



LAMPIRAN

© Hak cipta dimiliki IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Lampiran 1: Kuesioner

Assalamualaiku
m Wr.Wb
Kepada Yth.
Saudara/i Reponden
Dengan Hormat,

Perkenalkan nama saya Nur Fhadila Mimi dengan NIM 79210173, Mahasiswi semester akhir program studi Administrasi Bisnis di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. Saat ini saya sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan tugas akhir skripsi untuk mencapai gelar setara Sarjana (S1) dengan Judul:

"Pengaruh Kualitas Layanan dan Pengalaman Pelanggan Pada Fitur Aplikasi Livin' by Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah"

Penelitian ini bertujuan untuk memahami pengaruh kualitas layanan, dan pengalaman pelanggan terhadap kepuasan nasabah aplikasi Livin' by Mandiri. Saya harap kesediaan dan partisipasi Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan jawaban yang jujur dan akurat. Semua data yang dikumpulkan akan digunakan secara eksklusif untuk kepentingan penelitian dan dijamin kerahasiaannya. Informasi yang diperoleh akan dilindungi dengan baik sepanjang proses pengumpulan, pengolahan, dan penyajian hasil penelitian. Partisipasi Anda sangat penting untuk keberhasilan penelitian ini.

Saya ucapkan terima kasih atas waktu dan kontribusi yang diberikan dalam pengisian kuesioner ini.

Wassalamualaikum Wr.Wb.
Hormat Saya,

Nur Fhadila Mimi

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Section 1

Deskripsi Responden

Nama Lengkap:

Jenis Kelamin:

Laki-laki

Perempuan

Pekerjaan *

Tandai satu oval saja.

- Mahasiswa/i
- Pegawai Swasta Pegawai Negeri
- Wirausaha
- Ibu Rumah Tangga Yang
- lain:

Usia *

Tandai satu oval saja.

- 20-24 tahun
- 25-29 tahun
- 30-39 tahun
- 40-49 tahun
- 50 tahun ke atas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C Apakah Anda adalah pengguna aplikasi Livin' by Mandiri? *

Tandai satu oval saja.

Ya

Tidak (Jika tidak, maka tidak perlu melanjutkan pengisian kuesioner)

Section 2 (Kualitas Layanan)

Petunjuk pengisian

Responden cukup memilih pilihan jawaban yang sesuai dengan preferensi yang paling sesuai atau paling menggambarkan diri responden. berikut pilihan alternatif jawaban yang tersedia:

SS = Sangat Setuju (Skor 5)

S = Setuju (Skor 4)

N = Netral (Skor 3)

TS = Tidak Setuju (Skor 2)

STS = Sangat Tidak Setuju (Skor 1)

Kualitas layanan yang diberikan selalu sesuai dengan keinginan pelanggan.

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Keandalan fitur dalam memberikan informasi yang akurat.

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

Respon terhadap permintaan pelanggan cepat dan efisien.

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

Karyawan menunjukkan empati pribadi terhadap pelanggan. *

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

Pelanggan selalu mendapatkan bukti fisik pada setiap transaksi *

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

Section 3 (Pengalaman Pelanggan)

Petunjuk pengisian

Responden cukup memilih pilihan jawaban yang sesuai dengan preferensi yang paling sesuai atau paling menggambarkan diri responden. berikut pilihan alternatif jawaban yang tersedia:

SS = Sangat Setuju (Skor 5)

S = Setuju (Skor 4)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKGG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKGG.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

N = Netral (Skor 3)

S = Tidak Setuju (Skor 2)

STS = Sangat Tidak Setuju (Skor 1)

Tampilan pada aplikasi Livin' by Mandiri menarik dan mudah dipahami.

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

Proses transaksi berjalan dengan cepat dan dapat diandalkan

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

Livin' by Mandiri secara berkala memberikan laporan keuangan personal nasabahnya.

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

Livin' by Mandiri menjaga kerahasiaan data pribadi saya dengan baik.

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

Saya selalu merasa aman dan privasi saya terjaga saat melakukan transaksi di Livin' by Mandiri

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Section 4 (Kepuasan Nasabah)

Petunjuk pengisian

Responden cukup memilih pilihan jawaban yang sesuai dengan preferensi yang paling sesuai atau paling menggambarkan diri responden. berikut pilihan alternatif jawaban yang tersedia:

SS = Sangat Setuju (Skor 5)

S = Setuju (Skor 4)

N = Netral (Skor 3)

TS = Tidak Setuju (Skor 2)

STS = Sangat Tidak Setuju (Skor 1)

Kualitas yang diberikan aplikasi Livin' by Mandiri sesuai harapan saya.

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

Layanan yang saya terima selalu sesuai dengan yang harapan saya

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

Saya puas dan berminat untuk terus menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri untuk setiap transaksi saya.

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Saya bersedia merekomendasikan aplikasi Livin' by Mandiri kepada orang terdekat saya.

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Lampiran 2: Data Kuesioner Responden (N=100)

1. Data Kuesioner Responden – Kualitas Layanan

N0	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5
1	5	4	5	4	5
2	5	5	5	4	5
3	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	5
5	4	3	4	4	4
6	2	2	2	2	2
7	3	3	3	3	3
8	4	4	4	5	5
9	2	2	2	2	2
10	4	4	4	5	5
11	4	5	4	4	4
12	5	4	5	3	5
13	5	4	4	4	5
14	4	4	4	4	5
15	5	4	4	5	4
16	4	4	5	4	5
17	5	4	5	4	4
18	4	5	4	4	5
19	5	4	4	5	4
20	4	5	5	4	5
21	4	4	5	4	5
22	4	4	5	4	4
23	4	4	5	4	5
24	4	4	5	4	4
25	4	5	5	4	4
26	4	4	5	5	4
27	4	5	5	4	5
28	5	5	3	3	3
29	4	3	3	1	3

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bsns dan Informatika Kwik Kian Gie)	30	4	5	3	4	4
	31	5	4	5	5	4
	32	5	4	5	5	4
	33	5	4	5	5	5
	34	5	4	5	5	5
	35	5	4	5	5	5
	36	5	4	5	5	5
	37	5	4	5	5	5
	38	5	4	5	5	5
	39	5	4	5	5	4
	40	5	4	5	5	4
	41	5	5	4	4	5
	42	4	4	4	5	4
	43	4	4	4	5	4
	44	4	5	4	4	5
	45	4	4	5	4	4
	46	4	4	4	5	4
	47	4	4	5	5	5
	48	5	5	5	5	5
	49	4	4	4	4	4
	50	5	5	4	5	5
	51	4	4	4	4	4
	52	3	3	3	2	3
	53	5	5	5	5	5
	54	5	5	4	5	4
	55	4	5	5	5	5
	56	5	5	4	4	5
	57	4	5	4	5	5
	58	4	5	5	4	5
	59	5	5	4	5	4
	60	5	5	4	5	4
	61	5	4	4	5	4
	62	4	5	4	4	4
	63	4	5	4	4	5
	64	5	5	4	4	5
	65	4	4	4	5	4
	66	4	5	4	4	4
	67	4	4	5	5	4
	68	4	5	4	4	5
	69	5	4	5	4	4
	70	5	4	4	5	5
	71	4	5	4	4	5
	72	5	4	5	4	5
	73	5	4	4	5	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



74	5	4	5	5	4
75	5	4	5	4	5
76	4	4	5	4	4
77	4	5	4	4	4
78	5	4	5	4	5
79	5	4	4	5	4
80	4	5	4	5	5
81	5	4	4	5	5
82	5	4	4	5	4
83	5	4	4	5	4
84	5	4	4	4	5
85	5	4	5	5	5
86	5	5	4	5	5
87	5	4	5	5	4
88	5	4	4	5	5
89	5	4	5	5	5
90	5	5	5	4	4
91	4	5	4	5	5
92	5	5	4	5	5
93	5	5	4	4	5
94	5	5	5	4	4
95	5	4	5	5	4
96	4	5	5	4	4
97	4	5	5	4	5
98	4	5	4	4	5
99	5	4	4	5	4
100	4	5	4	5	4
101	4	4	5	5	4
102	5	4	5	4	4
103	4	4	4	5	5
104	4	5	4	5	5
105	4	5	5	4	5
106	4	5	5	4	5
107	5	5	4	5	5
108	5	4	5	5	4
109	5	5	5	4	5
110	4	4	5	4	4

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bsns dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2. Data Kuesioner Responden – Pengalaman Pelanggan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

N0	PP1	PP2	PP3	PP4	PP5
1	5	4	5	4	4
2	4	5	4	5	5
3	4	5	5	4	5
4	4	5	4	5	4
5	5	4	4	4	4
6	3	3	2	3	3
7	3	3	3	3	3
8	5	5	5	5	5
9	2	2	2	2	2
10	5	4	5	5	5
11	5	5	4	5	5
12	5	5	4	5	4
13	5	4	4	5	5
14	5	5	4	4	4
15	5	4	4	5	4
16	5	4	5	4	4
17	4	4	5	4	5
18	5	4	5	5	4
19	5	5	4	5	4
20	5	5	4	5	4
21	5	4	4	5	4
22	5	5	4	5	5
23	5	4	4	5	4
24	5	4	4	5	4
25	4	5	4	4	5
26	4	5	3	4	5
27	4	5	5	4	5
28	5	3	5	5	5
29	5	5	3	4	3
30	5	5	4	4	5
31	5	4	5	5	5
32	4	5	5	4	4
33	4	4	5	5	4
34	4	5	5	4	5
35	5	4	5	5	5
36	4	5	5	4	4
37	4	5	4	4	5
38	4	4	5	5	5
39	5	4	5	5	5
40	4	5	5	4	4

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bsns dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bsns dan Informatika Kwik Kian Gie)	85	5	5	5	5	4
	86	5	5	4	4	5
	87	4	5	4	4	4
	88	5	5	5	4	4
	89	4	5	4	5	4
	90	4	4	5	5	4
	91	4	4	4	5	5
	92	4	5	4	4	4
	93	4	4	4	5	5
	94	4	5	5	4	4
	95	4	5	5	4	4
96	5	4	5	4	5	
97	5	5	4	4	4	
98	4	5	4	4	5	
99	5	5	4	5	4	
100	4	5	4	5	5	
101	5	5	4	4	5	
102	5	4	5	5	4	
103	5	5	4	4	5	
104	4	4	5	5	5	
105	4	5	4	5	5	
106	4	5	4	5	5	
107	5	5	4	4	4	
108	5	4	4	5	4	
109	4	4	5	5	5	
110	5	4	5	4	5	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

3. Data Kuesioner Responden – Kepuasan Nasabah

N0	KN1	KN2	KN3	KN4
1	4	5	5	4
2	4	4	5	4
3	4	5	5	4
4	4	4	5	4
5	3	4	4	4
6	2	2	2	2
7	3	3	3	3
8	4	4	4	4
9	2	2	2	2
10	4	4	5	5
11	4	4	4	5
12	4	5	5	5



C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bsns dan Informatika Kwik Kian Gie)	13	5	5	5	5
	14	4	4	5	5
	15	4	4	5	4
	16	4	5	4	5
	17	4	4	5	4
	18	4	4	5	4
	19	4	4	5	4
	20	4	5	4	4
	21	4	4	5	4
	22	5	4	5	5
	23	4	4	5	4
	24	4	4	5	5
	25	5	4	5	4
	26	4	4	5	5
	27	5	4	5	5
	28	5	5	5	5
	29	4	3	3	4
	30	5	4	4	5
	31	5	4	5	5
	32	5	4	5	5
	33	5	4	5	5
	34	5	4	5	5
	35	4	4	5	5
	36	5	4	5	5
	37	5	4	5	5
	38	5	4	5	5
	39	4	4	5	5
	40	5	4	5	5
	41	4	4	5	5
	42	4	4	4	4
	43	4	4	4	4
	44	4	4	4	4
	45	4	4	4	5
	46	4	4	4	4
	47	4	4	4	4
	48	5	5	5	5
	49	4	4	4	4
	50	4	4	4	5
	51	3	3	3	1
	52	3	3	3	3
	53	5	4	5	5
	54	5	5	4	4
	55	5	5	5	4
	56	4	4	4	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bsns dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



101	5	5	5	4
102	5	4	4	5
103	5	4	5	4
104	5	4	4	4
105	4	5	5	4
106	4	5	4	5
107	4	5	4	5
108	5	5	4	5
109	5	4	4	5
110	4	5	5	4

Lampiran 3: Data Profil Responden

No	Nama Lengkap	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Usia
1	July	Perempuan	Mahasiswa/i	20-24 tahun
2	Dila	Perempuan	Mahasiswa/i	20-24 tahun
3	Ahmad Imam Mujahid	Laki-laki	Mahasiswa/i	20-24 tahun
4	Azyumardi Kalpavriksha Azra	Laki-laki	Mahasiswa/i	20-24 tahun
5	Sitti Aisyah	Perempuan	Mahasiswa/i	20-24 tahun
6	Karina	Perempuan	Mahasiswa/i	20-24 tahun
7	Uci anggeryani	Perempuan	Pegawai Swasta	30-39 tahun
8	Indah Fadylah	Perempuan	Mahasiswa/i	20-24 tahun
9	Auliya PS	Perempuan	Mahasiswa/i	20-24 tahun
10	Dzubaeda	Perempuan	Mahasiswa/i	20-24 tahun
11	Ghassan Rifqiaryo	Laki-laki	Mahasiswa/i	20-24 tahun
12	Richardo Siswojo	Laki-laki	Mahasiswa/i	20-24 tahun
13	Nur Halisa Rahmat	Perempuan	Mahasiswa/i	20-24 tahun
14	Juli sara	Perempuan	Mahasiswa/i	20-24 tahun
15	Afiza aftani	Perempuan	Pegawai Swasta	25-29 tahun
16	Thalita aura sacra	Perempuan	Pegawai Swasta	25-29 tahun
17	Nadia selpiana	Perempuan	Wirausaha	30-39 tahun
18	Safira fatya	Perempuan	Wirausaha	25-29 tahun
19	Rega faherza	Laki-laki	Mahasiswa/i	20-24 tahun
20	Meisya maharani	Perempuan	Pegawai Negeri	30-39 tahun
21	Syahla Melita	Perempuan	Mahasiswa/i	20-24 tahun
22	Diana	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	25-29 tahun
23	Hasya askanah	Perempuan	Pegawai Swasta	25-29 tahun

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	24	Azhari daenur	Laki-laki	Wirausaha	30-39 tahun
	25	Ratulia keysha	Perempuan	Mahasiswa/i	20-24 tahun
	26	breynd amardhyansya khutba	Laki-laki	operator	20-24 tahun
	27	Yusuf	Laki-laki	Mahasiswa/i	25-29 tahun
	28	Muhammad Dzaky Saputro	Laki-laki	Mahasiswa/i	20-24 tahun
	29	Virda Tri Ramadayanti Leda	Perempuan	Mahasiswa/i	20-24 tahun
	30	Pandu pratama	Laki-laki	Mahasiswa/i	20-24 tahun
	31	Almira Putri Anggraini	Perempuan	Pegawai Swasta	25-29 tahun
	32	Yoga Yudhistira	Laki-laki	Mahasiswa/i	20-24 tahun
	33	Yudha Hananda	Laki-laki	Pegawai Swasta	25-29 tahun
	34	Ikmalia Andini	Perempuan	Pegawai Swasta	30-39 tahun
	35	Karina Rahayu	Perempuan	Pegawai Swasta	25-29 tahun
	36	Fajar Alfarizki	Laki-laki	Pegawai Swasta	25-29 tahun
	37	Arini Widadari	Perempuan	Pegawai Swasta	25-29 tahun
	38	Alfian Nizar Hidayatullah	Laki-laki	Pegawai Swasta	25-29 tahun
	39	Almi Amalia	Perempuan	Mahasiswa/i	20-24 tahun
	40	Zaki Zanuvar	Laki-laki	Pegawai Swasta	25-29 tahun
	41	MUHAMMAD AMMAR	Laki-laki	Pegawai Swasta	20-24 tahun
	42	Intan alla raja	Perempuan	Wirausaha	40-49 tahun
	43	Mimi yek	Laki-laki	Wirausaha	40-49 tahun
	44	Intan alla raja	Perempuan	Wirausaha	40-49 tahun
	45	Sarif	Laki-laki	Wirausaha	30-39 tahun
	46	Medi	Laki-laki	Pegawai Negeri	40-49 tahun
	47	Aisyah	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	40-49 tahun
	48	Vuvud afrilia	Perempuan	Mahasiswa/i	20-24 tahun
	49	Jimmy	Laki-laki	Mahasiswa/i	20-24 tahun
	50	Evan Yosua	Laki-laki	Mahasiswa/i	20-24 tahun
	51	Yuspiana	Perempuan	Pegawai Negeri	30-39 tahun
	52	Fadilahms	Perempuan	Mahasiswa/i	20-24 tahun
	53	Riana Kamelia	Perempuan	Pegawai Swasta	25-29 tahun
	54	Fahmi Idris	Laki-laki	Pegawai Swasta	25-29 tahun
	55	Diana amalia	Perempuan	Pegawai Swasta	25-29 tahun
	56	Faza Arfiza	Perempuan	Mahasiswa/i	20-24 tahun
	57	Hazizah Aulia Rahman	Perempuan	Pegawai Swasta	30-39 tahun
	58	Angga Maulana	Laki-laki	Pegawai Swasta	25-29 tahun
	59	Doni Suwar	Laki-laki	Pegawai Negeri	25-29 tahun
	60	Junior Pratama	Laki-laki	Mahasiswa/i	20-24 tahun

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C Hak cipta milik BIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	61	Tiara Prameswari	Perempuan	Wirausaha	30-39 tahun
	62	Han agustian	Laki-laki	Pegawai Swasta	30-39 tahun
	63	Dian manulang	Perempuan	Pegawai Swasta	25-29 tahun
	64	Arman maulana	Laki-laki	Pegawai Negeri	30-39 tahun
	65	Ramdhani	Laki-laki	Pegawai Swasta	25-29 tahun
	66	sandi aji	Laki-laki	Mahasiswa/i	20-24 tahun
	67	sinta andini	Perempuan	Pegawai Negeri	25-29 tahun
	68	Nindy dinaya	Perempuan	Mahasiswa/i	20-24 tahun
	69	Daffa adzriel	Laki-laki	Pegawai Swasta	25-29 tahun
	70	Fira nuraini	Perempuan	Pegawai Swasta	25-29 tahun
	71	Andri Rosadu	Laki-laki	Pegawai Negeri	25-29 tahun
	72	Amelia putri	Perempuan	Wirausaha	25-29 tahun
	73	Robet ardiyansyah	Laki-laki	Pegawai Negeri	30-39 tahun
	74	Hanna Mustika	Perempuan	Mahasiswa/i	20-24 tahun
	75	Azril ahmad	Laki-laki	Pegawai Swasta	25-29 tahun
	76	Mahesa Adhyasta	Laki-laki	Mahasiswa/i	20-24 tahun
	77	Zera Elara	Perempuan	Mahasiswa/i	20-24 tahun
	78	Muhammad Rivaldo	Laki-laki	Pegawai Swasta	25-29 tahun
	79	Kaila Nafisa	Perempuan	Pegawai Negeri	30-39 tahun
	80	Tyara Fatmawati	Perempuan	Mahasiswa/i	20-24 tahun
	81	Dimas aditya	Laki-laki	Pegawai Swasta	30-39 tahun
	82	Tija Namila	Perempuan	Pegawai Swasta	25-29 tahun
	83	Kimila Sari	Perempuan	Mahasiswa/i	20-24 tahun
	84	Rahmawati Zahra	Perempuan	Pegawai Swasta	25-29 tahun
	85	Dwina Haswa	Perempuan	Pegawai Swasta	20-24 tahun
	86	Rapiqah Diana	Perempuan	Pegawai Swasta	25-29 tahun
	87	Mustofa Alfian	Laki-laki	Pegawai Negeri	20-24 tahun
	88	Anton Wicaksono	Laki-laki	Mahasiswa/i	20-24 tahun
	89	Ewin Yuniarti	Perempuan	Pegawai Swasta	25-29 tahun
	90	Hamdan Putra	Laki-laki	Wirausaha	40-49 tahun
	91	Willi Atmo Ilham	Laki-laki	Wirausaha	30-39 tahun
	92	Cika Kertana	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	30-39 tahun
	93	Efraim Samuel	Laki-laki	Pegawai Swasta	40-49 tahun
	94	Winjaya Shara	Perempuan	Wirausaha	40-49 tahun
	95	Muhammad Arsyad	Laki-laki	Mahasiswa/i	20-24 tahun
	96	Jessica Sadiva	Perempuan	Wirausaha	20-24 tahun
	97	Toro Susono	Laki-laki	Pegawai Negeri	50 tahun ke atas
	98	Kanaya nadira	Perempuan	Mahasiswa/i	20-24 tahun
	99	Nabila aulia	Perempuan	Mahasiswa/i	20-24 tahun
	100	Queensha havizta	Perempuan	Mahasiswa/i	20-24 tahun
	101	Aya Ningrum	Perempuan	Pegawai Swasta	30-39 tahun
	102	Dzakira Alhasby	Perempuan	Mahasiswa/i	20-24 tahun
	103	Rania Bimantara	Perempuan	Pegawai Swasta	25-29 tahun

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar BIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin BIKKG.



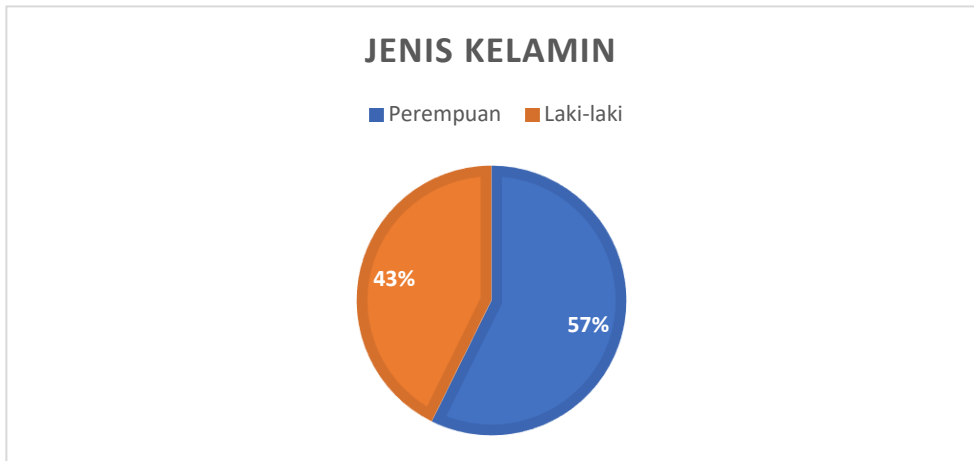
C

104	Laila Kurnia Sari	Perempuan	Wirausaha	40-49 tahun
105	Sigit Setiawan	Laki-laki	Mahasiswa/i	20-24 tahun
106	Moses Sadarma	Laki-laki	Wirausaha	40-49 tahun
107	Rania Asithya	Perempuan	Pegawai Swasta	25-29 tahun
108	Andre Antoni	Laki-laki	Pegawai Swasta	30-39 tahun
109	Siti Hadyana	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	50 tahun ke atas
110	Abiyyan Suryanto	Laki-laki	Wirausaha	40-49 tahun

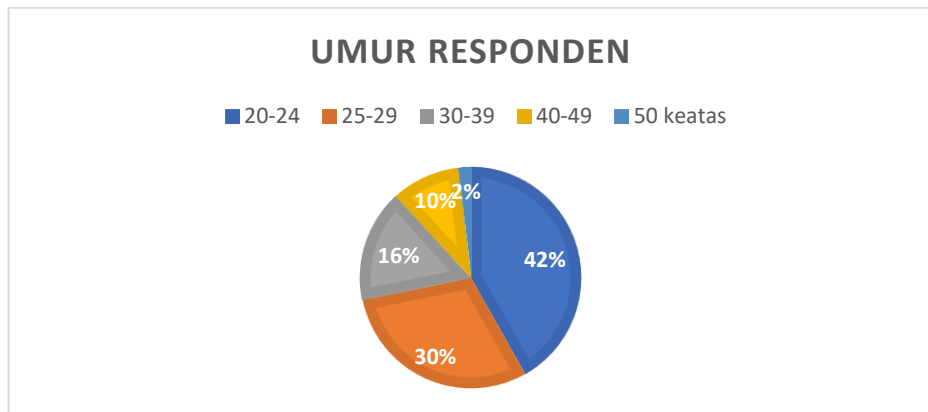
Lampiran 3. 1 Data Profil Responden

Lampiran 4: Hasil Output Profil Responden

1. Jenis Kelamin Responden



2. Usia Responden



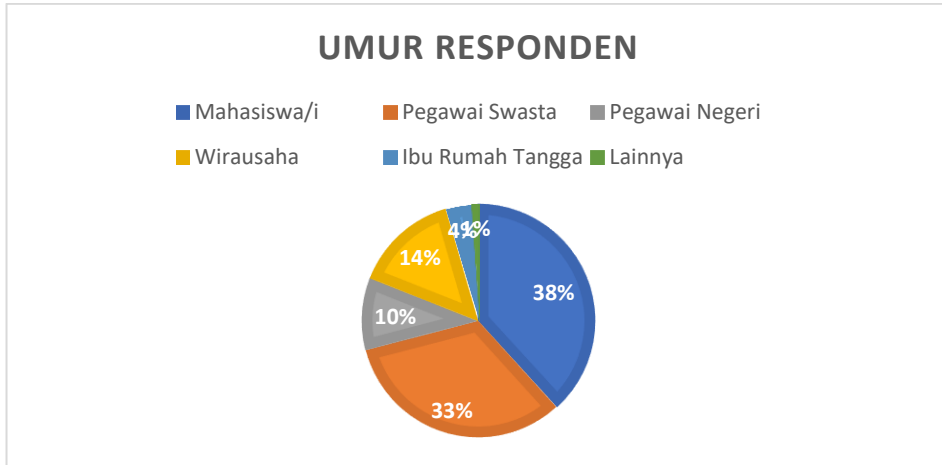
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
- Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3. Pekerjaan Responden



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Gambaran 5: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Kualitas Layanan

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1 Total
X1.1	Pearson Correlation	1	.588**	.590**	.533**	.552**	.791**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.001	.000
	N	33	33	33	33	33	33
X1.2	Pearson Correlation	.588**	1	.506**	.472**	.609**	.769**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.006	.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33
X1.3	Pearson Correlation	.590**	.506**	1	.612**	.705**	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003		.000	.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33
X1.4	Pearson Correlation	.533**	.472**	.612**	1	.594**	.802**
	Sig. (2-tailed)	.001	.006	.000		.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33
X1.5	Pearson Correlation	.552**	.609**	.705**	.594**	1	.855**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000		.000
	N	33	33	33	33	33	33
X1 Total	Pearson Correlation	.791**	.769**	.847**	.802**	.855**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	33	33	33	33	33	33

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.871	5

2. Pengalaman Pelanggan

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2 Total
X2.1	Pearson Correlation	1	.444**	.518**	.760**	.455**	.806**
	Sig. (2-tailed)		.010	.002	.000	.008	.000
	N	33	33	33	33	33	33
X2.2	Pearson Correlation	.444**	1	.305	.446**	.528**	.693**
	Sig. (2-tailed)	.010		.084	.009	.002	.000
	N	33	33	33	33	33	33
X2.3	Pearson Correlation	.518**	.305	1	.543**	.622**	.772**
	Sig. (2-tailed)	.002	.084		.001	.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33
X2.4	Pearson Correlation	.760**	.446**	.543**	1	.556**	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000	.009	.001		.001	.000
	N	33	33	33	33	33	33
X2.5	Pearson Correlation	.455**	.528**	.622**	.556**	1	.808**
	Sig. (2-tailed)	.008	.002	.000	.001		.000
	N	33	33	33	33	33	33
X2 Total	Pearson Correlation	.806**	.693**	.772**	.839**	.808**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	33	33	33	33	33	33

. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.841	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

3. Kepuasan Nasabah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

		Correlations				
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y Total
Y1	Pearson Correlation	1	.612**	.725**	.812**	.891**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	33	33	33	33	33
Y2	Pearson Correlation	.612**	1	.714**	.673**	.842**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	33	33	33	33	33
Y3	Pearson Correlation	.725**	.714**	1	.703**	.896**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	33	33	33	33	33
Y4	Pearson Correlation	.812**	.673**	.703**	1	.903**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	33	33	33	33	33
Y Total	Pearson Correlation	.891**	.842**	.896**	.903**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	33	33	33	33	33

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.905	4

Lampiran 6: Hasil Output Analisis Deskriptif

1. Kualitas Layanan

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	110	2.00	5.00	4.4545	.63008
X1.2	110	2.00	5.00	4.3273	.63692

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



1.3	110	2.00	5.00	4.3818	.66335
1.4	110	1.00	5.00	4.3727	.75248
1.5	110	2.00	5.00	4.4455	.65786
Valid N (listwise)	110				

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	2	1.8	1.8	1.8
3.00	2	1.8	1.8	3.6
4.00	50	45.5	45.5	49.1
5.00	56	50.9	50.9	100.0
Total	110	100.0	100.0	

X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	2	1.8	1.8	1.8
3.00	4	3.6	3.6	5.5
4.00	60	54.5	54.5	60.0
5.00	44	40.0	40.0	100.0
Total	110	100.0	100.0	

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

X1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	2	1.8	1.8	1.8
3.00	5	4.5	4.5	6.4
4.00	52	47.3	47.3	53.6
5.00	51	46.4	46.4	100.0
Total	110	100.0	100.0	

X1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	1	.9	.9	.9
2.00	3	2.7	2.7	3.6
3.00	3	2.7	2.7	6.4
4.00	50	45.5	45.5	51.8
5.00	53	48.2	48.2	100.0
Total	110	100.0	100.0	

X1.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	2	1.8	1.8	1.8
3.00	4	3.6	3.6	5.5
4.00	47	42.7	42.7	48.2
5.00	57	51.8	51.8	100.0

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Total	110	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Pengalaman Pelanggan

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
2.1	110	2.00	5.00	4.4273	.61270
2.2	110	2.00	5.00	4.4818	.63147
2.3	110	2.00	5.00	4.2909	.66836
2.4	110	2.00	5.00	4.4636	.61595
2.5	110	2.00	5.00	4.4182	.61154
Valid N (listwise)	110				

X2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	.9	.9	.9
3.00	4	3.6	3.6	4.5
4.00	52	47.3	47.3	51.8
5.00	53	48.2	48.2	100.0
Total	110	100.0	100.0	

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

X2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	.9	.9	.9
3.00	5	4.5	4.5	5.5
4.00	44	40.0	40.0	45.5
5.00	60	54.5	54.5	100.0
Total	110	100.0	100.0	

X2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	3	2.7	2.7	2.7
3.00	4	3.6	3.6	6.4
4.00	61	55.5	55.5	61.8
5.00	42	38.2	38.2	100.0
Total	110	100.0	100.0	

X2.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	.9	.9	.9
3.00	4	3.6	3.6	4.5
4.00	48	43.6	43.6	48.2
5.00	57	51.8	51.8	100.0
Total	110	100.0	100.0	

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKS (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

X2.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	.9	.9	.9
3.00	4	3.6	3.6	4.5
4.00	53	48.2	48.2	52.7
5.00	52	47.3	47.3	100.0
Total	110	100.0	100.0	

3. Kepuasan Nasabah

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y1	110	2.00	5.00	4.3455	.64162
2	110	2.00	5.00	4.2636	.61595
3	110	2.00	5.00	4.5000	.66014
4	110	1.00	5.00	4.4273	.70981
Valid N (listwise)	110				

Y1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	2	1.8	1.8	1.8
3.00	4	3.6	3.6	5.5



C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

	4.00	58	52.7	52.7	58.2
	5.00	46	41.8	41.8	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	1.8	1.8	1.8
	3.00	4	3.6	3.6	5.5
	4.00	67	60.9	60.9	66.4
	5.00	37	33.6	33.6	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	1.8	1.8	1.8
	3.00	4	3.6	3.6	5.5
	4.00	41	37.3	37.3	42.7
	5.00	63	57.3	57.3	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.9	.9	.9
	2.00	2	1.8	1.8	2.7

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3.00	2	1.8	1.8	4.5
4.00	49	44.5	44.5	49.1
5.00	56	50.9	50.9	100.0
Total	110	100.0	100.0	

Lampiran 7: Hasil Output Analisis Regresi Berganda

1. Uji Analisis Klasik

a. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
		110	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	.98313508	
Most Extreme Differences	Absolute	.101	
	Positive	.071	
	Negative	-.101	
Test Statistic		.101	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.007 ^c	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.189 ^d	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.179
		Upper Bound	.199

- a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.
 c. Lilliefors Significance Correction.
 d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 926214481.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



b. Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Layanan (X1)	.364	2.751
Pengalaman Pelanggan (X2)	.364	2.751

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

c. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.337	.668		2.002	.048
Kualitas Layanan (X1)	-.015	.043	-.057	-.357	.721
Pengalaman Pelanggan (X2)	-.012	.050	-.038	-.238	.813

a. Dependent Variable: Absres

2. Uji Statistik t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.586	1.021		-.574	.567
Kualitas Layanan (X1)	.327	.066	.395	4.966	.000
Pengalaman Pelanggan (X2)	.495	.076	.519	6.522	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3. Uji Statistik F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	322.000	2	161.000	163.515	.000 ^b
Residual	105.354	107	.985		
Total	427.355	109			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Predictors: (Constant), Pengalaman Pelanggan (X2), Kualitas Layanan (X1)

4. Uji Koefisien Determinasi (R

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	.868 ^a	.753	.749	.99228

a. Predictors: (Constant), Pengalaman Pelanggan (X2), Kualitas Layanan (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Lampiran 8: Hasil Turnitin

full skripsi.docx			
ORIGINALITY REPORT			
16%	7%	2%	12%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper		3%
2	Submitted to President University Student Paper		2%
3	Submitted to Universitas Riau Student Paper		1%
4	Submitted to IAIN Purwokerto Student Paper		1%
5	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part III Student Paper		1%
6	www.cnbcindonesia.com Internet Source		<1%
7	Submitted to Universitas Jambi Student Paper		<1%
8	Submitted to Universitas Negeri Padang Student Paper		<1%
9	Submitted to STKIP Sumatera Barat Student Paper		<1%
10	eprints.kwikkiangie.ac.id Internet Source		<1%
11	dspace.uii.ac.id Internet Source		<1%
Submitted to Universitas Putera Batam			



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

12	Student Paper	<1 %
13	repository.upbatam.ac.id Internet Source	<1 %
14	repository.ub.ac.id Internet Source	<1 %
15	Submitted to Fakultas Kedokteran Universitas Pattimura Student Paper	<1 %
16	Submitted to IAIN Bengkulu Student Paper	<1 %
17	Submitted to Universitas Sam Ratulangi Student Paper	<1 %
18	Submitted to Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Student Paper	<1 %
19	docplayer.info Internet Source	<1 %
20	repositori.stiamak.ac.id Internet Source	<1 %
21	Submitted to Culver-Stockton College Student Paper	<1 %
22	Submitted to Universitas Muhammadiyah Purwokerto Student Paper	<1 %
23	www.sinarmassekuritas.co.id Internet Source	<1 %
24	Submitted to Ajou University Graduate School Student Paper	<1 %
25	www.researchgate.net	

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

36	Internet Source	<1 %
37	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	<1 %
38	Isma Wati Ira, Haedar Haedar, Sulfitrah Sulfitrah. "Pengaruh Gaya Hidup dan Citra Merek Terhadap Minat Beli Konsumen", <i>Income : Digital Business Journal</i> , 2024 Publication	<1 %
39	Submitted to LL Dikti IX Turnitin Consortium Student Paper	<1 %
40	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	<1 %
41	Submitted to Universitas Jenderal Soedirman Student Paper	<1 %
42	Submitted to Universitas Muhammadiyah Semarang Student Paper	<1 %
43	digilib.unila.ac.id Internet Source	<1 %
44	Riyanto Riyanto. "DAMPAK PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL DALAM INTERAKSI PEMBELAJARAN", <i>Communiverse : Jurnal Ilmu Komunikasi</i> , 2020 Publication	<1 %
45	core.ac.uk Internet Source	<1 %
46	dinastirev.org Internet Source	<1 %
47	123dok.com Internet Source	<1 %

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

	Internet Source	<1 %
26	adoc.pub Internet Source	<1 %
27	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Student Paper	<1 %
28	repository.unj.ac.id Internet Source	<1 %
29	Iriani Iriani, Hengki D. Walangitan, Fabiola B. Saroinsong. "Persepsi Masyarakat Terhadap Peran Ekosistem Hutan Mangrove Kawasan Taman Nasional Bunaken Di Kelurahan Alung Banua", Silvarum, 2024 Publication	<1 %
30	repository.uima.ac.id Internet Source	<1 %
31	Eki Juliani, Hendri Riofila. "Livin' by Mandiri Sebagai Strategi Pemasaran PT. Bank Mandiri", Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM, 2024 Publication	<1 %
32	repositori.ukdc.ac.id Internet Source	<1 %
33	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	<1 %
34	Submitted to Webster University Student Paper	<1 %
35	mpra.ub.uni-muenchen.de Internet Source	<1 %
	pt.scribd.com	

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

48	Submitted to Universitas Muhammadiyah Palembang Student Paper	<1 %
49	eprints.undip.ac.id Internet Source	<1 %
50	jurnal.stialan.ac.id Internet Source	<1 %
51	repository.ibs.ac.id Internet Source	<1 %
52	repository.uksw.edu Internet Source	<1 %
53	www.coursehero.com Internet Source	<1 %
54	ejournal.unesa.ac.id Internet Source	<1 %
55	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	<1 %
56	info.animalproduction.net Internet Source	<1 %
57	jepa.ub.ac.id Internet Source	<1 %
58	konveksikaosdistro.com Internet Source	<1 %
59	repository.trisakti.ac.id Internet Source	<1 %
60	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1 %
61	ukmindonesia.id Internet Source	<1 %

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

62	www.stkipgetsempena.ac.id Internet Source	<1 %
63	1library.net Internet Source	<1 %
64	ejournal.unhasy.ac.id Internet Source	<1 %
65	eprints.uny.ac.id Internet Source	<1 %
66	journal.ikopin.ac.id Internet Source	<1 %
67	media.neliti.com Internet Source	<1 %
68	nanopdf.com Internet Source	<1 %
69	repo.stie-pembangunan.ac.id Internet Source	<1 %
70	repositori.uma.ac.id Internet Source	<1 %
71	repositori.usu.ac.id Internet Source	<1 %
72	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet Source	<1 %
73	repository.unhas.ac.id Internet Source	<1 %
74	repository.unugiri.ac.id Internet Source	<1 %
75	wadesuriani1987.blogspot.com Internet Source	<1 %
	www.scribd.com	

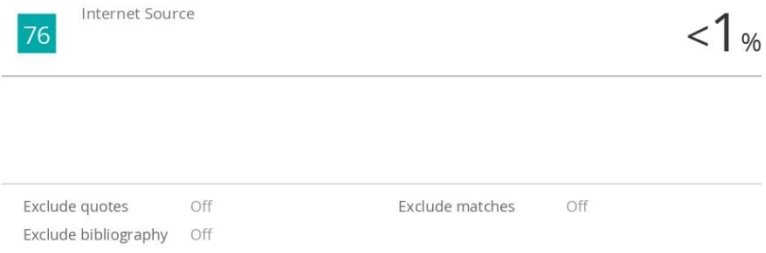
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.