

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner

A. Profil Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - Perempuan
 - Laki-laki
3. Usia :
4. Pekerjaan
 - PNS
 - Guru/Dosen
 - Karyawan
 - Wiraswasta
 - Mahasiswa/Pelajar
 - Ibu Rumah Tangga
 - Lainnya :
5. Berapa Lama Menjadi Nasabah Bank Muamalat
 - < 1 Tahun
 - 1-3 Tahun
 - > 3 Tahun

B. Panduan Pengisian Kuesioner

Berilah tanda *checklist* (✓) untuk setiap pernyataan sesuai dengan fakta dalam kolom yang tersedia. Apabila terjadi kesalahan dalam pemilihan jawaban berilah tanda samadengan (=) pada kolom yang salah. Berikut terdapat 4 pilihan untuk mengisi kuesioner pada setiap pertanyaan yaitu :

Keterangan

1 = Sangat Setuju (SS)

2 = Setuju (S)

3 = Tidak Setuju (TS)

4 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Terima kasih atas kesediaan anda untuk mengisi kuesioner ini.

VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

A. Bukti Fisik (*Tangible*)

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Bank Muamalat memiliki bangunan yang menarik, nyaman dan bersih serta aman untuk digunakan.				
2	Bank Muamalat menyediakan fasilitas ruang tunggu, tempat parkir, musholla dan lain-lainnya.				
3	Bank Muamalat menggunakan peralatan yang canggih dan modern (Digital Banking, M-Banking, ATM).				

B. Empati (*Empathy*)

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Karyawan Bank Muamalat bersikap sangat peduli terhadap nasabahnya.				
2	Karyawan Bank Muamalat penuh perhatian dalam melayani nasabah.				
3	Karyawan Bank Muamalat bersikap ramah dan sopan dalam melayani nasabah.				

VARIABEL KEPUASAN NASABAH

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Bank Muamalat mempunyai tempat dan lingkungan yang bersih, rapi, serta memadai untuk melakukan aktivitas bertransaksi.				
2	Saya merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Muamalat.				
3	Saya merasa bahwa Bank Muamalat telah memberikan kemudahan dalam pelayanan sesuai dengan prosedur.				
4	Saya merasa bahwa spesifikasi yang disampaikan oleh Bank Muamalat telah sesuai dengan pelayanan yang diberikan dalam penggunaan produk layanan Bank Muamalat syariah berupa : a) Produk Funding : Tabungan, Deposito, dan lain-lainnya. b) Produk Financing : KPR, Pembiayaan Haji Plus.				
5	Bank Muamalat mampu memberikan kelengkapan sesuai dengan kewajiban berupa pelayanan yang cepat, kompetensi, kenyamanan dan kebersihan dalam melakukan transaksi.				

Lampiran 2 Tabulasi Data

No	Tangible (X1)			X1	Emphaty (X2)			X2	Kepuasan Nasabah (Y)					Y
	X1.1	X1.2	X1.3		X2.1	X2.2	X2.3		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	
1	4	4	4	12	3	3	4	10	4	3	3	3	3	16
2	4	4	3	11	4	4	3	11	4	3	4	3	3	17
3	3	3	3	9	3	4	3	10	4	3	3	3	4	17
4	4	4	3	11	3	4	4	11	3	3	4	4	3	17
5	4	3	4	11	4	3	3	10	4	4	3	3	4	18
6	4	3	3	10	4	3	3	10	4	4	3	4	4	19
7	3	3	4	10	4	3	3	10	3	3	4	4	3	17
8	3	3	3	9	3	4	3	10	4	3	3	4	3	17
9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	3	4	3	17
10	4	3	3	10	4	4	4	12	3	4	4	3	4	18
11	3	3	3	9	3	4	4	11	4	4	4	3	4	19
12	2	1	2	5	2	2	2	6	1	1	2	2	1	7
13	4	3	3	10	4	3	3	10	4	4	4	3	3	18
14	3	3	4	10	3	3	3	9	4	3	4	3	4	18
15	3	4	4	11	3	3	4	10	4	4	4	3	4	19
16	3	4	4	11	4	3	4	11	3	3	4	3	3	16
17	4	4	3	11	4	3	4	11	3	3	4	4	4	18
18	4	4	4	12	4	3	3	10	3	3	3	4	4	17
19	3	4	4	11	4	3	4	11	3	4	4	4	3	18
20	4	4	3	11	4	4	4	12	3	4	4	4	3	18
21	4	3	4	11	3	3	4	10	3	4	3	3	3	16
22	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	4	3	16
23	4	3	3	10	4	3	3	10	3	4	4	4	3	18
24	3	3	4	10	4	4	3	11	4	3	3	4	4	18

25	3	3	4	10	4	3	4	11	3	3	3	3	3	15
26	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	4	4	4	18
27	3	3	4	10	4	3	4	11	4	3	3	3	4	17
28	4	4	4	12	4	3	4	11	3	4	4	4	4	19
29	4	3	3	10	4	4	3	11	3	4	3	3	4	17
30	4	4	4	12	4	4	3	11	3	4	4	4	3	18
31	4	4	3	11	3	4	3	10	4	3	4	3	3	17
32	2	1	1	4	1	1	1	3	2	2	2	1	1	8
33	1	1	1	3	2	2	2	6	2	1	2	1	1	7
34	3	4	3	10	3	4	3	10	3	3	4	3	4	17
35	3	4	4	11	4	4	3	11	3	3	3	4	4	17
36	4	3	3	10	4	4	3	11	3	4	4	4	4	19
37	3	4	4	11	4	4	3	11	3	3	3	3	3	15
38	4	4	3	11	4	4	4	12	3	3	3	3	4	16
39	3	3	3	9	3	4	3	10	4	4	4	4	4	20
40	3	3	3	9	4	3	4	11	3	4	3	4	3	17
41	3	4	3	10	4	3	3	10	4	4	4	4	3	19
42	4	3	3	10	3	3	4	10	4	3	3	4	4	18
43	4	3	4	11	4	3	4	11	4	4	4	3	4	19
44	4	4	3	11	4	4	4	12	3	4	3	4	4	18
45	3	4	4	11	3	4	4	11	3	3	3	3	4	16
46	3	3	4	10	4	4	4	12	4	4	3	4	3	18
47	3	3	4	10	4	3	3	10	3	4	4	3	4	18
48	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	3	3	4	18
49	3	4	3	10	4	4	4	12	3	4	3	3	3	16
50	4	4	3	11	3	3	4	10	3	4	4	3	3	17
51	3	4	3	10	4	3	3	10	4	3	3	3	4	17
52	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	4	4	19
53	2	2	1	5	2	1	1	4	2	2	1	1	2	8

54	4	3	4	11	4	3	4	11	3	4	3	4	4	18
55	3	4	3	10	4	3	4	11	3	3	3	3	4	16
56	3	4	3	10	4	3	4	11	4	4	4	4	3	19
57	3	3	4	10	4	3	3	10	4	4	3	4	3	18
58	3	3	4	10	4	3	3	10	3	3	3	3	4	16
59	4	3	4	11	4	3	4	11	3	3	3	3	4	16
60	4	4	3	11	4	4	4	12	4	3	4	4	3	18
61	3	3	4	10	4	3	3	10	3	3	3	3	4	16
62	4	3	3	10	4	3	3	10	3	4	4	4	4	19
63	3	3	4	10	4	3	4	11	3	3	3	4	3	16
64	3	3	4	10	4	4	3	11	3	4	3	4	4	18
65	4	4	4	12	3	4	3	10	4	4	4	3	4	19
66	4	4	3	11	4	3	3	10	4	3	3	4	4	18
67	3	4	3	10	3	3	3	9	4	3	4	4	3	18
68	3	4	4	11	3	4	3	10	4	4	3	4	4	19
69	4	4	3	11	4	4	3	11	3	3	4	4	4	18
70	3	3	3	9	4	3	4	11	4	4	3	4	3	18
71	3	4	4	11	3	3	4	10	3	3	3	4	4	17
72	3	4	3	10	4	4	3	11	4	4	3	4	3	18
73	1	1	2	4	2	2	1	5	1	2	1	2	1	7
74	2	2	2	6	1	2	2	5	2	1	2	1	1	7
75	3	3	3	9	3	4	3	10	4	4	4	4	4	20
76	1	2	2	5	1	1	1	3	1	1	1	2	2	7
77	3	4	4	11	4	4	3	11	4	4	3	3	3	17
78	4	3	4	11	3	4	3	10	4	3	4	3	3	17
79	3	4	4	11	3	4	3	10	4	3	4	3	3	17
80	3	3	3	9	3	4	3	10	4	4	4	4	3	19
81	4	3	3	10	4	4	3	11	3	3	3	4	4	17
82	4	3	3	10	4	3	4	11	3	3	4	4	3	17

83	3	3	3	9	4	4	4	12	4	3	4	4	4	19
84	4	4	4	12	3	3	3	9	4	3	4	3	4	18
85	4	4	3	11	4	4	3	11	4	3	3	3	4	17
86	4	4	3	11	3	3	4	10	3	4	3	4	3	17
87	4	3	4	11	4	4	4	12	4	3	4	4	3	18
88	3	4	3	10	4	4	4	12	3	4	3	3	3	16
89	3	4	3	10	3	4	3	10	4	4	4	3	4	19
90	4	3	3	10	4	4	4	12	3	4	3	3	3	16
91	3	4	3	10	4	3	4	11	4	4	4	3	3	18
92	4	3	3	10	3	4	4	11	3	3	4	4	3	17
93	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	4	4	4	18
94	3	3	4	10	3	3	3	9	4	3	4	3	3	17
95	3	3	4	10	3	4	4	11	4	4	4	4	4	20
96	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	3	3	18
97	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	4	3	3	16
98	1	1	2	4	1	2	2	5	1	1	1	1	1	5
99	3	3	4	10	3	3	3	9	4	4	3	4	4	19
100	3	3	4	10	4	3	3	10	3	3	4	4	4	18
r Hitung	0,81559	0,550806	0,413135		0,85885	0,548088	0,557386		0,805005	0,8208301	0,801729	0,807286	0,807283	
r Tabel	0,165	0,165	0,165		0,165	0,165	0,165		0,165	0,165	0,165	0,165	0,165	
valid/tidak valid	valid	valid	valid		valid	valid	valid		valid	valid	valid	valid	valid	

Lampiran 3 Hasil Cek Plagiarisme Melalui Turnitin

Azzah Nur Azizah

by Manajemen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

Submission date: 18-Jul-2024 02:48PM (UTC+0800)
Submission ID: 2415970832
File name: Azzah_Nur_Aziizah_2011102431365.pdf (1.05M)
Word count: 6558
Character count: 40010

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Azzah Nur Azizah', written over a faint grid background.

Azzah Nur Azizah

ORIGINALITY REPORT

30% SIMILARITY INDEX	29% INTERNET SOURCES	18% PUBLICATIONS	13% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	----------------------------	------------------------------

PRIMARY SOURCES

1	www.journal.stieamkop.ac.id Internet Source	2%
2	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	1%
3	digilib.iain-palangkaraya.ac.id Internet Source	1%
4	repository.stei.ac.id Internet Source	1%
5	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	1%
6	dspace.umkt.ac.id Internet Source	1%
7	dspace.uui.ac.id Internet Source	1%
8	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
9	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	1%

Lampiran 4 Surat Balasan Penelitian



UMKT
Program Studi
Manajemen

Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Politik

Telp. 0541-748511 Fax.0541-766832

Website <http://manajemen.umkt.ac.id>

email: manajemen@umkt.ac.id



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 050/FEBP.1/C.6/C/2024 Samarinda, 20 Sya' ban 1445 H
Lampiran : - 01 Maret 2024 M
Perihal : Ijin Penelitian dan Permintaan Data Skripsi

Kepada Yth
Bapak/ Ibu
Kepala Cabang Bank Muamalat Indonesia Cabang Samarinda
Jl. Pahlawan Blok F, No. 3 A, Kel. Dadi Mulya, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda
Di -
Tempat

Assalamu' allaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Bersama dengan surat ini kami ingin memberitahukan, bahwa dalam rangka akhir masa studi di Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, setiap mahasiswa diwajibkan untuk membuat Tugas Akhir Skripsi. Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini kami memohon kesediaan Bapak/ Ibu untuk memberikan ijin kepada Mahasiswa yang datanya tersebut dibawah ini:

No	Nama	NIM	Email	Konsentrasi	Smt
1	Azzah Nur Aziizah	2011102431365	2011102431365@umkt.ac.id	MSDM	VIII
2	Beindah Desita Zalasiah Fitri	2011102431433	2011102431433@umkt.ac.id		
3	Bintang Firdaus	2011102431106	2011102431106@umkt.ac.id		
4	Darmawan Setiawan	2011102431531	2011102431531@umkt.ac.id		

Untuk melakukan penelitian pada Instansi yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Tugas Akhir Skripsi pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih

Wassalamu' alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

An. Ketua,
Sekretaris,

Adhini HR, S.Si., M.M.
N. 1118058604

Kampus 1 : Jl. Ir. H. Juanda, No.15, Samarinda
Kampus 2 : Jl. Pelita, Pesona Mahakam, Samarinda

Lampiran 5 Dokumentasi Izin Penelitian



Lampiran 6 Lembar Saran Dan Perbaikan



UMKT
Program Studi
Manajemen

Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Politik

Telp. 0541-748511 Fax.0541-766832

Website <http://manajemen.umkt.ac.id>

email: manajemen@umkt.ac.id



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR SARAN DAN PERBAIKAN SEMINAR HASIL SKRIPSI

Nama: Azzah Nur Aziizah

NIM: 2011102431365

Judul: "Pengaruh *Tangible* (Bukti Fisik) Dan Empati Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Samarinda"

1) Intisari/Abstract

2) I/Pendahuluan

3) II/Metode Penelitian

4) III/Hasil Analisis dan Pembahasan

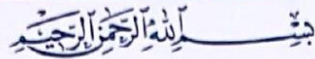
5) Saran dan Perbaikan Lain

Penguji

(Jubaldi, S.E., M.E.)

NIDN: 1107087901

Kampus 1 : Jl. Ir. H. Juanda, No.15, Samarinda
Kampus 2 : Jl. Pelita, Pesona Mahakam, Samarinda



LEMBAR SARAN DAN PERBAIKAN SEMINAR HASIL SKRIPSI

Nama: Azzah Nur Aziizah

NIM: 2011102431365

Judul: "Pengaruh *Tangible* (Bukti Fisik) Dan Empati Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Samarinda"

1) **Intisari/Abstract**

Menyesuaikan dengan pedoman

2) **I/Pendahuluan**

- Tidak sesuai pedoman dan tata cara penulisan
- Tambahkan teori x_1 , x_2 dan y
- Tambahkan masalah x_1 , x_2 dan y
- Salah penempatan kata

3) **II/Metode Penelitian**

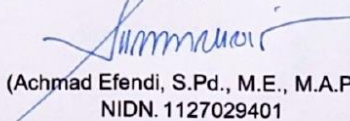
- Salah kutipan
- Sumber skala likert

4) **III/Hasil Analisis dan Pembahasan**

- Salah penulisan simbol pada persamaan regresi
- Kurang pembahasan pada x_2
- Kesimpulan sesuaikan dengan Hipotesis
- Ekoran sesuaikan dengan kesimpulan
- Daftar pustaka kurang lengkap

5) **Saran dan Perbaikan Lain**

Penguji,


(Achmad Efendi, S.Pd., M.E., M.A.P.)
NIDN. 1127029401

Lampiran 7 Hasil Olah Data SPSS

Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Tangible	100	3	12	9.85	1.783
Emphaty	100	3	12	10.07	1.844
Kepuasan Nasabah	100	5	20	16.73	3.087
Valid N (listwise)	100				

Uji Instrument

Variabel	NO. Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Tangible (X1)	X1.1	0.816	0.165	valid
	X1.2	0.551	0.165	valid
	X1.3	0.413	0.165	valid
Emphaty (X2)	X2.1	0.859	0.165	valid
	X2.2	0.548	0.165	valid
	X2.3	0.557	0.165	valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y.1	0.805	0.165	valid
	Y.2	0.821	0.165	valid
	Y.3	0.802	0.165	valid
	Y.4	0.807	0.165	valid
	Y.5	0.807	0.165	valid

Uji Reliabilitas Variabel Tangible (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.752	3

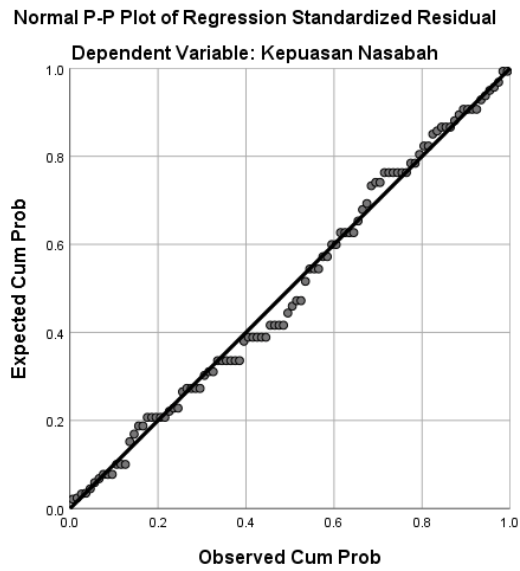
Uji Reliabilitas Variabel Emphaty (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.790	3

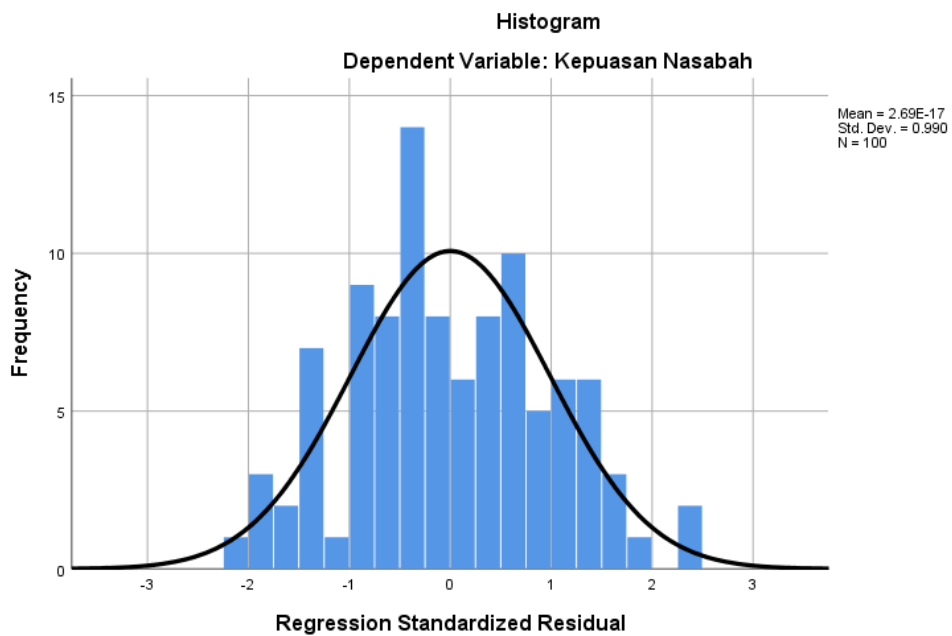
Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.867	5

Plot Normalitas



Histogram Normalitas



Output SPSS Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.63580455
Most Extreme Differences	Absolute	.075
	Positive	.075
	Negative	-.055
Test Statistic		.075
Asymp. Sig. (2-tailed)		.190 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Output SPSS Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a				
Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
B	Std. Error	Beta		
2.243	.542		4.140	.000
-.139	.082	-.268	-1.687	.095
.047	.080	.093	.585	.560

a. Dependent Variable: ABS_Res

Output SPSS Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.492	.981		1.520	.132		
	Tangible	.883	.149	.510	5.926	.000	.391	2.560
	Emphaty	.649	.144	.388	4.505	.000	.391	2.560

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Uji Linieritas (X1)

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah * Tangible	Between Groups	(Combined)	829.323	7	118.475	95.288	.000
		Linearity	623.367	1	623.367	501.365	.000
		Deviation from Linearity	205.956	6	34.326	27.608	.000
	Within Groups		114.387	92	1.243		
	Total		943.710	99			

Uji Linieritas (X2)

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah * Emphaty	Between Groups	(Combined)	829.767	7	118.538	95.711	.000
		Linearity	582.900	1	582.900	470.647	.000
		Deviation from Linearity	246.868	6	41.145	33.221	.000
	Within Groups		113.943	92	1.239		
	Total		943.710	99			

Uji Regresi

Output SPSS Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.492	.981		1.520	.132		
	Tangible	.883	.149	.510	5.926	.000	.391	2.560
	Emphaty	.649	.144	.388	4.505	.000	.391	2.560

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Output SPSS Uji T Partial

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.492	.981		1.520	.132		
	Tangible	.883	.149	.510	5.926	.000	.391	2.560
	Emphaty	.649	.144	.388	4.505	.000	.391	2.560

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Hasil Output Uji Koefisien Kolerasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.848 ^a	.719	.714	1.653

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Tangible
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.848 ^a	.719	.714	1.653

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Tangible
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.848 ^a	.719	.714	1.653

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Tangible

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	Tangible
X1.1	Pearson Correlation	1	.583**	.415**	.816**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100

X1.2	Pearson Correlation	.583**	1	.507**	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.415**	.507**	1	.777**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Tangible	Pearson Correlation	.816**	.859**	.777**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.752	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	6.58	1.600	.578	.672
X1.2	6.57	1.439	.649	.587
X1.3	6.55	1.725	.519	.737

Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	Emphaty
X2.1	Pearson Correlation	1	.532**	.616**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.532**	1	.522**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.616**	.522**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100
Emphaty	Pearson Correlation	.859**	.810**	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	100	100	100

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.790	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	6.61	1.574	.658	.686
X2.2	6.75	1.785	.586	.762
X2.3	6.78	1.648	.652	.693

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Kepuasan Nasabah
Y.1	Pearson Correlation	1	.598**	.607**	.491**	.574**	.805**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.598**	1	.558**	.601**	.561**	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.607**	.558**	1	.572**	.517**	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.491**	.601**	.572**	1	.591**	.807**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.5	Pearson Correlation	.574**	.561**	.517**	.591**	1	.807**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100

Kepuasan Nasabah	Pearson	.805**	.821**	.802**	.807**	.807**	1
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.867	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	13.40	6.404	.690	.839
Y.2	13.41	6.244	.709	.835
Y.3	13.37	6.397	.684	.841
Y.4	13.36	6.273	.686	.840
Y.5	13.38	6.198	.681	.842