

LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER

Bapak/Ibu yang Saya hormati, Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini. Pengumpulan data dengan kuesioner ini semata-mata untuk tujuan penelitian ilmiah yang saya lakukan. Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu.

IDENTITAS RESPONDEN

- Usia : tahun
- Jenis Kelamin : Pria Wanita
- Pendidikan Terakhir : SD SMP SMA
 Diploma Sarjana Pascasarjana
- Pekerjaan : PNS Peg. Swasta Wiraswasta
 Ibu RT Pelajar/Mahasiswa Lainnya
- Suku Bangsa :
- Agama :
- Lama menjadi nasabah : tahun
- Adakah menjadi nasabah bank syariah lain? Ya Tidak

Petunjuk Pengisian: Berilah tanda X untuk pilihan jawaban yang menurut Bapak/Ibu paling sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu

- SS : Sangat Setuju
 S : Setuju
 KS : Kurang Setuju
 TS : Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak Setuju

Pemasaran Rasional

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Bank Syariah Mandiri mengenakan biaya administrasi yang rendah					
2	Bank Syariah Mandiri berada di lokasi yang strategis					
3	Bank Syariah Mandiri memberikan bagi hasil yang menguntungkan					
4	Bank Syariah Mandiri memberikan kualitas pelayanan yang baik					
5	Kartu ATM Bank Syariah Mandiri dapat digunakan di seluruh jaringan ATM untuk transaksi tarik tunai					

Pemasaran Emosional

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya merasa aman menabung di Bank Syariah Mandiri					
2	Saya menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri karena memiliki prinsip yang sama					
3	Sebelumnya saya sudah menjadi nasabah Bank Mandiri, oleh karena itu bank yang saya pilih adalah Bank Syariah Mandiri ini					
4	Bank Syariah Mandiri selalu berupaya menjalin hubungan jangka panjang dengan nasabah					
5	Karyawan menghargai dan memperlakukan saya secara personal					

Pemasaran Spiritual

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Sistem balas jasa Bank Syariah Mandiri sudah sesuai dengan Syariah					
2	Produk yang ditawarkan Bank Syariah Mandiri sudah sesuai dengan Syariah					
3	Dana saya akan diinvestasikan hanya pada bidang usaha yang halal					
4	Saya merasa tidak melanggar aturan/akidah saat menabung di Bank Syariah Mandiri					
5	Bank Syariah Mandiri melaksanakan perhitungan bagi hasil secara terbuka					

Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri telah sesuai dengan harapan saya					
2	Rasa aman bertransaksi yang diberikan Bank Syariah Mandiri telah sesuai dengan harapan saya					
3	Besaran sistem bagi hasil yang diterapkan di Bank Syariah Mandiri telah sesuai dengan harapan saya					
4	Transparansi sistem bagi hasil yang diterapkan di Bank Syariah Mandiri telah sesuai dengan harapan saya					
5	Sistem syariah yang dijalankan Bank Syariah Mandiri selama ini telah sesuai dengan harapan saya					

Loyalitas Pelanggan

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya bersedia terus menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri					
2	Saya akan menggunakan produk Bank Syariah Mandiri yang lainnya					
3	Saya bersedia merekomendasikan Bank Syariah Mandiri kepada keluarga atau rekan					
4	Saya tidak akan menjadi nasabah Bank Syariah lain					

2. Hasil Output Uji Validitas dan Reliabilitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	93.3000	162.700	.458	.959
VAR00002	93.6333	157.895	.729	.956
VAR00003	93.3667	162.516	.480	.959
VAR00004	93.6333	150.792	.914	.954
VAR00005	93.7000	152.217	.885	.954
VAR00006	93.9000	158.783	.514	.959
VAR00007	93.6333	150.792	.914	.954
VAR00008	93.3000	162.700	.458	.959
VAR00009	93.6667	161.540	.584	.958
VAR00010	93.7667	158.254	.658	.957
VAR00011	93.5667	163.426	.567	.958
VAR00012	93.6667	150.920	.929	.954
VAR00013	93.7000	152.217	.885	.954
VAR00014	93.6000	160.455	.606	.957
VAR00015	93.6333	156.654	.748	.956
VAR00016	93.6333	150.792	.914	.954
VAR00017	93.6000	150.800	.896	.954
VAR00018	94.1333	159.775	.403	.961
VAR00019	93.5667	163.426	.567	.958
VAR00020	93.7667	158.254	.658	.957
VAR00021	93.6000	160.455	.606	.957
VAR00022	93.3667	162.516	.480	.959
VAR00023	93.7667	158.254	.658	.957
VAR00024	93.6000	150.800	.896	.954

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.958	24

3. Hasil Output Analisis Jalur

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.726 ^a	.527	.512	1.99482

a. Predictors: (Constant), PemasaranSpiritual, PemasaranEmosional, PemasaranRasional

b. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	424.827	3	141.609	35.586	.000 ^b
	Residual	382.013	96	3.979		
	Total	806.840	99			

d. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

e. Predictors: (Constant), PemasaranSpiritual, PemasaranEmosional, PemasaranRasional

Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.168	2.012		-.580	.563
	PemasaranRasional	.255	.108	.218	2.359	.020
	PemasaranEmosional	.285	.104	.251	2.730	.008
	PemasaranSpiritual	.483	.101	.402	4.767	.000

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.509 ^a	.259	.251	2.22542

a. Predictors: (Constant), KepuasanPelanggan

b. Dependent Variable: LoyalitasPelanggan

Sumber: Output SPSS, (2015)

Hasil Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.263	1.541		4.065	.000
	KepuasanPelanggan	.458	.078	.509	5.849	.000

Sumber: Output SPSS, (2015)