



Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

KUESIONER PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HUBUNGAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH BANK DKI JAKARTA

Dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan dan Hubungan Pemasaran terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank DKI Jakarta maka saya :

Nama : Helba Kalbu Zakiah

NIM : 1705617108

Fakultas dan Prodi : Ekonomi- Manajemen Pemasaran

Saya memohon bantuan anda untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Data yang berkaitan dengan kuesioner ini sangat berpengaruh terhadap hasil penelitian, dan data yang diisi oleh responden bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian saja. Atas bantuan dan kesediaan waktunya saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk Pengisian:

Isilah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini sesuai dengan yang anda rasakan. Tidak ada jawaban yang benar dan salah. Setiap responden hanya di beri kesempatan untuk memilih 1 (satu) jawaban, dengan keterangan sbb:

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

N = Netral

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

Question:

Apakah anda nasabah Bank DKI yang sedang menggunakan jasa Bank?

() Ya, (Lanjutkan ke pertanyaan selanjutnya.)

() Tidak, (Stop sampai disini, terimakasih.)

Apakah jasa Bank yang anda gunakan sudah melebihi waktu 1 tahun?

() Ya, (Lanjutkan ke pertanyaan selanjutnya.)

() Tidak, (Stop sampai disini, terimakasih.)

Apakah anda memiliki minimal 3 produk dari Bank DKI?

1. TabunganKU

5. Giro

9. Tabungan haji umroh

2. Tabungan Monas

6. Deposito

10. Giro dan Deposito syariah

3. Tabungan Simpeda

7. Tabungan Simpeda syariah

4. Jakone Mobile

8. Tabungan Wadiah syariah

() Ya, (Lanjutkan ke pertanyaan selanjutnya.)

() Tidak, (Stop sampai disini, terimakasih.)

Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin : (a) Laki –laki (b) Perempuan

Usia : (a) 15 – 25 Tahun (b) 26 – 35 Tahun (c) >35 Tahun

Pekerjaan : (a) Pelajar/Mahasiswa (c) Pegawai Swasta (e) Lain-lain

(b) Wiraswasta (d) Pegawai Negeri

Variabel Loyalitas

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Merasa mantap tidak memilih Bank lain					
2	Memberi rekomendasi kepada orang lain yang meminta saran saya					
3	Mau untuk bertansaksi kembali					

Variabel Kualitas Layanan

No	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
1	Memberi pelayanan sepenuh hati					
2	Memenuhi kebutuhan					
3	Memberikan pelayanan yang modern					
4	Kantor layanan Bank DKI menyediakan lingkungan yang bersih dan bebas dari bahaya					
5	Bank DKI mengerti kebutuhan					
6	Bank DKI memberi tahu waktu penyelesaian sebuah keluhan					
7	Bank DKI dapat di andalkan					
8	Bank DKI memiliki peosedur yang jelas					
9	Merasa aman bertransaksi di Bank DKI					
10	Petugas Bank memiliki pengetahuan yang baik					

Variabel Hubungan Pemasaran

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya merasa diakui oleh karyawan Bank DKI					

2	Saya membangun hubungan sosial dengan karyawan Bank DKI					
3	Saya mendapatkan diskon daripada nasabah lain					
4	Saya mendapat penawaran khusus dianding nasabah lain					
5	Karyawan Bank DKI memiliki integritas tinggi					
6	Karyawan Bank DKI bersikap jujur					

Variabel Kepuasan Pelanggan

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya puas dengan seluruh pelayanan Bank DKI					
2	Harapan terhadap layanan mengenai Bank DKI sudah sesuai					
3	Saya memiliki sifat positif terhadap Bank DKI					
4	Saya memiliki pengalaman positif selama menjadi nasabah Bank DKI					

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

		Estimate
Kepuasan_Nasabah	<--- Kualitas_Layanan	,440
Kepuasan_Nasabah	<--- Hubungan_Pemasaran	,260
Loyalitas_Nasabah	<--- Kepuasan_Nasabah	1,650
KL1	<--- Kualitas_Layanan	1,000
KL2	<--- Kualitas_Layanan	1,121
KL3	<--- Kualitas_Layanan	1,140
KL5	<--- Kualitas_Layanan	1,130
KL7	<--- Kualitas_Layanan	1,080

		Estimate
KL8	<--- Kualitas_Layanan	1,314
KL9	<--- Kualitas_Layanan	1,084
KL10	<--- Kualitas_Layanan	1,148
HP1	<--- Hubungan_Pemasaran	1,000
HP2	<--- Hubungan_Pemasaran	,976
HP5	<--- Hubungan_Pemasaran	,996
HP6	<--- Hubungan_Pemasaran	1,073
KP4	<--- Kepuasan_Nasabah	1,000
KP3	<--- Kepuasan_Nasabah	,994
KP1	<--- Kepuasan_Nasabah	1,028
L1	<--- Loyalitas_Nasabah	1,000
L2	<--- Loyalitas_Nasabah	,945
L3	<--- Loyalitas_Nasabah	,927

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	50	399,608	226	,000	1,768
Saturated model	276	,000	0		
Independence model	23	6724,239	253	,000	26,578

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	43	134,574	128	,328	1,051
Saturated model	171	,000	0		
Independence model	18	4779,788	153	,000	31,240

Lampiran 2

Exploratory Factor Analysis

Kualitas Layanan

Factor Analysis

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,976
Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square	2950,206
Df	45
Sig.	,000

Communalities

	Initial	Extraction
KL1	1,000	,716
KL2	1,000	,889
KL3	1,000	,871
KL4	1,000	,889
KL5	1,000	,938
KL6	1,000	,905
KL7	1,000	,835
KL8	1,000	,896
KL9	1,000	,797
KL10	1,000	,768

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	8,506	85,056	85,056	8,506	85,056	85,056
2	,326	3,257	88,312			

3	,255	2,548	90,861		
4	,223	2,229	93,090		
5	,176	1,758	94,848		
6	,133	1,333	96,181		
7	,119	1,190	97,371		
8	,107	1,072	98,443		
9	,098	,984	99,427		
10	,057	,573	100,000		

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
KL5	,968
KL6	,951
KL8	,947
KL4	,943
KL2	,943
KL3	,934
KL7	,914
KL9	,893
KL10	,877
KL1	,846

Extraction Method:
Principal Component
Analysis.

a. 1 components extracted.

Hubungan Pemasaran

Factor Analysis

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,944
Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square	1699,196

df	15
Sig.	,000

Communalities

	Initial	Extraction
HP1	1,000	,936
HP2	1,000	,911
HP3	1,000	,887
HP4	1,000	,870
HP5	1,000	,895
HP6	1,000	,823

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5,322	88,708	88,708	5,322	88,708	88,708
2	,214	3,564	92,272			
3	,157	2,617	94,889			
4	,137	2,276	97,164			
5	,097	1,618	98,783			
6	,073	1,217	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
HP1	,968
HP2	,954
HP5	,946
HP3	,942
HP4	,933
HP6	,907

Extraction Method:
Principal Component
Analysis.

a. 1 components extracted.

Kepuasan Nasabah

Factor Analysis

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,856
Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square	971,857
df	6
Sig.	,000

Communalities

	Initial	Extraction
KP1	1,000	,858
KP2	1,000	,824
KP3	1,000	,935
KP4	1,000	,934

Extraction Method: Principal
Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,551	88,786	88,786	3,551	88,786	88,786
2	,239	5,967	94,752			
3	,155	3,887	98,639			
4	,054	1,361	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
KP3	,967
KP4	,966
KP1	,926
KP2	,908

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Loyalitas Nasabah

Factor Analysis

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,754
Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square	369,474
df	3
Sig.	,000

Communalities

	Initial	Extraction
L1	1,000	,830
L2	1,000	,833
L3	1,000	,841

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,505	83,484	83,484	2,505	83,484	83,484
2	,257	8,558	92,041			
3	,239	7,959	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
L3	,917
L2	,913
L1	,911

Extraction Method:
Principal Component
Analysis.

a. 1 components
extracted.

Lampiran 3

Uji Reliabilitas

Kualitas Layanan

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	200	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	200	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,980	10

Hubungan Pemasaran

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	200	100,0

Excluded ^a	0	,0
Total	200	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,971	6

Kepuasan Nasabah

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	200	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	200	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,954	4

Loyalitas Nasabah

Reliability

Case Processing Summary

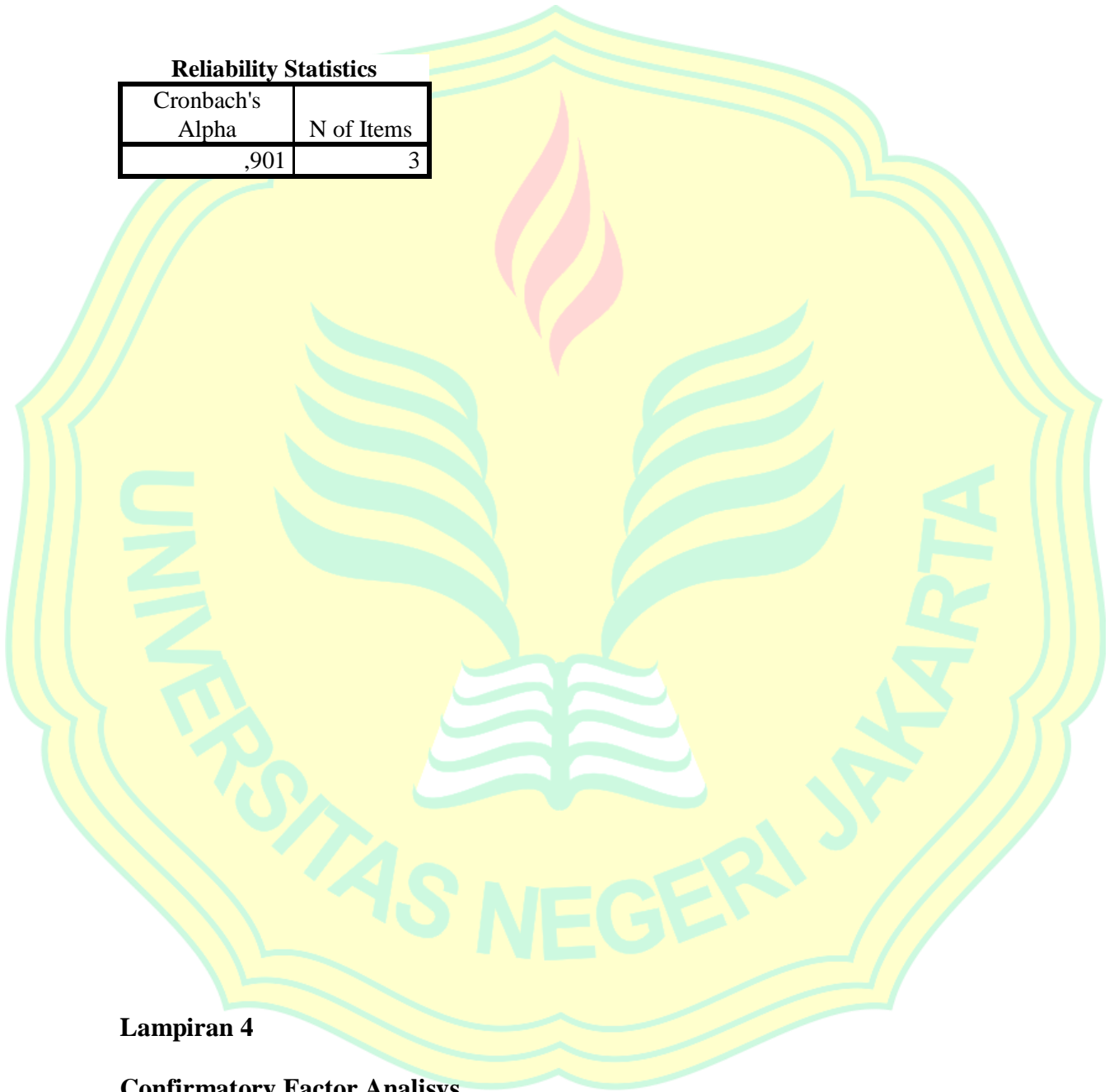
		N	%
Cases	Valid	200	100,0

Excluded ^a	0	,0
Total	200	100,0

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

Reliability Statistics

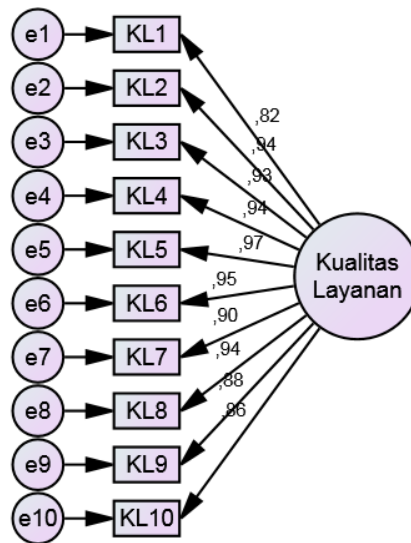
Cronbach's Alpha	N of Items
,901	3



Lampiran 4

Confirmatory Factor Analysis

Kualitas Layanan



Chi-Square = 32,681

DF = 35

Probabilitas = ,581

RMSEA = ,000

GFI = ,970

AGFI = ,953

TLI = 1,001

CFI = 1,000

Estimates (Group number 1 - Default model)

Scalar Estimates (Group number 1 - Default model)

Maximum Likelihood Estimates

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KL1	<--- Kualitas_Layanan	1,000				
KL2	<--- Kualitas_Layanan	1,118	,063	17,811	***	
KL3	<--- Kualitas_Layanan	1,139	,065	17,508	***	
KL4	<--- Kualitas_Layanan	1,243	,070	17,885	***	
KL5	<--- Kualitas_Layanan	1,134	,059	19,115	***	
KL6	<--- Kualitas_Layanan	1,153	,063	18,262	***	
KL7	<--- Kualitas_Layanan	1,076	,065	16,680	***	
KL8	<--- Kualitas_Layanan	1,313	,073	17,957	***	
KL9	<--- Kualitas_Layanan	1,085	,068	15,843	***	
KL10	<--- Kualitas_Layanan	1,153	,076	15,231	***	

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
KL1 <--- Kualitas_Layanan	,823
KL2 <--- Kualitas_Layanan	,937
KL3 <--- Kualitas_Layanan	,928
KL4 <--- Kualitas_Layanan	,939
KL5 <--- Kualitas_Layanan	,972
KL6 <--- Kualitas_Layanan	,950
KL7 <--- Kualitas_Layanan	,903
KL8 <--- Kualitas_Layanan	,941
KL9 <--- Kualitas_Layanan	,876
KL10 <--- Kualitas_Layanan	,855

Variances: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Kualitas_Layanan	,616	,087	7,106	***	
e1	,294	,030	9,666	***	
e2	,107	,012	8,906	***	
e3	,129	,014	9,051	***	
e4	,128	,014	8,865	***	
e5	,046	,006	7,376	***	
e6	,089	,010	8,606	***	
e7	,161	,017	9,319	***	
e8	,137	,016	8,822	***	
e9	,219	,023	9,485	***	
e10	,300	,031	9,571	***	

Matrices (Group number 1 - Default model)

Factor Score Weights (Group number 1 - Default model)

	KL1	KL	KL	KL	KL	KL	KL	KL	KL	KL
	0	9	8	7	6	5	4	3	2	1
Kualitas_Layanan	,034	,044	,086	,060	,116	,223	,087	,079	,093	,030

Total Effects (Group number 1 - Default model)

	Kualitas_Layanan
KL10	1,153
KL9	1,085
KL8	1,313
KL7	1,076
KL6	1,153
KL5	1,134
KL4	1,243
KL3	1,139
KL2	1,118
KL1	1,000

Standardized Total Effects (Group number 1 - Default model)

Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	Kualitas_Layanan
KL10	1,153
KL9	1,085
KL8	1,313
KL7	1,076
KL6	1,153
KL5	1,134
KL4	1,243
KL3	1,139
KL2	1,118
KL1	1,000

Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	Kualitas_Layanan
KL10	,855
KL9	,876
KL8	,941
KL7	,903
KL6	,950
KL5	,972
KL4	,939
KL3	,928
KL2	,937
KL1	,823

Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

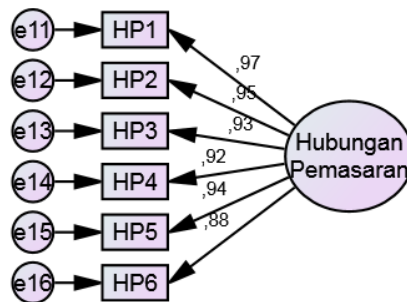
	Kualitas_Layanan
KL10	,000
KL9	,000
KL8	,000
KL7	,000
KL6	,000
KL5	,000
KL4	,000
KL3	,000
KL2	,000
KL1	,000

Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	Kualitas_Layanan
KL10	,000
KL9	,000
KL8	,000
KL7	,000
KL6	,000
KL5	,000
KL4	,000
KL3	,000
KL2	,000
KL1	,000



Hubungan Pemasaran



Chi-Square = 9,489
 DF = 9
 Probabilitas = ,393
 RMSEA = ,017
 GFI = ,985
 AGFI = ,964
 TLI = 1,000
 CFI = 1,000

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	12	9,489	9	,393	1,054
Saturated model	21	,000	0		
Independence model	6	1723,738	15	,000	114,916

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,008	,985	,964	,422
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,874	,211	-,105	,151

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	,994	,991	1,000	1,000	1,000
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	,600	,597	,600
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1,000	,000	,000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	,489	,000	12,196
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1708,738	1576,083	1848,746

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	,048	,002	,000	,061
Saturated model	,000	,000	,000	,000
Independence model	8,662	8,587	7,920	9,290

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,017	,000	,083	,723
Independence model	,757	,727	,787	,000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	33,489	34,364	73,069	85,069
Saturated model	42,000	43,531	111,265	132,265
Independence model	1735,738	1736,176	1755,528	1761,528

ECVI

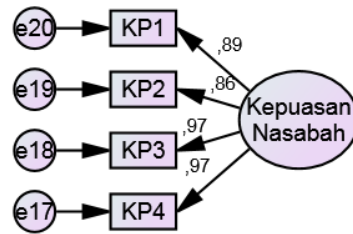
Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	,168	,166	,227	,173
Saturated model	,211	,211	,211	,219
Independence model	8,722	8,056	9,426	8,725

HOELTER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	355	455
Independence model	3	4



Kepuasan Nasabah



Chi-Square = ,358
 DF = 2
 Probabilitas = ,836
 RMSEA = ,000
 GFI = ,999
 AGFI = ,996
 TLI = 1,005
 CFI = 1,000

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	8	,358	2	,836	,179
Saturated model	10	,000	0		
Independence model	4	982,554	6	,000	163,759

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,002	,999	,996	,200
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,484	,315	-,142	,189

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	1,000	,999	1,002	1,005	1,000
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	,333	,333	,333
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1,000	,000	,000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	,000	,000	2,597
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	976,554	877,248	1083,246

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	,002	,000	,000	,013
Saturated model	,000	,000	,000	,000
Independence model	4,937	4,907	4,408	5,443

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,000	,000	,081	,896
Independence model	,904	,857	,952	,000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	16,358	16,771	42,745	50,745
Saturated model	20,000	20,515	52,983	62,983
Independence model	990,554	990,761	1003,748	1007,748

ECVI

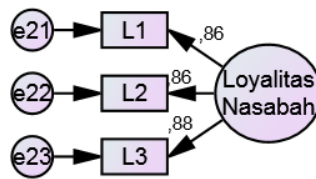
Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	,082	,090	,104	,084
Saturated model	,101	,101	,101	,103
Independence model	4,978	4,479	5,514	4,979

HOELTER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	3329	5118
Independence model	3	4



Loyalitas Nasabah



Chi-Square = ,095
 DF = 1
 Probabilitas = ,758
 RMSEA = ,000
 GFI = 1,000
 AGFI = ,998
 TLI = 1,007
 CFI = 1,000

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	5	,095	1	,758	,095
Saturated model	6	,000	0		
Independence model	3	372,909	3	,000	124,303

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,010	1,000	,998	,167
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,633	,469	-,062	,235

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	1,000	,999	1,002	1,007	1,000
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	,333	,333	,333
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1,000	,000	,000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	,000	,000	3,255
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	369,909	310,166	437,057

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	,000	,000	,000	,016
Saturated model	,000	,000	,000	,000
Independence model	1,874	1,859	1,559	2,196

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,000	,000	,128	,810
Independence model	,787	,721	,856	,000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	10,095	10,300	26,587	31,587
Saturated model	12,000	12,246	31,790	37,790
Independence model	378,909	379,032	388,804	391,804

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	,051	,055	,072	,052
Saturated model	,060	,060	,060	,062
Independence model	1,904	1,604	2,241	1,905

HOELTER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	8052	13906
Independence model	5	7



RIWAYAT HIDUP



Helba Kalbu Zakiah. Lahir di Karawang, tanggal 17 mei 1995, dibesarkan di Dusun Kiara kaliasin RT 003 RW 001 Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang. Penulis dibesarkan ditengah lingkungan keluarga yang menomorsatukan agama dan pendidikan, berikut riwayat pendidikan penulis:

- Tahun 2000-2001 : TK Daarul Falah
- Tahun 2001-2007 : SD Negeri 01 Pangulah Baru
- Tahun 2007-2010 : SLTP Negeri 1 Jatisari
- Tahun 2010-2013 : SMA Negeri 1 Jatisari
- Tahun 2013-2015 : Institut Pertanian Bogor Program Diploma , Program Keahlian Manajemen Agribisnis,
- Penulis juga aktif dalam organisasi didunia pendidikan, berikut riwayat organisasi semasa penulis bersekolah:
 - Pramuka SDN Pangulah Baru 1
 - Paskibra SMP Negeri 1 Jatisari
 - Anggota Osis SMP Negeri 1 Jatisari
 - Penulis Juga Aktif dalam mengikuti organisasi dan event seni seperti :
 - Band Osis SMP Negeri 1 Jatisari
 - Mojang Jajaka Karawang tahun 2015

Sampai dengan saat ini penulis sudah terjun di dunia kerja, dimana penulis memiliki pengalaman kerja diberbagai bidang antara lain :

2016 → Bekerja di Sinarmas Multifinance Cabang Cikampek sebagai Customer Service

2017 → Sekarang di Bank DKI Walikota Jakarta Utara

Dengan ketekunan motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu meberikan kontribusi positif bagi dunia Pendidikan.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “**Pengaruh kualitas layanan dan hubungan pemasaran terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank DKI Jakarta**”.

