

Lampiran 1



**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
TULUNGAGUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**

Jl. Mayor Sujadi Timur 46 Telp. (0355) 321513 Fax. (0355) 321656
Tulungagung – Jawa Timur 66221 website: febi.iain-tulungagung.ac.id

Hal : **Kuesioner Penelitian**

Kepada,

Bpk/ Ibu/ Saudara/ i

Nasabah BMT Pahlawan Tulungagung

Di Tempat

Assalamu 'alaikum Wr Wb

Dalam rangka penyusunan skripsi yang menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi, program Sarjana (S1) pada jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung. Dalam hal ini, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i nasabah tabungan BMT Pahlawan Tulungagung untuk meluangkan sedikit waktunya menjawab beberapa pernyataan yang telah peneliti ajukan.

Kuesioner ini bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai komunikasi, kepercayaan dan kepuasan yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah tabungan di BMT Pahlawan Tulungagung. Segala jawaban dari Bapak/Ibu/Saudara/i semata-mata untuk kepentingan penelitian skripsi, sehingga akan dijaga kerahasiaannya.

Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i meluangkan waktu mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr Wb

Hormat Saya,

Fitria Munadziroh

A. Karakteristik Data Responden

1. Jenis kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Usia
 - a. Kurang dari 25 tahun
 - b. 25 tahun - 40 tahun
 - c. Lebih dari 40 tahun
3. Pendidikan Terakhir
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. Diploma/Sarjana
4. Pekerjaan
 - a. Pegawai Negeri Sipil
 - b. Pegawai Swasta
 - c. Wiraswasta
 - d. Pelajar/Mahasiswa
 - e. Ibu Rumah Tangga
5. Lama menjadi nasabah BMT Pahlawan
 - a. Kurang dari 1 tahun
 - b. 1 – 3 tahun
 - c. 3 – 5 tahun
 - d. Lebih dari 5 tahun

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Berilah tanda (\checkmark) atau (X) atas setiap jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i anggap paling sesuai tentang *komunikasi*, *kepercayaan*, *kepuasan* dan *loyalitas* yang telah Bapak/Ibu/Saudara/i rasakan selama menjadi nasabah BMT Pahlawan Tulungagung. Dimana, keterangan dari setiap jawaban sebagai berikut:

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- N : Netral
- TS : Tidak Setuju
- STS: Sangat Tidak Setuju

Variabel Komunikasi

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1.	Teller BMT Pahlawan selalu benar dalam memprediksi kebutuhan saya sebagai nasabah tabungan					
2.	Informasi yang diberikan BMT Pahlawan kepada saya, dapat saya tanggapi dengan baik					
3.	Informasi yang diberikan BMT Pahlawan tepat sasaran					
4.	Saya selalu menanyakan hal-hal baru mengenai produk tabungan BMT Pahlawan					
5.	Teller BMT Pahlawan menyampaikan informasi dengan keyakinan yang tinggi					
6.	Saya selalu mempercayai setiap informasi dari BMT Pahlawan					
7.	BMT Pahlawan menanggapi setiap keluhan saya mengenai produk tabungan					
8.	Tanggapan saya mengenai informasi tabungan BMT Pahlawan selalu positif					
9.	Dalam berkomunikasi, BMT Pahlawan menggunakan tutur kata yang lembut					
10.	Komunikasi saya dengan karyawan BMT Pahlawan terjalin erat dan bersahabat					

Variabel Kepercayaan

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1.	BMT Pahlawan selalu memberikan informasi yang jujur					
2.	Semua data tabungan yang diberikan selama ini tidak ada manipulasi					
3.	Karyawan BMT Pahlawan memiliki pengetahuan yang mumpuni tentang produk tabungan					
4.	Karyawan BMT Pahlawan memiliki keterampilan melayani yang baik					
5.	Setiap janji yang diberikan BMT Pahlawan selalu dipenuhi					

6.	Bagi hasil dari tabungan saya selama ini selalu sesuai dengan yang saya harapkan					
7.	Saya selalu mentaati setiap peraturan dari produk tabungan BMT Pahlawan					
8.	Saya ingin tetap menggunakan produk tabungan BMT Pahlawan					
9.	BMT Pahlawan selalu terbuka tentang produk yang ingin saya ketahui					
10.	Teller BMT Pahlawan melayani dengan sabar dan telaten					

Variabel Kepuasan

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1.	Tabungan BMT Pahlawan memiliki kualitas yang baik					
2.	Buku tabungan dikemas simpel dan menarik					
3.	Bagi hasil yang diberikan di BMT Pahlawan sudah sesuai dengan jumlah tabungan nasabah					
4.	Biaya administrasi sangat terjangkau					
5.	Pelayanan Teller BMT Pahlawan sangat baik dan ramah					
6.	Komputer yang digunakan Teller melayani mempercepat pelayanan					
7.	Saya bangga memiliki produk tabungan di BMT Pahlawan					
8.	Selama ini, hasil tabungan saya di BMT Pahlawan sangat bermanfaat					
9.	Transaksi penyetoran dan penarikan tabungan sangat mudah					
10.	Transaksi di BMT Pahlawan sangat mudah					

Variabel Loyalitas

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya tidak tertarik dengan produk tabungan lain diluar BMT Pahlawan					
2.	Saya akan selalu mempercayakan dana tabungan saya di BMT Pahlawan					
3.	Saya menabung di BMT Pahlawan secara rutin					
4.	Saya ingin mencoba produk selain tabungan di BMT Pahlawan					
5.	Saya ingin memiliki deposito dan pembiayaan di BMT Pahlawan					
6.	Saya sudah merekomendasikan produk BMT Pahlawan kepada kerabat/keluarga/teman					
7.	Saya akan merekomendasikan produk BMT Pahlawan kepada kerabat/keluarga/teman					
8.	Saya sering membicarakan hal-hal yang positif tentang BMT Pahlawan					
9.	Produk tabungan di BMT Pahlawan lebih unggul dari BMT lain di Tulungagung					
10.	Banyak keuntungan yang saya rasakan menggunakan produk tabungan					

35	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43
36	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	43
37	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	45
38	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	47
39	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	44
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
41	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
42	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	37
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
44	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
45	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	38
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
47	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	38
48	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38
49	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	45
50	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	39
51	4	5	4	3	5	4	4	4	5	5	43
52	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38
53	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44
54	3	4	4	3	5	5	5	4	4	4	41
55	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
57	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	40
58	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
59	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	35
60	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	39
61	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	35
62	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
63	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38
64	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
65	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43
66	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	41
67	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	43
68	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	45
69	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	41
70	3	4	4	3	3	4	4	4	5	3	37
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
72	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	40
73	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38
74	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	44
75	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41

76	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	43
77	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
79	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
80	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48
81	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48
82	3	4	4	4	3	5	5	5	4	4	41
83	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	42
84	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	41
85	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	40
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
87	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	43
88	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	41
89	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	40
90	3	4	4	3	3	4	5	5	5	3	39
91	3	4	4	4	5	5	5	4	4	3	41
92	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	41
93	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	42
94	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	35
95	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
96	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
98	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	47
99	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	47
100	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	45

Variabel Kepercayaan

NO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	JUMLAH
1	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	48
2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	44
3	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	44
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44
5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	40
6	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	47
7	3	4	3	4	3	2	3	4	5	5	36
8	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42
9	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	42
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
11	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	46

12	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
14	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	39
15	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	45
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
17	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	41
18	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	42
19	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
20	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
22	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	47
23	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
24	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	42
25	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	44
26	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	41
27	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	42
28	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42
29	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
30	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
31	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
32	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
33	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	43
34	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
35	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
37	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	40
38	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	48
39	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	43
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
42	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	40
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
45	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	39
46	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	38
47	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
48	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
49	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	39
50	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
51	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	40
52	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39

53	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	41
54	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	43
55	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
56	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
57	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
59	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	38
60	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
61	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	38
62	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	38
63	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	38
64	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	37
65	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	41
66	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	41
67	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
68	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	46
69	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	43
70	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	38
71	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
72	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	45
73	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
74	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	42
75	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
76	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	44
77	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
78	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
79	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
80	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	48
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
82	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	43
83	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	46
84	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	43
85	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	43
86	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	44
87	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	39
88	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	42
89	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	42
90	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	44
91	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	43
92	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	43
93	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	40

94	4	4	4	4	3	5	3	5	3	4	39
95	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
96	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
100	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	45

Variabel Kepuasan

NO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	JUMLAH
1	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	48
2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	48
3	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	42
4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	43
6	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	39
7	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	35
8	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	42
9	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	43
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
11	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	44
12	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	43
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
14	4	4	5	5	4	3	4	4	3	3	39
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
16	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
17	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	45
18	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	43
19	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	44
20	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
21	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
22	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	43
23	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	42
24	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	43
25	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	42
26	4	5	3	4	5	5	5	4	4	3	42
27	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	42
28	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
29	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	45

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

71	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38
72	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	46
73	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	38
74	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
75	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
76	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	43
77	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	43
78	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	43
79	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
80	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	45
81	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
82	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	46
83	3	4	4	4	5	4	5	5	4	3	41
84	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42
85	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	44
86	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	48
87	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	44
88	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	46
89	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	43
90	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42
91	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	44
92	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	45
93	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	42
94	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	43
95	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
97	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	40
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
99	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	45
100	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	46

Variabel Loyalitas

NO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	JUMLAH
1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	48
2	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	46
3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	44
4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	4	43
5	3	3	3	4	5	5	4	4	4	5	40
6	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
7	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	36

8	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	42
9	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	42
10	4	4	3	5	5	5	5	3	5	5	44
11	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	43
12	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	43
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
14	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	39
15	5	4	2	2	5	5	5	5	5	5	43
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
17	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	41
18	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	41
19	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
20	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	36
21	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
22	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
23	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	43
24	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	42
25	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	43
26	4	3	3	4	3	2	4	4	3	4	34
27	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	42
28	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	43
29	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	47
30	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	35
31	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	39
32	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
34	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	43
35	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	41
36	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	44
37	2	2	3	3	5	5	4	4	4	4	36
38	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	44
39	5	3	4	5	4	4	4	3	3	3	38
40	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	41
41	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
42	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	38
43	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
45	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	32
46	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	36
47	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	37
48	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	37

49	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	38
50	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
51	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	37
52	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	47
53	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	40
54	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	44
55	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	44
56	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	40
57	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37
58	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
59	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	36
60	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
61	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	40
62	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	34
63	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
64	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
65	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
66	3	3	4	4	3	3	4	3	5	3	35
67	4	4	5	5	5	5	4	3	3	3	41
68	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
69	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
70	4	5	5	4	4	3	3	3	5	5	41
71	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	41
72	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	45
73	4	4	3	4	4	4	4	3	5	5	40
74	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	37
75	4	4	2	2	4	4	5	4	4	4	37
76	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	43
77	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	41
78	5	5	3	3	4	4	4	3	4	4	39
79	5	5	5	5	3	4	3	3	4	4	41
80	4	4	3	3	4	4	5	5	4	3	39
81	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	45
82	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	38
83	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	42
84	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	39
85	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	43
86	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	41
87	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	44
88	5	5	4	3	3	4	3	4	5	5	41
89	5	5	4	3	3	3	3	3	5	5	39

90	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	37
91	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	41
92	4	4	5	5	4	3	3	3	5	5	41
93	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	44
94	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	41
95	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	40
96	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
97	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	43
98	4	4	2	2	5	5	5	3	5	5	40
99	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
100	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46

Jumlah Jawaban Responden

NO	KOMUNIKASI (X1)	KEPERCAYAAN (X2)	KEPUASAN (X3)	LOYALITAS (Y)
1	48	48	48	48
2	47	44	48	46
3	43	44	42	44
4	45	44	48	43
5	37	40	43	40
6	43	47	39	47
7	40	36	35	36
8	42	42	42	42
9	41	42	43	42
10	49	50	50	44
11	42	46	44	43
12	43	43	43	43
13	50	50	50	50
14	41	39	39	39
15	45	45	50	43
16	47	50	49	50
17	41	41	45	41
18	43	42	43	41
19	39	39	44	39
20	38	39	39	36
21	50	49	49	48
22	45	47	43	47
23	43	43	42	43
24	43	42	43	42
25	42	44	42	43

26	45	41	42	34
27	41	42	42	42
28	48	42	49	43
29	46	42	45	47
30	45	39	42	35
31	42	39	41	39
32	40	41	40	39
33	43	43	41	40
34	39	39	40	43
35	43	39	42	41
36	43	40	44	44
37	45	40	46	36
38	47	48	47	44
39	44	43	42	38
40	40	40	40	41
41	39	41	45	38
42	37	40	45	38
43	40	40	43	37
44	39	40	40	40
45	38	39	40	32
46	40	38	39	36
47	38	39	40	37
48	38	39	40	37
49	45	39	43	38
50	39	41	46	39
51	43	40	40	37
52	38	39	39	47
53	44	41	43	40
54	41	43	46	44
55	39	42	45	44
56	41	42	39	40
57	40	38	38	37
58	39	40	40	38
59	35	38	37	36
60	39	38	39	39
61	35	38	44	40
62	39	38	38	34
63	38	38	37	39
64	39	37	44	42
65	43	41	41	38
66	41	41	41	35

67	43	42	41	41
68	45	46	48	48
69	41	43	41	42
70	37	38	43	41
71	40	39	38	41
72	40	45	46	45
73	38	39	38	40
74	44	42	39	37
75	41	38	39	37
76	43	44	43	43
77	42	41	43	41
78	50	47	43	39
79	39	39	41	41
80	48	48	45	39
81	48	40	42	45
82	41	43	46	38
83	42	46	41	42
84	41	43	42	39
85	40	43	44	43
86	50	44	48	41
87	43	39	44	44
88	41	42	46	41
89	40	42	43	39
90	39	44	42	37
91	41	43	44	41
92	41	43	45	41
93	42	40	42	44
94	35	39	43	41
95	39	41	43	40
96	42	44	40	39
97	40	40	40	43
98	47	50	50	40
99	47	41	45	42
100	45	45	46	46

Lampiran 3

Hasil Uji Validitas

Variabel Komunikasi

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan 1	38,01	9,424	,593	,775
Pernyataan 2	37,77	10,361	,565	,784
Pernyataan 3	37,85	10,715	,448	,794
Pernyataan 4	38,23	9,997	,353	,810
Pernyataan 5	37,77	9,512	,601	,775
Pernyataan 6	37,70	9,970	,537	,783
Pernyataan 7	37,74	10,215	,406	,798
Pernyataan 8	37,66	10,085	,487	,789
Pernyataan 9	37,57	10,551	,406	,797
Pernyataan 10	37,70	9,970	,515	,785

Variabel Kepercayaan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan 1	37,71	8,531	,490	,781
Pernyataan 2	37,61	8,523	,551	,775
Pernyataan 3	37,57	8,611	,445	,786
Pernyataan 4	37,52	8,838	,391	,792
Pernyataan 5	37,84	7,550	,588	,769
Pernyataan 6	37,65	8,634	,457	,785
Pernyataan 7	37,73	8,078	,568	,771
Pernyataan 8	37,67	9,011	,439	,787
Pernyataan 9	37,90	8,616	,404	,792
Pernyataan 10	37,63	9,023	,430	,788

Variabel Kepuasan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan 1	38,67	9,112	,533	,786
Pernyataan 2	38,61	9,028	,569	,782
Pernyataan 3	38,59	9,295	,423	,796
Pernyataan 4	38,42	9,276	,403	,798
Pernyataan 5	38,33	8,910	,493	,789
Pernyataan 6	38,64	8,839	,456	,793
Pernyataan 7	38,78	8,759	,405	,802
Pernyataan 8	38,44	8,350	,602	,775
Pernyataan 9	38,43	8,672	,564	,780
Pernyataan 10	38,47	9,080	,439	,795

Variabel Loyalitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan 1	36,80	11,394	,319	,707
Pernyataan 2	36,75	10,997	,340	,704
Pernyataan 3	36,77	10,886	,308	,711
Pernyataan 4	36,69	10,499	,376	,699
Pernyataan 5	36,78	10,375	,467	,683
Pernyataan 6	36,72	10,688	,415	,692
Pernyataan 7	36,85	10,715	,441	,689
Pernyataan 8	37,18	10,472	,438	,688
Pernyataan 9	36,74	11,225	,318	,707
Pernyataan 10	36,73	10,886	,371	,699

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Komunikasi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,806	10

Variabel Kepercayaan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,800	10

Variabel Kepuasan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,807	10

Variabel Loyalitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,720	10

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Komunikasi	Kepercayaan	Kepuasan	Loyalitas
N		100	100	100	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	42,00	41,87	42,82	40,89
	Std. Deviation	3,490	3,212	3,286	3,598
	Absolute	,123	,124	,118	,088
Most Extreme Differences	Positive	,123	,124	,118	,088
	Negative	-,066	-,094	-,063	-,052
Kolmogorov-Smirnov Z		1,228	1,239	1,182	,878
Asymp. Sig. (2-tailed)		,098	,093	,123	,424

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

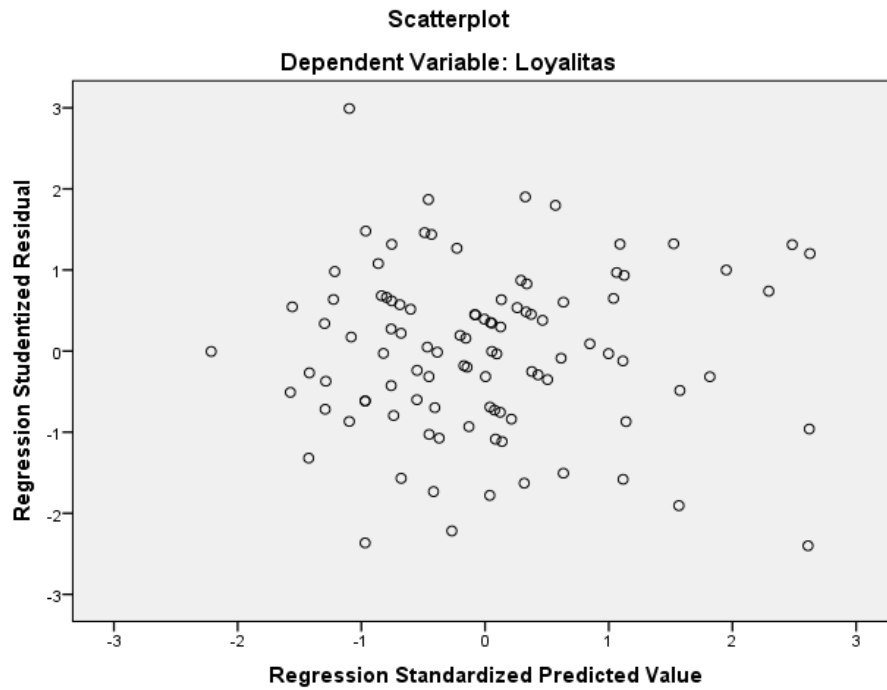
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	KOMUNIKASI	,499	2,005
	KEPERCAYAAN	,429	2,331
	KEPUASAN	,534	1,874

a. Dependent Variable: LOYALITAS

Hasil Uji Heterokedastisitas



Hasil Uji regresi linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	9,447	4,252		2,222	,029
	KOMUNIKASI	,011	,118	,011	,095	,924
	KEPERCAYAAN	,452	,138	,403	3,273	,001
	KEPUASAN	,282	,121	,257	2,327	,022

a. Dependent Variable: LOYALITAS

Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	9,447	4,252			
1	KOMUNIKASI	,011	,118	,011	,095	,924
	KEPERCAYAAN	,452	,138	,403	3,273	,001
	KEPUASAN	,282	,121	,257	2,327	,022

a. Dependent Variable: LOYALITAS

Hasil Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	480,183	3	160,061	19,169	,000 ^b
	Residual	801,607	96	8,350		
	Total	1281,790	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas

b. Predictors: (Constant), Kepuasan, Komunikasi, Kepercayaan

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,612 ^a	,375	,355	2,890

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Komunikasi, Kepercayaan

b. Dependent Variable: Loyalitas

T Table Statistics .

DF	Level Of Significance				DF	Level Of Significance			
	0.005	0.01	0.025	0.05		0.005	0.01	0.025	0.05
1	-63.657	-25.452	-12.706	-6.314	61	-2.659	-2.298	-2.000	-1.670
2	-9.925	-6.205	-4.303	-2.920	62	-2.657	-2.297	-1.999	-1.670
3	-5.841	-4.177	-3.182	-2.353	63	-2.656	-2.296	-1.998	-1.669
4	-4.604	-3.495	-2.776	-2.132	64	-2.655	-2.295	-1.998	-1.669
5	-4.032	-3.163	-2.571	-2.015	65	-2.654	-2.295	-1.997	-1.669
6	-3.707	-2.969	-2.447	-1.943	66	-2.652	-2.294	-1.997	-1.668
7	-3.499	-2.841	-2.365	-1.895	67	-2.651	-2.293	-1.996	-1.668
8	-3.355	-2.752	-2.306	-1.860	68	-2.650	-2.292	-1.995	-1.668
9	-3.250	-2.685	-2.262	-1.833	69	-2.649	-2.291	-1.995	-1.667
10	-3.169	-2.634	-2.228	-1.812	70	-2.648	-2.291	-1.994	-1.667
11	-3.106	-2.593	-2.201	-1.796	71	-2.647	-2.290	-1.994	-1.667
12	-3.055	-2.560	-2.179	-1.782	72	-2.646	-2.289	-1.993	-1.666
13	-3.012	-2.533	-2.160	-1.771	73	-2.645	-2.289	-1.993	-1.666
14	-2.977	-2.510	-2.145	-1.761	74	-2.644	-2.288	-1.993	-1.666
15	-2.947	-2.490	-2.131	-1.753	75	-2.643	-2.287	-1.992	-1.665
16	-2.921	-2.473	-2.120	-1.746	76	-2.642	-2.287	-1.992	-1.665
17	-2.898	-2.458	-2.110	-1.740	77	-2.641	-2.286	-1.991	-1.665
18	-2.878	-2.445	-2.101	-1.734	78	-2.640	-2.285	-1.991	-1.665
19	-2.861	-2.433	-2.093	-1.729	79	-2.640	-2.285	-1.990	-1.664
20	-2.845	-2.423	-2.086	-1.725	80	-2.639	-2.284	-1.990	-1.664
21	-2.831	-2.414	-2.080	-1.721	81	-2.638	-2.284	-1.990	-1.664
22	-2.819	-2.405	-2.074	-1.717	82	-2.637	-2.283	-1.989	-1.663
23	-2.807	-2.398	-2.069	-1.714	83	-2.636	-2.283	-1.989	-1.663
24	-2.797	-2.391	-2.064	-1.711	84	-2.636	-2.282	-1.989	-1.663
25	-2.787	-2.385	-2.060	-1.708	85	-2.635	-2.282	-1.988	-1.663
26	-2.779	-2.379	-2.056	-1.706	86	-2.634	-2.281	-1.988	-1.663
27	-2.771	-2.373	-2.052	-1.703	87	-2.634	-2.281	-1.988	-1.663
28	-2.763	-2.368	-2.048	-1.701	88	-2.633	-2.280	-1.987	-1.662
29	-2.756	-2.364	-2.045	-1.699	89	-2.632	-2.280	-1.987	-1.662
30	-2.750	-2.360	-2.042	-1.697	90	-2.632	-2.280	-1.987	-1.662
31	-2.744	-2.356	-2.040	-1.696	91	-2.631	-2.279	-1.986	-1.662
32	-2.738	-2.352	-2.037	-1.694	92	-2.630	-2.279	-1.986	-1.662
33	-2.733	-2.348	-2.035	-1.692	93	-2.630	-2.278	-1.986	-1.661
34	-2.728	-2.345	-2.032	-1.691	94	-2.629	-2.278	-1.986	-1.661
35	-2.724	-2.342	-2.030	-1.690	95	-2.629	-2.277	-1.985	-1.661
36	-2.719	-2.339	-2.028	-1.688	96	-2.628	-2.277	-1.985	-1.661
37	-2.715	-2.336	-2.026	-1.687	97	-2.627	-2.277	-1.985	-1.661
38	-2.712	-2.334	-2.024	-1.686	98	-2.627	-2.276	-1.984	-1.661
39	-2.708	-2.331	-2.023	-1.685	99	-2.626	-2.276	-1.984	-1.660
40	-2.704	-2.329	-2.021	-1.684	100	-2.626	-2.276	-1.984	-1.660
41	-2.701	-2.327	-2.020	-1.683	101	-2.625	-2.275	-1.984	-1.660
42	-2.698	-2.325	-2.018	-1.682	102	-2.625	-2.275	-1.983	-1.660
43	-2.695	-2.323	-2.017	-1.681	103	-2.624	-2.275	-1.983	-1.660
44	-2.692	-2.321	-2.015	-1.680	104	-2.624	-2.274	-1.983	-1.660
45	-2.690	-2.319	-2.014	-1.679	105	-2.623	-2.274	-1.983	-1.659
46	-2.687	-2.317	-2.013	-1.679	106	-2.623	-2.274	-1.983	-1.659
47	-2.685	-2.315	-2.012	-1.678	107	-2.623	-2.273	-1.982	-1.659
48	-2.682	-2.314	-2.011	-1.677	108	-2.622	-2.273	-1.982	-1.659
49	-2.680	-2.312	-2.010	-1.677	109	-2.622	-2.273	-1.982	-1.659
50	-2.678	-2.311	-2.009	-1.676	110	-2.621	-2.272	-1.982	-1.659
51	-2.676	-2.310	-2.008	-1.675	111	-2.621	-2.272	-1.981	-1.659
52	-2.674	-2.308	-2.007	-1.675	112	-2.620	-2.272	-1.981	-1.658
53	-2.672	-2.307	-2.006	-1.674	113	-2.620	-2.272	-1.981	-1.658
54	-2.670	-2.306	-2.005	-1.674	114	-2.620	-2.271	-1.981	-1.658
55	-2.668	-2.304	-2.004	-1.673	115	-2.619	-2.271	-1.981	-1.658
56	-2.667	-2.303	-2.003	-1.673	116	-2.619	-2.271	-1.981	-1.658
57	-2.665	-2.302	-2.002	-1.672	117	-2.619	-2.271	-1.980	-1.658
58	-2.663	-2.301	-2.002	-1.672	118	-2.618	-2.270	-1.980	-1.658
59	-2.662	-2.300	-2.001	-1.671	119	-2.618	-2.270	-1.980	-1.658
60	-2.660	-2.299	-2.000	-1.671	120	-2.617	-2.270	-1.980	-1.658

Sumber: Microsoft Excel - Puwi Priyatno. 2012. Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20. Yogyakarta: ANDI.

**F Table Statistics
(Level Of Significance 0.05)**

df2	df 1					DF2	DF 1				
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
1	161.448	199.500	216.707	224.583	230.162	61	3.998	3.148	2.755	2.523	2.366
2	18.513	19.000	19.164	19.247	19.296	62	3.996	3.145	2.753	2.520	2.363
3	10.128	9.552	9.277	9.117	9.013	63	3.993	3.143	2.751	2.518	2.361
4	7.709	6.944	6.591	6.388	6.256	64	3.991	3.140	2.748	2.515	2.358
5	6.608	5.786	5.409	5.192	5.050	65	3.989	3.138	2.746	2.513	2.356
6	5.987	5.143	4.757	4.534	4.387	66	3.986	3.136	2.744	2.511	2.354
7	5.591	4.737	4.347	4.120	3.972	67	3.984	3.134	2.742	2.509	2.352
8	5.318	4.459	4.066	3.838	3.687	68	3.982	3.132	2.740	2.507	2.350
9	5.117	4.256	3.863	3.633	3.482	69	3.980	3.130	2.737	2.505	2.348
10	4.965	4.103	3.708	3.478	3.326	70	3.978	3.128	2.736	2.503	2.346
11	4.844	3.982	3.587	3.357	3.204	71	3.976	3.126	2.734	2.501	2.344
12	4.747	3.885	3.490	3.259	3.108	72	3.974	3.124	2.732	2.499	2.342
13	4.667	3.806	3.411	3.179	3.025	73	3.972	3.122	2.730	2.497	2.340
14	4.600	3.739	3.344	3.112	2.958	74	3.970	3.120	2.728	2.495	2.338
15	4.543	3.682	3.287	3.056	2.901	75	3.968	3.119	2.727	2.494	2.337
16	4.494	3.634	3.239	3.007	2.852	76	3.967	3.117	2.725	2.492	2.335
17	4.451	3.592	3.197	2.965	2.810	77	3.965	3.115	2.723	2.490	2.333
18	4.414	3.555	3.160	2.928	2.773	78	3.963	3.114	2.722	2.489	2.332
19	4.381	3.522	3.127	2.895	2.740	79	3.962	3.112	2.720	2.487	2.330
20	4.351	3.493	3.098	2.866	2.711	80	3.960	3.111	2.719	2.486	2.329
21	4.325	3.467	3.072	2.840	2.685	81	3.959	3.109	2.717	2.484	2.327
22	4.301	3.443	3.049	2.817	2.661	82	3.957	3.108	2.716	2.483	2.326
23	4.279	3.422	3.028	2.796	2.640	83	3.956	3.107	2.715	2.482	2.324
24	4.260	3.403	3.009	2.776	2.621	84	3.955	3.105	2.713	2.480	2.323
25	4.242	3.385	2.991	2.759	2.603	85	3.953	3.104	2.712	2.479	2.322
26	4.225	3.369	2.975	2.743	2.587	86	3.952	3.103	2.711	2.478	2.321
27	4.210	3.354	2.960	2.728	2.572	87	3.951	3.101	2.709	2.476	2.319
28	4.196	3.340	2.947	2.714	2.558	88	3.949	3.100	2.708	2.475	2.318
29	4.183	3.328	2.934	2.701	2.545	89	3.948	3.099	2.707	2.474	2.317
30	4.171	3.316	2.922	2.690	2.534	90	3.947	3.098	2.706	2.473	2.316
31	4.160	3.305	2.911	2.679	2.523	91	3.946	3.097	2.705	2.472	2.315
32	4.149	3.295	2.901	2.668	2.512	92	3.945	3.095	2.704	2.471	2.313
33	4.139	3.285	2.892	2.659	2.503	93	3.943	3.094	2.703	2.470	2.312
34	4.130	3.276	2.883	2.650	2.494	94	3.942	3.093	2.701	2.469	2.311
35	4.121	3.267	2.874	2.641	2.485	95	3.941	3.092	2.700	2.467	2.310
36	4.113	3.259	2.866	2.634	2.477	96	3.940	3.091	2.699	2.466	2.309
37	4.105	3.252	2.859	2.626	2.470	97	3.939	3.090	2.698	2.465	2.308
38	4.098	3.245	2.852	2.619	2.463	98	3.938	3.089	2.697	2.465	2.307
39	4.091	3.238	2.845	2.612	2.456	99	3.937	3.088	2.696	2.464	2.306
40	4.085	3.232	2.839	2.606	2.449	100	3.936	3.087	2.695	2.463	2.305
41	4.079	3.226	2.833	2.600	2.443	101	3.935	3.086	2.695	2.462	2.304
42	4.073	3.220	2.827	2.594	2.438	102	3.934	3.085	2.694	2.461	2.303
43	4.067	3.214	2.822	2.589	2.432	103	3.933	3.085	2.693	2.460	2.303
44	4.062	3.209	2.816	2.584	2.427	104	3.932	3.084	2.692	2.459	2.302
45	4.057	3.204	2.812	2.579	2.422	105	3.932	3.083	2.691	2.458	2.301
46	4.052	3.200	2.807	2.574	2.417	106	3.931	3.082	2.690	2.457	2.300
47	4.047	3.195	2.802	2.570	2.413	107	3.930	3.081	2.689	2.457	2.299
48	4.043	3.191	2.798	2.565	2.409	108	3.929	3.080	2.689	2.456	2.298
49	4.038	3.187	2.794	2.561	2.404	109	3.928	3.080	2.688	2.455	2.298
50	4.034	3.183	2.790	2.557	2.400	110	3.927	3.079	2.687	2.454	2.297
51	4.030	3.179	2.786	2.553	2.397	111	3.927	3.078	2.686	2.453	2.296
52	4.027	3.175	2.783	2.550	2.393	112	3.926	3.077	2.686	2.453	2.295
53	4.023	3.172	2.779	2.546	2.389	113	3.925	3.077	2.685	2.452	2.295
54	4.020	3.168	2.776	2.543	2.386	114	3.924	3.076	2.684	2.451	2.294
55	4.016	3.165	2.773	2.540	2.383	115	3.924	3.075	2.683	2.451	2.293
56	4.013	3.162	2.769	2.537	2.380	116	3.923	3.074	2.683	2.450	2.293
57	4.010	3.159	2.766	2.534	2.377	117	3.922	3.074	2.682	2.449	2.292
58	4.007	3.156	2.764	2.531	2.374	118	3.921	3.073	2.681	2.449	2.291
59	4.004	3.153	2.761	2.528	2.371	119	3.921	3.072	2.681	2.448	2.290
60	4.001	3.150	2.758	2.525	2.368	120	3.920	3.072	2.680	2.447	2.290

Sumber: Microsoft Excel

Duwi Priyotno. 2012. Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS-20. Yogyakarta: ANDI.

Lampiran 6

RIWAYAT HIDUP PENULIS



1. Identitas Peneliti

Nama : Fitria Munadzirah
Tempat, tanggal lahir : Tulungagung, 01 April 1993
Agama : Islam
Jenis kelamin : Perempuan
Alamat : Dsn. Jati Rt. 024 Rw.07 Ds. Pandansari
Kec. Ngunut Kab. Tulungagung
Nama Ayah Kandung : Ahmad
Nama Ibu Kandung : Siti Badi' Aturrohmah
Saudara : 2 (Anak ke-1 dari 2 bersaudara)
No. Telp : 0857 – 5595 – 3689
e-mail : munadzirah80@gmail.com

2. Riwayat Pendidikan

RA Al-Hidayah (1998 – 1999)
MI Pandansari (1999 – 2005)
MTsN Tunggangri (2005 – 2008)
SMK Ngunut 1 (2008 – 2011)
IAIN Tulungagung (2012 – 2016)



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI TULUNGAGUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Mayor Sujadi Timur 46 Telp. (0355) 321513 Fax. (0355) 321656
Tulungagung – Jawa Timur 66221 website: febi.iain-tulungagung.ac.id

Nomor : In.17/F.IV/TL.00/ 1465/2015
Lamp : -
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

Tulungagung, 13 November 2015

Kepada
Yth. **PIMPINAN BMT PAHLAWAN TULUNGAGUNG**
di
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Disampaikan dengan hormat, dalam rangka menyelesaikan program Sarjana (S-1), kami mengharap kesediaan Bapak/Ibu agar mahasiswa berikut ini:

nama : FITRIA MUNADZIROH

NIM : 2823123051

Jur/Prodi : Perbankan Syariah

diberikan izin melakukan penelitian di tempat/lokasi Bapak/Ibu dalam menyusun skripsi dengan judul:

"Pengaruh Relationship Quality (Komunikasi, Kepercayaan dan Kepuasan) terhadap Loyalitas Nasabah BMT Pahlawan Tulungagung".

Demikian surat ini, atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

a.n. Dekan

Wakil Dekan

Dr. NUR AINI LATIFAH, SE., MM
NIP. 197009011999032002



Baitul Maad Wat Tamwil

BMT Pahlawan

IKATAN CENDEKIAWAN MUSLIM SE-INDONESIA

Lembaga Keuangan Syariah Tulungagung

Produk : Simpanan / Tabungan, Pembiayaan, Permodalan, Investasi & ZIS

SURAT KETERANGAN No : 79/A/BMT/PHL/IV/2016

Bismillahirrahmanirrahiim,

Yang bertanda tangan di bawah ini adalah Manager BMT Pahlawan Tulungagung dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : **FITRIA MUNADZIROH**
Nomor Induk Mahasiswa : **2823123051**
Program Studi : **PERBANKAN SYARIAH**
Perguruan Tinggi : **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) TULUNGAGUNG**

Telah melakukan penelitian di BMT Pahlawan Tulungagung dari tanggal 1 April 2016 s/d 10 April 2016 dalam rangka menyelesaikan tugas akhir S1 (Sarjana) dengan judul **"Pengaruh relationship Quality (Komunikasi, Kepercayaan,dan kepuasan) terhadap Loyalitas Nasabah BMT pahlawan Tulungagung"**.

Demikian Surat Keterangan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tulungagung , 22 April 2016
**BMT PAHLAWAN
KABUPATEN TULUNGAGUNG**



H. NYADIN, MAP
Manager

Lampiran 10

DOKUMENTASI PENELITIAN



DOKUMENTASI PENELITIAN

