

## LAMPIRAN

### Lampiran 1

#### Pra Kuesioner Penelitian

##### • Pendahuluan

Kepada Yth. Saudara/i/Responden Penelitian

Di tempat

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir sebagai mahasiswa Program Sarjana (S1)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, saya:

Nama : Nico Sanjaya Harlim

NIM : 25229152

Fakultas/Jurusan : Manajemen Pemasaran

Bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh

Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan nasabah Bank Mandiri Jakarta

Kota”.

Maka untuk mendukung keberhasilan pelaksanaan penelitian ini, saya memohon kepada

Saudara/I untuk mengisi daftar pernyataan yang saya ajukan. Kesediaan Saudara/i

merupakan bantuan yang sangat bernilai bagi saya.

Atas kesediaan Saudara/i meluangkan waktu untuk mengisi semua pernyataan dalam

kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Nico Sanjaya Harlim





● **Profile Nasabah :**

1. Nama Nasabah :
2. Jenis Kelamin :
- Laki – Laki
  - Perempuan
3. Nomor Handphone :
4. Status Pekerjaan :
- Mahasiswa
  - Karyawan Swasta
  - Wirausaha
  - Pegawai Negeri Sipil
  - Ibu Rumah Tangga
5. Apakah anda merupakan nasabah Bank Mandiri ?
- Ya
  - Tidak (Jika tidak, berenti disini terimakasih)
6. Berapa lama Bpk/Ibu/Sdr/i Sudah bergabung menjadi nasabah Bank Mandiri Jakarta Kota ?
- 1 < Tahun
  - 1 – 5 Tahun
  - 5 – 10 Tahun
  - > 10 Tahun
7. Produk Bank Mandiri apa yang Bpk/Ibu/Sdr/i miliki ?
- Mandiri Tabungan Now
  - Mandiri Tabungan Rencana
  - Mandiri Tabungku
  - Deposito

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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.



• **Petunjuk Pengisian :**



Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat anda. kriteria penilaian :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Sangat Tidak Setuju (STS) Skor 1
2. Tidak Setuju (TS) Skor 2
3. Cukup Setuju (CS) skor 3
4. Setuju (S) Skor 4
5. Sangat Setuju (SS) Skor 5

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.



### Variabel Kualitas Layanan

No	Pertanyaan	Nilai				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Kesediaan karyawan dalam memberikan layanan yang tepat kepada nasabah					
2	Ketepatan karyawan Bank Mandiri dalam menjalankan transaksi nasabah					
3	Respon baik dari pegawai Bank Mandiri untuk menangani masalah yang dialami nasabah					
4	Pegawai Bank Mandiri mampu memberikan penjelasan setiap produk bank kepada nasabah					
5	Kesopanan pegawai Bank Mandiri dalam berkomunikasi dengan nasabah					
6	Keamanan bagi nasabah selama bertransaksi di Bank Mandiri					
7	Pegawai Bank Mandiri ramah dalam memberikan layanan					
8	Pegawai Bank Mandiri memahami kebutuhan nasabah					
9	Karyawan Bank Mandiri dalam berpakaian rapih, bersih,dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai)					
10	Fasilitas yang disediakan Bank Mandiri memberikan kenyamanan untuk nasabah bertransaksi					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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.



**Variabel Kualitas Produk**

No	Pertanyaan	Nilai				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Livin' by Mandiri menawarkan kecepatan transaksi yang sangat cepat					
2	Livin' by Mandiri memudahkan pengguna untuk menemukan riwayat transaksi yang telah dilakukan					
3	Livin' by Mandiri menyediakan beragam fitur inovatif seperti pembayaran tagihan, pembelian pulsa, investasi, yang membuat aplikasi ini menjadi one-stop solution untuk kebutuhan finansial					
4	Livin' by Mandiri menyediakan beragam fitur inovatif seperti pembayaran tagihan, pembelian pulsa, investasi, yang membuat aplikasi ini menjadi one-stop solution untuk kebutuhan finansial					
5	Livin' by Mandiri memiliki tingkat keamanan yang tinggi, sehingga pengguna dapat melakukan transaksi dengan tenang tanpa khawatir akan data yang bocor					
6	Livin' by Mandiri jarang mengalami gangguan, sehingga pengguna dapat mengakses layanan perbankan kapan saja					
7	Fitur-fitur yang ditawarkan oleh Livin' by Mandiri sesuai dengan kebutuhan pengguna perbankan digital saat ini					
8	Livin' by Mandiri yang intuitif dan mudah digunakan membuat aplikasi ini sangat user-friendly					
9	Livin' by Mandiri secara berkala melakukan pembaruan aplikasi untuk memperbaiki bug serta menambahkan fitur-fitur baru, sehingga aplikasi ini					

Hak Cipta milik IBIKKG (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.



	selalu relevan serta dapat diandalkan dalam jangka panjang					
10	Livin' by Mandiri kompatibel dengan berbagai jenis perangkat, baik smartphone maupun tablet, sehingga pengguna memiliki fleksibilitas dalam mengakses aplikasi					
11	Tampilan visual Livin' by Mandiri yang menarik membuat pengguna merasa nyaman saat menggunakan aplikasi					
12	Pilihan tema dan warna yang beragam pada Livin' by Mandiri memungkinkan pengguna untuk menyesuaikan tampilan aplikasi sesuai dengan preferensi masing-masing					

**© Hak cipta milik IBIKKG (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.



### Variabel Kepuasan Nasabah

No	Pertanyaan	Nilai				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Berdasarkan pengalaman, nasabah Bank Mandiri merasa puas dengan produk yang ditawarkan					
2	Berdasarkan pengalaman, nasabah, pegawai Bank Mandiri memberikan layanan sesuai dengan harapan nasabah					
3	Nasabah akan kembali menggunakan jasa layanan Bank Mandiri untuk bertransaksi perbankan					
4	Nasabah Bank Mandiri akan kembali bertransaksi dan mencoba produk- produk lain.					
5	Nasabah Bank Mandiri akan mengatakan hal – hal positif kepada kerabat dan rekan-rekan					
6	Nasabah dengan senang hati akan merekomendasikan Bank Mandiri kepada kerabat dan rekan – rekan.					

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.



## Lampiran 2

### Data Pra Kuesioner

No	Nama	Jenis Kelamin	Nomor Handphone	Status Pekerjaan	Apakah	Apakah	Berapa lama Bpk / Ibu
1	Josua	Laki - Laki	08179250401	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
2	Nicolas	Laki - Laki	082297177798	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
3	Bagus	Laki - Laki	085156769833	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
4	Selvi	Perempuan	083804973001	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
5	Malik	Laki - Laki	087770983771	Karyawan Swasta	Ya	Ya	5 - 10 Tahun
6	Cecil	Perempuan	081314050195	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
7	Indah	Perempuan	081288020856	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 < Tahun
8	Vira	Perempuan	083874256419	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 < Tahun
9	Sheren	Perempuan	0895323123999	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
10	Novita	Perempuan	081316119282	Karyawan Swasta	Ya	Ya	5 - 10 Tahun
11	Merylin	Perempuan	08159117366	Karyawan Swasta	Ya	Ya	> 10 Tahun
12	Mardayani	Perempuan	081288117539	Karyawan Swasta	Ya	Ya	5 - 10 Tahun
13	Helmi	Laki - Laki	0895331652419	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
14	Sahil	Laki - Laki	085782559121	Karyawan Swasta	Ya	Ya	5 - 10 Tahun
15	Eki	Laki - Laki	081280536402	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
16	Roy	Perempuan	082113345365	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
17	Cecil	Perempuan	08128542253	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
18	Virly	Perempuan	085211221165	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
19	Nancy	Perempuan	081287659594	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
20	Bella	Perempuan	089616280402	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
21	Jimmy	Laki - Laki	085156871028	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
22	Naimah	Perempuan	081223076600	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
23	Endarto	Laki - Laki	087772496735	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
24	Sunoto	Laki - Laki	083892181123	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
25	Roni	Laki - Laki	085892325021	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
26	Nita	Perempuan	081808427643	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
27	Sandra	Perempuan	085218134669	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
28	Juli	Perempuan	08989275552	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
29	William	Laki - Laki	087875805034	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
30	Guntur	Laki - Laki	0811898795	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun

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.



**Variabel Kualitas Layanan**

Kualitas Layanan											
Responden	KL 1	KL 2	KL 3	KL 4	KL 5	KL 6	KL 7	KL 8	KL 9	KL 10	Total
1	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	35
2	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	39
3	5	5	4	5	4	3	4	3	4	4	41
4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	48
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
6	5	3	5	4	4	2	5	5	2	4	39
7	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	48
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
9	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	46
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
13	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
15	4	3	5	3	4	3	5	4	3	4	38
16	4	3	5	3	4	3	5	4	3	4	38
17	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3	44
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
19	3	4	4	5	4	3	3	4	3	4	37
20	4	4	4	5	3	5	3	4	4	5	41
21	4	3	4	5	4	4	3	5	4	5	41
22	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	39
23	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	39
24	3	4	4	5	3	4	5	3	3	5	39
25	4	5	4	3	5	3	5	4	3	4	40
26	4	3	4	5	5	4	3	4	3	3	38
27	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5	43
28	4	3	4	5	4	3	4	3	4	5	39
29	4	3	4	4	5	4	4	4	3	5	40
30	4	3	3	3	5	4	4	4	3	3	36

©

Hak milik IBI KKG (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.



### Variabel Kualitas Produk

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Responden	Kualitas Layanan												
	KP 1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	KP 7	KP 8	KP 9	KP 10	KP 11	KP 12	Total
1	2	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	39
2	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	46
3	3	3	4	2	3	4	2	4	4	3	3	3	38
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	58
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	59
6	4	4	3	3	3	4	4	1	4	4	3	4	41
7	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	56
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
9	4	4	5	5	3	3	5	3	4	4	4	4	48
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
11	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	53
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	59
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
15	5	4	4	3	3	4	5	3	5	4	4	4	48
16	3	3	3	5	4	4	5	3	4	4	4	3	45
17	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	51
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
19	4	4	4	5	4	5	3	5	5	3	3	4	49
20	4	3	4	4	4	5	3	4	3	5	5	3	47
21	5	3	4	3	4	5	3	4	5	4	3	4	47
22	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	5	4	43
23	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	41
24	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	5	5	49
25	4	3	3	3	4	4	3	5	5	4	4	3	45
26	4	4	5	5	5	3	3	4	3	3	3	4	46
27	4	4	3	5	3	5	3	5	3	3	5	5	48
28	5	3	3	4	3	5	3	4	3	4	5	3	45
29	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	5	47
30	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	52

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.



### Variabel Kepuasan Nasabah

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Kepuasan Nasabah							
Responden	KN 1	KN 2	KN 3	KN 4	KN 5	KN 6	Total
1	3	4	3	3	3	3	19
2	4	4	4	4	4	4	24
3	4	3	3	4	3	4	21
4	4	5	5	5	4	5	28
5	5	5	4	5	5	5	29
6	3	2	1	2	1	3	12
7	5	5	4	5	5	4	28
8	5	5	5	5	5	5	30
9	5	5	5	5	4	4	28
10	5	5	5	5	5	5	30
11	5	5	5	5	4	4	28
12	5	5	5	5	5	5	30
13	3	3	3	4	4	4	21
14	5	5	5	5	5	5	30
15	4	5	4	3	3	4	23
16	4	3	3	4	4	3	21
17	4	5	4	4	4	4	25
18	5	5	5	5	5	5	30
19	3	3	4	5	4	4	23
20	3	3	4	5	4	4	23
21	4	4	5	3	5	4	25
22	3	3	4	3	4	4	21
23	4	4	3	4	3	3	21
24	4	3	4	4	3	4	22
25	5	5	4	5	4	5	28
26	3	4	3	5	3	5	23
27	3	3	4	4	4	5	23
28	4	3	4	3	5	4	23
29	4	4	4	3	5	4	24
30	4	3	3	4	3	5	22

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.



### Lampiran 3

### Pernyataan Kuesioner Penelitian

#### • Pendahuluan

Kepada Yth. Saudara/i/Responden Penelitian

Di tempat

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir sebagai mahasiswa Program Sarjana (S1)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, saya:

Nama : Nico Sanjaya Harlim

NIM : 25229152

Fakultas/Jurusan : Manajemen Pemasaran

Bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan nasabah Bank Mandiri Jakarta Kota”

Maka untuk mendukung keberhasilan pelaksanaan penelitian ini, saya memohon kepada Saudara/I untuk mengisi daftar pernyataan yang saya ajukan. Kesediaan Saudara/i merupakan bantuan yang sangat bernilai bagi saya.

Atas kesediaan Saudara/i meluangkan waktu untuk mengisi semua pernyataan dalam kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Nico Sanjaya Harlim

Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) dan dilindungi Undang-Undang. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Penugutan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. b. Penugutan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG. 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



● **Profile Nasabah :**

1. Nama Nasabah :

2. Jenis Kelamin :

- a. Laki – Laki
- b. Perempuan

3. Nomor Handphone :

4. Status Pekerjaan :

- a. Mahasiswa
- b. Karyawan Swasta
- c. Wirausaha
- d. Pegawai Negeri Sipil
- e. Ibu Rumah Tangga

5. Apakah anda merupakan nasabah Bank Mandiri ?

- a. Ya
- b. Tidak (Jika tidak, berenti disini terimakasih)

6. Apakah anda pengguna mobile banking Livin' by Mandiri ?

- a. Ya
- b. Tidak (Jika tidak, berenti disini terimakasih)

7. Berapa lama Bpk/Ibu/Sdr/i Sudah bergabung menjadi nasabah Bank Mandiri Jakarta Kota ?

- a. 1 < Tahun
- b. 1 – 5 Tahun
- c. 5 – 10 Tahun
- d. > 10 Tahun

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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.



8. Produk Bank Mandiri apa yang Bpk/Ibu/Sdr/i miliki ?

- a. Mandiri Tabungan Now
- b. Mandiri Tabungan Rencana
- c. Mandiri Tabungku
- d. Deposito

● **Petunjuk Pengisian :**

Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat anda. kriteria penilaian :

6. Sangat Tidak Setuju (STS) Skor 1
7. Tidak Setuju (TS) Skor 2
8. Cukup Setuju (CS) skor 3
9. Setuju (S) Skor 4
10. Sangat Setuju (SS) Skor 5



### Variabel Kualitas Layanan

No	Pertanyaan	Nilai				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Kesediaan karyawan dalam memberikan layanan yang tepat kepada nasabah					
2	Ketepatan karyawan Bank Mandiri dalam menjalankan transaksi nasabah					
3	Respon baik dari pegawai Bank Mandiri untuk menangani masalah yang dialami nasabah					
4	Pegawai Bank Mandiri mampu memberikan penjelasan setiap produk bank kepada nasabah					
5	Kesopanan pegawai Bank Mandiri dalam berkomunikasi dengan nasabah					
6	Keamanan bagi nasabah selama bertransaksi di Bank Mandiri					
7	Pegawai Bank Mandiri ramah dalam memberikan layanan					
8	Pegawai Bank Mandiri memahami kebutuhan nasabah					
9	Karyawan Bank Mandiri dalam berpakaian rapih, bersih,dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai)					
10	Fasilitas yang disediakan Bank Mandiri memberikan nyaman untuk nasabah bertransaksi					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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.



### Variabel Kualitas Produk

No	Pertanyaan	Nilai				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Livin' by Mandiri menawarkan kecepatan transaksi yang sangat cepat					
2	Livin' by Mandiri memudahkan pengguna untuk menemukan riwayat transaksi yang telah dilakukan					
3	Livin' by Mandiri menyediakan beragam fitur inovatif seperti pembayaran tagihan, pembelian pulsa, investasi, yang membuat aplikasi ini menjadi one-stop solution untuk kebutuhan finansial					
4	Livin' by Mandiri menyediakan beragam fitur inovatif seperti pembayaran tagihan, pembelian pulsa, investasi, yang membuat aplikasi ini menjadi one-stop solution untuk kebutuhan finansial					
5	Livin' by Mandiri memiliki tingkat keamanan yang tinggi, sehingga pengguna dapat melakukan transaksi dengan tenang tanpa khawatir akan data yang bocor					
6	Livin' by Mandiri jarang mengalami gangguan, sehingga pengguna dapat mengakses layanan perbankan kapan saja					
7	Fitur-fitur yang ditawarkan oleh Livin' by Mandiri sesuai dengan kebutuhan pengguna perbankan digital saat ini					
8	Livin' by Mandiri yang intuitif dan mudah digunakan membuat aplikasi ini sangat user-friendly					
9	Livin' by Mandiri secara berkala melakukan pembaruan aplikasi untuk memperbaiki bug serta menambahkan fitur-fitur baru, sehingga aplikasi ini					

Hak Cipta milik IBIKKG (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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



	selalu relevan serta dapat diandalkan dalam jangka panjang					
10	Livin' by Mandiri kompatibel dengan berbagai jenis perangkat, baik smartphone maupun tablet, sehingga pengguna memiliki fleksibilitas dalam mengakses aplikasi					
11	Tampilan visual Livin' by Mandiri yang menarik membuat pengguna merasa nyaman saat menggunakan aplikasi					
12	Pilihan tema dan warna yang beragam pada Livin' by Mandiri memungkinkan pengguna untuk menyesuaikan tampilan aplikasi sesuai dengan preferensi masing-masing					

**© Hak cipta milik IBIKKG (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.



## Variabel Kepuasan Nasabah

No	Pertanyaan	Nilai				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Berdasarkan pengalaman, nasabah Bank Mandiri merasa puas dengan produk yang ditawarkan					
2	Berdasarkan pengalaman, nasabah, pegawai Bank Mandiri memberikan layanan sesuai dengan harapan nasabah					
3	Nasabah akan kembali menggunakan jasa layanan Bank Mandiri untuk bertransaksi perbankan					
4	Nasabah Bank Mandiri akan kembali bertransaksi dan mencoba produk- produk lain.					
5	Nasabah Bank Mandiri akan mengatakan hal – hal positif kepada kerabat dan rekan-rekan					
6	Nasabah dengan senang hati akan merekomendasikan Bank Mandiri kepada kerabat dan rekan – rekan.					

**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.



Lampiran 4

Data 100 Responden

No	Nama	Jenis Kelamin	Nomor Handphone	Status Pekerjaan	Apakah anda merupakan nasabah	Apakah anda merupakan pengguna mobile banking Livin' by Mandiri	Berapa lama Bpk / Ibu
1	Citra	Perempuan	081214557171	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
2	Delia Febriani	Perempuan	087888982647	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
3	Yolanda	Perempuan	083871207214	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
4	Wenda	Perempuan	083871207214	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
5	Abdul Fatah Dendi	Laki - Laki	0895385140348	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
6	Wanda	Perempuan	081291491899	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 < Tahun
7	Willy	Perempuan	08999807537	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 < Tahun
8	Selvi	Perempuan	083804943001	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
9	alya lathifah hanum	Perempuan	085860884755	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
10	KELVIN	Laki - Laki	085776095969	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
11	Pius Hermanto Nehe	Laki - Laki	082260562506	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 < Tahun
12	Rani	Perempuan	08125465225	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
13	Karel	Laki - Laki	081993108081	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
14	jorgi	Laki - Laki	087892663041	Karyawan Swasta	Ya	Ya	5 - 10 Tahun
15	Suryansyah	Laki - Laki	082114393969	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
16	Joshua	Laki - Laki	087770425755	Karyawan Swasta	Ya	Ya	5 - 10 Tahun
17	Herlangga Wijaya	Laki - Laki	081481791992	Karyawan Swasta	Ya	Ya	5 - 10 Tahun
18	Angelina	Perempuan	083877058833	Karyawan Swasta	Ya	Ya	5 - 10 Tahun
19	Irma Rezki Saputri	Perempuan	085713486261	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
20	Selly afiana	Perempuan	082213373133	Karyawan Swasta	Ya	Ya	5 - 10 Tahun

1. Ditaring 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 IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



21	Samanda	Perempuan	085693931710	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
22	Sari selviani Mardiah	Perempuan	081284868619	Karyawan Swasta	Ya	Ya	5 - 10 Tahun
23	Siska	Perempuan	081908601935	Karyawan Swasta	Ya	Ya	5 - 10 Tahun
24	Tri Utami	Perempuan	085780327800	Karyawan Swasta	Ya	Ya	5 - 10 Tahun
25	Rande Widjaja	Laki - Laki	087883750527	Wirausaha	Ya	Ya	5 - 10 Tahun
26	Andre	Laki - Laki	085372737659	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
27	Ioanes j	Laki - Laki	089636641577	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
28	Sherli	Perempuan	085157514009	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 < Tahun
29	Yosua Alexandro	Laki - Laki	085156416243	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
30	vioen	Perempuan	0895327388634	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
31	Mora Tarigan	Laki - Laki	087796389674	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
32	Josse	Laki - Laki	087882208138	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
33	enik dwi nuryati	Perempuan	081289065153	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
34	Agnes	Perempuan	085947562524	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
35	Agus	Laki - Laki	082274658790	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
36	Anin	Perempuan	081219456512	Mahasiswa	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
37	Maria Nabilah Shafa	Perempuan	08136189515	Mahasiswa	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
38	Ikhsan maulana	Laki - Laki	08063839514	Karyawan Swasta	Ya	Ya	5 - 10 Tahun
39	Aulia zaskia	Perempuan	08126498524	Karyawan Swasta	Ya	Ya	> 10 Tahun
40	amalia	Perempuan	08169851858	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 < Tahun
41	AYU SHIFA	Perempuan	08183394866	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
42	Warningsih julia	Perempuan	08187317958	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
43	kelvin marselius	Laki - Laki	089536296239	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
44	Feri Atmaja	Laki - Laki	08048987944	Karyawan Swasta	Ya	Ya	> 10 Tahun
45	Tahta	Laki - Laki	08062531588	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun

1. Ditaring 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.



46	CHRIST	Laki - Laki	089643802350	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
47	Alya	Perempuan	08171581192	Karyawan Swasta	Ya	Ya	> 10 Tahun
48	Liana Novianti	Perempuan	08776608496	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 < Tahun
49	Cantika	Perempuan	08125526184	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
50	HILMAN FAIQ	Laki - Laki	08123845713	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
51	Yasmin Hasna Khairunnisa	Perempuan	08128175377	Karyawan Swasta	Ya	Ya	5 - 10 Tahun
52	Rama	Laki - Laki	08117123307	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
53	Winda Sari	Perempuan	08187221073	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 < Tahun
54	Shinta W	Perempuan	08138840465	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 < Tahun
55	caing	Laki - Laki	085782559121	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
56	Rara diana	Perempuan	08174671079	Karyawan Swasta	Ya	Ya	> 10 Tahun
57	Laila	Perempuan	081319064872	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 < Tahun
58	Ana	Perempuan	0812757807488	Karyawan Swasta	Ya	Ya	> 10 Tahun
59	Sintia ayu	Perempuan	0818130807605	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
60	David	Laki - Laki	0812210309009	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
61	Desya	Perempuan	08162162892	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 < Tahun
62	Mia susilawati	Perempuan	0816468714332	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
63	Naomi	Perempuan	085714050646	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
64	Rahayu anisa	Perempuan	0818412942175	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
65	amellia putri wijaya	Perempuan	08150850264	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
66	Wahyu L	Laki - Laki	08082189283	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
67	tania juwita	Perempuan	08185725861	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
68	septy dwi	Perempuan	08185725861	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
69	Radithya Rama	Laki - Laki	0812269467468	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
70	Salma	Perempuan	0814158517242	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun

1. Ditaring 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.



71	Novi	Perempuan	081316119282	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
72	Slyvia	Perempuan	0812593615350	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
73	Arya	Laki - Laki	08033969687	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 < Tahun
74	Pristina dewita	Perempuan	0816969408702	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
75	Renita viorsekar	Perempuan	0817642862307	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
76	Yuswanda nur isdiana	Perempuan	0815885964603	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
77	cencen	Perempuan	08159117366	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
78	Rismala	Perempuan	0813037905863	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
79	Hilda	Laki - Laki	08063839514	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
80	Julian Chandra Thesisandry	Laki - Laki	08063839514	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
81	Eki	Laki - Laki	081280536402	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
82	Rahma	Perempuan	0816429925962	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
83	AYU DELIMA	Perempuan	08170504908	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
84	M Rafli Farid	Laki - Laki	0812086208321	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
85	Qodim	Laki - Laki	0812210309009	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
86	Gusti	Perempuan	08024990733	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
87	Anggi	Perempuan	0816501607816	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
88	Raina Najla	Perempuan	0815728727000	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
89	SHEVIA ZAHRA	Perempuan	08170231888	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
90	Abdul	Laki - Laki	08033503980	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
91	Teddy	Laki - Laki	082512457769	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
92	Meli	Perempuan	085210919896	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
93	Dedi Johan	Laki - Laki	081389949226	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
94	Sandra	Perempuan	089607647132	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
95	alifah	Perempuan	085879238059	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun

1. Ditaring 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.

96	Pradini Aulia Dewi	Perempuan	081278999071	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
97	Merriyana	Perempuan	085890074403	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
98	DHEA FADHIAH	Perempuan	081410867735	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
99	CAVIN	Laki - Laki	0895362962390	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun
100	Devon	Laki - Laki	085161351211	Karyawan Swasta	Ya	Ya	1 - 5 Tahun

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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.





## Lampiran

### 100 Responden

#### Variabel Kualitas Layanan

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



35	5	3	4	3	4	3	3	3	2	5	35
36	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	44
37	4	2	2	2	2	4	4	4	4	2	30
38	4	5	5	2	2	5	4	4	4	4	39
39	4	2	5	5	2	5	2	5	2	5	37
40	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	44
41	4	2	5	4	5	5	4	5	4	2	40
42	4	2	4	5	5	4	4	5	2	5	40
43	4	5	5	5	4	2	5	2	5	3	40
44	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	48
45	4	2	5	4	4	3	4	5	4	4	39
46	4	5	5	4	2	5	5	4	4	4	42
47	4	2	5	5	5	4	5	4	4	4	42
48	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	44
49	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	46
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
52	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
53	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	35
54	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	47
55	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	44
56	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
57	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
59	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	44
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
61	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	47
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
63	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
64	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	48
65	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29
66	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	35
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
68	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
71	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	42
72	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	42
73	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	43
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
75	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	35
76	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
77	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	38

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.

78	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	48
79	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	33
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
81	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	32
82	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	47
83	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	47
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
85	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	36
86	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	45
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
88	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	46
89	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	34
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
92	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	48
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
94	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	45
95	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	47
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
97	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
98	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	42
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

Hak Dipta 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.



100 Responden

Variabel Kualitas Produk

Responden	KP 1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	KP 7	KP 8	KP 9	KP 10	KP 11	KP 12	Total
1	5	3	4	3	4	5	3	3	5	4	4	4	47
2	5	3	4	4	3	5	4	3	5	3	5	3	47
3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2	39
4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	40
5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	42
6	4	3	3	4	5	3	4	4	4	5	3	3	45
7	5	4	3	3	4	4	3	4	5	5	3	3	46
8	3	4	4	4	5	3	5	3	4	4	3	5	47
9	4	3	4	3	4	3	4	4	3	5	4	3	44
10	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	44
11	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	44
12	5	4	3	5	3	4	4	3	4	3	5	4	47
13	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	50
14	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	51
15	5	3	5	4	3	4	3	5	4	4	4	3	47
16	3	4	5	4	3	5	3	5	4	4	4	4	48
17	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	44
18	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	50
19	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3	2	46
20	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	56
21	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	53
22	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	3	51
23	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	49
24	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	54
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
26	4	4	3	3	5	4	3	4	5	4	4	5	48
27	3	3	4	3	5	4	3	4	5	5	4	4	47
28	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
29	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	53
30	4	4	5	3	3	4	5	4	3	4	3	3	45
31	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	45
32	4	4	3	5	4	3	4	5	5	5	4	4	50
33	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	52
34	3	5	4	3	5	4	4	4	4	3	5	3	47

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.



35	3	3	3	3	3	4	2	3	4	2	3	4	37
36	4	4	4	4	5	2	2	2	5	4	4	4	44
37	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	56
38	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	51
39	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	54
40	4	4	5	4	2	5	5	4	2	5	4	2	46
41	2	4	5	5	4	5	4	4	5	5	2	2	47
42	2	3	5	2	4	5	4	2	2	5	4	5	43
43	3	2	2	5	4	2	4	4	4	2	5	5	42
44	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	57
45	3	4	3	5	4	2	4	4	4	5	5	4	47
46	5	5	5	4	4	4	2	5	5	5	4	3	51
47	5	4	5	3	4	5	4	4	4	3	5	4	50
48	2	2	5	5	4	3	4	2	5	2	2	5	41
49	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	56
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
51	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	40
52	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	48
53	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	47
54	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	47
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
56	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	58
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
58	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	44
59	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	44
60	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	56
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	59
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
64	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	41
65	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	57
66	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	52
67	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	53
68	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	46
69	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	39
70	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	53
71	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	58
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
73	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	38
74	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	49
75	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	49
76	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	42
77	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	45

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

Hak Dipea Dilindungi Undang-Undang

- 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.

78	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	57
79	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	57
80	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	45
81	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	59
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
83	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	57
84	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	40
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	38
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	47
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
88	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
89	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	53
90	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	50
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
92	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	43
93	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	45
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	47
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
97	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	45
98	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	47
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
100	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	44

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.



## 100 Responden

### Variabel Kepuasan Nasabah

Responden	KL 1	KL 2	KL 3	KL 4	KL 5	KL 6	Total
1	4	4	5	3	5	4	25
2	4	3	3	3	5	5	23
3	3	4	3	3	3	3	19
4	4	3	3	3	3	3	19
5	2	3	4	5	3	5	22
6	4	4	5	3	4	4	24
7	4	4	3	3	5	5	24
8	4	5	5	4	4	4	26
9	4	4	3	3	5	5	24
10	4	3	3	4	3	3	20
11	4	3	3	4	3	4	21
12	4	3	4	4	3	4	22
13	5	4	4	4	4	4	25
14	4	4	4	5	5	4	26
15	5	4	4	4	3	4	24
16	4	5	3	4	5	4	25
17	5	4	4	4	4	4	25
18	5	5	4	5	5	5	29
19	2	3	4	5	4	4	22
20	5	4	5	5	5	4	28
21	5	4	4	4	5	4	26
22	5	5	5	4	4	4	27
23	4	4	4	4	4	4	24
24	5	5	4	5	4	4	27
25	5	5	5	5	5	5	30
26	4	4	4	4	4	4	24
27	3	5	4	4	4	3	23
28	1	1	1	1	1	1	6
29	4	5	4	5	5	4	27
30	5	5	4	3	3	4	24
31	5	5	4	4	4	3	25
32	5	4	4	5	3	4	25
33	5	4	5	4	3	4	25
34	4	3	5	3	4	4	23
35	4	2	4	4	3	2	19
36	5	2	4	2	2	4	19

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.



37	5	5	4	5	4	5	28
38	4	4	5	5	5	5	28
39	5	4	5	4	4	5	27
40	4	5	4	5	4	2	24
41	4	5	5	2	2	2	20
42	5	4	4	3	4	5	25
43	5	4	4	5	2	5	25
44	5	4	5	5	5	5	29
45	5	4	5	4	3	4	25
46	4	5	2	5	4	2	22
47	5	2	5	5	4	2	23
48	4	3	2	4	5	2	20
49	5	5	5	5	5	5	30
50	5	5	5	5	5	5	30
51	5	5	4	4	4	4	26
52	5	5	5	5	5	5	30
53	4	4	4	4	4	4	24
54	4	4	4	4	4	4	24
55	5	4	4	5	4	4	26
56	5	4	5	5	5	5	29
57	3	3	3	3	3	3	18
58	5	5	5	5	5	5	30
59	5	5	5	5	5	5	30
60	4	4	4	4	4	4	24
61	4	4	4	4	4	4	24
62	4	4	4	4	4	4	24
63	4	4	4	4	4	4	24
64	4	4	4	4	4	4	24
65	4	4	4	4	3	4	23
66	4	4	4	4	4	4	24
67	4	5	4	5	4	4	26
68	4	4	5	4	4	4	25
69	3	3	3	3	3	3	18
70	4	4	4	4	4	4	24
71	5	5	5	5	5	5	30
72	5	5	4	5	5	5	29
73	4	4	4	4	4	4	24
74	4	3	4	4	4	4	23
75	5	5	5	5	5	5	30
76	5	5	4	5	5	5	29
77	4	3	4	4	3	3	21
78	4	4	4	4	4	4	24
79	3	3	3	3	3	3	18

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

Hak Dipea Dilindungi Undang-Undang

- 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.

80	4	4	4	3	4	4	23
81	2	3	3	3	3	3	17
82	5	4	4	5	5	5	28
83	4	4	3	4	3	3	21
84	5	4	4	5	5	5	28
85	4	4	4	4	4	4	24
86	5	5	5	5	5	5	30
87	4	4	4	4	4	4	24
88	4	4	4	3	4	4	23
89	4	4	4	4	4	4	24
90	4	4	4	4	4	4	24
91	4	5	5	4	5	4	27
92	2	2	2	2	2	2	12
93	3	4	3	3	3	3	19
94	4	4	3	3	3	4	21
95	4	4	4	4	4	4	24
96	5	5	5	5	5	5	30
97	4	5	5	4	4	4	26
98	4	4	4	4	4	4	24
99	4	4	4	4	4	4	24
100	5	5	5	5	5	5	30

Hak Dipta 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.



## Lampiran 5

### Output Uji Validitas

#### Variabel Kualitas Layanan

	Item-Total Statistics			Cronbach's Alpha if Item Deleted
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	
X1.1	37.83	24.695	.756	.859
X1.2	38.07	25.168	.703	.863
X1.3	37.80	26.648	.728	.865
X1.4	37.70	27.045	.478	.881
X1.5	37.73	27.375	.598	.872
X1.6	38.10	25.610	.664	.867
X1.7	37.90	27.128	.468	.882
X1.8	38.00	26.069	.635	.869
X1.9	38.17	25.178	.681	.865
X1.10	37.90	28.093	.444	.882

#### Variabel Kualitas Produk

	Item-Total Statistics			Cronbach's Alpha if Item Deleted
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	
X2.1	45.27	41.995	.627	.900
X2.2	45.13	43.982	.652	.899
X2.3	45.07	41.582	.669	.898
X2.4	45.10	43.679	.622	.900
X2.5	45.03	42.930	.668	.897
X2.6	45.17	44.833	.502	.905
X2.7	45.17	42.902	.742	.894
X2.8	45.07	43.168	.621	.900
X2.9	45.10	43.266	.664	.898
X2.10	45.10	43.059	.685	.897
X2.11	45.13	42.326	.599	.901
X2.12	44.87	44.120	.619	.900

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- 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.

**Kepuasan Nasabah**

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Ditinjau Undang-Undang

	Item-Total Statistics			Cronbach's Alpha if Item Deleted
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	
Y1.1	20.43	12.806	.726	.866
Y1.2	20.47	11.637	.750	.861
Y1.3	20.53	11.499	.817	.849
Y1.4	20.30	12.631	.648	.877
Y1.5	20.50	12.052	.692	.871
Y1.6	20.27	13.926	.614	.883

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 6

### Output Uji Reabilitas

#### Variabel Kualitas Layanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.882	10

#### Variabel Kualitas Produk

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.907	12

#### Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.888	6

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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.



Lampiran 7

Analisis Deskriptif

Variabel Kualitas Layanan

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
X1.1	100	4.04	.724	.072
X1.2	100	3.94	.962	.096
X1.3	100	4.16	.801	.080
X1.4	100	4.03	.834	.083
X1.5	100	4.00	.841	.084
X1.6	100	4.09	.793	.079
X1.7	100	4.17	.792	.079
X1.8	100	4.10	.859	.086
X1.9	100	4.04	.816	.082
X1.10	100	4.19	.825	.083
KPL	100	4.0760	.60821	.06082

One-Sample Test

Test Value = 0

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
X1.1	55.830	99	.000	4.040	3.90	4.18
X1.2	40.952	99	.000	3.940	3.75	4.13
X1.3	51.967	99	.000	4.160	4.00	4.32
X1.4	48.304	99	.000	4.030	3.86	4.20
X1.5	47.569	99	.000	4.000	3.83	4.17
X1.6	51.604	99	.000	4.090	3.93	4.25
X1.7	52.647	99	.000	4.170	4.01	4.33
X1.8	47.746	99	.000	4.100	3.93	4.27
X1.9	49.540	99	.000	4.040	3.88	4.20
X1.10	50.785	99	.000	4.190	4.03	4.35
KPL	67.016	99	.000	4.07600	3.9553	4.1967

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

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.



**Variabel Kualitas Produk**

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

**One-Sample Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
X2.1	100	3.83	.817	.082
X2.2	100	3.93	.728	.073
X2.3	100	3.99	.798	.080
X2.4	100	3.97	.810	.081
X2.5	100	3.90	.835	.083
X2.6	100	3.99	.870	.087
X2.7	100	3.90	.785	.078
X2.8	100	3.93	.807	.081
X2.9	100	4.01	.870	.087
X2.10	100	3.94	.897	.090
X2.11	100	3.95	.809	.081
X2.12	100	3.84	.861	.086
KPD	100	3.9317	.58727	.05873

**One-Sample Test**

Test Value = 0

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
X2.1	46.869	99	.000	3.830	3.67	3.99
X2.2	53.962	99	.000	3.930	3.79	4.07
X2.3	50.021	99	.000	3.990	3.83	4.15
X2.4	49.029	99	.000	3.970	3.81	4.13
X2.5	46.715	99	.000	3.900	3.73	4.07
X2.6	45.845	99	.000	3.990	3.82	4.16
X2.7	49.684	99	.000	3.900	3.74	4.06
X2.8	48.685	99	.000	3.930	3.77	4.09
X2.9	46.074	99	.000	4.010	3.84	4.18
X2.10	43.929	99	.000	3.940	3.76	4.12
X2.11	48.842	99	.000	3.950	3.79	4.11
X2.12	44.584	99	.000	3.840	3.67	4.01
KPD	66.948	99	.000	3.93167	3.8151	4.0482

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.



Variabel Kepuasan Nasabah

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

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Y1.1	100	4.21	.808	.081
Y1.2	100	4.03	.846	.085
Y1.3	100	4.03	.822	.082
Y1.4	100	4.06	.851	.085
Y1.5	100	3.94	.897	.090
Y1.6	100	3.96	.875	.088
KPLG	100	4.0383	.66534	.06653

One-Sample Test

Test Value = 0

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Y1.1	52.122	99	.000	4.210	4.05	4.37
Y1.2	47.618	99	.000	4.030	3.86	4.20
Y1.3	49.020	99	.000	4.030	3.87	4.19
Y1.4	47.727	99	.000	4.060	3.89	4.23
Y1.5	43.929	99	.000	3.940	3.76	4.12
Y1.6	45.244	99	.000	3.960	3.79	4.13
KPLG	60.696	99	.000	4.03833	3.9063	4.1704

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

### Output Uji Asumsi Klasik dan Regresi

#### Uji Normalitas

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.49388147
Most Extreme Differences	Absolute	.073
	Positive	.049
	Negative	-.073
Test Statistic		.073
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.

#### Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	5.522	1.986		2.780	.007
	Kualitas Layanan	-.006	.039	-.016	-.158	.875
	Kualitas Produk	-.056	.033	-.173	-1.688	.095

a. Dependent Variable: ABSRES



- 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.



**Uji Multikolinearitas**



Hak cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.647	3.073			2.489	.015		
	Kualitas Layanan	.188	.060	.286		3.144	.002	.955	1.047
	Kualitas Produk	.189	.052	.334		3.677	.000	.955	1.047

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

**Uji Kesesuaian Model ( Uji Statistik F )**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	369.196	2	184.598	14.817	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1208.514	97	12.459		
	Total	1577.710	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Kualitas Layanan

**Uji Koefisien Regresi ( Uji Statistik t )**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.647	3.073			2.489	.015		
	Kualitas Layanan	.188	.060	.286		3.144	.002	.955	1.047
	Kualitas Produk	.189	.052	.334		3.677	.000	.955	1.047

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

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.

## Koefisien Determinasi ( $R^2$ )



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.484 <sup>a</sup>	.234	.218	3.530

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

1. Dilarang menyalin 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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Skripsi\_Nico\_Sanjaya\_Harlim\_252295152\_BENAR\_ACC\_SIDAN...  
1742383115987

ORIGINALITY REPORT

<b>10%</b> SIMILARITY INDEX	<b>10%</b> INTERNET SOURCES	<b>4%</b> PUBLICATIONS	<b>5%</b> STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	eprints.kwikkiangie.ac.id Internet Source	3%
2	eprints.uny.ac.id Internet Source	2%
3	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	1%
4	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	<1%
5	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	<1%
6	repository.radenfatah.ac.id Internet Source	<1%
7	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	<1%
8	Submitted to Dongguk University Student Paper	<1%
9	repository.usd.ac.id Internet Source	<1%
10	Submitted to Universitas Sains Alquran Student Paper	<1%
11	dspace.uii.ac.id Internet Source	<1%
12	repository.president.ac.id Internet Source	<1%
13	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	<1%

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.

14	<a href="http://etheses.uin-malang.ac.id">etheses.uin-malang.ac.id</a> Internet Source	<1 %
15	Submitted to Universitas Papua Student Paper	<1 %
16	Submitted to Politeknik Negeri Sriwijaya Student Paper	<1 %
17	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper	<1 %
18	<a href="http://pt.scribd.com">pt.scribd.com</a> Internet Source	<1 %
19	<a href="http://dspace.univ-batna.dz">dspace.univ-batna.dz</a> Internet Source	<1 %
20	<a href="http://repository.umy.ac.id">repository.umy.ac.id</a> Internet Source	<1 %
21	<a href="http://repository.uinsu.ac.id">repository.uinsu.ac.id</a> Internet Source	<1 %
22	<a href="http://repository.ummy.ac.id">repository.ummy.ac.id</a> Internet Source	<1 %
23	<a href="http://www.berotak.com">www.berotak.com</a> Internet Source	<1 %
24	<a href="http://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a> Internet Source	<1 %
25	<a href="http://repository.ar-raniry.ac.id">repository.ar-raniry.ac.id</a> Internet Source	<1 %
26	<a href="http://dokumen.tips">dokumen.tips</a> Internet Source	<1 %
27	<a href="http://ieep.eu">ieep.eu</a> Internet Source	<1 %
28	<a href="http://www.world-capoeira.com">www.world-capoeira.com</a> Internet Source	<1 %
29	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	<1 %

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.



30	ijiset.com Internet Source	<1 %
31	repository.stiegi.ac.id Internet Source	<1 %
32	sssjournal.com Internet Source	<1 %
33	Athaya Zahara Tabina, Siti Sarah. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pengguna Shopee", JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi), 2025 Publication	<1 %
34	Hurriyati Ratih, Tjahjono Benny, GafarAbdullah Ade, Sulastri, Lisnawati. "Advances in Business, Management and Entrepreneurship", CRC Press, 2020 Publication	<1 %
35	jurnaluniv45sby.ac.id Internet Source	<1 %

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Exclude quotes On Exclude matches Off  
Exclude bibliography On

**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.