor menguraikan pendapatnya bahwa “*Trust is essential to ensuring total customer satisfaction*”⁴⁷. Artinya, kepercayaan adalah ukuran yang penting bagi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kepercayaan dijadikan tolak ukur bagi kepuasan nasabah.

⁴⁵Andriasan Sudarso, *loc. cit.*

⁴⁶Christina Whidya Utami, *op. cit.*, h. 260.

⁴⁷James H. Saylor, *Managing for Victory: A Practical Management System* (United States of America: The Business Coach, 2006), h. 21.

Andaleeb dalam Gary Davies mengatakan bahwa “*Trust in a business-to-business context is positively related to satisfaction (customer satisfaction)*”⁴⁸.

Artinya, kepercayaan di dalam konteks bisnis berhubungan secara positif dengan kepuasan (kepuasan pelanggan).

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan dalam lingkup bisnis berhubungan dengan kepuasan nasabah.

Gary Davies menguraikan pendapatnya bahwa “*Trust by customers is a necessary step on the way to creating their satisfaction (customer satisfaction)*”⁴⁹.

Artinya, kepercayaan dari pelanggan adalah tahapan yang penting untuk menciptakan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kepercayaan dari nasabah merupakan hal yang penting untuk mewujudkan kepuasan nasabah.

D. Perumusan Hipotesis

Berdasarkan kerangka teoretik, maka perumusan hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

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

⁴⁸Gary Davies *et al*, *Corporate Reputation and Competitiveness* (London and New York: Routledge, 2003), h. 179.

⁴⁹*Ibid.*,

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

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

1. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah.
2. Hubungan antara kepercayaan dengan kepuasan nasabah.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Tempat penelitian dilaksanakan di warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi. Alasan peneliti melakukan penelitian di tempat tersebut karena berdasarkan *survey* awal yang peneliti lakukan bahwa di tempat tersebut terdapat masalah mengenai fasilitas yang kurang memadai, kualitas pelayanan yang kurang baik, kepercayaan yang rendah yang mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Mangunjaya. Selain itu, karena faktor keterjangkauan, yaitu kesediaan ketua RW 011 menerima dan memberikan izin kepada peneliti untuk meneliti di lingkungan RW 011 tersebut, sehingga memudahkan proses pengambilan data untuk penelitian.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan selama 4 (empat) bulan, yaitu terhitung dari bulan Maret 2017 sampai dengan 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 dan kegunaan tertentu⁵⁰”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *survey* 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 Kerlinger dalam Sugiyono mengemukakan bahwa:

Metode *survey* adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, untuk menemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis⁵¹.

Pendekatan yang dilakukan adalah pendekatan korelasional.

Adapun alasan menggunakan pendekatan korelasional adalah untuk menemukan ada tidaknya hubungan dan apabila ada, beberapa erat

⁵⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h.3.

⁵¹*Ibid.*, h. 12.

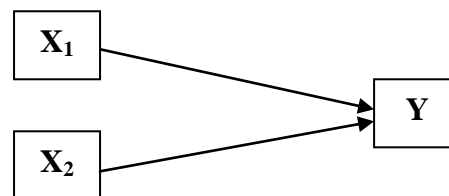
hubungan, serta berarti atau tidaknya hubungan tersebut. Dengan pendekatan korelasional dapat dilihat hubungan antara kualitas pelayanan yang diberi simbol X_1 dengan kepuasan nasabah yang diberi simbol Y dan hubungan antara kepercayaan yang diberi simbol X_2 dengan kepuasan nasabah yang diberi simbol Y .

2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel

Sesuai dengan hipotesis yang diajukan bahwa:

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

Hubungan antar variabel penelitian tersebut dapat digambarkan dalam konstelasi sebagai berikut:



Keterangan:

X_1 : Kualitas Pelayanan

X_2 : Kepercayaan

Y : Kepuasan 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”⁵².

Populasi dalam penelitian ini adalah semua warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi. Populasi terjangkaunya adalah warga RT 006, 007, 008, dan 009 RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi yang berjumlah 95 warga. Hal ini didasarkan bahwa setelah melakukan *survey* awal melalui wawancara langsung diketahui bahwa warga Rukun Tetangga tersebut memiliki kepuasan yang paling tinggi terhadap Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Mangunjaya. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel III.1 di bawah ini:

Tabel III.1
Data Survei Awal

Rukun Tetangga	Jumlah Warga
001	19
002	11
006	29
007	22
008	20
009	24
Jumlah	125

⁵²*Ibid.*, h. 119.

“Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”⁵³. Kemudian, berdasarkan tabel penentuan sampel dari *Isaac* dan *Michael* jumlah sampel dari populasi dengan *sampling error* 5% adalah 75 warga. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel III.2 di bawah ini:

Tabel III.2
Proporsi Pengambilan Sampel

Rukun Tetangga	Jumlah Warga
006	$29/95 \times 75 = 22,89$ dibulatkan menjadi: 23
007	$22/95 \times 75 = 17,36$ dibulatkan menjadi: 17
008	$20/95 \times 75 = 15,78$ dibulatkan menjadi: 16
009	$24/95 \times 75 = 18,94$ dibulatkan menjadi: 19
Jumlah	75

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini diambil secara proporsional agar jumlah sampel yang diambil dari setiap Rukun Tetangga dalam populasi terjangkau memiliki proporsi yang sesuai. Kemudian setelah diambil secara proporsional dilakukan pengambilan sampel menggunakan teknik acak sederhana (*simple random sampling*), yaitu “proses memilih satuan sampling sedemikian rupa sehingga setiap satuan sampling dalam populasi mempunyai peluang yang sama untuk terpilih ke dalam sampel”⁵⁴. Teknik ini digunakan dengan pertimbangan bahwa seluruh populasi yang akan peneliti teliti memiliki karakteristik yang dapat dianggap homogen.

⁵³*Ibid.*, h. 120.

⁵⁴Syofian Siregar, *Statiska Deskriptif Untuk Penelitian* (Jakarta: PT Grafindo Persada, 2010), h.

E. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian meneliti tiga variabel, yaitu kualitas pelayanan (variabel X_1), kepercayaan (variabel X_2) dan kepuasan nasabah (variabel Y). Adapun instrumen untuk mengukur ketiga variabel tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Kepuasan Nasabah (Variabel Y)

a. Definisi Konseptual

Kepuasan nasabah adalah perasaan menyenangkan yang dimiliki oleh nasabah yang timbul setelah menggunakan suatu jasa perbankan.

b. Definisi Operasional

Kepuasan nasabah dapat diukur dengan tiga indikator. Indikator pertama, yaitu menabung lebih banyak (Simpedes dan BritAma), dengan indikator kedua, yaitu membicarakan hal-hal menyenangkan, dengan indikator ketiga, yaitu tidak banyak memberi perhatian pada merek pesaing.

c. Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Nasabah

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan nasabah yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan nasabah. Kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai

butir-butir yang dimasukkan setelah uji validitas dan uji reliabilitas.

Kisi-kisi instrumen dapat dilihat pada tabel III.3.

Tabel III.3
Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Nasabah (Variabel Y)

Indikator	Butir Uji Coba		Drop	No. Butir Valid		No. Butir Final	
	(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
Menabung lebih banyak (Simpedes dan BritAma)	1, 6	4, 9		1, 6	4, 9	1,6	4, 8
Membicarakan hal-hal menyenangkan	2, 7, 10, 11, 12, 22	5, 14, 15, 25		2, 7, 10, 11, 12, 22	5, 14, 15, 25	2, 7, 9, 10, 11, 20	5, 13, 14, 23
Tidak banyak memberi perhatian pada merek pesaing	3, 16, 17, 20, 23, 24, 26	8, 13, 18, 19, 21	8, 17	3, 16, 20, 23, 24, 26	13, 18, 19, 21	3, 15, 18, 21, 22, 24	12, 16, 17, 19

Untuk mengisi setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian, responden dapat memilih salah satu jawaban dari 5 alternatif yang telah disediakan. Dan 5 alternatif jawaban tersebut diberi nilai 1 (satu) sampai 5 (lima) sesuai dengan tingkat jawaban. Alternatif jawaban yang digunakan sebagai berikut:

Tabel III.4
Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Nasabah

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 Nasabah

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.

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 nasabah sebagaimana tercantum pada tabel III.3. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diujicobakan kepada 30 warga RT 001 dan 002 RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi di luar sampel 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:

$$r_{it} = \frac{\sum xixt}{\sqrt{\sum xi^2 \sum xt^2}} \quad ^{55}$$

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

⁵⁵Djaali dan Pudji Muljono, *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan* (Jakarta: Grasindo, 2008), h.86.

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah $r_{\text{tabel}} = 0,361$, jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$, maka butir pernyataan dianggap valid. Sedangkan, jika $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$, 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.

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 :

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right] \quad 56$$

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:

$$Si^2 = \frac{\sum xi^2 - \frac{(\sum xi)^2}{n}}{n} \quad 57$$

Dimana :

⁵⁶*Ibid.*, h.89.

⁵⁷Sudjana, *Metoda Statistika*, (Bandung : PT. Tarsito, 2005), h. 94.

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

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil $S_i^2 = 0,60$, $S_t^2 = 70,23$ dan r_{ii} sebesar 0,82558 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 9 hal 104). 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 nasabah.

2. Kualitas Pelayanan (Variabel X_1)

a. Definisi Konseptual

Kualitas pelayanan adalah sikap nasabah terhadap superioritas atau keunggulan sebuah jasa perbankan.

b. Definisi Operasional

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi. Dimensi pertama, yaitu keandalan (*reability*) dengan indikator pertama, yaitu pembukaan rekening cepat dan tepat dengan indikator kedua, yaitu kecepatan penyetoran dana nasabah dan dengan indikator ketiga, yaitu pengambilan dana tidak sulit, dengan dimensi kedua, yaitu ketanggapan (*responsiveness*) dengan indikator, yaitu kemampuan pegawai menangani keluhan nasabah dengan dimensi ketiga, yaitu jaminan (*assurance*) dengan indikator, yaitu jaminan bank terhadap keselamatan nasabah (dana nasabah tidak hilang), dengan dimensi

keempat, yaitu empati (*emphaty*) dengan indikator, yaitu memberikan perhatian terhadap keluhan nasabah dan dengan dimensi kelima bukti fisik (*tangibles*) dengan indikator pertama, yaitu kerapihan seragam pegawai bank dan dengan indikator kedua, yaitu halaman parkir memadai.

c. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan. Kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang dimasukkan setelah uji validitas dan uji reliabilitas. Kisi-kisi instrumen dapat dilihat pada tabel III.5.

Tabel III.5

Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan (Variabel X₁)

Dimensi	Indikator	Butir Uji Coba		Drop	No. Butir Valid		No. Butir Final	
		(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
Keandalan (<i>Reliability</i>)	Pembukaan rekening cepat dan tepat	1	4		1	4	1	4
	Kecepatan penyetoran dana nasabah	3	19		3	19	3	16
	Pengambilan dana tidak sulit	2, 18	5, 20	18, 20	2	5	2	5

Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	Kemampuan pegawai menangani keluhan nasabah	6, 21, 22, 23	7, 8	6	21, 22, 23	7, 8	17, 18, 19	6, 7
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Jaminan bank terhadap keselamatan nasabah (dana nasabah tidak hilang)	9, 11, 24, 25	17, 29	29	9, 11, 24, 25	17	8, 9, 20, 21	15
Empati (<i>Emphaty</i>)	Memberikan perhatian terhadap keluhan nasabah	12, 13, 15, 27, 28	10, 14, 30	10	12, 13, 15, 27, 28	14, 30	10, 11, 13, 23, 24	12, 25
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Kerapihan seragam pegawai bank	16	31	31	16		14	
	Halaman parkir memadai	32	26		32	26	26	22

Untuk mengisi setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian, responden dapat memilih salah satu jawaban dari 5 alternatif yang telah disediakan. Dan 5 alternatif jawaban tersebut diberi nilai 1 (satu) sampai 5 (lima) sesuai dengan tingkat jawaban. Alternatif jawaban yang digunakan sebagai berikut:

Tabel III.6
Skala Penilaian Instrumen Kualitas Pelayanan

No.	Alternatif Jawaban	Item Positif	Item Negatif
1.	Sangat Setuju (SS)	5	1
2.	Setuju (P)	4	2

3.	Ragu-ragu (RR)	3	3
4.	Tidak Sejuju (TS)	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

d. Validasi Instrumen Kualitas Pelayanan

Proses pengembangan instrumen kualitas pelayanan dimulai dengan penyusunan instrumen model skala *Likert* yang mengacu pada model indikator-indikator variabel kualitas pelayanan terlihat pada tabel III.5.

Tahap berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel kualitas pelayanan sebagaimana tercantum pada tabel III.5. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diujicobakan kepada 30 warga RT 001 dan 002 RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi di luar sampel 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:

$$r_{it} = \frac{\sum x_{it}t}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum t^2}} \quad ^{58}$$

⁵⁸Djaali dan Pudji Muljono, *loc. cit.*,

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 32 pernyataan tersebut, setelah divalidasi terdapat 6 pernyataan yang *drop*, sehingga yang valid dan tetap digunakan sebanyak 26 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 :

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right]^{59}$$

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:

⁵⁹*Ibid.*,h.89.

$$S_i^2 = \frac{\sum xi^2 - \frac{(\sum xi)^2}{n}}{n} \text{ }^{60}$$

Dimana :

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

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil $S_i^2 = 0,45$, $S_t^2 = 83,18$ dan r_{ii} sebesar 0,872 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 15 hal 112). Hal ini menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa instrumen yang berjumlah 26 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur kualitas pelayanan.

3. Kepercayaan (Variabel X₂)

a. Definisi Konseptual

Kepercayaan adalah kesediaan dari nasabah untuk mempercayai pihak perbankan bahwa mereka akan menyediakan apa yang mereka janjikan.

b. Definisi Operasional

Kepercayaan dapat diukur dengan tiga dimensi. Dimensi pertama, yaitu kemampuan (*ability*) dengan indikator, yaitu keyakinan, dengan dimensi kedua, yaitu niat baik (*benevolence*) dengan indikator, yaitu percaya diri dengan dimensi ketiga, yaitu kejujuran (*integrity*).

⁶⁰Sudjana, *loc. cit.*

c. Kisi-kisi Instrumen Kepercayaan

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kepercayaan yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel kepercayaan. Kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang dimasukkan setelah uji validitas dan uji reliabilitas. Kisi-kisi instrumen dapat dilihat pada tabel III.7.

Tabel III.7
Kisi-Kisi Instrumen Kepercayaan (Variabel X₂)

Dimensi	Indikator	Butir Uji Coba		Drop	No. Butir Valid		No. Butir Final	
		(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
Kemampuan (<i>ability</i>)	Keyakinan	1, 2, 3,	11, 14,		1, 2, 3,	11, 14,	1, 2, 3,	9, 12,
		10, 12,	22, 23,		10, 12,	22, 23,	8, 10,	19,
		13, 24	26		13, 24	26	11, 21	20,
								23
Niat baik (<i>benevolence</i>)	Percaya diri	4, 15,	5, 16,	5	4, 15,	16, 25	4, 13,	4, 22
		21	25		21		18	
Kejujuran (<i>integrity</i>)		6, 8,	7, 9,	8, 19	6, 17,	7, 9	5, 15,	6, 7
		17, 18,	19		18, 20		16, 17	
		20						

Untuk mengisi setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian, responden dapat memilih salah satu jawaban dari 5 alternatif yang telah disediakan. Dan 5 alternatif jawaban tersebut

diberi nilai 1 (satu) sampai 5 (lima) sesuai dengan tingkat jawaban.

Alternatif jawaban yang digunakan sebagai berikut:

Tabel III.8
Skala Penilaian Kepercayaan

No.	Alternatif Jawaban	Item Positif	Item Negatif
1.	Sangat Setuju (SS)	5	1
2.	Setuju (P)	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.7.

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.7. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diujicobakan kepada 30 warga RT 001 dan 002 RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi di luar sampel 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:

$$r_{it} = \frac{\sum xixt}{\sqrt{\sum xi^2 \sum xt^2}} \quad ^{61}$$

Dimana :

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

x_i = Deviasi skor butir dari Xi

x_t = Deviasi skor dari Xt

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 3 pernyataan yang *drop*, sehingga yang valid dan tetap digunakan sebanyak 23 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 :

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right] \quad ^{62}$$

Dimana :

r_{ii} = Reliabilitas instrumen

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

⁶²*Ibid.*,h.89.

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:

$$Si^2 = \frac{\sum xi^2 - \frac{(\sum xi)^2}{n}}{n} \quad 63$$

Dimana :

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

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil $Si^2 = 0,56$, $St^2 = 56,33$ dan r_{ii} sebesar 0,827 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 21 hal 120). Hal ini menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa instrumen yang berjumlah 23 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur kepercayaan.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan dengan uji regresi dan korelasi. Adapun langkah-langkah dalam menganalisis data adalah sebagai berikut:

⁶³Sudjana, *loc. cit.*

1. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y Atas X

Sebelum data yang diperoleh dipakai dalam perhitungan, data tersebut diuji terlebih dahulu untuk mengetahui apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan uji *Lilliefors*, 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 berdistribusi normal.

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

Dalam penelitian ini variabel X yang dimaksud dalam prosedur di atas adalah $(Y - \hat{Y})$.

b. Uji Linieritas Regresi

Pengujian linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan dengan taraf signifikansi 0,05. “Variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi kurang dari 0,05”⁶⁴.

Sedangkan, kriteria pengujian dengan uji statistik, yaitu:

⁶⁴Kadir dan Djaali, *Statistika Terapan : Konsep, Contoh dan Analisis Data dengan Program SPSS/Lisrel dalam Penelitian*, (Depok : PT. Rajagrafindo Persada, 2015), h. 180.

- 1) Jika signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima artinya data tidak linier.
- 2) Jika signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak artinya data linier.

2. Persamaan Regresi Linier Sederhana

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

$$\hat{Y} = a + bX_i \text{ }^{65}$$

Keterangan:

\hat{Y} = variabel terikat

X = variabel bebas

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

b = koefisien regresi variabel bebas

3. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikansi Parsial

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui hubungan signifikan kualitas pelayanan (X_1) dengan kepuasan nasabah (Y) dan hubungan kepercayaan (X_2) dengan kepuasan nasabah (Y).

Hipotesis penelitiannya adalah sebagai berikut:

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

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

⁶⁵Sugiyono, *op. cit.*, h.247.

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:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{\sum x^2 \sum y^2}} \quad 66$$

Dimana :

r_{xy} = Tingkat keterkaitan hubungan

$\sum x$ = Jumlah skor dalam sebaran X

$\sum y$ = Jumlah skor dalam sebaran Y

c. Uji-t

Menurut Soepomo, “Uji-t digunakan sebagai alat analisis data, dapat dipakai untuk menguji satu sampel atau dua sampel”⁶⁷. Pengujian hipotesis yang digunakan pada penelitian ini adalah uji koefisien regresi secara parsial (Uji-t). Pengujian ini digunakan untuk mengetahui hubungan signifikan kualitas pelayanan (X_1) dengan kepuasan nasabah (Y) dan hubungan kepercayaan (X_2) dengan kepuasan nasabah (Y).

t_{hitung} dapat dicari dengan rumus sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{r_{xy}\sqrt{n-2}}{\sqrt{(1-r^2)}} \quad 68$$

⁶⁶*Ibid.*, h. 241.

⁶⁷Bambang Soepomo, *Statistik Terapan: Dalam Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial & Pendidikan*, (Jakarta, Rineka Cipta, 2000), h. 134.

⁶⁸Sugiyono, *op.cit.*, h. 243.

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 $> 0,05$ H_0 diterima
- b. Jika probabilitas $< 0,05$ H_0 ditolak ⁶⁹.

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:

$$KD = r_{xy}^2 \quad 70$$

Dimana :

- KD = Koefisien determinasi
 r_{xy} = Koefisien korelasi *Product Moment*

⁶⁹*Ibid.*

⁷⁰Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian* (Bandung : Alfabeta, 2007), h. 231.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

Deskripsi data hasil penelitian dimaksudkan untuk memberikan gambaran umum mengenai hasil pengolahan data yang diperoleh dari tiga variabel dalam penelitian ini, yaitu kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan nasabah. Skor yang akan disajikan adalah skor yang telah diolah dari data mentah dengan menggunakan statistik deskriptif, yaitu skor rata-rata dan simpangan baku atau standar deviasi.

Berdasarkan jumlah variabel dan merujuk pada masalah penelitian, maka deskripsi data dikelompokkan menjadi tiga bagian sesuai dengan jumlah variabel penelitian. Ketiga bagian tersebut adalah dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X_1) dan kepercayaan (X_2), sedangkan variabel terikat adalah kepuasan nasabah (Y). Hasil perhitungan statistik deskriptif masing-masing variabel secara lengkap dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Kepuasan Nasabah (Variabel Y)

Kepuasan nasabah memiliki 24 pernyataan dalam instrumen penelitian yang telah melalui proses validasi dan realibilitas. Instrumen terbagi ke dalam tiga indikator, yaitu indikator pertama, yaitu menabung lebih banyak (Simpedes dan BritAma), dengan indikator kedua, yaitu membicarakan hal-hal menyenangkan, dengan indikator ketiga, yaitu tidak banyak memberi perhatian pada merek pesaing.

Data kepuasan nasabah diperoleh melalui pengisian instrumen penelitian, berupa kuesioner dengan model Skala *Likert* yang diisi oleh 75 warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi sebagai responden.

Berdasarkan pengelolaan data, diperoleh skor terendah 85 dan skor tertinggi adalah 115, jumlah skor adalah 7408, sehingga rata-rata skor kepuasan nasabah (\bar{Y}) sebesar 98,77, varians (S^2) sebesar 33,85, dan simpangan baku (S) sebesar 5,82 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 30 hal 136).

Distribusi frekuensi data kepuasan nasabah dapat dilihat pada tabel IV.1, dimana rentang skor adalah 30, banyak kelas adalah 7 dan panjang interval adalah 4 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 32 hal 139)

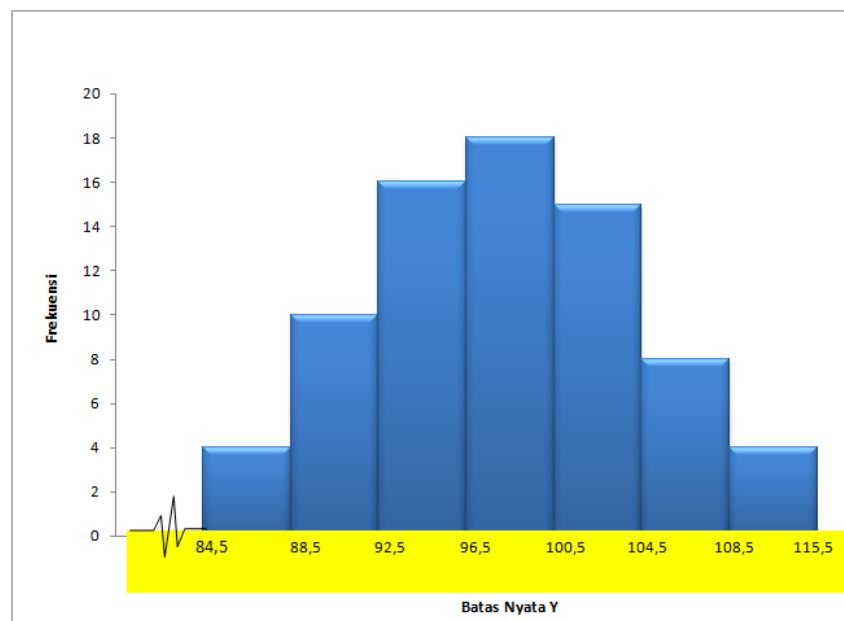
Tabel IV.1
Distribusi Frekuensi Kepuasan Nasabah

Kelas Interval			Batas Bawah	Batas Atas	Frek. Absolut	Frek. Relatif
85	-	88	84,5	88,5	4	5,3%
89	-	92	88,5	92,5	10	13,3%
93	-	96	92,5	96,5	16	21,3%
97	-	100	96,5	100,5	18	24%
101	-	104	100,5	104,5	15	20%
105	-	108	104,5	108,5	8	10,7%
109	-	115	108,5	115,5	4	5,3%
Jumlah					75	100%

Sumber: Data penelitian diolah

Berdasarkan tabel IV.1, dapat dilihat bahwa frekuensi kelas tinggi variabel kepuasan nasabah, yaitu 18 yang terletak pada interval ke-empat yakni antara 97-100 dengan frekuensi relatif sebesar 24%. Sementara frekuensi terendahnya, yaitu 4 yang terletak pada interval pertama dan ketujuh, yakni antara 85-88 dan 109-115 dengan frekuensi 5,3%.

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



Gambar IV.1
Grafik Histogram Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil rata-rata hitung skor masing-masing indikator dari variabel kepuasan nasabah terlihat bahwa indikator yang memiliki skor tertinggi adalah membicarakan hal-hal menyenangkan, yaitu sebesar 33,93%. Selanjutnya, indikator tidak banyak memberi perhatian pada

merek pesaing, yaitu sebesar 33,15%. Selanjutnya, indikator menabung lebih banyak (Simpedes dan BritAma), yaitu sebesar 32,93%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel IV.2. (Proses perhitungan terdapat pada lampiran 50 hal 161).

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

Indikator	Jumlah Soal	Persentase
Menabung lebih banyak (Simpedes dan BritAma)	4 soal	32,93%
Membicarakan hal-hal menyenangkan	10 soal	33,93%
Tidak banyak memberi perhatian pada merek pesaing	10 soal	33,15%

2. Kualitas Pelayanan (X_1)

Kualitas pelayanan memiliki 26 pernyataan dalam instrumen penelitian yang telah melalui proses validasi dan realibilitas. Instrumen terbagi ke dalam lima dimensi, yaitu dimensi pertama, yaitu keandalan (*reability*) dengan indikator pertama, yaitu pembukaan rekening cepat dan tepat dengan indikator kedua, yaitu kecepatan penyetoran dana nasabah dan dengan indikator ketiga, yaitu pengambilan dana tidak sulit, dengan dimensi kedua, yaitu ketanggapan (*responsiveness*) dengan indikator, yaitu kemampuan pegawai menangani keluhan nasabah dengan dimensi ketiga, yaitu jaminan (*assurance*) dengan indikator, yaitu jaminan bank terhadap keselamatan nasabah (dana nasabah tidak hilang), dengan dimensi keempat, yaitu empati (*emphaty*) dengan indikator, yaitu

memberikan perhatian terhadap keluhan nasabah dan dengan dimensi kelima bukti fisik (*tangibles*) dengan indikator pertama, yaitu kerapihan seragam pegawai bank dan dengan indikator kedua, yaitu halaman parkir memadai.

Data kualitas pelayanan diperoleh melalui pengisian instrumen penelitian, berupa kuesioner dengan model Skala *Likert* yang diisi oleh 75 warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi sebagai responden.

Berdasarkan pengelolaan data, diperoleh skor terendah 79 dan skor tertinggi adalah 111, jumlah skor adalah 7127, sehingga rata-rata skor kualitas pelayanan (\bar{X}) sebesar 95,03, varians (S^2) sebesar 47,89, dan simpangan baku (S) sebesar 6,92 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 30 hal 136).

Distribusi frekuensi data kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel IV.3, dimana rentang skor adalah 32, banyak kelas adalah 7 dan panjang interval adalah 5 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 33 hal 140).

Tabel IV.3
Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan

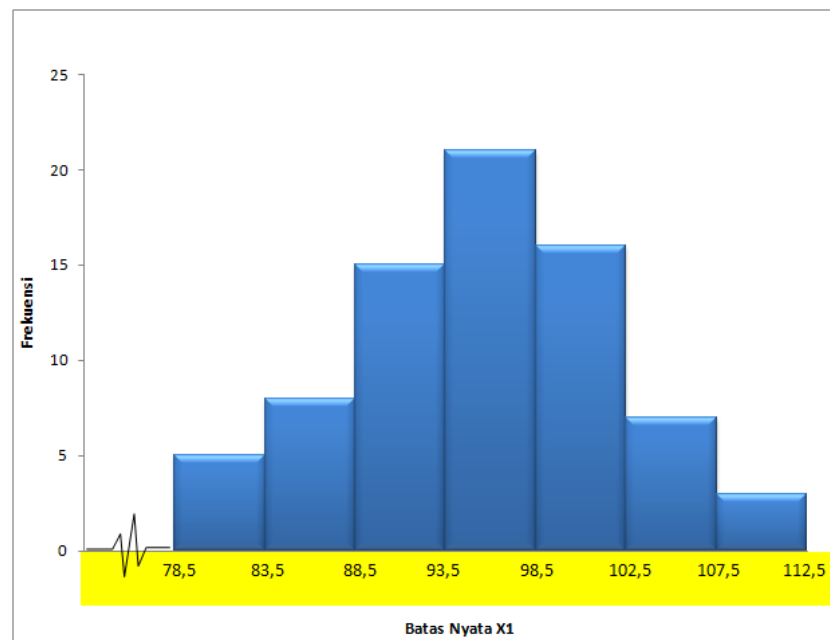
Kelas Interval			Batas Bawah	Batas Atas	Frek. Absolut	Frek. Relatif
79	-	83	78,5	83,5	5	6,7%
84	-	88	83,5	88,5	8	10,7%
89	-	93	88,5	93,5	15	20,0%
94	-	98	93,5	98,5	21	28%

99	-	102	98,5	102,5	16	21,3%
103	-	107	102,5	107,5	7	9,3%
108	-	112	107,5	112,5	3	4%
Jumlah					75	100%

Sumber: Data penelitian diolah

Berdasarkan tabel IV.3, dapat dilihat bahwa frekuensi kelas tinggi variabel kualitas pelayanan, yaitu 21 yang terletak pada interval ke-empat yakni antara 94-98 dengan frekuensi relatif sebesar 28%. Sementara frekuensi terendahnya, yaitu 3 yang terletak pada interval ke-tujuh, yakni antara 108-112 dengan frekuensi 4%.

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



Gambar IV.2

Grafik Histogram Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil rata-rata hitung skor masing-masing indikator dari variabel kualitas pelayanan terlihat bahwa indikator yang memiliki skor tertinggi adalah dimensi keandalan (*reliability*) dengan indikator pembukaan rekening cepat dan tepat, yaitu sebesar 13,19%. Selanjutnya, dimensi bukti fisik (*tangibles*) dengan indikator kerapihan seragam pegawai bank, yaitu sebesar 13,09%. Selanjutnya, dimensi empati (*emphaty*) dengan indikator memberikan perhatian terhadap keluhan nasabah, yaitu sebesar 12,50%. Selanjutnya, dimensi jaminan (*assurance*) dengan indikator jaminan bank terhadap keselamatan nasabah (dana nasabah tidak hilang), yaitu sebesar 12,49%. Selanjutnya, dimensi keandalan dengan indikator kecepatan penyetoran dana nasabah, yaitu sebesar 12,44%. Selanjutnya, dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dengan indikator kemampuan pegawai menangani keluhan nasabah, yaitu sebesar 12,33%. Selanjutnya, dimensi keandalan (*reliability*) dengan indikator pengambilan dana tidak sulit, yaitu sebesar 12,30%. Selanjutnya, dimensi bukti fisik (*tangibles*) dengan indikator halaman parkir memadai, yaitu sebesar 11,66%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel IV.4. (Proses perhitungan terdapat pada lampiran 51 hal 162).

Tabel IV.4

Rata-rata Hitung Skor Indikator Kualitas Pelayanan

Dimensi	Indikator	Jumlah Soal	Persentase
Keandalan (<i>Reliability</i>)	Pembukaan rekening cepat dan tepat	2 soal	13,19%
	Kecepatan penyetoran dana	2 soal	12,44%

	nasabah		
	Pengambilan dana tidak sulit	2 soal	12,30%
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	Kemampuan pegawai menangani keluhan nasabah	5 soal	12,33%
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Jaminan bank terhadap keselamatan nasabah (dana nasabah tidak hilang)	5 soal	12,49%
Empati (<i>Emphaty</i>)	Memberikan perhatian terhadap keluhan nasabah	7 soal	12,50%
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Kerapihan seragam pegawai bank	1 soal	13,09%
	Halaman parkir memadai	2 soal	11,66%

3. Kepercayaan (Variabel X₂)

Kepercayaan memiliki 23 pernyataan dalam instrumen penelitian yang telah melalui proses validasi dan realibilitas. Instrumen terbagi ke dalam tiga dimensi. Dimensi pertama, yaitu kemampuan (*ability*) dengan indikator, yaitu keyakinan, dengan dimensi kedua, yaitu niat baik (*benevolence*) dengan indikator, yaitu percaya diri dengan dimensi ketiga, yaitu kejujuran (*integrity*).

Data kepercayaan diperoleh melalui pengisian instrumen penelitian, berupa kuesioner dengan model Skala *Likert* yang diisi oleh 75 warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi sebagai responden.

Berdasarkan pengelolaan data, diperoleh skor terendah 77 dan skor tertinggi adalah 105, jumlah skor adalah 6785, sehingga rata-rata skor

kepercayaan (\bar{X}) sebesar 90,47, varians (S^2) sebesar 40,23, dan simpangan baku (S) sebesar 6,34 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 54 hal 166).

Distribusi frekuensi data kepercayaan dapat dilihat pada tabel IV.5, dimana rentang skor adalah 28, banyak kelas adalah 7 dan panjang interval adalah 4 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 56 hal 169).

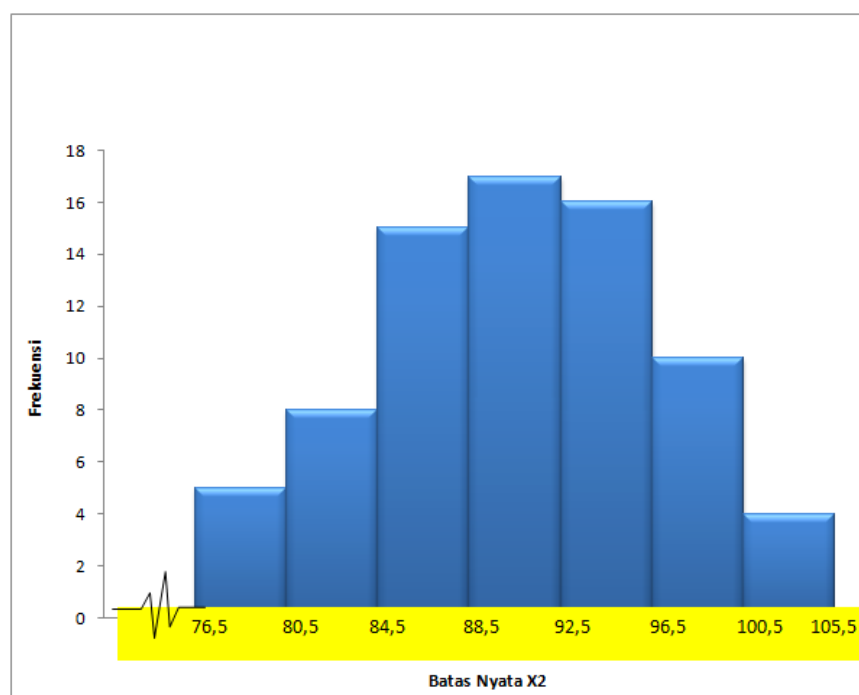
Tabel IV.5
Distribusi Frekuensi Kepercayaan

Kelas Interval			Batas Bawah	Batas Atas	Frek. Absolut	Frek. Relatif
77	-	80	76,5	80,5	5	6,7%
81	-	84	80,5	84,5	8	10,7%
85	-	88	84,5	88,5	15	20%
89	-	92	88,5	92,5	17	22,7%
93	-	96	92,5	96,5	16	21,3%
97	-	100	96,5	100,5	10	13,3%
101	-	105	100,5	105,5	4	5,3%
Jumlah					75	100%

Sumber: Data penelitian diolah

Berdasarkan tabel IV.5, dapat dilihat bahwa frekuensi kelas tinggi variabel kepercayaan, yaitu 17 yang terletak pada interval ke-empat yakni antara 89-92 dengan frekuensi relatif sebesar 22,7%. Sementara frekuensi terendahnya, yaitu 4 yang terletak pada interval ke-tujuh, yakni antara 101-105 dengan frekuensi 5,3%.

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



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 niat baik (*benevolence*) dengan indikator percaya diri, yaitu sebesar 33,52%. Selanjutnya, dimensi kemampuan (*ability*) dengan indikator keyakinan, yaitu sebesar 33,40%. Selanjutnya, dimensi kejujuran (*integrity*), yaitu sebesar 33,08%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel IV.6. (Proses perhitungan terdapat pada lampiran 72 hal 189).

Tabel IV.6
Rata-rata Hitung Skor Indikator Kepercayaan

Dimensi	Indikator	Jumlah Soal	Persentase
Kemampuan (<i>ability</i>)	Keyakinan	12 soal	33,40%
Niat baik (<i>benevolence</i>)	Percaya diri	5 soal	33,52%
Kejujuran (<i>integrity</i>)		6 soal	33,08%

B. Pengujian Hipotesis

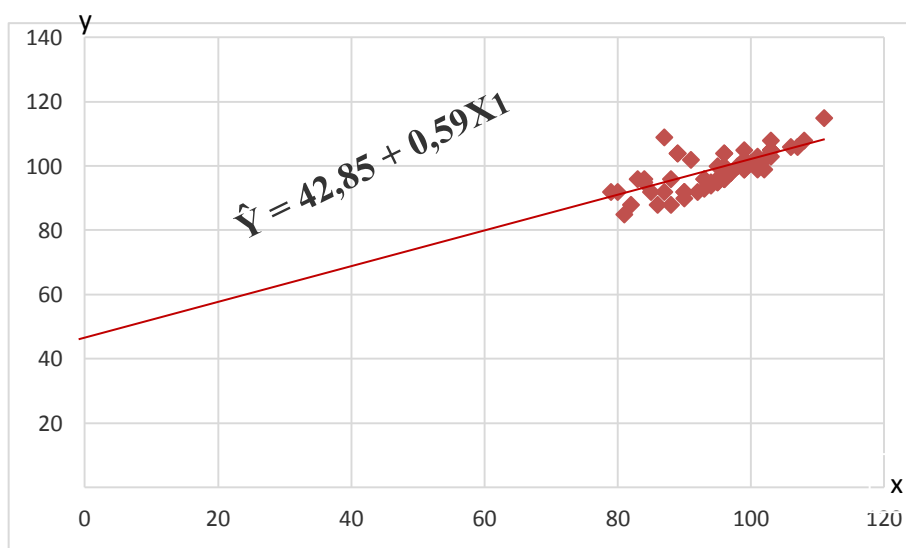
1. Persamaan Garis Regresi

a. Kualitas Pelayanan (X_1)

Analisis regresi linier sederhana terhadap pasangan data penelitian antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah menghasilkan koefisien arah regresi sebesar 0,59 dan menghasilkan konstanta sebesar 42,85 dengan demikian bentuk hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah memiliki persamaan regresi $\hat{Y} = 42,85 + 0,59X_1$. Selanjutnya, persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu skor kualitas pelayanan (X_1) akan mengakibatkan kenaikan kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,59 skor pada konstanta 42,85 (proses perhitungan terdapat di lampiran 36 hal 143).

Persamaan garis regresi $\hat{Y} = 42,85 + 0,59X_1$ dapat dilukiskan pada grafik berikut ini:

GRAFIK PERSAMAAN REGRESI



Gambar IV.4

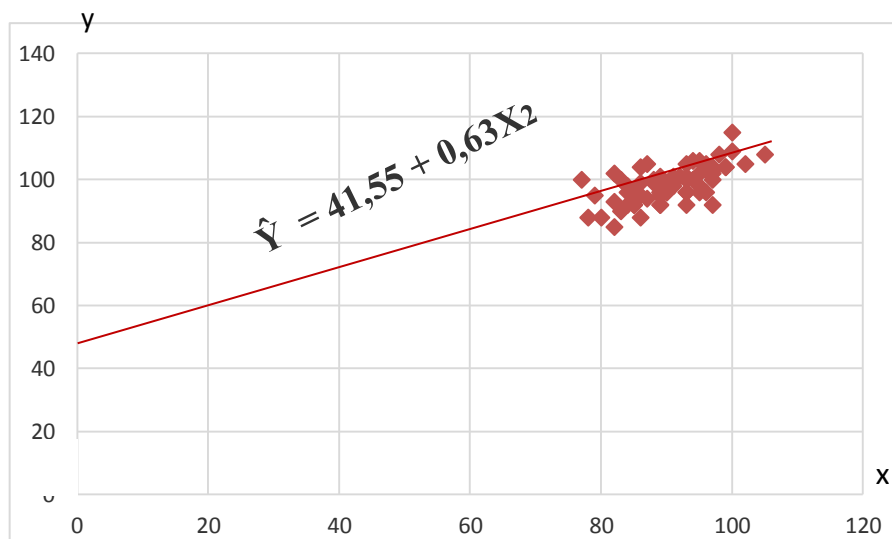
Grafik Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah Persamaan Regresi $\hat{Y} = 42,85 + 0,59X_1$

b. Kepercayaan (X_2)

Analisis regresi linier sederhana terhadap pasangan data penelitian antara kepercayaan dengan kepuasan nasabah menghasilkan koefisien arah regresi sebesar 0,63 dan menghasilkan konstanta sebesar 41,55 dengan demikian bentuk hubungan antara variabel kepercayaan dengan kepuasan nasabah memiliki persamaan regresi $\hat{Y} = 41,55 + 0,63X_2$. Selanjutnya, persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu skor kepercayaan (X_2) akan mengakibatkan kenaikan kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,63 skor pada konstanta 41,55 (proses perhitungan terdapat di lampiran 58 hal 171).

Persamaan garis regresi $\hat{Y} = 41,55 + 0,63X_2$ dapat dilukiskan pada grafik berikut ini:

GRAFIK PERSAMAAN REGRESI



Gambar IV.5

**Grafik Hubungan antara Kepercayaan dengan Kepuasan Nasabah
Persamaan Regresi $\hat{Y} = 41,55 + 0,63X_2$**

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 kepuasan nasabah (Y) atas kualitas pelayanan (X_1) berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas galat taksiran regresi kepuasan nasabah Y atas X_1 dilakukan dengan uji *Lilliefors* pada taraf ($\alpha = 0,05$), untuk sampel sebanyak 75 orang warga dengan kriteria pengujian berdistribusi normal apabila $L_{hitung} (L_o) < L_{tabel} (L_t)$ dan jika sebaliknya, maka galat taksiran Y atas X_1 tidak berdistribusi normal.

Hasil perhitungan uji *Lilliefors* menyimpulkan bahwa taksiran regresi Y atas X_1 berdistribusi normal. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil perhitungan $L_o = 0,0993$ sedangkan $L_t = 0,1023$. Ini berarti $L_o < L_t$ (Perhitungan terdapat pada lampiran 41 hal 150-151), artinya data berdistribusi normal. Untuk lebih jelasnya, hasil perhitungan tersebut dapat dilihat pada tabel IV.7 sebagai berikut:

Tabel IV.7

Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X_1

No.	Galat Taksiran	L_o	$L_{tabel}(0,05)$	Keputusan	Keterangan
1	Y atas X_1	0,0993	0,1023	Terima H_o	Normal

2) Y atas X_2

Dalam perhitungan pengujian persyaratan analisis dilakukan untuk menguji apakah galat taksiran regresi kepuasan nasabah (Y) atas kepercayaan (X_2) berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas galat taksiran regresi Y atas X_2 dilakukan dengan uji *Lilliefors* pada taraf ($\alpha = 0,05$), untuk sampel sebanyak 75 orang warga dengan kriteria pengujian berdistribusi normal apabila $L_{hitung}(L_o) < L_{tabel}(L_t)$ dan jika sebaliknya, maka galat taksiran Y atas X_2 tidak berdistribusi normal.

Hasil perhitungan uji *Lilliefors* menyimpulkan bahwa taksiran regresi Y atas X_2 berdistribusi normal. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil perhitungan $L_o = 0,0686$ sedangkan $L_t =$

0,1023. Ini berarti $L_o < L_t$ (Perhitungan terdapat pada lampiran 63 hal 178-179), 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 Regresi Y atas X_2

No.	Galat Taksiran	L_o	$L_{tabel}(0,05)$	Keputusan	Keterangan
1	Y atas X_2	0,0686	0,1023	Terima H_o	Normal

b. Uji Linieritas Regresi

1) Linieritas atas Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah

Kemudian dalam persyaratan analisis juga dilakukan pengujian linieritas regresi, untuk melihat apakah persamaan regresi tersebut berbentuk linier atau non linier, dengan kriteria pengujian $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka regresi dinyatakan linier.

Untuk tabel distribusi F yang digunakan untuk mengukur linieritas regresi dengan dk pembilang $(k-2) = 28$ dan dk penyebut $(n-k) = 45$, dengan $(\alpha = 0,05)$, diperoleh $F_{hitung} = 1,60$ sedangkan $F_{tabel} = 1,71$. Ini berarti $F_{hitung} < F_{tabel}$, berarti regresi linier (perhitungan terdapat pada lampiran 45 hal 156).

2) Linieritas atas Kepercayaan dengan Kepuasan Nasabah

Kemudian dalam persyaratan analisis juga dilakukan pengujian linieritas regresi, untuk melihat apakah persamaan

regresi tersebut berbentuk linier atau non linier, dengan kriteria pengujian $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka regresi dinyatakan linier.

Untuk tabel distribusi F yang digunakan untuk mengukur linieritas regresi dengan dk pembilang $(k-2) = 24$ dan dk penyebut $(n-k) = 49$, dengan $(\alpha = 0,05)$, diperoleh $F_{hitung} = 1,07$ sedangkan $F_{tabel} = 1,74$. Ini berarti $F_{hitung} < F_{tabel}$, berarti regresi linier (perhitungan terdapat pada lampiran 67 hal 184).

3. Pengujian Hipotesis Penelitian

a. Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah

Dalam uji hipotesis terdapat uji keberartian regresi yang bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi yang digunakan berarti atau tidak.

Kriteria pengujian, yaitu H_0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan H_0 ditolak, jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dimana H_0 adalah model regresi tidak berarti dan H_a adalah model regresi berarti atau signifikan, maka dalam hal ini harus menolak H_0 .

Berdasarkan hasil perhitungan F_{hitung} sebesar 70,10 dan untuk F_{tabel} sebesar 3,98. Jadi dalam pengujian ini dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} 70,10 > F_{tabel} 3,98$, ini berarti H_0 ditolak dan sampel dinyatakan memiliki regresi berarti (proses perhitungan terdapat pada lampiran 44 hal 155). Pengujian dilakukan dengan tabel ANAVA.

Tabel IV.9
Anava Untuk Keberartian dan Linieritas Persamaan Regresi
Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah
 $\hat{Y} = 42,85 + 0,59X_1$

Sumber Varians	Dk	Jumlah Kuadrat (JK)	Rata-rata Jumlah Kuadrat (RJK)	F _{hitung}	F _{tabel}
Total	75	734218			
Regresi (a)	1	731712.85			
Regresi (b/a)	1	1227.20	1227.20	70.10 ^{*)}	3.98
Residu	73	1277.95	17.51		
Tuna Cocok	26	636.96	22.75	1.60 ^{ns)}	1.71
Galat Kekeliruan	47	641.00	14.24		

Keterangan : ^{*)} **Persamaan regresi berarti karena $F_{hitung} (70,10) > F_{tabel} (3,98)$**
^{ns)} **Persamaan regresi linier karena $F_{hitung} (1,60) < F_{tabel} (1,71)$**

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 kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah diperoleh koefisien korelasi sederhana $r_{xy} = 0,700$ (proses perhitungan dilihat pada lampiran 47 hal 158). Untuk uji signifikan koefisien korelasi disajikan pada tabel IV.10.

Tabel IV.10
Pengujian Signifikan Koefisien Korelasi Sederhana Antara X_1 dan Y

Koefisien antara X_1 dan Y	Koefisien Korelasi	Koefisien Determinasi	t _{hitung}	t _{tabel}
	0,700	48,99%	8,373	1,66

Berdasarkan pengujian signifikan koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah sebagaimana terlihat pada tabel IV.10 di atas, diperoleh $t_{hitung} = 8,373 > t_{tabel} = 1,66$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi sederhana $r_{xy} = 0,700$ adalah signifikan. Artinya, dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah. Koefisien determinasi $r_{xy}^2 = 0,700^2 = 0,4899$ yang artinya menunjukkan bahwa sebesar 48,99% kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Mangunjaya pada warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi ditentukan oleh kualitas pelayanan. (Proses perhitungan dapat terlihat pada lampiran 49 hal 160).

b. Kepercayaan dengan Kepuasan Nasabah

Dalam uji hipotesis terdapat uji keberartian regresi yang bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi yang digunakan berarti atau tidak.

Kriteria pengujian, yaitu H_0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan H_0 ditolak, jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dimana H_0 adalah model regresi tidak berarti dan H_a adalah model regresi berarti atau signifikan, maka dalam hal ini kita harus menolak H_0 .

Berdasarkan hasil perhitungan F_{hitung} sebesar 66,17 dan untuk F_{tabel} sebesar 3,98. Jadi, dalam pengujian ini dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} 66,17 > F_{tabel} 3,98$, ini berarti H_0 ditolak dan sampel dinyatakan

memiliki regresi berarti (proses perhitungan terdapat pada lampiran 66 hal 183). Pengujian dilakukan dengan tabel ANAVA.

Tabel IV.11
Anava Untuk Keberartian dan Linieritas Persamaan Regresi
Kepercayaan dengan Kepuasan Nasabah
 $\hat{Y} = 41,55 + 0,63X_2$

Sumber Varians	Dk	Jumlah Kuadrat (JK)	Rata-rata Jumlah Kuadrat (RJK)	F _{hitung}	F _{tabel}
Total	75	734218			
Regresi (a)	1	731712.85			
Regresi (b/a)	1	1191.08	1191.08	66.17 ^{*)}	3.98
Residu	73	1314.07	18.00		
Tuna Cocok	24	452.19	18.84	1.07 ^{ns)}	1.74
Galat Kekeliruan	49	861.88	17.59		

Keterangan : ^{*)} **Persamaan regresi berarti karena F_{hitung} (66,17) > F_{tabel} (3,98)**
^{ns)} **Persamaan regresi linier karena F_{hitung} (1,07) < F_{tabel} (1,74)**

Pengujian koefisien korelasi bertujuan untuk mengetahui besar atau kuatnya hubungan antara variabel X₂ dan variabel Y. Penelitian ini menggunakan rumus koefisien korelasi *Product Moment* dari *Pearson*.

Hasil perhitungan koefisien korelasi antara kepercayaan dengan kepuasan nasabah diperoleh koefisien korelasi sederhana $r_{xy} = 0,690$ (proses perhitungan dilihat pada lampiran 69 hal 186). 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}
	0,690	47,55%	8,134	1,66

Berdasarkan pengujian signifikan koefisien korelasi antara kepercayaan dengan kepuasan nasabah sebagaimana terlihat pada tabel IV.12 di atas, diperoleh $t_{hitung} = 8,134 > t_{tabel} = 1,66$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi sederhana $r_{xy} = 0,690$ adalah signifikan. Artinya, dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepercayaan dengan kepuasan nasabah. Koefisien determinasi $r_{xy}^2 = 0,690^2 = 0,4755$ yang artinya menunjukkan bahwa sebesar 47,55% kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Mangunjaya pada warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi ditentukan oleh kepercayaan. (Proses perhitungan dapat terlihat pada lampiran 71 hal 188).

C. Pembahasan

a. Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dijelaskan sebelumnya, diketahui adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah BRI Unit Mangunjaya pada warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi.

Dari perhitungan itu pula maka, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah atau semakin tinggi kualitas pelayanan, maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah BRI Unit Mangunjaya pada warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi.

Penelitian sebelumnya yang relevan merupakan pendukung untuk melakukan penelitian ini. Dengan demikian, hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menyatakan bahwa penelitian yang peneliti lakukan berhasil menguji hipotesis, dimana sesuai dengan 4 penelitian terdahulu. Karena, penelitian yang peneliti lakukan, yaitu menunjukkan koefisien korelasi $r_{xy} = 0,700$. Koefisien tersebut menunjukkan arah kedua variabel adalah korelasi positif. Dari hasil perhitungan uji keberartian koefisien korelasi (uji-t) diperoleh $t_{hitung} = 8,373 > t_{tabel} = 1,66$ dengan kriteria koefisien korelasi dinyatakan signifikan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$. Koefisien korelasi di uji pada taraf signifikan ($\alpha = 0,05$) dengan derajat kebebasan $(dk) = n - 2 = 73$. Jika H_0 ditolak, maka koefisien korelasi signifikan, sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah.

b. Kepercayaan dengan Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dijelaskan sebelumnya, diketahui adanya hubungan positif antara kepercayaan dengan kepuasan nasabah BRI Unit Mangunjaya pada warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi.

Dari perhitungan itu pula maka, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan mempengaruhi kepuasan nasabah atau semakin tinggi kepercayaan, maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah BRI Unit Mangunjaya pada warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi.

Penelitian sebelumnya yang relevan merupakan pendukung untuk melakukan penelitian ini. Dengan demikian, hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menyatakan bahwa penelitian yang peneliti lakukan berhasil menguji hipotesis, dimana sesuai dengan 4 penelitian terdahulu. Karena, penelitian yang peneliti lakukan, yaitu menunjukkan koefisien korelasi $r_{xy} = 0,690$. Koefisien tersebut menunjukkan arah kedua variabel adalah korelasi positif. Dari hasil perhitungan uji keberartian koefisien korelasi (uji-t) diperoleh $t_{hitung} = 8,134 > t_{tabel} = 1,66$ dengan kriteria koefisien korelasi dinyatakan signifikan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$. Koefisien korelasi di uji pada taraf signifikan ($\alpha = 0,05$) dengan derajat kebebasan $(dk) = n - 2 = 73$. Jika H_0 ditolak, maka koefisien korelasi signifikan, sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah.

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

a. Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah

Berdasarkan kajian teoretik dan deskripsi hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah BRI Unit Mangunjaya pada warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi. Persamaan regresi $\hat{Y} = 42,85 + 0,59X_1$ menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu skor kualitas pelayanan (X_1) akan mengakibatkan kenaikan kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,59 skor pada konstanta 42,85.

Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas pelayanan sebesar 48,99% dan sisanya sebesar 51,01% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

b. Kepercayaan dengan Kepuasan Nasabah

Berdasarkan kajian teoretik dan deskripsi hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kepercayaan dengan kepuasan nasabah BRI Unit Mangunjaya pada warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi. Persamaan regresi $\hat{Y} = 41,55 + 0,63X_2$ menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu skor kepercayaan (X_2) akan mengakibatkan kenaikan kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,63 skor pada konstanta 41,55.

Kepuasan nasabah ditentukan oleh kepercayaan sebesar 47,55% dan sisanya sebesar 52,45% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

B. Implikasi

a. Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah BRI Unit Mangunjaya pada warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

Implikasi dari penelitian ini, yaitu bahwa BRI Unit Mangunjaya harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah yang diakibatkan oleh kualitas pelayanan yang rendah, jika dibiarkan secara terus-menerus akan membuat nasabah pergi dan berpaling dengan bank lain.

Berdasarkan hasil analisis pengolahan data, pada variabel kepuasan nasabah terlihat bahwa indikator yang memiliki skor tertinggi adalah membicarakan hal-hal menyenangkan, yaitu sebesar 33,93%. Selanjutnya, indikator tidak banyak memberi perhatian pada merek pesaing, yaitu sebesar 33,15%. Selanjutnya, indikator menabung lebih banyak (Simpedes dan BritAma), yaitu sebesar 32,93%.

Dari hasil pengolahan data, terlihat bahwa nasabah yang merasa kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank rendah, akan memiliki kepuasan yang rendah pula. Hal yang perlu dilakukan bank adalah meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan nasabah dapat tinggi pula terhadap Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Mangunjaya di Bekasi.

b. Kepercayaan dengan Kepuasan Nasabah

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kepercayaan dengan kepuasan nasabah BRI Unit Mangunjaya pada warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi. Hal ini membuktikan bahwa kepercayaan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

Implikasi dari penelitian ini, yaitu bahwa BRI Unit Mangunjaya harus dapat meningkatkan kepercayaan untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah yang diakibatkan oleh kepercayaan yang rendah, jika dibiarkan secara terus-menerus akan membuat nasabah pergi dan berpaling dengan bank lain.

Berdasarkan hasil analisis pengolahan data, pada variabel kepuasan nasabah terlihat bahwa indikator yang memiliki skor tertinggi adalah membicarakan hal-hal menyenangkan, yaitu sebesar 33,93%. Selanjutnya, indikator tidak banyak memberi perhatian pada merek pesaing, yaitu sebesar 33,15%. Selanjutnya, indikator

menabung lebih banyak (Simpedes dan BritAma), yaitu sebesar 32,93%.

Dari hasil pengolahan data, terlihat bahwa nasabah yang merasa kepercayaan kepada bank rendah, akan memiliki kepuasan yang rendah pula. Hal yang perlu dilakukan oleh bank adalah meningkatkan kepercayaan agar kepuasan nasabah dapat tinggi pula terhadap Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Mangunjaya di Bekasi.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti menyampaikan beberapa saran yang mungkin bermanfaat untuk meningkatkan kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Mangunjaya antara lain:

1. BRI harus meningkatkan kualitas pelayanan sebaik mungkin untuk meningkatkan kepuasan nasabah dengan menyediakan halaman parkir yang luas dan memadai sesuai dengan banyaknya nasabah yang datang setiap harinya, sehingga memudahkan nasabah yang membawa kendaraan pribadi.
2. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan bahwa kepercayaan nasabah BRI harus lebih ditingkatkan lagi untuk meningkatkan kepuasan nasabah dengan memberikan informasi mengenai produk BRI dengan benar dan terperinci seperti, tingkat suku bunga, keunggulan yang didapatkan, biaya administrasi dan sebagainya harus sesuai dengan yang telah diinformasikan, sehingga membuat nasabah yakin dengan produk-produk yang ditawarkan oleh BRI.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Ariani, D. Wahyu. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.
- Armstrong, Gary dan Philip Kotler. *Marketing An Introduction Twelfth Edition*. New Jersey: Pearson, 2015.
- Bell, Chip R, Ron Zemke dan Dave Zielinski. *Managing Knock Your Socks Off Service Second Edition Revision*. USA: Amacom, 2007.
- Copulsky, Jonathan R. *Brand Resilience: Managing Risk and Recovery In a High-Speed World*. United States of America: Palgrave Macmillan, 2011.
- Davies, Gary, *et al.* *Corporate Reputation and Competitiveness*. London and New York: Routledge, 2003.
- Djaali dan Pudji Muljono. *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: Grasindo, 2008.
- Doligalski, Tymoteusz. *Internet-Based Customer Value Management: Developing Customer Relationship Online*. Switzerland: Springer, 2015.
- Hasan, Ali. *Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo, 2009.
- Kadir dan Djaali. *Statistika Terapan: Konsep, Contoh dan Analisis Data dengan Program SPSS/Lisrel dalam Penelitian*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada, 2015.
- Kaihatu, Thomas S. *et al.* *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: Andi Offset, 2015.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua Belas Jilid I*. Indonesia: PT. Indeks, 2007.
- Levy, Michael dan Barton A. Weitz. *Retailing Management Eighth Edition*. USA: McGraw Hill, 2012.
- Nemati, Hamid R. *Security and Privacy Assurance in Advancing Technologies: New Developments*. United States of America: IGI Global, 2011.
- Nirwana. *Pemasaran Jasa*. Malang: Alta Pustaka, 2012.
- Peter, J. Paul dan Jersey C. Olson. *Consumer Behavior & Marketing Strategy, Ninth Edition*. Singapore: McGraw-Hill Companies, Inc, 2010.

- Rai, Alok Kumar dan Medha Srivastava. *Customer Loyalty: Concept, Context, Character*. New Delhi: McGraw Hill Education (India) Private Limited, 2014.
- Sai On Cheung. *Trust in Co-operative Contracting in Construction*. Hong Kong: City University of Hong Kong Press, 2007.
- Santoso, Teguh. *Marketing Strategic: Meningkatkan Pangsa Pasar & Daya Saing*. Yogyakarta: Oryza, 2011.
- Sanusi, Anwar. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- Saylor, James H. *Managing for Victory: A Practical Management System*. United States of America: The Business Coach, 2006.
- Siregar, Syofian. *Statiska Deskriptif Untuk Penelitian*. Jakarta: PT Grafindo Persada, 2010.
- Soepomo, Bambang. *Statistik Terapan: Dalam Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial & Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2000.
- Solomon, Michael R. *Consumer Behavior: Buying, Having and Being Tenth Editon*. England: Pearson Education Limited, 2013.
- Sudarso, Andriasan. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish, 2016.
- Sudjana. *Metoda Statistika*. Bandung: PT. Tarsito, 2005.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- _____. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2007.
- Sunder, Vellore K. *Outsourcing and Customer Satisfaction*. Amerika: Xlibris, 2011.
- Tjiptono, Fandy. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset, 2012.
- Troilo, Gabriele. *Marketing in Creative Industries: Value, Experience, and Creativity*. United States of America: Palgrave Macmillan, 2015.
- Utami, Christina Whidya. *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Ritel Modern*. Jakarta: Salemba Empat, 2006.

Warren, Paul, John Davies dan David Brown. *ICT Futures: Delivering Pervasive, Real-time and Secure Services*. England: John Wiley & Sons, Ltd, 2008.

Zeithaml, Valarie A, Mary Jo Bitner dan Dawyne D. Gremler. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm Fifth Edition*. America: McGraw-Hill, 2009.

Jurnal:

Ahmad Guspul. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo)*. Jurnal PPKM UNSIQ I (2014) 40-54 ISSN: 2354-869X.

Ariyanti dan Nurmalasari. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode Regresi Linier Studi Kasus PT. Bank Central Asia Tbk Cabang Kalimantan*. Jurnal Pilar Nusa Mandiri Vol. XI, No. 2 September 2015 ISSN: 1978-1946.

Kamran Khandabi, Hamidreza Rezaee Klidbari, dan Mahdi Fadayi. *The Effect of Relationship Marketing on Customer Satisfaction of Melli Bank (Case of Study: Bandar Anzali Township)*. Indian Journal of Fundamental and Applied Life Sciences Vol. 4 2014. ISSN: 2231-6345.

Naeem Akhtar, et. al. *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case of National Bank of Pakistan*. International Review of Management and Business Research Journal Vol. 5 Issue.2 June 2016 ISSN: 2306-9007.

Internet:

<http://www.sjdih.depkeu.go.id/fulltext/1998/10Tahun~1998UU.htm>. Diakses pada tanggal 4 November 2016.

<http://www.bi.go.id/id/statistik/perbankan/indonesia/Documents/SPI%20Agustus%202015.pdf>. Diakses pada tanggal 6 November 2016.

<http://www.bri.co.id/TentangKami/VisidanMisi/articles/9>. Diakses pada tanggal 25 Oktober 2016.

Koran Karawang, *Pelayanan Buruk BRI Uang Nasabah Rp 45 Juta Raib*. 2014. <http://korankarawang.com/pangkal-karawang/1717-pelayanan-buruk-bri-uang-nasabah-rp45-juta-raib>. Diakses pada tanggal 25 Oktober 2016.

<http://kabar24.bisnis.com/read/20161024/367/595468/puluhan-rekening-nasabah-bri-di-mataram-dibobol-begini-modusnya>. Diakses pada tanggal 26 Oktober 2016.



*Building
Future
Leaders*

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon/Faximile : Rektor : (021) 4893854, PR I : 4895130, PR II : 4893918, PR III : 4892926, PR IV : 4893982
BAUK : 4750930, BAAK : 4759081, BAPSI : 4752180
Bagian UHTP : Telepon. 4893726, Bagian Keuangan : 4892414, Bagian Kepegawaian : 4890536, Bagian HUMAS : 4898486
Laman : www.unj.ac.id

Nomor : 4002/UN39.12/KM/2016
Lamp. : -
Hal : Permohonan Izin Mengadakan Penelitian
untuk Penulisan Skripsi

23 Desember 2016

Yth. Ketua RW 11 Perum Mangunjaya Indah 1
Kel. Mangunjaya, Kec. Tambun Selatan,
Bekasi

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

Nama : Dena Maulia Castin
Nomor Registrasi : 8135134143
Program Studi : Pendidikan Tata Niaga
Fakultas : Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
No. Telp/HP : 082210967235

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 Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Dengan Kepuasan Nasabah BRI Unit Mangunjaya Pada Warga RW 11 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi"

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.



Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan,
dan Hubungan Masyarakat

Word Sasmoyo, SH
NIP. 19630403 198510 2 001

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

**RUKUN WARGA 011
PERUMAHAN MANGUNJAYA INDAH I
KECAMATAN TAMBUN SELATAN**

Nomor : 24/11/MTI-III/2017
Lamp :
Hal : Keterangan Izin Mengadakan Penelitian
Untuk Penulisan Skripsi

26 Desember 2016

Yth. Kepala Biro Administrasi
Akademik dan Kemahasiswaan
Universitas Negeri Jakarta

Sehubungan dengan surat No. 4002/UN39.12/KM/2016 tanggal 23 Desember 2016 perihal permohonan izin mengadakan penelitian untuk penulisan skripsi, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

N a m a : Hasyim Ilyas
Jabatan : Ketua RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah I Kec. Tambun Selatan
Kab. Bekasi
Alamat : Jalan Wijaya Kusuma, Perumahan Mangunjaya Indah I RT 001/011 Kec.
Tambun Selatan Kab. Bekasi

Mengizinkan mahasiswa dengan:

N a m a : Dena Maulia Castin
Nomor Registrasi : 8135134143
Program Studi : Pendidikan Tata Niaga
Fakultas : Ekonomi

Untuk melaksanakan penelitian pada RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah I Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi dalam rangka pengumpulan data untuk keperluan penyusunan skripsi dengan judul:

"Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan dengan Kepuasan Nasabah BRI Unit Mangunjaya Pada Warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah I Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi"

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



(HASYIM ILYAS)

SURVEI AWAL

Nama Responden : _____
No. Telepon : _____
RT : _____

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

1. Apakah Anda pernah menabung di BRI Unit Mangunjaya?
 - a. Ya
 - b. Tidak

2. Apakah Anda puas dengan BRI Unit Mangunjaya?
 - a. Ya
 - b. Tidak

3. Jika tidak puas, berikan alasan Anda:
 - a. Kualitas pelayanan yang kurang baik
 - b. Kepercayaan yang rendah
 - c. Semua jawaban benar
 - d. Alasan lainnya (sebutkan alasan Anda) _____

Tanggal Pengisian :

No. Kuesioner :

KUESIONER UJI COBA

Responden yang terhormat,

Saya mahasiswi Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, memohon kesedian Anda untuk ikut berpartisipasi dalam penelitian mengenai **Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan dengan Kepuasan Nasabah BRI Unit Mangunjaya pada Warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah I Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi**. 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.

Hormat Saya,

Dena Maulia Castin
Peneliti

I. PETUNJUK PENGISIAN

Saudara/i dimohon untuk mengisi kuesioner ini sesuai petunjuk yang kamu berikan.

Berilah tanda checklist (√) 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 :

RT :

III. DAFTAR PERNYATAAN**VARIABEL KEPUASAN NASABAH (Y)**

NO.	PERNYATAAN	SP	P	RR	TP	STP
1.	Saya semakin tertarik menabung dengan produk Simpedes yang ditawarkan BRI					
2.	Saya merekomendasikan BRI kepada teman-teman saya					
3.	Pelayanan yang diberikan BRI membuat saya enggan berpindah ke bank lainnya					
4.	Saya kurang tertarik menabung dengan produk BritAma yang ditawarkan BRI					
5.	Rekan kerja saya membicarakan tingginya setoran awal di BRI					
6.	Saya semakin tertarik menabung dengan produk BritAma yang ditawarkan BRI					
7.	Rekan kerja saya membicarakan rendahnya setoran awal di BRI					
8.	Kesulitan dalam bertransaksi membuat saya ingin berpindah ke bank lainnya					
9.	Saya kurang tertarik menabung dengan produk Simpedes yang ditawarkan BRI					
10.	Saya merekomendasikan BRI kepada anak-anak saya					
11.	Teman-teman saya membicarakan kenyamanan bertransaksi di BRI					
12.	Orang tua saya membicarakan keramahan pegawai BRI					
13.	Pelayanan yang diberikan BRI membuat saya ingin berpindah ke bank lainnya					
14.	Teman-teman saya membicarakan ketidaknyamanan bertransaksi di BRI					
15.	Orang tua saya membicarakan pegawai BRI tidak ramah					

16.	Keamanan dalam bertransaksi membuat saya tetap menggunakan BRI					
17.	Kartu kredit yang ditawarkan BRI selaras dengan harapan saya					
18.	Biaya administrasi pada BRI tinggi membuat saya ingin berpindah ke bank lainnya					
19.	Kartu debit yang ditawarkan BRI berbeda dengan harapan saya					
20.	Kemudahan dalam bertransaksi membuat saya tetap menggunakan BRI					
21.	Kartu kredit yang ditawarkan BRI berbeda dengan harapan saya					
22.	Kakak saya membicarakan kemudahan pembukaan rekening di BRI					
23.	Biaya administrasi pada BRI rendah membuat saya enggan berpindah ke bank lainnya					
24.	Kartu debit yang ditawarkan BRI selaras dengan harapan saya					
25.	Saya tidak merekomendasikan BRI kepada teman-teman saya					
26.	Kantor cabang BRI tersedia sampai ke pelosok daerah dibandingkan bank lainnya					

**SKOR UJI COBA INSTRUMEN
VARIABEL Y (KEPUASAN NASABAH)**

No.	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	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	102	10404			
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	103	10609			
3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	3	3	4	5	4	4	3	5	3	3	4	105	11025				
4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	102	10404				
5	5	2	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	3	4	88	7744				
6	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	10000				
7	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	3	4	4	101	10201				
8	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	3	4	4	88	7744				
9	4	4	4	3	2	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	5	4	4	4	94	8836				
10	4	4	4	3	4	4	4	3	2	1	4	4	4	2	4	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	89	7921				
11	4	3	3	2	3	3	4	3	3	1	3	4	4	3	3	2	4	4	4	5	1	3	5	5	3	4	86	7396				
12	4	4	4	4	2	3	4	4	2	2	3	4	4	2	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	4	88	7744				
13	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	92	8464				
14	5	4	4	3	2	2	4	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	5	3	5	92	8464				
15	5	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	3	5	3	4	3	4	5	4	4	4	103	10609				
16	3	4	4	5	3	2	2	3	1	4	4	1	3	3	3	3	3	5	3	4	3	1	4	3	3	2	81	6561				
17	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	5	3	4	5	3	4	4	93	8649				
18	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	101	10201				
19	4	4	4	4	4	2	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	111	12321				
20	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	108	11664				
21	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	3	5	4	3	5	3	3	5	104	10816				
22	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	107	11449				
23	2	2	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	86	7396				
24	4	2	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	5	4	1	5	4	4	4	96	9216				
25	5	4	5	4	4	4	4	5	4	1	4	5	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	5	3	5	101	10201				
26	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	85	7225				
27	4	4	2	3	2	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	1	4	2	4	3	4	4	2	4	3	5	85	7225				
28	5	4	2	3	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	5	4	4	5	101	10201				
29	4	4	2	3	3	3	5	3	5	4	2	1	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	1	4	4	81	6561				
30	4	4	3	5	4	5	3	4	5	3	3	4	4	4	3	4	3	5	3	3	5	3	5	3	4	5	100	10000				
ΣX _i	120	111	111	111	105	104	104	104	109	101	111	119	107	104	102	107	114	109	124	101	104	131	111	105	124	2873	277251					
ΣX _i ²	498	423	431	425	383	382	380	490	384	423	371	423	397	376	368	391	456	413	528	357	380	585	425	381	528							

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

Beserta contoh perhitungan untuk butir 1

1. Kolom SX_i = Jumlah butir ke satu

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

$$= 120$$

2. Kolom SX_t = Jumlah total butir dari setiap responden

$$SX_t = 102 + 103 + 105 + 102 + \dots + 100$$

$$= 2873$$

3. Kolom SX_t^2

$$SX_t^2 = 102^2 + 103^2 + 105^2 + 102^2 + \dots + 100^2$$

$$= 277251$$

4. Kolom SX_i^2

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

$$= 498$$

5. Kolom $SX_i \cdot X_t$

$$SX_i \cdot X_t = 408 + 412 + 420 + 306 + \dots + 400$$

$$= 11563$$

6. Kolom Sx_i^2

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

$$= 498 - \frac{120^2}{30}$$

$$= 18.000$$

7. Kolom $Sx_i \cdot X_t$

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

$$= 11563 - \frac{120 \times 2873}{30}$$

$$= 71.00$$

8. Kolom Sx_t^2

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

$$= 277251 - \frac{2873^2}{30}$$

$$= 2113.37$$

9. Kolom r_{hitung}

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

$$= \frac{71.000}{\sqrt{18.000 \times 2113.367}} = \mathbf{0.364}$$

**DATA PERHITUNGAN VALIDITAS
VARIABEL Y (KEPUASAN 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	120	498	11563	18.00	71.00	2113.4	0.364	0.361	VALID
2	111	423	10693	12.30	62.90	2113.4	0.390	0.361	VALID
3	111	431	10727	20.30	96.90	2113.4	0.468	0.361	VALID
4	111	425	10702	14.30	71.90	2113.4	0.414	0.361	VALID
5	105	383	10179	15.50	123.50	2113.4	0.682	0.361	VALID
6	104	382	10044	21.47	84.27	2113.4	0.396	0.361	VALID
7	104	380	10044	19.47	84.27	2113.4	0.415	0.361	VALID
8	120	490	11470	10.00	-22.00	2113.4	-0.151	0.361	DROP
9	104	384	10047	23.47	87.27	2113.4	0.392	0.361	VALID
10	109	423	10549	26.97	110.43	2113.4	0.463	0.361	VALID
11	101	371	9772	30.97	99.57	2113.4	0.389	0.361	VALID
12	111	423	10714	12.30	83.90	2113.4	0.520	0.361	VALID
13	119	497	11536	24.97	139.77	2113.4	0.608	0.361	VALID
14	107	397	10374	15.37	126.97	2113.4	0.705	0.361	VALID
15	104	376	10040	15.47	80.27	2113.4	0.444	0.361	VALID
16	102	368	9852	21.20	83.80	2113.4	0.396	0.361	VALID
17	107	391	10276	9.37	28.97	2113.4	0.206	0.361	DROP
18	114	456	11009	22.80	91.60	2113.4	0.417	0.361	VALID
19	109	413	10511	16.97	72.43	2113.4	0.383	0.361	VALID
20	124	528	11945	15.47	69.93	2113.4	0.387	0.361	VALID
21	101	357	9765	16.97	92.57	2113.4	0.489	0.361	VALID
22	104	380	10037	19.47	77.27	2113.4	0.381	0.361	VALID
23	131	585	12626	12.97	80.57	2113.4	0.487	0.361	VALID
24	111	425	10693	14.30	62.90	2113.4	0.362	0.361	VALID
25	105	381	10140	13.50	84.50	2113.4	0.500	0.361	VALID
26	124	528	11943	15.47	67.93	2113.4	0.376	0.361	VALID

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

No.	Varians
1	0.60
2	0.41
3	0.68
4	0.48
5	0.52
6	0.72
7	0.65
8	0.78
9	0.90
10	1.03
11	0.41
12	0.83
13	0.51
14	0.52
15	0.71
16	0.76
17	0.57
18	0.52
19	0.57
20	0.65
21	0.43
22	0.48
23	0.45
24	0.52
$\sum Si^2$	14.66

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

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

$$= \frac{498 - \frac{120^2}{30}}{30} = 0.60$$

2. Menghitung varians total

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

$$= \frac{235484 - \frac{2646^2}{30}}{30} = 70.23$$

3. Menghitung Reliabilitas

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

$$= \frac{24}{24-1} \left(1 - \frac{14.66}{70.23} \right)$$

$$= 0.82558$$

Kesimpulan

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

Tanggal Pengisian :

No. Kuesioner :

KUESIONER UJI COBA

Responden yang terhormat,

Saya mahasiswi Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, memohon kesedian Anda untuk ikut berpartisipasi dalam penelitian mengenai **Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan dengan Kepuasan Nasabah BRI Unit Mangunjaya pada Warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah I Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi**. 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.

Hormat Saya,

Dena Maulia Castin
Peneliti

I. PETUNJUK PENGISIAN

Saudara/i dimohon untuk mengisi kuesioner ini sesuai petunjuk yang kamu berikan.

Berilah tanda checklist (√) 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 :

RT :

III. DAFTAR PERNYATAAN**VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (X₁)**

NO.	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
1.	Pegawai BRI cekatan dalam melakukan pembukaan rekening					
2.	BRI memudahkan saya dalam melakukan penarikan simpanan					
3.	Pegawai BRI gesit dalam melakukan pelayanan transaksi					
4.	Pegawai BRI lamban dalam melakukan pembukaan rekening					
5.	BRI membuat saya kesulitan dalam penarikan pinjaman					
6.	Pegawai BRI memahami produk BRI					
7.	Pegawai BRI menangani keluhan nasabah dengan prosedur yang salah					
8.	Pegawai BRI membiarkan saya kesulitan dalam melakukan transaksi					
9.	Kerahasiaan jumlah pinjaman saya terjamin di BRI					
10.	Pegawai BRI mengabaikan keluhan saya					
11.	BRI membuat saya menabung tanpa keraguan					
12.	Pegawai BRI menangani keluhan saya dengan santun					
13.	Pegawai BRI meminta maaf dengan tulus atas keluhan nasabah					
14.	Pegawai BRI menangani keluhan saya dengan terpaksa					
15.	Pegawai BRI bersedia mendengar keluhan saya					
16.	Penampilan seragam pegawai BRI bersih					
17.	Kerahasiaan jumlah pinjaman saya tidak					

	terjamin di BRI					
18.	BRI memudahkan saya dalam melakukan penarikan pinjaman					
19.	Pegawai BRI tidak gesit dalam melakukan pelayanan transaksi					
20.	BRI membuat saya kesulitan dalam penarikan simpanan					
21.	Pegawai BRI memberikan perhatian khusus terhadap masalah yang dihadapi nasabah					
22.	Pegawai BRI mengetahui prosedur penanganan keluhan nasabah					
23.	Pegawai BRI membantu kesulitan saya dalam melakukan transaksi					
24.	Kerahasiaan jumlah simpanan saya terjamin di BRI					
25.	BRI memberikan saya rasa aman dalam bertransaksi					
26.	BRI memiliki tempat parkir yang sempit					
27.	Pegawai BRI menangani keluhan saya dengan ramah					
28.	Pegawai BRI menanyakan kembali apakah ada kesulitan transaksi lainnya					
29.	Kerahasiaan jumlah simpanan saya tidak terjamin di BRI					
30.	Pegawai BRI tidak menangani keluhan saya dengan santun					
31.	Penampilan seragam pegawai BRI kurang bersih					
32.	BRI memiliki tempat parkir yang luas					

**SKOR UJI COBA INSTRUMEN
VARIABEL X₁ (KUALITAS PELAYANAN)**

Butir Pernyataan

No.	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	29	30	31	32			
Resp.	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	29	30	31	32			
1	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	122	14884	
2	4	5	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	124	15376	
3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	3	137	18769	
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	119	14161	
5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	3	4	4	4	5	125	15625	
6	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	126	15876	
7	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	2	4	4	5	4	4	4	4	5	3	118	13924	
8	3	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	123	15129		
9	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	125	15625		
10	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	126	15876	
11	4	4	3	3	4	5	3	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	1	3	2	3	111	12321	
12	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	3	4	4	4	2	108	11664	
13	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	120	14400	
14	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	3	4	5	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	116	13456	
15	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	125	15625	
16	4	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	2	5	3	3	3	3	4	5	3	4	3	3	2	1	4	3	3	4	5	3	116	13456
17	5	4	3	4	3	4	1	3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	112	12544	
18	5	4	4	4	4	5	4	4	4	1	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	138	19044	
19	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	139	19321	
20	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	140	19600	
21	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	5	3	4	3	3	2	1	4	3	3	2	5	3	110	12100	
22	5	4	4	5	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	2	2	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	123	15129	
23	5	5	3	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	138	19044	
24	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	3	5	3	4	4	4	4	138	19044	
25	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	125	15625	
26	4	4	3	4	3	4	4	5	3	3	4	3	4	3	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	122	14884	
27	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	131	17161	
28	4	5	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	2	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	129	16641		
29	2	3	3	3	4	5	3	3	5	4	2	3	3	4	3	4	3	5	3	4	3	4	5	5	4	3	4	3	3	2	3	4	113	12769	
30	3	3	2	5	3	4	4	4	4	4	2	3	4	2	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	112	12544	
ΣX ₁	124	126	113	123	101	113	104	118	119	116	109	120	116	112	122	121	113	114	115	112	114	120	120	125	112	106	125	111	107	115	126	119	3711	461617	
ΣX ₁ ²	526	542	439	517	355	441	380	476	487	464	423	496	460	436	510	505	437	450	455	436	446	492	494	533	434	404	425	397	459	538	493				

**PERHITUNGAN ANALISIS BUTIR
VARIABEL X1 (KUALITAS PELAYANAN)**

Beserta contoh perhitungan untuk butir 1

1. Kolom ΣX_i = Jumlah butir ke satu

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

$$\begin{aligned}\Sigma X_t &= 122 + 124 + 137 + 119 + \dots + 112 \\ &= 3711\end{aligned}$$
3. Kolom ΣX_t^2

$$\begin{aligned}\Sigma X_t^2 &= 122^2 + 124^2 + 137^2 + 119^2 + \dots + 112^2 \\ &= 461617\end{aligned}$$
4. Kolom ΣX_i^2

$$\begin{aligned}\Sigma X_i^2 &= 5^2 + 4^2 + 4^2 + 4^2 + \dots + 3^2 \\ &= 526\end{aligned}$$
5. Kolom $\Sigma X_i \cdot X_t$

$$\begin{aligned}\Sigma X_i \cdot X_t &= 610 + 496 + 548 + 476 + \dots + 336 \\ &= 15412\end{aligned}$$
6. Kolom Σx_i^2

$$\begin{aligned}\Sigma x_i^2 &= \Sigma X_i^2 - \frac{(\Sigma X_i)^2}{n} \\ &= 526 - \frac{124^2}{30} \\ &= 13.467\end{aligned}$$
7. Kolom $\Sigma x_i \cdot x_t$

$$\begin{aligned}\Sigma x_i \cdot x_t &= \Sigma X_i \cdot X_t - \frac{(\Sigma X_i)(\Sigma X_t)}{n} \\ &= 15412 - \frac{124 \times 3711}{30} \\ &= 73.20\end{aligned}$$
8. Kolom Σx_t^2

$$\begin{aligned}\Sigma x_t^2 &= \Sigma X_t^2 - \frac{(\Sigma X_t)^2}{n} \\ &= 461617 - \frac{3711^2}{30} \\ &= 2566.30\end{aligned}$$
9. Kolom r_{hitung}

$$\begin{aligned}r_{hitung} &= \frac{\Sigma x_i \cdot x_t}{\sqrt{(\Sigma x_i^2)(\Sigma x_t^2)}} \\ &= \frac{73.200}{\sqrt{13.467 \times 2566.300}} = \mathbf{0.394}\end{aligned}$$

**DATA PERHITUNGAN VALIDITAS
VARIABEL X₁ (KUALITAS PELAYANAN)**

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	526	15412	13.47	73.20	2566.3	0.394	0.361	VALID
2	126	542	15656	12.80	69.80	2566.3	0.385	0.361	VALID
3	113	439	14049	13.37	70.90	2566.3	0.383	0.361	VALID
4	123	517	15284	12.70	68.90	2566.3	0.382	0.361	VALID
5	101	355	12589	14.97	95.30	2566.3	0.486	0.361	VALID
6	113	441	14004	15.37	25.90	2566.3	0.130	0.361	DROP
7	104	380	12982	19.47	117.20	2566.3	0.524	0.361	VALID
8	118	476	14669	11.87	72.40	2566.3	0.415	0.361	VALID
9	119	487	14800	14.97	79.70	2566.3	0.407	0.361	VALID
10	116	464	14315	15.47	-34.20	2566.3	-0.172	0.361	DROP
11	109	423	13676	26.97	192.70	2566.3	0.733	0.361	VALID
12	120	496	14934	16.00	90.00	2566.3	0.444	0.361	VALID
13	116	460	14426	11.47	76.80	2566.3	0.448	0.361	VALID
14	112	436	13980	17.87	125.60	2566.3	0.587	0.361	VALID
15	122	510	15172	13.87	80.60	2566.3	0.427	0.361	VALID
16	121	505	15090	16.97	122.30	2566.3	0.586	0.361	VALID
17	113	437	14061	11.37	82.90	2566.3	0.485	0.361	VALID
18	114	450	14164	16.80	62.20	2566.3	0.300	0.361	DROP
19	115	455	14309	14.17	83.50	2566.3	0.438	0.361	VALID
20	112	436	13814	17.87	-40.40	2566.3	-0.189	0.361	DROP
21	114	446	14172	12.80	70.20	2566.3	0.387	0.361	VALID
22	120	492	14953	12.00	109.00	2566.3	0.621	0.361	VALID
23	120	494	14916	14.00	72.00	2566.3	0.380	0.361	VALID
24	125	533	15535	12.17	72.50	2566.3	0.410	0.361	VALID
25	112	434	13967	15.87	112.60	2566.3	0.558	0.361	VALID
26	106	404	13252	29.47	139.80	2566.3	0.508	0.361	VALID
27	125	533	15551	12.17	88.50	2566.3	0.501	0.361	VALID
28	111	425	13828	14.30	97.30	2566.3	0.508	0.361	VALID
29	107	397	13278	15.37	42.10	2566.3	0.212	0.361	DROP
30	115	459	14330	18.17	104.50	2566.3	0.484	0.361	VALID
31	126	538	15594	8.80	7.80	2566.3	0.052	0.361	DROP
32	119	493	14855	20.97	134.70	2566.3	0.581	0.361	VALID

PERHITUNGAN KEMBALI DATA UJI COBA SETELAH VALIDITAS VARIABEL XI (KUALITAS PELAYANAN)

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	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	10000
2	4	5	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102	10404
3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	3	113	12769
4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97	9409
5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	3	4	5	100	10000
6	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	102	10404
7	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	2	4	4	5	4	4	4	4	94	8836
8	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	101	10201
9	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	105	11025
10	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	104	10816
11	4	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	1	2	88	7744
12	4	3	3	3	2	4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	2	2	3	3	4	2	85	7225
13	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	96	9216
14	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	93	8649
15	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	102	10404
16	4	5	5	5	3	3	4	4	4	5	4	2	5	3	3	4	3	4	3	4	2	1	4	3	4	3	93	8649
17	5	4	3	4	3	1	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	88	7744
18	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	116	13456
19	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	114	12996
20	5	4	4	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	114	12996
21	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	3	4	3	2	1	4	3	2	3	87	7569
22	5	4	4	5	2	3	2	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	103	10609
23	5	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	114	12996
24	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	3	5	3	4	4	114	12996
25	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	103	10609
26	4	4	3	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	3	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	100	10000
27	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110	12100
28	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	107	11449
29	2	3	3	4	4	3	3	5	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	5	4	4	3	4	3	2	4	89	7921
30	3	3	2	5	3	4	4	4	2	3	4	2	4	4	4	3	5	3	4	4	3	3	2	4	4	3	89	7921
ΣX _i	124	126	113	123	101	104	118	119	109	120	116	112	122	121	113	115	114	120	120	125	112	106	125	111	115	119	3023	307113
ΣX _i ²	526	542	439	517	355	380	476	487	423	496	460	436	510	505	437	455	446	492	494	533	434	404	533	425	459	493		

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

No.	Varians
1	0.45
2	0.43
3	0.45
4	0.42
5	0.50
6	0.65
7	0.40
8	0.50
9	0.90
10	0.53
11	0.38
12	0.60
13	0.46
14	0.57
15	0.38
16	0.47
17	0.43
18	0.40
19	0.47
20	0.41
21	0.53
22	0.98
23	0.41
24	0.48
25	0.61
26	0.70
$\sum Si^2$	13.47

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

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

$$= \frac{526 - \frac{124^2}{30}}{30} = 0.45$$

2. Menghitung varians total

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

$$= \frac{307113 - \frac{3023^2}{30}}{30} = 83.18$$

3. Menghitung Reliabilitas

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

$$= \frac{26}{26-1} \left(1 - \frac{13.47}{83.18} \right)$$

$$= 0.872$$

Kesimpulan

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

Tanggal Pengisian :

No. Kuesioner :

KUESIONER UJI COBA

Responden yang terhormat,

Saya mahasiswi Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, memohon kesedian Anda untuk ikut berpartisipasi dalam penelitian mengenai **Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan dengan Kepuasan Nasabah BRI Unit Mangunjaya pada Warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah I Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi**. 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.

Hormat Saya,

Dena Maulia Castin
Peneliti

I. PETUNJUK PENGISIAN

Saudara/i dimohon untuk mengisi kuesioner ini sesuai petunjuk yang kamu berikan.

Berilah tanda checklist (√) 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 :

RT :

III. DAFTAR PERNYATAAN**VARIABEL KEPERCAYAAN (X₂)**

NO.	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
1.	Pegawai BRI mengadministrasikan transaksi dengan akurat					
2.	Saya dapat mengandalkan pegawai BRI dalam meringankan masalah yang saya alami					
3.	Pegawai BRI mengadministrasikan transaksi dengan sistematis					
4.	Tabungan saya terjaga dengan aman di BRI					
5.	Saya merasa tidak aman menggunakan BRI					
6.	Informasi mengenai produk BRI yang disampaikan pegawai BRI adalah benar					
7.	Informasi mengenai produk BRI yang disampaikan pegawai BRI tidak terperinci					
8.	Promosi yang ditawarkan BRI sesuai dengan yang diiklankan					
9.	Pegawai BRI tidak memberitahu informasi yang penting mengenai produk BRI bagi nasabah					
10.	Simpanan saya terjamin di BRI dengan adanya Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)					
11.	Pegawai BRI mengadministrasikan transaksi dengan ceroboh					
12.	Pegawai BRI dapat menyelesaikan masalah keluhan saya sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan					
13.	BRI tidak akan merugikan saya					
14.	Saya meragukan pegawai BRI dalam meringankan masalah yang saya alami					

15.	Kerahasiaan informasi pribadi nasabah BRI dapat terjamin					
16.	Tabungan saya hilang di BRI					
17.	Informasi mengenai produk BRI yang disampaikan pegawai BRI terperinci					
18.	Pegawai BRI memberitahu informasi yang penting mengenai produk BRI bagi nasabah					
19.	Informasi mengenai produk BRI yang disampaikan pegawai BRI adalah salah					
20.	Pegawai BRI melakukan transaksi dengan transparan					
21.	Saya merasa aman menggunakan BRI					
22.	Pegawai BRI tidak dapat menyelesaikan masalah keluhan saya sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan					
23.	BRI akan merugikan saya					
24.	Saya dapat mengandalkan pegawai BRI dalam mengatasi keluhan yang saya sampaikan					
25.	Kerahasiaan informasi pribadi nasabah BRI tidak dapat terjamin					
26.	Saya meragukan pegawai BRI dalam mengatasi keluhan yang saya sampaikan					

**SKOR UJI COBA INSTRUMEN VARIABEL X2 (KEPERCAYAAN)
VARIABEL X2 (KEPERCAYAAN)**

No. Resp.	Butir Pernyataan																										X _t	X _t 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	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	97	9409
2	4	3	2	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	5	101	10201
3	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	95	9025	
4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	99	9801	
5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2	4	3	4	92	8464	
6	5	4	4	4	4	5	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	99	9801	
7	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	102	10404	
8	3	4	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	90	8100	
9	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	102	10404	
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	97	9409	
11	3	3	3	5	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	5	5	3	3	4	4	3	4	2	3	5	4	94	8836	
12	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	94	8836	
13	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	90	8100	
14	4	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	88	7744	
15	5	4	5	4	4	4	3	1	3	5	4	3	3	4	3	4	5	3	4	4	2	4	3	3	2	4	92	8464	
16	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	5	3	3	3	3	3	4	2	3	91	8281	
17	5	5	3	4	2	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	5	2	4	4	4	99	9801	
18	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	1	4	4	4	4	5	4	4	110	12100	
19	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	2	3	3	5	4	4	4	4	110	12100	
20	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	2	4	4	5	4	5	5	5	108	11664	
21	4	3	3	5	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	5	5	4	3	4	4	3	3	2	3	5	4	95	9025	
22	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	93	8649	
23	3	3	4	4	3	4	2	3	4	2	3	5	4	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	91	8281	
24	4	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	3	3	5	3	2	4	3	5	89	7921	
25	5	3	5	4	4	4	3	1	3	5	4	3	3	4	3	4	5	3	4	4	2	4	3	3	3	3	93	8649	
26	3	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	5	3	3	3	5	2	4	3	4	95	9025	
27	5	4	4	5	5	5	3	2	4	4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	3	108	11664	
28	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	111	12321	
29	2	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	88	7744	
30	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	116	13456	
ΣX _t	117	119	113	122	113	121	104	101	113	111	105	112	106	116	122	117	118	111	103	97	122	101	105	122	111	127	2929	287679	
ΣX _t ²	473	483	457	508	435	499	378	361	437	431	383	430	394	460	508	481	476	423	375	327	508	357	385	508	427	553			

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

Beserta contoh perhitungan untuk butir 1

1. Kolom ΣX_i = Jumlah butir ke satu

$$\begin{aligned}\Sigma X_i &= 4 + 4 + 3 + 4 + \dots + 4 \\ &= 117\end{aligned}$$
2. Kolom ΣX_t = Jumlah total butir dari setiap responden

$$\begin{aligned}\Sigma X_t &= 97 + 101 + 95 + 99 + \dots + 116 \\ &= 2929\end{aligned}$$
3. Kolom ΣX_t^2

$$\begin{aligned}\Sigma X_t^2 &= 97^2 + 101^2 + 95^2 + 99^2 + \dots + 116^2 \\ &= 287679\end{aligned}$$
4. Kolom ΣX_i^2

$$\begin{aligned}\Sigma X_i^2 &= 4^2 + 4^2 + 3^2 + 4^2 + \dots + 4^2 \\ &= 473\end{aligned}$$
5. Kolom $\Sigma X_i \cdot X_t$

$$\begin{aligned}\Sigma X_i \cdot X_t &= 388 + 404 + 285 + 396 + \dots + 464 \\ &= 11494\end{aligned}$$
6. Kolom Σx_i^2

$$\begin{aligned}\Sigma x_i^2 &= \Sigma X_i^2 - \frac{(\Sigma X_i)^2}{n} \\ &= 473 - \frac{117^2}{30} \\ &= 16.700\end{aligned}$$
7. Kolom $\Sigma x_i \cdot x_t$

$$\begin{aligned}\Sigma x_i \cdot x_t &= \Sigma X_i \cdot X_t - \frac{(\Sigma X_i)(\Sigma X_t)}{n} \\ &= 11494 - \frac{117 \times 2929}{30} \\ &= 70.90\end{aligned}$$
8. Kolom Σx_t^2

$$\begin{aligned}\Sigma x_t^2 &= \Sigma X_t^2 - \frac{(\Sigma X_t)^2}{n} \\ &= 287679 - \frac{2929^2}{30} \\ &= 1710.97\end{aligned}$$
9. Kolom r_{hitung}

$$r_{hitung} = \frac{\Sigma x_i \cdot x_t}{\sqrt{(\Sigma x_i^2) (\Sigma x_t^2)}}$$

$$= \frac{70.900}{\sqrt{16.700 \times 1710.967}} = \mathbf{0.419}$$

**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	117	473	11494	16.70	70.90	1711.0	0.419	0.361	VALID
2	119	483	11681	10.97	62.63	1711.0	0.457	0.361	VALID
3	113	457	11136	31.37	103.43	1711.0	0.446	0.361	VALID
4	122	508	11979	11.87	67.73	1711.0	0.475	0.361	VALID
5	113	435	11037	9.37	4.43	1711.0	0.035	0.361	DROP
6	121	499	11884	10.97	70.37	1711.0	0.514	0.361	VALID
7	104	378	10259	17.47	105.13	1711.0	0.608	0.361	VALID
8	101	361	9911	20.97	50.03	1711.0	0.264	0.361	DROP
9	113	437	11091	11.37	58.43	1711.0	0.419	0.361	VALID
10	111	431	10912	20.30	74.70	1711.0	0.401	0.361	VALID
11	105	383	10328	15.50	76.50	1711.0	0.470	0.361	VALID
12	112	430	10987	11.87	52.07	1711.0	0.365	0.361	VALID
13	106	394	10427	19.47	77.87	1711.0	0.427	0.361	VALID
14	116	460	11384	11.47	58.53	1711.0	0.418	0.361	VALID
15	122	508	11988	11.87	76.73	1711.0	0.539	0.361	VALID
16	117	481	11524	24.70	100.90	1711.0	0.491	0.361	VALID
17	118	476	11574	11.87	53.27	1711.0	0.374	0.361	VALID
18	111	423	10901	12.30	63.70	1711.0	0.439	0.361	VALID
19	103	375	10034	21.37	-22.23	1711.0	-0.116	0.361	DROP
20	97	327	9534	13.37	63.57	1711.0	0.420	0.361	VALID
21	122	508	11973	11.87	61.73	1711.0	0.433	0.361	VALID
22	101	357	9939	16.97	78.03	1711.0	0.458	0.361	VALID
23	105	385	10334	17.50	82.50	1711.0	0.477	0.361	VALID
24	122	508	11988	11.87	76.73	1711.0	0.539	0.361	VALID
25	111	427	10907	16.30	69.70	1711.0	0.417	0.361	VALID
26	127	553	12473	15.37	73.57	1711.0	0.454	0.361	VALID

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	23		
1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	86	7396
2	4	3	2	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	90	8100
3	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	2	4	84	7056
4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	87	7569
5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	2	4	3	4	4	81	6561
6	5	4	4	4	5	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	87	7569
7	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	3	4	4	4	90	8100
8	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	79	6241
9	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	91	8281
10	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	85	7225
11	3	3	3	5	4	3	3	4	2	3	3	4	5	5	3	3	3	4	2	3	3	5	4	82	6724
12	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	83	6889
13	3	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	81	6561
14	4	4	2	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	3	2	4	3	3	78	6084
15	5	4	5	4	4	3	3	5	4	3	3	4	3	4	5	3	2	4	3	3	3	2	4	83	6889
16	4	4	4	2	3	3	5	4	4	4	4	3	4	2	4	5	3	4	3	3	4	2	3	81	6561
17	5	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	3	3	5	2	4	4	4	5	91	8281
18	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	101	10201
19	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	100	10000
20	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	99	9801
21	4	3	3	5	4	3	3	4	2	3	3	4	5	5	4	3	3	3	2	3	5	4	5	83	6889
22	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	82	6724
23	3	3	4	4	4	2	4	2	3	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	83	6889
24	4	4	2	3	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	3	5	3	2	4	3	5	79	6241
25	5	3	5	4	4	3	3	5	4	3	3	4	3	4	5	3	2	4	3	3	3	3	5	84	7056
26	3	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	5	3	5	2	4	3	4	4	84	7056
27	5	4	4	5	5	3	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	3	5	97	9409
28	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	99	9801
29	2	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	77	5929
30	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	105	11025
ΣX _i	117	119	113	122	121	104	113	111	105	112	106	116	122	117	118	111	97	122	101	105	122	111	127	2612	229108
ΣX _i ²	473	483	457	508	499	378	437	431	383	430	394	460	508	481	476	423	327	508	357	385	508	427	553		

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

No.	Varians
1	0.56
2	0.37
3	1.05
4	0.40
5	0.37
6	0.58
7	0.38
8	0.68
9	0.52
10	0.40
11	0.65
12	0.38
13	0.40
14	0.82
15	0.40
16	0.41
17	0.45
18	0.40
19	0.57
20	0.58
21	0.40
22	0.54
23	0.51
$\sum Si^2$	11.78

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

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

$$= \frac{473 - \frac{117^2}{30}}{30} = 0.56$$

2. Menghitung varians total

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

$$= \frac{229108 - \frac{2612^2}{30}}{30} = 56.33$$

3. Menghitung Reliabilitas

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

$$= \frac{23}{23-1} \left(1 - \frac{11.78}{56.33} \right)$$

$$= 0.827$$

Kesimpulan

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

Tanggal Pengisian : No. Kuesioner :

KUESIONER FINAL

Responden yang terhormat,

Saya mahasiswi Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, memohon kesedian Anda untuk ikut berpartisipasi dalam penelitian mengenai **Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan dengan Kepuasan Nasabah BRI Unit Mangunjaya pada Warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah I Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi**. 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.

Hormat Saya,

Dena Maulia Castin
Peneliti

I. PETUNJUK PENGISIAN

Saudara/i dimohon untuk mengisi kuesioner ini sesuai petunjuk yang kamu berikan.

Berilah tanda checklist (√) 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 :

RT :

III. DAFTAR PERNYATAAN**VARIABEL KEPUASAN NASABAH (Y)**

NO.	PERNYATAAN	SP	P	RR	TP	STP
1.	Saya semakin tertarik menabung dengan produk Simpedes yang ditawarkan BRI					
2.	Saya merekomendasikan BRI kepada teman-teman saya					
3.	Pelayanan yang diberikan BRI membuat saya enggan berpindah ke bank lainnya					
4.	Saya kurang tertarik menabung dengan produk BritAma yang ditawarkan BRI					
5.	Rekan kerja saya membicarakan tingginya setoran awal di BRI					
6.	Saya semakin tertarik menabung dengan produk BritAma yang ditawarkan BRI					
7.	Rekan kerja saya membicarakan rendahnya setoran awal di BRI					
8.	Saya kurang tertarik menabung dengan produk Simpedes yang ditawarkan BRI					
9.	Saya merekomendasikan BRI kepada anak-anak saya					
10.	Teman-teman saya membicarakan kenyamanan bertransaksi di BRI					
11.	Orang tua saya membicarakan keramahan pegawai BRI					
12.	Pelayanan yang diberikan BRI membuat saya ingin berpindah ke bank lainnya					
13.	Teman-teman saya membicarakan ketidaknyamanan bertransaksi di BRI					
14.	Orang tua saya membicarakan pegawai BRI tidak ramah					
15.	Keamanan dalam bertransaksi membuat saya tetap menggunakan BRI					

16.	Biaya administrasi pada BRI tinggi membuat saya ingin berpindah ke bank lainnya					
17.	Kartu debit yang ditawarkan BRI berbeda dengan harapan saya					
18.	Kemudahan dalam bertransaksi membuat saya tetap menggunakan BRI					
19.	Kartu kredit yang ditawarkan BRI berbeda dengan harapan saya					
20.	Kakak saya membicarakan kemudahan pembukaan rekening di BRI					
21.	Biaya administrasi pada BRI rendah membuat saya enggan berpindah ke bank lainnya					
22.	Kartu debit yang ditawarkan BRI selaras dengan harapan saya					
23.	Saya tidak merekomendasikan BRI kepada teman-teman saya					
24.	Kantor cabang BRI tersedia sampai ke pelosok daerah dibandingkan bank lainnya					

Tanggal Pengisian : No. Kuesioner :

KUESIONER FINAL

Responden yang terhormat,

Saya mahasiswi Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, memohon kesedian Anda untuk ikut berpartisipasi dalam penelitian mengenai **Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan dengan Kepuasan Nasabah BRI Unit Mangunjaya pada Warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah I Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi**. 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.

Hormat Saya,

Dena Maulia Castin
Peneliti

I. PETUNJUK PENGISIAN

Saudara/i dimohon untuk mengisi kuesioner ini sesuai petunjuk yang kamu berikan.

Berilah tanda checklist (√) 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 :

RT :

III. DAFTAR PERNYATAAN**VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (X₁)**

NO.	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
1.	Pegawai BRI cekatan dalam melakukan pembukaan rekening					
2.	BRI memudahkan saya dalam melakukan penarikan simpanan					
3.	Pegawai BRI gesit dalam melakukan pelayanan transaksi					
4.	Pegawai BRI lamban dalam melakukan pembukaan rekening					
5.	BRI membuat saya kesulitan dalam penarikan pinjaman					
6.	Pegawai BRI menangani keluhan nasabah dengan prosedur yang salah					
7.	Pegawai BRI membiarkan saya kesulitan dalam melakukan transaksi					
8.	Kerahasiaan jumlah pinjaman saya terjamin di BRI					
9.	BRI membuat saya menabung tanpa keraguan					
10.	Pegawai BRI menangani keluhan saya dengan santun					
11.	Pegawai BRI meminta maaf dengan tulus atas keluhan nasabah					
12.	Pegawai BRI menangani keluhan saya dengan terpaksa					
13.	Pegawai BRI bersedia mendengar keluhan saya					
14.	Penampilan seragam pegawai BRI bersih					
15.	Kerahasiaan jumlah pinjaman saya tidak terjamin di BRI					

16.	Pegawai BRI tidak gesit dalam melakukan pelayanan transaksi					
17.	Pegawai BRI memberikan perhatian khusus terhadap masalah yang dihadapi nasabah					
18.	Pegawai BRI mengetahui prosedur penanganan keluhan nasabah					
19.	Pegawai BRI membantu kesulitan saya dalam melakukan transaksi					
20.	Kerahasiaan jumlah simpanan saya terjamin di BRI					
21.	BRI memberikan saya rasa aman dalam bertransaksi					
22.	BRI memiliki tempat parkir yang sempit					
23.	Pegawai BRI menangani keluhan saya dengan ramah					
24.	Pegawai BRI menanyakan kembali apakah ada kesulitan transaksi lainnya					
25.	Pegawai BRI tidak menangani keluhan saya dengan santun					
26.	BRI memiliki tempat parkir yang luas					

Tanggal Pengisian : No. Kuesioner :

KUESIONER FINAL

Responden yang terhormat,

Saya mahasiswi Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, memohon kesediaan Anda untuk ikut berpartisipasi dalam penelitian mengenai **Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan dengan Kepuasan Nasabah BRI Unit Mangunjaya pada Warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah I Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi**. 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.

Hormat Saya,

Dena Maulia Castin
Peneliti

I. PETUNJUK PENGISIAN

Saudara/i dimohon untuk mengisi kuesioner ini sesuai petunjuk yang kamu berikan.

Berilah tanda checklist (√) 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 :

RT :

III. DAFTAR PERNYATAAN**VARIABEL KEPERCAYAAN (X₂)**

NO.	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
1.	Pegawai BRI mengadministrasikan transaksi dengan akurat					
2.	Saya dapat mengandalkan pegawai BRI dalam meringankan masalah yang saya alami					
3.	Pegawai BRI mengadministrasikan transaksi dengan sistematis					
4.	Tabungan saya terjaga dengan aman di BRI					
5.	Informasi mengenai produk BRI yang disampaikan pegawai BRI adalah benar					
6.	Informasi mengenai produk BRI yang disampaikan pegawai BRI tidak terperinci					
7.	Pegawai BRI tidak memberitahu informasi yang penting mengenai produk BRI bagi nasabah					
8.	Simpanan saya terjamin di BRI dengan adanya Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)					
9.	Pegawai BRI mengadministrasikan transaksi dengan ceroboh					
10.	Pegawai BRI dapat menyelesaikan masalah keluhan saya sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan					
11.	BRI tidak akan merugikan saya					
12.	Saya meragukan pegawai BRI dalam meringankan masalah yang saya alami					
13.	Kerahasiaan informasi pribadi nasabah BRI dapat terjamin					

14.	Tabungan saya hilang di BRI					
15.	Informasi mengenai produk BRI yang disampaikan pegawai BRI terperinci					
16.	Pegawai BRI memberitahu informasi yang penting mengenai produk BRI bagi nasabah					
17.	Pegawai BRI melakukan transaksi dengan transparan					
18.	Saya merasa aman menggunakan BRI					
19.	Pegawai BRI tidak dapat menyelesaikan masalah keluhan saya sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan					
20.	BRI akan merugikan saya					
21.	Saya dapat mengandalkan pegawai BRI dalam mengatasi keluhan yang saya sampaikan					
22.	Kerahasiaan informasi pribadi nasabah BRI tidak dapat terjamin					
23.	Saya meragukan pegawai BRI dalam mengatasi keluhan yang saya sampaikan					

DATA MENTAH VARIABEL Y
KEPUASAN NASABAH

No. Resp	No. Item																								Yt	Yt 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	5	2	4	4	3	5	5	4	5	5	3	4	3	5	4	4	4	3	3	3	3	4	5	95	9025	
2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	88	7744	
3	4	5	4	5	4	5	5	2	4	4	5	4	5	3	4	4	2	5	4	5	5	4	4	100	10000	
4	5	4	5	3	2	4	3	4	5	5	3	4	3	5	4	4	5	5	4	3	3	4	4	96	9216	
5	4	5	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	96	9216	
6	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	2	4	4	3	3	4	2	4	5	4	5	2	5	92	8464	
7	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	108	11664	
8	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	109	11881	
9	4	3	5	4	5	3	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	103	10609	
10	4	5	4	4	2	3	4	4	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	96	9216	
11	5	4	4	2	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	1	4	5	4	4	4	4	3	5	95	9025	
12	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	108	11664	
13	5	4	4	2	4	4	5	3	5	4	4	3	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	99	9801	
14	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	4	5	3	4	5	4	4	5	92	8464	
15	5	3	4	5	2	3	4	2	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	93	8649	
16	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	103	10609	
17	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	3	4	4	3	3	5	4	3	4	4	3	1	5	88	7744	
18	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5	3	4	5	98	9604	
19	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	105	11025	
20	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	3	3	4	4	5	3	5	100	10000	
21	4	5	4	3	5	4	5	5	3	5	5	4	5	3	4	2	4	4	5	4	4	5	5	102	10404	
22	5	4	4	4	5	2	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	105	11025	
23	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	2	5	4	4	5	4	100	10000	
24	4	4	5	2	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	106	11236	
25	3	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	96	9216	
26	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	106	11236	
27	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	5	4	4	5	5	5	5	96	9216	
28	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	95	9025	
29	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	2	4	5	3	4	5	4	4	100	10000	
30	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	96	9216	
31	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	1	4	92	8464	
32	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	2	4	5	4	3	3	5	4	4	5	101	10201	
33	4	4	4	2	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	1	4	5	3	3	5	5	4	5	92	8464	
34	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	5	3	5	3	5	5	4	4	5	102	10404	
35	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	5	4	3	5	85	7225	
36	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	5	3	4	5	4	4	5	96	9216	
37	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	5	92	8464	
38	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	3	2	4	98	9604	
39	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	104	10816	
40	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	3	4	4	5	4	3	5	4	5	104	10816	
41	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	2	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	99	9801	
42	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	115	13225	
43	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	90	8100	
44	4	4	4	2	5	3	4	3	2	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	92	8464	
45	5	4	5	5	4	4	3	3	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	100	10000	
46	4	3	4	4	4	4	5	4	3	5	3	4	3	5	5	4	5	3	4	4	3	4	4	96	9216	
47	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	105	11025	
48	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	4	3	4	4	3	5	4	3	4	99	9801	
49	4	4	3	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	100	10000	
50	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	101	10201	
51	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	3	4	96	9216	
52	4	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	95	9025	
53	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	3	3	5	3	3	5	3	4	4	92	8464	
54	4	5	4	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	105	11025	
55	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	2	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	101	10201	
56	4	5	4	3	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	5	4	5	99	9801	
57	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	5	4	102	10404	
58	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	101	10201	
59	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	2	3	4	4	4	5	98	9604	
60	5	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	3	3	5	5	4	5	104	10816	
61	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	96	9216	
62	4	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	5	3	2	4	3	4	4	3	4	5	4	94	8836	
63	4	3	3	2	4	3	4	3	5	4	3	4	3	3	2	4	4	4	3	5	5	4	5	88	7744	
64	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5	5	104	10816	
65	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	3	3	5	4	5	2	3	5	5	3	5	92	8464	
66	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	104	10816	
67	5	4	4	3	4	5	5	4	5	3	3	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	100	10000	
68	4	5	4	5	4	2	4	5	3	4	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	3	4	4	99	9801	
69	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	110	12100	
70	4	5	4	5	4	5	5	4	4	1	4	3	4	4	3	5	5	3	5	5	4	5	4	98	9604	
71	4	3	5	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	2	5	5	3	4	5	101	10201	
72	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5						

DATA MENTAH VARIABEL X1
KUALITAS PELAYANAN

No. Resp	No. Item																										X _t	X _t 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	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	1	4	4	2	3	3	4	2	4	1	4	3	84	7056	
2	4	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	1	3	2	4	3	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	82	6724	
3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	2	1	95	9025	
4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	95	9025	
5	4	2	4	3	2	4	3	2	3	4	2	3	4	1	4	3	4	5	2	4	5	3	1	4	4	3	83	6889	
6	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	2	3	92	8464	
7	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	2	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	103	10609	
8	3	4	2	4	2	1	5	4	4	1	4	4	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	87	7569	
9	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	101	10201	
10	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	96	9216	
11	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	95	9025	
12	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	1	5	108	11664	
13	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	99	9801
14	4	2	3	4	3	1	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	87	7569	
15	4	4	4	3	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	93	8649	
16	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	3	5	4	2	3	103	10609	
17	4	4	3	4	3	3	2	3	4	2	4	3	4	3	4	3	1	4	3	4	3	4	3	4	4	4	86	7396	
18	5	4	2	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	4	5	97	9409	
19	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	103	10609	
20	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	5	99	9801	
21	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	99	9801	
22	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	103	10609
23	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	5	98	9604	
24	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	107	11449	
25	4	4	3	4	4	5	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	5	96	9216	
26	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	106	11236	
27	4	4	3	3	4	3	3	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	88	7744	
28	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	94	8836	
29	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	99	9801	
30	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	2	5	5	3	4	3	4	3	3	4	1	4	3	4	3	95	9025	
31	5	4	3	4	2	1	3	4	3	2	4	4	3	2	3	4	2	3	2	4	4	3	4	3	4	5	85	7225	
32	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	99	9801	
33	4	4	2	3	2	3	3	4	1	3	3	4	2	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	80	6400	
34	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4	3	91	8281	
35	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	2	4	3	3	1	3	2	4	4	3	3	3	3	2	4	3	81	6561	
36	4	4	3	3	3	3	4	2	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	96	9216	
37	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	90	8100	
38	5	4	2	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	4	5	97	9409	
39	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	1	5	5	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	96	9216	
40	4	2	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4	3	1	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	5	89	7921	
41	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	101	10201	
42	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	111	12321	
43	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2	4	2	4	2	3	4	2	4	4	3	4	3	3	4	4	5	90	8100	
44	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	1	3	4	3	2	2	4	4	3	4	3	2	4	3	2	3	79	6241	
45	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	5	99	9801	
46	4	4	5	4	3	2	4	4	4	4	4	2	5	5	3	4	3	4	3	3	4	1	4	3	4	3	93	8649	
47	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	103	10609	
48	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	102	10404	
49	5	4	2	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	2	4	5	96	9216	
50	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	5	99	9801	
51	5	4	3	4	3	1	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	93	8649	
52	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	2	5	5	3	4	3	4	3	3	4	1	4	3	4	3	95	9025	
53	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	90	8100	
54	4	4	3	1	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	99	9801	
55	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	5	4	4	3	100	10000	
56	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	99	9801	
57	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	102	10404	
58	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	101	10201	
59	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	96	9216	
60	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	1	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	96	9216	
61	4	4	2	3	2	3	3	4	2	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	2	84	7056
62	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	4	3	3	5	5	5	3	4	3	94	8836	
63	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3	3	3	2	4	5	4	4	3	4	3	3	3	88	7744	
64	4	4	3	3	2	2	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	89	7921	
65	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	5	3	4	3	3	4	3	4								

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	23			
1	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	2	4	3	4	3	79	6241	
2	4	4	4	2	4	3	4	4	2	4	3	3	4	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	80	6400	
3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	88	7744	
4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	84	7056	
5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	3	4	95	9025	
6	4	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	3	4	85	7225	
7	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	105	11025	
8	5	4	4	3	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	100	10000	
9	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	97	9409	
10	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	93	8649	
11	5	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	2	4	4	1	5	4	5	4	4	4	5	4	85	7225	
12	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	98	9604
13	4	4	4	3	4	4	5	3	5	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	90	8100	
14	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	2	4	4	4	4	5	97	9409	
15	4	4	4	4	3	2	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	82	6724	
16	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	3	4	4	4	5	96	9216	
17	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	3	3	5	2	4	4	4	4	5	86	7396	
18	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	95	9025		
19	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	93	8649	
20	3	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	97	9409	
21	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	82	6724	
22	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	102	10404	
23	4	4	5	5	4	5	4	2	4	5	4	5	3	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	94	8836	
24	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	5	94	8836	
25	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	90	8100	
26	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	2	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	95	9025	
27	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	85	7225	
28	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4	2	4	3	4	4	5	3	4	4	4	86	7396	
29	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	77	5929	
30	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	90	8100	
31	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	89	7921	
32	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	93	8649	
33	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	85	7225	
34	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	95	9025	
35	3	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	82	6724	
36	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	93	8649	
37	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5	89	7921	
38	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	84	7056	
39	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	2	3	4	86	7396	
40	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	97	9409	
41	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	91	8281	
42	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	100	10000	
43	4	4	4	4	5	4	2	3	4	2	4	4	4	3	4	1	4	4	3	4	4	4	4	83	6889	
44	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	93	8649	
45	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	83	6889	
46	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	89	7921	
47	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	87	7569	
48	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	86	7396	
49	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	2	4	5	5	93	8649	
50	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	3	4	2	3	5	92	8464	
51	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	96	9216	
52	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	89	7921	
53	5	4	3	5	4	2	3	4	4	4	4	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	84	7056	
54	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	96	9216	
55	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	3	4	3	4	5	4	89	7921	
56	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	88	7744	
57	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97	9409	
58	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	5	4	5	91	8281	
59	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	91	8281	
60	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	99	9801	
61	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	89	7921	
62	5	5	3	5	4	3	4	2	4	4	4	3	4	1	3	5	2	4	4	4	4	5	5	87	7569	
63	4	4	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	4	3	4	3	2	4	3	4	78	6084	
64	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	99	9801	
65	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	5	3	3	4	4	4	4	4	85	7225	
66	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	94	8836	
67	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	93	8649	
68	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	2	3	90	8100	
69	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	102	10404	
70	4	2	3	3	4	4	4	5	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	7744	
71	4	4	4	3	5	4	4	4	4	2	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	87	7569	
72	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	5	4	2	3	2	4	5	4	4	5	5	5	90	8100	
73	2	4																								

**DATA MENTAH VARIABEL Y (KEPUASAN NASABAH) DAN
VARIABEL X1 (KUALITAS PELAYANAN)**

No.	VARIABEL X	VARIABEL Y	No.	VARIABEL X	VARIABEL Y
1	84	95	41	101	99
2	82	88	42	111	115
3	94	100	43	90	90
4	95	96	44	79	92
5	84	96	45	99	100
6	92	92	46	93	96
7	103	108	47	103	105
8	88	109	48	102	99
9	101	103	49	96	100
10	96	96	50	99	101
11	95	95	51	93	96
12	108	108	52	95	95
13	99	99	53	90	92
14	87	92	54	99	105
15	93	93	55	100	101
16	103	103	56	99	99
17	86	88	57	102	102
18	97	98	58	101	101
19	103	105	59	96	98
20	99	100	60	96	104
21	99	102	61	84	96
22	105	105	62	94	94
23	98	100	63	88	88
24	103	106	64	89	104
25	96	96	65	92	92
26	104	106	66	93	104
27	89	96	67	94	100
28	94	95	68	98	99
29	99	100	69	94	110
30	95	96	70	98	98
31	85	92	71	93	101
32	99	101	72	89	100
33	80	92	73	91	91
34	91	102	74	109	109
35	81	85	75	100	100
36	96	96	JUMLAH	7127	7408
37	90	92			
38	97	98			
39	96	104			
40	89	104			

Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian

No. Resp	X1	Y	X ²	Y ²	XY
1	84	95	7056	9025	7980
2	82	88	6724	7744	7216
3	95	100	9025	10000	9500
4	95	96	9025	9216	9120
5	83	96	6889	9216	7968
6	92	92	8464	8464	8464
7	103	108	10609	11664	11124
8	87	109	7569	11881	9483
9	101	103	10201	10609	10403
10	96	96	9216	9216	9216
11	95	95	9025	9025	9025
12	108	108	11664	11664	11664
13	99	99	9801	9801	9801
14	87	92	7569	8464	8004
15	93	93	8649	8649	8649
16	103	103	10609	10609	10609
17	86	88	7396	7744	7568
18	97	98	9409	9604	9506
19	103	105	10609	11025	10815
20	99	100	9801	10000	9900
21	99	102	9801	10404	10098
22	103	105	10609	11025	10815
23	98	100	9604	10000	9800
24	107	106	11449	11236	11342
25	96	96	9216	9216	9216
26	106	106	11236	11236	11236
27	88	96	7744	9216	8448
28	94	95	8836	9025	8930
29	99	100	9801	10000	9900
30	95	96	9025	9216	9120
31	85	92	7225	8464	7820
32	99	101	9801	10201	9999
33	80	92	6400	8464	7360
34	91	102	8281	10404	9282
35	81	85	6561	7225	6885
36	96	96	9216	9216	9216
37	90	92	8100	8464	8280
38	97	98	9409	9604	9506
39	96	104	9216	10816	9984
40	89	104	7921	10816	9256

41	101	99	10201	9801	9999
42	111	115	12321	13225	12765
43	90	90	8100	8100	8100
44	79	92	6241	8464	7268
45	99	100	9801	10000	9900
46	93	96	8649	9216	8928
47	103	105	10609	11025	10815
48	102	99	10404	9801	10098
49	96	100	9216	10000	9600
50	99	101	9801	10201	9999
51	93	96	8649	9216	8928
52	95	95	9025	9025	9025
53	90	92	8100	8464	8280
54	99	105	9801	11025	10395
55	100	101	10000	10201	10100
56	99	99	9801	9801	9801
57	102	102	10404	10404	10404
58	101	101	10201	10201	10201
59	96	98	9216	9604	9408
60	96	104	9216	10816	9984
61	84	96	7056	9216	8064
62	94	94	8836	8836	8836
63	88	88	7744	7744	7744
64	89	104	7921	10816	9256
65	92	92	8464	8464	8464
66	93	104	8649	10816	9672
67	94	100	8836	10000	9400
68	98	99	9604	9801	9702
69	94	110	8836	12100	10340
70	98	98	9604	9604	9604
71	93	101	8649	10201	9393
72	89	100	7921	10000	8900
73	91	91	8281	8281	8281
74	109	109	11881	11881	11881
75	100	100	10000	10000	10000
JUMLAH	7127	7408	680799	734218	706043

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

1. Rata-rata (X)

$$\begin{aligned}\bar{X} &= \frac{\Sigma X}{n} \\ &= \frac{7127}{75} \\ &= 95.03\end{aligned}$$

1. Rata-rata (Y)

$$\begin{aligned}\bar{Y} &= \frac{\Sigma Y}{n} \\ &= \frac{7408}{75} \\ &= 98.77\end{aligned}$$

2. Varians (X)

$$\begin{aligned}S^2 &= \frac{\Sigma(\bar{X}-X)^2}{n-1} \\ &= \frac{3543.95}{74} \\ &= 47.89\end{aligned}$$

2. Varians (Y)

$$\begin{aligned}S^2 &= \frac{\Sigma(\bar{Y}-Y)^2}{n-1} \\ &= \frac{2505.15}{74} \\ &= 33.85\end{aligned}$$

3. Simpangan Baku (X)

$$\begin{aligned}S &= \sqrt{S^2} \\ &= \sqrt{47.89} \\ &= 6.92\end{aligned}$$

3. Simpangan Baku (Y)

$$\begin{aligned}S &= \sqrt{S^2} \\ &= \sqrt{33.85} \\ &= 5.82\end{aligned}$$

**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	84	95	-11.03	-3.77	121.59	14.24
2	82	88	-13.03	-10.77	169.69	116.06
3	95	100	-0.03	1.23	0.00	1.50
4	95	96	-0.03	-2.77	0.00	7.69
5	83	96	-12.03	-2.77	144.64	7.69
6	92	92	-3.03	-6.77	9.16	45.88
7	103	108	7.97	9.23	63.57	85.13
8	87	109	-8.03	10.23	64.43	104.58
9	101	103	5.97	4.23	35.68	17.86
10	96	96	0.97	-2.77	0.95	7.69
11	95	95	-0.03	-3.77	0.00	14.24
12	108	108	12.97	9.23	168.31	85.13
13	99	99	3.97	0.23	15.79	0.05
14	87	92	-8.03	-6.77	64.43	45.88
15	93	93	-2.03	-5.77	4.11	33.33
16	103	103	7.97	4.23	63.57	17.86
17	86	88	-9.03	-10.77	81.48	116.06
18	97	98	1.97	-0.77	3.89	0.60
19	103	105	7.97	6.23	63.57	38.77
20	99	100	3.97	1.23	15.79	1.50
21	99	102	3.97	3.23	15.79	10.41
22	103	105	7.97	6.23	63.57	38.77
23	98	100	2.97	1.23	8.84	1.50
24	107	106	11.97	7.23	143.36	52.22
25	96	96	0.97	-2.77	0.95	7.69
26	106	106	10.97	7.23	120.41	52.22
27	88	96	-7.03	-2.77	49.37	7.69
28	94	95	-1.03	-3.77	1.05	14.24
29	99	100	3.97	1.23	15.79	1.50
30	95	96	-0.03	-2.77	0.00	7.69
31	85	92	-10.03	-6.77	100.53	45.88
32	99	101	3.97	2.23	15.79	4.96
33	80	92	-15.03	-6.77	225.80	45.88
34	91	102	-4.03	3.23	16.21	10.41
35	81	85	-14.03	-13.77	196.75	189.70
36	96	96	0.97	-2.77	0.95	7.69
37	90	92	-5.03	-6.77	25.27	45.88
38	97	98	1.97	-0.77	3.89	0.60
39	96	104	0.97	5.23	0.95	27.32
40	89	104	-6.03	5.23	36.32	27.32

41	101	99	5.97	0.23	35.68	0.05
42	111	115	15.97	16.23	255.15	263.30
43	90	90	-5.03	-8.77	25.27	76.97
44	79	92	-16.03	-6.77	256.85	45.88
45	99	100	3.97	1.23	15.79	1.50
46	93	96	-2.03	-2.77	4.11	7.69
47	103	105	7.97	6.23	63.57	38.77
48	102	99	6.97	0.23	48.63	0.05
49	96	100	0.97	1.23	0.95	1.50
50	99	101	3.97	2.23	15.79	4.96
51	93	96	-2.03	-2.77	4.11	7.69
52	95	95	-0.03	-3.77	0.00	14.24
53	90	92	-5.03	-6.77	25.27	45.88
54	99	105	3.97	6.23	15.79	38.77
55	100	101	4.97	2.23	24.73	4.96
56	99	99	3.97	0.23	15.79	0.05
57	102	102	6.97	3.23	48.63	10.41
58	101	101	5.97	2.23	35.68	4.96
59	96	98	0.97	-0.77	0.95	0.60
60	96	104	0.97	5.23	0.95	27.32
61	84	96	-11.03	-2.77	121.59	7.69
62	94	94	-1.03	-4.77	1.05	22.78
63	88	88	-7.03	-10.77	49.37	116.06
64	89	104	-6.03	5.23	36.32	27.32
65	92	92	-3.03	-6.77	9.16	45.88
66	93	104	-2.03	5.23	4.11	27.32
67	94	100	-1.03	1.23	1.05	1.50
68	98	99	2.97	0.23	8.84	0.05
69	94	110	-1.03	11.23	1.05	126.04
70	98	98	2.97	-0.77	8.84	0.60
71	93	101	-2.03	2.23	4.11	4.96
72	89	100	-6.03	1.23	36.32	1.50
73	91	91	-4.03	-7.77	16.21	60.42
74	109	109	13.97	10.23	195.25	104.58
75	100	100	4.97	1.23	24.73	1.50
Jumlah	7127	7408			3543.95	2505.15

Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram KEPUASAN NASABAH

1. Menentukan Rentang

$$\begin{aligned} \text{Rentang} &= \text{Data terbesar} - \text{data terkecil} \\ &= 115 - 85 \\ &= 30 \end{aligned}$$

2. Banyaknya Interval Kelas (aturan sturges)

$$\begin{aligned} K &= 1 + (3.3) \text{ Log } n \\ &= 1 + (3.3) \log 75 \\ &= 1 + (3.3) \cdot 1.875061 \\ &= 7.19 \\ &= 7.19 \text{ (ditetapkan menjadi 7)} \end{aligned}$$

3. Panjang Kelas Interval

$$\begin{aligned} P &= \frac{\text{Rentang}}{\text{Kelas}} \\ &= \frac{30}{7} = 4.29 \text{ (ditetapkan menjadi 4)} \end{aligned}$$

Kelas Interval			Batas Bawah	Batas Atas	Frek. Absolut	Frek. Relatif
85	-	88	84.5	88.5	4	5.3%
89	-	92	88.5	92.5	10	13.3%
93	-	96	92.5	96.5	16	21.3%
97	-	100	96.5	100.5	18	24.0%
101	-	104	100.5	104.5	15	20.0%
105	-	108	104.5	108.5	8	10.7%
109	-	115	108.5	115.5	4	5.3%
Jumlah					75	100%

**Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram
KUALITAS PELAYANAN**

1. Menentukan Rentang

$$\begin{aligned} \text{Rentang} &= \text{Data terbesar} - \text{data terkecil} \\ &= 111 - 79 \\ &= 32 \end{aligned}$$

2. Banyaknya Interval Kelas (aturan sturges)

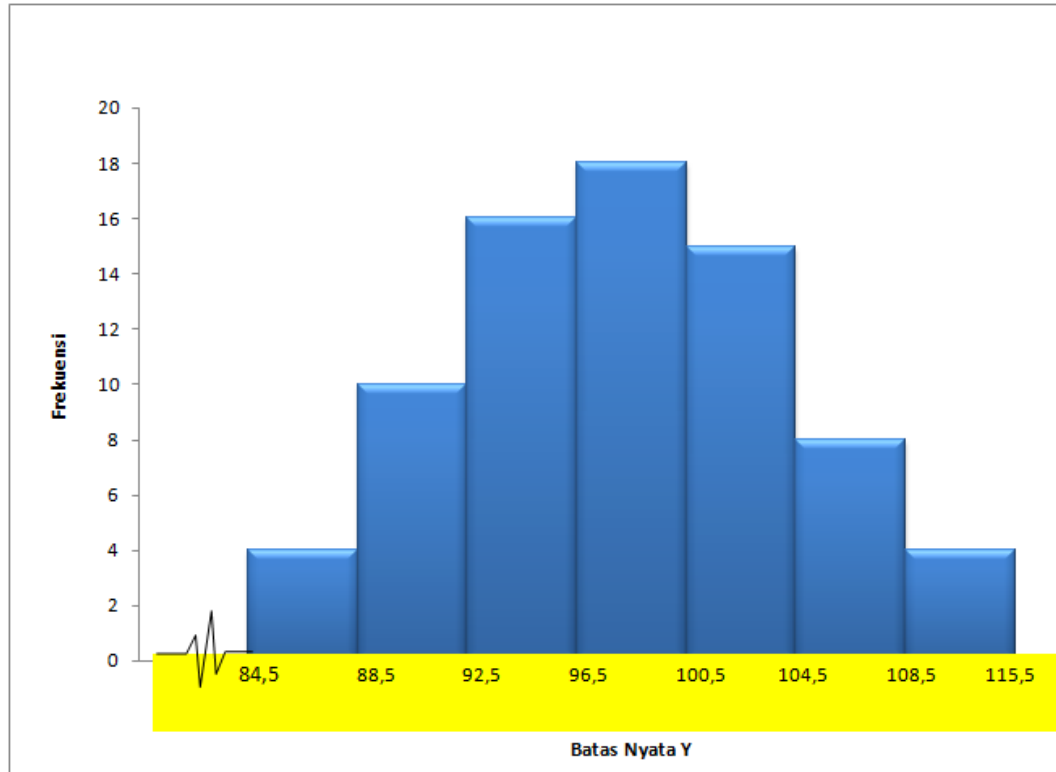
$$\begin{aligned} K &= 1 + (3.3) \text{ Log } n \\ &= 1 + (3.3) \log 75 \\ &= 1 + (3.3) \cdot 1.875061 \\ &= 7.19 \\ &= 7.19 \text{ (ditetapkan menjadi 7)} \end{aligned}$$

3. Panjang Kelas Interval (KI)

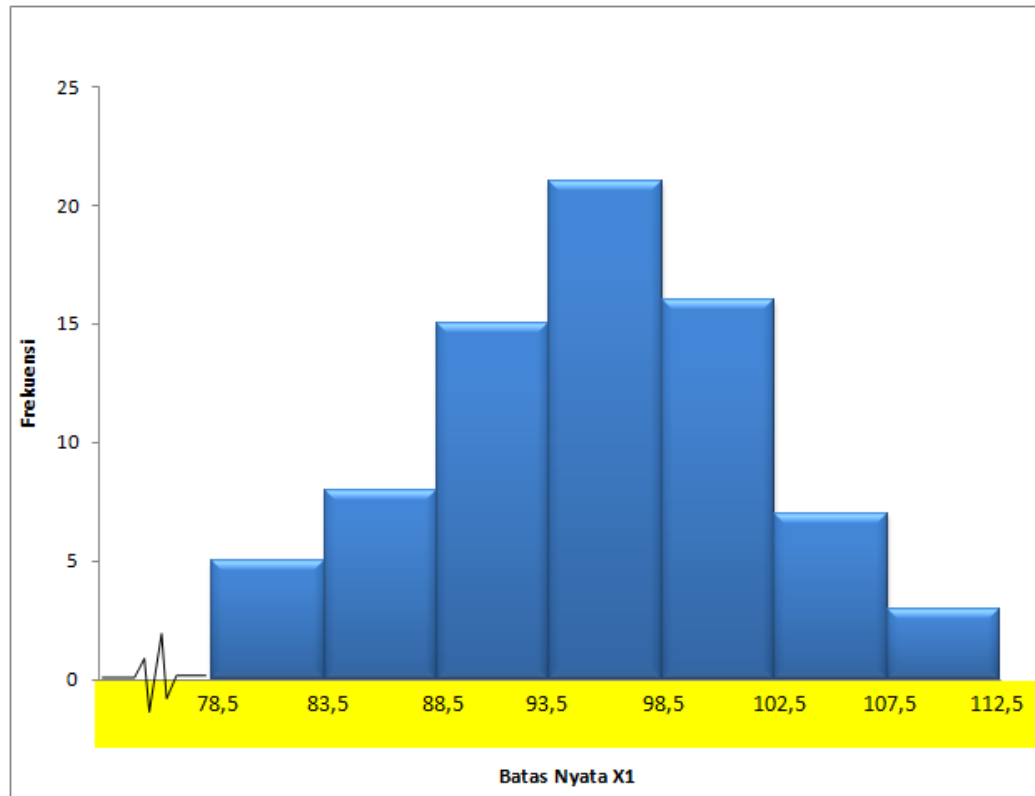
$$\begin{aligned} P &= \frac{\text{Rentang}}{\text{Kelas}} \\ &= \frac{32}{7} = 4.571428571 \quad (\text{ditetapkan menjadi 5}) \end{aligned}$$

Kelas Interval		Batas Bawah	Batas Atas	Frek. Absolut	Frek. Relatif	
79	-	83	78.5	83.5	5	6.7%
84	-	88	83.5	88.5	8	10.7%
89	-	93	88.5	93.5	15	20.0%
94	-	98	93.5	98.5	21	28.0%
99	-	102	98.5	102.5	16	21.3%
103	-	107	102.5	107.5	7	9.3%
108	-	112	107.5	112.5	3	4.0%
Jumlah					75	100%

GRAFIK HISTOGRAM
VARIABEL Y (KEPUASAN NASABAH)



GRAFIK HISTOGRAM
VARIABEL X_1 (KUALITAS PELAYANAN)



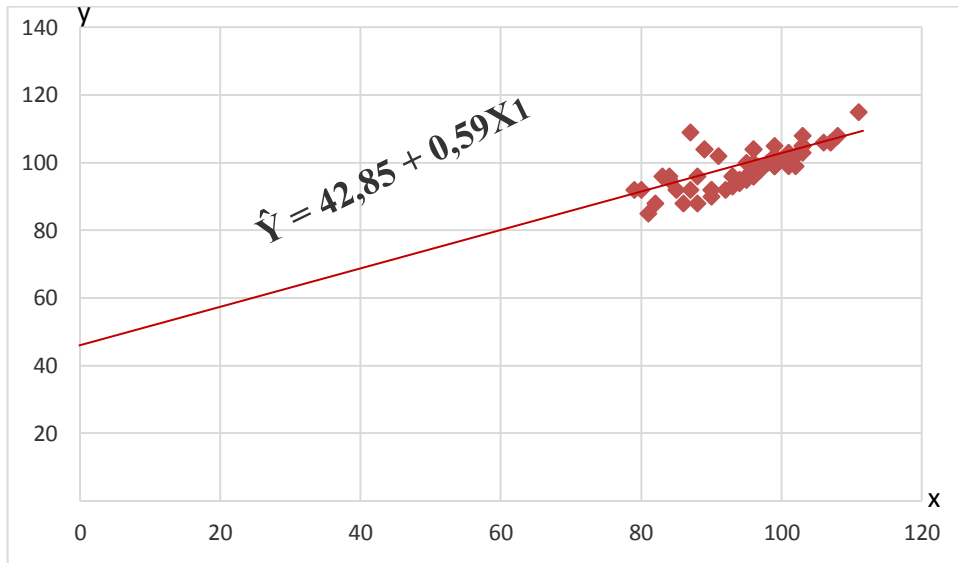
PERHITUNGAN PERSAMAAN REGRESI LINEAR SEDERHANA

$$\hat{Y} = a + bX_1$$

$$\begin{aligned} n &= 75 & \Sigma X^2 &= 680799 \\ \Sigma XY &= 706043 & \Sigma Y^2 &= 734218 \\ \Sigma X &= 7127 & \bar{Y} &= \frac{\Sigma Y}{n} = \frac{7408}{75} = 98.77 \\ \Sigma Y &= 7408 & \bar{X} &= \frac{\Sigma X}{n} = \frac{7127}{75} = 95.03 \\ \\ \Sigma x^2 &= \Sigma X^2 - \frac{(\Sigma X)^2}{n} & \Sigma xy &= \Sigma XY - \frac{(\Sigma X)(\Sigma Y)}{n} \\ &= 680799 - \frac{50794129}{75} & &= 706043 - \frac{52796816}{75} \\ &= 3543.95 & &= 2085.45 \\ \\ \Sigma y^2 &= \Sigma Y^2 - \frac{(\Sigma Y)^2}{n} \\ &= 734218 - \frac{54878464}{75} \\ &= 2505.15 \\ \\ b &= \frac{\Sigma xy}{\Sigma x^2} & a &= \bar{Y} - b\bar{X} \\ &= \frac{2085.4533}{3543.95} & &= 98.77 - (0.59 \times 95.03) \\ &= 0.5885 & &= 42.85 \\ &= \mathbf{0.5885} \end{aligned}$$

Jadi Persamaan Regresi adalah $\hat{Y} = 42,85 + 0,59X_1$

GRAFIK PERSAMAAN REGRESI



Tabel Untuk Menghitung $\hat{Y} = a + bX_1$

n	X1	$\hat{Y} = 42,85 + 0,59X_1$				\hat{Y}	
1	84	42.85	+	0.59	.	84	92.28
2	82	42.85	+	0.59	.	82	91.11
3	95	42.85	+	0.59	.	95	98.76
4	95	42.85	+	0.59	.	95	98.76
5	83	42.85	+	0.59	.	83	91.70
6	92	42.85	+	0.59	.	92	96.99
7	103	42.85	+	0.59	.	103	103.47
8	87	42.85	+	0.59	.	87	94.05
9	101	42.85	+	0.59	.	101	102.29
10	96	42.85	+	0.59	.	96	99.35
11	95	42.85	+	0.59	.	95	98.76
12	108	42.85	+	0.59	.	108	106.41
13	99	42.85	+	0.59	.	99	101.11
14	87	42.85	+	0.59	.	87	94.05
15	93	42.85	+	0.59	.	93	97.58
16	103	42.85	+	0.59	.	103	103.47
17	86	42.85	+	0.59	.	86	93.46
18	97	42.85	+	0.59	.	97	99.93
19	103	42.85	+	0.59	.	103	103.47
20	99	42.85	+	0.59	.	99	101.11
21	99	42.85	+	0.59	.	99	101.11
22	103	42.85	+	0.59	.	103	103.47
23	98	42.85	+	0.59	.	98	100.52
24	107	42.85	+	0.59	.	107	105.82
25	96	42.85	+	0.59	.	96	99.35
26	106	42.85	+	0.59	.	106	105.23
27	88	42.85	+	0.59	.	88	94.64
28	94	42.85	+	0.59	.	94	98.17
29	99	42.85	+	0.59	.	99	101.11
30	95	42.85	+	0.59	.	95	98.76
31	85	42.85	+	0.59	.	85	92.87
32	99	42.85	+	0.59	.	99	101.11
33	80	42.85	+	0.59	.	80	89.93
34	91	42.85	+	0.59	.	91	96.40
35	81	42.85	+	0.59	.	81	90.52
36	96	42.85	+	0.59	.	96	99.35
37	90	42.85	+	0.59	.	90	95.82
38	97	42.85	+	0.59	.	97	99.93
39	96	42.85	+	0.59	.	96	99.35
40	89	42.85	+	0.59	.	89	95.23

41	101	42.85	+	0.59	.	101	102.29
42	111	42.85	+	0.59	.	111	108.17
43	90	42.85	+	0.59	.	90	95.82
44	79	42.85	+	0.59	.	79	89.34
45	99	42.85	+	0.59	.	99	101.11
46	93	42.85	+	0.59	.	93	97.58
47	103	42.85	+	0.59	.	103	103.47
48	102	42.85	+	0.59	.	102	102.88
49	96	42.85	+	0.59	.	96	99.35
50	99	42.85	+	0.59	.	99	101.11
51	93	42.85	+	0.59	.	93	97.58
52	95	42.85	+	0.59	.	95	98.76
53	90	42.85	+	0.59	.	90	95.82
54	99	42.85	+	0.59	.	99	101.11
55	100	42.85	+	0.59	.	100	101.70
56	99	42.85	+	0.59	.	99	101.11
57	102	42.85	+	0.59	.	102	102.88
58	101	42.85	+	0.59	.	101	102.29
59	96	42.85	+	0.59	.	96	99.35
60	96	42.85	+	0.59	.	96	99.35
61	84	42.85	+	0.59	.	84	92.28
62	94	42.85	+	0.59	.	94	98.17
63	88	42.85	+	0.59	.	88	94.64
64	89	42.85	+	0.59	.	89	95.23
65	92	42.85	+	0.59	.	92	96.99
66	93	42.85	+	0.59	.	93	97.58
67	94	42.85	+	0.59	.	94	98.17
68	98	42.85	+	0.59	.	98	100.52
69	94	42.85	+	0.59	.	94	98.17
70	98	42.85	+	0.59	.	98	100.52
71	93	42.85	+	0.59	.	93	97.58
72	89	42.85	+	0.59	.	89	95.23
73	91	42.85	+	0.59	.	91	96.40
74	109	42.85	+	0.59	.	109	107.00
75	100	42.85	+	0.59	.	100	101.70

TABEL PERHITUNGAN RATA-RATA, VARIANS DAN SIMPANGAN BAKU
REGRESI $\hat{Y} = 42,85 + 0,59X_1$

No.	X1	Y	\hat{Y}	$(Y - \hat{Y})$	$(Y - \hat{Y}) - (\overline{Y - \hat{Y}})$	$[(Y - \hat{Y}) - (\overline{Y - \hat{Y}})]^2$
1	79	92	89.34	2.66	2.66	7.06
2	80	92	89.93	2.07	2.07	4.28
3	81	85	90.52	-5.52	-5.52	30.46
4	82	88	91.11	-3.11	-3.11	9.66
5	83	96	91.70	4.30	4.30	18.52
6	84	95	92.28	2.72	2.72	7.37
7	84	96	92.28	3.72	3.72	13.80
8	85	92	92.87	-0.87	-0.87	0.76
9	86	88	93.46	-5.46	-5.46	29.83
10	87	109	94.05	14.95	14.95	223.50
11	87	92	94.05	-2.05	-2.05	4.20
12	88	96	94.64	1.36	1.36	1.85
13	88	88	94.64	-6.64	-6.64	44.07
14	89	104	95.23	8.77	8.77	76.97
15	89	104	95.23	8.77	8.77	76.97
16	89	100	95.23	4.77	4.77	22.78
17	90	92	95.82	-3.82	-3.82	14.56
18	90	90	95.82	-5.82	-5.82	33.82
19	90	92	95.82	-3.82	-3.82	14.56
20	91	102	96.40	5.60	5.60	31.32
21	91	91	96.40	-5.40	-5.40	29.20
22	92	92	96.99	-4.99	-4.99	24.92
23	92	92	96.99	-4.99	-4.99	24.92
24	93	93	97.58	-4.58	-4.58	20.98
25	93	96	97.58	-1.58	-1.58	2.50
26	93	96	97.58	-1.58	-1.58	2.50
27	93	104	97.58	6.42	6.42	41.21
28	93	101	97.58	3.42	3.42	11.69
29	94	95	98.17	-3.17	-3.17	10.04
30	94	94	98.17	-4.17	-4.17	17.38
31	94	100	98.17	1.83	1.83	3.35
32	94	110	98.17	11.83	11.83	139.97
33	95	100	98.76	1.24	1.24	1.54
34	95	96	98.76	-2.76	-2.76	7.60
35	95	95	98.76	-3.76	-3.76	14.12
36	95	96	98.76	-2.76	-2.76	7.60
37	95	95	98.76	-3.76	-3.76	14.12
38	96	96	99.35	-3.35	-3.35	11.20
39	96	96	99.35	-3.35	-3.35	11.20
40	96	96	99.35	-3.35	-3.35	11.20

41	96	104	99.35	4.65	4.65	21.66
42	96	100	99.35	0.65	0.65	0.43
43	96	98	99.35	-1.35	-1.35	1.81
44	96	104	99.35	4.65	4.65	21.66
45	97	98	99.93	-1.93	-1.93	3.74
46	97	98	99.93	-1.93	-1.93	3.74
47	98	100	100.52	-0.52	-0.52	0.27
48	98	99	100.52	-1.52	-1.52	2.32
49	98	98	100.52	-2.52	-2.52	6.37
50	99	99	101.11	-2.11	-2.11	4.46
51	99	100	101.11	-1.11	-1.11	1.24
52	99	102	101.11	0.89	0.89	0.79
53	99	100	101.11	-1.11	-1.11	1.24
54	99	101	101.11	-0.11	-0.11	0.01
55	99	100	101.11	-1.11	-1.11	1.24
56	99	101	101.11	-0.11	-0.11	0.01
57	99	105	101.11	3.89	3.89	15.12
58	99	99	101.11	-2.11	-2.11	4.46
59	100	101	101.70	-0.70	-0.70	0.49
60	100	100	101.70	-1.70	-1.70	2.89
61	101	103	102.29	0.71	0.71	0.51
62	101	99	102.29	-3.29	-3.29	10.81
63	101	101	102.29	-1.29	-1.29	1.66
64	102	99	102.88	-3.88	-3.88	15.03
65	102	102	102.88	-0.88	-0.88	0.77
66	103	108	103.47	4.53	4.53	20.56
67	103	103	103.47	-0.47	-0.47	0.22
68	103	105	103.47	1.53	1.53	2.36
69	103	105	103.47	1.53	1.53	2.36
70	103	105	103.47	1.53	1.53	2.36
71	106	106	105.23	0.77	0.77	0.59
72	107	106	105.82	0.18	0.18	0.03
73	108	108	106.41	1.59	1.59	2.54
74	109	109	107.00	2.00	2.00	4.02
75	111	115	108.17	6.83	6.83	46.61
Jumlah	7127	7408		0.00	0.00	1277.95

PERHITUNGAN RATA-RATA, VARIAN, SIMPANGAN BAKU

REGRESI $\hat{Y} = 42,85 + 0,59X_1$

$$\begin{aligned}
 1. \text{ Rata-rata} &= \overline{Y - \hat{Y}} &= \frac{\Sigma(Y - \hat{Y})}{n} \\
 & &= \frac{0.00}{75} \\
 & &= 0.000
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 2. \text{ Varians} &= S^2 &= \frac{\Sigma\{(Y - \hat{Y}) - \overline{(Y - \hat{Y})}\}^2}{n - 1} \\
 & &= \frac{1277.95}{74} \\
 & &= 17.27
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 3. \text{ Simpangan Baku} &= S &= \sqrt{S^2} \\
 & &= \sqrt{17.27} \\
 & &= 4.16
 \end{aligned}$$

PERHITUNGAN NORMALITAS GALAT TAKSIRAN Y ATAS X1
REGRESI $\hat{Y} = 42,85 + 0,59X1$

No.	$(Y - \hat{Y})$	$(Y - \hat{Y}) - \overline{(Y - \hat{Y})}$	Zi	Zt	F(zi)	S(zi)	$ F(zi) - S(zi) $
1	-6.64	-6.64	-1.598	0.4441	0.056	0.0133	0.0426
2	-5.82	-5.82	-1.400	0.4192	0.081	0.0267	0.0541
3	-5.52	-5.52	-1.328	0.4066	0.093	0.0400	0.0534
4	-5.46	-5.46	-1.314	0.4049	0.095	0.0533	0.0418
5	-5.40	-5.40	-1.299	0.4015	0.099	0.0667	0.0318
6	-4.99	-4.99	-1.201	0.3849	0.115	0.0800	0.0351
7	-4.99	-4.99	-1.201	0.3849	0.115	0.0933	0.0218
8	-4.58	-4.58	-1.102	0.3643	0.136	0.1067	0.0290
9	-4.17	-4.17	-1.003	0.3413	0.159	0.1200	0.0387
10	-3.88	-3.88	-0.934	0.3238	0.176	0.1333	0.0429
11	-3.82	-3.82	-0.919	0.3186	0.181	0.1467	0.0347
12	-3.82	-3.82	-0.919	0.3186	0.181	0.1600	0.0214
13	-3.76	-3.76	-0.905	0.3159	0.184	0.1733	0.0108
14	-3.76	-3.76	-0.905	0.3159	0.184	0.1867	0.0026
15	-3.35	-3.35	-0.806	0.2881	0.212	0.2000	0.0119
16	-3.35	-3.35	-0.806	0.2881	0.212	0.2133	0.0014
17	-3.35	-3.35	-0.806	0.2881	0.212	0.2267	0.0148
18	-3.29	-3.29	-0.792	0.2852	0.215	0.2400	0.0252
19	-3.17	-3.17	-0.763	0.2764	0.224	0.2533	0.0297
20	-3.11	-3.11	-0.748	0.2704	0.230	0.2667	0.0371
21	-2.76	-2.76	-0.664	0.2454	0.255	0.2800	0.0254
22	-2.76	-2.76	-0.664	0.2454	0.255	0.2933	0.0387
23	-2.52	-2.52	-0.606	0.2258	0.274	0.3067	0.0325
24	-2.11	-2.11	-0.508	0.1915	0.309	0.3200	0.0115
25	-2.11	-2.11	-0.508	0.1915	0.309	0.3333	0.0248
26	-2.05	-2.05	-0.493	0.1879	0.312	0.3467	0.0346
27	-1.93	-1.93	-0.464	0.1772	0.323	0.3600	0.0372
28	-1.93	-1.93	-0.464	0.1772	0.323	0.3733	0.0505
29	-1.70	-1.70	-0.409	0.1554	0.345	0.3867	0.0421
30	-1.58	-1.58	-0.380	0.1480	0.352	0.4000	0.0480
31	-1.58	-1.58	-0.380	0.1480	0.352	0.4133	0.0613
32	-1.52	-1.52	-0.366	0.1406	0.359	0.4267	0.0673
33	-1.35	-1.35	-0.325	0.1255	0.375	0.4400	0.0655
34	-1.29	-1.29	-0.310	0.1217	0.378	0.4533	0.0750
35	-1.11	-1.11	-0.267	0.1026	0.397	0.4667	0.0693
36	-1.11	-1.11	-0.267	0.1026	0.397	0.4800	0.0826
37	-1.11	-1.11	-0.267	0.1026	0.397	0.4933	0.0959
38	-0.88	-0.88	-0.212	0.0832	0.417	0.5067	0.0899
39	-0.87	-0.87	-0.209	0.0793	0.421	0.5200	0.0993
40	-0.70	-0.70	-0.168	0.0636	0.436	0.5333	0.0969

41	-0.52	-0.52	-0.125	0.0478	0.452	0.5467	0.0945
42	-0.47	-0.47	-0.113	0.0438	0.456	0.5600	0.0938
43	-0.11	-0.11	-0.026	0.0080	0.492	0.5733	0.0813
44	-0.11	-0.11	-0.026	0.0080	0.492	0.5867	0.0947
45	0.18	0.18	0.043	0.0160	0.516	0.6000	0.0840
46	0.65	0.65	0.156	0.0596	0.560	0.6133	0.0537
47	0.71	0.71	0.171	0.0675	0.568	0.6267	0.0592
48	0.77	0.77	0.185	0.0714	0.571	0.6400	0.0686
49	0.89	0.89	0.214	0.0832	0.583	0.6533	0.0701
50	1.24	1.24	0.298	0.1141	0.614	0.6667	0.0526
51	1.36	1.36	0.327	0.1255	0.626	0.6800	0.0545
52	1.53	1.53	0.368	0.1406	0.641	0.6933	0.0527
53	1.53	1.53	0.368	0.1406	0.641	0.7067	0.0661
54	1.53	1.53	0.368	0.1406	0.641	0.7200	0.0794
55	1.59	1.59	0.383	0.1480	0.648	0.7333	0.0853
56	1.83	1.83	0.440	0.1700	0.670	0.7467	0.0767
57	2.00	2.00	0.481	0.1844	0.684	0.7600	0.0756
58	2.07	2.07	0.498	0.1879	0.688	0.7733	0.0854
59	2.66	2.66	0.640	0.2389	0.739	0.7867	0.0478
60	2.72	2.72	0.655	0.2422	0.742	0.8000	0.0578
61	3.42	3.42	0.823	0.2939	0.794	0.8133	0.0194
62	3.72	3.72	0.895	0.3133	0.813	0.8267	0.0134
63	3.89	3.89	0.936	0.3238	0.824	0.8400	0.0162
64	4.30	4.30	1.035	0.3485	0.849	0.8533	0.0048
65	4.53	4.53	1.090	0.3621	0.862	0.8667	0.0046
66	4.65	4.65	1.119	0.3665	0.867	0.8800	0.0135
67	4.65	4.65	1.119	0.3665	0.867	0.8933	0.0268
68	4.77	4.77	1.148	0.3729	0.873	0.9067	0.0338
69	5.60	5.60	1.348	0.4099	0.910	0.9200	0.0101
70	6.42	6.42	1.545	0.4382	0.938	0.9333	0.0049
71	6.83	6.83	1.644	0.4495	0.950	0.9467	0.0028
72	8.77	8.77	2.110	0.4826	0.983	0.9600	0.0226
73	8.77	8.77	2.110	0.4826	0.983	0.9733	0.0093
74	11.83	11.83	2.847	0.4977	0.998	0.9867	0.0110
75	14.95	14.95	3.597	0.4998	1.000	1.0000	0.0002

Dari perhitungan, didapat nilai L_{hitung} terbesar = 0.0993 L_{tabel} untuk $n = 75$ dengan taraf signifikan 0,05 adalah 0,1023. $L_{hitung} < L_{tabel}$. Dengan demikian dapat disimpulkan data berdistribusi Normal.

LANGKAH PERHITUNGAN UJI NORMALITAS GALAT TAKSIRAN

$$\text{REGRESI } \hat{Y} = 42,85 + 0,59X_1$$

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 $i = 1$

$$Z_i = \frac{\{(Y - \hat{Y}) - \overline{(Y - \hat{Y})}\}}{S} = \frac{-6.64}{4.16} = -1.598$$

4. Kolom Z_t

Nilai Z_t dikonsultasikan pada daftar F, misalnya :

Cari -1.60 diperoleh $Z_t = 0.4441$

Untuk $Z_i = -1.598$, maka $F(z_i) = 0.5 - 0.4441 = 0.0559$

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

$$\text{Kolom } S(z_i) = \frac{1}{75} = 0.0133$$

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

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

$$= |0.0559 - 0.0133| = 0.0426$$

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

PERHITUNGAN JK (G)												
No.	K	n	X1	Y	Y ²	XY	ΣY ²	(ΣY)	(ΣY) ²	$\frac{(\Sigma Y)^2}{nK}$	$\left\{ \Sigma Y^2 - \frac{(\Sigma Y)^2}{nK} \right\}$	
1	I	1	79	92	8464	7268						
2	II	1	80	92	8464	7360						
3	III	1	81	85	7225	6885						
4	IV	1	82	88	7744	7216						
5	V	1	83	96	9216	7968						
6	VI	2	84	95	9025	7980	18241	191	36481	18,240.50	0.50	
7			84	96	9216	8064						
8	VII	1	85	92	8464	7820						
9	VIII	1	86	88	7744	7568						
10	XIX	2	87	109	11881	9483	20345	201	40401	20,200.50	144.50	
11			87	92	8464	8004						
12	X	2	88	96	9216	8448	16960	184	33856	16,928.00	32.00	
13			88	88	7744	7744						
14	XI	3	89	104	10816	9256	31632	308	94864	31,621.33	10.67	
15			89	104	10816	9256						
16			89	100	10000	8900						
17	XII	3	90	92	8464	8280	25028	274	75076	25,025.33	2.67	
18			90	90	8100	8100						
19			90	92	8464	8280						
20	XIII	2	91	102	10404	9282	18685	193	37249	18,624.50	60.50	
21			91	91	8281	8281						
22	XIV	2	92	92	8464	8464	16928	184	33856	16,928.00	0.00	
23			92	92	8464	8464						
24	XV	5	93	93	8649	8649	48098	490	240100	48,020.00	78.00	
25			93	96	9216	8928						
26			93	96	9216	8928						
27			93	104	10816	9672						
28			93	101	10201	9393						
29	XVI	4	94	95	9025	8930	39961	399	159201	39,800.25	160.75	
30			94	94	8836	8836						
31			94	100	10000	9400						
32			94	110	12100	10340						
33	XVII	5	95	100	10000	9500	46482	482	232324	46,464.80	17.20	
34			95	96	9216	9120						
35			95	95	9025	9025						
36			95	96	9216	9120						
37			95	95	9025	9025						
38	XVIII	7	96	96	9216	9216	68884	694	481636	68,805.14	78.86	
39			96	96	9216	9216						
40			96	96	9216	9216						

41			96	104	10816	9984					
42			96	100	10000	9600					
43			96	98	9604	9408					
44			96	104	10816	9984					
45	XXIX	2	97	98	9604	9506	19208	196	38416	19,208.00	0.00
46			97	98	9604	9506					
47	XX	3	98	100	10000	9800	29405	297	88209	29,403.00	2.00
48			98	99	9801	9702					
49			98	98	9604	9604					
50	XXI	9	99	99	9801	9801	91433	907	822649	91,405.44	27.56
51			99	100	10000	9900					
52			99	102	10404	10098					
53			99	100	10000	9900					
54			99	101	10201	9999					
55			99	100	10000	9900					
56			99	101	10201	9999					
57			99	105	11025	10395					
58			99	99	9801	9801					
59	XXII	2	100	101	10201	10100	20201	201	40401	20,200.50	0.50
60			100	100	10000	10000					
61	XXIII	3	101	103	10609	10403	30611	303	91809	30,603.00	8.00
62			101	99	9801	9999					
63			101	101	10201	10201					
64	XXIV	2	102	99	9801	10098	20205	201	40401	20,200.50	4.50
65			102	102	10404	10404					
66	XXV	5	103	108	11664	11124	55348	526	276676	55,335.20	12.80
67			103	103	10609	10609					
68			103	105	11025	10815					
69			103	105	11025	10815					
70			103	105	11025	10815					
71	XXVI	1	106	106	11236	11236					
72	XXVII	1	107	106	11236	11342					
73	XXVIII	1	108	108	11664	11664					
74	XXIX	1	109	109	11881	11881					
75	XXX	1	111	115	13225	12765					
Σ	30	75	7127	7408	734218	706043					641.00

PERHITUNGAN UJI KEBERARTIAN REGRESI

1. Mencari Jumlah Kuadrat Total JK (T)

$$\begin{aligned} \text{JK (T)} &= \sum Y^2 \\ &= 734218 \end{aligned}$$

2. Mencari jumlah kuadrat regresi a JK (a)

$$\begin{aligned} \text{JK (a)} &= \frac{(\sum Y)^2}{n} \\ &= \frac{7408^2}{75} \\ &= 731712.85 \end{aligned}$$

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

$$\begin{aligned} \text{JK (b/a)} &= b \cdot \sum xy \\ &= 0.588 \times 2085.45333 \\ &= 1227.20 \end{aligned}$$

4. Mencari jumlah kuadrat residu JK (S)

$$\begin{aligned} \text{JK (S)} &= \text{JK (T)} - \text{JK (a)} - \text{JK (b/a)} \\ &= 734218 - 731712.85 - 1227.20 \\ &= 1277.95 \end{aligned}$$

5. Mencari Derajat Kebebasan

$$\begin{aligned} \text{dk}_{(T)} &= n = 75 \\ \text{dk}_{(a)} &= 1 \\ \text{dk}_{(b/a)} &= 1 \\ \text{dk}_{(\text{res})} &= n - 2 = 73 \end{aligned}$$

6. Mencari Rata-rata Jumlah Kuadrat

$$\begin{aligned} \text{RJK}_{(b/a)} &= \frac{\text{JK}_{(b/a)}}{\text{dk}_{(b/a)}} = \frac{1227.20}{1} = 1227.20 \\ \text{RJK}_{(\text{res})} &= \frac{\text{JK}_{(\text{res})}}{\text{dk}_{(\text{res})}} = \frac{1277.95}{73} = 17.51 \end{aligned}$$

7. Kriteria Pengujian

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

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

8. Pengujian

$$F_{\text{hitung}} = \frac{\text{RJK}_{(b/a)}}{\text{RJK}_{(\text{res})}} = \frac{1227.20}{17.51} = 70.10$$

9. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan $F_{\text{hitung}} = 70.10$

Berdasarkan taraf signifikan 0.05, pada tabel distribusi F dengan menggunakan dk pembilang 1 dan dk penyebut $n-2 = 75 - 2 = 73$ dihasilkan F_{tabel} sebesar = 3,98

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

PERHITUNGAN UJI KELINIERAN REGRESI

1. Mencari Jumlah Kuadrat Error JK (G)

$$\begin{aligned} JK(G) &= \sum \left\{ \sum Y_k^2 - \frac{\sum Y_k^2}{n_k} \right\} \\ &= 641.00 \text{ (Lihat tabel Perhitungan JK } G_{(\text{galat})}) \end{aligned}$$

2. Mencari Jumlah Kuadrat Tuna cocok JK (TC)

$$\begin{aligned} JK(TC) &= JK(S) - JK(G) \\ &= 1277.95 - 641.00 \\ &= 636.96 \end{aligned}$$

3. Mencari Derajat Kebebasan

$$\begin{aligned} k &= 30 \\ dk_{(TC)} &= k - 2 = 28 \\ dk_{(G)} &= n - k = 45 \end{aligned}$$

4. Mencari rata-rata jumlah kuadrat

$$\begin{aligned} RJK_{(TC)} &= \frac{636.96}{28} = 22.75 \\ RJK_{(G)} &= \frac{641.00}{45} = 14.24 \end{aligned}$$

5. Kriteria Pengujian

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

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

6. Pengujian

$$F_{hitung} = \frac{RJK_{(TC)}}{RJK_{(G)}} = \frac{22.75}{14.24} = 1.60$$

7. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan $F_{hitung} = 1.60$

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

Menggunakan dk pembilang 28 dan dk penyebut 45 dihasilkan F_{tabel} sebesar = 1,71

sehingga $F_{hitung} < F_{tabel}$ 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	75	734218			
Regresi (a)	1	731712.85			3.98
Regresi (b/a)	1	1227.20	1227.20	70.10 *)	
Residu	73	1277.95	17.51		
Tuna Cocok	28	636.96	22.75	1.60 ^{ns)}	1.71
Galat Kekeliruan	45	641.00	14.24		

Keterangan : *) Persamaan regresi berarti karena F_{hitung} (70,10) > F_{tabel} (3,98)

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

PERHITUNGAN KOEFISIEN KORELASI
PRODUCT MOMENT

Mencari Koefisien Korelasi dengan Rumus *Product Moment*

Diketahui :

$$\Sigma x^2 = 3543.95$$

$$\Sigma y^2 = 2505.15$$

$$\Sigma xy = 2085.45$$

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

$$r_{XY} = \frac{2085.45}{\sqrt{3543.95 \cdot 2505.15}}$$

$$r_{XY} = \frac{2085.45}{2979.6151}$$

$$r_{XY} = 0.700$$

**PERHITUNGAN UJI KEBERARTIAN
KOEFSISIEN KORELASI (Uji-t)**

Koefisien Korelasi *Product Moment* (Uji-t)

$$\begin{aligned}
 t_h &= \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \\
 &= \frac{0.700\sqrt{73}}{\sqrt{1-0.490}} \\
 &= \frac{0.700 \times 8.544}{\sqrt{0.510}} \\
 &= \frac{5.980}{0.7142} \\
 &= 8.373
 \end{aligned}$$

Kesimpulan :

t_{tabel} pada taraf signifikansi 0,05 dengan dk $(n-2) = (75 - 2) = 73$ 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 :

$t_{\text{hitung}} [8.373] > t_{\text{tabel}} (1,66)$, 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 X, maka digunakan Koefisien Determinasi dengan rumus :

$$\begin{aligned} \text{KD} &= r_{XY}^2 \\ &= 0.700^2 \\ &= 0.4899 \\ &= 48.99\% \end{aligned}$$

Dari hasil tersebut diinterpretasikan bahwa kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas pelayanan sebesar 48,99%.

SKOR INDIKATOR DOMINAN VARIABEL Y KEPUASAN NASABAH

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

Indikator	Jumlah Soal	Skor	Persentase
Menabung lebih banyak (Simpedes dan BritAma)	4 Soal	$\frac{318+298+302+298}{4}$ 304	32.93%
Membicarakan hal-hal menyenangkan	10 soal	$\frac{313+309+309+306+304+303+311+297+340+340}{10}$ 313.2	33.93%
Tidak banyak memberi perhatian pada merek pesaing	10 soal	$\frac{312+300+292+302+324+293+299+320+295+323}{10}$ 306	33.15%
Total Skor		923.2	100%

Dari hasil perhitungan, ke-tiga indikator tersebut memiliki kontribusi yang relatif seimbang.

Indikator membicarakan hal-hal menyenangkan memiliki pengaruh yang cukup besar dalam kepuasan nasabah.

**SKOR INDIKATOR DOMINAN VARIABEL X1
KUALITAS PELAYANAN**

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

Dimensi	Indikator	Jumlah Soal	Skor	Persentase
Keandalan (<i>Reliability</i>)	Pembukaan rekening cepat dan tepat	2 soal	$\frac{299+281}{2}$ 290.0	13.19%
	Kecepatan penyetoran dana nasabah	2 soal	$\frac{264+283}{2}$ 273.5	12.44%
	Pengambilan dana tidak sulit	2 soal	$\frac{285+256}{2}$ 270.5	12.30%
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	Kemampuan pegawai menangani keluhan nasabah	5 soal	$\frac{248+277+269+274+288}{5}$ 271.2	12.33%
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Jaminan bank terhadap keselamatan nasabah (dana nasabah tidak hilang)	5 soal	$\frac{275+269+266+280+284}{5}$ 274.8	12.49%
Empati (<i>Emphaty</i>)	Memberikan perhatian terhadap keluhan nasabah	7 soal	$\frac{277+264+259+278+296+267+283}{7}$ 274.86	12.50%
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Kerapihan seragam pegawai bank	1 Soal	288	13.09%
	Halaman parkir memadai	2 Soal	$\frac{242+275}{2}$ 256.5	11.66%
Total Skor			2199.4	100%

Dari hasil perhitungan, ke-delapan indikator tersebut memiliki kontribusi yang relatif seimbang. Indikator pembukaan rekening cepat dan tepat dalam dimensi keandalan (*reliability*) memiliki pengaruh yang cukup besar dalam kualitas layanan

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

No.	VARIABEL X	VARIABEL Y	No.	VARIABEL X	VARIABEL Y
1	79	95	41	91	99
2	80	88	42	100	115
3	88	100	43	83	90
4	84	96	44	93	92
5	95	96	45	83	100
6	85	92	46	89	96
7	105	108	47	87	105
8	100	109	48	86	99
9	97	103	49	93	100
10	93	96	50	92	101
11	85	95	51	96	96
12	98	108	52	89	95
13	90	99	53	84	92
14	97	92	54	96	105
15	82	93	55	89	101
16	96	103	56	88	99
17	86	88	57	97	102
18	95	98	58	91	101
19	93	105	59	91	98
20	97	100	60	99	104
21	82	102	61	89	96
22	102	105	62	87	94
23	94	100	63	78	88
24	94	106	64	99	104
25	90	96	65	85	92
26	95	106	66	94	104
27	85	96	67	93	100
28	86	95	68	90	99
29	77	100	69	102	110
30	90	96	70	88	98
31	89	92	71	87	101
32	93	101	72	90	100
33	85	92	73	78	91
34	95	102	74	103	109
35	82	85	75	92	100
36	93	96	JUMLAH	6785	7408
37	89	92			
38	84	98			
39	86	104			
40	97	104			

Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian

No. Resp	X	Y	X ²	Y ²	XY
1	79	95	6241	9025	7505
2	80	88	6400	7744	7040
3	88	100	7744	10000	8800
4	84	96	7056	9216	8064
5	95	96	9025	9216	9120
6	85	92	7225	8464	7820
7	105	108	11025	11664	11340
8	100	109	10000	11881	10900
9	97	103	9409	10609	9991
10	93	96	8649	9216	8928
11	85	95	7225	9025	8075
12	98	108	9604	11664	10584
13	90	99	8100	9801	8910
14	97	92	9409	8464	8924
15	82	93	6724	8649	7626
16	96	103	9216	10609	9888
17	86	88	7396	7744	7568
18	95	98	9025	9604	9310
19	93	105	8649	11025	9765
20	97	100	9409	10000	9700
21	82	102	6724	10404	8364
22	102	105	10404	11025	10710
23	94	100	8836	10000	9400
24	94	106	8836	11236	9964
25	90	96	8100	9216	8640
26	95	106	9025	11236	10070
27	85	96	7225	9216	8160
28	86	95	7396	9025	8170
29	77	100	5929	10000	7700
30	90	96	8100	9216	8640
31	89	92	7921	8464	8188
32	93	101	8649	10201	9393
33	85	92	7225	8464	7820
34	95	102	9025	10404	9690
35	82	85	6724	7225	6970
36	93	96	8649	9216	8928
37	89	92	7921	8464	8188
38	84	98	7056	9604	8232
39	86	104	7396	10816	8944
40	97	104	9409	10816	10088

41	91	99	8281	9801	9009
42	100	115	10000	13225	11500
43	83	90	6889	8100	7470
44	93	92	8649	8464	8556
45	83	100	6889	10000	8300
46	89	96	7921	9216	8544
47	87	105	7569	11025	9135
48	86	99	7396	9801	8514
49	93	100	8649	10000	9300
50	92	101	8464	10201	9292
51	96	96	9216	9216	9216
52	89	95	7921	9025	8455
53	84	92	7056	8464	7728
54	96	105	9216	11025	10080
55	89	101	7921	10201	8989
56	88	99	7744	9801	8712
57	97	102	9409	10404	9894
58	91	101	8281	10201	9191
59	91	98	8281	9604	8918
60	99	104	9801	10816	10296
61	89	96	7921	9216	8544
62	87	94	7569	8836	8178
63	78	88	6084	7744	6864
64	99	104	9801	10816	10296
65	85	92	7225	8464	7820
66	94	104	8836	10816	9776
67	93	100	8649	10000	9300
68	90	99	8100	9801	8910
69	102	110	10404	12100	11220
70	88	98	7744	9604	8624
71	87	101	7569	10201	8787
72	90	100	8100	10000	9000
73	78	91	6084	8281	7098
74	103	109	10609	11881	11227
75	92	100	8464	10000	9200
JUMLAH	6785	7408	616793	734218	672060

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

1. Rata-rata (X)

$$\begin{aligned}\bar{X} &= \frac{\Sigma X}{n} \\ &= \frac{6785}{75} \\ &= 90.47\end{aligned}$$

1. Rata-rata (Y)

$$\begin{aligned}\bar{Y} &= \frac{\Sigma Y}{n} \\ &= \frac{7408}{75} \\ &= 98.77\end{aligned}$$

2. Varians (X)

$$\begin{aligned}S^2 &= \frac{\Sigma(X-\bar{X})^2}{n-1} \\ &= \frac{2976.67}{74} \\ &= 40.23\end{aligned}$$

2. Varians (Y)

$$\begin{aligned}S^2 &= \frac{\Sigma(Y-\bar{Y})^2}{n-1} \\ &= \frac{2505.15}{74} \\ &= 33.85\end{aligned}$$

3. Simpangan Baku (X)

$$\begin{aligned}S &= \sqrt{S^2} \\ &= \sqrt{40.23} \\ &= 6.34\end{aligned}$$

3. Simpangan Baku (Y)

$$\begin{aligned}S &= \sqrt{S^2} \\ &= \sqrt{33.85} \\ &= 5.82\end{aligned}$$

**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	79	95	-11.47	-3.77	131.48	14.24
2	80	88	-10.47	-10.77	109.55	116.06
3	88	100	-2.47	1.23	6.08	1.50
4	84	96	-6.47	-2.77	41.82	7.69
5	95	96	4.53	-2.77	20.55	7.69
6	85	92	-5.47	-6.77	29.88	45.88
7	105	108	14.53	9.23	211.22	85.13
8	100	109	9.53	10.23	90.88	104.58
9	97	103	6.53	4.23	42.68	17.86
10	93	96	2.53	-2.77	6.42	7.69
11	85	95	-5.47	-3.77	29.88	14.24
12	98	108	7.53	9.23	56.75	85.13
13	90	99	-0.47	0.23	0.22	0.05
14	97	92	6.53	-6.77	42.68	45.88
15	82	93	-8.47	-5.77	71.68	33.33
16	96	103	5.53	4.23	30.62	17.86
17	86	88	-4.47	-10.77	19.95	116.06
18	95	98	4.53	-0.77	20.55	0.60
19	93	105	2.53	6.23	6.42	38.77
20	97	100	6.53	1.23	42.68	1.50
21	82	102	-8.47	3.23	71.68	10.41
22	102	105	11.53	6.23	133.02	38.77
23	94	100	3.53	1.23	12.48	1.50
24	94	106	3.53	7.23	12.48	52.22
25	90	96	-0.47	-2.77	0.22	7.69
26	95	106	4.53	7.23	20.55	52.22
27	85	96	-5.47	-2.77	29.88	7.69
28	86	95	-4.47	-3.77	19.95	14.24
29	77	100	-13.47	1.23	181.35	1.50
30	90	96	-0.47	-2.77	0.22	7.69
31	89	92	-1.47	-6.77	2.15	45.88
32	93	101	2.53	2.23	6.42	4.96
33	85	92	-5.47	-6.77	29.88	45.88
34	95	102	4.53	3.23	20.55	10.41
35	82	85	-8.47	-13.77	71.68	189.70
36	93	96	2.53	-2.77	6.42	7.69
37	89	92	-1.47	-6.77	2.15	45.88
38	84	98	-6.47	-0.77	41.82	0.60
39	86	104	-4.47	5.23	19.95	27.32
40	97	104	6.53	5.23	42.68	27.32

41	91	99	0.53	0.23	0.28	0.05
42	100	115	9.53	16.23	90.88	263.30
43	83	90	-7.47	-8.77	55.75	76.97
44	93	92	2.53	-6.77	6.42	45.88
45	83	100	-7.47	1.23	55.75	1.50
46	89	96	-1.47	-2.77	2.15	7.69
47	87	105	-3.47	6.23	12.02	38.77
48	86	99	-4.47	0.23	19.95	0.05
49	93	100	2.53	1.23	6.42	1.50
50	92	101	1.53	2.23	2.35	4.96
51	96	96	5.53	-2.77	30.62	7.69
52	89	95	-1.47	-3.77	2.15	14.24
53	84	92	-6.47	-6.77	41.82	45.88
54	96	105	5.53	6.23	30.62	38.77
55	89	101	-1.47	2.23	2.15	4.96
56	88	99	-2.47	0.23	6.08	0.05
57	97	102	6.53	3.23	42.68	10.41
58	91	101	0.53	2.23	0.28	4.96
59	91	98	0.53	-0.77	0.28	0.60
60	99	104	8.53	5.23	72.82	27.32
61	89	96	-1.47	-2.77	2.15	7.69
62	87	94	-3.47	-4.77	12.02	22.78
63	78	88	-12.47	-10.77	155.42	116.06
64	99	104	8.53	5.23	72.82	27.32
65	85	92	-5.47	-6.77	29.88	45.88
66	94	104	3.53	5.23	12.48	27.32
67	93	100	2.53	1.23	6.42	1.50
68	90	99	-0.47	0.23	0.22	0.05
69	102	110	11.53	11.23	133.02	126.04
70	88	98	-2.47	-0.77	6.08	0.60
71	87	101	-3.47	2.23	12.02	4.96
72	90	100	-0.47	1.23	0.22	1.50
73	78	91	-12.47	-7.77	155.42	60.42
74	103	109	12.53	10.23	157.08	104.58
75	92	100	1.53	1.23	2.35	1.50
Jumlah	6785	7408			2976.67	2505.15

Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram KEPERCAYAAN

1. Menentukan Rentang

$$\begin{aligned} \text{Rentang} &= \text{Data terbesar} - \text{data terkecil} \\ &= 105 - 77 \\ &= 28 \end{aligned}$$

2. Banyaknya Interval Kelas (aturan sturges)

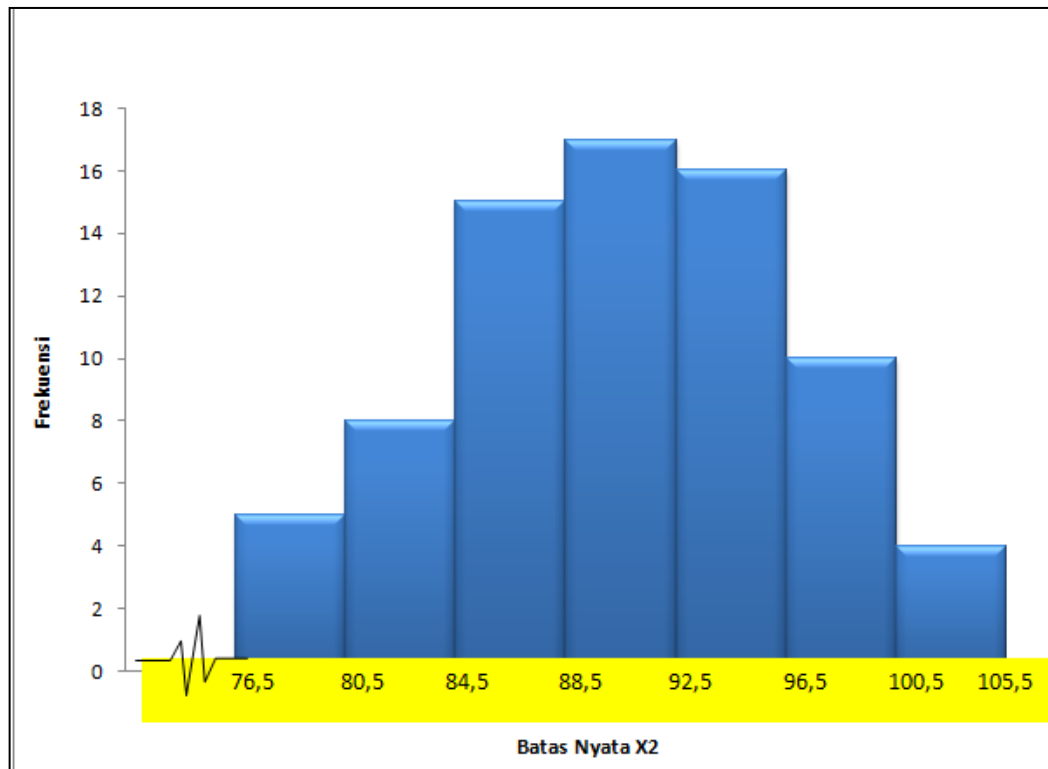
$$\begin{aligned} K &= 1 + (3.3) \text{ Log } n \\ &= 1 + (3.3) \log 75 \\ &= 1 + (3.3) \quad 1.875061 \\ &= 7.19 \\ &= 7.19 \text{ (ditetapkan menjadi 7)} \end{aligned}$$

3. Panjang Kelas Interval (KI)

$$\begin{aligned} P &= \frac{\text{Rentang}}{\text{Kelas}} \\ &= \frac{28}{7} = 4 \quad \text{(ditetapkan menjadi 4)} \end{aligned}$$

Kelas Interval			Batas Bawah	Batas Atas	Frek. Absolut	Frek. Relatif
77	-	80	76.5	80.5	5	6.7%
81	-	84	80.5	84.5	8	10.7%
85	-	88	84.5	88.5	15	20.0%
89	-	92	88.5	92.5	17	22.7%
93	-	96	92.5	96.5	16	21.3%
97	-	100	96.5	100.5	10	13.3%
101	-	105	100.5	105.5	4	5.3%
Jumlah					75	100%

GRAFIK HISTOGRAM
VARIABEL X₂ (KEPERCAYAAN)



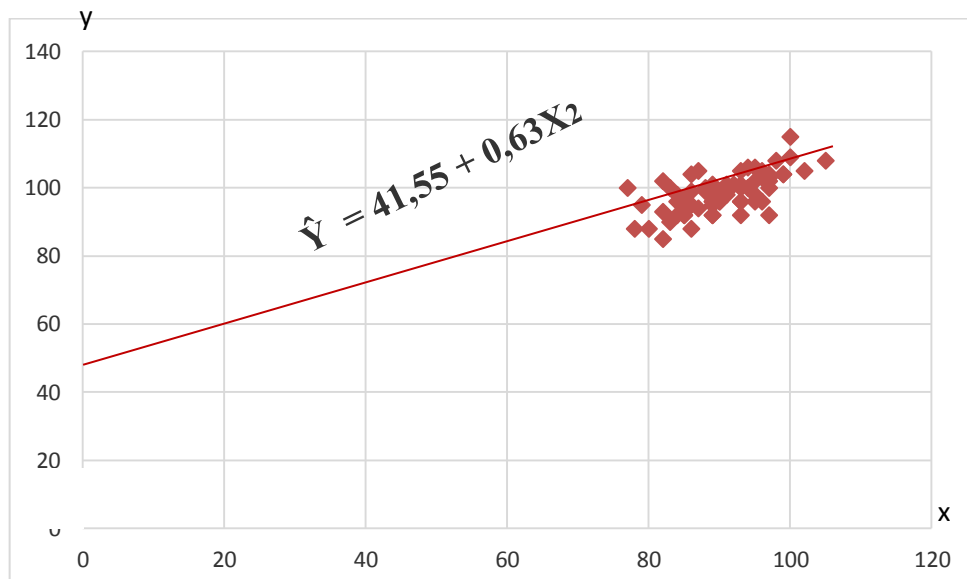
PERHITUNGAN PERSAMAAN REGRESI LINEAR SEDERHANA

$$\hat{Y} = a + bX_2$$

$$\begin{aligned} n &= 75 & \Sigma X^2 &= 616793 \\ \Sigma XY &= 672060 & \Sigma Y^2 &= 734218 \\ \Sigma X &= 6785 & \bar{Y} &= \frac{\Sigma Y}{n} = \frac{7408}{75} = 98.77 \\ \Sigma Y &= 7408 & \bar{X} &= \frac{\Sigma X}{n} = \frac{6785}{75} = 90.47 \\ \\ \Sigma x^2 &= \Sigma X^2 - \frac{(\Sigma X)^2}{n} & \Sigma xy &= \Sigma XY - \frac{(\Sigma X)(\Sigma Y)}{n} \\ &= 616793 - \frac{46036225}{75} & &= 672060 - \frac{50263280}{75} \\ &= 2976.67 & &= 1882.93 \\ \\ \Sigma y^2 &= \Sigma Y^2 - \frac{(\Sigma Y)^2}{n} \\ &= 734218 - \frac{54878464}{75} \\ &= 2505.15 \\ \\ b &= \frac{\Sigma xy}{\Sigma x^2} & a &= \bar{Y} - b\bar{X} \\ &= \frac{1882.9333}{2976.67} & &= 98.77 - (0.63 \times 90.47) \\ &= 0.6326 & &= 41.55 \\ &= \mathbf{0.6326} \end{aligned}$$

Jadi Persamaan Regresi adalah $\hat{Y} = 41,55 + 0,63X_2$

GRAFIK PERSAMAAN REGRESI



Tabel Untuk Menghitung $\hat{Y} = a + bX_2$

n	X	$\hat{Y} = 41,55 + 0,63X_2$					\hat{Y}
1	79	41.55	+	0.63	.	79	91.52
2	80	41.55	+	0.63	.	80	92.15
3	88	41.55	+	0.63	.	88	97.21
4	84	41.55	+	0.63	.	84	94.68
5	95	41.55	+	0.63	.	95	101.64
6	85	41.55	+	0.63	.	85	95.32
7	105	41.55	+	0.63	.	105	107.97
8	100	41.55	+	0.63	.	100	104.80
9	97	41.55	+	0.63	.	97	102.91
10	93	41.55	+	0.63	.	93	100.38
11	85	41.55	+	0.63	.	85	95.32
12	98	41.55	+	0.63	.	98	103.54
13	90	41.55	+	0.63	.	90	98.48
14	97	41.55	+	0.63	.	97	102.91
15	82	41.55	+	0.63	.	82	93.42
16	96	41.55	+	0.63	.	96	102.27
17	86	41.55	+	0.63	.	86	95.95
18	95	41.55	+	0.63	.	95	101.64
19	93	41.55	+	0.63	.	93	100.38
20	97	41.55	+	0.63	.	97	102.91
21	82	41.55	+	0.63	.	82	93.42
22	102	41.55	+	0.63	.	102	106.07
23	94	41.55	+	0.63	.	94	101.01
24	94	41.55	+	0.63	.	94	101.01
25	90	41.55	+	0.63	.	90	98.48
26	95	41.55	+	0.63	.	95	101.64
27	85	41.55	+	0.63	.	85	95.32
28	86	41.55	+	0.63	.	86	95.95
29	77	41.55	+	0.63	.	77	90.25
30	90	41.55	+	0.63	.	90	98.48
31	89	41.55	+	0.63	.	89	97.85
32	93	41.55	+	0.63	.	93	100.38
33	85	41.55	+	0.63	.	85	95.32
34	95	41.55	+	0.63	.	95	101.64
35	82	41.55	+	0.63	.	82	93.42
36	93	41.55	+	0.63	.	93	100.38
37	89	41.55	+	0.63	.	89	97.85
38	84	41.55	+	0.63	.	84	94.68
39	86	41.55	+	0.63	.	86	95.95
40	97	41.55	+	0.63	.	97	102.91

41	91	41.55	+	0.63	.	91	99.11
42	100	41.55	+	0.63	.	100	104.80
43	83	41.55	+	0.63	.	83	94.05
44	93	41.55	+	0.63	.	93	100.38
45	83	41.55	+	0.63	.	83	94.05
46	89	41.55	+	0.63	.	89	97.85
47	87	41.55	+	0.63	.	87	96.58
48	86	41.55	+	0.63	.	86	95.95
49	93	41.55	+	0.63	.	93	100.38
50	92	41.55	+	0.63	.	92	99.74
51	96	41.55	+	0.63	.	96	102.27
52	89	41.55	+	0.63	.	89	97.85
53	84	41.55	+	0.63	.	84	94.68
54	96	41.55	+	0.63	.	96	102.27
55	89	41.55	+	0.63	.	89	97.85
56	88	41.55	+	0.63	.	88	97.21
57	97	41.55	+	0.63	.	97	102.91
58	91	41.55	+	0.63	.	91	99.11
59	91	41.55	+	0.63	.	91	99.11
60	99	41.55	+	0.63	.	99	104.17
61	89	41.55	+	0.63	.	89	97.85
62	87	41.55	+	0.63	.	87	96.58
63	78	41.55	+	0.63	.	78	90.89
64	99	41.55	+	0.63	.	99	104.17
65	85	41.55	+	0.63	.	85	95.32
66	94	41.55	+	0.63	.	94	101.01
67	93	41.55	+	0.63	.	93	100.38
68	90	41.55	+	0.63	.	90	98.48
69	102	41.55	+	0.63	.	102	106.07
70	88	41.55	+	0.63	.	88	97.21
71	87	41.55	+	0.63	.	87	96.58
72	90	41.55	+	0.63	.	90	98.48
73	78	41.55	+	0.63	.	78	90.89
74	103	41.55	+	0.63	.	103	106.70
75	92	41.55	+	0.63	.	92	99.74

**TABEL PERHITUNGAN RATA-RATA, VARIANS DAN SIMPANGAN BAKU
REGRESI $\hat{Y} = 41,55 + 0,63X_2$**

No.	X	Y	\hat{Y}	$(Y - \hat{Y})$	$(Y - \hat{Y}) - \overline{(Y - \hat{Y})}$	$[(Y - \hat{Y}) - \overline{(Y - \hat{Y})}]^2$
1	77	100	90.25	9.75	9.75	94.97
2	78	88	90.89	-2.89	-2.89	8.34
3	78	91	90.89	0.11	0.11	0.01
4	79	95	91.52	3.48	3.48	12.11
5	80	88	92.15	-4.15	-4.15	17.24
6	82	93	93.42	-0.42	-0.42	0.17
7	82	102	93.42	8.58	8.58	73.66
8	82	85	93.42	-8.42	-8.42	70.86
9	83	90	94.05	-4.05	-4.05	16.40
10	83	100	94.05	5.95	5.95	35.40
11	84	96	94.68	1.32	1.32	1.74
12	84	98	94.68	3.32	3.32	11.00
13	84	92	94.68	-2.68	-2.68	7.20
14	85	92	95.32	-3.32	-3.32	10.99
15	85	95	95.32	-0.32	-0.32	0.10
16	85	96	95.32	0.68	0.68	0.47
17	85	92	95.32	-3.32	-3.32	10.99
18	85	92	95.32	-3.32	-3.32	10.99
19	86	88	95.95	-7.95	-7.95	63.17
20	86	95	95.95	-0.95	-0.95	0.90
21	86	104	95.95	8.05	8.05	64.84
22	86	99	95.95	3.05	3.05	9.32
23	87	105	96.58	8.42	8.42	70.89
24	87	94	96.58	-2.58	-2.58	6.66
25	87	101	96.58	4.42	4.42	19.53
26	88	100	97.21	2.79	2.79	7.77
27	88	99	97.21	1.79	1.79	3.19
28	88	98	97.21	0.79	0.79	0.62
29	89	92	97.85	-5.85	-5.85	34.17
30	89	92	97.85	-5.85	-5.85	34.17
31	89	96	97.85	-1.85	-1.85	3.41
32	89	95	97.85	-2.85	-2.85	8.10
33	89	101	97.85	3.15	3.15	9.95
34	89	96	97.85	-1.85	-1.85	3.41
35	90	99	98.48	0.52	0.52	0.27
36	90	96	98.48	-2.48	-2.48	6.14
37	90	96	98.48	-2.48	-2.48	6.14
38	90	99	98.48	0.52	0.52	0.27
39	90	100	98.48	1.52	1.52	2.32
40	91	99	99.11	-0.11	-0.11	0.01

41	91	101	99.11	1.89	1.89	3.57
42	91	98	99.11	-1.11	-1.11	1.23
43	92	101	99.74	1.26	1.26	1.58
44	92	100	99.74	0.26	0.26	0.07
45	93	96	100.38	-4.38	-4.38	19.15
46	93	105	100.38	4.62	4.62	21.38
47	93	101	100.38	0.62	0.62	0.39
48	93	96	100.38	-4.38	-4.38	19.15
49	93	92	100.38	-8.38	-8.38	70.15
50	93	100	100.38	-0.38	-0.38	0.14
51	93	100	100.38	-0.38	-0.38	0.14
52	94	100	101.01	-1.01	-1.01	1.02
53	94	106	101.01	4.99	4.99	24.92
54	94	104	101.01	2.99	2.99	8.95
55	95	96	101.64	-5.64	-5.64	31.82
56	95	98	101.64	-3.64	-3.64	13.26
57	95	106	101.64	4.36	4.36	19.00
58	95	102	101.64	0.36	0.36	0.13
59	96	103	102.27	0.73	0.73	0.53
60	96	96	102.27	-6.27	-6.27	39.36
61	96	105	102.27	2.73	2.73	7.43
62	97	103	102.91	0.09	0.09	0.01
63	97	92	102.91	-10.91	-10.91	118.94
64	97	100	102.91	-2.91	-2.91	8.45
65	97	104	102.91	1.09	1.09	1.20
66	97	102	102.91	-0.91	-0.91	0.82
67	98	108	103.54	4.46	4.46	19.90
68	99	104	104.17	-0.17	-0.17	0.03
69	99	104	104.17	-0.17	-0.17	0.03
70	100	109	104.80	4.20	4.20	17.61
71	100	115	104.80	10.20	10.20	103.96
72	102	105	106.07	-1.07	-1.07	1.14
73	102	110	106.07	3.93	3.93	15.45
74	103	109	106.70	2.30	2.30	5.28
75	105	108	107.97	0.03	0.03	0.00
Jumlah	6785	7408		0.00	0.00	1314.07

PERHITUNGAN RATA-RATA, VARIAN, SIMPANGAN BAKU

REGRESI $\hat{Y} = 41,55 + 0,63X_2$

$$\begin{aligned}
 1. \text{ Rata-rata} = \overline{Y - \hat{Y}} &= \frac{\Sigma(Y - \hat{Y})}{n} \\
 &= \frac{0,00}{75} \\
 &= 0,000
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 2. \text{ Varians} = S^2 &= \frac{\Sigma\{(Y - \hat{Y}) - \overline{(Y - \hat{Y})}\}^2}{n - 1} \\
 &= \frac{1314,07}{74} \\
 &= 17,76
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 3. \text{ Simpangan Baku} = S &= \sqrt{S^2} \\
 &= \sqrt{17,76} \\
 &= 4,21
 \end{aligned}$$

PERHITUNGAN NORMALITAS GALAT TAKSIRAN Y ATAS X2
REGRESI $\hat{Y} = 41,55 + 0,63X2$

No.	$(Y - \hat{Y})$	$(Y - \hat{Y}) - \overline{(Y - \hat{Y})}$	Zi	Zt	F(zi)	S(zi)	F(zi) - S(zi)
1	-10.91	-10.91	-2.589	0.4951	0.005	0.0133	0.0084
2	-8.42	-8.42	-1.998	0.4767	0.023	0.0267	0.0034
3	-8.38	-8.38	-1.989	0.4761	0.024	0.0400	0.0161
4	-7.95	-7.95	-1.887	0.4699	0.030	0.0533	0.0232
5	-6.27	-6.27	-1.488	0.4306	0.069	0.0667	0.0027
6	-5.85	-5.85	-1.388	0.4162	0.084	0.0800	0.0038
7	-5.85	-5.85	-1.388	0.4162	0.084	0.0933	0.0095
8	-5.64	-5.64	-1.338	0.4082	0.092	0.1067	0.0149
9	-4.38	-4.38	-1.039	0.3485	0.152	0.1200	0.0315
10	-4.38	-4.38	-1.039	0.3485	0.152	0.1333	0.0182
11	-4.15	-4.15	-0.985	0.3365	0.164	0.1467	0.0168
12	-4.05	-4.05	-0.961	0.3315	0.169	0.1600	0.0085
13	-3.64	-3.64	-0.864	0.3051	0.195	0.1733	0.0216
14	-3.32	-3.32	-0.788	0.2823	0.218	0.1867	0.0310
15	-3.32	-3.32	-0.788	0.2823	0.218	0.2000	0.0177
16	-3.32	-3.32	-0.788	0.2823	0.218	0.2133	0.0044
17	-2.91	-2.91	-0.691	0.2549	0.245	0.2267	0.0184
18	-2.89	-2.89	-0.686	0.2518	0.248	0.2400	0.0082
19	-2.85	-2.85	-0.676	0.2486	0.251	0.2533	0.0019
20	-2.68	-2.68	-0.636	0.2357	0.264	0.2667	0.0024
21	-2.58	-2.58	-0.612	0.2291	0.271	0.2800	0.0091
22	-2.48	-2.48	-0.589	0.2190	0.281	0.2933	0.0123
23	-2.48	-2.48	-0.589	0.2190	0.281	0.3067	0.0257
24	-1.85	-1.85	-0.439	0.1664	0.334	0.3200	0.0136
25	-1.85	-1.85	-0.439	0.1664	0.334	0.3333	0.0003
26	-1.11	-1.11	-0.263	0.1026	0.397	0.3467	0.0507
27	-1.07	-1.07	-0.254	0.0987	0.401	0.3600	0.0413
28	-1.01	-1.01	-0.240	0.0910	0.409	0.3733	0.0357
29	-0.95	-0.95	-0.225	0.0871	0.413	0.3867	0.0262
30	-0.91	-0.91	-0.216	0.0832	0.417	0.4000	0.0168
31	-0.42	-0.42	-0.100	0.0359	0.464	0.4133	0.0508
32	-0.38	-0.38	-0.090	0.0359	0.464	0.4267	0.0374
33	-0.38	-0.38	-0.090	0.0359	0.464	0.4400	0.0241
34	-0.32	-0.32	-0.076	0.0279	0.472	0.4533	0.0188
35	-0.17	-0.17	-0.040	0.0160	0.484	0.4667	0.0173
36	-0.17	-0.17	-0.040	0.0160	0.484	0.4800	0.0040
37	-0.11	-0.11	-0.026	0.0080	0.492	0.4933	0.0013
38	0.03	0.03	0.007	0.0000	0.500	0.5067	0.0067
39	0.09	0.09	0.021	0.0080	0.508	0.5200	0.0120
40	0.11	0.11	0.026	0.0080	0.508	0.5333	0.0253

41	0.26	0.26	0.062	0.0239	0.524	0.5467	0.0228
42	0.36	0.36	0.085	0.0319	0.532	0.5600	0.0281
43	0.52	0.52	0.123	0.0478	0.548	0.5733	0.0255
44	0.52	0.52	0.123	0.0478	0.548	0.5867	0.0389
45	0.62	0.62	0.147	0.0557	0.556	0.6000	0.0443
46	0.68	0.68	0.161	0.0636	0.564	0.6133	0.0497
47	0.73	0.73	0.173	0.0675	0.568	0.6267	0.0592
48	0.79	0.79	0.187	0.0714	0.571	0.6400	0.0686
49	1.09	1.09	0.259	0.0987	0.599	0.6533	0.0546
50	1.26	1.26	0.299	0.1141	0.614	0.6667	0.0526
51	1.32	1.32	0.313	0.1217	0.622	0.6800	0.0583
52	1.52	1.52	0.361	0.1406	0.641	0.6933	0.0527
53	1.79	1.79	0.425	0.1628	0.663	0.7067	0.0439
54	1.89	1.89	0.449	0.1700	0.670	0.7200	0.0500
55	2.30	2.30	0.546	0.2054	0.705	0.7333	0.0279
56	2.73	2.73	0.648	0.2389	0.739	0.7467	0.0078
57	2.79	2.79	0.662	0.2454	0.745	0.7600	0.0146
58	2.99	2.99	0.710	0.2580	0.758	0.7733	0.0153
59	3.05	3.05	0.724	0.2642	0.764	0.7867	0.0225
60	3.15	3.15	0.748	0.2704	0.770	0.8000	0.0296
61	3.32	3.32	0.788	0.2823	0.782	0.8133	0.0310
62	3.48	3.48	0.826	0.2939	0.794	0.8267	0.0328
63	3.93	3.93	0.933	0.3238	0.824	0.8400	0.0162
64	4.20	4.20	0.997	0.3389	0.839	0.8533	0.0144
65	4.36	4.36	1.035	0.3485	0.849	0.8667	0.0182
66	4.42	4.42	1.049	0.3508	0.851	0.8800	0.0292
67	4.46	4.46	1.058	0.3531	0.853	0.8933	0.0402
68	4.62	4.62	1.096	0.3621	0.862	0.9067	0.0446
69	4.99	4.99	1.184	0.3810	0.881	0.9200	0.0390
70	5.95	5.95	1.412	0.4207	0.921	0.9333	0.0126
71	8.05	8.05	1.910	0.4719	0.972	0.9467	0.0252
72	8.42	8.42	1.998	0.4767	0.977	0.9600	0.0167
73	8.58	8.58	2.036	0.4788	0.979	0.9733	0.0055
74	9.75	9.75	2.314	0.4896	0.990	0.9867	0.0029
75	10.20	10.20	2.421	0.4922	0.992	1.0000	0.0078

Dari perhitungan, didapat nilai L_{hitung} terbesar = 0.0686 L_{tabel} untuk $n = 75$ dengan taraf signifikan 0,05 adalah 0,1023. $L_{hitung} < L_{tabel}$. Dengan demikian dapat disimpulkan data berdistribusi Normal.

LANGKAH PERHITUNGAN UJI NORMALITAS GALAT TAKSIRAN

REGRESI $\hat{Y} = 41,55 + 0,63X_2$

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 $i = 1$

$$Z_i = \frac{\{(Y - \hat{Y}) - \overline{(Y - \hat{Y})}\}_i}{S} = \frac{-10.91}{4.21} = -2.589$$

4. Kolom Z_t

Nilai Z_t dikonsultasikan pada daftar F, misalnya :

Cari -2.59 diperoleh $Z_t = 0.4951$
 Untuk $Z_i = -2.589$, maka $F(z_i) = 0.5 - 0.4951 = 0.0049$

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

$$\text{Kolom } S(z_i) = \frac{1}{75} = 0.0133$$

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

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

$$= |0.0049 - 0.0133| = 0.0084$$

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	$\frac{(\Sigma Y)^2}{nK}$	$\left\{ \Sigma Y^2 - \frac{(\Sigma Y)^2}{nK} \right\}$
1	I	1	77	100	10000	7700					
2	II	2	78	88	7744	6864	16025	179	32041	16,020.50	4.50
3			78	91	8281	7098					
4	III	1	79	95	9025	7505					
5	IV	1	80	88	7744	7040					
6	V	3	82	93	8649	7626	26278	280	78400	26,133.33	144.67
7			82	102	10404	8364					
8			82	85	7225	6970					
9	VI	2	83	90	8100	7470	18100	190	36100	18,050.00	50.00
10			83	100	10000	8300					
11	VII	3	84	96	9216	8064	27284	286	81796	27,265.33	18.67
12			84	98	9604	8232					
13			84	92	8464	7728					
14	VIII	5	85	92	8464	7820	43633	467	218089	43,617.80	15.20
15			85	95	9025	8075					
16			85	96	9216	8160					
17			85	92	8464	7820					
18			85	92	8464	7820					
19	IX	4	86	88	7744	7568	37386	386	148996	37,249.00	137.00
20			86	95	9025	8170					
21			86	104	10816	8944					
22			86	99	9801	8514					
23	X	3	87	105	11025	9135	30062	300	90000	30,000.00	62.00
24			87	94	8836	8178					
25			87	101	10201	8787					
26	XI	3	88	100	10000	8800	29405	297	88209	29,403.00	2.00
27			88	99	9801	8712					
28			88	98	9604	8624					
29	XII	6	89	92	8464	8188	54586	572	327184	54,530.67	55.33
30			89	92	8464	8188					
31			89	96	9216	8544					
32			89	95	9025	8455					
33			89	101	10201	8989					
34			89	96	9216	8544					
35	XIII	5	90	99	9801	8910	48034	490	240100	48,020.00	14.00
36			90	96	9216	8640					
37			90	96	9216	8640					
38			90	99	9801	8910					
39			90	100	10000	9000					
40	XIV	3	91	99	9801	9009	29606	298	88804	29,601.33	4.67

41			91	101	10201	9191					
42			91	98	9604	8918					
43	XV	2	92	101	10201	9292	20201	201	40401	20,200.50	0.50
44			92	100	10000	9200					
45	XVI	7	93	96	9216	8928	68122	690	476100	68,014.29	107.71
46			93	105	11025	9765					
47			93	101	10201	9393					
48			93	96	9216	8928					
49			93	92	8464	8556					
50			93	100	10000	9300					
51			93	100	10000	9300					
52	XVII	3	94	100	10000	9400	32052	310	96100	32,033.33	18.67
53			94	106	11236	9964					
54			94	104	10816	9776					
55	XVIII	4	95	96	9216	9120	40460	402	161604	40,401.00	59.00
56			95	98	9604	9310					
57			95	106	11236	10070					
58			95	102	10404	9690					
59	XIX	3	96	103	10609	9888	30850	304	92416	30,805.33	44.67
60			96	96	9216	9216					
61			96	105	11025	10080					
62	XX	5	97	103	10609	9991	50293	501	251001	50,200.20	92.80
63			97	92	8464	8924					
64			97	100	10000	9700					
65			97	104	10816	10088					
66			97	102	10404	9894					
67	XXI	1	98	108	11664	10584					
68	XXII	2	99	104	10816	10296	21632	208	43264	21,632.00	0.00
69			99	104	10816	10296					
70	XXIII	2	100	109	11881	10900	25106	224	50176	25,088.00	18.00
71			100	115	13225	11500					
72	XXIV	2	102	105	11025	10710	23125	215	46225	23,112.50	12.50
73			102	110	12100	11220					
74	XXV	1	103	109	11881	11227					
75	XXVI	1	105	108	11664	11340					
Σ	26	75	6785	7408	734218	672060					861.88

PERHITUNGAN UJI KEBERARTIAN REGRESI

1. Mencari Jumlah Kuadrat Total JK (T)

$$\begin{aligned} JK(T) &= \Sigma Y^2 \\ &= 734218 \end{aligned}$$

2. Mencari jumlah kuadrat regresi a JK (a)

$$\begin{aligned} JK(a) &= \frac{(\Sigma Y)^2}{n} \\ &= \frac{7408^2}{75} \\ &= 731712.85 \end{aligned}$$

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

$$\begin{aligned} JK(b/a) &= b \cdot \Sigma xy \\ &= 0.633 \times 1882.93333 \\ &= 1191.08 \end{aligned}$$

4. Mencari jumlah kuadrat residu JK (S)

$$\begin{aligned} JK(S) &= JK(T) - JK(a) - JK(b/a) \\ &= 734218 - 731712.85 - 1191.08 \\ &= 1314.07 \end{aligned}$$

5. Mencari Derajat Kebebasan

$$\begin{aligned} dk_{(T)} &= n = 75 \\ dk_{(a)} &= 1 \\ dk_{(b/a)} &= 1 \\ dk_{(res)} &= n - 2 = 73 \end{aligned}$$

6. Mencari Rata-rata Jumlah Kuadrat

$$\begin{aligned} RJK_{(b/a)} &= \frac{JK_{(b/a)}}{dk_{(b/a)}} = \frac{1191.08}{1} = 1191.08 \\ RJK_{(res)} &= \frac{JK_{(res)}}{dk_{(res)}} = \frac{1314.07}{73} = 18.00 \end{aligned}$$

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

$$F_{hitung} = \frac{RJK_{(b/a)}}{RJK_{(res)}} = \frac{1191.08}{18.00} = 66.17$$

9. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan $F_{hitung} = 66.17$

Berdasarkan taraf signifikan 0.05, pada tabel distribusi F dengan menggunakan dk pembilang 1 dan dk penyebut $n-2 = 75 - 2 = 73$ dihasilkan F_{tabel} sebesar = 3,98

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)

$$\begin{aligned} \text{JK (G)} &= \sum \left\{ \Sigma Y_k^2 - \frac{\Sigma Y_k^2}{n_k} \right\} \\ &= 861.88 \text{ (Lihat tabel Perhitungan JK } G_{(\text{galat})}) \end{aligned}$$

2. Mencari Jumlah Kuadrat Tuna cocok JK (TC)

$$\begin{aligned} \text{JK (TC)} &= \text{JK (S)} - \text{JK(G)} \\ &= 1314.07 - 861.88 \\ &= 452.19 \end{aligned}$$

3. Mencari Derajat Kebebasan

$$\begin{aligned} k &= 26 \\ dk_{(\text{TC})} &= k - 2 = 24 \\ dk_{(\text{G})} &= n - k = 49 \end{aligned}$$

4. Mencari rata-rata jumlah kuadrat

$$\begin{aligned} \text{RJK}_{(\text{TC})} &= \frac{452.19}{24} = 18.84 \\ \text{RJK}_{(\text{G})} &= \frac{861.88}{49} = 17.59 \end{aligned}$$

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

$$F_{\text{hitung}} = \frac{\text{RJK}_{(\text{TC})}}{\text{RJK}_{(\text{G})}} = \frac{18.84}{17.59} = 1.07$$

7. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan $F_{\text{hitung}} = 1.07$

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

Menggunakan dk pembilang 24 dan dk penyebut 49 dihasilkan F_{tabel} sebesar = 1,74

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	$\frac{(\Sigma Y)^2}{n}$			
Regresi (b/a)	1	b . Σxy	$\frac{b . \Sigma xy}{1}$	$\frac{RJK(b/a)^*)}{RJK(res)}$	Fo > Ft Maka regresi Berarti
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	75	734218			
Regresi (a)	1	731712.85			
Regresi (b/a)	1	1191.08	1191.08	66.17 *)	3.98
Residu	73	1314.07	18.00		
Tuna Cocok	24	452.19	18.84	1.07 ns)	1.74
Galat Kekeliruan	49	861.88	17.59		

Keterangan : *) Persamaan regresi berarti karena $F_{hitung} (66,17) > F_{tabel} (3,98)$

ns) Persamaan regresi linear karena $F_{hitung} (1,07) < F_{tabel} (1,74)$

PERHITUNGAN KOEFISIEN KORELASI
PRODUCT MOMENT

Mencari Koefisien Korelasi dengan Rumus *Product Moment*

Diketahui :

$$\Sigma x^2 = 2976.67$$

$$\Sigma y^2 = 2505.15$$

$$\Sigma xy = 1882.93$$

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

$$r_{XY} = \frac{1882.93}{\sqrt{2976.67 \cdot 2505.15}}$$

$$r_{XY} = \frac{1882.93}{2730.7484}$$

$$r_{XY} = 0.690$$

**PERHITUNGAN UJI KEBERARTIAN
KOEFSIEN KORELASI (Uji-t)**

Koefisien Korelasi *Product Moment* (Uji-t)

$$\begin{aligned}
 t_h &= \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \\
 &= \frac{0.690\sqrt{73}}{\sqrt{1-0.475}} \\
 &= \frac{0.690 \times 8.544}{\sqrt{0.525}} \\
 &= \frac{5.891}{0.7243} \\
 &= 8.134
 \end{aligned}$$

Kesimpulan :

t_{tabel} pada taraf signifikansi 0,05 dengan dk $(n-2) = (75 - 2) = 73$ 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 :

$t_{\text{hitung}} [8.134] > t_{\text{tabel}} (1,66)$, 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 :

$$\begin{aligned} \text{KD} &= r_{XY}^2 \\ &= 0.690^2 \\ &= 0.4755 \\ &= 47.55\% \end{aligned}$$

Dari hasil tersebut diinterpretasikan bahwa kepuasan nasabah ditentukan oleh kepercayaan sebesar 47,55 %.

**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 (<i>ability</i>)	Keyakinan	12 soal	$\frac{311+313+287+279+289+290+306+281+285+291+289+325}{12}$ 295.5	33.40%
Niat baik (<i>benevolence</i>)	Percaya diri	5 soal	$\frac{305+298+302+287+291}{5}$ 296.6	33.52%
Kejujuran (<i>integrity</i>)		6 soal	$\frac{301+290+305+283+286+291}{6}$ 292.7	33.08%
Total Skor			884.8	100%

Dari hasil perhitungan, ke-tiga dimensi tersebut memiliki kontribusi yang relatif seimbang. Indikator percaya diri dalam dimensi niat baik (*benevolence*) memiliki pengaruh yang cukup besar dalam proses terjadinya kepercayaan

**Penentuan Jumlah Sampel Dari Populasi Tertentu
Dengan Taraf Kesalahan, 1, 5, dan 10 %**

N	Siginfikasi			N	Siginfikasi		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	155	138
15	15	14	14	290	202	158	140
20	19	19	19	300	207	161	143
25	24	23	23	320	216	167	147
30	29	28	28	340	225	172	151
35	33	32	32	360	234	177	155
40	38	36	36	380	242	182	158
45	42	40	39	400	250	186	162
50	47	44	42	420	257	191	165
55	51	48	46	440	265	195	168
60	55	51	49	460	272	198	171
65	59	55	53	480	279	202	173
70	63	58	56	500	285	205	176
75	67	62	59	550	301	213	182
80	71	65	62	600	315	221	187
85	75	68	65	650	329	227	191
90	79	72	68	700	341	233	195
95	83	75	71	750	352	238	199
100	87	78	73	800	363	243	202
110	94	84	78	850	373	247	205
120	102	89	83	900	382	251	208
130	109	95	88	950	391	255	211
140	116	100	92	1000	399	258	213
150	122	105	97	1100	414	265	217
160	129	110	101	1200	427	270	221
170	135	114	105	1300	440	275	224
180	142	119	108	1400	450	279	227
190	148	123	112	1500	460	283	229
200	154	127	115	1600	469	286	232
210	160	131	118	1700	477	289	234
220	165	135	122	1800	485	292	235
230	171	139	125	1900	492	294	237
240	176	142	127	2000	498	297	238
250	182	146	130	2200	510	301	241
260	187	149	133	2400	520	304	243
270	192	152	135	2600	529	307	245

Tabel Nilai – Nilai r Product Moment dari Pearson

N	Tarf Signifikan		N	Tarf Signifikan		N	Tarf 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			

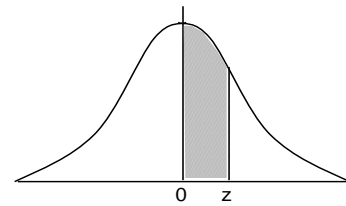
Sumber : Conover, W.J., *Practical Nonparametric Statistics*, John Wiley & Sons, Inc., 1973

Nilai Kritis L untuk Uji *Lilliefors*

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	4956	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

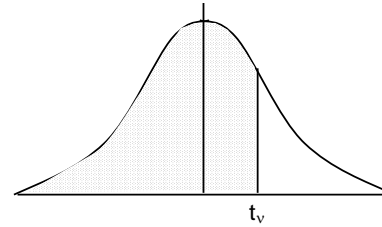
Sumber : Theory and Problems of Statistics, Spiegel, M.R., Ph.D., Schoum Publishing Co., New York, 1961

Tabel Nilai – Nilai untuk Distribusi t

Nilai Persentil untuk Distribusi t

v = dk

(Bilangan Dalam Badan Daftar Menyatakan t_p)

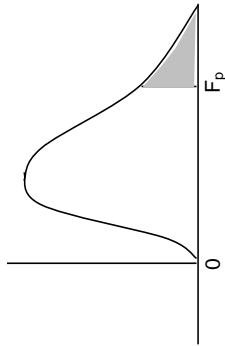


v	$t_{0,995}$	$t_{0,99}$	$t_{0,975}$	$t_{0,95}$	$t_{0,90}$	$t_{0,80}$	$t_{0,75}$	$t_{0,70}$	$t_{0,60}$	$t_{0,55}$
1	63,66	31,82	12,71	6,31	3,08	1,376	1,000	0,727	0,325	0,518
2	9,92	6,96	4,30	2,92	1,89	1,061	0,816	0,617	0,289	0,142
3	5,84	4,54	3,18	2,35	1,64	0,978	0,765	0,584	0,277	0,137
4	4,60	3,75	2,78	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	0,888	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., Ediaburgh

Tabel Nilai – Nilai dalam Distribusi F



**Nilai Persentil untuk Distribusi F
(Bilangan dalam 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	253	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	19,48	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	5,00	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

$v_2 = dk$ penvebut	$v_1 = dk$ 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	3,36	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	2,45	2,42	2,38	2,34	2,32	2,28	2,26	2,24	2,23	2,22	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	2,45	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	1,80	1,78	7,94	5,72	4,82	4,31	3,99	3,76	3,60	3,45	3,35	3,26	3,18	3,12	3,02	2,94	2,83	2,75	2,67	2,60	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	$V_1 = dk$ pembilang																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	14	16	20	24	30	40	50	75	100	200	500	∞
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
	7,72	5,53	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
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
	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
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
	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
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
	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
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
	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
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
	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
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
	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
36	4,11	3,26	2,80	2,53	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
	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
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
	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
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
	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
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
	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
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
	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
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
	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
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
	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
50	4,03	3,18	2,79	2,55	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
	7,17	5,06	4,20	3,72	3,44	3,18	3,02	2,88	2,78	2,70	2,62	2,56	2,16	2,39	2,26	2,18	2,10	2,00	1,91	1,86	1,82	1,76	1,71	1,68

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	∞
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	1,48	1,44	1,41	1,39
	7,08	4,98	4,13	3,63	3,31	3,12	2,95	2,82	2,72	2,63	2,56	2,50	2,40	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, Hbel, P.G., John Wiley & Sons, Inc., New York, 1960
 izin Khusus pada penulis

Daftar Nama Responden *Survey Awal*

No.	Nama	Tempat Tinggal	Apakah Anda puas dengan BRI Unit Mangunjaya?	Jika tidak puas, berikan alasan Anda
1	Ria Sari	RT 001	Ya	
2	Slamet Budiono	RT 001	Ya	
3	Rahmala	RT 001	Tidak	Kualitas pelayanan yang kurang baik
4	Alawiyah Zahra	RT 001	Ya	
5	Rokhyati	RT 001	Ya	
6	Yayah Rokayah	RT 001	Ya	
7	Derry Ramdhan	RT 001	Ya	
8	Jati Alfatih	RT 001	Tidak	Kualitas pelayanan yang kurang baik
9	Done Iryanto	RT 001	Ya	
10	Hanu Ranita	RT 001	Tidak	Kepercayaan yang rendah
11	Risna Dyah Astriani	RT 001	Ya	
12	Widadi	RT 001	Ya	
13	Agus Priadi	RT 001	Tidak	Kualitas pelayanan yang kurang baik
14	Wheny Hastuti	RT 001	Ya	
15	Amalia Ihsana	RT 001	Ya	
16	Deby Hermanto	RT 001	Ya	
17	Ardini Darma Ayu	RT 001	Ya	
18	Uci Sanusi	RT 001	Tidak	Semua jawaban benar
19	Hattariyah	RT 001	Ya	
20	Sri Yati	RT 001	Ya	
21	Kamidi	RT 001	Ya	
22	Eka Riyanti	RT 001	Ya	
23	Agus Riyanto	RT 001	Ya	
24	Tuning Rahayu	RT 001	Ya	
25	Setiyani	RT 002	Tidak	Kepercayaan yang rendah
26	Anantama Putra	RT 002	Tidak	Semua jawaban benar
27	Syarifah Nur	RT 002	Ya	
28	Novia Aristiyanti	RT 002	Ya	
29	Thria Ayuni	RT 002	Tidak	Fasilitas yang kurang memadai
30	Muhamad Amin	RT 002	Ya	
31	Yugo Fajar Pramana	RT 002	Ya	
32	Ria Wahyuni	RT 002	Tidak	Kepercayaan yang rendah
33	Nuryasni Fitri	RT 002	Tidak	Kualitas pelayanan yang kurang baik
34	Yani Suryati	RT 002	Ya	
35	Siti Patonah	RT 002	Ya	
36	Didik Prasetyo	RT 002	Tidak	Fasilitas yang kurang memadai
37	Aznil Miftachor	RT 002	Ya	
38	Hardiyani	RT 002	Ya	
39	Marjinah	RT 002	Tidak	Kepercayaan yang rendah
40	Slamet Indrasakti	RT 002	Ya	
41	Naridah	RT 002	Tidak	Kualitas pelayanan yang kurang baik
42	Irvani Amansyah	RT 002	Ya	
43	Suhanah	RT 002	Tidak	Kepercayaan yang rendah
44	Siti Hadijah	RT 002	Ya	
45	Wawang Rohyadi	RT 002	Tidak	Kualitas pelayanan yang kurang baik
46	Fikri Azkar	RT 002	Tidak	Fasilitas yang kurang memadai
47	Ermalina	RT 006	Ya	
48	Kaswandi	RT 006	Ya	
49	Andre Simansyah	RT 006	Ya	
50	Nadia Nurul	RT 006	Tidak	Fasilitas yang kurang memadai
51	Marlinah	RT 006	Ya	
52	Retno Widyastuti	RT 006	Ya	
53	Oktiva Helena	RT 006	Ya	
54	Syacherul Arif	RT 006	Ya	
55	Shindi Kholisafani	RT 006	Tidak	Kualitas pelayanan yang kurang baik
56	Katiah	RT 006	Ya	
57	Dwi Mindarti	RT 006	Ya	
58	Maemunah	RT 006	Tidak	Kepercayaan yang rendah
59	Maygusni	RT 006	Ya	
60	Jaja Sumanja	RT 006	Ya	

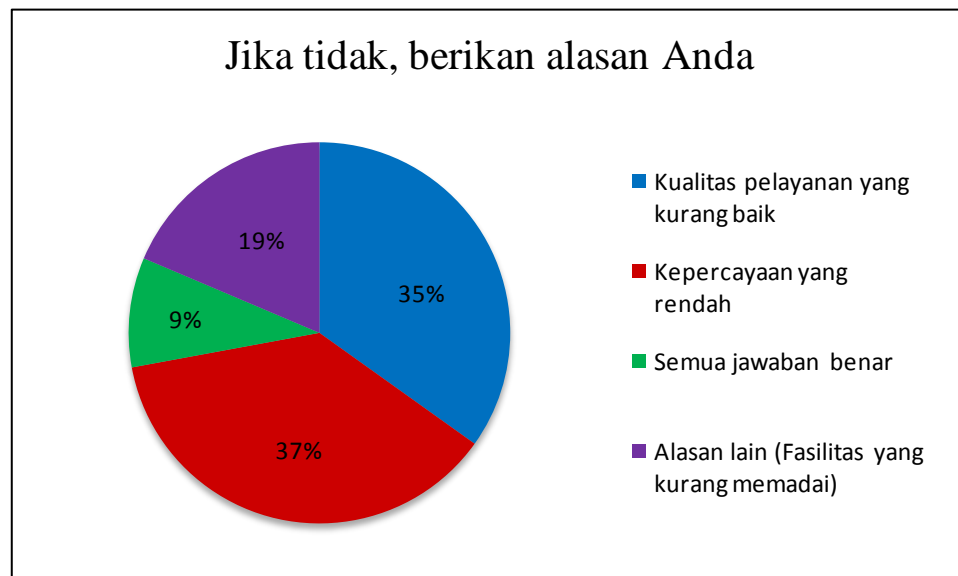
61	Lukman Sadli	RT 006	Ya	
62	Fikar Maulana	RT 006	Tidak	Kepercayaan yang rendah
63	Dinda Suryawati	RT 006	Ya	
64	Noer Rochmah	RT 006	Tidak	Kualitas pelayanan yang kurang baik
65	Lina Supiyanti	RT 006	Ya	
66	Sumini	RT 006	Ya	
67	Risa Derlina	RT 006	Ya	
68	Hery Prayitno	RT 006	Ya	
69	Edi Kuncoro	RT 006	Ya	
70	Karsinah	RT 006	Ya	
71	Leny Irwani	RT 006	Ya	
72	Nurul Septiani	RT 006	Tidak	Kepercayaan yang rendah
73	Nani Nur Lestari	RT 006	Ya	
74	Linda Narorita	RT 006	Ya	
75	Fauziah Ranida	RT 006	Ya	
76	Kusmiarsih	RT 006	Ya	
77	Afiatin Nur	RT 006	Tidak	Fasilitas yang kurang memadai
78	Bambang Eko. S	RT 006	Ya	
79	Fitri Afriani	RT 006	Ya	
80	Tarmuji	RT 006	Ya	
81	Lestary	RT 006	Ya	
82	Dwi Oktanto	RT 006	Ya	
83	Muhamad Ghozy	RT 007	Tidak	Kepercayaan yang rendah
84	Nanda Rizki	RT 007	Tidak	Kualitas pelayanan yang kurang baik
85	Kanimah	RT 007	Ya	
86	Nurul Hanifah	RT 007	Ya	
87	Subhan Anwar	RT 007	Ya	
88	Intan Amelia	RT 007	Ya	
89	Rahayu	RT 007	Ya	
90	Syahril	RT 007	Tidak	Fasilitas yang kurang memadai
91	Hajar Maulida	RT 007	Ya	
92	Nafago Baene	RT 007	Ya	
93	Taqi Raffianto	RT 007	Tidak	Semua jawaban benar
94	Diny Alfaj Shari	RT 007	Ya	
95	Dwi Febrianty	RT 007	Ya	
96	Edi Swasono	RT 007	Ya	
97	Suwarni	RT 007	Ya	
98	Hamzah	RT 007	Tidak	Kepercayaan yang rendah
99	Wiwin Sufiati	RT 007	Ya	
100	Endang Marga	RT 007	Ya	
101	Mieke Maria	RT 007	Ya	
102	Asri Septiani	RT 007	Ya	
103	Tantri Utari	RT 007	Ya	
104	Eko Saputra	RT 007	Tidak	Kualitas pelayanan yang kurang baik
105	Musani	RT 007	Ya	
106	Iis Novitasari	RT 007	Ya	
107	Moch. Erfan	RT 007	Tidak	Kualitas pelayanan yang kurang baik
108	Ratih	RT 007	Tidak	Kepercayaan yang rendah
109	Achmad Syaubari	RT 007	Ya	
110	Susi Anne	RT 007	Ya	
111	Nasrita	RT 007	Tidak	Kepercayaan yang rendah
112	Marlina Sari	RT 007	Ya	
113	Marno Pinarto	RT 007	Ya	
114	Kusmiati	RT 008	Tidak	Kualitas pelayanan yang kurang baik
115	Riski Mulyono	RT 008	Ya	
116	Rasiman	RT 008	Tidak	Fasilitas yang kurang memadai
117	Suntiniawati	RT 008	Ya	
118	Haryati	RT 008	Ya	
119	Marsan	RT 008	Tidak	Kepercayaan yang rendah
120	Raden Chrisyan	RT 008	Ya	
121	Nurhayati	RT 008	Ya	
122	Rismawati	RT 008	Ya	
123	Rangga Galih	RT 008	Ya	
124	Momo Sudrajat	RT 008	Ya	
125	Linda Lestari	RT 008	Ya	

126	Melkianus	RT 008	Tidak	Fasilitas yang kurang memadai
127	Ari Sugeng Pamuji	RT 008	Ya	
128	Haposan Silalahi	RT 008	Ya	
129	Siti Sampurna	RT 008	Ya	
130	Safira Ulfa	RT 008	Ya	
131	Siti Musitoh	RT 008	Ya	
132	Verena Maura	RT 008	Tidak	Kepercayaan yang rendah
133	Agus Yuda	RT 008	Ya	
134	Gunnadi Wijaya	RT 008	Ya	
135	Efi Sherani	RT 008	Ya	
136	Adist Vieri	RT 008	Tidak	Kualitas pelayanan yang kurang baik
137	Sadiyah	RT 008	Ya	
138	Dwi Winarni	RT 008	Ya	
139	Tri Widayantoro	RT 008	Ya	
140	Royan Kurniawan	RT 009	Ya	
141	Agus Rianto	RT 009	Ya	
142	Mira	RT 009	Ya	
143	Rival Maulanan	RT 009	Tidak	Kepercayaan yang rendah
144	Aditya Rahma Danti	RT 009	Ya	
145	Neng Nia	RT 009	Ya	
146	Asep Saepudin	RT 009	Ya	
147	Neneng Sumarni	RT 009	Ya	
148	Karlina	RT 009	Ya	
149	Muhammad Ihza	RT 009	Tidak	Kepercayaan yang rendah
150	Supriyono	RT 009	Ya	
151	Nana Nurdianti	RT 009	Ya	
152	Jonli	RT 009	Ya	
153	Elvira	RT 009	Tidak	Kualitas pelayanan yang kurang baik
154	Nia Amirwati	RT 009	Ya	
155	Inggih Azmil	RT 009	Ya	
156	Maryani	RT 009	Ya	
157	Amirsyam Kasir	RT 009	Ya	
158	Ruwati	RT 009	Ya	
159	Sella Maulidya	RT 009	Tidak	Semua jawaban benar
160	Frengky Sunardi	RT 009	Ya	
161	Asmalia	RT 009	Ya	
162	Deski Ramadhan	RT 009	Tidak	Kualitas pelayanan yang kurang baik
163	Supriyatin	RT 009	Ya	
164	Arifin	RT 009	Ya	
165	Nurainingtyas	RT 009	Ya	
166	Rian Feriyanti	RT 009	Ya	
167	Sugiono	RT 009	Ya	
168	Nur Cholifah	RT 009	Ya	

Mengetahui,
Ketua RW 011

(Hasyim Ilyas)

Persentase Hasil *Survey* Awal



Daftar Nama Responden Uji Coba

NO.	NAMA	TEMPAT TINGGAL
1.	Ria Sari	RT 001
2.	Slamet Budiono	RT 001
3.	Alawiyah Zahra	RT 001
4.	Rokhyati	RT 001
5.	Yayah Rokayah	RT 001
6.	Derry Ramdhan	RT 001
7.	Done Iryanto	RT 001
8.	Risna Dyah Astriani	RT 001
9.	Widadi	RT 001
10.	Wheny Hastuti	RT 001
11.	Amalia Ihsana	RT 001
12.	Deby Hermanto	RT 001
13.	Ardini Darma Ayu	RT 001
14.	Hattariyah	RT 001
15.	Sri Yati	RT 001
16.	Kamidi	RT 001
17.	Eka Riyanti	RT 001
18.	Agus Riyanto	RT 001
19.	Tuning Rahayu	RT 001
20.	Syarifah Nur	RT 002
21.	Novia Aristiyanti	RT 002
22.	Muhamad Amin	RT 002
23.	Yugo Fajar Pramana	RT 002
24.	Yani Suryati	RT 002
25.	Siti Patonah	RT 002
26.	Azmil Miftachor	RT 002
27.	Hardiyani	RT 002
28.	Slamet Indrasakti	RT 002
29.	Irvani Amansyah	RT 002
30.	Siti Hadijah	RT 002

Mengetahui,
Ketua RW 011

(Hasyim Ilyas)

Daftar Nama Responden Final

NO.	NAMA	TEMPAT TINGGAL
1.	Ermalina	RT 006
2.	Kaswandi	RT 006
3.	Andre Simansyah	RT 006
4.	Marlinah	RT 006
5.	Syacherul Arif	RT 006
6.	Katiah	RT 006
7.	Dwi Mindarti	RT 006
8.	Maygusni	RT 006
9.	Jaja Sumanja	RT 006
10.	Lukman Sadli	RT 006
11.	Lina Supiyanti	RT 006
12.	Sumini	RT 006
13.	Risa Derlina	RT 006
14.	Hery Prayitno	RT 006
15.	Karsinah	RT 006
16.	Nani Nur Lestari	RT 006
17.	Linda Narorita	RT 006
18.	Kusmiarsih	RT 006
19.	Bambang Eko. S	RT 006
20.	Fitri Afriani	RT 006
21.	Tarmuji	RT 006
22.	Lestary	RT 006
23.	Dwi Oktanto	RT 006
24.	Kanimah	RT 007
25.	Subhan Anwar	RT 007
26.	Intan Amelia	RT 007
27.	Rahayu	RT 007
28.	Nafago Baene	RT 007
29.	Dwi Febrianty	RT 007
30.	Edi Swasono	RT 007
31.	Suwarni	RT 007
32.	Endang Marga	RT 007
33.	Mieke Maria	RT 007
34.	Asri Septiani	RT 007
35.	Tantri Utari	RT 007
36.	Musani	RT 007
37.	Iis Novitasari	RT 007

38.	Achmad Syaubari	RT 007
39.	Marlina Sari	RT 007
40.	Marno Pinarto	RT 007
41.	Riski Mulyono	RT 008
42.	Suntiniawati	RT 008
43.	Haryati	RT 008
44.	Raden Chrisyan	RT 008
45.	Rismawati	RT 008
46.	Rangga Galih	RT 008
47.	Momo Sudrajat	RT 008
48.	Haposan Silalahi	RT 008
49.	Siti Sampurna	RT 008
50.	Safira Ulfa	RT 008
51.	Siti Musitoh	RT 008
52.	Gunnadi Wijaya	RT 008
53.	Efi Sherani	RT 008
54.	Sadiah	RT 008
55.	Dwi Winarni	RT 008
56.	Tri Widayantoro	RT 008
57.	Royan Kurniawan	RT 009
58.	Mira	RT 009
59.	Neng Nia	RT 009
60.	Asep Saepudin	RT 009
61.	Karlina	RT 009
62.	Supriyono	RT 009
63.	Nana Nurdianti	RT 009
64.	Jonli	RT 009
65.	Nia Amirwati	RT 009
66.	Inggih Azmil	RT 009
67.	Amirsyam Kasir	RT 009
68.	Ruwati	RT 009
69.	Asmalia	RT 009
70.	Supriyatin	RT 009
71.	Arifin	RT 009
72.	Nurainingtyas	RT 009
73.	Rian Feriyanti	RT 009
74.	Sugiono	RT 009
75.	Nur Cholifah	RT 009

Mengetahui,
Ketua RW 011

(Hasyim Ilyas)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Dena Maulia Castin, lahir di Bekasi, 25 Agustus 1995 yang merupakan anak kedua dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Hasanudin dan Ibu Ningsih. Peneliti mulai menempuh pendidikan di TK Melati pada tahun 2000-2001 dan melanjutkan sekolah di SDN Mekarsari 01 Tambun pada tahun 2001-2007. Setelah itu menempuh pendidikan di SMPN 7 Tambun Selatan pada tahun 2007-2010 dan melanjutkan sekolah di SMAN 2 Tambun Selatan pada tahun 2010-2013. Hingga menjalani pendidikan di Universitas Negeri Jakarta pada Fakultas Ekonomi Program Studi Pendidikan Tata Niaga sejak tahun 2013. Peneliti memiliki pengalaman berorganisasi, yaitu menjadi anggota PMR SMPN 7 Tambun Selatan pada tahun 2007-2009. Kemudian pernah menjadi anggota Sekbid Keterampilan dan Kewiraswastaan OSIS SMAN 2 Tambun Selatan pada tahun 2010-2011 dan pernah menjadi Wakil Ketua OSIS SMAN 2 Tambun Selatan pada tahun 2011-2012. Pada tahun 2014-2015 pernah menjadi staff Biro Litbang Econo Channel dan Staff Biro Humas BPM FE UNJ. Organisasi terakhir peneliti pada saat kuliah, yaitu menjadi Wakil Ketua II Departemen Humas Econo Channel FE UNJ. Pada masa perkuliahan peneliti pernah melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT. Coca Cola Amatil Indonesia Cibitung pada bagian Departemen Human Resources pada Juni-Juli 2016 dan Praktik Keterampilan Mengajar di SMKN 46 Jakarta pada bulan Juli-Desember 2016.