

BAB V

PENUTUP

Pada bab lima ini penulis akan mengambil kesimpulan hasil penelitian yang telah dilakukan. Selanjutnya penulis membuat implikasi bagi pihak manajerial dan memaparkan keterbatasan penelitian. Kesimpulan, implikasi manajerial dan keterbatasan penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

5.1. Kesimpulan

1. Hasil analisis karakteristik responden:

- a. Mayoritas responden (61,7%) adalah laki-laki.
- b. Mayoritas responden (53,9%) berusia antara 20 sampai 34 tahun.
- c. Mayoritas responden (32,6%) bekerja sebagai pegawai (PNS atau swasta).
- d. Mayoritas responden (58,3%) telah menjadi nasabah selama lebih dari 3 tahun.

2. Hasil analisis pengaruh kepuasan nasabah terhadap kepercayaan nasabah:

- a. Kepuasan nasabah secara signifikan mampu memprediksi 59,6% perubahan kepercayaan nasabah.
- b. Kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah.

3. Hasil analisis pengaruh kepuasan nasabah dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah:

- a. Kepuasan nasabah dan kepercayaan nasabah secara signifikan mampu memprediksi 44,7% perubahan loyalitas nasabah.
- b. Kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.
- c. Kepercayaan nasabah memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

4. Hasil analisis perbedaan penilaian nasabah pada variabel kepuasan, kepercayaan dan loyalitas nasabah ditinjau dari perbedaan karakteristik nasabah:

- a. Tidak terdapat perbedaan penilaian nasabah pada variabel kepuasan, kepercayaan dan loyalitas nasabah ditinjau dari perbedaan jenis kelamin. Nasabah dengan jenis kelamin yang berbeda memiliki tingkat kepuasan, kepercayaan dan loyalitas nasabah yang sama tingginya.
- b. Tidak terdapat perbedaan penilaian nasabah pada variabel kepuasan, kepercayaan dan loyalitas nasabah ditinjau dari perbedaan usia. Nasabah dengan kelompok usia yang berbeda memiliki tingkat kepuasan, kepercayaan dan loyalitas nasabah yang sama tingginya.
- c. Nasabah dengan pekerjaan yang lainnya (seperti ibu rumah tangga) memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi (*mean* 3,8444) dibandingkan nasabah dengan pekerjaan pelajar/mahasiswa, pegawai maupun wiraswasta.

- d. Nasabah dengan pekerjaan yang lainnya (seperti ibu rumah tangga) memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi (*mean* 4,0311) dibandingkan nasabah dengan pekerjaan pelajar/mahasiswa, pegawai maupun wiraswasta.
- e. Nasabah dengan pekerjaan sebagai pegawai (PNS/swasta) memiliki tingkat loyalitas yang lebih tinggi (*mean* 3,8400) dibandingkan nasabah dengan pekerjaan pelajar/mahasiswa, wiraswasta maupun karakteristik pekerjaan yang lainnya.
- f. Tidak terdapat perbedaan penilaian nasabah pada variabel kepuasan, kepercayaan dan loyalitas nasabah ditinjau dari perbedaan lama menjadi nasabah. Nasabah dengan kelompok lama menjadi nasabah yang berbeda memiliki tingkat kepuasan, kepercayaan dan loyalitas nasabah yang sama tingginya.

5.2. Implikasi Manajerial

Kemampuan perusahaan untuk menyediakan produk dan jasa layanan yang baik akan memberikan kontribusi pada peningkatan loyalitas konsumen atas produk dan jasa layanan perusahaan. Loyalitas nasabah pada sebuah perusahaan jasa layanan perbankan akan memberikan jaminan keberlangsungan hidup perusahaan di masa yang akan datang. Berdasarkan hal tersebut maka pihak manajemen harus senantiasa membangun loyalitas nasabah pada produk dan jasa layanan perusahaan. Ashraf (2014) menyatakan bahwa

peningkatan kepuasan dan kepercayaan merupakan beberapa kunci sukses membangun loyalitas nasabah.

Johnson dan Fornell (1991) seperti dikutip Ishak dan Luthfi (2011) mendefinisikan kepuasan sebagai hasil evaluasi menyeluruh konsumen atas kinerja produk yang dikonsumsi. Saat suatu perusahaan mampu menyediakan produk atau jasa layanan yang baik, konsumen akan puas atas konsumsi produk atau jasa layanan perusahaan. Kepuasan yang dirasakannya akan menimbulkan niat konsumen untuk melakukan pembelian ulang produk atau jasa layanan dari perusahaan yang sama. Pembelian ulang yang dilakukan konsumen merupakan salah satu bentuk dari loyalitas konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen memberikan kontribusi (pengaruh) positif pada loyalitas konsumen.

Loyalitas nasabah juga dipengaruhi oleh kepercayaan. Moorman *et al.*, (2013) mendefinisikan kepercayaan sebagai kesediaan untuk bergantung kepada pihak lain yang telah dipercaya. Kepercayaan mengandung dua aspek yang berbeda yaitu kredibilitas yang merujuk kepada keyakinan bahwa pihak lain mempunyai keahlian dalam menjalankan tugasnya dan benevolence yang merujuk kepada kesungguhan pihak lain bahwa dia mempunyai kesungguhan untuk melaksanakan yang sudah disepakati (Ganesan, 2004). Kepercayaan merupakan komponen fundamental dari strategi pemasaran dalam menciptakan hubungan sejati dengan konsumen. Tingkat kepercayaan konsumen yang tinggi pada produk atau jasa layanan perusahaan akan menyebabkan konsumen tidak mau berpindah dan akan tetap menggunakan produk atau jasa layanan perusahaan (loyal).

Hasil penelitian ini telah memberikan bukti yang nyata bahwa loyalitas nasabah industri perbankan dipengaruhi oleh kepuasan dan kepercayaan nasabah pada perusahaan. Kepercayaan yang terbangun ditentukan oleh seberapa puas nasabah pada produk dan jasa layanan perusahaan. Adanya perbedaan tingkat kepuasan, kepercayaan dan loyalitas nasabah pada jasa layanan Bank BRI Syariah memberikan implikasi bahwa bank Bank BRI Syariah belum mampu memberikan layanan yang baik kepada setiap nasabah Bank BRI Syariah sesuai kebutuhan spesifik dari masing-masing nasabah khususnya yang berkaitan dengan pekerjaan nasabah. Berdasarkan hal tersebut maka penting bagi pihak manajemen Bank BRI Syariah untuk terus membangun kepercayaan nasabah melalui kebijakan peningkatan kepuasan nasabah. Cara-cara yang dapat dilakukan antara lain adalah:

1. Meningkatkan kepuasan nasabah. Cara yang dapat dilakukan antara lain adalah dengan memberikan layanan yang baik khususnya dengan meningkatkan kemampuan karyawan dalam memberikan layanan yang cepat, tepat dan akurat, menambah fasilitas atau fitur layanan *mobile banking*, memberikan penjelasan yang baik, benar dan jujur mengenai sistem bagi hasil yang diterapkan melalui/dalam seminar /atau konferensi. Selain itu, pihak manajemen juga harus memperluas lini produk maupun jasa layanan dengan tujuan akan semakin banyak produk perbankan maupun jenis layanan perbankan yang dapat dipilih nasabah untuk memenuhi kebutuhan mereka akan jasa layanan perbankan.

2. Meningkatkan kepercayaan nasabah. Cara yang dapat dilakukan antara lain adalah dengan meningkatkan ketelitian karyawan pada setiap transaksi keuangan yang dilakukan. Layanan dalam industri perbankan sebaiknya tanpa kesalahan dan semua kesalahan yang dilakukan oleh pihak perbankan sepenuhnya harus menjadi tanggungjawab perusahaan jasa layanan perbankan. Selain itu, pihak manajemen Bank BRI Syariah sebaiknya juga menjaga privasi nasabah dengan meningkatkan keamanan data pribadi nasabah, menerapkan sistem perbankan syariah dengan lebih baik dan lebih jujur dan selalu menepati janji yang diberikan kepada nasabah.

5.3. Keterbatasan Penelitian

Penulis menyadari memiliki keterbatasan dalam melakukan penelitian. Keterbatasan tersebut antara lain adalah jumlah sampel yang relatif sedikit dan hanya menggunakan dua variabel (kepuasan dan kepercayaan) yang digunakan untuk memprediksi loyalitas nasabah. Berdasarkan hal tersebut maka pada penelitian sejenis di masa yang akan datang sebaiknya menambahkan jumlah sampel penelitian serta menambahkan variabel penelitian yang sekiranya relevan untuk memprediksi loyalitas nasabah. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar hasil penelitian dapat lebih menggambarkan kondisi riil (kepuasan, kepercayaan dan loyalitas) nasabah.

Jenis kelamin, usia dan lama menjadi nasabah bukanlah prediktor yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan, kepercayaan dan loyalitas

nasabah pada suatu perusahaan jasa layanan yang berbasis pada suatu kepercayaan (religiusitas) seperti pada bank Bank BRI Syariah. Berdasarkan hal tersebut maka jenis kelamin, usia dan lama menjadi nasabah tidak penting digunakan sebagai variabel yang digunakan untuk mengeksplorasi perbedaan tingkat kepuasan, kepercayaan maupun loyalitas nasabah pada jasa layanan bank Bank BRI Syariah.

Pembahasan mengenai pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas pada penelitian ini masih bersifat *general* dan belum dilakukan secara spesifik. Berdasarkan hal tersebut maka pada penelitian mendatang yang sejenis sebaiknya lebih difokuskan pada aspek peranan religiusitas sebagai variabel kontrol dari pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D., (2007), *Manajemen Ekuitas Merek, Manfaat Nilai Suatu Merek*, Penerbit: Mitra Utama, Jakarta.
- Abraham, L., Kent, T., dan Ogenyj, O., (2009), *Customer Loyalty: Towards An Integrated Framework. Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 22, No. 2.
- Ashraf, M.G., (2014), Include the Position of Islamic Banking, Service Quality, Satisfaction, Trust and Loyalty in the Context of an Integrated Model for Islamic Finance, *European Journal of Business and Management*, Vol. 6, No. 17.
- Boedijoewono., (2010), *Pengantar Statistik Ekonomi dan Bisnis*, Penerbit: UPP AMP YKPN, Yogyakarta.
- Darwin, S., dan Kunto, Y.S., (2014), Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia – Surabaya, *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Vol 2, No.1
- Della Bitta, A., dan Loudon, D., (2004), *Consumer Behavior*, Mc Graw Hill, New York.
- Dharmmesta, B.S. (2000), *Manajemen Pemasaran*, Cetakan Pertama, Penerbit BPFE, Yogyakarta
- Ferrinadewi E., (2005), Pengaruh Tipe Keterlibatan Konsumen Terhadap Kepercayaan Merek dan Dampaknya Pada Keputusan Pembelian, *Modus*, Vol. 17, No. 1.
- Ganesan, F., (2004), The Commitment-Trust Theory Of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, Vol. 58, No. 3.
- Hair Jr., J.F. R.E. Anderson, R.L, Tatham, and W.C. Black., (2005), *Multivariate Data Analysis: With Readings*, 5th ed, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Ishak, A., dan Luthfi, Z., (2011), Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Mediasi Switching Costs, *Jurnal Siasat Bisnis*, Vol. 15, No. 1.

- Jogiyanto, H., (2010), *Metodologi Penelitian Bisnis*, Penerbit: BPFE Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Kotler, P., (2012), *Manajemen Pemasaran*, Penerbit: Erlangga, Jakarta.
- Kuncoro, M., (2009), *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Penerbit: Erlangga, Jakarta
- Lau, G. T. dan Lee, S. H., (1999), Customers' Trust in a Brand and the Link to Brand Loyalty, *Journal of Market Focused Management*, Vol. 4.
- Maharsi, S., (2006), Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna *Internet Banking* di Surabaya, *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, Vol. 8, No. 1.
- Moorman, R, M dan Despande. Dan Zaltman S., (2013), The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing, *Journal of Marketing*, Vol. 58.
- Robbins, P.S., (2006), *Perilaku Organisasi*, Penerbit: Salemba Empat, Jakarta.
- Saputro, R., (2010), *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan: Studi Pada PT. Nusantara Sakti Demak*, Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Semarang.
- Schiffman P., dan Kanuk, F., (2008), *Perilaku Konsumen*, Penerbit: Indeks, Jakarta.
- Sekaran, U., (2009), *Research Methods for Business*, Penerbit: Salemba Empat, Jakarta.
- Simamora, H, (2010), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit STIE YKPN, Yogyakarta.
- Skudience, V., (2013), *Customer Perceived Value Impact on Customer Satisfaction and Loyalty: case of bakery and Confectionery B2B market in Lithuania*, Thesis, Kaunas, ISM University of Management and Economic.
- Sugiyono., (2009), *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit: CV Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, F., (2010), *Strategi Pemasaran*, Penerbit: Andi Offset, Yogyakarta.



KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH

Kepada Yth: Responden

Di tempat

Dengan hormat,

Perkenalkan saya adalah mahasiswa Magister Management Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang sedang melakukan penelitian untuk menyelesaikan tugas akhir/skripsi.

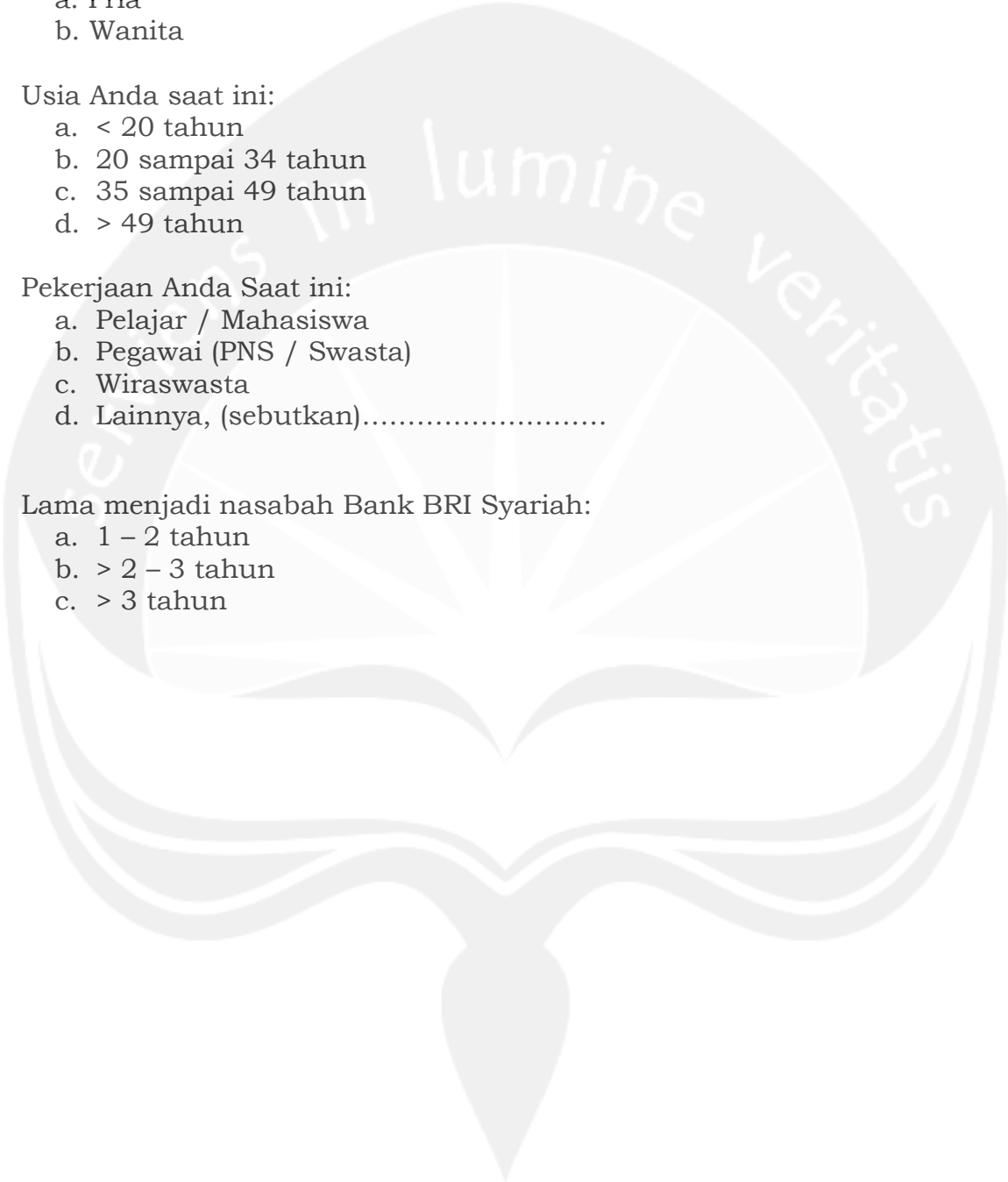
Nama : Maulana Rajif
NPM : 135002071
Program Studi : Magister Management
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Atma Jaya Yogyakarta

Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk menyelesaikan tesis. Saya membutuhkan data penelitian yang sekiranya Sdr/I dapat membantunya. Atas kesediaannya saya ucapkan banyak terimakasih.

Hormat saya:

Maulana Rajif

BAGIAN I: KARAKTERISTIK DEMOGRAFI RESPONDEN

1. Jenis kelamin:
 - a. Pria
 - b. Wanita
 2. Usia Anda saat ini:
 - a. < 20 tahun
 - b. 20 sampai 34 tahun
 - c. 35 sampai 49 tahun
 - d. > 49 tahun
 3. Pekerjaan Anda Saat ini:
 - a. Pelajar / Mahasiswa
 - b. Pegawai (PNS / Swasta)
 - c. Wiraswasta
 - d. Lainnya, (sebutkan).....
 4. Lama menjadi nasabah Bank BRI Syariah:
 - a. 1 – 2 tahun
 - b. > 2 – 3 tahun
 - c. > 3 tahun
- 

BAGIAN II: PERTANYAAN PENELITIAN

Dibawah ini adalah pertanyaan mengenai **kepuasan**, **kepercayaan** dan **loyalitas**. Anda dipersilahkan untuk memilih salah satu dari beberapa alternatif jawaban yang telah disediakan sebagai berikut: SS = Sangat Setuju; S = Setuju; N = Netral; TS = Tidak Setuju; STS = Sangat Tidak Setuju

Kepuasan

No	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Secara umum saya senang dengan dengan jasa layanan bank syariah					
2	Saya senang dengan dengan jasa layanan bank syariah					
3	Saya senang dengan sistem bagi hasil bank syariah					
4	Saya senang dengan bank syariah karena sering memberikan seminar dan konferensi mengenai manfaat bank syariah					
5	Saya senang dengan jasa layanan <i>mobile banking</i> bank syariah karena mampu memenuhi kebutuhan saya akan informasi jasa layanan perbankan					

Kepercayaan

No	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Saya percaya pada jasa layanan bank syariah					
2	Saya bersedia memberikan informasi data pribadi saya pada jasa layanan perbankan syariah					
3	Saya percaya pada jasa layanan perbankan syariah yang ditawarkan sebelum produk dan jasa layanan perbankan syariah ditawarkan					
4	Saya percaya pada bank ini karena memiliki kinerja yang jujur dan sesuai hukum Islam					
5	Perbankan syariah selalu memenuhi janjinya pada nasabah					

Loyalitas

No	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Bank syariah adalah bank pilihan utama saya pada jasa layanan perbankan					
2	Saya bersedia untuk loyal pada jasa layanan perbankan syariah					
3	Saya merekomendasikan perbankan syariah kepada orang lain					
4	Saya merekomendasikan kepada orang lain untuk mengunjungi website bank syariah kepada orang lain					
5	Saya akan tetap menggunakan jasa layanan bank syariah di masa yang akan datang					



Case Summaries

	Jenis kelamin	Usia	Pekerjaan	Lama menjadi nasabah Bank BRI Syariah	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4
1	2	3	4	2	4	3	4	4
2	1	4	3	3	5	4	4	5
3	1	2	3	2	4	3	4	4
4	2	4	3	3	4	3	3	3
5	2	3	3	3	3	4	4	3
6	1	3	3	2	4	5	5	4
7	1	3	2	3	4	5	4	4
8	2	4	4	3	3	3	3	3
9	2	2	2	3	4	4	5	4
10	1	2	1	2	3	2	2	3
11	1	2	2	3	4	5	4	4
12	1	2	4	3	4	4	4	5
13	1	3	2	3	4	4	3	3
14	1	2	2	3	2	2	4	2
15	1	3	2	3	5	4	5	4
16	1	2	3	3	5	5	5	5
17	1	2	2	2	2	4	3	3
18	2	2	3	2	5	5	4	5
19	1	2	2	3	3	2	3	2
20	1	2	1	3	4	4	3	4
21	2	1	1	1	5	5	4	3
22	2	4	2	3	2	3	2	2
23	1	2	2	3	3	3	4	4
24	2	2	2	3	3	2	3	4
25	2	2	1	3	4	3	3	3
26	2	1	1	2	2	3	2	3
27	1	1	1	1	3	3	3	2
28	1	2	2	2	4	3	3	3
29	1	2	2	2	4	5	5	5
30	2	2	3	2	4	5	4	4
31	1	3	3	3	4	4	3	3
32	1	2	2	3	5	5	5	4
33	1	2	4	3	4	3	4	4
34	1	1	1	2	3	2	2	3
35	2	2	2	2	3	4	4	3
36	1	2	4	3	4	5	4	5
37	1	3	4	3	5	5	5	5
38	1	2	2	2	5	5	4	4
39	2	3	3	2	4	4	4	3
40	1	3	3	3	3	3	3	3
41	2	2	1	2	2	3	2	2
42	2	2	2	3	4	4	4	4
43	1	2	4	3	4	4	3	4
44	2	2	2	2	4	4	4	4
45	2	2	4	3	5	5	4	4
46	1	4	3	3	5	4	4	3
47	1	4	3	3	2	2	1	2
48	1	1	1	1	5	5	4	5
49	1	2	3	2	4	4	3	4
50	1	2	3	2	4	4	4	3

Case Summaries

	Jenis kelamin	Usia	Pekerjaan	Lama menjadi nasabah Bank BRI Syariah	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4
51	1	1	1	1	4	4	4	3
52	1	3	2	3	4	4	5	3
53	1	2	1	2	2	2	2	2
54	2	2	2	2	3	2	3	4
55	2	2	2	2	3	4	3	3
56	1	2	3	3	4	4	4	3
57	1	4	4	2	4	3	3	4
58	2	3	4	3	2	3	2	2
59	2	2	1	2	2	3	2	2
60	2	1	1	1	4	3	4	5
61	1	2	4	2	3	4	4	3
62	2	2	3	3	4	4	5	5
63	2	3	3	3	3	4	4	3
64	1	2	2	3	4	5	4	4
65	2	2	1	3	4	4	4	3
66	2	2	2	2	3	3	4	3
67	2	2	1	3	4	4	5	4
68	2	3	3	3	2	3	2	3
69	1	2	3	3	4	4	3	3
70	1	4	4	3	4	4	4	4
71	2	4	4	3	5	4	4	4
72	2	3	3	2	4	4	4	4
73	1	3	3	2	2	3	2	3
74	2	3	3	3	3	2	2	3
75	2	4	3	3	4	4	3	4
76	1	2	2	3	4	4	4	3
77	1	2	2	3	5	5	5	3
78	1	4	4	2	4	4	5	3
79	2	2	4	2	3	3	4	3
80	2	2	3	3	3	2	3	4
81	2	3	4	3	4	3	3	3
82	1	3	4	2	4	4	4	3
83	2	2	2	2	4	4	5	5
84	1	2	3	2	4	3	3	3
85	2	3	2	3	4	4	4	5
86	2	3	3	2	4	3	4	3
87	1	2	3	3	4	3	4	4
88	2	3	4	3	4	4	5	5
89	1	1	1	2	3	3	4	3
90	1	2	2	3	3	3	4	4
91	1	2	4	2	3	4	4	3
92	1	3	2	3	4	2	2	4
93	1	3	4	3	5	5	4	5
94	2	2	2	3	5	4	4	4
95	1	1	1	2	4	4	3	4
96	2	3	1	3	3	3	2	2
97	2	2	2	3	5	4	4	4
98	2	3	3	3	4	4	4	5
99	1	4	3	3	4	4	3	3
100	1	1	1	1	4	4	5	4

Case Summaries

	Jenis kelamin	Usia	Pekerjaan	Lama menjadi nasabah Bank BRI Syariah	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4
101	2	2	1	2	2	1	2	2
102	1	2	2	3	4	3	2	2
103	1	1	1	1	5	5	5	5
104	1	1	1	1	3	2	3	3
105	1	2	2	2	4	3	3	4
106	1	2	2	2	5	4	5	5
107	2	3	4	3	5	5	4	4
108	1	2	4	3	3	4	3	3
109	2	2	2	3	3	3	3	4
110	2	3	3	3	5	5	5	5
111	2	3	4	2	4	3	4	4
112	1	4	3	3	5	4	5	4
113	1	2	3	2	4	3	4	4
114	2	4	3	3	4	3	3	3
115	2	3	3	3	3	4	4	3
116	1	3	3	2	4	5	5	4
117	1	3	2	3	4	4	4	5
118	2	4	4	3	3	3	3	3
119	2	2	2	3	4	4	4	5
120	1	2	1	2	3	2	2	3
121	1	2	2	3	4	5	4	4
122	1	2	4	3	4	4	4	5
123	1	3	2	3	4	4	3	3
124	1	2	2	3	2	2	3	3
125	1	3	2	3	5	5	4	4
126	1	2	3	3	5	5	5	5
127	1	2	2	2	2	4	4	2
128	2	2	3	2	5	5	4	5
129	1	2	2	3	3	2	3	2
130	1	2	1	3	4	4	4	3
131	2	1	1	1	5	5	4	3
132	2	4	2	3	2	3	3	2
133	1	2	2	3	3	3	4	4
134	2	2	2	3	3	2	3	4
135	2	2	1	3	4	3	3	3
136	2	1	1	2	2	3	2	3
137	1	1	1	1	3	3	3	2
138	1	2	2	2	4	3	3	3
139	1	2	2	2	4	5	5	5
140	2	2	3	2	4	5	4	4
141	1	3	3	3	4	3	3	4
142	1	2	2	3	5	4	5	5
143	1	2	4	3	4	3	4	4
144	1	1	1	2	3	2	2	3
145	2	2	2	2	3	4	4	3
146	1	2	4	3	4	5	5	4
147	1	3	4	3	5	5	5	5
148	1	2	2	2	5	5	4	4
149	2	3	3	2	4	4	4	3
150	1	3	3	3	3	3	3	3

Case Summaries

	Jenis kelamin	Usia	Pekerjaan	Lama menjadi nasabah Bank BRI Syariah	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4
151	2	2	1	2	2	3	2	2
152	2	2	2	3	4	4	4	4
153	1	2	4	3	4	4	3	4
154	2	2	2	2	4	4	4	4
155	2	2	4	3	5	3	4	4
156	1	4	3	3	4	4	5	3
157	1	4	3	3	2	2	2	1
158	1	1	1	1	5	5	4	5
159	1	2	3	2	4	4	3	4
160	1	2	3	2	4	4	4	3
161	1	1	1	1	4	4	4	3
162	1	3	2	3	4	4	3	5
163	1	2	1	2	2	2	1	2
164	2	2	2	2	3	2	3	4
165	2	2	2	2	4	3	3	3
166	1	2	3	3	4	4	4	3
167	1	4	4	2	4	3	3	4
168	2	3	4	3	2	2	3	2
169	2	2	1	2	2	3	2	2
170	2	1	1	1	4	3	4	5
171	1	2	4	2	3	4	4	3
172	2	2	3	3	4	5	4	5
173	2	3	3	3	3	4	4	3
174	1	2	2	3	4	5	4	4
175	2	2	1	3	4	4	4	3
176	2	2	2	2	3	4	3	3
177	2	2	1	3	4	5	4	4
178	2	3	3	3	2	3	2	3
179	1	2	3	3	4	4	3	3
180	1	4	4	3	4	4	4	4
181	2	4	4	3	5	4	4	4
182	2	3	3	2	4	4	5	3
183	1	3	3	2	2	3	2	3
184	2	3	3	3	3	2	2	3
185	2	4	3	3	4	4	3	4
186	1	2	2	3	4	4	4	3
187	1	2	2	3	5	5	5	3
188	1	4	4	2	4	4	5	3
189	2	2	4	2	3	3	4	3
190	2	2	3	3	3	2	3	4
191	2	3	4	3	4	3	3	3
192	1	3	4	2	4	4	4	3
193	2	2	2	2	4	4	5	5
194	1	2	3	2	4	3	3	3
195	2	3	2	3	4	4	5	4
196	2	3	3	2	4	3	3	4
197	1	2	3	3	4	3	3	4
198	2	3	4	3	4	4	5	5
199	1	1	1	2	3	3	4	3
200	1	2	2	3	3	4	3	4

Case Summaries

	Jenis kelamin	Usia	Pekerjaan	Lama menjadi nasabah Bank BRI Syariah	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4
201	1	4	3	3	5	4	4	5
202	1	2	3	2	4	3	4	4
203	1	3	3	2	4	5	5	4
204	1	3	2	3	4	5	4	4
205	1	2	1	2	3	2	2	3
206	1	2	2	3	4	5	4	4
207	1	2	4	3	4	4	4	5
208	1	3	2	3	4	4	3	3
209	1	2	2	3	2	2	4	2
210	1	3	2	3	5	4	5	4
211	1	2	3	3	5	5	5	5
212	1	2	2	2	2	4	3	3
213	1	2	2	3	3	2	3	2
214	1	2	1	3	4	4	3	4
215	1	2	2	3	3	3	4	4
216	1	1	1	1	3	3	3	2
217	1	2	2	2	4	3	3	3
218	1	2	2	2	4	5	5	5
219	1	3	3	3	4	4	3	3
220	1	2	2	3	5	5	5	4
221	1	2	4	3	4	3	4	4
222	1	1	1	2	3	2	2	3
223	1	2	4	3	4	5	4	5
224	1	3	4	3	5	5	5	5
225	1	2	2	2	5	5	4	4
226	1	3	3	3	3	3	3	3
227	1	2	4	3	4	4	3	4
228	1	4	3	3	5	4	4	3
229	1	4	3	3	2	2	1	2
230	1	1	1	1	5	5	4	5

Case Summaries

	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Y.1	Y.2	Y.3
1	4	4	4	4	5	5	4	4	3
2	5	5	5	4	4	5	4	4	4
3	3	3	4	4	4	4	5	5	4
4	3	5	3	5	5	5	3	3	4
5	4	4	3	4	4	4	3	4	4
6	3	4	3	5	5	4	3	4	4
7	3	5	4	5	4	4	4	5	5
8	3	4	4	5	4	4	5	3	4
9	5	3	3	4	3	3	5	3	4
10	3	2	2	3	2	2	4	4	4
11	3	4	3	3	4	3	3	4	4
12	5	5	4	5	4	4	3	4	4
13	4	5	5	4	4	4	4	4	4
14	3	3	2	4	4	2	3	4	3
15	3	5	5	4	4	4	3	3	4
16	3	4	5	5	4	5	4	4	5
17	3	4	5	4	4	4	4	4	4
18	4	5	5	4	5	5	4	4	4
19	2	4	3	4	4	5	3	4	4
20	3	4	4	4	4	4	4	4	3
21	4	4	4	4	3	5	3	3	3
22	2	4	4	4	4	3	2	3	3
23	4	4	4	4	5	4	4	4	3
24	4	4	4	3	3	4	3	3	4
25	3	3	3	3	3	4	4	4	4
26	2	4	4	3	4	4	4	3	3
27	2	2	3	2	2	2	3	2	2
28	4	4	4	4	3	4	4	4	3
29	4	4	5	4	4	4	4	5	5
30	4	4	5	5	4	4	3	3	4
31	4	4	4	5	5	4	5	5	4
32	5	5	4	5	4	5	4	4	5
33	3	3	4	4	3	4	3	4	4
34	3	3	3	2	2	2	2	2	3
35	4	4	3	4	3	3	4	3	4
36	3	3	4	4	5	4	3	4	3
37	5	5	4	5	5	5	3	3	3
38	4	4	4	4	4	5	4	4	4
39	3	3	3	3	3	4	4	5	5
40	3	3	4	4	3	3	4	3	3
41	2	2	2	2	2	2	4	4	3
42	4	5	4	5	4	4	5	4	5
43	4	5	5	4	4	4	3	3	4
44	3	3	5	4	4	4	4	4	3
45	3	5	5	4	4	5	4	4	3
46	4	4	4	4	5	3	5	5	5
47	2	1	2	2	1	2	2	1	2
48	4	5	5	5	5	3	3	5	4
49	4	4	4	3	4	4	3	4	4
50	3	3	3	3	3	4	4	4	4

Case Summaries

	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Y.1	Y.2	Y.3
51	4	4	4	4	3	5	5	3	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	2	1	1	2	2	1	1	2	1
54	4	4	4	4	4	4	3	4	5
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	4	4	4	4	4	4	4	4	3
57	4	4	4	5	5	4	4	4	4
58	2	2	2	1	2	3	4	3	4
59	3	3	2	3	3	2	2	3	3
60	4	5	5	4	4	4	4	5	5
61	4	4	3	5	4	4	4	4	4
62	3	3	5	5	4	4	4	5	5
63	4	3	4	4	4	5	3	3	5
64	4	4	4	4	4	4	4	4	3
65	3	3	3	3	4	3	3	2	4
66	4	5	5	5	4	4	3	3	4
67	3	4	4	3	4	4	4	4	3
68	3	2	2	2	2	2	2	2	3
69	4	4	4	4	4	4	5	4	4
70	3	3	4	4	4	4	4	4	4
71	3	4	4	4	4	4	4	3	3
72	4	4	5	5	4	4	3	4	4
73	3	2	2	2	2	4	2	2	2
74	2	3	3	3	3	3	2	3	4
75	4	4	4	3	4	4	5	3	4
76	3	3	3	3	3	3	4	4	4
77	4	4	4	4	3	3	4	4	4
78	4	5	5	4	4	5	4	5	5
79	4	4	4	3	3	3	4	3	4
80	4	4	4	4	4	3	3	2	2
81	3	3	3	4	3	3	3	4	3
82	4	4	4	4	4	5	4	4	4
83	5	5	5	5	5	4	3	4	4
84	4	4	4	4	3	4	4	5	4
85	5	4	5	4	4	5	4	4	4
86	4	4	4	5	4	4	4	4	3
87	3	4	4	5	5	4	4	4	5
88	4	5	5	4	4	3	4	3	4
89	3	3	4	4	3	4	5	4	4
90	4	2	4	3	3	4	2	3	3
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	3	3	3	4	3	3	3	3
93	5	5	5	5	5	4	4	5	5
94	4	4	4	4	4	4	4	4	3
95	3	3	3	3	3	3	4	5	5
96	3	2	2	2	3	3	3	2	1
97	3	4	4	3	4	4	4	4	3
98	5	5	4	5	5	4	3	4	3
99	4	4	5	4	4	2	2	2	3
100	4	4	4	5	5	3	3	3	3

Case Summaries

	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Y.1	Y.2	Y.3
101	2	1	2	1	1	2	1	2	1
102	3	3	4	4	3	4	3	4	4
103	5	5	5	5	5	5	5	5	5
104	3	2	2	2	3	3	5	3	4
105	3	3	3	3	3	4	4	4	4
106	5	5	5	5	5	5	5	5	4
107	4	4	4	4	4	3	3	4	4
108	3	3	3	3	4	3	3	3	3
109	4	5	5	5	4	4	4	4	4
110	5	5	5	4	4	5	5	5	5
111	4	4	4	5	5	4	4	3	4
112	5	5	5	4	4	5	4	4	3
113	3	3	4	4	4	4	5	5	4
114	3	5	3	5	5	5	3	3	5
115	4	4	3	4	4	4	3	4	4
116	3	3	4	5	5	4	3	4	4
117	3	5	4	5	4	4	4	5	5
118	3	4	4	4	4	5	5	3	4
119	5	3	3	3	3	4	5	3	4
120	3	2	2	2	3	2	4	4	4
121	3	4	3	3	4	3	4	3	4
122	5	5	4	5	4	4	3	4	4
123	4	5	5	4	4	4	4	4	4
124	3	3	3	3	4	2	4	3	3
125	3	5	5	4	4	4	3	3	4
126	3	4	5	5	4	5	4	4	5
127	3	4	5	4	4	4	4	4	4
128	4	5	5	4	5	5	4	4	4
129	2	4	4	3	5	4	3	3	4
130	3	4	4	4	4	4	4	4	3
131	4	4	4	4	3	5	3	3	2
132	1	4	3	4	4	4	2	3	4
133	4	4	4	4	5	4	4	4	3
134	4	4	4	3	3	4	4	3	3
135	3	3	3	3	3	4	4	4	4
136	2	4	4	3	4	4	4	3	3
137	2	2	2	3	2	2	3	2	2
138	4	4	4	4	3	4	4	4	3
139	4	4	5	4	4	4	4	5	5
140	4	4	5	5	4	4	3	4	4
141	4	4	5	4	5	4	4	5	5
142	5	5	4	5	4	5	4	4	4
143	3	3	4	4	3	4	4	4	3
144	3	3	2	2	3	2	2	2	3
145	4	4	3	4	3	3	4	3	4
146	3	3	4	5	4	4	3	4	3
147	5	5	4	5	5	5	3	3	3
148	4	4	4	4	4	5	4	4	4
149	3	3	3	3	3	4	4	5	5
150	3	3	4	4	3	3	4	3	3

Case Summaries

	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Y.1	Y.2	Y.3
151	2	2	2	2	2	2	4	4	3
152	4	5	4	5	4	4	4	5	5
153	4	5	5	4	4	4	3	3	4
154	3	3	5	4	4	4	4	4	3
155	5	5	5	4	4	5	4	4	3
156	4	4	4	5	4	3	5	5	5
157	2	1	2	2	1	2	1	2	1
158	4	5	5	5	5	3	3	5	4
159	4	4	4	3	4	4	3	4	4
160	3	3	3	4	3	3	4	4	4
161	4	4	4	5	3	4	5	3	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	3	1	1	1	2	2	1	1	2
164	4	4	4	4	4	4	3	4	4
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3
166	4	4	4	4	4	4	4	4	3
167	4	4	4	5	5	4	4	4	4
168	2	2	1	2	2	3	4	3	4
169	3	3	2	3	3	2	2	3	3
170	4	5	5	4	4	4	4	5	5
171	4	4	3	4	4	5	4	4	4
172	3	3	4	5	5	4	4	5	5
173	4	4	3	4	4	5	3	3	5
174	4	4	4	4	4	4	4	4	3
175	3	3	3	3	3	4	3	2	3
176	4	5	5	5	4	4	3	5	4
177	3	4	4	3	4	4	4	4	3
178	3	2	2	2	2	2	2	2	3
179	4	4	4	4	4	4	5	5	3
180	3	3	4	4	4	4	4	4	3
181	3	4	4	4	4	4	3	4	3
182	4	4	5	5	4	4	4	3	4
183	3	2	2	2	3	3	2	2	2
184	2	3	3	3	3	3	2	3	4
185	4	4	4	3	4	4	4	3	5
186	3	3	3	3	3	3	4	4	4
187	4	4	4	3	4	3	3	4	4
188	4	5	5	5	4	4	4	5	5
189	4	4	3	4	3	3	4	3	4
190	4	4	4	4	4	3	3	2	2
191	3	3	3	4	3	3	3	3	4
192	4	4	4	4	4	5	4	4	4
193	5	5	5	4	5	5	3	4	5
194	4	4	4	4	3	4	4	4	4
195	5	4	5	4	4	5	4	4	4
196	4	4	5	4	4	4	4	4	3
197	4	5	4	5	4	4	3	5	5
198	4	5	5	4	4	3	4	3	4
199	3	4	3	4	5	4	5	4	4
200	4	2	4	3	3	4	2	3	3

Case Summaries

	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Y.1	Y.2	Y.3
201	5	5	5	4	4	5	4	4	4
202	3	3	4	4	4	4	5	5	4
203	3	4	3	5	5	4	3	4	4
204	3	5	4	5	4	4	4	5	5
205	3	2	2	3	2	2	4	4	4
206	3	4	3	3	4	3	3	4	4
207	5	5	4	5	4	4	3	4	4
208	4	5	5	4	4	4	4	4	4
209	3	3	2	4	4	2	3	4	3
210	3	5	5	4	4	4	3	3	4
211	3	4	5	5	4	5	4	4	5
212	3	4	5	4	4	4	4	4	4
213	2	4	3	4	4	5	3	4	4
214	3	4	4	4	4	4	4	4	3
215	4	4	4	4	5	4	4	4	3
216	2	2	3	2	2	2	3	2	2
217	4	4	4	4	3	4	4	4	3
218	4	4	5	4	4	4	4	5	5
219	4	4	4	5	5	4	5	5	4
220	5	5	4	5	4	5	4	4	5
221	3	3	4	4	3	4	3	4	4
222	3	3	3	2	2	2	2	2	3
223	3	3	4	4	5	4	3	4	3
224	5	5	4	5	5	5	3	3	3
225	4	4	4	4	4	5	4	4	4
226	3	3	4	4	3	3	4	3	3
227	4	5	5	4	4	4	3	3	4
228	4	4	4	4	5	3	5	5	5
229	2	1	2	2	1	2	2	1	2
230	4	5	5	5	5	3	3	5	4

Case Summaries

	Y.4	Y.5
1	3	4
2	3	3
3	3	5
4	5	4
5	5	4
6	4	4
7	5	3
8	4	3
9	4	4
10	4	3
11	4	4
12	4	5
13	5	4
14	3	3
15	4	3
16	5	4
17	5	4
18	4	5
19	3	4
20	4	3
21	3	4
22	2	2
23	5	5
24	3	3
25	4	4
26	3	3
27	2	2
28	4	4
29	5	4
30	5	4
31	5	4
32	4	4
33	2	3
34	2	2
35	4	4
36	5	5
37	2	5
38	4	4
39	5	3
40	3	4
41	4	4
42	5	4
43	5	4
44	3	5
45	3	4
46	5	5
47	2	1
48	4	5
49	4	4
50	5	3

Case Summaries

	Y.4	Y.5
51	4	3
52	4	4
53	1	1
54	4	4
55	4	2
56	4	3
57	4	4
58	4	4
59	3	2
60	4	5
61	4	4
62	4	3
63	3	4
64	4	4
65	3	3
66	5	4
67	3	4
68	2	2
69	3	5
70	3	2
71	3	4
72	4	4
73	3	3
74	3	3
75	4	4
76	4	3
77	3	4
78	5	5
79	4	3
80	2	3
81	4	3
82	4	4
83	5	4
84	4	4
85	4	5
86	2	4
87	5	4
88	4	4
89	5	5
90	3	3
91	4	4
92	3	3
93	5	4
94	4	4
95	5	4
96	3	2
97	3	4
98	4	4
99	3	2
100	3	2

Case Summaries

	Y.4	Y.5
101	2	1
102	4	4
103	5	5
104	4	3
105	4	4
106	5	5
107	4	4
108	2	3
109	5	4
110	5	5
111	3	4
112	3	4
113	3	5
114	4	4
115	5	4
116	4	4
117	5	3
118	4	3
119	4	4
120	4	3
121	4	4
122	4	5
123	5	4
124	3	3
125	4	3
126	5	4
127	5	4
128	5	4
129	4	4
130	4	3
131	3	5
132	2	1
133	5	5
134	3	3
135	4	4
136	3	3
137	2	2
138	4	4
139	4	5
140	4	4
141	5	4
142	5	4
143	2	3
144	2	2
145	4	4
146	5	5
147	2	5
148	4	4
149	5	3
150	3	4

Case Summaries

	Y.4	Y.5
151	4	4
152	5	4
153	5	4
154	4	4
155	3	4
156	5	5
157	2	2
158	4	5
159	4	4
160	5	3
161	4	3
162	4	4
163	1	1
164	5	4
165	4	2
166	4	3
167	4	4
168	4	4
169	3	2
170	4	5
171	4	4
172	4	3
173	3	4
174	4	4
175	3	4
176	3	4
177	3	4
178	2	2
179	3	5
180	4	2
181	3	4
182	4	4
183	3	3
184	3	3
185	4	4
186	4	3
187	4	4
188	5	5
189	4	3
190	2	3
191	4	3
192	4	4
193	4	4
194	5	4
195	4	5
196	2	4
197	5	4
198	4	4
199	5	5
200	3	3

Case Summaries

	Y.4	Y.5
201	3	3
202	3	5
203	4	4
204	5	3
205	4	3
206	4	4
207	4	5
208	5	4
209	3	3
210	4	3
211	5	4
212	5	4
213	3	4
214	4	3
215	5	5
216	2	2
217	4	4
218	5	4
219	5	4
220	4	4
221	2	3
222	2	2
223	5	5
224	2	5
225	4	4
226	3	4
227	5	4
228	5	5
229	2	1
230	4	5



Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	230	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	230	100.0

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

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	N of Items	
.874	5	

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	14.38	8.648	.769	.832
X1.2	14.45	8.624	.698	.849
X1.3	14.50	8.496	.739	.838
X1.4	14.54	8.782	.706	.847
X1.5	14.58	9.685	.604	.870

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18.11	13.402	3.661	5

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	230	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	230	100.0

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

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	N of Items	
.906	5	

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	15.16	9.472	.831	.870
X2.2	15.12	9.921	.763	.886
X2.3	15.08	9.989	.784	.881
X2.4	15.18	10.348	.762	.886
X2.5	15.17	10.724	.682	.902

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18.93	15.405	3.925	5

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	230	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	230	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.857	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	14.88	8.928	.623	.839
Y.2	14.78	8.217	.753	.806
Y.3	14.74	8.698	.670	.827
Y.4	14.68	8.060	.689	.823
Y.5	14.78	8.496	.629	.838

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18.47	12.791	3.577	5



Frequencies

Frequency Table

Jenis kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	142	61.7	61.7	61.7
	Perempuan	88	38.3	38.3	100.0
	Total	230	100.0	100.0	

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20 tahun	23	10.0	10.0	10.0
	20 - 34 tahun	124	53.9	53.9	63.9
	35 - 49 tahun	57	24.8	24.8	88.7
	> 49 tahun	26	11.3	11.3	100.0
	Total	230	100.0	100.0	

Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar / Mahasiswi	43	18.7	18.7	18.7
	Pegawai (PNS/Swasta)	75	32.6	32.6	51.3
	Wiraswasta	67	29.1	29.1	80.4
	Lainnya	45	19.6	19.6	100.0
	Total	230	100.0	100.0	

Lama menjadi nasabah Bank BRI Syariah					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 - 2 tahun	15	6.5	6.5	6.5
	> 3 - 3 tahun	81	35.2	35.2	41.7
	> 3 tahun	134	58.3	58.3	100.0
	Total	230	100.0	100.0	



Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepercayaan, Kepuasan ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Loyalitas

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.672 ^a	.452	.447	.53189

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kepuasan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	52.950	2	26.475	93.583	.000 ^a
	Residual	64.219	227	.283		
	Total	117.169	229			

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kepuasan

b. Dependent Variable: Loyalitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	1.233	.186		6.636	.000
	Kepuasan	.217	.076	.222	2.869	.005
	Kepercayaan	.442	.071	.485	6.264	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas



Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepercayaan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.773 ^a	.598	.596	.49884

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	84.361	1	84.361	339.008	.000 ^a
	Residual	56.737	228	.249		
	Total	141.097	229			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan

b. Dependent Variable: Kepercayaan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	.780	.166		4.691	.000
	Kepuasan	.829	.045	.773	18.412	.000

a. Dependent Variable: Kepercayaan



T-Test

Group Statistics

	Jenis kelamin	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kepuasan	Laki-laki	142	3.6746	.73402	.06160
	Perempuan	88	3.5386	.72547	.07734
Kepercayaan	Laki-laki	142	3.8042	.79197	.06646
	Perempuan	88	3.7500	.77682	.08281
Loyalitas	Laki-laki	142	3.7507	.76044	.06381
	Perempuan	88	3.6000	.62881	.06703

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		t	df	Sig. (2-tailed)
Kepuasan	Equal variances assumed	1.372	228	.171
	Equal variances not assumed	1.376	186.170	.171
Kepercayaan	Equal variances assumed	.508	228	.612
	Equal variances not assumed	.511	187.240	.610
Loyalitas	Equal variances assumed	1.558	228	.121
	Equal variances not assumed	1.628	209.819	.105

Oneway

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation
Kepuasan	< 20 tahun	23	3.4870	.85243
	20 - 34 tahun	124	3.6484	.68212
	35 - 49 tahun	57	3.6947	.72713
	> 49 tahun	26	3.4615	.85934
	Total	230	3.6226	.73218
Kepercayaan	< 20 tahun	23	3.5565	.93606
	20 - 34 tahun	124	3.7694	.72361
	35 - 49 tahun	57	3.8632	.79656
	> 49 tahun	26	3.8769	.89635
	Total	230	3.7835	.78495
Loyalitas	< 20 tahun	23	3.5130	.97762
	20 - 34 tahun	124	3.7581	.61009
	35 - 49 tahun	57	3.6912	.63479
	> 49 tahun	26	3.5462	1.01911
	Total	230	3.6930	.71530

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan	Between Groups	1.477	3	.492	.917	.433
	Within Groups	121.286	226	.537		
	Total	122.762	229			
Kepercayaan	Between Groups	1.798	3	.599	.973	.406
	Within Groups	139.299	226	.616		
	Total	141.097	229			
Loyalitas	Between Groups	1.831	3	.610	1.196	.312
	Within Groups	115.338	226	.510		
	Total	117.169	229			

Oneway

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation
Kepuasan	Pelajar / Mahasiswi	43	3.2093	.83831
	Pegawai (PNS/Swasta)	75	3.7200	.67783
	Wiraswasta	67	3.6299	.70173
	Lainnya	45	3.8444	.61184
	Total	230	3.6226	.73218
Kepercayaan	Pelajar / Mahasiswi	43	3.1767	.99734
	Pegawai (PNS/Swasta)	75	3.9440	.52562
	Wiraswasta	67	3.8269	.79001
	Lainnya	45	4.0311	.62225
	Total	230	3.7835	.78495
Loyalitas	Pelajar / Mahasiswi	43	3.3256	.97005
	Pegawai (PNS/Swasta)	75	3.8400	.49756
	Wiraswasta	67	3.7343	.81975
	Lainnya	45	3.7378	.40859
	Total	230	3.6930	.71530

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan	Between Groups	10.275	3	3.425	6.881	.000
	Within Groups	112.488	226	.498		
	Total	122.762	229			
Kepercayaan	Between Groups	20.648	3	6.883	12.914	.000
	Within Groups	120.450	226	.533		
	Total	141.097	229			
Loyalitas	Between Groups	7.630	3	2.543	5.248	.002
	Within Groups	109.539	226	.485		
	Total	117.169	229			

Oneway

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation
Kepuasan	1 - 2 tahun	15	3.8400	.81135
	> 3 - 3 tahun	81	3.4765	.71033
	> 3 tahun	134	3.6866	.72649
	Total	230	3.6226	.73218
Kepercayaan	1 - 2 tahun	15	3.7867	1.00133
	> 3 - 3 tahun	81	3.6593	.87089
	> 3 tahun	134	3.8582	.69578
	Total	230	3.7835	.78495
Loyalitas	1 - 2 tahun	15	3.6000	.92582
	> 3 - 3 tahun	81	3.7383	.76134
	> 3 tahun	134	3.6761	.66301
	Total	230	3.6930	.71530

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan	Between Groups	2.985	2	1.493	2.829	.061
	Within Groups	119.777	227	.528		
	Total	122.762	229			
Kepercayaan	Between Groups	1.998	2	.999	1.631	.198
	Within Groups	139.099	227	.613		
	Total	141.097	229			
Loyalitas	Between Groups	.334	2	.167	.324	.723
	Within Groups	116.835	227	.515		
	Total	117.169	229			



LAMPIRAN VIII

TABEL R 5%

N	R tabel	N	R tabel
201	,138	251	,123
202	,137	252	,123
203	,137	253	,123
204	,137	254	,123
205	,136	255	,122
206	,136	256	,122
207	,136	257	,122
208	,135	258	,122
209	,135	259	,121
210	,135	260	,121
211	,134	261	,121
212	,134	262	,121
213	,134	263	,121
214	,134	264	,120
215	,133	265	,120
216	,133	266	,120
217	,133	267	,120
218	,132	268	,119
219	,132	269	,119
220	,132	270	,119
221	,131	271	,119
222	,131	272	,119
223	,131	273	,118
224	,131	274	,118
225	,130	275	,118
226	,130	276	,118
227	,130	277	,117
228	,129	278	,117
229	,129	279	,117
230	,129	280	,117
231	,129	281	,117
232	,128	282	,116
233	,128	283	,116
234	,128	284	,116
235	,127	285	,116
236	,127	286	,116
237	,127	287	,115
238	,127	288	,115
239	,126	289	,115
240	,126	290	,115
241	,126	291	,115
242	,126	292	,114
243	,125	293	,114
244	,125	294	,114
245	,125	295	,114
246	,125	296	,114
247	,124	297	,113
248	,124	298	,113
249	,124	299	,113
250	,124	300	,113