



The logo of Universitas Katolik Soegijapranata is a yellow shield-shaped emblem with a scalloped border. Inside the shield, there is a central figure of a person with arms raised in prayer, standing on an open book. The text "UNIVERSITAS KATOLIK" is written along the top inner edge of the shield, and "SOEGIJAPRANATA" is written along the bottom inner edge.

LAMPIRAN A
SKALA PENELITIAN

- A-1 Skala Loyalitas Pelanggan**
- A-2 Skala Kepuasan Pelanggan**
- A-3 Skala Kepercayaan Pelanggan terhadap Organisasi**



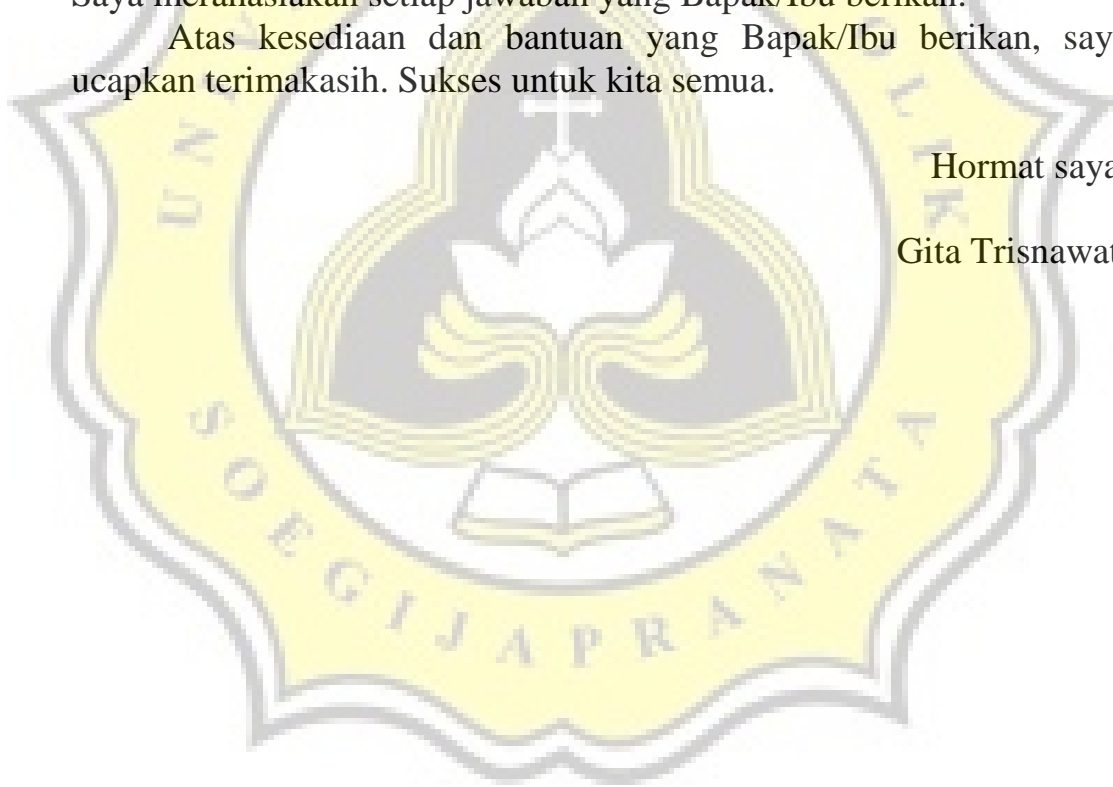
Salam sejahtera,

Perkenalkan nama saya Gita Trisnawati. Saya adalah mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang angkatan 2011. Saya hendak melakukan penelitian guna penyusunan skripsi saya dengan subyek penelitian nasabah kredit PT. BPR Restu Artha Makmur Semarang.

Oleh karena itu, saya meminta kesediaan dan bantuan dari Bapak/Ibu untuk mengisi skala ini. Saya berharap Bapak/Ibu berkenan untuk membaca petunjuk pengisian skala terlebih dahulu sebelum mengisi skala. Jawaban yang Bapak/Ibu berikan sangat berguna bagi saya dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini. Saya berharap jawaban yang diberikan adalah jawaban sejujur-jujurnya sesuai dengan kondisi saat ini tanpa dipengaruhi oleh apapun dan siapapun. Saya merahasiakan setiap jawaban yang Bapak/Ibu berikan.

Atas kesediaan dan bantuan yang Bapak/Ibu berikan, saya ucapkan terimakasih. Sukses untuk kita semua.

Hormat saya,
Gita Trisnawati



SKALA I

Petunjuk Pengisian

1. Bacalah setiap pernyataan pada lembar berikut dengan cermat.
2. Anda sebagai responden diperbolehkan bertanya kepada peneliti, jika ada pernyataan yang kurang dimengerti.
3. Anda diminta untuk memilih salah satu (1) dari empat (4) pilihan jawaban, yaitu :

STS : Sangat Tidak Sesuai

TS : Tidak Sesuai

S : Sesuai

SS : Sangat Sesuai

4. Pilihlah salah satu dari keempat pilihan jawaban yang ada dan paling sesuai dengan dengan keadaan anda, kemudian beri tanda silang (X) pada kolom pilihan jawaban yang tersedia.

Contoh :

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	BPR memiliki penawaran kredit terbaik saat ini.				X

Pilihan jawaban menyatakan SS atau Sangat Sesuai, maka berarti menurut Anda BPR memang sudah memiliki penawaran kredit terbaik saat ini.

5. Jika Anda ingin mengubah jawaban, maka berilah tanda (=) pada jawaban pertama Anda, lalu beri tanda silang (X) pada jawaban yang Anda inginkan.
6. Semua jawaban adalah **BENAR**, dan tidak mempengaruhi hubungan atau kondite Anda dengan perusahaan.
7. **Mohon semua pernyataan dijawab.**

SELAMAT MENERJAKAN DAN TERIMAKASIH

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Saya tidak punya alasan yang kuat untuk kembali menjadi nasabah BPR ini.				
2	Saya lebih memilih jasa kredit di bank swasta.				
3	BPR berpengalaman di bidang perbankan khususnya jasa kredit.				
4	Saya menyarankan kepada teman untuk menggunakan jasa kredit di BPR jika mereka sedang membutuhkan kredit.				
5	Saya lebih memilih pelayanan BPR daripada bank swasta.				
6	Saya tidak suka bertransaksi di BPR.				
7	Pelayanan yang diberikan membosankan membuat saya ingin pindah.				
8	BPR lebih baik dari bank lain.				
9	Saya memiliki hubungan emosional yang positif dengan BPR.				
10	BPR tidak peduli dengan nasabah.				
11	Saya akan mencoba bank lain jika penawaran kredit lebih menarik.				
12	Jika membutuhkan kredit di masa depan, saya akan menjadi nasabah BPR lagi.				
13	BPR memiliki penawaran kredit terbaik saat ini.				
14	Program promosi jasa kredit yang dimiliki kurang bisa menarik nasabah.				
15	BPR terbaik yang pernah saya pilih sepanjang hidup saya.				
16	Saya merasa cocok dengan BPR.				
17	Saya harus pindah ke bank swasta karena BPR tidak menarik.				
18	Saya sering sakit hati atas ucapan atau sikap karyawan saat memberikan pelayanan.				
19	Saya selalu lebih menyukai penawaran kredit BPR ini daripada bank lain.				

20	BPR lebih baik dari bank lainnya khususnya dalam jasa perkreditan.				
21	Saya berniat untuk pindah ke bank lain.				
22	BPR dapat memberikan pelayanan yang berdampak positif bagi saya.				
23	Program kredit yang ditawarkan tidak ada inovasi.				
24	Dilihat dari bentuk penawaran jasa kreditnya, BPR hanya mengejar keuntungan dari nasabah.				
25	Saya pikir pelayanan bank swasta lebih baik daripada BPR.				
26	Jika membutuhkan jasa kredit, saya akan langsung memilih untuk mengambil kredit di BPR ini.				
27	Jaringan kerja kredit BPR sangat luas hingga mencapai pelosok daerah.				
28	Menurut saya, program-program kredit yang ditawarkan kurang menarik.				
29	Saya sering bercerita kepada teman tentang kenyamanan menggunakan jasa kredit BPR.				
30	Saya bercerita pada teman bahwa saya tidak suka dengan pelayanan BPR.				



A-2 Skala Kepuasan Pelanggan

SKALA II

Petunjuk Pengisian

1. Bacalah setiap pernyataan pada lembar berikut dengan cermat.
2. Anda sebagai responden diperbolehkan bertanya kepada peneliti, jika ada pernyataan yang kurang dimengerti.
3. Anda diminta untuk memilih salah satu (1) dari empat (4) pilihan jawaban, yaitu :

STS : Sangat Tidak Sesuai

TS : Tidak Sesuai

S : Sesuai

SS : Sangat Sesuai

4. Pilihlah salah satu dari keempat pilihan jawaban yang ada dan paling sesuai dengan dengan keadaan anda, kemudian beri tanda silang (X) pada kolom pilihan jawaban yang tersedia.

Contoh :

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	BPR memiliki penawaran kredit terbaik saat ini.				X

Pilihan jawaban menyatakan SS atau Sangat Sesuai, maka berarti menurut Anda BPR memang sudah memiliki penawaran kredit terbaik saat ini.

5. Jika Anda ingin mengubah jawaban, maka berilah tanda (=) pada jawaban pertama Anda, lalu beri tanda silang (X) pada jawaban yang Anda inginkan.
6. Semua jawaban adalah **BENAR**, dan tidak mempengaruhi hubungan atau kondite Anda dengan perusahaan.
7. **Mohon semua pernyataan dijawab.**

SELAMAT MENERJAKAN DAN TERIMAKASIH

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Pelayanan tidak sesuai dengan harapan saya.				
2	Pengisian formulir administrasi kredit mudah.				
3	Nasabah diperhatikan secara penuh oleh BPR.				
4	Masalah nasabah dapat dicarikan solusi yang tepat.				
5	Karyawan BPR berpenampilan rapi.				
6	Secara keseluruhan, pelayanan kredit di BPR sangat baik.				
7	Pelayanan kepada nasabah lamban.				
8	Data yang dianalisis oleh karyawan tidak sesuai dengan kebutuhan kredit nasabah.				
9	Karyawan ramah terhadap nasabah.				
10	Nasabah diperlakukan secara adil.				
11	Karyawan terlihat bingung ketika memberikan pelayanan.				
12	Janji BPR saat penawaran kredit dengan kenyataan tidak sama.				
13	Fasilitas yang diberikan BPR sangat minimalis.				
14	Ada tindakan yang cepat pada saat nasabah membutuhkan pelayanan.				
15	Manajemen BPR tanggap terhadap keluhan dari nasabah.				
16	Informasi yang diberikan tentang jasa kredit mudah dipahami.				
17	Penyelesaian masalah kredit nasabah terlalu lama.				
18	Karyawan mengabaikan permintaan nasabah.				
19	Pengetahuan yang dimiliki karyawan tentang jasa kredit kurang memadai.				
20	Karyawan tampak tidak rapi.				
21	Saya bosan jika karyawan BPR melakukan kesalahan yang sama.				

22	Banyak karyawan yang tidak mengenakan tanda pengenal.				
23	Pelayanan kredit bertele-tele.				
24	Karyawan memiliki pengetahuan yang baik tentang jasa kredit yang tersedia.				
25	Pengambilan maupun pembayaran kredit di BPR tidak berbelit-belit.				
26	Karyawan memiliki sikap sopan santun yang baik terhadap nasabah.				
27	Tidak pernah terjadi kesalahan dalam pelayanan kredit BPR.				
28	Karyawan BPR mampu bertindak profesional dalam melayani nasabah.				
29	Karyawan terlihat acuh dengan nasabah.				
30	Karyawan kurang siap dalam melayani nasabah.				
31	Tidak ada sarana pengaduan bagi nasabah apabila merasa kurang puas dengan pelayanan yang ada.				
32	Kebutuhan informasi tidak ditanggapi dengan segera.				
33	Solusi masalah yang diberikan BPR tidak memuaskan nasabah.				
34	Karyawan cekatan dalam melayani nasabah.				
35	Peralatan dan perlengkapan pelayanan administrasi kredit memadai.				
36	Karyawan kurang menguasai jasa kredit yang ditawarkan.				
37	Karyawan terlihat tidak sabar dalam mendengarkan keluhan konsumen.				
38	Waktu operasional layanan kredit BPR sesuai yang diinformasikan.				
39	Karyawan mampu memberikan penjelasan tentang jasa kredit dengan baik.				
40	BPR menggunakan teknologi mutakhir (misal: sistem komputerisasi).				



A-3 Skala Kepercayaan Pelanggan terhadap Organisasi

SKALA III

Petunjuk Pengisian

1. Bacalah setiap pernyataan pada lembar berikut dengan cermat.
2. Anda sebagai responden diperbolehkan bertanya kepada peneliti, jika ada pernyataan yang kurang dimengerti.
3. Anda diminta untuk memilih salah satu (1) dari empat (4) pilihan jawaban, yaitu :

STS : Sangat Tidak Sesuai

TS : Tidak Sesuai

S : Sesuai

SS : Sangat Sesuai

4. Pilihlah salah satu dari keempat pilihan jawaban yang ada dan paling sesuai dengan dengan keadaan anda, kemudian beri tanda silang (X) pada kolom pilihan jawaban yang tersedia.

Contoh :

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	BPR memiliki penawaran kredit terbaik saat ini.				X

Pilihan jawaban menyatakan SS atau Sangat Sesuai, maka berarti menurut Anda BPR memang sudah memiliki penawaran kredit terbaik saat ini.

5. Jika Anda ingin mengubah jawaban, maka berilah tanda (=) pada jawaban pertama Anda, lalu beri tanda silang (X) pada jawaban yang Anda inginkan.
6. Semua jawaban adalah **BENAR**, dan tidak mempengaruhi hubungan atau kondite Anda dengan perusahaan.
7. **Mohon semua pernyataan dijawab.**

SELAMAT MENGERJAKAN DAN TERIMAKASIH

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Banyak masalah timbul akibat tidak sesuai perjanjian dengan kenyataan.				
2	Saya tetap bersedia melakukan kredit di BPR walaupun sempat terjadi sedikit kesalahan ketika pelayanan kredit.				
3	Minimnya kompetensi karyawan tentang jasa kredit.				
4	BPR memiliki komitmen yang baik untuk tetap menjaga kepercayaan nasabah.				
5	Saya merasa BPR tidak dapat dipercaya.				
6	Tingkat keamanan BPR buruk.				
7	Pengetahuan yang dimiliki karyawan menumbuhkan kepercayaan saya.				
8	Jaminan kredit tidak aman.				
9	Saya merasa aman ketika menggunakan jasa kredit BPR.				
10	Keuntungan yang ditawarkan BPR kepada nasabah tidak sepadan dengan kredit yang diambil.				
11	Saya tidak bersedia menggunakan saran-saran yang diberikan oleh BPR.				
12	Saya ragu untuk mengambil kredit lagi.				
13	Komunikasi yang tidak tepat dengan nasabah seputar jasa kredit.				
14	Saya selalu bisa mengandalkan BPR jika terjadi masalah yang sulit dalam jasa kredit yang saya ambil.				
15	Saya percaya BPR selalu memberikan yang terbaik dalam melayani nasabah.				
16	Harapan nasabah banyak yang belum terpenuhi berkenaan dengan jasa kredit.				
17	BPR juga memperhatikan kesejahteraan nasabah, tidak hanya kesejahteraan perusahaan.				
18	Komitmen bank buruk.				
19	Saya yakin untuk bertindak atas saran yang diberikan oleh BPR jika terjadi				

	suatu masalah.				
20	Ketika ada masalah, saya nyaman bergantung pada informasi yang diberikan oleh BPR.				
21	Secara keseluruhan, saya percaya pada BPR karena memiliki reputasi yang baik.				
22	Jaminan kredit saya di BPR terjaga keamanannya.				
23	Saya merasa khawatir saat proses transaksi transfer biaya kredit ke rekening yang dituju.				
24	BPR mampu memberikan kenyamanan dalam jasa perkreditan.				
25	Tidak ada upaya pemulihan kepercayaan nasabah jika terjadi suatu pelanggaran perjanjian jasa kredit.				
26	Informasi pelayanan tidak bisa diandalkan.				
27	Karyawan BPR jujur dalam melayani nasabah.				
28	Saya bersedia mengikuti beberapa saran yang diberikan oleh BPR tentang jasa kredit bank.				
29	Saya percaya kepada BPR karena kehandalan pelayanan jasa kredit yang diberikan.				
30	Saya tidak ragu untuk menggunakan informasi dari BPR jika sedang dibutuhkan.				
31	Saran yang diberikan karyawan tidak bisa dipercaya.				
32	Sering terjadi masalah dalam jasa kredit yang saya ambil.				



**LAMPIRAN B
DATA PENELITIAN**

- B-1 Data Loyalitas Pelanggan**
- B-2 Data Kepuasan Pelanggan**
- B-3 Data Kepercayaan Pelanggan terhadap Organisasi**



B-1 Data Loyalitas Pelanggan

No.	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28	X29	X30	Σ
1	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	97
2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	2	3	2	2	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	82
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	85
4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	82
5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	82
6	3	2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	97
7	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	1	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	75
8	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	87
9	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	87
10	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	87
11	4	2	3	4	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	2	3	1	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	88
12	4	2	3	4	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	2	3	1	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	88
13	4	2	3	4	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	2	3	1	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	92
14	2	2	3	3	3	4	3	2	2	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	83
15	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	102
16	2	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	94
17	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	87
18	2	3	3	3	3	3	1	2	3	4	1	4	4	2	4	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	80
19	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	1	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	1	3	2	3	2	2	3	71
20	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96
21	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	95
22	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	90
23	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	90
24	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	90

25	3	2	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	89			
26	3	2	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	89			
27	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	2	4	1	2	2	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	89		
28	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	91		
29	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	75	
30	3	2	4	3	4	3	3	4	2	3	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	104	
31	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	86
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	89
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	88	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	89	
35	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	79	
36	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	85
37	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	92
38	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	98
39	3	2	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	85
40	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	88
41	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	94
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	96
43	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	90
44	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	3	2	4	3	92	
45	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	102	
46	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	4	3	87	
47	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	80	
48	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	95	
49	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	95



B-2 Data Kepuasan Pelanggan

24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
29	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
34	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
41	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	2	2	3	4
43	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	3	3
44	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
45	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3	3
46	3	3	3	3	4	4	3	2	4	4	3	3	2	4	4	3	2	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3



B-3 Data Kepercayaan Pelanggan terhadap Organisasi

The logo of Universitas Katolik Soegijapranata is a yellow shield with a scalloped border. Inside the shield, there is a central emblem featuring a cross above an open book, flanked by two stylized figures. The text "UNIVERSITAS KATOLIK" is written along the top edge of the shield, and "SOEGIJAPRANATA" is written along the bottom edge.

LAMPIRAN C
UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

- C-1 Skala Loyalitas Pelanggan**
- C-2 Skala Kepuasan Pelanggan**
- C-3 Skala Kepercayaan Pelanggan terhadap Organisasi**



C-1 Skala Loyalitas Pelanggan

RELIABILITAS SKALA LOYALITAS PELANGGAN

Putaran 1

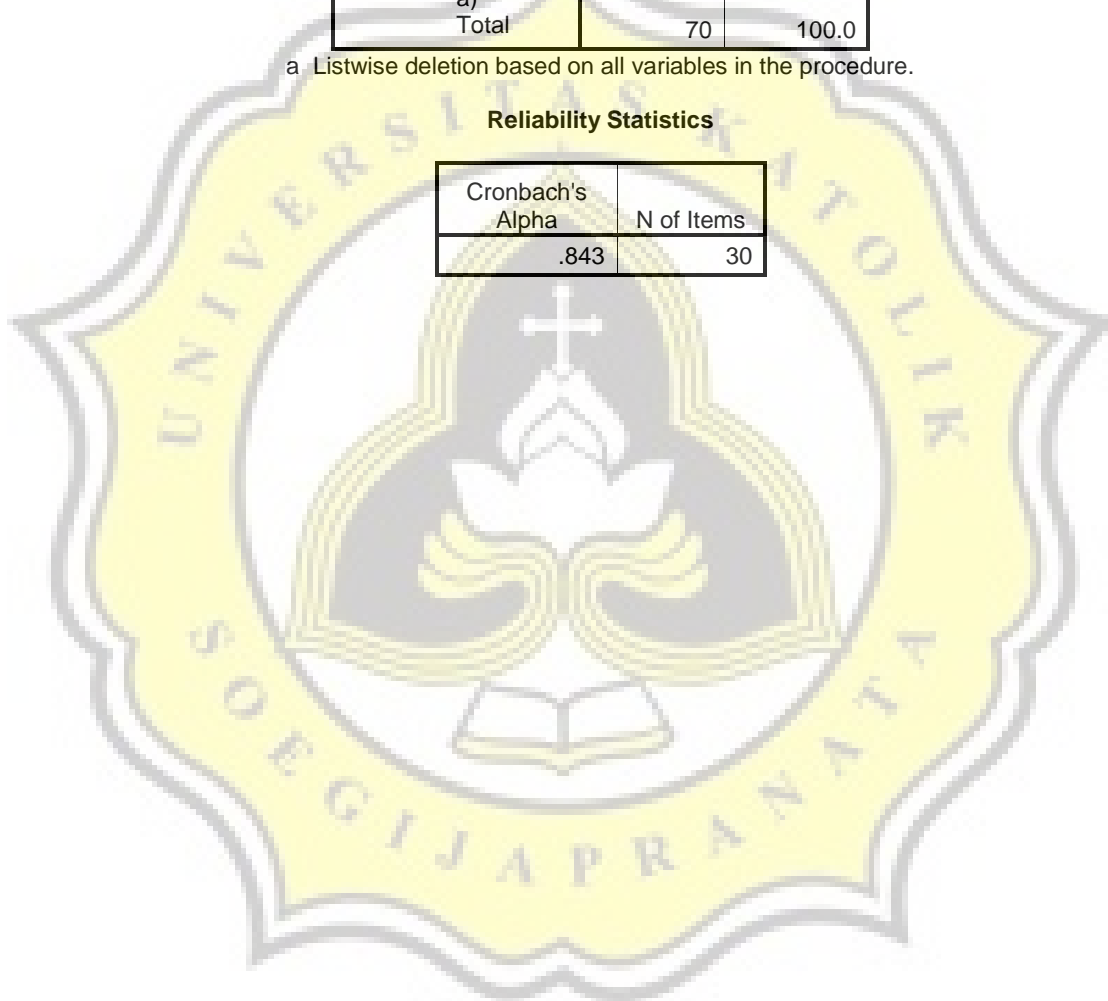
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	70	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.843	30



Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y1	85.87	51.447	.180	.843
y2	86.21	51.011	.169	.845
y3	85.67	48.108	.537	.833
y4	85.59	49.724	.401	.837
y5	85.87	49.650	.419	.837
y6	85.60	50.417	.361	.839
y7	85.77	50.092	.230	.844
y8	86.21	47.330	.558	.831
y9	85.76	51.810	.126	.845
y10	85.49	49.877	.327	.839
y11	86.56	49.236	.340	.839
y12	85.63	48.875	.519	.834
y13	85.87	46.925	.554	.831
y14	86.11	53.030	-.057	.853
y15	86.01	48.072	.437	.836
y16	85.74	49.701	.551	.835
y17	85.91	50.630	.216	.843
y18	85.60	49.722	.343	.839
y19	85.86	49.197	.418	.837
y20	85.84	46.888	.575	.830
y21	85.80	50.365	.351	.839
y22	85.83	50.086	.395	.838
y23	86.03	50.550	.255	.842
y24	85.96	50.998	.194	.844
y25	85.96	50.418	.420	.838
y26	85.74	47.498	.643	.829
y27	85.83	50.724	.191	.844
y28	85.91	49.558	.455	.836
y29	85.66	48.547	.554	.833
y30	85.71	50.700	.308	.840

Level of significance for one-tailed test 5% = 0,3

RELIABILITAS SKALA LOYALITAS PELANGGAN

Putaran 2

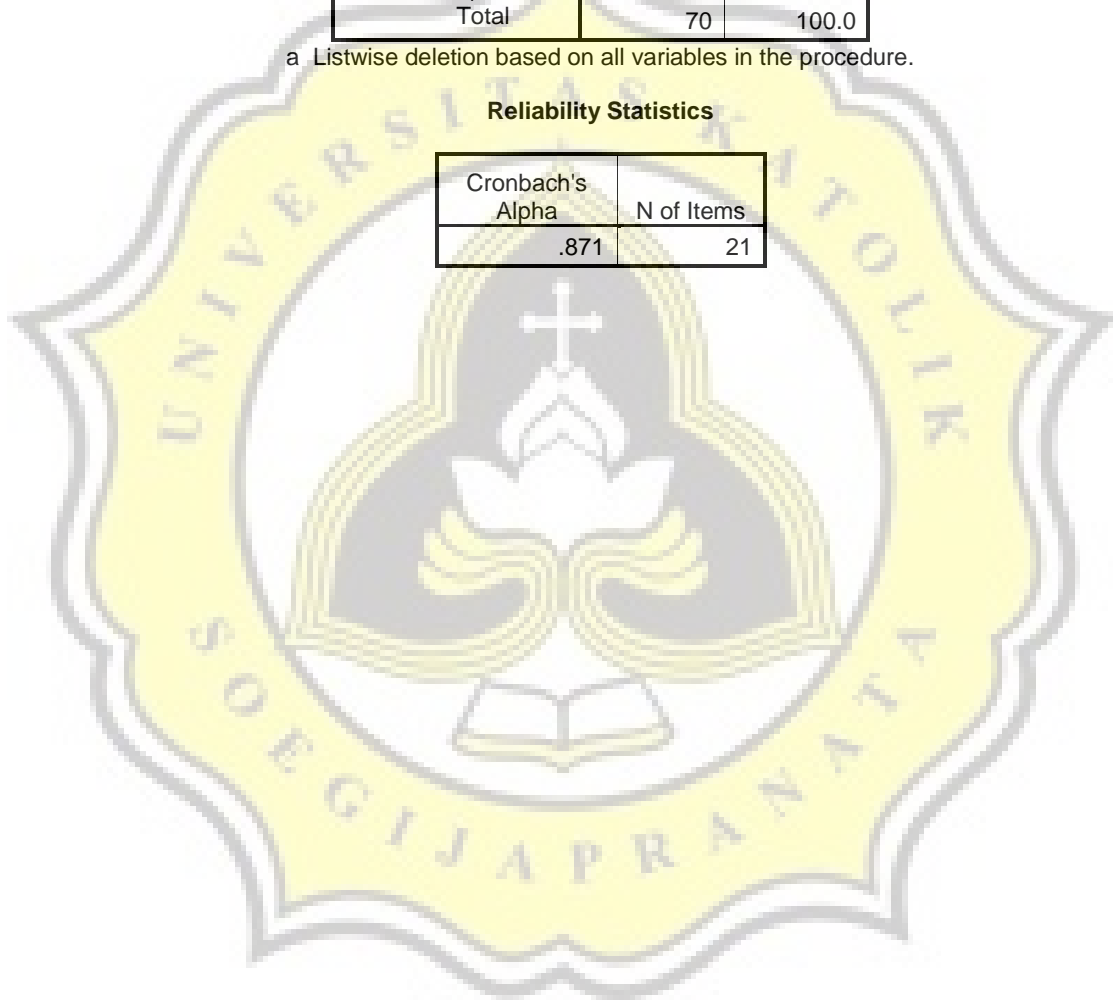
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	70	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.871	21



Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y3	59.80	34.104	.578	.861
y4	59.71	35.308	.476	.864
y5	60.00	35.275	.490	.864
y6	59.73	36.461	.339	.868
y8	60.34	33.330	.611	.859
y10	59.61	36.269	.268	.872
y11	60.69	35.262	.346	.870
y12	59.76	35.114	.505	.863
y13	60.00	32.870	.618	.859
y15	60.14	33.631	.525	.863
y16	59.87	35.795	.541	.864
y18	59.73	36.201	.275	.871
y19	59.99	35.174	.437	.866
y20	59.97	32.985	.622	.858
y21	59.93	36.357	.341	.868
y22	59.96	35.665	.468	.865
y25	60.09	36.630	.360	.868
y26	59.87	33.592	.688	.857
y28	60.04	36.158	.359	.868
y29	59.79	34.548	.590	.861
y30	59.84	37.149	.204	.872

Level of significance for one-tailed test 5% = 0,3

RELIABILITAS SKALA LOYALITAS PELANGGAN

Putaran 3

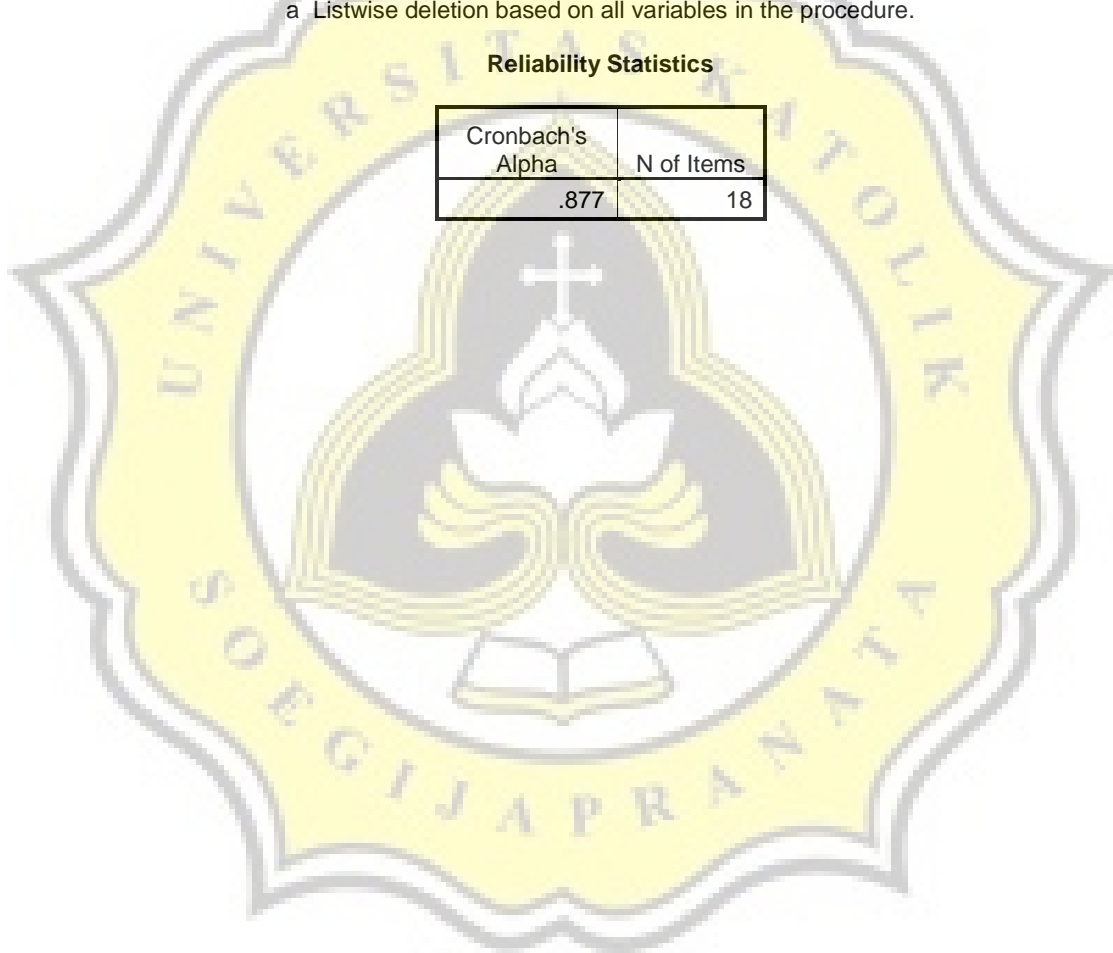
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	70	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.877	18



Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y3	50.16	29.294	.545	.869
y4	50.07	30.038	.507	.871
y5	50.36	30.175	.491	.871
y6	50.09	31.471	.299	.877
y8	50.70	28.184	.640	.865
y11	51.04	30.216	.337	.879
y12	50.11	29.987	.513	.871
y13	50.36	27.682	.656	.864
y15	50.50	28.486	.547	.869
y16	50.23	30.556	.566	.870
y19	50.34	29.939	.460	.872
y20	50.33	27.644	.682	.863
y21	50.29	31.569	.264	.878
y22	50.31	30.393	.498	.871
y25	50.44	31.526	.339	.876
y26	50.23	28.382	.731	.862
y28	50.40	31.403	.281	.878
y29	50.14	29.458	.598	.867

Level of significance for one-tailed test 5% = 0,3

RELIABILITAS SKALA LOYALITAS PELANGGAN

Putaran 4

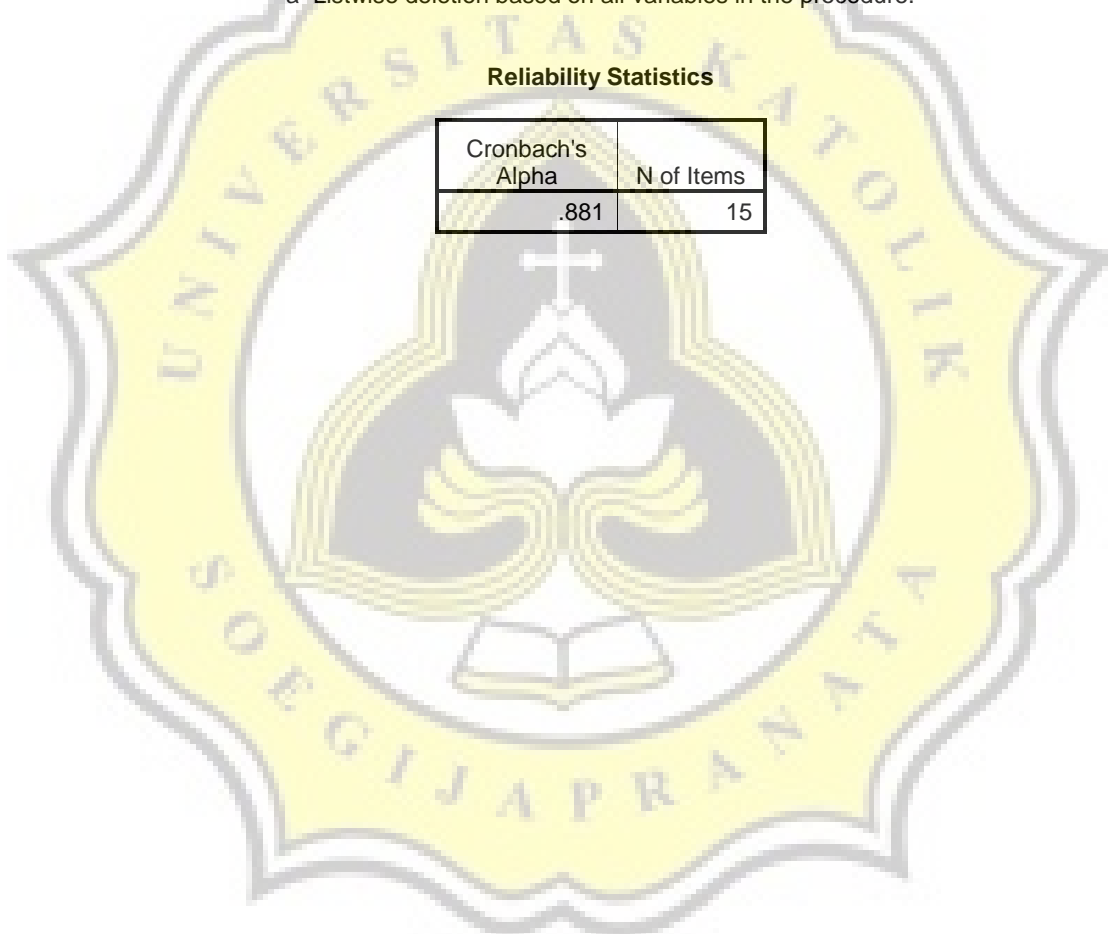
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	70	100.0

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

Reliability Statistics

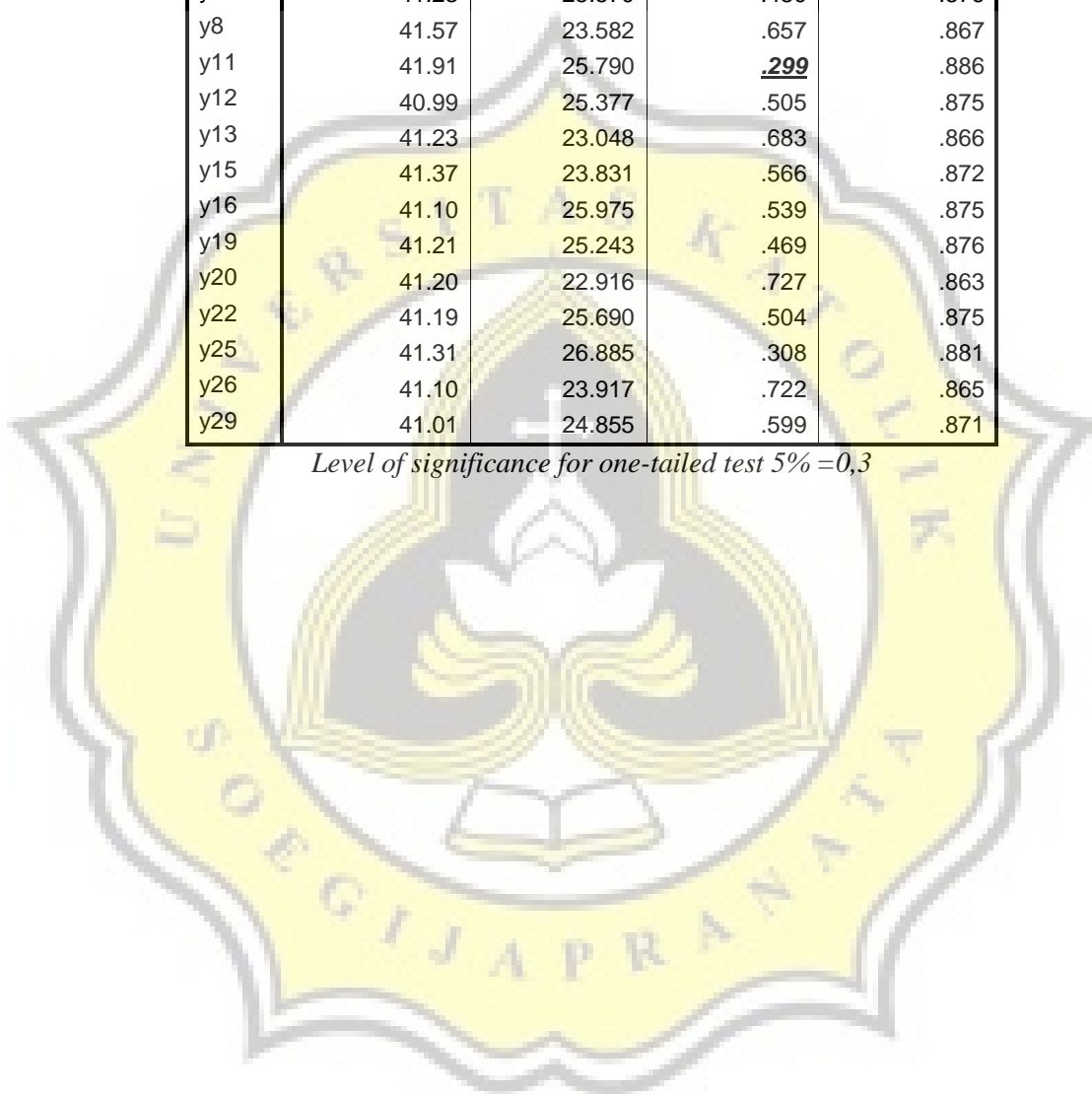
Cronbach's Alpha	N of Items
.881	15



Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y3	41.03	24.898	.510	.875
y4	40.94	25.214	.543	.873
y5	41.23	25.570	.480	.876
y8	41.57	23.582	.657	.867
y11	41.91	25.790	.299	.886
y12	40.99	25.377	.505	.875
y13	41.23	23.048	.683	.866
y15	41.37	23.831	.566	.872
y16	41.10	25.975	.539	.875
y19	41.21	25.243	.469	.876
y20	41.20	22.916	.727	.863
y22	41.19	25.690	.504	.875
y25	41.31	26.885	.308	.881
y26	41.10	23.917	.722	.865
y29	41.01	24.855	.599	.871

Level of significance for one-tailed test 5% = 0,3



RELIABILITAS SKALA LOYALITAS PELANGGAN

Putaran 5

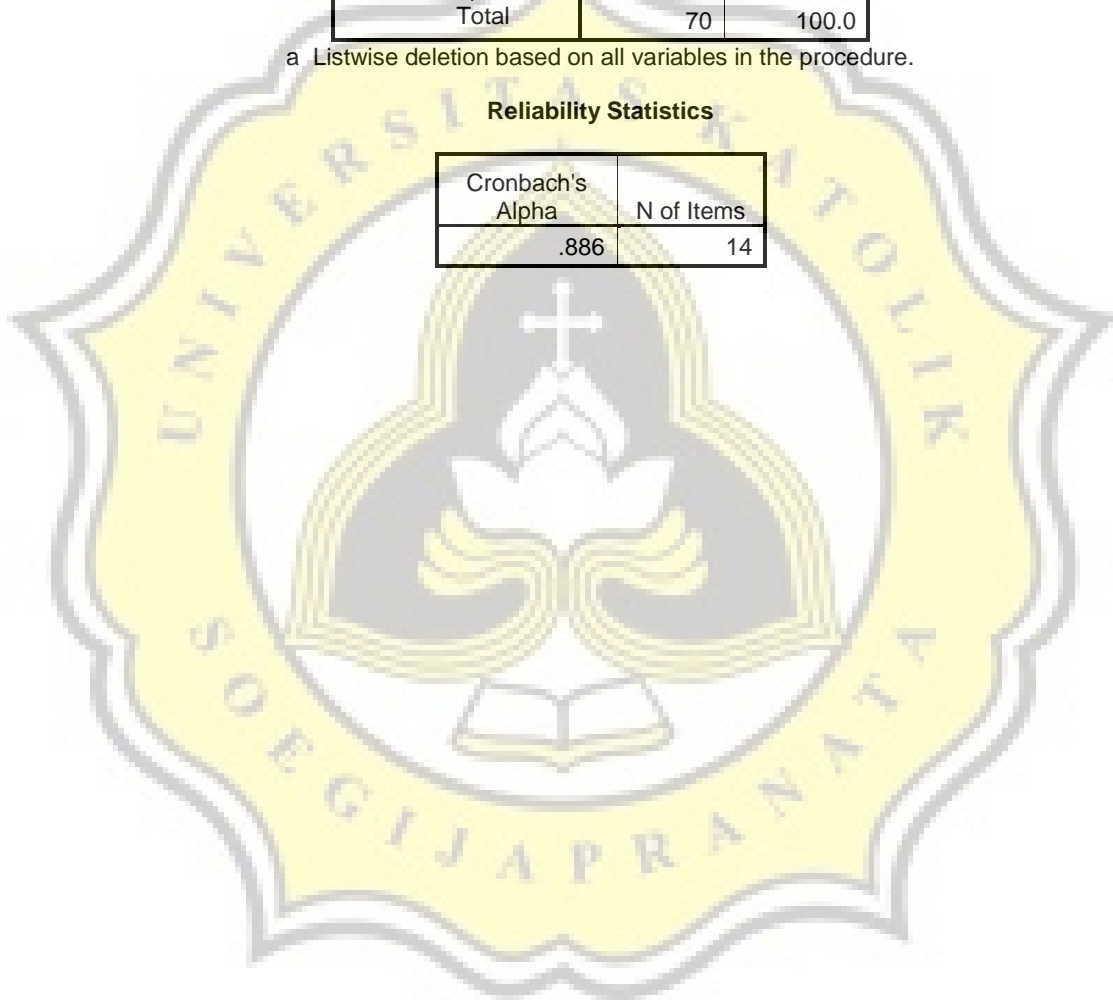
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	70	100.0

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

Reliability Statistics

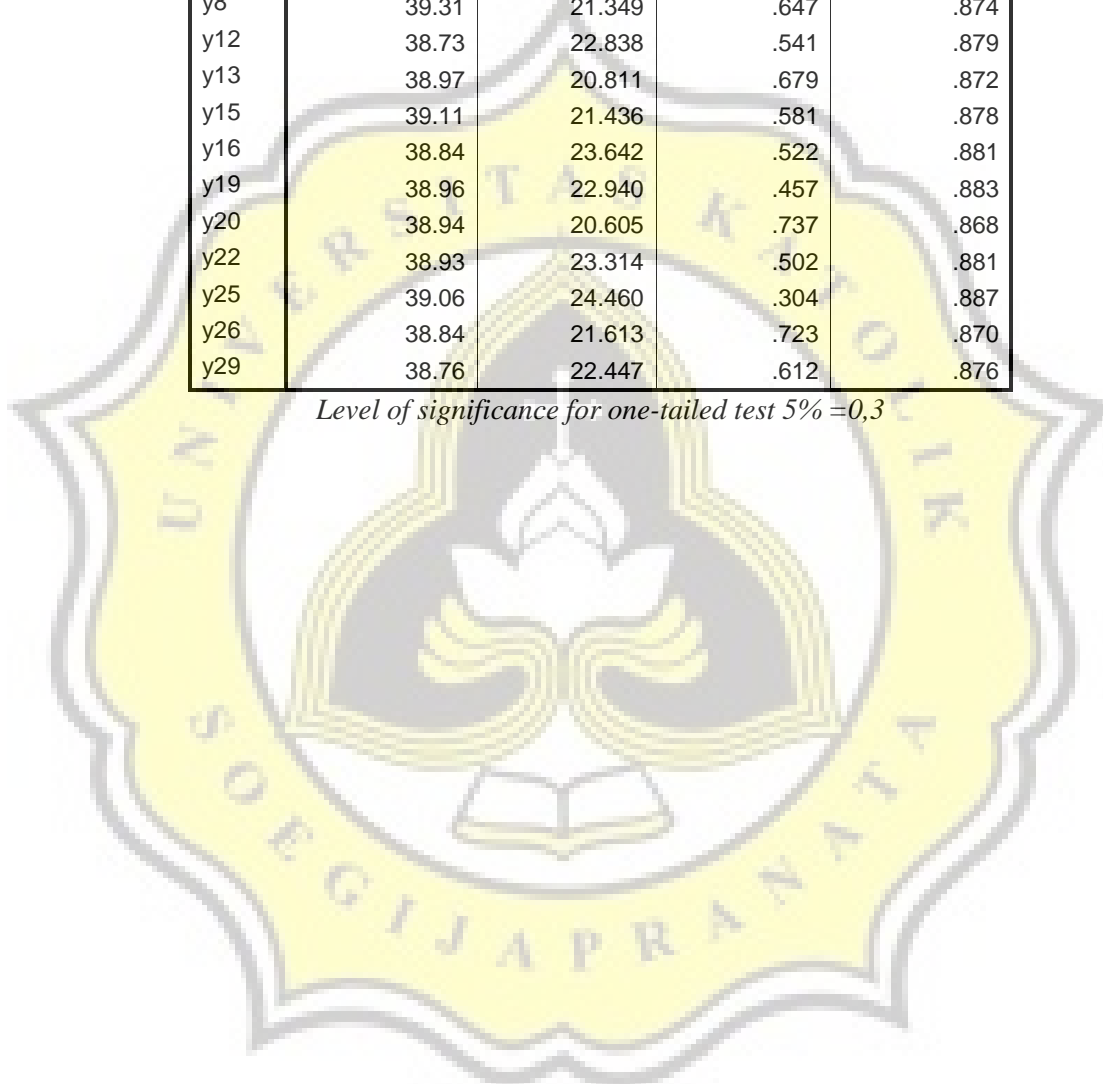
Cronbach's Alpha	N of Items
.886	14



Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y3	38.77	22.643	.491	.881
y4	38.69	22.827	.547	.879
y5	38.97	23.130	.492	.881
y8	39.31	21.349	.647	.874
y12	38.73	22.838	.541	.879
y13	38.97	20.811	.679	.872
y15	39.11	21.436	.581	.878
y16	38.84	23.642	.522	.881
y19	38.96	22.940	.457	.883
y20	38.94	20.605	.737	.868
y22	38.93	23.314	.502	.881
y25	39.06	24.460	.304	.887
y26	38.84	21.613	.723	.870
y29	38.76	22.447	.612	.876

Level of significance for one-tailed test 5% = 0,3





C-2 Skala Kepuasan Pelanggan

RELIABILITAS SKALA KEPUASAN PELANGGAN

Putaran 1

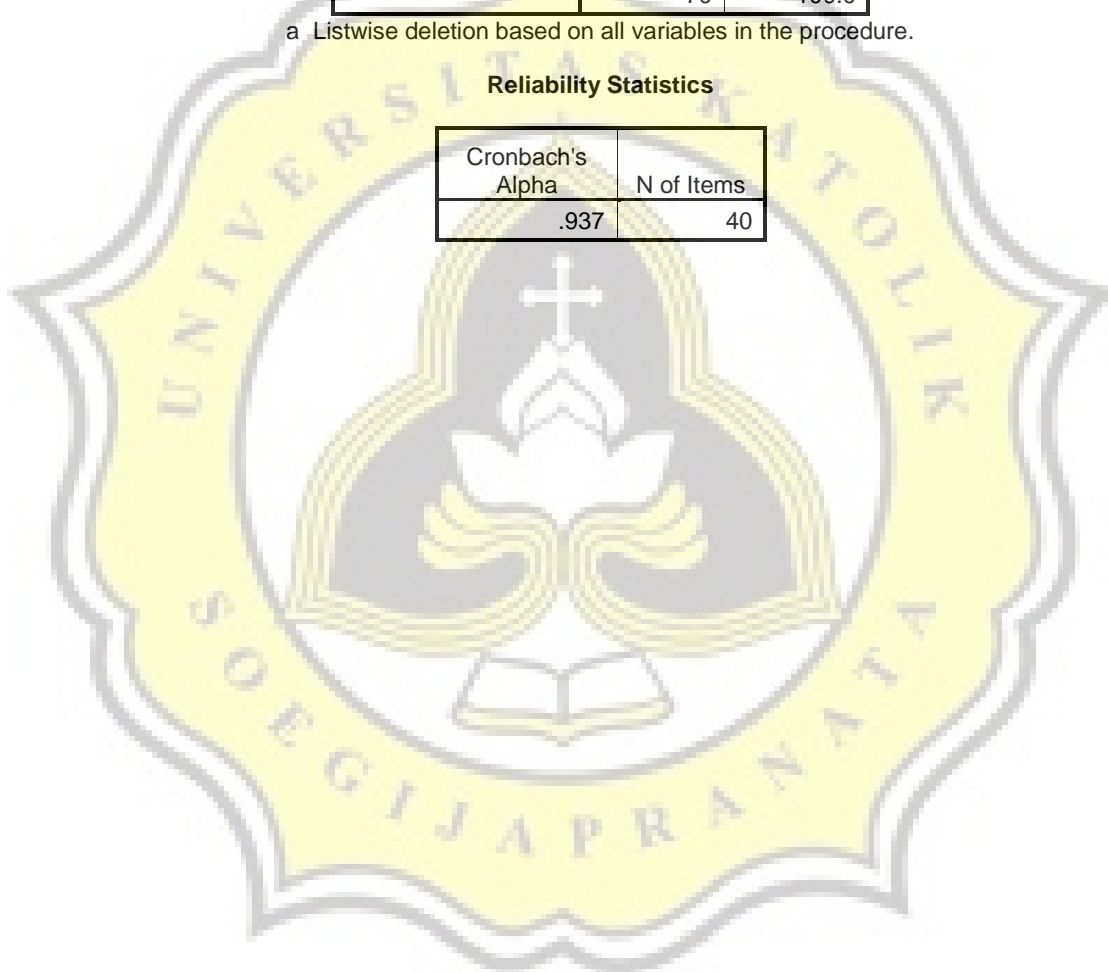
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	70	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.937	40



Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1	121.43	116.944	.395	.936
x2	121.17	117.825	.330	.937
x3	121.17	113.361	.678	.934
x4	121.10	114.671	.604	.934
x5	120.99	116.739	.311	.937
x6	121.09	113.268	.650	.934
x7	121.31	112.451	.548	.935
x8	121.40	119.113	.166	.938
x9	120.93	116.038	.420	.936
x10	121.11	113.552	.687	.934
x11	120.94	115.359	.486	.935
x12	121.16	115.960	.525	.935
x13	121.34	116.808	.393	.936
x14	121.03	114.405	.579	.935
x15	121.11	114.161	.627	.934
x16	121.13	115.969	.538	.935
x17	121.43	114.017	.552	.935
x18	121.17	114.028	.581	.935
x19	121.23	117.367	.368	.936
x20	121.06	114.229	.614	.934
x21	121.63	115.222	.270	.940
x22	121.09	114.949	.473	.936
x23	121.24	112.998	.675	.934
x24	121.11	113.668	.635	.934
x25	121.27	116.954	.471	.936
x26	121.00	113.797	.588	.934
x27	121.60	113.809	.440	.936
x28	121.04	113.520	.673	.934
x29	120.99	114.623	.572	.935
x30	121.16	116.656	.448	.936
x31	121.37	115.831	.463	.936
x32	121.43	115.756	.453	.936
x33	121.29	115.366	.635	.934
x34	121.07	114.386	.573	.935
x35	121.21	113.446	.552	.935
x36	121.26	117.991	.366	.936
x37	121.23	117.541	.322	.937
x38	121.23	116.527	.565	.935
x39	121.10	113.975	.728	.934
x40	121.09	113.935	.625	.934

Level of significance for one-tailed test 5% = 0,3

RELIABILITAS SKALA KEPUASAN PELANGGAN

Putaran 2

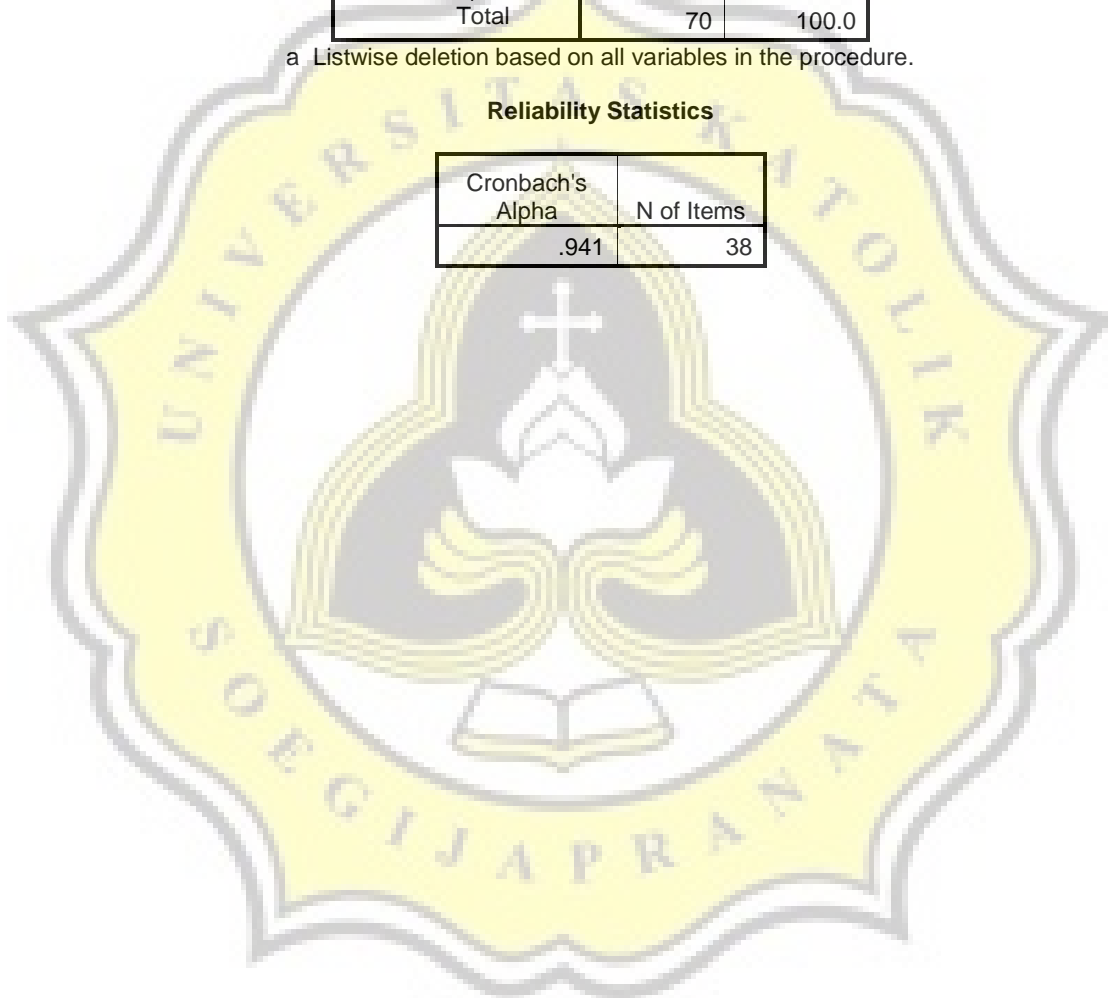
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	70	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.941	38



Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1	115.86	109.516	.383	.940
x2	115.60	110.272	.328	.941
x3	115.60	106.099	.663	.938
x4	115.53	107.122	.613	.938
x5	115.41	109.116	.319	.941
x6	115.51	105.616	.672	.938
x7	115.74	104.831	.565	.939
x9	115.36	108.523	.420	.940
x10	115.54	106.310	.668	.938
x11	115.37	107.715	.501	.939
x12	115.59	108.536	.515	.939
x13	115.77	109.280	.392	.940
x14	115.46	106.745	.599	.939
x15	115.54	106.773	.621	.938
x16	115.56	108.540	.529	.939
x17	115.86	106.820	.530	.939
x18	115.60	106.649	.575	.939
x19	115.66	109.823	.367	.940
x20	115.49	106.804	.612	.938
x22	115.51	107.471	.473	.940
x23	115.67	105.673	.667	.938
x24	115.54	106.252	.634	.938
x25	115.70	109.343	.480	.940
x26	115.43	106.277	.595	.939
x27	116.03	106.521	.429	.941
x28	115.47	105.876	.695	.938
x29	115.41	107.261	.562	.939
x30	115.59	109.029	.459	.940
x31	115.80	108.336	.462	.940
x32	115.86	108.385	.440	.940
x33	115.71	107.859	.638	.938
x34	115.50	106.746	.590	.939
x35	115.64	105.914	.561	.939
x36	115.69	110.422	.365	.940
x37	115.66	109.968	.323	.941
x38	115.66	109.011	.564	.939
x39	115.53	106.543	.727	.938
x40	115.51	106.427	.632	.938

Level of significance for one-tailed test 5% = 0,3



C-3 Skala Kepercayaan Pelanggan terhadap Organisasi

**RELIABILITAS
SKALA KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP
ORGANISASI**

Putaran 1

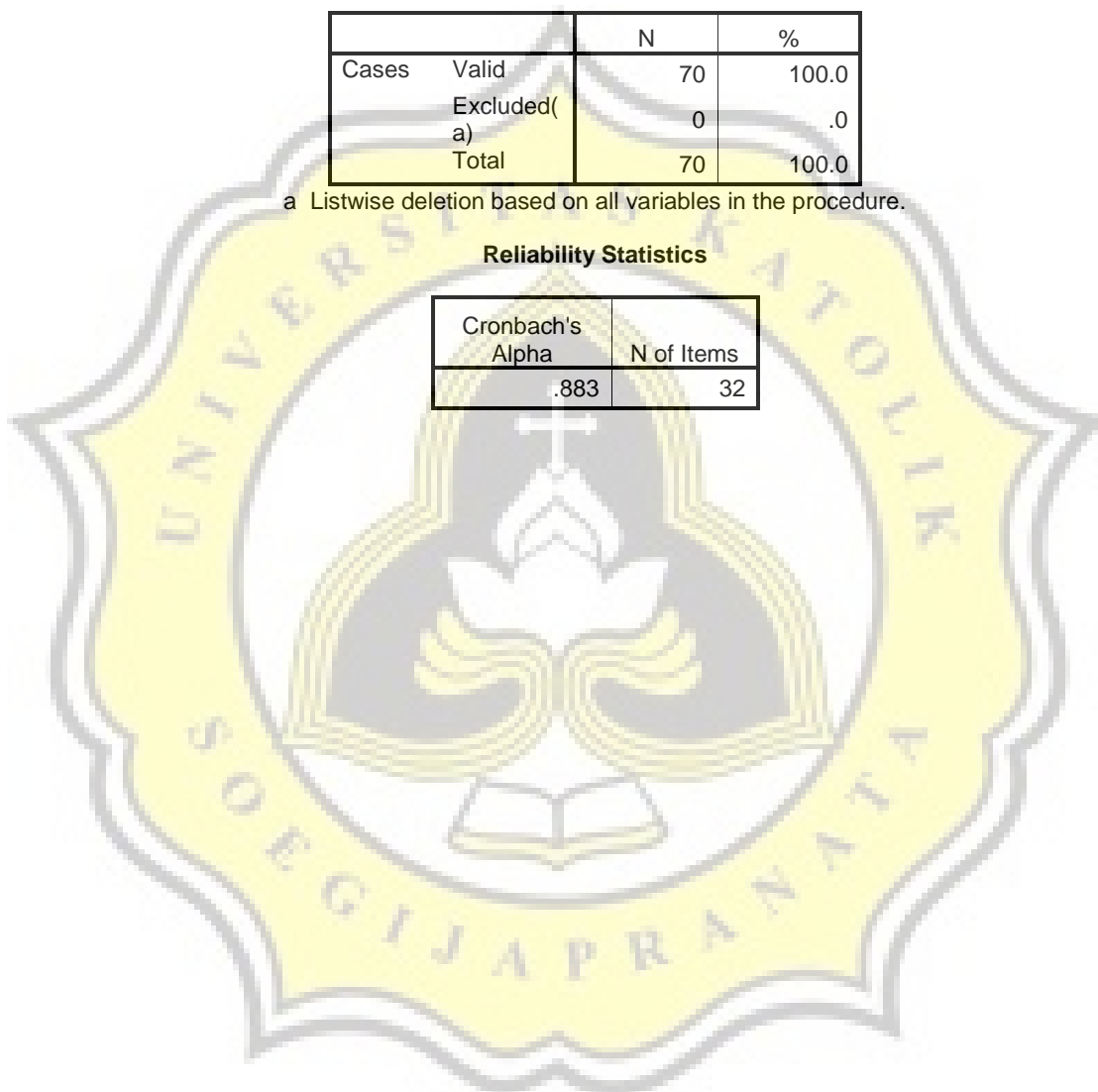
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	70	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.883	32



Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1a	96.09	44.311	<u>.204</u>	.885
x2a	95.90	44.439	.300	.881
x3a	95.93	43.922	.366	.880
x4a	95.61	42.414	.587	.876
x5a	95.61	42.095	.503	.877
x6a	95.53	42.050	.502	.877
x7a	95.74	44.397	.342	.881
x8a	95.63	44.411	<u>.179</u>	.886
x9a	95.67	41.644	.729	.872
x10a	96.00	43.275	.485	.878
x11a	95.84	44.134	.460	.879
x12a	95.86	42.066	.518	.877
x13a	95.79	44.635	.427	.880
x14a	95.74	43.382	.324	.882
x15a	95.71	42.700	.506	.877
x16a	96.17	45.188	<u>.123</u>	.885
x17a	95.73	44.375	<u>.213</u>	.884
x18a	95.66	43.678	.368	.880
x19a	95.90	44.903	<u>.279</u>	.882
x20a	95.83	42.550	.637	.875
x21a	95.67	42.948	.545	.877
x22a	95.54	43.063	.473	.878
x23a	96.01	43.232	.441	.879
x24a	95.71	43.743	.441	.879
x25a	95.84	43.294	.436	.879
x26a	95.80	44.365	.381	.880
x27a	95.49	42.485	.510	.877
x28a	95.69	43.987	.407	.879
x29a	95.70	43.199	.531	.877
x30a	95.70	43.923	.327	.881
x31a	95.71	43.772	.436	.879
x32a	95.76	43.578	.481	.878

Level of significance for one-tailed test 5% = 0,3

**RELIABILITAS
SKALA KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP
ORGANISASI**

Putaran 2

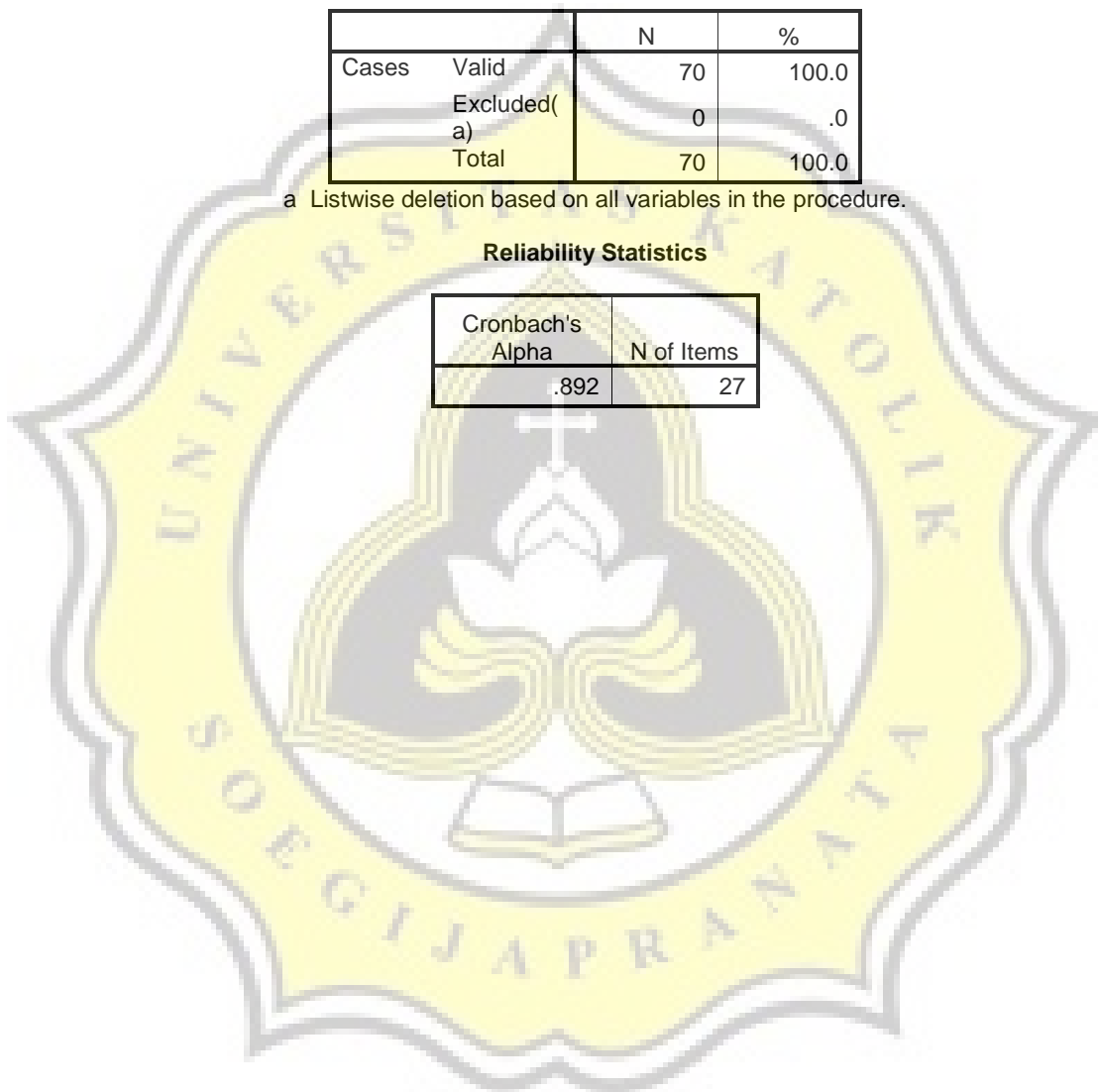
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	70	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.892	27



Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x2a	81.13	36.780	.321	.891
x3a	81.16	36.395	.369	.891
x4a	80.84	35.091	.578	.886
x5a	80.84	34.598	.525	.887
x6a	80.76	34.853	.478	.889
x7a	80.97	36.927	.324	.891
x9a	80.90	34.294	.739	.882
x10a	81.23	35.947	.460	.889
x11a	81.07	36.560	.474	.889
x12a	81.09	34.920	.486	.888
x13a	81.01	37.087	.421	.890
x14a	80.97	35.912	.323	.893
x15a	80.94	35.330	.500	.888
x18a	80.89	36.422	.325	.892
x20a	81.06	35.185	.634	.885
x21a	80.90	35.657	.519	.888
x22a	80.77	35.686	.462	.889
x23a	81.24	35.723	.452	.889
x24a	80.94	36.316	.427	.889
x25a	81.07	35.893	.425	.890
x26a	81.03	36.724	.405	.890
x27a	80.71	34.990	.530	.887
x28a	80.91	36.282	.450	.889
x29a	80.93	35.575	.570	.887
x30a	80.93	36.270	.352	.891
x31a	80.94	36.258	.440	.889
x32a	80.99	35.869	.533	.887

Level of significance for one-tailed test 5% = 0,3



**LAMPIRAN D
UJI ASUMSI**

- D-1 Uji Normalitas**
- D-2 Uji Linearitas**



D-1 Uji Normalitas

Descriptive Statistics

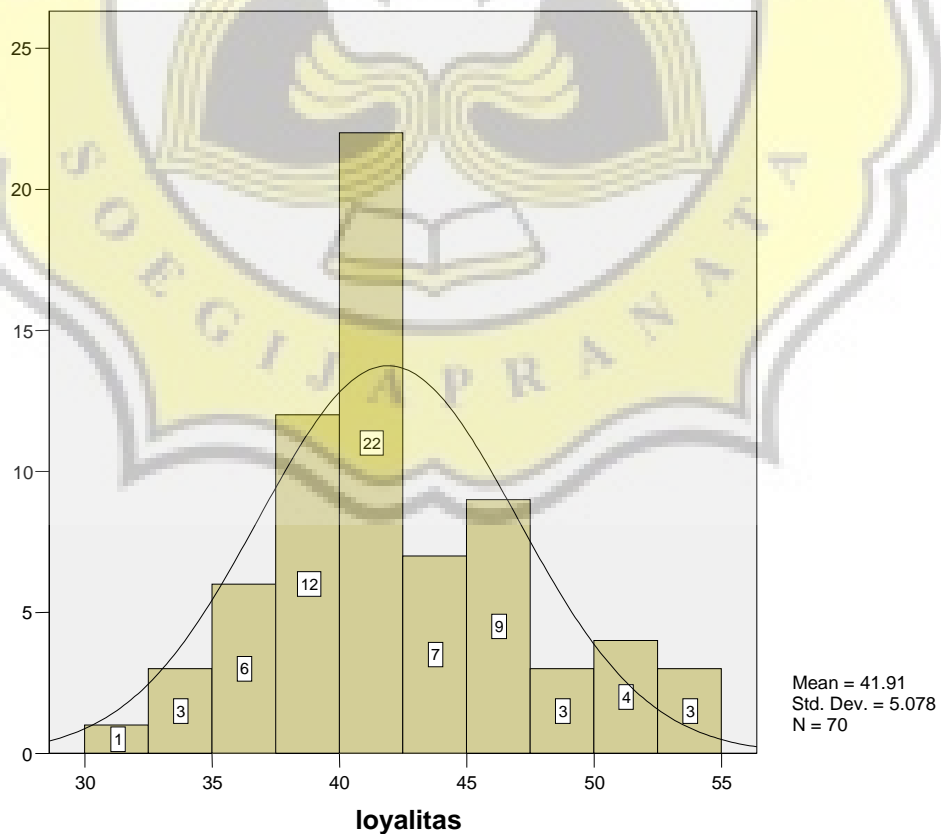
	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
kepuasan	70	118.73	10.644	81	149
kepercayaan	70	84.09	6.204	63	106
loyalitas	70	41.91	5.078	32	55

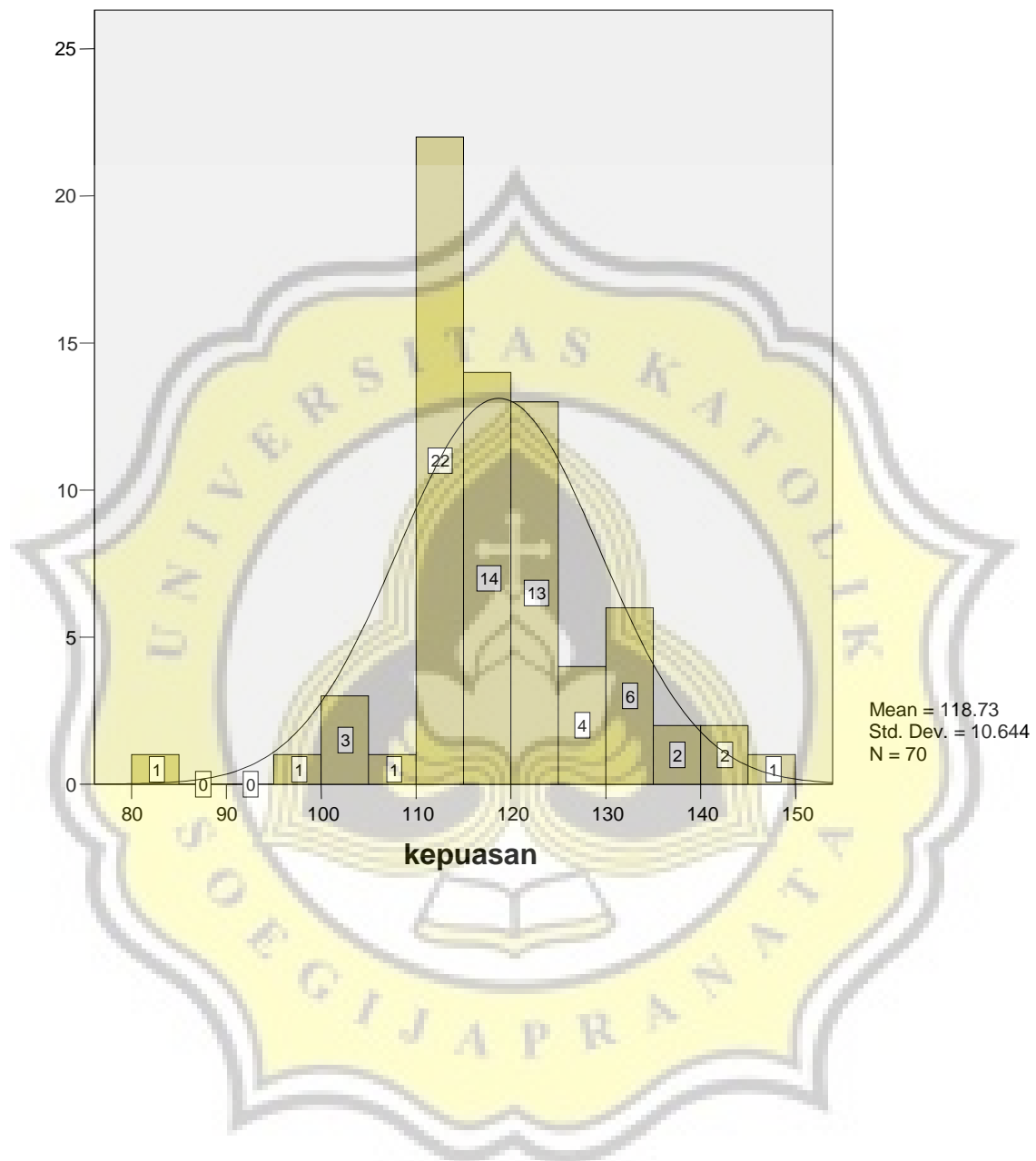
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

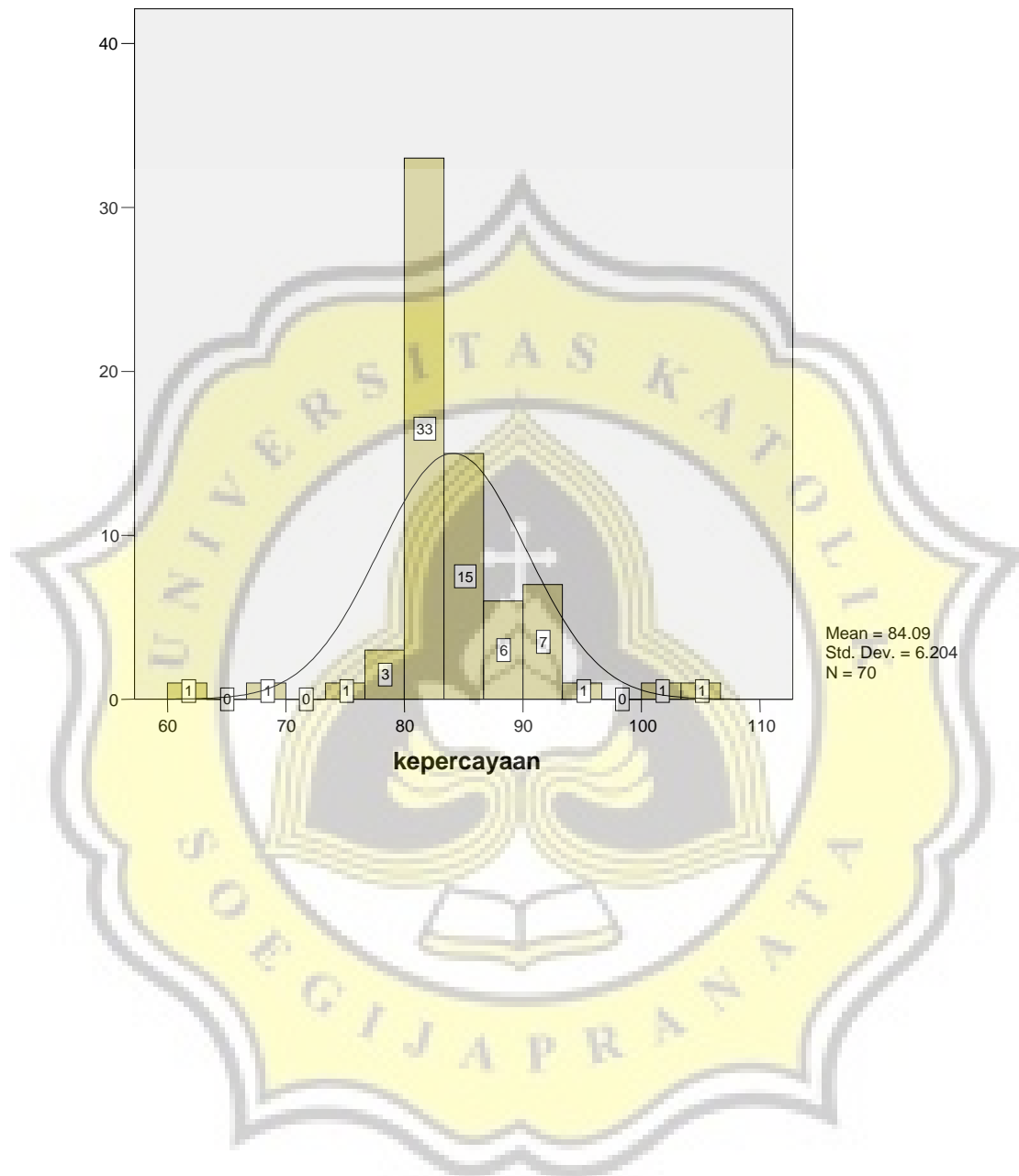
		kepuasan	kepercayaan	loyalitas
N		70	70	70
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	118.73	84.09	41.91
	Std. Deviation	10.644	6.204	5.078
Most Extreme Differences	Absolute	.134	.195	.130
	Positive	.122	.150	.130
	Negative	-.134	-.195	-.078
Kolmogorov-Smirnov Z		1.120	1.633	1.085
Asymp. Sig. (2-tailed)		.162	.010	.190

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



Grafik

Grafik



D-2 Uji Linearitas

Model Description

Model Name		MOD_3
Dependent Variable	1	loyalitas
Equation	1	Linear
	2	Quadratic
	3	Cubic
Independent Variable		kepuasan
Constant		Included
Variable Whose Values Label Observations in Plots		Unspecified
Tolerance for Entering Terms in Equations		.0001

Case Processing Summary

	N
Total Cases	70
Excluded Cases ^a	0
Forecasted Cases	0
Newly Created Cases	0

a. Cases with a missing value in any variable are excluded from the analysis.

Variable Processing Summary

	Variables		
	Dependent	Independent	
	loyalitas	kepuasan	
Number of Positive Values	70	70	
Number of Zeros	0	0	
Number of Negative Values	0	0	
Number of Missing Values			
	User-Missing	0	0
	System-Missing	0	0

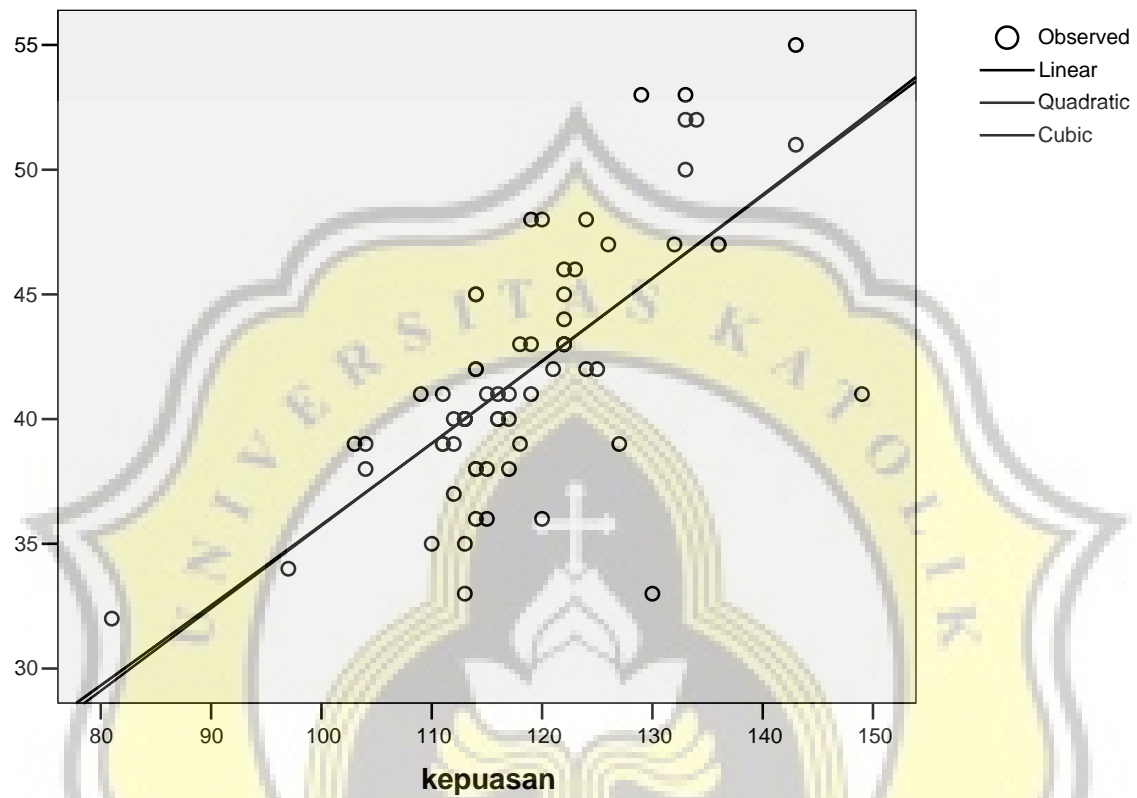
Model Summary and Parameter Estimates

Dependent Variable: loyalitas

Equation	Model Summary					Parameter Estimates			
	R Square	F	df1	df2	Sig.	Constant	b1	b2	b3
Linear	.480	62.887	1	68	.000	2.651	.331		
Quadratic	.481	30.987	2	67	.000	4.792	.294	.000	
Cubic	.481	30.987	2	67	.000	4.792	.294	.000	.000

The independent variable is kepuasan.

loyalitas



Model Description

Model Name		MOD_4
Dependent Variable	1	loyalitas
Equation	1	Linear
	2	Quadratic
	3	Cubic
Independent Variable		kepercayaan
Constant		Included
Variable Whose Values Label Observations in Plots		Unspecified
Tolerance for Entering Terms in Equations		.0001

Case Processing Summary

	N
Total Cases	70
Excluded Cases ^a	0
Forecasted Cases	0
Newly Created Cases	0

a. Cases with a missing value in any variable are excluded from the analysis.

Variable Processing Summary

	Variables	
	Dependent	Independent
	loyalitas	kepercayaan
Number of Positive Values	70	70
Number of Zeros	0	0
Number of Negative Values	0	0
Number of Missing Values		
User-Missing	0	0
System-Missing	0	0

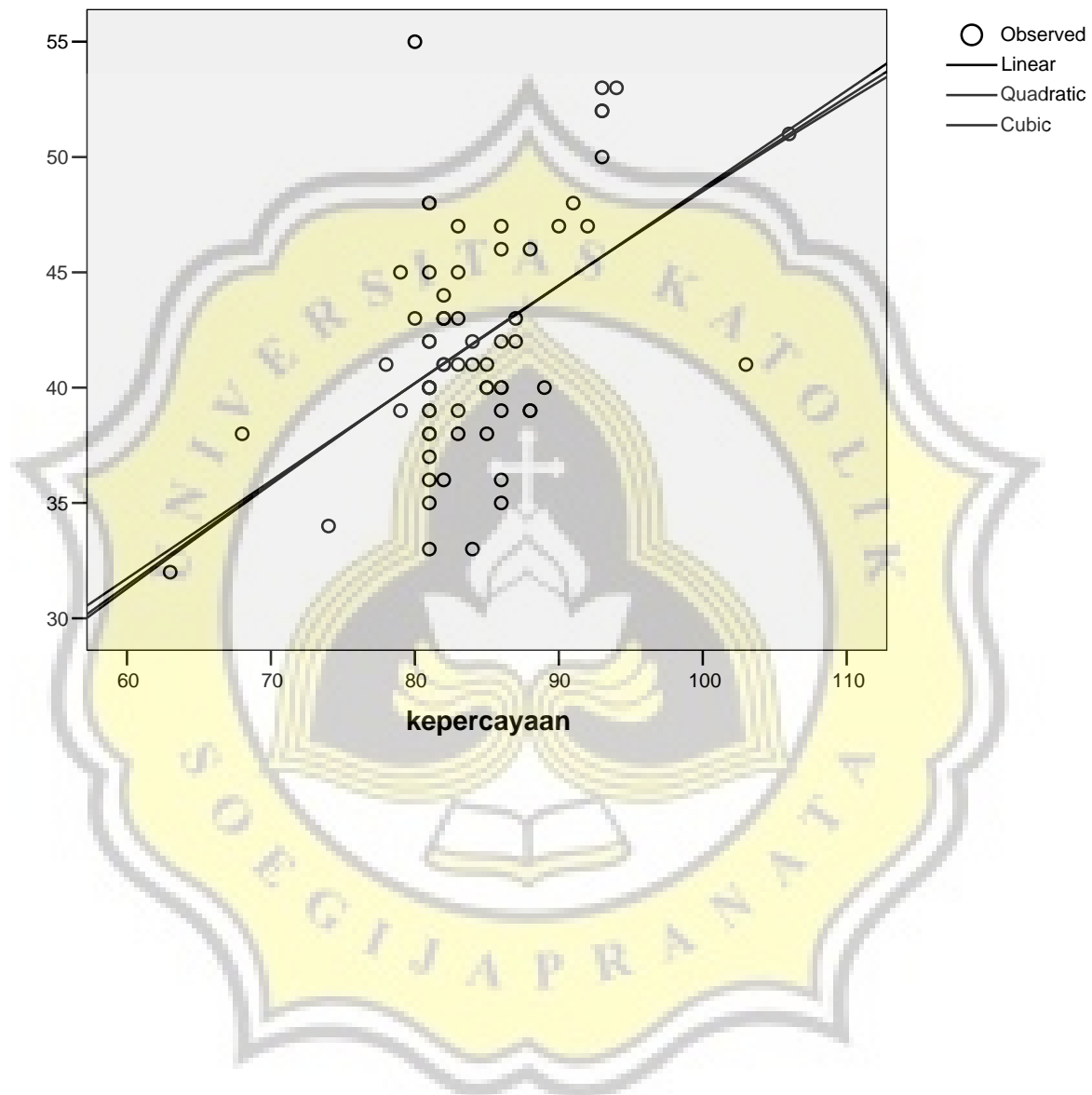
Model Summary and Parameter Estimates

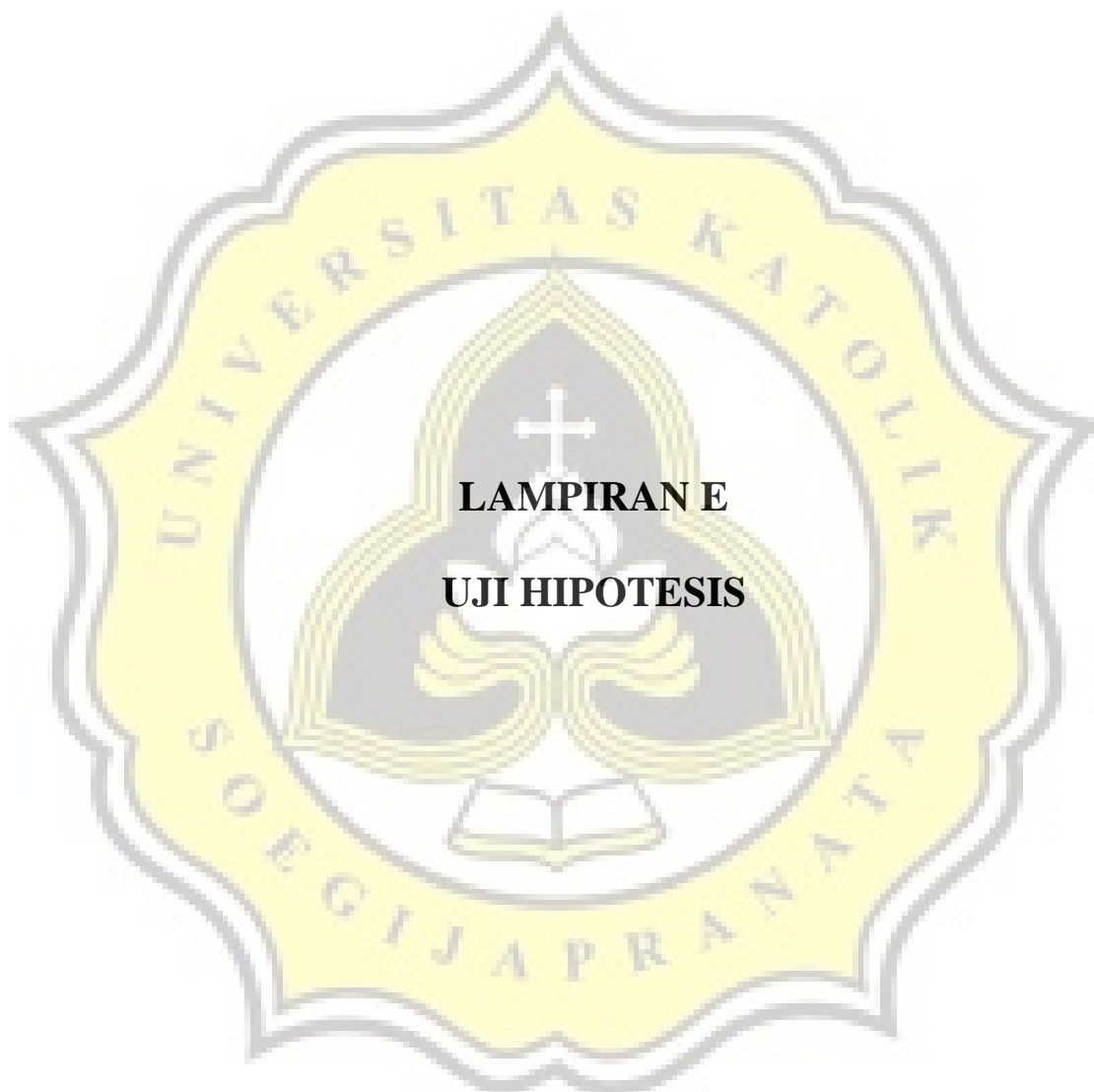
Dependent Variable: loyalitas

Equation	Model Summary					Parameter Estimates			
	R Square	F	df1	df2	Sig.	Constant	b1	b2	b3
Linear	.267	24.786	1	68	.000	6.338	.423		
Quadratic	.267	12.215	2	67	.000	2.741	.508	.000	
Cubic	.267	12.222	2	67	.000	2.582	.489	.000	-3.0E-006

The independent variable is kepercayaan.

loyalitas





Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.694 ^a	.481	.465	3.713

a. Predictors: (Constant), kepercayaan, kepuasan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	855.880	2	427.940	31.044	.000 ^a
	Residual	923.606	67	13.785		
	Total	1779.486	69			

a. Predictors: (Constant), kepercayaan, kepuasan

b. Dependent Variable: loyalitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.746	6.137		.285	.777
	kepuasan	.319	.061	.670	5.254	.000
	kepercayaan	.027	.104	.032	.255	.800

a. Dependent Variable: loyalitas

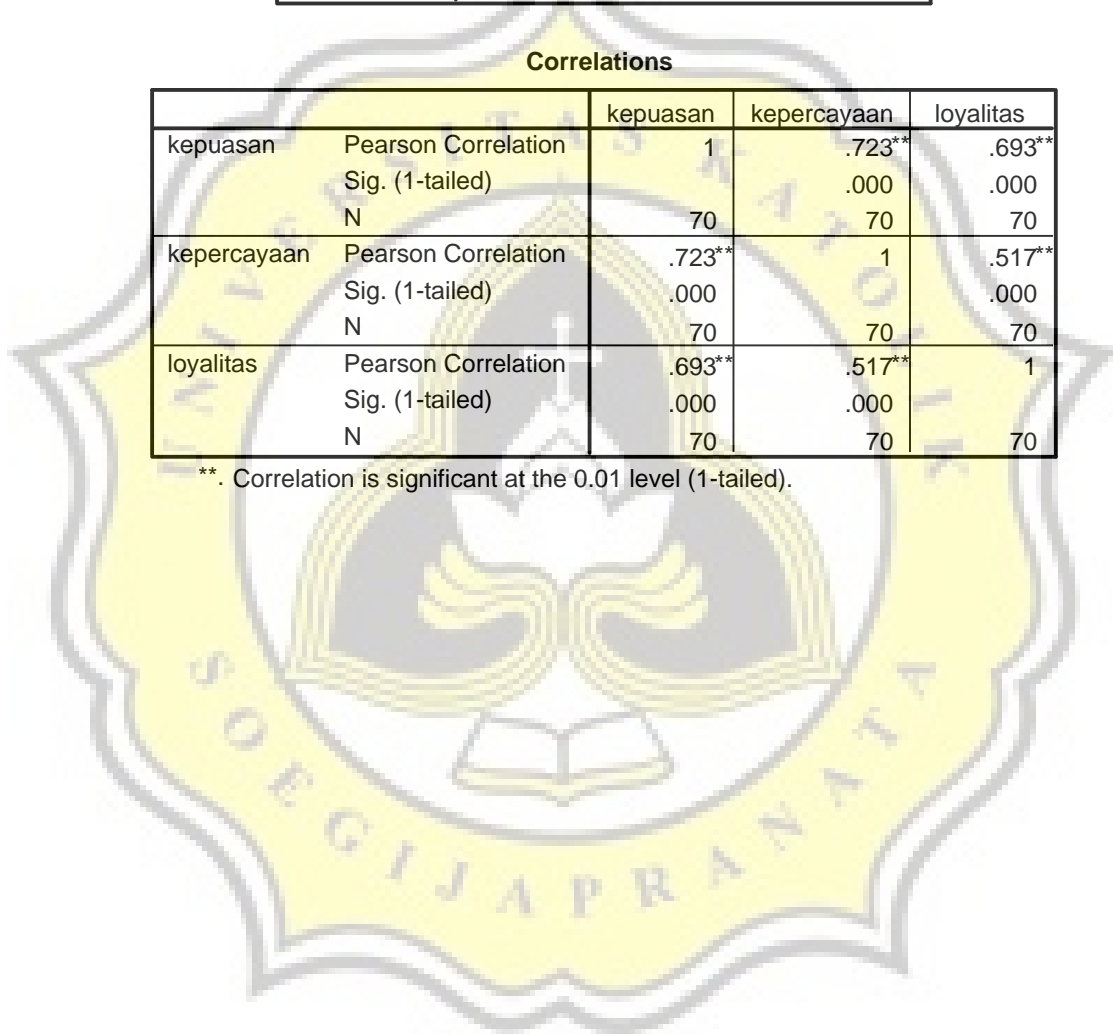
Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
kepuasan	118.73	10.644	70
kepercayaan	84.09	6.204	70
loyalitas	41.91	5.078	70

Correlations

		kepuasan	kepercayaan	loyalitas
kepuasan	Pearson Correlation	1	.723**	.693**
	Sig. (1-tailed)		.000	.000
	N	70	70	70
kepercayaan	Pearson Correlation	.723**	1	.517**
	Sig. (1-tailed)	.000		.000
	N	70	70	70
loyalitas	Pearson Correlation	.693**	.517**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	
	N	70	70	70

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).





LAMPIRAN F

- F-1 SURAT KETERANGAN**
- F-2 SURAT IJIN PENELITIAN**
- F-3 SURAT BUKTI PENELITIAN**