

Daftar Pustaka

- Agilwaseso, Satriyo Suryadi dan Sri Suryoko. 2014 *Pengaruh Kualitas, Suku Bunga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Di BKK Pemalang. Jurnal Diponegoro OF Social And Political Science*. Di akses pada 11 oktober 2019.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan program SPSS*. Semarang : Badan penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gava Media.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jilid Kedua (10th ed). Jakarta : Prenhallindo.
- Kotler, Philip dan Armstrong. 2007. *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi Kesembilan, Cetakan Kedua, PT. Indeks. Jakarta.
- 2008. *Prinsip - Prinsip Pemasaran*. Edisi 12, Jilid 1. Erlangga, Jakarta.
- Lipsey, Richard, G. Dan Steiner, Peter O. 1991. *Pengantar Ilmu Ekonomi I* Edisi Keenam. Rineka Cipta, Jakarta.
- Okky, Christina Agusta Lovenia. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi kasus pada nasabah bank Jateng Cabang Utama Semarang), Thesis of Universitas Diponegoro Semarang*. Di akses pada tanggal 7 November 2019.
- Ramadhaning Rizqa Tyas. Ari Setiawan. 2012. *Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah*

Untuk Menabung Di BMT Sumber Mulia Tuntang. Jurnal Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Salatiga, Vol 3 Nomor 2, Desember 2012. Di akses pada 20 desember 2019.

Supriyanto, Bagus adriansyah. 2019. *Pengaruh Promosi Dan Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Kredit Usaha Mikro Di PT. BANK MANDIRI (PERSERO) TBK. Cabang Tugumulyo Musi Rawas. Jurnal Media Ekonomi (JURMEK) Vol. 21, No 2 Agustus 2019, Di akses pada 19 November 2019.*

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.* Penerbit Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.* Penerbit Bandung : Alfabeta.

Suharnan, 2005. *Psikologi kognitif.* Surabaya: Srikandi.

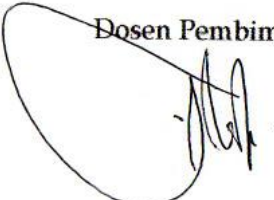
Tjiptono, Chandra G . 2011. *Service, Quality, & Satisfaction.* Edisi Ketiga. Yogyakarta

Lampiran 1. Lembar Persetujuan Pembimbing

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini di setujui oleh dosen pembimbing dan layak
untuk di uji:

Tanggal : 24 Juli 2020

Dosen Pembimbing ,


Drs. Sugijanto, M.A.K
NIP:0501487/DY

Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA FAKULTAS EKONOMI

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4 , Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234

Website : <http://www.fe.unipasby.ac.id>

Nomor : 191129 /01/FE/X/2019
Lampiran : -
Perihal : Ijin Penelitian dan Pengambilan Data

Kepada Yth:
Bapak/Ibu Pimpinan
PT. Bank Btpn Syariah
Jl. Dharmahusada No.136 Gubeng
di -
Surabaya

Sesuai kurikulum Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, maka mahasiswa wajib menulis Skripsi/Tugas Akhir dalam bentuk Laporan Penelitian dan Artikel Ilmiah. Berkaitan dengan hal tersebut mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin penelitian kepada mahasiswa kami yang tersebut dibawah ini :

Nama : Nhahdha Nur Iksani
NIM : 161500105
Prodi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas pelayanan dan faktor ekonomi terhadap keputusan nasabah memilih Tunas Usaha Rakyat (TUR) di Bank Btpn Syariah Unit krian

Demikian atas perkenan serta kebijaksanaan Bapak/Ibu kami sampaikan terima kasih.

Surabaya, 4 November 2019
D e k a n,


Dfa. Siti Istikhoroh, M.Si
NIP. 19671019.199203.2001

Lampiran 3. Surat Balasan ijin Peneitian



BTPN SYARIAH KRIAN
Mandiri Resident TULIP E20
Kec. Krian Kabupaten Sidoarjo
087855434659

Hal : Balasan

Kepada Yth :

Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen

Di tempat.

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan adanya surat dari instansi Bapak/Ibu 191129/01/FE/X/2019 Tanggal 4 November 2019. Perihal Izin penelitian, Maka dengan ini kami sampaikan tidak keberatan untuk memberikan izin kepada mahasiswa:

Nama : Nhahdha Nur Iksani

Nim : 161500105

Jurusan : Manajemen

Universitas : PGRI Adi Buana Surabaya

Telah kami setuju untuk mengadakan penelitian di BTPNSYARIAH KRIAN dengan permasalahan dan judul:

“ Pengaruh Kualitas pelayanan dan faktor ekonomi terhadap keputusan nasabah memilih pembiayaan Tunas Usaha Rakyat (TUR) Ddi Bank BTPN syariah unit krian”

Demikian pemberitahuan ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Sidoarjo, 4 Maret 2020

Business Manager

Novita sari Caesar

Lampiran 4. Daftar Hadir Sidang Proposal



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA FAKULTAS EKONOMI

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4, Telp- Fax, 031-8281183 Surabaya 60234
Website : <http://www.fe.unipasby.ac.id>

BERITA ACARA UJIAN PROPOSAL SKRIPSI

Pada hari ini Jumat tanggal 10 bulan Januari tahun 2020 bertempat di Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya telah dilaksanakan Ujian Proposal Skripsi Semester Ganjil / Genap *) Tahun Akademik 20__/20

Nama Mahasiswa	: Nhadha Nur Iksani
NIM	: 161500105
Program Studi	: Manajemen
Judul Proposal	: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Faktor Ekonomi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tunas Usaha Rakyat (TUR) di Bank Btpn Syariah Unit Krian

Dihadiri oleh :

No	NIM	Nama Mahasiswa	Tanda Tangan
1	161600231	Musyarrifal	[Signature]
2	161500050	Dinda Hayjun Syaffilah	[Signature]
3	161500159	Arnel Sursarah	[Signature]
4	161500015	Citra Dwi M.	[Signature]
5	161500163	Usman Chosanzh	[Signature]
6	161500154	Bagus wahyud pitra	[Signature]
7	161500169	Wahyud peby f	[Signature]
8	161500165	Dwi Fandatul umma	[Signature]
9	161500065	Pristian Yuliana	[Signature]
10	161600109	Novia Ayu Nurmeidayati	[Signature]
11	161500063	Sebibatur Rohmah	[Signature]
12	161500122	Lusy pitra salca sira	[Signature]
13	161500027	Deni subiantoro	[Signature]
14	161500063	Bayu A. Lirany	[Signature]
15	161500160	Iham Rizki S	[Signature]

Surabaya.....10.....Januari.....2020

Penguji :

Fachrudin Astari, DR. M.P.S.

Pembimbing : Drs. Sugijanto, M.AK

Lampiran 5. Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara

Di Tempat

Dengan Hormat,

Kuesioner ini ditujukan membantu pengumpulan data penelitian guna menyusun skripsi yang berjudul **“Pengaruh kualitas pelayanan dan faktor ekonomi terhadap keputusan nasabah memilih Tunas Usaha Rakyat (TUR) di Bank BTPN syariah cab Krian”**. Yang merupakan salah satu syarat bagi peneliti untuk dapat menyelesaikan studi program S1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Untuk itu saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini. Atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Nhahda Nur Iksani

KUESIONER

Jawablah pertanyaan-pertanyaan berikut dengan memberikan tanda check list (√) atau mengisi jawaban sesuai dengan keadaan dan kondisi yang sebenarnya.

A. PROFIL RESPONDEN

1. Nama Responden :
2. Jenis Kelamin :
3. Usia : 21-30 Tahun
30-39 Tahun > 41 Tahun
4. Lama jadi nasabah : 1 Tahun 2
Tahun 3 Tahun
5. Jenis Usaha :

B. Pilihlah salah satu jawaban dari pernyataan yang menurut anda sesuai dengan yang anda rasakan dalam melakukan keputusan untuk mengambil kredit usaha bank btpn unit Krian dengan memberikan tanda check list (√) dengan kriteria sebagai berikut:

I. PETUNJUK PENGISIAN

1. Sebelum mengisi pertanyaan / pernyataan berikut, kami memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk membaca terlebih dahulu petunjuk pengisian ini.

2. Pilihlah jawaban yang sesuai pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i dengan memberi tanda (X) pada kolom yang tersedia dengan keterangan :

SS : Sangat Setuju (5)

S : Setuju (4)

RR : Kurang Setuju (3)

TS : Tidak Setuju (2)

STS : Sangat Tidak Setuju (1)

A. Kualitas Pelayanan

NO	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
1.	Kepedulian karyawan dalam memberikan pelayanan					
2.	Kerapian karyawan					
3.	Keramahan karyawan dalam melayani nasabah					
4.	Proses pengajuan sampai realisasi kredit tidak membutuhkan waktu yang lama					
5.	Kemudahan dalam pembayaran angsuran kredit					
6.	senantiasa tanggap terhadap kebutuhan nasabah					

B. Faktor Ekonomi

NO	PERNYATAAN	SS	S	R R	TS	STS
1.	Memilih kredit usaha untuk memulai usaha-usaha produktif					
2.	Memilih kredit usaha sebagai sumber dana atau modal dalam menunjang usaha produktif					
3.	Menunjang / memenuhi kebutuhan finansial pribadi					
4.	Memperkuat dalam struktur permodalan					

C. Keputusan Nasabah

NO	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
1.	Kinerja karyawan yang baik membuat Anda memutuskan untuk mengambil kredit usaha di Bank Btpn Syariah					
2.	Ketertarikan pada produk produk kredit yang ada di Bank Btpn Syariah					
3.	Persyaratan yang mudah, menyebabkan anda memutuskan untuk mengambil kredit usaha di Bank Btpn					

4.	Akses lokasi yang mudah, menyebabkan anda memutuskan untuk mengambil kredit usaha di Bank Btpn Syariah					
5.	Anda memutuskan untuk mengambil kredit di Bank BTPN karena citra yang baik di masyarakat.					
6.	Memilih produk untuk memenuhi tujuan tertentu					

Lampiran 6. Tabulasi Data

Responden	Kualitas Pelayanan (X1)						Skor X1	Faktor Ekonomi (X2)				Skor X2	Keputusan Nasabah					Skor Y	
	X1 1	X1 2	X1 3	X1 4	X1 5	X1 6		X2 1	X2 2	X2 3	X2 4		Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5		Y 6
Responden 1	4	4	3	3	3	3	20	4	4	4	4	16	4	3	4	4	3	4	22
Responden 2	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	3	13	4	4	4	4	4	4	24
Responden 3	3	3	3	3	3	3	18	5	5	5	5	20	3	3	3	3	3	3	18
Responden 4	2	4	4	4	4	4	22	4	4	4	4	16	4	3	4	4	3	4	22
Responden 5	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	5	26
Responden 6	3	3	4	4	3	4	21	4	4	4	4	16	4	5	4	5	4	4	26
Responden 7	2	2	2	2	2	2	12	5	5	5	5	20	5	4	4	5	5	5	27
Responden 8	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	2	14	4	5	5	5	4	5	28
Responden 9	4	5	5	4	4	4	26	4	4	3	3	14	4	4	4	5	4	5	26
Responden 10	4	3	4	4	3	4	22	4	4	4	4	16	5	5	4	5	5	5	29
Responden 11	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	5	5	4	5	5	5	29
Responden 12	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	3	15	4	4	4	5	4	4	25
Responden 13	4	3	4	4	3	3	21	4	4	5	5	18	5	5	5	5	5	5	30
Responden 14	4	4	5	4	4	4	25	5	4	4	4	17	5	4	5	4	5	5	29
Responden 15	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	15	4	5	4	5	4	4	26
Responden 16	4	5	3	4	3	3	22	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	5	30
Responden 17	4	5	5	5	2	2	23	4	4	5	5	18	4	4	4	4	4	4	24
Responden 18	3	3	3	3	4	4	20	2	2	4	2	10	3	3	3	3	3	3	18
Responden 19	4	4	4	4	5	5	26	2	2	3	3	10	3	3	3	3	3	3	18
Responden 20	3	3	4	4	3	3	20	5	5	4	4	18	4	4	4	4	4	4	24
Responden 21	4	3	5	5	4	4	26	3	3	3	4	13	4	4	4	4	3	4	23
Responden 22	4	4	4	3	4	3	22	3	3	3	4	13	5	5	5	5	4	4	28
Responden 23	5	4	5	5	5	5	29	4	4	4	4	16	3	3	3	3	3	3	18
Responden 24	3	4	5	5	4	5	26	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	4	19
Responden 25	4	4	5	5	4	4	26	4	4	3	4	15	4	3	3	4	4	5	23
Responden 26	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	16	5	5	5	5	4	4	28
Responden 27	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	18	5	5	4	4	5	5	28
Responden 28	5	5	4	4	4	4	26	4	2	3	4	13	4	4	4	4	4	5	25
Responden 29	4	5	5	5	5	5	29	3	3	4	5	15	5	4	5	5	4	5	28
Responden 30	4	5	4	4	4	4	25	3	3	4	4	14	5	4	4	4	5	5	27
Responden 31	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
Responden 32	4	5	5	5	5	5	29	4	4	4	5	17	5	4	5	5	4	4	27
Responden 33	5	5	4	4	4	4	26	4	4	4	5	17	5	4	4	5	5	5	28
Responden 34	5	4	4	4	4	4	25	5	5	5	5	20	4	4	4	4	5	5	26
Responden 35	4	5	5	5	5	5	29	2	2	2	2	8	5	4	5	5	4	4	27

Responden_36	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	5	17	5	5	5	5	5	5	30
Responden_37	4	4	5	5	5	5	28	4	4	4	4	16	5	4	5	4	4	4	26
Responden_38	5	5	3	3	3	3	22	3	4	4	4	15	4	4	4	4	3	3	22
Responden_39	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	3	3	26
Responden_40	4	4	4	5	4	4	25	4	5	4	4	17	4	4	4	5	4	4	25
Responden_41	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
Responden_42	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
Responden_43	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
Responden_44	3	3	3	3	3	3	18	5	5	5	5	20	3	3	3	3	3	3	18
Responden_45	3	4	3	3	3	3	19	4	4	4	4	16	4	4	4	5	5	5	27
Responden_46	3	4	4	4	4	4	23	5	5	5	5	20	4	3	3	3	5	4	22
Responden_47	4	4	4	4	4	5	25	3	3	3	3	12	4	4	3	3	4	4	22
Responden_48	3	3	4	4	4	4	22	3	3	3	3	12	3	4	3	4	4	4	22
Responden_49	3	4	4	3	4	4	22	4	3	3	3	13	5	4	4	4	4	4	25
Responden_50	4	4	4	5	4	5	26	4	3	4	3	14	3	4	4	4	3	4	22
Responden_51	4	4	3	3	3	3	20	4	4	4	4	16	4	3	4	4	3	4	22
Responden_52	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	3	13	4	4	4	4	4	4	24
Responden_53	3	3	3	3	3	3	18	5	5	5	5	20	3	3	3	3	3	3	18
Responden_54	2	4	4	4	4	4	22	4	4	4	4	16	4	3	4	4	3	4	22
Responden_55	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	5	26
Responden_56	3	3	4	4	3	4	21	4	4	4	4	16	4	5	4	5	4	4	26
Responden_57	2	2	2	2	2	2	12	5	5	5	5	20	5	4	4	5	5	27	
Responden_58	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	2	14	4	5	5	5	4	5	28
Responden_59	4	5	5	4	4	4	26	4	4	3	3	14	4	4	4	5	4	5	26
Responden_60	4	3	4	4	3	4	22	4	4	4	4	16	5	5	4	5	5	5	29
Responden_61	4	4	4	4	3	3	22	4	4	4	5	17	5	5	4	5	5	5	29
Responden_62	3	4	4	4	4	3	22	4	4	5	5	18	4	4	4	5	4	4	25
Responden_63	4	3	4	4	4	3	22	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	5	30
Responden_64	4	4	5	4	5	4	26	5	4	4	4	17	5	4	5	4	5	5	28
Responden_65	4	4	4	4	4	4	24	3	4	3	4	14	4	5	4	5	4	4	26
Responden_66	4	5	3	4	5	5	26	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	30	
Responden_67	4	5	5	5	4	28	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	4	4	24
Responden_68	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	2	8	3	3	3	3	3	3	18
Responden_69	4	4	4	4	4	4	24	2	2	2	2	8	3	3	3	3	3	3	18
Responden_70	3	3	4	4	5	4	23	5	5	5	5	20	4	4	4	5	4	4	25

Responden 71	4	3	5	5	5	4	26	3	3	3	4	13	4	3	3	3	4	4	21
Responden 72	4	4	4	3	4	3	22	3	3	3	4	13	4	4	3	3	5	5	24
Responden 73	5	4	5	5	5	5	29	4	4	4	4	16	3	4	3	4	3	3	20
Responden 74	3	4	5	5	4	5	26	4	3	3	3	13	5	4	4	4	3	23	
Responden 75	4	4	5	5	4	4	26	4	3	3	4	14	3	4	4	4	3	21	
Responden 76	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	4	3	4	4	5	25	
Responden 77	4	4	4	4	4	4	24	5	4	5	5	19	4	4	4	4	4	25	
Responden 78	5	5	4	4	4	4	26	4	5	4	5	18	3	3	3	3	4	20	
Responden 79	4	5	5	5	5	5	29	4	4	4	5	17	4	3	4	4	5	25	
Responden 80	4	5	4	4	4	4	25	5	5	5	5	20	5	4	4	4	4	25	
Responden 81	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	4	5	4	5	5	28	
Responden 82	4	5	5	5	5	5	29	4	4	4	4	16	5	4	4	4	5	27	
Responden 83	5	5	4	4	4	4	26	5	5	5	5	20	4	5	5	5	4	28	
Responden 84	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	16	4	4	4	5	4	25	
Responden 85	4	5	5	5	5	5	29	4	5	4	4	17	5	5	4	5	5	29	
Responden 86	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	4	5	5	29	
Responden 87	4	4	5	5	5	5	28	4	4	4	4	16	4	4	4	5	5	27	
Responden 88	5	5	3	3	3	3	22	5	5	4	5	19	5	5	5	4	3	27	
Responden 89	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	4	5	4	5	28	
Responden 90	4	4	4	5	4	4	25	4	5	4	4	17	4	5	4	5	4	26	
Responden 91	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	5	5	5	5	4	28	
Responden 92	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	4	4	4	4	5	26	
Responden 93	3	3	3	3	3	3	18	5	5	5	5	20	3	3	3	3	5	22	
Responden 94	3	3	3	3	3	3	18	5	5	5	5	20	3	3	3	3	3	18	
Responden 95	3	4	3	3	3	3	19	4	4	4	4	16	4	4	4	5	5	27	
Responden 96	3	4	4	4	4	4	23	5	5	5	5	20	4	3	3	3	5	22	
Responden 97	4	4	4	4	4	5	25	3	3	3	3	12	4	4	3	3	4	22	
Responden 98	3	3	4	4	4	4	22	3	3	3	3	12	3	4	3	4	4	22	
Responden 99	3	4	4	3	4	4	22	4	3	3	3	13	5	4	4	4	4	25	
Responden 100	4	4	4	5	4	5	26	4	3	4	3	14	3	4	4	4	3	22	
Responden 101	4	4	4	4	3	3	22	4	4	4	5	17	5	5	4	5	5	29	
Responden 102	3	4	4	4	4	3	22	4	4	5	5	18	4	4	4	5	4	25	
Responden 103	4	3	4	4	4	3	22	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	30	
Responden 104	4	4	5	4	5	4	26	5	4	4	4	17	5	4	5	4	5	28	
Responden 105	4	4	4	4	4	4	24	3	4	3	4	14	4	5	4	5	4	26	
Responden 106	4	5	3	4	5	5	26	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	30	
Responden 107	4	5	5	5	5	4	28	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	24	
Responden 108	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	2	8	3	3	3	3	3	18	

Lampiran 6. Hasil Output

X1_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	3.7	3.7	3.7
	Kurang Setuju	27	25.0	25.0	28.7
	Setuju	56	51.9	51.9	80.6
	Sangat Setuju	21	19.4	19.4	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

X1_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.9	1.9	1.9
	Kurang Setuju	21	19.4	19.4	21.3
	Setuju	52	48.1	48.1	69.4
	Sangat Setuju	33	30.6	30.6	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

X1_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.9	1.9	1.9
	Kurang Setuju	17	15.7	15.7	17.6
	Setuju	54	50.0	50.0	67.6
	Sangat Setuju	35	32.4	32.4	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

X1_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.9	1.9	1.9
	Kurang Setuju	18	16.7	16.7	18.5
	Setuju	54	50.0	50.0	68.5
	Sangat Setuju	34	31.5	31.5	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

X1_5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	2.8	2.8	2.8
	Kurang Setuju	22	20.4	20.4	23.1
	Setuju	52	48.1	48.1	71.3
	Sangat Setuju	31	28.7	28.7	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

X1_6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	2.8	2.8	2.8
	Kurang Setuju	24	22.2	22.2	25.0
	Setuju	51	47.2	47.2	72.2
	Sangat Setuju	30	27.8	27.8	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

X2_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	5.6	5.6	5.6
	Kurang Setuju	16	14.8	14.8	20.4
	Setuju	57	52.8	52.8	73.1
	Sangat Setuju	29	26.9	26.9	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

X2_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	7	6.5	6.5	6.5
	Kurang Setuju	19	17.6	17.6	24.1
	Setuju	53	49.1	49.1	73.1
	Sangat Setuju	29	26.9	26.9	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

X2_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	3.7	3.7	3.7
	Kurang Setuju	20	18.5	18.5	22.2
	Setuju	57	52.8	52.8	75.0
	Sangat Setuju	27	25.0	25.0	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

X2_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	7	6.5	6.5	6.5
	Kurang Setuju	18	16.7	16.7	23.1
	Setuju	47	43.5	43.5	66.7
	Sangat Setuju	36	33.3	33.3	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Y_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	19	17.6	17.6	17.6
	Setuju	47	43.5	43.5	61.1
	Sangat Setuju	42	38.9	38.9	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Y_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	23	21.3	21.3	21.3
	Setuju	52	48.1	48.1	69.4
	Sangat Setuju	33	30.6	30.6	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Y_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	23	21.3	21.3	21.3
	Setuju	59	54.6	54.6	75.9
	Sangat Setuju	26	24.1	24.1	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Y_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	19	17.6	17.6	17.6
	Setuju	42	38.9	38.9	56.5
	Sangat Setuju	47	43.5	43.5	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Y_5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	23	21.3	21.3	21.3
	Setuju	45	41.7	41.7	63.0
	Sangat Setuju	40	37.0	37.0	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Y_6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	16	14.8	14.8	14.8
	Setuju	45	41.7	41.7	56.5
	Sangat Setuju	47	43.5	43.5	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	32	29.6	29.6	29.6
	Perempuan	76	70.4	70.4	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21 - 30 Tahun	31	28.7	28.7	28.7
	31 - 40 Tahun	51	47.2	47.2	75.9
	> 40 Tahun	26	24.1	24.1	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Lama Mnejadi Nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Tahun	26	24.1	24.1	24.1
	2 Tahun	49	45.4	45.4	69.4
	3 Tahun	33	30.6	30.6	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Correlations

		X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	Kualitas Pelayanan
X1_1	Pearson Correlation	1	.648**	.479**	.506**	.478**	.453**	.723**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108
X1_2	Pearson Correlation	.648**	1	.501**	.518**	.535**	.518**	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108
X1_3	Pearson Correlation	.479**	.501**	1	.863**	.726**	.662**	.855**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108
X1_4	Pearson Correlation	.506**	.518**	.863**	1	.708**	.739**	.877**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108
X1_5	Pearson Correlation	.478**	.535**	.726**	.708**	1	.825**	.868**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108
X1_6	Pearson Correlation	.453**	.518**	.662**	.739**	.825**	1	.854**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	108	108	108	108	108	108	108
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.723**	.754**	.855**	.877**	.868**	.854**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	108	108	108	108	108	108	108

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

Correlations

		X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	Faktor Ekonomi
X2_1	Pearson Correlation	1	.844**	.774**	.678**	.907**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108
X2_2	Pearson Correlation	.844**	1	.795**	.725**	.929**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108
X2_3	Pearson Correlation	.774**	.795**	1	.753**	.913**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	108	108	108	108	108
X2_4	Pearson Correlation	.678**	.725**	.753**	1	.876**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	108	108	108	108	108
Faktor Ekonomi	Pearson Correlation	.907**	.929**	.913**	.876**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	108	108	108	108	108

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

Correlations

		Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Y_6	Keputusan Nasabah
Y_1	Pearson Correlation	1	.609**	.732**	.575**	.608**	.570**	.846**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108
Y_2	Pearson Correlation	.609**	1	.669**	.798**	.476**	.405**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108
Y_3	Pearson Correlation	.732**	.669**	1	.732**	.396**	.430**	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108
Y_4	Pearson Correlation	.575**	.798**	.732**	1	.413**	.443**	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108
Y_5	Pearson Correlation	.608**	.476**	.396**	.413**	1	.825**	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	108	108	108	108	108	108	108
Y_6	Pearson Correlation	.570**	.405**	.430**	.443**	.825**	1	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	108	108	108	108	108	108	108
Keputusan Nasabah	Pearson Correlation	.846**	.818**	.814**	.819**	.774**	.762**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	108	108	108	108	108	108	108

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

X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.904	6

X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.926	4

Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.891	6

ASUMSI KLASIK DAN REGRESI LINEAR BERGANDA

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.421 ^a	.177	.161	3.187	1.507

a. Predictors: (Constant), Faktor Ekonomi, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	13.088	2.565		5.102	.000		
	Kualitas Pelayanan	.252	.082	.271	3.061	.003	.999	1.001
	Faktor Ekonomi	.366	.104	.313	3.534	.001	.999	1.001

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
-------	----------------	----	-------------	---	------

1	Regression	229.586	2	114.793	11.304	.000 ^b
	Residual	1066.266	105	10.155		
	Total	1295.852	107			

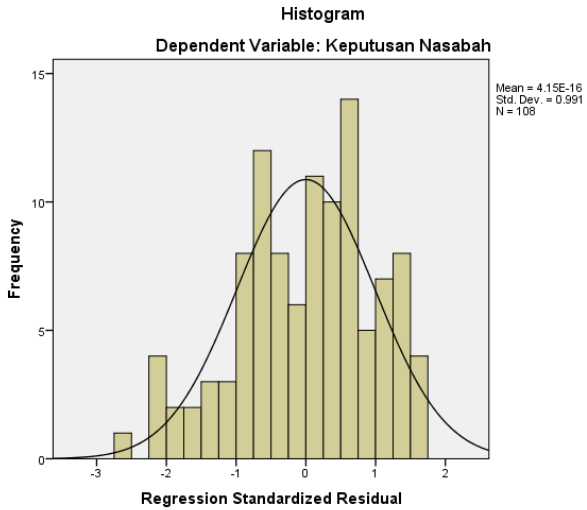
a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Faktor Ekonomi, Kualitas Pelayanan

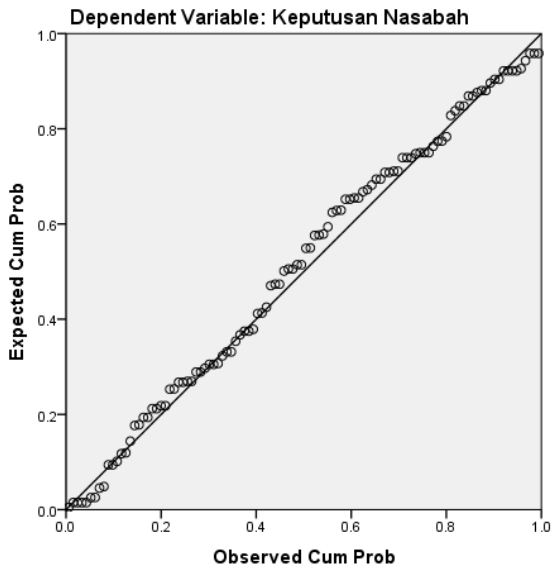
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		108
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.15675560
Most Extreme Differences	Absolute	.070
	Positive	.040
	Negative	-.070
Test Statistic		.070
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot

Dependent Variable: Keputusan Nasabah

