

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bagian sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan (X1) setelah dilakukan uji hipotesis ada pengaruh yang signifikan, hal ini mengidentifikasi bahwa ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah perum pegadaian. Hal tersebut dapat dilihat pada pengaruh secara sederhana kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah yang menunjukkan besaran koefisien determinasi 59,9%.
2. Variabel *brand image* (X2) setelah dilakukan uji hipotesis ternyata terdapat pengaruh yang signifikan antara *brand image* terhadap loyalitas nasabah perum pegadaian. Hal tersebut dapat dilihat pada pengaruh secara sederhana *brand image* terhadap loyalitas nasabah yang menunjukkan besaran koefisien determinasi 50,2%.
3. Apabila dilihat secara bersama – sama (simultan) yakni kualitas pelayanan (X1) dan *brand image* (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah perum pegadaian. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis ketiga tentang dugaan pengaruh secara simultan dapat diterima dan dapat dilihat melalui uji *f* yang menunjukkan besaran koefisien determinasi 68,9%.

B. Saran

Dari kesimpulan poin 1 (satu) hingga poin 3 (tiga) maka peneliti mencoba untuk memberikan saran yang sekiranya dapat dijadikan rekomendasi khususnya bagi perum pegadaian yang dijadikan objek penelitian maupun perusahaan sejenisnya yaitu :

1. Melihat adanya pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan dengan loyalitas nasabah perum pegadaian, maka disarankan kepada manajemen agar memperhatikan kualitas pelayanan agar nasabah pegadaian menjadi loyal.
2. Melihat adanya pengaruh yang signifikan dari *brand image* terhadap loyalitas nasabah perum pegadaian, maka disarankan kepada manajemen agar memperhatikan *brand image* sebaik mungkin sehingga nasabah pegadaian menjadi loyal.
3. Melihat adanya pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara kualitas pelayanan dan *brand image* terhadap loyalitas nasabah, maka disarankan kepada manajemen pegadaian agar mengelola sebaik mungkin kualitas pelayanan dan *brand image* pegadaian agar loyalitas nasabah pegadaian menjadi tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M.M., and Parvez, N. 2009. *Impact of Services Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty*, *ABAC Journal*, Vol. 29, No. 1
- Alma, B. 2007. *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. CV. Alfabeta. Bandung
- Arafat, Wilson. 2006. *Manajemen Perbankan Indonesia – Teori dan Implementasi*. Jakarta
- Fitzsimmons, James & Mona 2006, *Service Manajemen International Edition* (5th ed.), The McGraw.Hill Companies. New York, Amerika
- Gaffar, V. 2007. *Customer Relationship Management dan Marketing Public Relation*. Alfabeta. Bandung
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga. Jakarta
- Griffin, Jill. 2007. *Customer Loyalty*. Edisi Revisi dan Terbaru. Erlangga. Jakarta
- Kumar, M., Kee, F. T., and Manshor, A. T. 2009. *Determining the Relative Importance of Critical Factors in Delivering Service Quality of Banks: an Application of Dominance Analysis in SERVQUAL Model, Managing Service Quality*, Vol. 19, No. 2
- Kotler, P. dan Keller, K.L. (2007). *Manajemen Pemasaran*, Ed12. Jilid 2. Penerbit PT Indeks : Jakarta.
- Kotler, P dan Kevin Lane Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 2. Jakarta
- Kotler dan Keller. (2012). *Marketing Management* Edisi 14. Global Edition. Pearson Prentice Hall
- Leon, G, Schiffman dan Lazar L Kanuk. 2008. *Perilaku Konsumen*. Edisi Ketujuh. Jakarta

- Lovelock, C.H., J. Wirtz, dan Jayanta Chatterjee. 2007. *Service Marketing : People, Technology, Strategy*. Sixth Edition. Prentice Hall. USA
- Lupiyoadi, H. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Penerbit Salemba Empat. Jakarta
- Tasunar. 2006. "Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak". *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. V, No. 1 Mei 2006, h. 41-62
- Priyatno, Duwi. 2013. *Analisis korelasi, Regresi, dan Multivariate dengan SPSS*. Yogyakarta : Gava Media
- Ratminto. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Sumarwan,U. 2005. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, cetakan kedua. Ghalia Indonesia. Bogor Selatan
- Supranto, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta, Rineka Cipta
- Tjiptono,F. 2005. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing. Malang
- Tjiptono,F , Gregorius Candra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Andi. Yogyakarta
- Tjiptono,F. 2007, *Strategi Pemasaran*. Edisi ke 2. Andi, Yogyakarta
- Tunggal,W. 2008. *Dasar Dasar Customer Relationship Management*. Harvarindo. Jakarta
- Wisnalmawati. 2005. *Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat pembelian Ulang*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, No. 3 Jilid 10
- Tesis / Skripsi :
- Yani, E. 2004. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Sumut di Medan*, Tesis, Medan: Program Pascasarjana Universitas Sumatra Utara
- Suparlan. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bauran Pemasaran terhadap Loyalitas Nasabah PT. Perum Pegadaian Cabang Jatiwaringin*

Darajat, Suswandi. Pengaruh Citra Merek, Promosi, dan Kepuasan Konsumen terhadap keputusan pembelian ulang produk Busana Muslim Keke *Collection*

Eka, T. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank DKI Cabang Utama Juanda



KUESIONER PENELITIAN UNTUK SKRIPSI

th.
i/Saudara
Perum Pegadaian
ekasi Timur

sama ini perkenalkan nama saya : Arry Dwi Syahputra, mahasiswa Fakultas
urusan Manajemen, dengan Peminatan Manajemen Pemasaran, di Universitas Darma
faat ini saya sedang melakukan penelitian tentang **“PENGARUH KUALITAS
AN DAN *BRAND IMAGE* (CITRA MEREK) TERHADAP LOYALITAS
I PERUM PEGADAIAN CABANG BEKASI TIMUR”** Saya berharap kesediaan
Saudara berkenan mengisi kuesioner dalam rangka menghimpun data yang saya
dentitas Bapak/Ibu/Saudara akan saya rahasiakan.

nikian kuesioner ini saya sampaikan dan atas bantuan serta kerjasamanya, saya
rimakasih.

Pengisian Kuesioner

Berilah tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang saudara anggap paling tepat
Jika saudara berubah pikiran maka berilah tanda = kemudian silanglah jawaban baru
yang saudara anggap paling tepat.

KTERISTIK RESPONDEN

na :

jenis Kelamin: (1) Laki – laki, (2) Perempuan

Usia:

- l) 18-20 tahun
- 2) 21-29 tahun
- 3) 30-39 tahun
- 4) 40-49 tahun
- 5) 50-55 tahun

Status:

-) Sudah menikah
-) Belum menikah

Pekerjaan:

- 1) Swasta
- 2) Wiraswasta
- 3) Pegawai negeri
- 4) Lain-lain

Pengeluaran/uang perbulan:

- 1) <Rp 1.000.000
- 2) Rp 1.000.001 - Rp 2.000.000
- 3) >Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000
- 4) > Rp 3.000.001

Berapa kali anda melakukan transaksi di perum pegadaian cabang Bekasi Timur dalam waktu setahun terakhir ini:

- 1) 2 x
- 2) 3 x
- 3) 4 x
- 4) 5 x
- 5) > 5x

PERTANYAAN KUISIONER KUALITAS PELAYANAN (X1)

Jawablah sesuai dengan yang Anda Rasakan dengan skala sebagai berikut :

- Sangat tidak setuju (STS)
- Tidak setuju (TS)
- Cukup setuju (CS)
- Setuju (S)
- Sangat setuju (SS)

O	Variabel	1	2	3	4	5
		STS	TS	CS	S	SS
	KUALITAS PELAYANAN <i>Reliability</i>					
	Perum pegadaian telah memberikan layanan sesuai harapan nasabah					
	Perum Pegadaian memiliki rasa simpatik kepada nasabah					
	Perum Pegadaian selalu melayani nasabah dengan tepat waktu					
	Penampilan karyawan perum pegadaian rapi					

<i>Responsiveness</i>					
Perum pegadaian mampu memberikan informasi yang lengkap kepada anda					
Perum pegadaian mampu menyelesaikan keluhan nasabah dengan cepat					
Perum pegadaian mampu melayani nasabah dengan cepat dan tanggap					
<i>Assurance</i>					
Perum pegadaian dapat meyakinkan dan menanamkan rasa aman kepada para nasabah					
Seluruh transaksi di perum pegadaian dapat di percaya					
<i>Empathy</i>					
Perum pegadaian telah memahami kebutuhan dan kepentingan anda sebagai nasabah					
Perum pegadaian selalu melayani anda dengan penuh perhatian dan kesabaran					
<i>Tangible</i>					
Perum pegadaian memiliki tempat yang nyaman					
Perum pegadaian memiliki fasilitas yang mencukupi kebutuhan anda					
Perum pegadaian memiliki tempat untuk parkir kendaraan yang cukup luas					

PERTANYAAN KUISIONER *BRAND IMAGE* (CITRA MEREK) (X2)

awablah sesuai dengan yang Anda Rasakan dengan skala sebagai berikut :

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

O	Variabel	1	2	3	4	5
		STS	TS	CS	S	SS
	CITRA MEREK (<i>BRAND IMAGE</i>) Citra Pembuat					
5	Perum pegadaian menjadi solusi untuk mengatasi masalah keuangan					
6	Perum pegadaian merupakan perusahaan pemerintah					
	Citra Pemakai					
7	Perum pegadaian mempermudah anda dalam proses menggadaikan barang					
	Citra Produk					
8	Perum pegadaian memiliki nama yang mudah di ingat					
9	Perum pegadaian telah melayani dengan baik					
0	Lokasi perum pegadaian mudah di temukan					

PERTANYAAN KUISIONER LOYALITAS (Y)

awablah sesuai dengan yang Anda Rasakan dengan sekala sebagai berikut :

- . Sangat tidak setuju (STS)
- . Tidak setuju (TS)
- . Cukup setuju (CS)
- . Setuju (S)
- . Sangat setuju (SS)

No	Variabel	1	2	3	4	5
		STS	TS	CS	S	SS
	LOYALITAS					
	Kepuasan					
1	Perum pegadaian menjadi solusi masalah ekonomi nasabah					
2	Perum pegadaian mampu memenuhi harapan nasabah					
	<i>Emotional Bonding</i>					
3	perum pegadaian mampu memberikan informasi yang tepat kepada nasabah					
	<i>Trust</i>					
4	Perum pegadaian menjamin aman setiap transaksi nasabah					
	<i>Choice reduction and habit</i>					
5	Perum pegadaian memberikan kemudahan dalam syarat - syarat gadai					
	<i>History with company</i>					
6	Banyak nasabah yang melakukan transaksi kembali					
7	Perum pegadaian memiliki nasabah yang banyak					

DATA RESPONDEN

Usia					Status		Pekerjaan				Pengeluaran uang perbulan				Transaksi dalam satu tahun terakhir				
1	2	3	4	5	1	2	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5
				5		2				4				3				3	
		3				2		2						3				3	
		3				2		2						3				3	
			4			2	1							4			2		
			4			2	1							4			2		
			4			2	1							4					4
		3				2	1							4					5
			4			2	1							4					5
		3				2		2						3					5
		3				2		2						3					5
	2					2		2						3					4
			4			2		2						3					4
		3				2		2						3					4
			4			2		2						3			2		
				5		2				4				3			2		
			4			2				3				3			2		
			4			2				3				3					4
		3				2		2						3					4
			4			2		2						4			3		
		3				2		2						4			3		
		3				2	1							4			3		
			4			2	1							4			3		
		3				2	1							4			3		
		3				2	1							4			3		
			4			2				4				3			3		
			4			2				4				3			3		
			4			2				4				3					4
			4			2				4				3					4
			4			2				4				3					4
			4			2				4				3					4
			4			2				4				3					4
			4			2				4				3					4
			4			2				4				3					4
			4			2				4				3					4
	2					2	1							4					4
		3				2		2						4					5
		3				2		2						3					5
		3				2		2						3					5
			4			2		2						4		2			

		4		2		2					4		2		
		3		2		2					4		3		
		4		2	1						4		2		
		4		2	1						4		2		
		4		2	1						4		3		
		3		2		2			2				3		
		4		2			3			3			3		
		4		2			3			3				4	
2				2	1					4				4	
2				2	1					4				4	
2				2	1					4				4	
	3			2	1					4		2			
	3			2	1					4		2			
	3			2	1					4		2			
	3			2	1					4			3		
	3			2	1					4			3		
		4		2		2				4			3		
	3			2	1					4				4	
	3			2	1					4				4	
		4		2	1					4				4	
2				2	1					4				4	
	3			2	1					4				4	
	3			2	1					4				4	
		5		2			4			3				4	
		5		2			4			3				4	
		5		2			4			3				4	
		4		2			3			3				5	
		4		2			3			3				5	
		4		2		2			2					5	
		4		2		2			2				2		
	3			2		2			2				2		
	3			2		2			2				2		
		4		2	1					4		2			
		4		2	1					4		2			
		4		2	1					4			3		
		4		2			3			4				4	
	3			2			3			4		2			
		4		2			4			3				5	
		5		2			4			4				4	
	3			2		2				4				4	
	3			2		2				4				4	

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



Uji Instrumen Kualitas Pelayanan

Nomor Butir Pertanyaan												
Reliability		Responsiveness			Assurance		Empathy		Tangible			Jumlah
3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	63
4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	57
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	56
4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	52
4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	57
4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	52
4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	59
4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	53
4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	59
4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	53
4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	58
5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	65
5	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	54
4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5	62
4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	58
5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5	58
4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	48
4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	59
5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	65
5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	56
5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	62
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	66
4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	53
4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	54
4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	52
4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	57
4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	60
4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	55
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	53
4	4	5	4	3	4	4	4	5	3	4	3	56
4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	3	52
5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	66

3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	55
5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	3	3	57
5	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	57
5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	58
5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	67
4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	51
5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	53
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	65
4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	67
5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	57
4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	62
4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	65
5	3	5	4	4	3	4	3	5	5	5	5	60
4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	60
4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	64
4	5	5	3	4	3	4	5	4	4	4	5	59
4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	59
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	56
5	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5	4	60
4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	63
4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	64
4	5	5	3	5	5	4	3	5	4	5	5	62
4	5	5	4	3	4	3	5	5	5	3	4	59
5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	62
5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	64
4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	58
5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4	57
5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	65
4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	61
5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	65
4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	66
4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	58
5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	66
5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	55
5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	57
5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	63
5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	67
5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	59

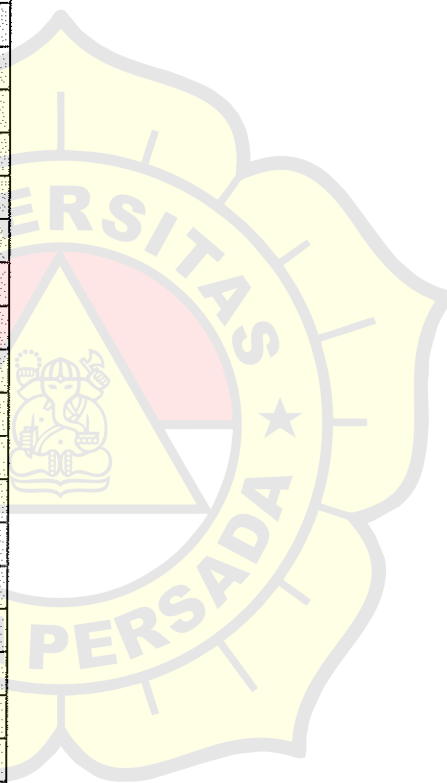
4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	66
5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	67
4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	53
5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	64
4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	53
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	54
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	67
4	3	3	4	4	5	5	3	4	4	3	4	55
5	4	3	5	4	4	4	4	3	4	5	4	58
5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	64
5	4	5	3	4	4	5	3	4	3	5	4	58
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	68
5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	65
5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	59
4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	60
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	67
4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	63
5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	66
4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	53
4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	66
4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	62
5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	65
5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	67
5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	67
4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	3	52
5	4	4	3	3	3	4	4	3	5	3	5	55
5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	66

Uji Instrumen Citra Merek (*Brand Image*)

No.	Nomor Butir Pertanyaan						Jumlah
	Pembuat		Pemakai	Produk			
Res.	1	2	3	4	5	6	
1	4	5	4	5	4	5	27
2	5	4	4	5	3	4	25
3	4	5	4	4	5	4	26
4	5	5	4	4	3	3	24
5	4	4	5	5	4	4	26
6	4	4	3	4	4	3	22
7	4	4	4	5	3	5	25
8	4	4	3	4	3	4	22
9	4	5	4	4	4	4	25
10	4	4	4	4	4	4	24
11	5	5	4	5	4	4	27
12	5	4	5	4	5	5	28
13	5	3	3	3	5	4	23
14	5	4	4	5	3	4	25
15	4	4	4	3	5	4	24
16	4	4	4	4	4	4	24
17	4	4	3	4	3	4	22
18	4	4	4	4	4	4	24
19	5	4	5	4	4	5	27
20	3	4	4	4	4	4	23
21	5	4	4	4	4	5	26
22	4	4	4	4	4	4	24
23	5	4	4	5	4	4	26
24	4	4	4	4	5	4	25
25	5	4	4	4	4	4	25
26	4	4	4	4	4	3	23
27	5	3	4	4	5	4	25
28	4	5	5	4	4	4	26
29	3	4	4	4	4	4	23
30	4	4	4	4	4	4	24
31	4	5	3	4	5	4	25
32	4	4	4	4	3	4	23
33	5	4	5	3	4	5	26
34	4	5	4	5	4	4	26



35	4	4	4	4	4	4	24
36	4	3	5	4	4	5	25
37	5	4	4	3	4	4	24
38	4	3	4	4	4	5	24
39	4	4	4	5	5	5	27
40	3	4	4	4	3	4	22
41	5	4	4	4	4	3	24
42	4	3	4	4	4	4	23
43	5	5	4	4	5	4	27
44	4	5	4	4	5	4	26
45	4	4	4	4	4	4	24
46	4	5	4	5	5	4	27
47	5	5	5	4	5	5	29
48	5	4	5	4	5	4	27
49	5	5	5	4	5	5	29
50	5	5	4	4	5	4	27
51	5	5	5	4	4	5	28
52	4	5	5	5	4	4	27
53	4	4	4	4	4	4	24
54	4	4	4	4	4	3	23
55	4	4	4	5	5	4	26
56	5	5	4	5	5	5	29
57	4	5	5	4	5	5	28
58	4	4	4	4	4	4	24
59	5	5	4	4	5	5	28
60	4	5	5	5	5	5	29
61	4	4	4	4	3	4	23
62	4	4	4	4	4	3	23
63	5	5	5	5	5	4	29
64	4	5	4	4	5	4	26
65	5	5	5	5	4	5	29
66	4	4	4	5	5	5	27
67	5	5	5	4	4	5	28
68	4	5	5	5	5	4	28
69	3	4	3	4	4	5	23
70	4	5	4	5	4	5	27
71	4	4	4	4	5	5	26
72	5	5	4	4	4	4	26
73	4	4	4	4	4	4	24



74	5	5	4	5	5	5	29
75	4	4	5	5	5	4	27
76	4	4	4	4	4	3	23
77	4	4	4	4	5	4	25
78	3	4	4	5	3	4	23
79	4	5	5	5	4	5	28
80	4	5	4	5	5	4	27
81	3	5	4	3	4	4	23
82	4	3	4	4	4	5	24
83	4	4	4	3	5	5	25
84	4	4	5	5	3	5	26
85	5	4	5	5	4	3	26
86	4	5	4	5	5	4	27
87	5	4	4	4	4	4	25
88	5	4	3	4	4	4	24
89	5	5	4	4	5	4	27
90	5	4	5	5	5	4	28
91	4	4	4	3	3	4	22
92	5	3	4	4	3	4	23
93	4	4	5	4	4	4	25
94	5	4	5	5	5	4	28
95	4	5	4	5	5	5	28
96	4	4	4	4	4	4	24
97	5	4	4	4	5	4	26
98	5	4	4	5	4	4	26
99	5	3	5	3	4	3	23
100	5	4	4	3	5	4	25

Uji Instrumen Loyalitas Nasabah

No.	Nomor Butir Pertanyaan							Jumlah
	Kepuasan		<i>E.Bonding</i>	<i>Trust</i>	<i>C.R.H</i>	<i>H.W.C</i>		
Res.	1	2	3	4	5	6	7	
1	5	4	5	5	5	4	4	32
2	4	5	4	4	5	5	4	31
3	5	5	4	4	5	4	4	31
4	4	4	4	5	5	3	3	28
5	5	5	5	5	5	4	3	32
6	4	4	4	4	4	4	4	28
7	4	4	5	4	5	5	4	31
8	4	4	5	4	3	4	4	28
9	5	5	4	4	5	4	4	31
10	4	4	4	4	4	4	4	28
11	5	4	4	5	5	4	5	32
12	4	5	5	5	5	5	5	34
13	5	4	5	3	5	4	4	30
14	4	5	4	5	5	5	4	32
15	5	5	4	5	4	4	4	31
16	5	4	4	5	5	3	4	30
17	4	4	4	4	4	4	4	28
18	4	5	5	4	5	4	4	31
19	5	5	4	5	5	4	5	33
20	4	4	4	5	4	4	5	30
21	5	4	5	5	4	4	5	32
22	4	5	4	4	4	5	4	30
23	5	5	5	4	5	4	5	33
24	4	4	4	5	4	4	4	29
25	4	4	5	4	5	4	3	29
26	4	4	4	4	4	4	4	28
27	5	5	5	3	5	4	4	31
28	5	5	4	5	4	4	5	32
29	4	4	5	4	4	5	4	30
30	4	5	5	4	4	4	4	30
31	5	5	3	4	4	5	4	30
32	5	5	4	4	5	4	3	30
33	4	4	4	5	5	4	5	31
34	5	5	5	4	4	5	5	33

35	4	5	5	3	5	4	4	30
36	5	4	5	3	5	5	3	30
37	5	4	4	5	4	4	4	30
38	4	5	5	5	4	5	4	32
39	5	5	5	5	5	5	4	34
40	5	5	4	4	3	4	3	28
41	4	4	3	3	5	4	5	28
42	4	5	4	5	4	4	5	31
43	5	5	5	4	5	5	4	33
44	5	5	5	5	5	4	5	34
45	4	5	4	4	4	5	4	30
46	5	5	5	5	4	5	5	34
47	5	4	5	5	5	4	5	33
48	5	4	5	4	4	5	4	31
49	4	5	5	3	4	5	5	31
50	4	5	5	5	5	5	4	33
51	5	4	5	5	5	5	5	34
52	4	4	5	5	5	4	5	32
53	5	5	5	4	5	4	4	32
54	4	4	5	4	5	4	4	30
55	5	5	5	4	4	5	5	33
56	5	5	5	5	5	5	4	34
57	5	4	5	4	5	5	4	32
58	4	5	4	5	4	5	5	32
59	5	5	5	5	5	4	5	34
60	5	5	5	5	4	4	5	33
61	4	4	5	4	5	4	4	30
62	4	4	5	4	5	4	4	30
63	4	5	5	5	5	5	4	33
64	4	4	5	5	4	4	4	30
65	5	5	5	4	5	5	5	34
66	4	5	5	5	5	4	5	33
67	3	5	5	5	3	5	3	29
68	5	5	5	4	5	5	5	34
69	4	5	5	3	3	5	5	30
70	4	5	5	4	5	5	4	32
71	5	5	5	4	4	5	4	32
72	5	4	5	5	4	4	5	32
73	4	5	5	4	4	5	3	30

74	4	5	5	5	5	5	5	5	34
75	4	5	5	5	5	5	5	5	34
76	4	3	3	3	5	4	5	5	27
77	5	5	4	4	3	3	5	5	33
78	5	5	4	4	4	3	5	4	29
79	5	5	5	5	5	4	5	5	33
80	5	5	4	5	5	5	5	5	34
81	5	5	5	4	4	4	4	3	30
82	4	5	4	5	4	4	4	4	30
83	5	5	4	5	4	4	4	5	31
84	4	5	4	5	4	4	4	4	31
85	5	5	4	5	4	4	4	5	31
86	5	5	4	5	5	4	5	4	32
87	4	5	4	5	5	5	4	5	32
88	4	5	4	5	4	5	5	5	34
89	5	4	5	5	4	4	5	5	33
90	5	5	5	5	4	4	4	4	30
91	4	5	4	5	5	4	4	4	30
92	4	5	4	4	5	4	4	5	34
93	5	5	5	5	4	5	4	5	31
94	4	5	5	4	5	4	5	4	33
95	5	5	4	5	5	5	5	5	34
96	5	5	5	5	3	4	5	5	34
97	5	5	5	5	5	5	3	4	30
98	5	5	4	5	5	5	5	4	33
99	5	5	3	3	5	5	5	5	31
100	5	5	4	5	5	5	4	5	33

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Arry Dwi Syahputra
Tempat/Tanggal Lahir : Bekasi, 21 September 1992
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Alamat : Jln. Angrek 1 Blok D11/12 RT 05 RW 013
Perum Bekasi Jaya Indah Danita Bekasi Timr

PENDIDIKAN

Tahun 1998-2004 : SD Negeri Bekasi Jaya IX Bekasi Timur
Tahun 2004-2007 : SMP Negeri 3 Bekasi
Tahun 2007-2010 : SMA PGRI 1 Bekasi
Tahun 2010-2015 : Universitas Darma Persada
Fakultas Ekonomi - Jurusan Manajemen.

LEMBAR KONSULTASI
BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

Nama Mahasiswa : Arry Dwi Syahputra

NIM : 2010410022

Dosen Pembimbing I : Sukardi SE, MM.

Mulai Bimbingan :

Terakhir Bimbingan :

No.	Hari/Tanggal Bimbingan	Materi Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1	17 Oktober 2014	Pengusulan Judul Skripsi	
2	4 Januari 2015	Revisi Bab I, II, III	
3	26 Maret 2015	Seminar Proposal	
4	16 April 2015	Kuesioner	
5	18 April 2015	Revisi Kuesioner	
6	9 Juni 2015	Olah Data	
7	5 Juli 2015	Revisi Olah Data	
8	13 Agustus 2015	Bab I, II, III, IV, V	