

LAMPIRAN 1

KUISIONER PENELITIAN

A. Umum

Responden yang terhormat

Saya mohon untuk kesediaan Saudara untuk mengisi daftar pertanyaan ata penelitian tentang “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumut Cabang Universitas Sumatera Utara, Medan**”.

Oleh karena itu kepada responden saya sebagai peneliti mengharapkan :

1. Saudara dapat menjawab setiap pernyataan dengan sejujur-jujurnya dan perlu diketahui bahwa jawaban dari kuisioner tidak ada jawaban yang salah, usahakanlah agar tidak ada jawaban yang dikosongkan.
2. Pilihlah jawaban dengan memberi tanda check (\checkmark) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Saudara. Penilaian dapat dilakukan berdasarkan skala berikut ini :

Pernyataan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Akhir kata saya ucapkan terima kasih kepada responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuisioner ini.

B. Identitas Responden

Umur :

Jenis kelamin :

Pekerjaan :

Lama menjadi nasabah : a. 6 bulan-1 tahun b. diatas 1 tahun

C. Variabel – Variabel Penelitian

1. Kehandalan (X1)

No.	Atribut	SS	S	KS	TS	STS
1.	Karyawan memberikan pelayanan secara maksimal kepada nasabah Bank Sumut					
2.	Transaksi yang diberikan karyawan Bank Sumut kepada nasabah dilakukan dengan tepat					

2. Variable Jaminan (X2)

No.	Atribut	SS	S	KS	TS	STS
1.	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup baik dalam menghadapi masalah nasabah					
2.	Karyawan memberikan jaminan keamanan pelayanan selama proses transaksi berlangsung					

3. Bukti Fisik (X3)

No.	Atribut	SS	S	KS	TS	STS
1.	Tampilan serta interior gedung Bank Sumut cukup menarik					
2.	Penampilan karyawan Bank Sumut cukup menarik					

4. Daya Tanggap (X4)

No	Atribut	SS	S	KS	TS	STS
1.	Karyawan membantu kesulitan nasabah dalam penggunaan layanan perbankan					
2.	Karyawan dapat memberikan pelayanan dengan cepat					

5. Variable Empati (X5)

No	Atribut	SS	S	KS	TS	STS
1.	Karyawan memberikan perhatian secara penuh kepada nasabah					
2.	Karyawan dapat menciptakan komunikasi yang baik kepada nasabah Bank Sumut					
3.	Bank memiliki karyawan yang dapat memberikan pemahaman secara personal kepada nasabah					

6. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No	Atribut	SS	S	TS	KS	STS
1.	Mutu akhir yang diberikan tinggi					
2.	Anda puas dengan keseluruhan pelayanan yang diberikan					
3.	Anda merasa puas terhadap sikap dan perilaku Customer Service secara umum					

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI SAUDARA

LAMPIRAN 2

DATA UJI VALIDITAS

4	3	3	4	3	5	5	5	5	4	3	4	4	3
5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
4	3	3	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
4	5	4	4	3	3	5	4	5	4	4	3	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	3	5
4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4
4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	3	5	4	3
4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4
4	3	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	3
5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	5	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5
5	3	3	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	3	3	4	3	5	4	4	4	5	4	3
4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5

LAMPIRAN 3

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.889	14

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00001	4.4667	.50742	30
VAR00002	4.0333	.92786	30
VAR00003	4.1333	.81931	30
VAR00004	4.4333	.72793	30
VAR00005	4.1333	.81931	30
VAR00006	4.5667	.56832	30
VAR00007	4.4667	.73030	30
VAR00008	4.5333	.57135	30
VAR00009	4.6000	.62146	30

VAR00010	4.2667	.58329	30
VAR00011	4.2333	.72793	30
VAR00012	4.4333	.62606	30
VAR00013	4.3667	.55605	30
VAR00014	4.2333	.72793	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	56.4333	33.702	.702	.877
VAR00002	56.8667	30.947	.609	.880
VAR00003	56.7667	31.909	.596	.880
VAR00004	56.4667	32.051	.669	.876
VAR00005	56.7667	30.944	.711	.874
VAR00006	56.3333	35.057	.403	.887
VAR00007	56.4333	33.220	.516	.884
VAR00008	56.3667	34.723	.452	.886
VAR00009	56.3000	34.424	.450	.886
VAR00010	56.6333	33.206	.676	.877
VAR00011	56.6667	32.920	.556	.882
VAR00012	56.4667	34.947	.372	.889
VAR00013	56.5333	33.223	.712	.876
VAR00014	56.6667	32.506	.609	.879

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
60.9000	38.093	6.17196	14

LAMPIRAN 4

JAWABAN KUISIONER

5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
4	4	5	4	5	4	5	5	3	5	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	3	3	5	5	4	3	5	4	3	5
4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	3	3	4	5	4	3	5	4	3	4
5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4
5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4
5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4
5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5
4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
4	4	5	5	3	5	3	5	5	5	5	4	3	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	4
5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4
4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4
5	3	5	5	5	4	3	5	4	3	3	3	5	5
4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4
5	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5
5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5
5	4	5	5	3	4	3	5	5	4	4	4	3	5
5	4	5	5	3	5	3	5	5	4	4	4	3	5
4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4
4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4
4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4
4	4	5	5	3	3	4	5	5	5	4	4	4	5
5	5	4	5	3	3	3	4	5	5	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5
5	4	2	5	5	3	3	2	4	3	4	4	3	2
4	4	3	2	3	3	4	3	5	5	4	4	3	3
4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4
4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4
4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4
4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4
5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5
4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	3	5	4	4

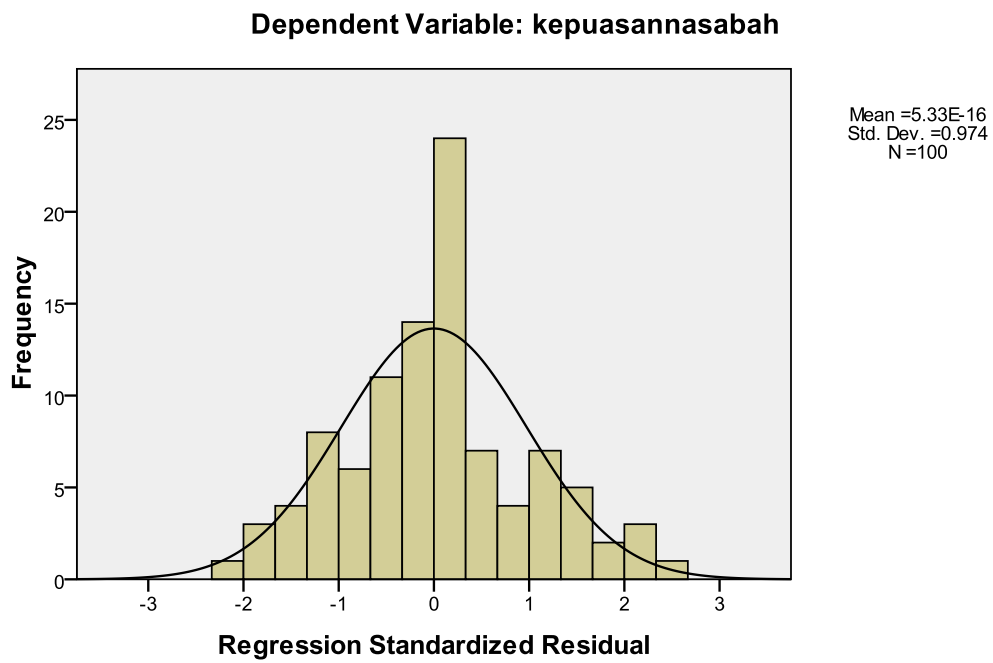
4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
3	4	3	4	3	4	4	3	5	4	3	4	3	3
5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5
4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4
4	2	3	4	2	2	4	3	2	4	3	2	5	3
4	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3
3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4
5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	2	4	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2
4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4
3	3	4	5	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4
5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
4	5	4	5	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4
5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
4	4	5	4	4	4	3	5	3	5	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3	5

LAMPIRAN 5

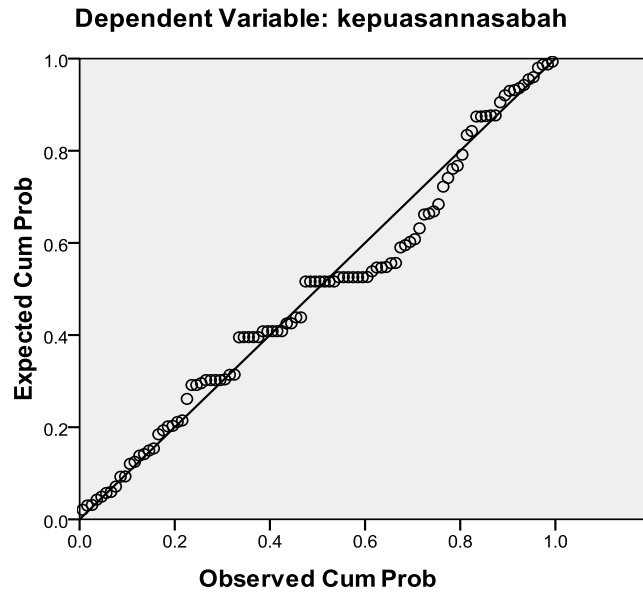
UJI ASUMSI KLASIK

Uji Normalitas

Histogram



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

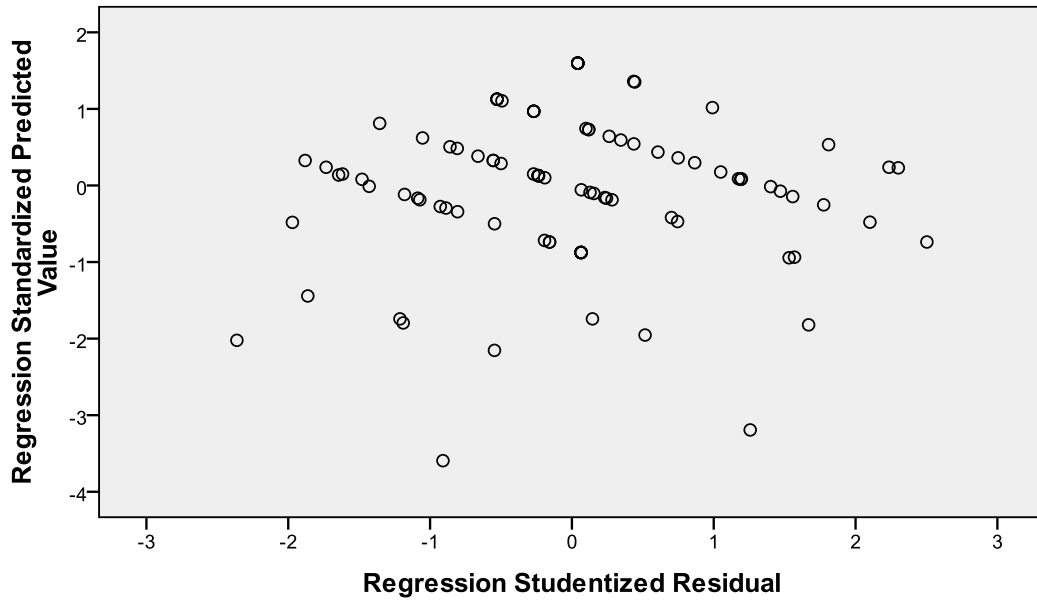
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.74201921
Most Extreme Differences	Absolute	.112
	Positive	.112
	Negative	-.062
Kolmogorov-Smirnov Z		1.121
Asymp. Sig. (2-tailed)		.162

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Scatterplot

Dependent Variable: kepuasannasabah



LAMPIRAN 6

Uji Regresi

REGRESI LINEAR BERGANDA

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	empati, jaminan, buktifisik, dayatanggap, kehandalan ^a		Enter

a. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.854 ^a	.730	.716	.76150

a. Predictors: (Constant), empati, jaminan, buktifisik, dayatanggap, kehandalan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	147.451	5	29.490	50.856	.000 ^a
	Residual	54.509	94	.580		
	Total	201.960	99			

a. Predictors: (Constant), empati, jaminan, buktifisik, dayatanggap, kehandalan

b. Dependent Variable: kepuasannasabah

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-.120	.861		-.139	.889
	kehandalan	.291	.116	.198	2.499	.014
	jaminan	.167	.097	.118	1.713	.090
	buktifisik	.193	.078	.173	2.459	.016
	dayatanggap	.408	.110	.285	3.693	.000
	empati	.301	.061	.334	4.920	.000

a. Dependent Variable: kepuasannasabah