

BAB V

PENUTUP

5.1.Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan persamaan regresi linear berganda mengenai pengaruh variabel kualitas pelayanan (X_1) dan kepuasan nasabah (X_2) terhadap variabel dependen loyalitas nasabah (Y) karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Siulak Deras Kabupaten Kerinci, dapat disimpulkan bahwa

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 6,373 dan nilai signifikansi 0,000. dengan jumlah pengamatan (n) = 95 dan jumlah variabel (k) = 3, maka diperoleh derajat kebebasan (df) = $95 - 3 = 92$ dan nilai t_{tabel} sebesar 1,661. karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $Sig. < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya, variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BRI Unit Siulak Deras Kabupaten Kerinci.
2. Variabel Kepuasan Nasabah (X_2) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 5,763 dan nilai signifikansi 0,000. dengan $df = 92$ dan $t_{tabel} = 1,661$, karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $Sig. < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_2 diterima. Artinya, variabel Kepuasan Nasabah berpengaruh dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BRI Unit Siulak Deras Kabupaten Kerinci.
3. Berdasarkan tabel 4.17 hasil uji F (simultan), diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 57.505 dan nilai F_{tabel} 3.10 dengan nilai signifikansi ($Sig.$) sebesar 0.000. Maka $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai $Sig. < 0.05$, dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan Nasabah dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah, disimpulkan H_0 ditolak dan H_3 diterima.

5.2.Implikasi

Implikasi adalah suatu konsekuensi atau akibat langsung dari hasil penemuan suatu penelitian ilmiah (Azaluddin, 2023:17). Hasil penelitian ini mengenai pengaruh variabel kualitas pelayanan (X_1) dan kepuasan nasabah (X_2) terhadap variabel dependen loyalitas nasabah (Y) pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Siulak Deras Kabupaten Kerinci, maka implikasinya adalah sebagai berikut :

1. Implikasi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Siulak Deras. Implikasi dari temuan ini adalah bahwa peningkatan kualitas pelayanan menjadi strategi utama dalam mempertahankan dan memperkuat loyalitas nasabah. Dimensi pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik harus dioptimalkan secara konsisten. Pelayanan yang cepat, akurat, dan dilakukan oleh petugas yang profesional serta ramah akan meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi. Selain itu, fasilitas yang bersih dan representatif akan mendukung citra positif bank di mata nasabah. Oleh karena itu, manajemen BRI perlu terus melakukan evaluasi kualitas pelayanan secara berkala dan berorientasi pada kebutuhan nasabah, agar tercipta hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan dan mendukung pertumbuhan lembaga secara berkelanjutan.

2. Implikasi Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, maka implikasi dari penelitian ini yaitu Bank BRI Unit Siulak Deras perlu terus meningkatkan aspek-aspek yang membentuk kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas layanan, kemudahan akses produk, pelayanan yang responsif, serta penyediaan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Dengan menjaga dan meningkatkan kepuasan secara konsisten, loyalitas nasabah dapat terbangun lebih kuat dan berkelanjutan, sehingga mendukung pertumbuhan dan keberlanjutan bank di wilayah tersebut terhadap Loyalitas Nasabah.

Implikasi ini mengarahkan pada tindakan konkret yang dapat dilakukan oleh berbagai pihak yang membutuhkan hasil penelitian yaitu:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan wawasan dan pemahaman mendalam kepada peneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Siulak Deras Kabupaten Kerinci. Pengetahuan ini dapat digunakan oleh peneliti untuk memberikan masukan dan saran berbasis data terkait pentingnya penerapan manajemen pemasaran yang efektif, khususnya dalam mengelola hubungan dengan nasabah dan memahami kebutuhan pasar secara strategis.

2. Bagi Akademik

Penelitian ini berkontribusi pada literatur ilmiah dengan memberikan bukti empiris terkait pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Siulak Deras

Kabupaten Kerinci. Akademisi dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai referensi untuk mengembangkan penelitian lanjutan di bidang manajemen pemasaran, seperti mengeksplorasi faktor lain (misalnya, loyalitas nasabah, citra merek, kepuasan nasabah, kualitas hubungan, persepsi nilai, kepercayaan nasabah, inovasi produk, strategi promosi, dan pengalaman nasabah) yang dapat memengaruhi keputusan pembelian ulang atau loyalitas nasabah.

3. Bagi PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI)

penelitian ini bermanfaat sebagai dasar evaluasi internal terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada nasabah. Melalui data dan analisis yang diperoleh, pihak manajemen dapat mengidentifikasi aspek pelayanan mana yang paling memengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah. penelitian ini membantu dalam memahami tingkat kepuasan nasabah secara menyeluruh, serta mengungkap hubungan langsung antara kepuasan dengan loyalitas. Dengan mengetahui bahwa kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas, maka Bank BRI dapat merancang berbagai strategi yang berfokus pada peningkatan kepuasan, seperti melalui program pelayanan prima, peningkatan fitur layanan digital, maupun penyesuaian produk dengan kebutuhan nasabah.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini membuka peluang untuk penelitian lanjutan dengan variabel yang lebih kompleks atau dengan pendekatan metode lain yang lebih mendalam. Peneliti selanjutnya dapat mengeksplorasi faktor tambahan seperti kepercayaan nasabah, citra merek, atau nilai pelanggan, serta menggunakan metode analisis yang lebih luas seperti SEM atau pendekatan kualitatif. Dengan demikian,

penelitian ini dapat menjadi referensi awal dan pijakan teoritis bagi studi sejenis di masa mendatang.

5.3.Keterbatasan Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan, yaitu:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada satu perusahaan, yaitu PT Bank BRI Unit Siulak Deras Kabupaten Kerinci sehingga hasil yang diperoleh belum dapat digeneralisasikan secara luas ke perusahaan lain di sektor atau lokasi yang berbeda.
2. Penelitian ini hanya menggunakan dua variabel independen, yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, sehingga masih terdapat kemungkinan variabel lain yang juga berpengaruh terhadap loyalitas nasabah namun belum diteliti dalam penelitian ini.
3. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner tertutup dengan skala Likert, sehingga tanggapan responden sangat bergantung pada persepsi pribadi masing-masing yang dapat mengandung bias subjektif.
4. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kuantitatif sehingga tidak mendalami lebih lanjut alasan di balik jawaban responden. Oleh karena itu, penelitian ini belum mampu menangkap dinamika psikologis dan kontekstual yang lebih mendalam terkait niat nasabah untuk berkunjung kembali.

5.4.Saran Penelitian

Berdasarkan hasil analisis dan temuan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank

Rakyat Indonesia (BRI) Unit Siulak Deras Kabupaten Kerinci, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak-pihak terkait. Saran-saran ini disusun secara objektif sesuai dengan data yang diperoleh dan bertujuan untuk memberikan kontribusi praktis maupun akademis dalam upaya mengelola sumber daya manusia secara lebih efektif.

1. Perluasan Lokasi Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam cakupan lokasi dan jumlah responden yang hanya mencakup satu perusahaan. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian komparatif di beberapa perusahaan dengan bidang industri yang sama atau berbeda, untuk memperoleh hasil yang lebih generalis dan mewakili populasi yang lebih luas.

2. Menambahkan Variabel Lain

Penelitian ini membatasi ruang lingkup analisis pada dua variabel utama, yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, sebagai faktor yang memengaruhi loyalitas nasabah. Meskipun kedua variabel tersebut terbukti memiliki pengaruh yang signifikan, dalam praktik manajemen pemasaran, loyalitas nasabah juga dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor lain yang bersifat psikologis, emosional, maupun sosial. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar menambahkan variabel-variabel lain seperti kepercayaan nasabah (*trust*), citra merek (*brand image*), nilai pelanggan (*customer value*), pengalaman pelanggan (*customer experience*), serta faktor demografis seperti usia, pendapatan, dan latar belakang pendidikan. Variabel-variabel ini dapat memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh terhadap perilaku loyalitas dan membantu perusahaan merancang strategi pemasaran yang lebih tersegmentasi dan efektif. Dengan memperluas

cakupan variabel, penelitian lanjutan diharapkan mampu menggambarkan faktor-faktor penentu loyalitas secara lebih kompleks dan realistis, serta memperkuat implikasi praktis bagi pengembangan strategi pemasaran jangka panjang.

3. Menggunakan Metode Campuran (Mixed Methods)

Disarankan agar penelitian selanjutnya mengkombinasikan pendekatan kuantitatif dan kualitatif, seperti wawancara mendalam atau observasi, agar dapat menangkap lebih banyak aspek subjektif dan kontekstual dari responden yang mungkin tidak terungkap melalui kuesioner saja.

4. Memperpanjang Periode Penelitian

Penelitian di masa mendatang sebaiknya dilakukan dalam jangka waktu yang lebih panjang untuk mengamati perubahan dinamis dalam perusahaan, seperti perubahan kebijakan pemasaran, kepemimpinan, atau kualitas pelayanan, yang dapat memengaruhi kepuasan nasabah secara bertahap.

DAFTAR PUSTAKA

- Abror, A., Patrisia, D., Engriani, Y., Evanita, S., Yasri, Y., & Dastgir, S. (2020). *Service quality, religiosity, customer satisfaction, customer engagement and Islamic bank's customer loyalty. Journal of Islamic Marketing*, 11(6), 1691–1705. <https://doi.org/10.1108/JIMA-03-2019-0044>
- Afifah, A., & Kurniawati, N. A. (2021). *Influence of service quality dimensions of islamic banks on customer satisfaction and their impact on customer loyalty laws*, 4(2). *Journal of Islamic Economic*, 105–136.
- Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka. *Jurnal Pendidikan*, 6(1).
- Asti, E. G., & Ayuningtyas, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1–14. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i01.2>
- Budaharini, I. A. P., Kusuma, I. G. A. T., Widayani, A. A. D., Sujana, I. W., & Villaceran, I. (2022). *The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction On Customer Loyalty with Customer Trust as Intervening Variables in CV Power Hearing Bali. International Journak of Sustainability, Education, and Global Creative Economic (IJS EGCE)*, 5(1), 107–124.
- Febrianto, H., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Mandiri KCP Jamika Bandung. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 5(2), 401–406.
- Ghozali, I. (2019). *Aplikasi Analisis Multivariate*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26*. (10th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hudaya, I. (2021). *Perilaku Konsumen: Teori dan Praktik dalam Pemasaran Modern*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Hidayat, W., & Sulistyani, L. (2021). *Effek Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variable Intervening pada Perusahaan Jasa Konstruksi CV Muna Sariy Jaya. Excellent : Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Pendidikan*, 9(1), Pp, 7–18.
- Hudaya, D. . (2021). Strategi Komunikasi Pemasaran Telkomsel dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus: Program Rezeki Combo Sakti Telkomsel periode Oktober - Desember 2021). *Jurnal Magenta, STMK Trisakti*, 6(1), 910–921.

- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2021). *Marketing Management (16th ed.)*. Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *A Framework for Marketing Management*. Pearson Education.
- Marlius, D., & Putriani, I. (2020). Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan Dilihat dari Kualitas Layanan *Customer Service*. *Jurnal Pundi*, 3(2), 111–122.
- Muzarkosah, I., & Syarifah, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Pengetahuan Produk Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Bprs Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pragaan). *NISBAH: Jurnal Perbanka Syariah*, 8(1), 1–11.
- Naini, N. F., Santoso, S., Andriani, T. S., & Claudia, U. G. (2022). *The effect of product quality, service quality, customer satisfaction on customer loyalty*. *Journal of Consumer Sciences*, 7(1), 34–50.
- Nida, S. F., & Febriyanti, I. R. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan di Apotek Bunda Cikembar. *Urnal Ekonomi Dan Manajemen*, 1–11. doi:<https://doi.org/10.55606/optimal.%0Av2i3.431>
- Nugraha, F. S. E., & Astarini, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(1), 1911–1924.
- Panday, R., & Nursal, M. F. (2021). *The the effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty*. *Jurnal manajemen strategi dan aplikasi bisnis*, 4(1). 171–180.
- Patel, N., & Patel, D. (2022). *Factors Influencing Customer Loyalty in the Banking Industry: A Systematic Review and Meta-Analysis*. *Journal of Business Research*, 138, 380–392. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.09.034>
- Puspita, D., & Wardi, Y. (2020). *The influence of destination image, service quality, and satisfaction on loyalty of archipelago tourists in padang city tourism objects*. *Eighth padang International conference on economics education, economics, business and management, accounting and entr*. 423–428.
- Ramadhan, A. G. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Aplikasi Mobile Dan Harga Terhadap Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN KIS)*. Universitas Komputer Indonesia.
- Ridwan, S., Ermansyah, M. J., & Apriyana, N. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Orange Supermarket Di Merauke Town Square. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(2), 1048–1070. <https://doi.org/10.31955/mea.v8i2.4116>
- Riyanto, V., & Tunjungsari, H. K. (2020). Kualitas Layanan dan Nilai yang

- Dipersepsikan terhadap Niat Pembelian Pengguna Jasa MRT dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 2(3), 838. <https://doi.org/10.24912/jmk.v2i3.9598>
- Sagala, I., Zebua, Y., & Halim, A. (2021). *The impact of service quality through customer satisfaction on customer loyalty*. *Nidhomul Haq: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 6(2), 236–243.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian*. KBM Indonesia.
- Salim, S., & Meirisa, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sinarmas Palembang. *MDP Student Conference*, 2(2), 305–311. <https://doi.org/10.35957/mdp-sc.v2i2.4237>
- Sari, & Endriastuti. (2024). Pengaruh Harga Tiket dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kreta Api Argo Parahiyangan Rute Bekasi-Bandung. *Jurnal Mirai Management*.
- Sari, T. N., & Prasetya, M. N. (2020). Dapatkah Kepemimpinan Kepala Sekolah, Motivasi Guru dan Kualitas Pelayanan Pendidikan Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Siswa. *EduTech: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 6(1), 87–97.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit Alfabeta Bandung.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (4th ed.)*. Alfabeta.
- Supriyanto, A., Wiyono, B. B., & Burhanuddin, B. (2021). *Effects of service quality and customer satisfaction on loyalty of bank customers*. *Cogent Business and Management*, 8(1), 1–17. <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1937847>
- Susriyanti, Limakrisna, N., & Lusiana. (2023). *Membangun Loyalitas Berdasarkan Kualitas Jasa Model Brady Cronin, E-Sq, E-Crm, Dan Komitmen Nasabah Perbankan*. Intelektual Inves Media.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality dan Customer Satisfaction*. Edisi 5. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Tjiptono, F. (2019). **Pemasaran Strategik**. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi Pemasaran Prinsip dan Penerapan*. Penerbit Andi.

Yogyakarta.

Wiyase, I. G. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan *Convenience* Sebagai Variabel Moderating. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 10(1).

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Education.

Zahara, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 3(1), 33–38.

LAMPIRAN

Lampiran 1
Kusioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA
PT. BANK RAKYAT INDONESIA UNIT SIULAK
DERAS KABUPATEN KERINCI

Padang, Juli 2025

Kepada Yth
Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia,
Unit Siluak Deras Kab. Kerinci
di Tempat

Assalamu'alaikum wr.wb
Yang bertanda tangan dibawah ini :
Nama : Dhea Lourensia Utami
Npm : 2110070530229
Prodi : Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Baiturrahmah

Bersama ini saya memohon bantuan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner terlampir guna untuk dapat menyelesaikan Program Strata 1 (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Baiturrahmah Padang dalam penulisan skripsi yang berjudul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Siulak Deras Kabupaten Kerinci”**

Untuk membantu kelancaran penelitian, saya mohon dengan hormat untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Peran serta Bapak/Ibu akan sangat bermanfaat bagi keberhasilan penelitian ini. Atas kesediaannya dalam pengisian kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr wb.

Hormat Saya

Dhea Lourensia Utami
2110070730229

KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA
PT. BANK RAKYAT INDONESIA UNIT SIULAK
DERAS KABUPATEN KERINCI

Profil Responden :

A. Nama : (Tidak wajib isi)*

B. Jenis kelamin (✓):

☐ Pria ☐ Wanita

C. Pendidikan Terakhir (✓) :

☐ SD ☐ SMA/SMK

☐ SMP ☐ Diploma / Sarjana (Perguruan Tinggi)

D. Usia (✓) :

☐ 20-30 Tahun ☐ 41-50 Tahun

☐ 31-40 Tahun ☐ > 50 Tahun

E. Lama Menjadi Nasabah

☐ 0-5 Tahun ☐ > 5 Tahun

Petunjuk Pengisian Kuesioner :

- 1) Mohon dengan hormat, bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu untuk menjawab seluruh pernyataan yang ada dalam kuesioner ini.
- 2) Berilah jawaban pernyataan sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu dengan cara memberi tanda (✓) pada kolom yang tersedia.
- 3) Ada lima pilihan jawaban yang tersedia untuk masing-masing pernyataan, yaitu :

SS	= Sangat Setuju	= 5
S	= Setuju	= 4
KS	= Kurang Setuju	= 3
TS	= Tidak Setuju	= 2
STS	= Sangat Tidak Setuju	= 1

A. Loyalitas Nasabah (Y)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Loyalitas Kognitif (<i>Cognitive Loyalty</i>)						
1	Menurut saya memilih Bank BRI Unit Siulak Deras merupakan hal yang masuk akal.					
2	Menurut saya pelayanan Bank BRI Unit Siulak Deras ini lebih baik dari Bank lain.					
3	Frequensi transaksi saya di Bank BRI Unit Siulak Deras ini terus meningkat.					
4	Saya merupakan nasabah lama dari Bank BRI Unit Siulak Deras.					
Loyalitas Afektif (<i>Affective Loyalty</i>)						
5	Saya bangga menjadi nasabah Bank BRI Unit Siulak Deras.					
6	Saya akan terus menjadi nasabah Bank BRI Unit Siulak Deras.					
7	Saya merasa memiliki Bank BRI Unit Siulak Deras.					
Loyalitas Konatif (<i>Conative Loyalty</i>)						
8	Saya selalu mengetahui informasi mengenai perkembangan Bank BRI Unit Siulak Deras.					
9	Saya memiliki harapan/kepercayaan yang tinggi terhadap Bank BRI Unit Siulak Deras.					
10	saya mendapatkan berbagai kemudahan dengan menjadi nasabah Bank BRI Unit Siulak Deras,					
Loyalitas Tindakan (<i>Action Loyalty</i>)						
11	Saya selalu berpartisipasi dalam setiap kegiatan yang dilakukan Bank BRI Unit Siulak Deras.					
12	Saya akan meluangkan waktu yang lebih lama untuk bertransaksi di Bank ini BRI Unit Siulak Deras.					
13	Saya akan merekomendasikan kepada keluarga dan kerabat mengenai Bank BRI Unit Siulak Deras.					

Sumber : Nugraha, Fiqri Satria Eka & Astarini, Dyah. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3 (1),1911-1924.

B. Kualitas Pelayanan (X₁)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Keandalan (<i>Reliability</i>)						
1	Karyawan BRI Unit Siulak Deras mempertahankan akurasi layanan.					
2	Karyawan BRI Unit Siulak Deras memberikan pelayanan yang konsisten dengan mempertahankan kecepatan layanan, pelayanan yang ramah dan sikap melayani nasabah.					
Kemampuan Tanggapan (<i>Responsiveness</i>)						
3	Karyawan BRI Unit Siulak Deras melayani nasabah dengan sangat baik.					
4	Kemudahan layanan BRI Unit Siulak Deras sangat dirasakan oleh nasabah.					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
5	Karyawan BRI Unit Siulak Deras dapat menciptakan kepercayaan dan rasa aman pada nasabah atas produk yang ditawarkan.					
6	BRI Unit Siulak Deras bertanggung jawab atas kesalahan informasi yang diberikan.					
Empati (<i>Empathy</i>)						
7	Karyawan BRI Unit Siulak Deras sangat peduli terhadap nasabahnya.					
8	Karyawan BRI Unit Siulak Deras membagikan atensi melalui individu pada setiap nasabah.					
Berwujud/Bukti fisik (<i>Tangible</i>)						
9	Fasilitas yang tersedia pada kantor layanan BRI Unit Siulak Deras modern, canggih dan mempermudah nasabah.					
10	Penampilan karyawan BRI Unit Siulak Deras rapih, menarik, dan menggunakan seragam yang sesuai.					

Sumber : Nugraha, Fiqri Satria Eka & Astarini, Dyah. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3 (1),1911-1924.

C. Kepuasan Nasabah (X_2)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Sikap Pelanggan (<i>Customer Attitude</i>)						
1	Penilaian saya terhadap produk Bank BRI Unit Siulak Deras ini sangat bagus.					
2	Penilaian saya terhadap pelayanan Bank BRI Unit Siulak Deras ini sangat bagus.					
Kebahagiaan Pelanggan (<i>Customer Happiness</i>)						
3	Saya merasa aman bertransaksi di Bank BRI Unit Siulak Deras ini.					
4	Saya merasa sangat yakin bertransaksi di Bank BRI Unit Siulak Deras ini.					
5	BRI Unit Siulak Deras memberikan pelayanan yang ramah, menyenangkan, aman dan terpercaya.					
Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)						
6	Pelayanan di Bank BRI Unit Siulak Deras ini selalu bagus dan stabil.					
7	Saya mempunyai hubungan yang baik bersama karyawan Bank BRI Unit Siulak Deras.					
8	Saya sepenuhnya percaya dengan Bank BRI Unit Siulak Deras.					
9	Komunikasi Bank BRI Unit Siulak Deras dengan nasabah sangat baik.					

Sumber : Nugraha, Fiqri Satria Eka & Astarini, Dyah. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3 (1),1911-1924.

Lampiran 2
Surat Izin Melakukan Penelitian



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Universitas Baiturrahmah

Jl. Raya By Pass KM.15 Ale Pacah Koto Tengah - Padang,
Sumatera Barat Indonesia 25158

(0751) 463 069

feb@unbrah.ac.id

Padang, 28 Juli 2025

Nomor : B.768/AK/FEB-UNBRAH/VII/2025
Hal : Izin Penelitian Untuk Penyusunan Skripsi

Kepada Yth:
Kepala Bank BRI Unit Siulak Deras
di
tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu, bahwa yang tersebut dibawah ini :

Nama : DHEA LOURENSIA UTAMI
NPM : 2110070530229
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Universitas Baiturrahmah
Prodi : S1 Manajemen

Adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Baiturrahmah Padang yang bermaksud mengadakan penelitian pada ***Loyalitas Nasabah Pada PT.BAN KABUPATEN KERINCI K BRI UNIT SIULAK DERAS*** dalam rangka penyusunan skripsi.

Sehubungan hal tersebut di atas maka dengan ini kami mohon bantuan dan kesediaan Bapak kiranya dapat menerima mahasiswa kami serta memberikan informasi/bahan-bahan guna penyusunan skripsi tersebut (proposal terlampir) dengan topik:

"Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT.BAN KABUPATEN KERINCI K BRI UNIT SIULAK DERAS"

Demikianlah permohonan ini kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.



Dekan,
(Yefri Reswita, S.E. M.Si., Akt)
NIDN. 1027017001

Lampiran 3
Surat Balasan Izin Melakukan Penelitian Dari
Perusahaan



PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.

Kantor Unit Siulak Deras Kabupaten Kerinci

Jl. Raya Siulak Deras, Kerinci, Jambi-37162

Nomor : 005/BRI-SD/VII/2025
Hal : Balasan Surat Permohonan Penelitian
Lamp. : -

Kepada Yth.

Ketua Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Baiturrahmah

Di Tempat.

Dengan hormat.,

Menanggapi surat Bapak/Ibu Nomor, B 196/AK/FEB-UNBRAH/II/2025 tanggal 16 Juli 2025 perihal permohonan izin penelitian oleh mahasiswa Universitas Baiturrahmah, dengan ini kami sampaikan:

Kami memberi izin pelaksanaan penelitian kepada mahasiswa saudara yang bernama **Dhea Lourensia Utami (NPM.2110070530229)** untuk melakukan penelitian di lingkungan kerja kami, yaitu di Unit BRI Siulak Deras, Kabupaten Kerinci dan dapat menghadap kami dengan membawa:

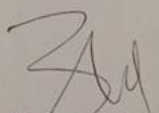
- Proposal Penelitian
- Kuesioner
- Surat pernyataan menjaga data dan informasi Pt. Bank BRI Unit Siulak Deras
- Wajib menyerahkan hasil penelitian 1 rangkap

Adapun pelaksanaan penelitian diharapkan tidak mengganggu aktivitas operasional kantor serta menjaga kerahasiaan dan etika penggunaan data yang diperoleh.

Demikian surat balasan ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami,

Kepala Unit BRI Siulak Deras



Alphonso Derio

Lampiran 4
Surat Izin Permintaan Data Awal



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Universitas Baiturrahmah

Jl. Raya By Pass KM.15 Air Pacah Koto Tengah - Padang,
Sumatera Barat Indonesia 25138

(0751) 462 069

feb@unbrah.ac.id

Padang, 26 Februari 2025

Nomor : B.196/AK/FEB-UNBRAH/II/2025

Lamp : -

Hal : Permintaan Data Awal

Kepada Yth:
Kepala Bank BRI Unit Siulak Deras
di
Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada saudara bahwa salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan (strata 1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, mahasiswa diharuskan membuat proposal Penelitian dan diteruskan dengan menyusun skripsi/final project (pada semester terakhir) serta dipertahankan dalam sidang komprehensif.

Sehubungan dengan hal di atas, dalam penyusunan proposal penelitian tersebut, kami mohon bantuan dan kesediaan saudara untuk dapat menerima dan memberikan kesempatan kepada mahasiswa kami :

Nama : Dhea Lourensia Utami

NPM : 2110070530229

Judul : "Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Siluak Deras Kabupaten Kerinci"

Guna melakukan penajakan/memperoleh informasi awal di instansi yang Sdr. pimpin. Perlu kami tambahkan bahwa data/Informasi yang diperoleh semata-mata hanya untuk menyusun proposal (keperluan Pendidikan).

Demikianlah permohonan ini kami sampaikan. atas bantuan Saudara kami ucapkan terimakasih.

Universitas Baiturrahmah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Delem,

(Yefri Reswita, S.E., M.Si., Akt)
NIDN. 1627017001

Lampiran 5
Tabulasi Penelitian 30 Responden

No	Loyalitas Nasabah (Y)													Total	Kualitas Pelayanan (X ₁)										Total	Kepuasan Nasabah (X ₂)									Total
	Y.p1	Y.p2	Y.p3	Y.p4	Y.p5	Y.p6	Y.p7	Y.p8	Y.p9	Y.p10	Y.p11	Y.p12	Y.p13		X1.p1	X1.p2	X1.p3	X1.p4	X1.p5	X1.p6	X1.p7	X1.p8	X1.p9	X1.p10		X2.p1	X2.p2	X2.p3	X2.p4	X2.p5	X2.p6	X2.p7	X2.p8	X2.p9	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	60	5	5	4	4	4	3	4	3	3	5	42	4	5	5	5	5	5	5	5	3	38
2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	52	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	42	5	5	4	4	4	4	3	3	4	36
3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	50	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	41	5	5	5	5	4	5	4	4	4	41
4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	49	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	36	5	5	4	5	5	5	3	4	4	36
5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	55	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	38	5	5	4	5	5	5	4	4	5	40
6	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	53	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	37	5	5	5	5	5	3	5	4	3	34
7	3	3	4	5	5	4	3	3	4	3	3	3	3	46	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	36	3	3	3	4	3	3	4	4	3	32
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	63	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	45	5	5	5	5	4	4	4	5	5	42
9	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	3	49	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	38	5	4	4	4	4	4	4	3	3	36
10	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	56	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	44	5	4	5	5	4	3	4	4	4	38
11	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	3	52	3	3	5	4	5	5	4	5	4	4	40	5	5	5	4	4	5	5	5	5	41
12	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	59	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	43	5	4	5	5	5	5	4	5	3	39
13	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	50	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	39	4	3	3	4	3	4	4	4	5	34
14	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	53	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	43	4	3	3	3	5	4	4	4	3	35
15	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	57	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	45	5	5	5	5	4	5	5	4	5	38
16	3	4	3	3	3	5	3	4	3	4	3	3	4	49	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	42	4	4	4	3	4	4	3	4	4	34
17	4	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	51	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	36	3	4	4	5	5	3	5	5	4	37
18	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	48	4	4	4	3	5	3	3	4	3	3	38	4	4	4	3	3	3	3	4	4	32
19	3	4	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	3	49	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	35	4	5	4	4	3	4	3	3	3	33
20	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	50	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	35	5	5	5	5	4	4	4	4	4	38
21	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	60	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	46	5	5	4	5	5	5	4	4	5	40
22	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	58	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	42	5	5	5	3	3	4	5	4	4	37
23	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	53	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	41	4	4	4	3	4	3	4	3	3	32
24	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	46	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	39	3	4	4	3	3	3	3	3	3	29
25	3	5	5	3	4	5	4	3	3	3	3	4	5	51	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	42	4	4	4	3	3	3	3	3	4	31
26	4	5	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	48	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	41	5	5	4	5	4	3	3	4	4	35
27	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	53	3	3	3	4	5	5	3	4	3	3	38	4	5	5	4	5	3	4	4	5	38
28	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	59	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	4	5	4	4	5	3	5	5	5	38
29	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	49	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	38	4	4	5	4	4	3	3	4	3	34
30	3	4	4	4	5	5	3	5	5	4	3	5	5	53	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	40	4	4	5	5	4	5	5	4	5	39

Lampiran 6
Hasil Uji Valid dan Reliabilitas

A. Loyalitas Nasabah (Y)**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.908	13

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.p1	48.70	43.252	.575	.903
Y.p2	48.57	42.944	.575	.903
Y.p3	48.60	42.110	.716	.897
Y.p4	48.57	41.082	.719	.896
Y.p5	48.70	42.010	.626	.901
Y.p6	48.40	43.283	.636	.900
Y.p7	48.50	41.638	.675	.899
Y.p8	48.63	45.068	.554	.904
Y.p9	48.80	43.683	.559	.903
Y.p10	48.63	43.344	.605	.902
Y.p11	48.83	42.144	.706	.897
Y.p12	48.43	44.461	.563	.903
Y.p13	48.63	43.344	.605	.902

B. Kualitas Pelayanan (X1)**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.824	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.p1	36.57	17.151	.516	.807
X1.p2	36.77	17.840	.403	.818
X1.p3	36.53	17.844	.417	.817
X1.p4	36.53	17.913	.448	.814
X1.p5	36.43	17.426	.490	.810
X1.p6	36.57	17.220	.464	.813
X1.p7	36.43	15.978	.658	.791
X1.p8	36.50	17.431	.475	.811
X1.p9	36.70	16.148	.701	.787
X1.p10	36.67	17.333	.503	.808

C. Kepuasan Nasabah (X2)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.815	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.p1	32.93	14.823	.528	.795
X2.p2	32.90	14.645	.561	.792
X2.p3	33.00	14.897	.527	.796
X2.p4	33.10	13.403	.660	.777
X2.p5	33.23	14.599	.491	.799
X2.p6	33.43	14.116	.503	.799
X2.p7	33.37	14.723	.463	.803
X2.p8	33.33	14.989	.526	.796
X2.p9	33.37	14.930	.390	.813

Lampiran 7

Tabulasi Penelitian

No	Loyalitas Nasabah (Y)													Total
	Y.p1	Y.p2	Y.p3	Y.p4	Y.p5	Y.p6	Y.p7	Y.p8	Y.p9	Y.p10	Y.p11	Y.p12	Y.p13	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	60
2	4	3	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	4	52
3	4	3	4	3	5	3	4	4	5	5	3	4	3	50
4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	49
5	4	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	55
6	4	5	5	3	5	4	5	4	3	4	4	3	4	53
7	3	3	4	5	5	4	3	3	4	3	3	3	3	46
8	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	63
9	3	4	4	5	3	5	4	3	4	4	3	4	3	49
10	5	3	3	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	56
11	3	4	3	3	5	4	5	4	4	5	4	5	3	52
12	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	59
13	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	50
14	3	5	3	5	5	3	5	4	4	5	4	3	4	53
15	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	57
16	3	4	3	5	5	5	3	4	3	4	3	3	4	49
17	4	5	3	4	5	4	3	4	5	3	4	3	4	51
18	4	3	5	5	3	3	3	5	4	3	3	4	3	48
19	3	4	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	3	49
20	3	3	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	4	50
21	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	60
22	4	4	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	58
23	3	3	5	3	5	4	5	3	5	5	5	3	4	53
24	4	3	5	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	46
25	3	5	5	3	5	5	4	3	3	3	3	4	5	51
26	4	5	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	48
27	5	4	4	3	5	5	5	4	5	3	4	3	3	53
28	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	59
29	5	3	5	3	4	4	3	5	4	3	3	4	3	49
30	3	4	4	4	5	5	3	5	3	4	3	5	5	53
31	5	3	3	3	4	4	3	5	5	4	4	5	3	51
32	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	43

No	Kualitas Pelayanan (X1)											Total
	X1.p1	X1.p2	X1.p3	X1.p4	X1.p5	X1.p6	X1.p7	X1.p8	X1.p9	X1.p10		
1	5	5	4	4	4	3	4	3	5	5	42	
2	5	4	4	5	4	4	5	5	3	3	42	
3	4	4	5	4	5	5	4	3	4	3	41	
4	3	4	4	4	3	5	3	3	3	4	36	
5	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	38	
6	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	37	
7	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	36	
8	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	45	
9	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	38	
10	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	44	
11	3	3	5	4	5	5	4	3	4	4	40	
12	5	4	4	5	3	5	5	3	5	4	43	
13	3	3	4	5	4	5	3	5	3	4	39	
14	4	5	3	3	5	4	5	5	5	4	43	
15	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	45	
16	4	4	5	5	5	3	5	4	4	3	42	
17	5	3	3	3	3	4	5	4	3	3	36	
18	4	4	4	3	5	3	3	4	3	5	38	
19	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	35	
20	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	35	
21	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	46	
22	5	4	5	4	4	5	3	4	5	3	42	
23	4	5	3	4	4	4	4	5	5	3	41	
24	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	39	
25	3	3	5	5	5	5	3	5	4	4	42	
26	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	41	
27	3	3	3	4	5	5	3	4	5	3	38	
28	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	
29	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	38	
30	5	4	4	4	4	4	3	5	3	4	40	
31	3	5	3	3	4	3	4	3	5	4	37	
32	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	41	

No	Kepuasan Nasabah (X2)										Total
	X2.p1	X2.p2	X2.p3	X2.p4	X2.p5	X2.p6	X2.p7	X2.p8	X2.p9		
1	4	4	4	5	5	3	5	5	3	38	
2	5	5	4	4	4	4	3	3	4	36	
3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	41	
4	3	3	4	5	5	5	3	4	4	36	
5	5	5	4	3	5	5	4	4	5	40	
6	3	3	3	5	5	3	5	4	3	34	
7	3	4	3	5	3	3	4	4	3	32	
8	5	5	5	5	4	4	4	5	5	42	
9	5	5	4	4	4	4	4	3	3	36	
10	5	4	5	5	4	3	4	4	4	38	
11	5	5	5	4	4	3	5	5	5	41	
12	5	4	5	5	3	5	4	5	3	39	
13	4	3	3	4	3	4	4	4	5	34	
14	4	3	5	3	5	4	4	4	3	35	
15	5	4	5	3	4	5	3	4	5	38	
16	4	4	4	3	4	4	3	4	4	34	
17	3	4	3	5	5	3	5	5	4	37	
18	4	4	4	3	3	3	3	4	4	32	
19	4	5	4	4	3	4	3	3	3	33	
20	5	4	4	5	4	4	4	4	4	38	
21	5	5	4	3	5	5	4	4	5	40	
22	5	4	3	5	3	4	5	4	4	37	
23	5	4	3	3	4	3	4	3	3	32	
24	3	4	4	3	3	3	3	3	3	29	
25	4	4	4	3	3	3	3	3	4	31	
26	5	3	4	5	4	3	3	4	4	35	
27	4	4	5	4	5	3	4	4	5	38	
28	4	5	4	4	5	3	5	5	3	38	
29	4	4	5	4	4	3	3	4	3	34	
30	4	4	3	5	4	5	5	4	5	39	
31	3	4	5	3	3	4	3	4	4	33	
32	4	4	3	4	3	4	4	3	4	33	

No	Loyalitas Nasabah (Y)													Total
	Y.p1	Y.p2	Y.p3	Y.p4	Y.p5	Y.p6	Y.p7	Y.p8	Y.p9	Y.p10	Y.p11	Y.p12	Y.p13	
33	4	5	3	3	5	3	3	3	5	4	4	4	3	49
34	3	3	5	4	3	5	4	4	5	5	3	5	4	53
35	5	5	5	5	4	3	3	3	5	4	4	4	5	55
36	4	5	3	5	3	4	3	4	4	4	3	3	3	48
37	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	46
38	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	63
39	4	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	59
40	3	4	3	4	4	5	3	5	3	3	4	3	4	48
41	5	3	4	5	5	4	4	3	4	3	4	3	3	50
42	5	5	4	3	5	3	5	4	4	4	4	5	4	55
43	5	3	4	4	3	5	4	5	5	3	3	5	4	53
44	5	4	5	3	5	5	4	5	4	3	4	5	3	55
45	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	56
46	4	5	3	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	55
47	5	4	3	3	5	3	3	3	5	4	5	5	5	53
48	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	56
49	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	48
50	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	3	5	53
51	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	43
52	4	3	3	5	5	3	4	4	4	3	4	5	4	51
53	5	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	47
54	5	3	3	3	5	4	5	4	4	3	3	4	3	49
55	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	53
56	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	3	5	55
57	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	46
58	3	4	4	3	4	3	3	4	3	5	5	4	3	48
59	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	58
60	5	4	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	49
61	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	44
62	3	4	4	4	3	3	5	3	3	4	4	4	4	48

No	Kualitas Pelayanan (X1)										Total
	X1.p1	X1.p2	X1.p3	X1.p4	X1.p5	X1.p6	X1.p7	X1.p8	X1.p9	X1.p10	
33	5	4	4	4	4	3	5	3	4	4	40
34	4	3	5	3	4	4	3	5	4	4	39
35	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	43
36	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	38
37	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	35
38	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	44
39	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	41
40	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	35
41	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	39
42	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	41
43	3	3	5	4	3	3	4	4	4	3	36
44	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	41
45	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	40
46	5	4	4	5	5	4	4	3	4	3	41
47	5	5	4	4	5	3	3	3	3	4	39
48	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	40
49	3	3	4	5	5	5	5	5	3	4	42
50	4	4	5	5	5	3	3	3	4	3	39
51	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	35
52	4	5	5	4	3	3	3	3	3	4	37
53	5	3	3	4	3	5	5	4	4	4	40
54	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	43
55	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	39
56	4	4	4	4	4	5	3	5	5	3	41
57	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	35
58	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	43
59	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	43
60	3	3	5	5	5	4	4	4	3	4	40
61	4	3	5	5	3	4	4	4	4	3	39
62	5	5	3	3	3	3	4	5	4	3	38

No	Kepuasan Nasabah (X2)									Total
	X2.p1	X2.p2	X2.p3	X2.p4	X2.p5	X2.p6	X2.p7	X2.p8	X2.p9	
33	5	3	4	3	4	4	3	5	5	36
34	5	4	3	4	5	3	3	4	3	34
35	4	3	5	3	4	5	3	3	4	34
36	3	4	3	5	5	5	4	4	4	37
37	4	3	5	3	3	4	3	4	5	34
38	5	5	5	5	5	5	4	5	4	43
39	5	5	5	4	4	5	3	4	4	39
40	5	3	3	4	5	5	3	4	4	36
41	5	4	4	3	4	4	5	4	4	37
42	4	4	4	3	4	4	4	5	4	36
43	3	3	4	3	3	4	5	3	5	33
44	4	4	3	4	4	5	4	4	3	35
45	4	4	3	5	5	4	4	5	4	38
46	4	4	5	5	3	5	4	5	5	40
47	3	4	3	3	5	5	4	3	5	35
48	5	4	5	4	4	4	4	4	4	38
49	5	3	4	3	3	3	4	4	3	32
50	3	4	4	3	3	4	5	4	3	33
51	4	3	4	4	3	3	4	3	4	32
52	5	3	3	3	4	3	5	3	5	34
53	4	5	3	4	3	4	4	3	3	33
54	4	3	3	3	4	3	4	3	4	31
55	5	4	4	5	4	5	3	4	4	38
56	4	5	3	5	4	5	4	5	4	39
57	3	4	5	3	4	4	5	4	4	36
58	4	5	3	4	5	4	4	3	4	36
59	5	5	4	4	4	4	4	5	4	39
60	5	4	5	3	5	5	5	4	4	40
61	4	5	4	4	3	4	4	3	4	35
62	5	5	4	5	4	3	4	4	4	38

No	Loyalitas Nasabah (Y)													Total
	Y.p1	Y.p2	Y.p3	Y.p4	Y.p5	Y.p6	Y.p7	Y.p8	Y.p9	Y.p10	Y.p11	Y.p12	Y.p13	
63	5	4	4	4	5	3	3	3	4	3	5	5	4	52
64	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	3	56
65	4	4	5	3	4	5	3	3	4	5	3	4	3	50
66	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	3	52
67	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	3	5	3	58
68	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	3	4	5	56
69	4	4	4	4	5	4	3	5	3	4	3	5	4	52
70	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	63
71	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	5	47
72	4	4	4	3	4	5	3	5	3	5	4	3	3	50
73	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	5	4	4	53
74	4	5	4	5	5	4	3	5	3	4	3	5	5	55
75	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	5	3	52
76	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	49
77	4	4	5	3	3	4	3	4	5	4	5	3	5	52
78	5	5	5	5	5	4	3	5	4	3	3	5	5	57
79	5	5	3	3	4	4	3	5	3	3	4	5	5	52
80	3	5	3	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	46
81	4	3	3	3	3	4	3	4	4	5	5	4	3	48
82	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	43
83	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	4	3	5	56
84	3	5	4	3	5	3	3	3	3	4	4	3	5	48
85	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	58
86	5	5	5	5	5	3	4	3	3	4	5	3	3	53
87	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5	58
88	5	3	4	5	5	3	4	3	3	4	3	4	4	50
89	5	5	3	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	56
90	5	3	3	5	4	3	3	5	5	4	5	3	5	53
91	4	3	5	4	3	4	4	3	3	4	3	4	5	49
92	5	4	4	4	3	5	4	3	4	5	3	5	3	52
93	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	42
94	3	5	3	4	5	3	4	5	5	5	3	4	4	53
95	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	63

No	Kualitas Pelayanan (X1)										Total
	X1.p1	X1.p2	X1.p3	X1.p4	X1.p5	X1.p6	X1.p7	X1.p8	X1.p9	X1.p10	
63	5	3	3	3	5	5	5	3	5	3	40
64	4	3	5	3	5	4	4	5	4	5	42
65	5	4	4	4	3	3	4	5	4	5	41
66	4	5	5	4	5	5	3	4	3	3	41
67	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	42
68	4	3	3	5	4	5	4	5	4	4	41
69	5	4	4	3	4	4	3	3	5	5	40
70	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	45
71	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	39
72	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	43
73	4	4	3	4	5	4	3	4	3	3	37
74	4	4	5	3	3	5	5	5	4	3	41
75	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	38
76	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	42
77	5	4	5	4	4	5	3	3	5	5	43
78	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	46
79	3	3	3	4	5	3	4	4	5	4	38
80	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	38
81	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	39
82	3	3	3	4	4	4	5	5	3	3	37
83	4	4	5	3	3	5	5	4	4	4	41
84	5	4	3	3	3	3	4	3	5	5	38
85	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	42
86	3	3	5	4	5	4	5	4	4	4	41
87	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	40
88	5	3	4	4	3	4	4	5	3	4	39
89	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	42
90	3	4	5	3	4	4	3	5	5	4	40
91	3	3	4	5	5	4	3	5	5	4	41
92	3	3	4	5	5	4	3	5	5	3	40
93	3	3	3	3	4	4	3	3	5	4	35
94	3	4	3	4	4	3	5	4	4	5	39
95	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	44

No	Kepuasan Nasabah (X2)									Total
	X2.p1	X2.p2	X2.p3	X2.p4	X2.p5	X2.p6	X2.p7	X2.p8	X2.p9	
63	3	3	3	3	4	4	5	3	3	31
64	4	5	4	3	3	3	5	5	4	36
65	4	3	4	3	3	3	3	3	3	29
66	5	4	3	4	3	4	3	5	4	35
67	4	4	5	5	4	4	5	3	4	38
68	3	5	4	3	3	5	4	5	5	37
69	5	4	3	3	3	3	4	5	3	33
70	5	4	5	5	4	5	4	4	4	40
71	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
72	4	4	4	4	3	3	4	3	4	33
73	4	3	3	5	3	4	4	5	5	36
74	4	3	3	4	4	4	5	4	3	34
75	3	3	4	4	3	5	3	5	4	34
76	4	5	5	4	4	4	4	4	4	38
77	4	5	4	3	3	3	3	5	4	34
78	5	5	4	5	5	4	5	5	4	42
79	3	4	5	5	4	3	5	3	5	37
80	5	4	3	4	3	4	4	4	4	35
81	4	3	3	4	4	4	4	5	4	35
82	4	4	4	4	3	4	4	4	3	34
83	5	4	4	4	4	5	3	3	5	37
84	5	5	3	4	3	3	5	5	5	38
85	5	5	5	5	5	4	4	5	4	42
86	4	5	5	5	5	3	5	4	5	41
87	5	4	5	5	5	4	5	3	5	41
88	4	5	5	5	3	5	3	4	5	39
89	5	4	3	5	3	5	5	4	4	38
90	5	3	4	5	3	3	3	4	5	35
91	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37
92	4	4	4	4	5	4	4	5	5	39
93	3	4	3	4	4	3	3	3	4	31
94	5	3	5	5	5	3	5	5	5	41
95	4	5	4	5	4	5	5	5	5	42

Lampiran 8

Hasil Penelitian

1. Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y Loyalitas Nasabah	95	21	42	63	52.16	4.702
X1 Kualitas Pelayanan	95	11	35	46	40.02	2.666
X2 Kepuasan Nasabah	95	14	29	43	36.24	3.141
Valid N (listwise)	95					

2. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Y Loyalitas Nasabah	X1 Kualitas Pelayanan	X2 Kepuasan Nasabah
N		95	95	95
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	52.16	40.02	36.24
	Std. Deviation	4.702	2.666	3.141
Most Extreme Differences	Absolute	.113	.106	.091
	Positive	.113	.073	.089
	Negative	-.062	-.106	-.091
Kolmogorov-Smirnov Z		1.103	1.037	.888
Asymp. Sig. (2-tailed)		.176	.232	.410

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.13489518
Most Extreme Differences	Absolute	.092
	Positive	.058
	Negative	-.092
Kolmogorov-Smirnov Z		.901
Asymp. Sig. (2-tailed)		.391

a. Test distribution is Normal.

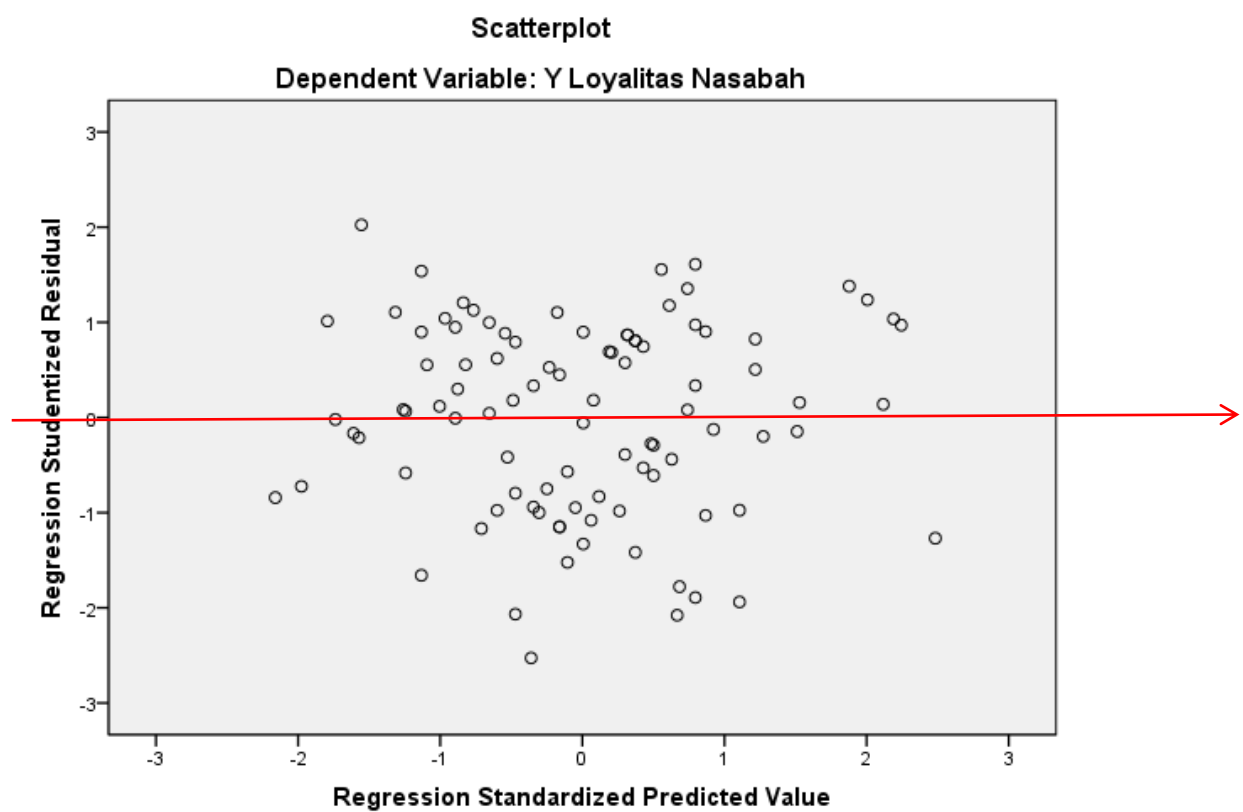
b. Calculated from data.

3. Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1 (Constant)	-4.630	5.368			
X1 Kualitas Pelayanan	.837	.131	.475	.871	1.148
X2 Kepuasan Nasabah	.642	.111	.429	.871	1.148

a. Dependent Variable: Y Loyalitas Nasabah

4. Uji Heteroskedastisitas



5. Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.745 ^a	.556	.546	3.169	1.836

a. Predictors: (Constant), X2 Kepuasan Nasabah, X1 Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Y Loyalitas Nasabah

6. Uji Regresi linier berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	-4.630	5.368	
	X1 Kualitas Pelayanan	.837	.131	.475
	X2 Kepuasan Nasabah	.642	.111	.429

a. Dependent Variable: Y Loyalitas Nasabah

7. Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error		
1	(Constant)	-4.630	5.368	-.863	.391
	X1 Kualitas Pelayanan	.837	.131	6.373	.000
	X2 Kepuasan Nasabah	.642	.111	5.763	.000

a. Dependent Variable: Y Loyalitas Nasabah

8. Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1154.840	2	577.420	57.505	.000 ^a
	Residual	923.791	92	10.041		
	Total	2078.632	94			

a. Predictors: (Constant), X2 Kepuasan Nasabah, X1 Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Y Loyalitas Nasabah

9. Uji R-Square/Determinan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.745 ^a	.556	.546	3.169	1.836

a. Predictors: (Constant), X2 Kepuasan Nasabah, X1 Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Y Loyalitas Nasabah

Frequency Table

Y.p1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	22	23.2	23.2	23.2
	4	36	37.9	37.9	61.1
	5	37	38.9	38.9	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Y.p2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	24	25.3	25.3	25.3
	4	34	35.8	35.8	61.1
	5	37	38.9	38.9	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Y.p3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	26	27.4	27.4	27.4
	4	38	40.0	40.0	67.4
	5	31	32.6	32.6	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Y.p4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	33	34.7	34.7	34.7
	4	31	32.6	32.6	67.4
	5	31	32.6	32.6	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Y.p5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	26	27.4	27.4	27.4
	4	30	31.6	31.6	58.9
	5	39	41.1	41.1	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Y.p6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	29	30.5	30.5	30.5
	4	34	35.8	35.8	66.3
	5	32	33.7	33.7	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Y.p7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	37	38.9	38.9	38.9
	4	30	31.6	31.6	70.5
	5	28	29.5	29.5	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Y.p8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	28	29.5	29.5	29.5
	4	38	40.0	40.0	69.5
	5	29	30.5	30.5	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Y.p9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.1	1.1	1.1
	3	30	31.6	31.6	32.6
	4	40	42.1	42.1	74.7
	5	24	25.3	25.3	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Y.p10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	29	30.5	30.5	30.5
	4	42	44.2	44.2	74.7
	5	24	25.3	25.3	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Y.p11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	36	37.9	37.9	37.9
	4	37	38.9	38.9	76.8
	5	22	23.2	23.2	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Y.p12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.1	1.1	1.1
	3	26	27.4	27.4	28.4
	4	37	38.9	38.9	67.4
	5	31	32.6	32.6	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Y.p13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	30	31.6	31.6	31.6
	4	35	36.8	36.8	68.4
	5	30	31.6	31.6	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Y Loyalitas Nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	42	1	1.1	1.1	1.1
	43	3	3.2	3.2	4.2
	44	1	1.1	1.1	5.3
	46	5	5.3	5.3	10.5
	47	2	2.1	2.1	12.6
	48	9	9.5	9.5	22.1
	49	10	10.5	10.5	32.6
	50	7	7.4	7.4	40.0
	51	4	4.2	4.2	44.2
	52	9	9.5	9.5	53.7
	53	14	14.7	14.7	68.4
	55	7	7.4	7.4	75.8
	56	7	7.4	7.4	83.2
	57	2	2.1	2.1	85.3
	58	5	5.3	5.3	90.5
	59	3	3.2	3.2	93.7
	60	2	2.1	2.1	95.8
	63	4	4.2	4.2	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X1.p1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	20	21.1	21.1	21.1
	4	37	38.9	38.9	60.0
	5	38	40.0	40.0	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X1.p2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	31	32.6	32.6	32.6
	4	46	48.4	48.4	81.1
	5	18	18.9	18.9	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X1.p3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	17	17.9	17.9	17.9
	4	47	49.5	49.5	67.4
	5	31	32.6	32.6	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X1.p4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	22	23.2	23.2	23.2
	4	53	55.8	55.8	78.9
	5	20	21.1	21.1	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X1.p5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	21	22.1	22.1	22.1
	4	46	48.4	48.4	70.5
	5	28	29.5	29.5	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X1.p6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	24	25.3	25.3	25.3
	4	44	46.3	46.3	71.6
	5	27	28.4	28.4	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X1.p7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	32	33.7	33.7	33.7
	4	35	36.8	36.8	70.5
	5	28	29.5	29.5	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X1.p8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	25	26.3	26.3	26.3
	4	45	47.4	47.4	73.7
	5	25	26.3	26.3	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X1.p9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	25	26.3	26.3	26.3
	4	47	49.5	49.5	75.8
	5	23	24.2	24.2	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X1.p10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	34	35.8	35.8	35.8
	4	46	48.4	48.4	84.2
	5	15	15.8	15.8	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X1 Kualitas Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	35	7	7.4	7.4	7.4
	36	4	4.2	4.2	11.6
	37	5	5.3	5.3	16.8
	38	11	11.6	11.6	28.4
	39	12	12.6	12.6	41.1
	40	12	12.6	12.6	53.7
	41	17	17.9	17.9	71.6
	42	11	11.6	11.6	83.2
	43	8	8.4	8.4	91.6
	44	3	3.2	3.2	94.7
	45	3	3.2	3.2	97.9
	46	2	2.1	2.1	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X2.p1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	16	16.8	16.8	16.8
	4	39	41.1	41.1	57.9
	5	40	42.1	42.1	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X2.p2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	22	23.2	23.2	23.2
	4	45	47.4	47.4	70.5
	5	28	29.5	29.5	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X2.p3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	29	30.5	30.5	30.5
	4	39	41.1	41.1	71.6
	5	27	28.4	28.4	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X2.p4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	29	30.5	30.5	30.5
	4	33	34.7	34.7	65.3
	5	33	34.7	34.7	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X2.p5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	33	34.7	34.7	34.7
	4	39	41.1	41.1	75.8
	5	23	24.2	24.2	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X2.p6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	31	32.6	32.6	32.6
	4	39	41.1	41.1	73.7
	5	25	26.3	26.3	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X2.p7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	26	27.4	27.4	27.4
	4	44	46.3	46.3	73.7
	5	25	26.3	26.3	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X2.p8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	24	25.3	25.3	25.3
	4	44	46.3	46.3	71.6
	5	27	28.4	28.4	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X2.p9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	21	22.1	22.1	22.1
	4	48	50.5	50.5	72.6
	5	26	27.4	27.4	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

X2 Kepuasan Nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	29	2	2.1	2.1	2.1
	31	4	4.2	4.2	6.3
	32	5	5.3	5.3	11.6
	33	8	8.4	8.4	20.0
	34	12	12.6	12.6	32.6

35	9	9.5	9.5	42.1
36	10	10.5	10.5	52.6
37	9	9.5	9.5	62.1
38	14	14.7	14.7	76.8
39	7	7.4	7.4	84.2
40	5	5.3	5.3	89.5
41	5	5.3	5.3	94.7
42	4	4.2	4.2	98.9
43	1	1.1	1.1	100.0
Total	95	100.0	100.0	

Lampiran 9
Tingkat Capaian Responden

Y (Loyalitas Nasabah)															
No Item	ALTERNATIF JAWABAN										n	Skor Total (%)	Rerata	Hasil Akhir Rerata	TCR
	SS		S		KS		TS		STS						
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%					
1	37	38,9	36	37,9	22	23,2	0	0,0	0	0	95	100,00	415,79	4,16	83,16
2	37	38,9	34	35,8	24	25,3	0	0,0	0	0	95	100,00	413,68	4,14	82,74
3	31	32,6	38	40,0	26	27,4	0	0,0	0	0	95	100,00	405,26	4,05	81,05
4	31	32,6	31	32,6	33	34,7	0	0,0	0	0	95	100,00	397,89	3,98	79,58
Rata-rata													408,16	4,08	81,63
5	39	41,1	30	31,6	26	27,4	0	0,0	0	0	95	100,00	413,68	4,14	82,74
6	32	33,7	34	35,8	29	30,5	0	0,0	0	0	95	100,00	403,16	4,03	80,63
7	28	29,5	30	31,6	37	38,9	0	0,0	0	0	95	100,00	390,53	3,91	78,11
Rata-rata													402,46	4,02	80,49
8	29	30,5	38	40,0	28	29,5	0	0,0	0	0	95	100,00	401,05	4,01	80,21
9	24	25,3	40	42,1	30	31,6	1	1,1	0	0	95	100,00	391,58	3,92	78,32
10	24	25,3	42	44,2	29	30,5	0	0,0	0	0	95	100,00	394,74	3,95	78,95
Rata-rata													395,79	3,96	79,16
11	22	23,2	37	38,9	36	37,9	0	0,0	0	0	95	100,00	385,26	3,85	77,05
12	31	32,6	37	38,9	26	27,4	1	1,1	0	0	95	100,00	403,16	4,03	80,63
13	30	31,6	35	36,8	30	31,6	0	0,0	0	0	95	100,00	400,00	4,00	80,00
Rata-rata													396,14	3,96	79,23
Jumlah	395	416	462	486	376	396	2	2,11	0	0	1235	1300	5215,79	52,16	1043,16
Rata-rata	30,38	31,98	35,54	37,41	28,92	30,45	0,15	0,16	0,00	0,00	95,00	100,00	401,21	4,01	80,24

X1 (Kualitas Pelayanan)															
No Item	ALTERNATIF JAWABAN										n	Skor Total (%)	Rerata	Hasil Akhir Rerata	TCR
	SS		S		KS		TS		STS						
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%					
1	38	40,0	37	38,9	20	21,1	0	0,0	0	0	95	100,00	418,95	4,19	83,79
2	18	18,9	46	48,4	31	32,6	0	0,0	0	0	95	100,00	386,32	3,86	77,26
Rata-rata													402,63	4,03	80,53
3	31	32,6	47	49,5	17	17,9	0	0,0	0	0	95	100,00	414,74	4,15	82,95
4	20	21,1	53	55,8	22	23,2	0	0,0	0	0	95	100,00	397,89	3,98	79,58
Rata-rata													406,32	4,06	81,26
5	28	29,5	46	48,4	21	22,1	0	0,0	0	0	95	100,00	407,37	4,07	81,47
6	27	28,4	44	46,3	24	25,3	0	0,0	0	0	95	100,00	403,16	4,03	80,63
Rata-rata													403,16	4,03	80,63
7	28	29,5	35	36,8	32	33,7	0	0,0	0	0	95	100,00	395,79	3,96	79,16
8	25	26,3	45	47,4	25	26,3	0	0,0	0	0	95	100,00	400,00	4,00	80,00
Rata-rata													397,89	3,98	79,58
9	23	24,2	47	49,5	25	26,3	0	0,0	0	0	95	100,00	397,89	3,98	79,58
10	15	15,8	46	48,4	34	35,8	0	0,0	0	0	95	100,00	380,00	3,80	76,00
Rata-rata													388,95	3,89	77,79
Jumlah	253	266	446	469	251	264,2	0	0	0	0	950	1000	4002,11	40,0211	800,421
Rata-rata	25,30	26,63	44,60	46,95	25,10	26,42	0,00	0,00	0,00	0,00	95,00	100,00	400,21	4,00	80,04

X2 (Kepuasan Konsumen)															
No Item	ALTERNATIF JAWABAN										n	Skor Total (%)	Rerata	Hasil Akhir Rerata	TCR
	SS		S		KS		TS		STS						
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%					
1	40	42,1	39	41,1	16	16,8	0	0,0	0	0	95	100,00	425,26	4,25	85,05
2	28	29,5	45	47,4	22	23,2	0	0,0	0	0	95	100,00	406,32	4,06	81,26
Rata-rata													415,79	4,16	83,16
3	27	28,4	39	41,1	29	30,5	0	0,0	0	0	95	100,00	397,89	3,98	79,58
4	33	34,7	33	34,7	29	30,5	0	0,0	0	0	95	100,00	404,21	4,04	80,84
5	23	24,2	39	41,1	33	34,7	0	0,0	0	0	95	100,00	389,47	3,89	77,89
Rata-rata													397,19	3,97	79,44
6	25	26,3	39	41,1	31	32,6	0	0,0	0	0	95	100,00	393,68	3,94	78,74
7	25	26,3	44	46,3	26	27,4	0	0,0	0	0	95	100,00	398,95	3,99	79,79
8	27	28,4	44	46,3	24	25,3	0	0,0	0	0	95	100,00	403,16	4,03	80,63
9	26	27,4	48	50,5	21	22,1	0	0,0	0	0	95	100,00	405,26	4,05	81,05
Rata-rata													400,26	4,00	80,05
Jumlah	254	267	370	389	231	243	0	0	0	0	855	900	3624,21	36,2421	724,842
Rata-rata	28,22	29,71	41,11	43,27	25,67	27,02	0,00	0,00	0,00	0,00	95,00	100,00	402,69	4,03	80,54

Lampiran 10

SAPS

DAFTAR USULAN PENETAPAN ANGKA KREDIT KEGIATAN MAHASISWA
STUDENT ACTIVITIES PERFORMANCE SYSTEM (SAPS)
UNIVERSITAS BAITURRAHMAN

KETERANGAN PERORANGAN		
1.	Nama	DHEA LOURENSIA UTAMI
2.	NPM	2110070530229
3.	Fakultas/ Jurusan	Ekonomi
4.	Program Studi	Manajemen
5.	Tahun Masuk	2021
6.	Tempat dan Tanggal Lahir	Sungai penuh/ 17-01-2004
7.	Jenis Kelamin	Perempuan
8.	E-Mail	dhealourensia17@gmail.com
9.	No. HP	085376762212
10.	Alamat	Sungai batu gantih

UNSUR YANG DINILAI				
NO.	UNSUR DAN SUB UNSUR	ANGKA KREDIT		
		DEFAULT	JUMLAH USULAN	TIM PENILAI
	UNSUR UTAMA			
1.	PENALARAN			
	Menulis Karya Ilmiah			
	Dalam Majalah Ilmiah Tiap Artikel			
	1. Internasional	40	0	0
	2. Nasional	30	0	0
	3. Regional	20	0	0
	4. Universitas	15	0	0
	5. Fakultas	10	0	0
	6. Program Studi	15	0	0
	Dalam Koran/ Majalah Populer/ Umum Tiap Artikel			
	1. Internasional/bhs. asing	30	0	0
	2. Nasional	20	0	0
	3. Lokal	10	0	0
	Dalam Bentuk Buku (dengan ISBN)			
	1. Sebagai penulis	40	0	0
	2. Sebagai penulis artikel	30	0	0
	3. Sebagai editor	20	0	0
	Mengikuti Lomba Karya Ilmiah (Karya Tulis/ Pemikiran Kritis/ Debat)			

PENETAPAN ANGKA KREDIT KEGIATAN STUDENT ACTIVITY				
NO.	UNSUR YANG DINILAI UNSUR DAN SUB UNSUR	ANGKA KREDIT		
		DEFAULT	JUMLAH USULAN	TIM PENILAI
	Lomba Karya ilmiah(karya tulis/pemikiran kritis/debat)			
	1. Internasional	40	0	0
	2. Nasional	25	0	0
	3. Regional	15	0	0
	4. Universitas	10	0	0
	5. Fakultas / Jurusan	5	0	0
	6. Program Studi	3	0	0
	Mendapatkan Prestasi Pada Pertemuan/ Perlombaan Ilmiah			
	Prestasi pada pertemuan/perlombaan ilmiah			
	1. Internasional	60	0	0
	2. Nasional	40	0	0
	3. Regional	30	0	0
	4. Universitas	25	0	0
	5. Fakultas/ Jurusan	15	0	0
	6. Program Studi	10	0	0
	Mengikuti Seminar Ilmiah			
	Sebagai Pemakalah			
	1. Internasional	40	0	0
	2. Nasional	30	0	0
	3. Regional	20	0	0
	4. Universitas	15	0	0
	5. Fakultas/ Jurusan	10	0	0
	6. Program Studi	5	0	0
	Sebagai Peserta			
	1. Internasional	20	0	0
	2. Nasional	15	2	15
	3. Regional	10	0	0
	4. Universitas	5	1	5
	5. Fakultas/ Jurusan	3	1	15
	6. Program Studi	2	0	0
	Menampilkan Poster Pada Pertemuan Ilmiah			
	Poster pada pertemuan ilmiah			
	1. Internasional	30	0	0
	2. Nasional	20	0	0

NO.	UNSUR YANG DINILAI UNSUR DAN SUB UNSUR	ANGKA KREDIT		
		DEFAULT	JUMLAH USULAN	TIM PENILAI
	3. Regional	15	0	0
	4. Universitas	10	0	0
	5. Fakultas/ Jurusan	5	0	0
	Membuat Rancangan dan Karya Teknologi, Karya Seni, Pertunjukan Karya Seni			
	Rancangan dan karya teknologi, karya seni, pertunjukan karya seni			
	1. Internasional	40	0	0
	2. Nasional	25	0	0
	3. Regional	15	0	0
	4. Universitas	10	0	0
	5. Fakultas/ Jurusan	5	0	0
	Berperan Serta Aktif pada Organisasi Profesi			
	Tingkat Internasional sebagai:			
	1. Ketua/Wakil/sekretaris/ Bendahara Tiap periode	25	0	0
	2. Pengurus tiap periode jabatan	20	0	0
	3. Anggota tiap semester	15	0	0
	Tingkat Nasional sebagai :			
	1. Ketua/Wakil/Sekretaris/ Bendahara tiap periode jabatan	20	0	0
	2. Pengurus tiap periode jabatan	15	0	0
	3. Anggota tiap semester	10	0	0
	Tingkat Regional :			
	1. Ketua/Wakil/Sekretaris/ Bendahara tiap	15	0	0
	2. Pengurus tiap periode jabatan	10	0	0
	3. Anggota tiap periode jabatan	5	0	0
	Tingkat Universitas/ Fakultas/Jurusan :			
	1. Ketua, Wakil/Sekretaris/ Bendahara tiap	10	0	0
	2. Pengurus tiap periode jabatan	5	0	0
	3. Anggota tiap periode jabatan	3	0	0
	Mengikuti Pelatihan Bidang Keilmuan			
	Pelatihan Bidang Keilmuan			
	1. Internasional	20	0	0
	2. Nasional	15	0	0
	3. Regional	10	0	0
	4. Universitas	5	3	5

NO.	UNSUR YANG DINILAI UNSUR DAN SUB UNSUR	ANGKA KREDIT		
		DEFAULT	JUMLAH USULAN	TIM PENILAI
	5. Fakultas/ Jurusan	3	1	0
2.	MINAT DAN BAKAT			
	Menduduki Jabatan pada Badan Kemahasiswaan			
	Tingkat Universitas tiap periode kepengurusan			
	1. Presiden/Wakil/Sekretaris/ Bendahara BEM Unbrah	25	0	0
	2. Kementrian	15	0	0
	3. Anggota Pengurus	10	0	0
	4. Ketua/Wakil/ Sekretaris DLM Unbrah	25	0	0
	5. Anggota DLM Unbrah	10	0	0
	Mempunyai prestasi di bidang Olahraga/ humaniora /piagam/medali penghargaan			
	Tingkat Fakultas/Jurusan tiap periode kepengurusan			
	1. Gubernur/Wakil/Sekretaris/ Bendahara BEM	25	0	0
	2. Kepala Seksi/Bidang	15	0	0
	3. Anggota Pengurus	10	0	0
	4. Ketua/ Wakil/ Sekretaris DLM F/J	25	0	0
	5. Anggota DLM F/J	10	0	0
	Mengikuti perlombaan bidang Olahraga/ humaniora			
	Perlombaan bidang Olahraga/ humaniora			
	1. Internasional	30	0	0
	2. Nasional	20	0	0
	3. Regional	15	0	0
	4. Universitas	10	0	0
	5. Fakultas/ Jurusan	5	0	0
	Menduduki Jabatan pada UKM Tingkat Universitas/ Fakultas/ Jurusan			
	Jabatan pada UKM Tingkat Universitas/ Fakultas/ Jurusan			
	1. Ketua/Wakil tiap periode kepengurusan	15	0	0
	2. Kepala Bidang tiap periode kepengurusan	10	0	0
	3. Anggota tiap periode kepengurusan	5	0	0
	Mewakili PT duduk dalam panitia antar lembaga tiap priode			
	Duduk dalam panitia antar lembaga tiap priode			
	1. Internasional	20	0	0
	2. Nasional	15	0	0
	3. Regional	10	0	0

NO.	UNSUR YANG DINILAI		
	UNSUR DAN SUB UNSUR	ANGKA KREDIT	
		DEFAULT	TIM PENILAI
	Mengikuti pertemuan organisasi/lembaga tiap kegiatan		
	Mengikuti pertemuan organisasi/lembaga tiap kegiatan		
	1. Internasional	20	0
	2. Nasional	15	0
	3. Regional	10	0
	Berperan-serta aktif dalam ke Panitia tiap kegiatan		
	Aktif dalam ke Panitia tiap kegiatan		
	1. Internasional	20	0
	2. Nasional	15	0
	3. Regional	10	0
	4. Universitas	5	0
	5. Fakultas/ Jurusan	3	0
	6. Program Studi	2	0
	Mengikuti pelatihan bidang minat dan bakat serta kegiatan pelatihan lainnya		
	Pelatihan bidang minat dan bakat serta kegiatan pelatihan lainnya		
	1. Internasional	20	0
	2. Nasional	15	0
	3. Regional	10	0
	4. Universitas	5	0
	5. Fakultas/ Jurusan	3	0
	6. Program Studi	2	0
3.	PENGABDIAN PADA MASYARAKAT		
	Memberikan layanan kepada masyarakat tiap kegiatan		
	Layanan kepada masyarakat tiap kegiatan		
	1. Internasional	20	0
	2. Nasional	15	0
	3. Regional	10	0
	4. Lokal	5	0
	Memberikan pelatihan keilmuan pada masyarakat tiap kegiatan		
	Pelatihan keilmuan pada masyarakat tiap kegiatan		
	1. Internasional	20	0
	2. Nasional	15	0
	3. Regional	10	0
	4. Lokal	5	0

UNSUR YANG DINILAI				
NO.	UNSUR DAN SUB UNSUR	ANGKA KREDIT		
		DEFAULT	JUMLAH USULAN	TIM PENILAI
	TOTAL	1694	8	65

Padang, 29-08-2025
Diajukan Oleh

[Signature] 29/8/25
Hary Rine

[Signature]
(DHEA LOURENSIA UTAMI)

[Signature] 29/8/25
Chandra

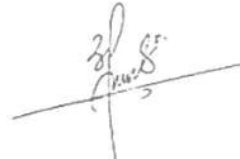
Lampiran 11

Turnitin

Chia 21/8.25

TURNITIN DEA LOURENSIA FEB-UNBRAH

Padang, 27 Agustus 2025



Chandra Syahputra, S.E., M.M

Submission date: 27-Aug-2025 05:09AM (UTC-0500)

Submission ID: 2703139199

File name: SKRIPSI_LOURENSIA_.pdf (1.12M)

Word count: 17327

Character count: 105415

TURNITIN DEA LOURENSIA

ORIGINALITY REPORT

16%

SIMILARITY INDEX

19%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repositori.uma.ac.id

Internet Source

4%

2

Submitted to Yonkers High School

Student Paper

2%

3

e-journal.trisakti.ac.id

Internet Source

2%

4

repository.radenintan.ac.id

Internet Source

1%

5

123dok.com

Internet Source

1%

6

ejournal.unsrat.ac.id

Internet Source

1%

7

eprint.stieww.ac.id

Internet Source

1%

8

eprints.walisongo.ac.id

Internet Source

1%

9

repository.unbrah.ac.id

Internet Source

1%

Lampiran 12
Kartu Bimbingan



UNIVERSITAS BAITURRAHMAH PADANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : DHEA LOURENSIA UTAMI
 NPM : 2110070530229
 Jurusan : MANAJEMEN
 Pembimbing II : Drs. Darman, M.Si., Akt
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap
 Loyalitas Nasabah pada PT, Bank Rakyat Indonesia Unit
 Siulak Deras Kabupaten Kerinci.

Bbg Ke:	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing I
1.	Senin 25/2/2025	Bimbingan Judul	
2.	Kamis 06/3/2025	Acc Judul	
3.	Kamis 24/04/2025	BAB I latar belakang dan pendahuluan	
4.	Rabu 07/05/2025	Bimbingan Bab 1-3	
5.	Senin 16/06/2025	Revisi Bab 1-3	
6.	Rabu 18/06/2025	Acc seminar proposal	
7.	Senin 17-07-2025 2025	Revisi proposal setelah sempro	
8.	Senin 22-07-2025	Bimbingan Bab IV dan V	
9.	Kamis Setelah 08-08-2025	Bimbingan Bab IV dan V	
10.	Senin 09-08-2025	Acc Ujian ^{Ujian} kompre	

*Coret yang Tidak Perlu



UNIVERSITAS BAITURRAHMAH PADANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : DHEA LOURENSIA UTAMI
 NPM : 2110070530229
 Jurusan : MANAJEMEN
 Pembimbing II : AFRIDA, S.E., MM, Akt
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Siulak Deras Kabupaten Kerinci.

Bbg Ke:	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing II
1	Selasa/ 11-05-2025	Outline dan Jumlah Pustaka	
2	Rabu/ 09-04-2025	Bab 1 (latar belakang dan data pendukung)	
3	Jumat/ 23-05-2025	Bimbingan Bab 1-3	
4	Rabu/ 08-05-2025	Revisi Bab 1-3	
5	Rabu/ 18-06-2025	Acc seminar Proposal	
6	Rabu/ 19-07-2025	Revisi Proposal setelah Saupm.	
7	Selasa/ 08-08-2025	Bimbingan Bab IV dan V	
8	Selasa/ 12-08-2025	Revisi Bab IV dan V	
9	Kamis/ 14-08-2025	Acc. ujian Usupre.	

*Coret yang Tidak Perlu

Lampiran 13
Kartu Peserta Seminar Proposal



**Kartu Peserta Seminar Proposal
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Baiturrahmah**

Nama Mahasiswa : Dhea Louencia Utami
NPM : 2110070530229

Menjadi Penyanggah Utama

1. Penyaji : <u>LIRA NOVITA ADR</u> Hari/Tanggal : <u>Kamis / 19 Juni 2025</u> Jam : <u>09.00</u>	2. Penyaji : <u>maneska maudina yusman</u> Hari/Tanggal : <u>Sabtu / 20 Agustus</u> Jam : <u>10.00</u>
Pembimbing I : <u>[Signature]</u> (Drs. Darmay M. Siyaji)	Pembimbing II : <u>[Signature]</u> (DAVID MALIK S.E., MPA)
Pembimbing I : <u>[Signature]</u> (Amrullah S.E., Msi)	Pembimbing II : <u>[Signature]</u> (Afida, S.E. M., M. Auk)

Sebagai Peserta Dalam Seminar Proposal

1. Penyaji : <u>PUTRI DIANA</u> Hari/Tanggal : <u>Jumat / 13 Juni 2025</u> Jam : <u>11.00</u>	2. Penyaji : <u>widia wsl</u> Hari/Tanggal : <u>Kamis / 19 Juni 2025</u> Jam : <u>09.00</u>
Pembimbing I : <u>[Signature]</u> (Harry Widiyudi P.)	Pembimbing II : <u>[Signature]</u> (Dr. EDI SUANDI, M.M)
Pembimbing I : <u>[Signature]</u> (Amrullah, S.E., Msi)	Pembimbing II : <u>[Signature]</u> (Afida, S.E., M. Auk)
3. Penyaji : <u>Nabila mayani putri</u> Hari/Tanggal : <u>Jumat / 20 Juni 2025</u> Jam : <u>13.30</u>	4. Penyaji : <u>Ahmad muzaki</u> Hari/Tanggal : <u>Jumat / 20 Juni 2025</u> Jam : <u>14.30</u>
Pembimbing I : <u>[Signature]</u> (Amrullah, S.E., Msi)	Pembimbing II : <u>[Signature]</u> (Rina Febriani, S.E., Msi)
Pembimbing I : <u>[Signature]</u> (Yulhardi, S.E., Msi)	Pembimbing II : <u>[Signature]</u> (Rina Febriani, S.E., Msi)

Universitas Baiturrahmah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Ketua Prodi

[Signature]
(Rina Febriani, S.E., M.Si)

Lampiran 14
Dokumentasi Penelitian

