

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Hasil analisis *Struktural Equation Modeling* dapat disimpulkan bahwa visibilitas dan komitmen karyawan berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kepuasan nasabah, sedangkan keandalan, daya tanggap dan akses ke layanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Lebih lanjut, kepuasan nasabah secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Hasil penelitian juga dapat disimpulkan bahwa, kepuasan dari pelayanan yang baik merupakan hal penting yang harus terus dilakukan agar terciptanya loyalitas konsumen (nasabah), tindakan tersebut membuat nasabah menggunakan jasa dari bank BRI secara berulang dan merekomendasikan kepada orang lain. Setelah terciptanya loyalitas konsumen (nasabah) dapat membentuk nasabah baru sehingga hal ini tentunya merupakan peluang besar kesuksesan bagi bank BRI dan dapat terus menerus meningkatkan kegiatan operasional bank.

5.2 Implikasi Manajerial

Hasil penelitian ini telah memberikan bukti nyata mengenai peran keandalan, daya tanggap, visibilitas, komitmen karyawan dan akses ke layanan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Artinya, untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah, bank BRI perlu melakukan pelayanan yang terbaik mengingat banyaknya kompetitor dengan sektor perbankan yang ada di Indonesia. Dengan terciptanya pelayanan yang baik tentunya banyak hal perlu diperhatikan oleh bank BRI dan selalu memperhatikan keinginan nasabah dari waktu ke waktu yang selalu berubah dan berbeda-beda bagi setiap orang. Pelayanan tersebut dapat dilihat dari fasilitas yang diberikan secara langsung kepada nasabah saat berada di bank dengan berbagai keluhan yang dialami oleh nasabah dan sikap maupun perilaku karyawan ketika menghadapi dan menanggapi nasabah.

Kualitas pelayanan ini didorong dari keandalan, daya tanggap, visibilitas, komitmen karyawan dan akses ke layanan. Berdasarkan hal tersebut setiap perusahaan terutama industri yang bergerak dibidang jasa harus memperhatikan hal-hal yang dapat dilakukan akan terciptanya kepuasan dan loyalitas konsumen agar menjadi lebih efektif dan efisien.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan pada penelitian yaitu kurangnya variabel *perceived trust* untuk menggantikan variabel loyalitas nasabah karena salah satu tujuan dari penelitian yaitu untuk melihat sejauh mana penyebab nasabah menggunakan BRI selama satu tahun terakhir dan loyalitas nasabah kurang cocok untuk penelitian ini. Hal ini juga membuat salah satu penyebab mengapa hasil akhir hipotesis ada yang tidak signifikan.

Jurnal terdahulu yang digunakan oleh peneliti sebagai acuan pembuatan penelitian ini data yang ada kurang lengkap dan *up-to-date*.

5.4 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan keterbatasan penelitian yang telah dijelaskan di atas, penulis merumuskan saran untuk penelitian sejenis di masa yang akan datang sebagai berikut:

1. Pada penelitian sejenis di masa yang akan datang bisa juga menambahkan variabel penelitian lain yang dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah seperti variabel jaminan, inovasi layanan yang dirasakan, reputasi bank, empati dan lain sebagainya.
2. Jika ingin meneliti objek Bank Rakyat Indonesia (BRI), disarankan untuk menggunakan jurnal acuan dari Indonesia sehingga informasi dari jurnal terdahulu dengan wilayah objek pada penelitian sama dan sesuai. Hal ini karena dalam menganalisis kualitas pelayanan sektor bank lebih disarankan untuk menggunakan jurnal dari Indonesia karena lebih *up-to-date* atau informasi yg ada lebih terbaru.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, M. R., & Rahmat, A. (2017). Kecerdasan Emosional Dan Dampaknya Terhadap Stres Kerja Dan Kinerja Karyawan. *JEBI (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam)*, 2(1), 43-57.
- Chidir, G., Kumoro, D. F., Johan, M., Asbari, M., & Novitasari, D. (2021). Learning dan Coaching: Analisis Antecedent Manajemen Kinerja Dosen. *Cetta: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 4(2), 293-315.
- Elwisam, E., & Lestari, R. (2019). Penerapan Strategi Pemasaran, Inovasi Produk Kreatif Dan Orientasi Pasar Untuk Meningkatkan Kinerja Pemasaran Umkm. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(2), 277 - 286.
- Furadantin, N. R. (2018). Analisis Data Menggunakan Aplikasi SmartPLS V.3.2.7 2018. *Jurnal Manajemen*, 1(1), 1-18.
- Munarsih, E., & Rikmasari, Y. (2020). Evaluasi Model Penerimaan Peresepan Elektronik Di Kota Palembang. *Jurnal Farmasetis*, 9(2), 147 – 154.
- Padmayanti, N. P., Suryandari, N. N., & Munidewi, I. B. (2019). Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Dewan Komisaris Independen Sebagai Variabel Pemoderasi Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Riset Akuntansi (JUARA)*, 9(1), 62-72.
- Rahmawati, C. K., & Fianto, B. A. (2020). Analisis Deskriptif Pada Dimensi Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, 7(6), 1118-1127.
- Sobana, D. H., Quraisyn, A., Kusumawadani, A., Hermawati, D., Layusa, N., Putri, P. N., . . . Agustin, N. W. (2021). Analisis Risiko Operasional Bank Bri Kantor Cabang Cianjur Pada Masa Pandemi Covid-19. *Ar-Rihlah: Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah*, 1(1), 1-10..
- Suharti, T., Yudhawati, D., & Kusumah, A. (2021). Penilaian Saham Perbankan Pada Masa Pandemi Covid. *Inovator: Jurnal Manajemen*, 10(1), 1-7.
- Susanty, A., Puspitasari, N. B., Prastawa, H., & Renaldi, S. V. (2020). Exploring the best policy scenario plan for the dairy supply chain: a DEMATEL approach. *Journal of Modelling in Management*.

- Utami, B. T., Sukaryawan, M., & Mujamil, J. (2018). Pengembangan Modul Kesetimbangan Kimia Berbasis Konstruktivisme Lima Fase Needham. *Jurnal Penelitian Pendidikan Kimia : Kajian Hasil Penelitian Kimia*, 5(2), 114-125.
- Wiartha, I., Harly, A. Y., Kurniasih, E. T., & Herlin, F. (2021). Analisis Rasio Profitabilitas dan Kaitannya Terhadap Pertumbuhan Laba Bank Sebelum dan Selama Pandemi Covid 19 (Studi kasus Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk). *Jurnal Produktivitas*, 8(2), 345-349.
- Wijaya, A., & Kinder, L. (2020). Pengaruh Price Bundling dan Product Bundling terhadap Niat Membeli yang Dimoderasi oleh Barang Komplementaritas. *Jurnal Manajemen*, 17(1), 28-38.
- Ismail, R., & Safitri, F. (2019). Peningkatan Kemampuan Analisa dan Interpretasi Data Mahasiswa Melalui Pelatihan Program SPSS. *Jurnal Masyarakat Mandiri*, 3(2), 148-155.
- Asnawi, N., Sukoco, B. M., & Fanani, M. A. (2020). The Role of Service Quality Within Indonesian Customers Satisfaction and Loyalty and Its Impact on Islamic Banks. *Journal of Islamic Marketing*, 11(1), 192-212.
- Biswas, A., Jaiswal, D., & Kant, R. (2021). Augmenting Bank Service Quality Dimensions: Moderation of Perceived Trust and Perceived Risk. *International Journal of Productivity and Performance Management*.
- Islam, R., Ahmed, S., Rahman, M., & Asheq, A. A. (2020, May 28). Determinants of Service Quality and Its Effect on Customer Satisfaction and Loyalty: An Empirical Study of Private an Empirical Study of Private. *The TQM Journal*, 1754-2731.
- Kurdi, M. (2020). Menggagas Pelayanan Prima di Masa Pandemic Covid 19. *Jurnal Lingkar Widyaiswara*, 7(4), 4-9.
- Maharani, S., & Bernard, M. (2018). Analisis Hubungan Resiliensi Matematik Terhadap Kemampuan Pemecahan Masalah Siswa pada Materi Lingkaran. *Jurnal Pembelajaran Matematika Inovatif*, 1(5), 819-826.
- Nistah, N. M., Sura, S., & Lee, O. (2019). The Effects of System Quality on Social Commerce. *Applied Mechanics and Materials*, 892, 258-265.

- Nurmaulia, S. A., & Sunindyo, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Tabungan Simpedes Pada Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Pattimura Semarang. *keunis*, 7(1), 5-19.
- Nurwulandari, A., & Darwin, M. (2020, November). Heywood Case Data Statistics: Using The Model Respesification Technique. <https://journal.neolectura.com/index.php/nucleus>, 1(2).
- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Sustainability*.
- Prentice, C., Lopes, S. D., & Wang, X. (2020). The Impact of Artificial Intelligence and Employee Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *Journal of Hospitality Marketing & Management*.
- Saleh, M. A., Quazi, A., Keating, B., & Gaur, S. S. (2017). Quality and Image of Banking Services: A Comparative Study of Conventional and Islamic Banks. *International Journal of Bank Marketing*, 35(6), 878-902.



Lampiran 1 Kuesioner

Pengaruh Kualitas Layanan pada Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) di masa Pandemi Covid-19

Perkenalkan nama saya Matilda Cintia, mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Kuesioner ini dibuat dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan pada kepuasan dan loyalitas konsumen Bank Rakyat Indonesia (BRI).

Kuesioner ini ditujukan kepada seluruh masyarakat Indonesia yang menggunakan layanan Bank Rakyat Indonesia (BRI) selama satu tahun terakhir. Saya mohon kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Terima kasih

Bila ada yang ingin ditanyakan, silahkan untuk menghubungi kontak yang tertera dibawah ini.

Matilda Cintia : [085725892005](tel:085725892005)



A.Pertanyaan Profil

Pertanyaan	Jawaban
Saya menggunakan layanan BRI selama satu tahun terakhir	<input type="radio"/> Ya <input type="radio"/> Tidak
Jenis Kelamin	<input type="radio"/> Laki-laki <input type="radio"/> Perempuan
Usia	<input type="radio"/> 17 – 25 tahun <input type="radio"/> 26 – 35 tahun <input type="radio"/> 36 – 45 tahun <input type="radio"/> > 45 tahun
Status atau Pekerjaan	<input type="radio"/> Pelajar/Mahasiswa <input type="radio"/> Pegawai Negeri (PNS) <input type="radio"/> Pegawai Swasta <input type="radio"/> Wiraswasta <input type="radio"/> Lain-lain

B.Pertanyaan pada Kuesioner

Keterangan :

1.Sangat Tidak Setuju = STS

2.Tidak Setuju = TS

3.Netral = N

4.Setuju = S

5.Sangat Setuju = SS

Keandalan						
No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Karyawan memberikan pelayanan sesuai janji					
2.	Karyawan memberikan pelayanan dengan sopan dan rasa tulus					
3.	Karyawan memberikan informasi yang tepat untuk nasabah					
4.	Karyawan memberikan pelayanan dengan teliti dan tepat waktu					
5.	Karyawan memberikan pelayanan yang cepat					
Daya Tanggap						
1.	Karyawan selalu siap dalam menanggapi dan membantu nasabah					
2.	Karyawan cepat memahami dan mengatasi masalah nasabah					
3.	Karyawan adil dalam melayani nasabah					
4.	Karyawan mengutamakan kepentingan nasabah					
Visibilitas						
1.	Bank memiliki fasilitas terkini					
2.	Fasilitas bank terlihat menarik					
3.	Karyawan berpakaian dan berpenampilan rapi					
Komitmen Karyawan						
1.	Karyawan selalu bersikap sopan kepada nasabah					
2.	Karyawan bank memberikan pelayanan secara profesional					

3.	Karyawan bank menunjukkan minat mereka membantu nasabah					
4.	Saya menggunakan layanan BRI karena komitmen karyawan atas pelayanan yang baik					
Akses ke Layanan						
1.	Akses ke layanan bank mudah					
2.	Lokasi cabang bank mudah dijumpai					
3.	Jam operasional bank nyaman					
Kepuasan Nasabah						
1.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan					
2.	Puas dengan penentuan jam operasional bank					
3.	Puas dengan semua sistem yang disediakan oleh bank					
4.	Puas dengan pelayanan BRI yang ada di Indonesia					
Loyalitas Nasabah						
1.	Saya merekomendasikan kepada kerabat dan teman untuk menggunakan layanan BRI					
2.	Saya menggunakan layanan BRI secara berulang					
3.	BRI lebih menarik dari bank lain					
4.	Saya merasa senang menjadi nasabah BRI					
5.	Merasakan hal positif ketika mendengar nama Bank Rakyat Indonesia (BRI)					

Lampiran 2 Data Kuesioner Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel (X)

RES	Keandalan					Daya Tanggap				Visibilitas			Komitmen Karyawan				Akses ke Layanan		
	REL1	REL2	REL3	REL4	REL5	RES1	RES2	RES3	RES4	VISB1	VISB2	VISB3	EMC1	EMC2	EMC3	EMC4	ATS1	ATS2	ATS3
1	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
2	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
6	2	3	2	3	3	3	2	5	5	3	3	5	5	4	4	3	3	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
9	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3
10	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4	3	4	5	3	4	5
12	3	4	4	3	3	3	3	5	3	4	4	5	5	4	4	3	3	5	4
13	3	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	5	4	4	4	4
15	3	3	3	4	3	2	2	2	4	2	2	3	3	3	4	3	1	2	3
16	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
17	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
18	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5

20	5	4	4	2	3	4	2	1	5	4	2	3	3	2	5	2	3	3	4
21	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4
22	4	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	3	3	3	4	3	5	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4
28	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4
29	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4
31	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5
32	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	4	5	2	3	4	4	5	5	4	3	5	3	5	4	5	5	5	5
39	5	4	5	2	2	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	2	4	4	5
40	4	4	5	2	2	3	4	5	4	4	3	4	2	4	3	4	5	5	5
41	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
42	4	1	5	3	3	4	4	5	5	4	2	4	2	2	3	2	5	5	5
43	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
44	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2
47	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
48	5	4	2	5	4	4	5	4	4	5	2	5	4	4	4	5	4	2	5

49	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4
50	4	2	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
51	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5
55	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	2	5	4	4	2	5	4	5	4
56	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
57	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
58	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
59	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5
60	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
61	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
62	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
63	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	1
64	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
65	5	3	5	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	5	5	4
66	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	5	1	4	5	4	5
67	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5
69	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
70	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5
71	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5
72	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5
75	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
76	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	4	2	4	5	2	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5

78	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	2	5
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5
81	4	5	5	5	4	2	5	5	5	3	4	4	4	1	5	4	4	5	4
82	5	5	3	4	4	4	5	5	2	4	5	5	5	4	4	5	4	5	1
83	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	5	2	5	5	4	4	5	4	5	4	2	5	4	5	4	4	4	3	5
87	4	4	4	1	4	4	3	3	3	4	2	4	2	3	4	3	4	4	4
88	4	4	3	4	5	4	2	4	4	2	5	1	4	4	2	5	4	1	4
89	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
90	5	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	1	2	1	2	3	2	2
91	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
92	5	5	5	4	5	5	2	4	4	5	4	5	2	4	5	3	5	5	4
93	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2
94	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4	5	5
95	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4
97	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
98	4	2	5	4	2	4	2	5	4	4	5	5	1	4	4	4	5	5	5
99	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
100	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
101	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
102	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	2
103	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4
104	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
105	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
106	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4

107	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	2
108	5	4	5	4	5	4	5	5	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
109	4	5	4	4	5	4	2	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4
110	4	5	5	5	5	4	5	5	4	2	5	5	4	5	4	5	4	5	4
111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4
112	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	5
113	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5
114	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
115	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4
116	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5
117	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5
118	5	5	5	4	5	4	2	4	2	4	4	5	4	5	4	4	3	2	4
119	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	5
120	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4
121	4	5	4	4	2	4	5	4	5	2	4	5	4	4	4	4	5	4	4
122	4	2	5	4	2	4	4	5	4	4	5	5	2	4	4	4	5	5	5
123	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
124	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
125	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5
126	4	2	4	4	1	4	4	2	4	5	4	5	2	5	4	5	4	5	5
127	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
128	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5
129	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
130	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
131	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	5
134	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4
135	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5

136	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	
137	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	
138	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
139	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	
140	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
141	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	
142	4	5	5	2	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	
143	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	
144	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	
145	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	
146	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	
147	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
148	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	2	4	2	2	1	4	4	
149	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
150	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	
151	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	
152	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
153	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
154	2	4	4	3	5	2	5	2	3	4	4	2	5	4	5	5	4	4	4	
155	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	
157	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
158	4	4	4	2	4	4	5	2	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	
160	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	
161	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	
162	4	4	2	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
163	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	
164	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5

165	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
167	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
168	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
169	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
170	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4
171	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3
172	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5
173	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	3	4	5	5	5	4	3
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
176	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4





Lampiran 3 Data Kuesioner Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel (Y)

RES	Kepuasan Konsumen				Loyalitas Konsumen				
	CS1	CS2	CS3	CS4	CL1	CL2	CL3	CL4	CL5
1	5	5	4	4	5	4	4	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
6	3	5	4	4	3	2	3	3	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	4	5	4	4	3	4	5
9	4	3	4	4	5	5	4	5	5
10	4	4	4	4	5	4	5	4	4
11	5	4	5	4	4	5	3	4	5
12	3	4	4	3	3	4	2	3	4
13	5	5	5	4	4	5	4	5	4
14	4	4	4	4	4	4	3	4	4
15	4	4	3	3	2	4	2	3	3
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	4	5	4	4	4	5	4	4	4
18	5	5	4	5	5	5	4	5	4
19	5	5	2	5	5	5	2	4	4
20	2	1	1	4	4	5	4	4	3
21	3	4	5	3	4	4	4	4	4
22	5	3	4	4	4	5	4	4	4
23	5	5	5	5	5	5	3	5	5
24	3	3	3	3	3	5	4	4	5
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	5	4	4	4	4	3	3	4	4
27	5	5	5	5	5	5	4	4	4
28	4	4	4	5	3	4	3	4	3
29	4	4	4	4	4	4	3	3	4
30	5	5	5	5	1	2	2	4	2
31	5	4	3	4	4	3	4	5	5
32	5	5	5	5	5	4	5	5	5
33	4	4	4	5	4	4	4	5	4
34	5	5	5	5	5	4	4	5	5
35	5	5	5	5	5	4	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	5	5	5	5	5	4	5	5
38	4	5	4	5	5	5	2	5	4
39	4	4	5	4	5	5	4	4	4
40	4	5	5	5	5	4	4	5	4

41	5	5	4	5	5	5	5	5	5
42	4	4	2	4	4	4	2	4	4
43	4	5	4	5	5	5	5	5	5
44	4	5	4	4	5	5	5	4	5
45	4	5	5	5	4	4	4	5	5
46	1	2	1	1	2	4	1	1	1
47	5	4	5	5	4	5	5	4	5
48	5	5	5	5	4	5	5	5	5
49	5	5	5	4	5	5	5	4	5
50	5	4	4	4	5	4	4	4	4
51	5	5	5	5	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	5	4	5	4	5
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	5	5	4	4	5	5	5	5	4
55	5	4	4	5	5	5	5	4	5
56	5	4	5	5	5	5	4	5	3
57	5	4	5	5	5	5	5	5	5
58	4	5	5	5	4	5	5	5	5
59	4	5	5	5	4	5	5	5	5
60	4	4	5	5	5	5	4	5	5
61	5	5	4	5	5	5	4	5	4
62	4	4	4	5	4	4	4	4	5
63	5	5	5	4	5	4	5	5	4
64	5	5	5	5	5	4	5	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	2	4	4	4	1	4	4	4
67	5	5	5	5	5	5	5	2	5
68	5	5	5	4	5	5	5	5	4
69	5	5	4	5	4	5	5	5	5
70	4	4	5	5	5	5	5	5	4
71	5	5	5	5	4	5	5	5	5
72	5	4	5	5	5	5	5	5	5
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	5	4	5	5	5	5	4	5	4
75	4	5	5	5	5	5	5	5	4
76	5	4	4	5	5	4	5	5	5
77	4	4	4	5	4	4	1	4	3
78	5	5	4	4	4	5	4	5	4
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	4	4	4	4	5	3	4	4	5
81	4	4	4	4	5	5	5	5	4
82	4	4	5	4	5	5	4	4	4
83	5	4	2	2	4	2	5	2	5
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4

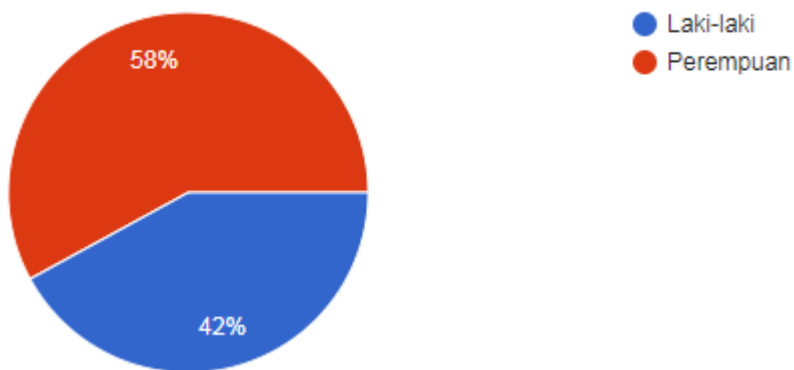
86	4	5	5	3	4	5	4	3	4
87	4	4	4	3	4	4	1	2	2
88	4	1	4	3	4	2	4	2	4
89	4	4	4	4	5	5	5	5	5
90	1	2	3	2	3	4	2	2	2
91	5	4	4	4	4	5	4	4	4
92	5	4	2	5	4	4	3	1	3
93	4	2	4	2	4	1	4	2	2
94	4	4	2	4	4	4	1	4	4
95	5	5	5	4	5	5	4	4	5
96	3	4	2	2	4	4	3	4	2
97	5	5	4	5	4	4	5	4	5
98	4	5	2	3	4	5	2	4	4
99	5	5	5	4	5	4	4	4	4
100	4	5	4	4	4	5	5	5	4
101	5	5	5	5	5	5	5	5	5
102	5	4	4	5	5	5	4	4	5
103	5	4	4	4	4	5	4	4	5
104	5	4	4	5	5	5	4	4	5
105	5	4	4	5	5	4	5	5	4
106	5	4	5	5	5	4	5	5	4
107	5	5	4	4	4	4	4	4	5
108	5	4	5	4	5	4	5	4	4
109	5	4	5	4	4	4	5	5	4
110	5	4	5	4	5	4	5	4	5
111	5	5	4	5	5	5	4	4	5
112	4	4	5	5	4	4	5	4	5
113	4	5	4	4	4	5	5	5	4
114	5	4	4	5	4	5	5	4	5
115	5	4	5	4	5	4	5	5	5
116	5	4	5	4	5	4	5	4	5
117	5	4	5	5	4	5	5	4	5
118	4	5	4	4	5	4	5	4	5
119	4	4	4	4	4	5	4	4	5
120	5	4	5	4	4	5	4	5	4
121	4	5	5	4	4	4	5	4	5
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	5	5	4	5	4	5	5
124	4	5	4	5	5	4	5	4	5
125	4	5	5	5	5	4	5	3	5
126	5	4	5	5	4	5	5	4	5
127	4	4	5	5	4	5	5	4	3
128	4	5	5	5	4	5	5	5	5
129	5	4	5	5	5	4	5	5	5
130	4	5	5	5	4	5	5	5	5

131	5	5	5	5	5	5	5	5	5
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	5	2	4	5	4
134	4	5	5	5	4	5	4	4	5
135	5	5	5	5	4	5	5	5	5
136	4	5	5	5	4	5	5	4	5
137	4	4	4	5	4	5	5	5	5
138	5	4	5	5	5	4	5	5	5
139	5	5	4	4	5	5	5	4	4
140	5	5	5	5	4	5	4	4	5
141	4	4	5	5	4	4	5	5	5
142	5	4	5	5	4	5	5	4	5
143	4	5	4	5	5	5	5	4	5
144	4	5	5	5	5	5	5	5	5
145	5	5	4	5	5	5	5	5	5
146	5	5	5	5	4	4	4	4	4
147	5	4	3	3	4	4	2	4	4
148	4	4	3	5	4	3	5	4	2
149	5	5	5	5	5	5	5	5	5
150	5	5	4	4	4	5	4	4	4
151	4	5	4	5	5	5	5	4	4
152	5	5	5	5	5	5	5	5	5
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	5	4	4	4	4	5	5	5	4
155	5	5	4	4	4	5	5	5	4
156	5	5	5	5	5	5	5	5	5
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	2	5	4	2	4	4	4	3
159	5	5	5	5	4	5	5	5	5
160	5	5	5	5	5	5	5	5	4
161	5	2	5	5	5	5	5	5	5
162	4	5	5	5	5	4	5	5	5
163	5	5	5	5	5	4	4	4	4
164	5	5	4	5	5	5	4	5	5
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	5	5	4	5	5	5	4	4	5
167	4	4	4	4	5	4	5	5	5
168	5	5	5	5	5	5	5	4	5
169	5	5	5	5	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	5	5	5	5	5
171	4	4	4	4	4	5	5	4	5
172	5	5	5	5	4	4	4	4	4
173	5	2	4	5	5	5	4	4	5
174	5	4	5	4	4	5	4	5	4
175	4	4	5	5	5	5	5	5	4

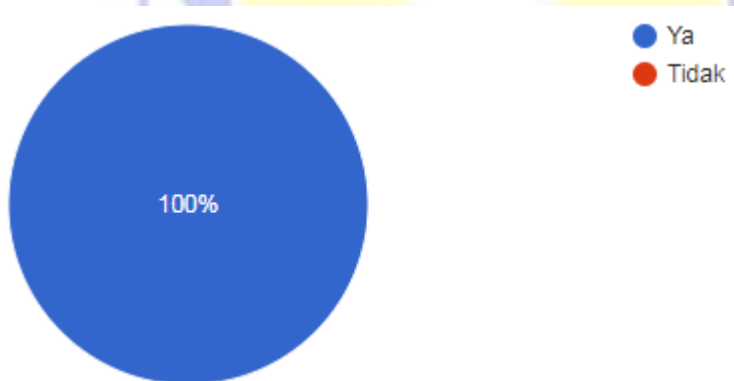
176	5	4	5	5	5	4	4	5	5
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---



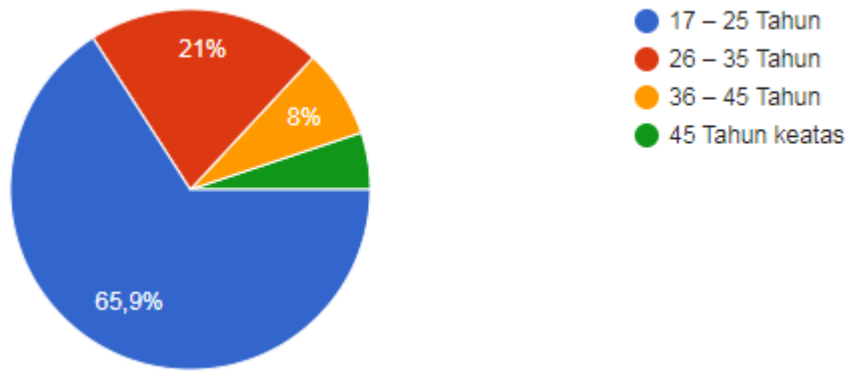
Lampiran 4 Diagram Jenis Kelamin



Lampiran 5 Diagram Saya Menggunakan Layanan Bri Selama Satu Tahun Terakhir



Lampiran 6 Diagram Usia



Lampiran 7 Diagram Status Atau Pekerjaan

