

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar M.M and Parvez, 2009, *Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction Loyalty*, *ABAC Journal*, Vol. 29, No. 1 Januari, 24-38.
- Arikunto, S, 2010, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Assauri, Sofjan, 2015, *Manajemen pemasaran*, Jakarta: Rajawali pers.
- Cannon, Joseph P., William D. P. Dan Jerome M. 2008, Alih Bahasa: Diana Angelica dan Ria Cahyani. *Dasar-Dasar Pemasaran: Pendekatan Manajerial Global, Buku 2 Edisi 16*, Jakarta: Salemba Empat.
- Darmawan, Deni, 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif, cetakan Kedua*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Fandy, Tjiptono, 2000, *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua, Yogyakarta: Andy Offset.
- Hendri, T Dan Abrista, D, 2013, *Metode Penelitian Ekonomi Islam*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Husein, Umar, 2011, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

<https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/Sejarah-Perbankan-Syariah.aspx> (diakses pada 03 Januari 2019, pukul 9.25)

<https://dosenekonomi.com/bisnis/perbankan/produk-produk-bank-syariah> (03 Januari 2019, pukul 13.28)

Jasfar, Farida, 2012, *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.

Kotler, dan Armstrong, Yudhi, 2008, "Kualitas Produk, Merek dan Desain Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha Mio", *Jurnal EMBA*. Vol. 0, No. 3, Juni.

Moleong, Lexy J, 2007, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Sordakarya Offset.

Martono, N, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Murdifin, dan Mahmud N, 2011, *Manajemen Produksi Modern Operasi Manufaktur dan Jasa (Edisi Kedua)*, Jakarta: PT. Bumi Aksra.

Pramana, I G.Y dan Rastini, NM, 2016, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali*, *E-Jurnal Manajemen Umud*, Vol. 5 No. 01: 706-733.

Sabiq, Sayyid, 2008, *Aqidah Islamiyah*, Jakarta: Robbani Press.

- Sangadji, EM, Sopiah, 2016, *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, Yogyakarta: Penerbit Andi Yogyakarta.
- Saragih Rp, Lamidi, Utami Ss. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi", *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, Vol 16 No. 03: 354-363.
- Sembiring, M, Salsalina, 2018, *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah PT. BPR Logo Karo Asri Berastagi*, *Jurnal Agrica*. Vol. 11 No. 01: 39-45.
- Siti Nurhayati, Wasilah, 2015, *Akuntansi Syariah Indonesia Edisi 4*, Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono, 2015, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B*, Bandung: Aflabeta.
- Sumarni Dan Wahyuni, 2006. *Metodologi Penelitian Dan Bisnis*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sunyoto, Danang, 2014, *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Cetakan ke-2, Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Susyanti, J, 2016, *Operasional Keuangan Syariah*, Malang: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Islam Malang.

Walujo, DA, Subijantoro, D, 2016, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Sosial, Bisnis dan Ekonomi*. Surabaya: Unesa University Press.

Wijayanto, K, 2015, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank", *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, Vol 17 No. 01: 38-4.

Lampiran 1 : Surat Keterangan Ijin Penelitian

10 Mei 2015
No. 21/066-3/427

mandiri
syariah

PT Bank Syariah Mandiri
Branch Office Lamongan
Jl. Panglima Sudirman
Ruko Lamongan Indah Blok A-11
Lamongan - Jatim
Telp. (0322) 324996, 324997, 324998
Fax. (0322) 322338
www.syariahmandiri.co.id

Kepada
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi
Di Surabaya

Perihal: **SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

Assalaamu alaikum Wr. Wb

Semoga Bapak/Ibu beserta segenap jajaran Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapatkan perlindungan serta taufik dari Allah SWT.

Dengan ini kami memberitahukan bahwa mahasiswa dari Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi dengan data sebagai berikut.

Nama : Isnaeny Khullailatul Mi rojiyah Zulhaq
NIM : 151600222
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Penelitian: Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepercayaan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kota Lamongan)
telah melaksanakan penelitian tesis di Bank Syariah Mandiri Branch Office Lamongan.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, atas perhatian Bapak/Ibu kami mengucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum wr. Wb

PT BANK SYARIAH MANDIRI
BRANCH OFFICE LAMONGAN


mandiri
syariah
KCP LAMONGAN

Y Elys Saïda
Branch Operation and Service Manager

Lampiran 2 : Lembar Persetujuan

Lampiran 2 : Lembar Persetujuan

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji :

Tanggal :

Dosen Pembimbing I,



Drs. Sugijanto, M.Ak
NPP : 501487/Dy

Dosen Pembimbing II,



Bayu Adi, SE.MSA,AK.
NPP : 1108957/DY






Lampiran 3 : Berita Acara Bimbingan Skripsi


Lampiran 3 : Berita Acara Bimbingan Skripsi

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : Isnaeny Khullailatul Mi'rojyah Zulhaq
2. NIM : 15-160-0222
3. Program Studi : Akuntansi
4. Tanggal Mengajukan Skripsi : 17 Oktober 2018
5. Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepercayaan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Lamongan)

6. Dosen Pembimbing : Drs. Sugijanto, M.Ak
Bayu Adi, SE.MSA, AK.
7. Konsultasi :

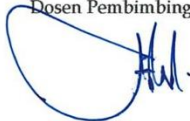
No	Tanggal	Paraf Pembimbing	Uraian/Kegiatan
1	31-10-2018		ACC Judul
2	12-06-2019		Revisi BAB 1 dan BAB II
3	16-06-2019		Revisi BAB I, BAB II, BAB III
4	19-06-2019		Revisi BAB I, BAB II, BAB III
5	20-06-2019		Revisi BAB I, BAB II, BAB III
6	21-06-2019		ACC BAB I, BAB II, BAB III

7	28-06-2019		Revisi BAB IV dan BAB V
8	02-07-2019		Revisi BAB IV dan BAB V
9	04-07-2019		Revisi BAB IV dan BAB V
10	10-07-2019		ACC BAB IV dan BAB V

8. Tanggal selesai menulis skripsi : 15 Juli 2019

9. Telah diuji dengan nilai :

Dosen Pembimbing I,



Drs. Sugijanto, M.Ak
NIP/NPP : 501487Dy

Surabaya,
Dosen Pembimbing II,



Bayu Adi, SE.MSA, AK
NIP/NPP :

Lampiran 4 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus: Jl. DukuhMenanggal XII/4, telp-fax: 031-8281183 Surabaya 60234

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

BERITA ACARA BIMBINGAN REVISI SKRIPSI

Nama : Isnaeny Khullailatul Mi'rojijah Zulhaq
NIM / Program Studi : 151600222 / Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepercayaan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Lamongan)
Tanggal Ujian Skripsi : 27 Juli 2019
Penguji : 1. Dra. Hj. Yuni Sukamdani, SE, MM.
2. Dra. Christina Menuk S, SE, MM.

No	Tanggal	Paraf Penguji		Uraian / Kegiatan
		Penguji 1	Penguji 2	
1	05-08-2019			BAB II dan BAB IV Revisi
2	06-08-2019			BAB IV Revisi
3	07-08-2019			BAB 1-5 ACC
4	09-08-2019			BAB 1-5 Revisi
5	14-08-2019			BAB 1-5 ACC

Penguji I,

Dra. Hj. Yuni Sukamdani, SE, MM.
NPP: 8611142/DY

Surabaya, 14 Agustus 2019
Penguji II

Dra. Christina Menuk S, SE, MM
NIP: 195808081982032001

Lampiran 5 : Surat Pernyataan Bebas Plagiasi

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : I Made Bagus D., SE., MM.
Jabatan : Kepala Lab. Kewirausahaan

Menyatakan bahwa :

Nama : Isnaeny Khullailatul Mi'rojijah Zulhaq
NIM : 151600222
Prodi : Akuntansi

telah melakukan uji plagiasi dengan judul artikel Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepercayaan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Lamongan), dengan hasil 16,93 % Similarities.

Demikian surat pernyataan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 22 Juli 2019
Kepala Laboratorium,

I Made Bagus D., SE., MM.

Lampiran 6 : Kuisisioner Penelitian

PENGAJUAN KUISISIONER

“PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH ”

Kepada Nasabah Bank Syariah Mandiri Lamongan, sehubungan dengan penyusunan skripsi dengan judul yang telah disebutkan diatas, maka dengan hormat, saya :

Nama : Isnaeny Khullailatul Mi'rojijah Zulhaq.

NIM : 151600222

Memohon kesediaan Saudara/i untuk mengisi kuisisioner (daftar pertanyaan) yang saya ajukan ini secara jujur dan terbuka.

Daftar pertanyaan ini saya ajukan semata-mata untuk keperluan penelitian sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang Strata satu (S1), Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. Karenanya, kebenaran dan kelengkapan jawaban yang anda berikan akan sangat membantu bagi penulis, untuk selanjutnya akan menjadi masukan yang bermanfaat bagi hasil penelitian yang penulis lakukan.

Atas partisipasi saudara/i dalam mengisi daftar pertanyaan/ kuisisioner ini, saya ucapkan terima kasih.

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :.....

2. Jabatan :
- PNS/Pensiunan
 - POLRI/TNI/Pensiunan
 - Wiraswasta
 - Ibu rumah tangga
 - Lain Lain
 - Petani

3. Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan

4. Status Perkawinan: Menikah BelumMenikah

5. Usia : <25th 36th s/d 45th

25th s/d 35th >45th

6. Pendidikan : SMA/SMK Pascasarjana (S2)

Diploma Sarjana (S1)

B. Kuesioner

Petunjuk pengisian: Berikan jawaban anda dengan memberikan tanda (√) pada salah satu kolom yang tersedia dan coret salah satu pada status perkawinan sesuai dengan kenyataan yang dirasakan.

Keterangan : SS (Sangat Setuju)

S (Setuju)

TS (TidakSetuju)

STS (SangatTidakSetuju)

N (Netral)

1. Variabel Kualitas Produk

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
Kinerja (<i>Performance</i>)						
1.	Saya memilih produk Bank Syariah Mandiri Lamongan karena melihat dari kinerjanya yang memuaskan.					
2.	Saya memilih produk dari Bank Syariah Mandiri Lamongan karena pelayanannya yang baik dan unggul.					
Dimensi Keistimewaan Tambahan (<i>Feature</i>)						
3.	Saya memilih produk dari Bank Syariah Mandiri					

	Lamongan karena menurut saya produk Bank Syariah Mandiri Lamongan lebih unggul dari Bank Syariah lain di Lamongan					
4.	Saya memilih produk dari Bank Syariah Mandiri Lamongan karena menurut saya produk Bank Syariah Mandiri Lamongan lebih Lengkap dari Bank Syariah lain di Lamongan					
Kesesuaian (<i>Conformance</i>)						
5.	Menurut saya produk dari Bank Syariah Mandiri Lamongan memenuhi spesifikasi/standar dari saya sebagai nasabah.					
6.	Menurut saya produk dari Bank Syariah Mandiri Lamongan sesuai dengan apa yang dikatakan dalam iklan/brosur.					

Kenyanaman Penggunaan						
7.	Menurut saya produk dari Bank Syariah Mandiri Lamongan dapat digunakan dengan aman.					
8.	Menurut saya fasilitas produk dari Bank Syariah Mandiri Lamongan dapat digunakan dengan nyaman.					

2. Variabel Kepercayaan Nasabah

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
Transparan						
1.	Menurut saya Bank Syariah Mandiri Lamongan harus transparan dalam menawarkan produk/layanan kepada nasabah					
2.	Menurut saya Bank Syariah Mandiri Lamongan terbuka memberikan informasi tentang keluhan nasabah					

Kepercayaan Terhadap Kualitas Produk/Jasa					
3.	Saya percaya dengan kualitas produk dan layanan dari Bank Syariah Mandiri Lamongan.				
4.	Produk Bank Syariah Mandiri Lamongan mampu meyakinkan saya untuk menggunakannya dengan aman.				
5.	Bank Syariah Mandiri Lamongan mampu menjaga kepercayaan nasabah dalam menggunakan produk/ layanan.				
Insentif Kepercayaan					
6.	Saya dapat mempercayai karyawan Bank Syariah Mandiri Lamongan karena telah memberikan layanan yang baik kepada nasabah.				
7.	Saya yakin bahwa karyawan Bank Syariah Mandiri Lamongan memiliki moral yang baik dalam membantu.				

Lampiran 7 : Data Kuisioner

KUALITAS PRODUK (X)

No.	Kinerja		Dimensi Keistimewaan Tambahan		Kesesuaian		Kenyamanan Penggunaan		TOTAL
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	
1.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
2.	5	5	5	5	5	5	4	5	39
3.	4	4	4	4	4	3	4	4	31
4.	5	4	5	4	5	5	4	5	37
5.	5	5	5	4	4	5	4	4	36
6.	5	5	4	4	4	4	4	4	34
7.	4	4	4	4	3	4	4	4	31
8.	5	4	5	4	5	5	4	5	37
9.	5	4	5	4	4	5	4	4	35
10.	4	4	4	4	5	4	5	4	34
11.	5	4	5	4	5	5	4	5	37
12.	4	4	4	5	4	5	5	5	36
13.	5	4	5	4	5	5	4	4	36
14.	4	5	4	4	4	4	5	4	34
15.	5	5	4	4	5	5	5	5	38
16.	4	5	5	5	5	5	5	5	39
17.	4	5	4	4	5	4	5	4	35
18.	3	2	2	2	3	2	2	2	18
19.	4	5	5	4	5	5	5	5	38

20.	2	3	2	3	3	3	2	2	20
21.	4	5	4	5	5	4	5	4	36
22.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
23.	4	5	4	4	5	4	5	4	35
24.	4	5	4	4	5	4	5	4	35
25.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
26.	4	4	4	4	5	4	4	5	34
27.	4	4	4	4	5	4	4	4	33
28.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
29.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
30.	4	4	4	5	4	4	4	4	33
31.	4	4	4	5	4	4	4	4	33
32.	3	3	3	3	3	3	3	4	25
33.	4	4	4	5	5	4	4	4	34
34.	4	4	4	5	5	4	4	4	34
35.	3	3	3	4	4	3	3	4	27
36.	3	4	3	4	4	3	4	3	28
37.	4	4	4	5	5	4	4	4	34
38.	5	4	5	5	5	5	4	5	38
39.	5	4	5	4	5	5	4	5	37
40.	4	5	4	5	5	4	4	4	35
41.	4	4	4	5	5	4	4	4	34
42.	2	2	2	2	2	2	2	2	16
43.	4	4	4	5	5	4	4	4	34
44.	3	3	3	4	4	3	3	3	26
45.	3	4	3	4	2	3	4	3	26
46.	3	3	3	3	2	2	3	2	21

47.	4	4	4	4	3	4	4	4	31
48.	3	3	3	3	4	3	3	3	25
49.	3	4	4	3	4	3	3	3	27
50.	4	3	4	3	4	4	3	4	29
51.	4	3	4	3	3	4	3	4	28
52.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
53.	3	3	3	4	4	3	3	3	26
54.	4	3	4	4	3	4	3	4	29
55.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
56.	4	5	4	4	4	4	5	4	34
57.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
58.	4	5	4	5	4	4	5	4	35
59.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
60.	4	4	4	5	4	4	5	4	34
61.	3	3	3	3	3	3	3	3	24
62.	3	4	3	4	4	3	4	3	28
63.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
64.	4	3	4	3	3	4	3	4	28
65.	3	2	3	2	3	2	3	2	20
66.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
67.	4	3	4	3	3	4	3	4	28
68.	3	3	3	3	3	3	3	3	24
69.	3	3	3	4	3	4	4	3	27
70.	3	3	3	4	3	4	3	4	27
71.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
72.	4	3	4	3	3	4	3	4	28
73.	4	5	4	4	5	4	5	4	35

74.	5	4	5	4	5	5	5	5	38
75.	4	4	3	4	4	4	4	4	31
76.	3	4	3	4	3	4	4	3	28
77.	2	2	3	2	2	2	3	2	18
78.	4	5	5	5	5	4	5	5	38
79.	4	4	5	4	4	5	4	4	34
80.	5	5	4	5	5	5	5	5	39
81.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
82.	3	3	3	3	3	4	3	4	26
83.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
84.	4	4	4	5	4	4	4	5	34
85.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
86.	4	5	4	4	4	4	5	4	34
87.	4	5	4	4	4	4	5	4	34
88.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
89.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
90.	5	4	5	5	4	5	5	4	37
91.	1	2	2	2	2	1	2	2	14
92.	4	4	4	5	4	4	4	4	33
93.	4	4	4	5	4	4	4	4	33
94.	4	3	3	4	4	4	3	4	29
95.	5	5	4	5	5	5	5	4	38
96.	5	4	5	5	5	4	5	4	37
97.	5	5	3	4	4	3	5	4	33
98.	3	4	3	4	4	3	4	3	28
99.	4	4	4	5	5	4	4	4	34
100.	5	4	5	5	5	5	4	5	38

101.	5	4	5	4	5	5	4	5	37
102.	4	5	4	5	5	4	4	4	35
103.	4	4	4	5	5	4	4	4	34
104.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
105.	5	5	5	5	5	4	5	4	38
106.	4	3	4	4	4	3	3	3	28
107.	3	4	3	4	2	3	4	3	26
108.	4	4	4	3	4	4	3	4	30
109.	4	4	4	4	3	4	4	4	31
110.	3	3	3	3	4	3	3	4	26
111.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
112.	4	3	4	3	4	4	3	4	29
113.	4	5	4	5	5	5	5	4	37
114.	4	4	4	4	4	5	4	4	33
115.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
116.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
117.	5	5	4	5	5	4	5	4	37
118.	4	5	4	4	4	4	5	4	34
119.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
120.	4	5	4	5	4	4	5	4	35
121.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
122.	5	5	5	5	5	4	5	4	38
123.	4	4	4	3	4	3	3	3	28
124.	5	4	5	4	4	5	5	5	37
125.	5	5	4	4	5	4	5	4	36

23.	5	5	5	5	5	5	5	35
24.	5	5	5	5	5	5	5	35
25.	4	4	4	4	4	4	4	28
26.	4	4	4	4	4	4	4	28
27.	4	4	5	4	4	4	5	30
28.	5	5	5	5	5	5	5	35
29.	5	5	5	5	5	5	5	35
30.	3	3	4	4	3	4	4	25
31.	4	3	4	4	4	4	4	27
32.	4	5	5	4	5	4	5	32
33.	4	4	4	5	5	4	4	30
34.	4	4	4	5	5	4	4	30
35.	4	5	5	4	5	5	5	33
36.	4	4	4	4	4	4	4	28
37.	4	5	5	4	5	4	5	32
38.	5	5	5	5	5	4	5	34
39.	4	4	4	5	5	4	4	30
40.	5	5	5	5	5	5	5	35
41.	5	5	5	4	5	5	5	34
42.	4	3	4	3	3	3	3	23
43.	5	5	4	5	5	4	5	33
44.	4	3	3	4	3	3	3	23
45.	3	4	4	4	4	4	4	27
46.	4	4	3	3	3	3	3	23
47.	4	4	3	3	4	3	3	24
48.	3	5	4	4	5	4	4	29
49.	4	4	3	4	4	3	3	25

50.	4	4	4	4	4	4	4	28
51.	3	4	3	3	4	3	3	23
52.	4	4	4	4	4	4	4	28
53.	3	4	4	4	4	4	4	27
54.	3	4	3	3	4	3	3	23
55.	3	3	3	3	3	3	3	21
56.	4	4	4	4	4	4	4	28
57.	4	4	5	5	4	5	5	32
58.	3	4	3	3	4	3	3	23
59.	4	4	4	4	4	4	4	28
60.	4	4	4	4	4	4	4	28
61.	4	4	4	4	5	4	4	29
62.	4	5	4	4	5	4	4	30
63.	4	4	4	4	5	4	4	29
64.	4	5	5	5	4	4	5	32
65.	3	3	3	3	3	3	3	21
66.	4	4	4	4	4	4	4	28
67.	3	3	3	3	3	2	3	20
68.	3	3	4	4	3	3	4	24
69.	3	4	4	4	3	4	4	26
70.	4	4	4	4	5	4	4	29
71.	4	4	4	4	5	4	4	29
72.	4	3	3	3	3	3	3	22
73.	4	3	4	4	3	4	4	26
74.	5	4	5	5	4	4	5	32
75.	4	4	4	4	4	4	4	28
76.	3	4	3	3	3	3	3	22

77.	2	2	2	2	2	2	2	14
78.	5	5	5	5	5	5	5	35
79.	5	5	4	5	4	5	4	32
80.	5	5	5	5	4	5	5	34
81.	5	5	5	5	5	5	5	35
82.	3	2	3	3	3	3	3	20
83.	5	5	4	5	5	5	5	34
84.	5	4	4	4	4	4	5	30
85.	5	5	5	5	5	5	5	35
86.	5	5	5	4	5	5	5	34
87.	4	5	5	4	5	4	5	32
88.	5	5	5	5	5	5	5	35
89.	5	5	5	5	5	5	5	35
90.	5	5	5	5	5	5	5	35
91.	1	1	2	2	1	2	1	10
92.	4	4	4	4	4	4	4	28
93.	5	5	5	4	5	5	4	33
94.	5	5	5	5	4	5	5	34
95.	3	3	2	3	2	3	3	19
96.	4	4	3	4	3	4	3	25
97.	4	4	4	4	3	4	4	27
98.	4	3	4	4	4	4	4	27
99.	4	5	5	4	5	4	5	32
100.	4	4	4	5	5	4	4	30
101.	4	4	4	5	5	4	4	30
102.	4	5	5	4	5	5	5	33
103.	4	5	4	5	5	4	4	31

104.	5	5	5	5	5	5	5	35
105.	5	5	5	5	5	4	5	34
106.	4	4	4	5	5	4	4	30
107.	5	5	5	5	5	5	5	35
108.	4	5	4	4	5	5	5	32
109.	4	5	4	5	5	4	5	32
110.	5	5	4	5	5	4	5	33
111.	5	5	5	5	5	5	5	35
112.	3	4	4	4	4	4	4	27
113.	4	4	3	4	3	4	3	25
114.	4	4	3	3	4	3	3	24
115.	5	5	5	5	5	5	5	35
116.	5	5	5	5	4	5	5	34
117.	5	4	5	5	4	4	5	32
118.	4	4	3	3	4	3	4	25
119.	4	4	4	4	4	4	4	28
120.	4	4	4	4	4	4	4	28
121.	4	4	4	3	4	3	3	25
122.	4	4	3	4	4	3	3	25
123.	4	4	4	4	4	4	4	28
124.	5	5	5	5	4	5	5	34
125.	5	4	5	5	4	5	4	32

Lampiran 8 : Frekuensi jawaban responden

a. Variabel Kualitas Produk

X₁

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	1	.8	.8	.8
2.00	3	2.4	2.4	3.2
3.00	21	16.8	16.8	20.0
4.00	64	51.2	51.2	71.2
5.00	36	28.8	28.8	100.0
Total	125	100.0	100.0	

X₂

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	5	4.0	4.0	4.0
3.00	22	17.6	17.6	21.6
4.00	57	45.6	45.6	67.2
5.00	41	32.8	32.8	100.0
Total	125	100.0	100.0	

X₃

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	4	3.2	3.2	3.2
3.00	23	18.4	18.4	21.6
4.00	65	52.0	52.0	73.6
5.00	33	26.4	26.4	100.0
Total	125	100.0	100.0	

X_4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2.00	5	4.0	4.0
	3.00	17	13.6	17.6
Valid	4.00	59	47.2	64.8
	5.00	44	35.2	100.0
Total	125	100.0	100.0	

X_5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2.00	6	4.8	4.8
	3.00	18	14.4	19.2
Valid	4.00	50	40.0	59.2
	5.00	51	40.8	100.0
Total	125	100.0	100.0	

X_6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	1.00	1	.8	.8
	2.00	5	4.0	4.8
Valid	3.00	19	15.2	20.0
	4.00	65	52.0	72.0
	5.00	35	28.0	100.0
Total	125	100.0	100.0	

X_7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	4	3.2	3.2	3.2
3.00	25	20.0	20.0	23.2
Valid 4.00	53	42.4	42.4	65.6
5.00	43	34.4	34.4	100.0
Total	125	100.0	100.0	

X_8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	7	5.6	5.6	5.6
3.00	15	12.0	12.0	17.6
Valid 4.00	73	58.4	58.4	76.0
5.00	30	24.0	24.0	100.0
Total	125	100.0	100.0	

a. Kepuasan Nasabah

Y_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	1	.8	.8	.8
2.00	2	1.6	1.6	2.4
Valid 3.00	20	16.0	16.0	18.4
4.00	59	47.2	47.2	65.6
5.00	43	34.4	34.4	100.0
Total	125	100.0	100.0	

Y_5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	1	.8	.8	.8
2.00	2	1.6	1.6	2.4
3.00	19	15.2	15.2	17.6
4.00	54	43.2	43.2	60.8
5.00	49	39.2	39.2	100.0
Total	125	100.0	100.0	

Y_6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	4	3.2	3.2	3.2
3.00	22	17.6	17.6	20.8
4.00	60	48.0	48.0	68.8
5.00	39	31.2	31.2	100.0
Total	125	100.0	100.0	

Y_7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	1	.8	.8	.8
2.00	2	1.6	1.6	2.4
3.00	23	18.4	18.4	20.8
4.00	48	38.4	38.4	59.2
5.00	51	40.8	40.8	100.0
Total	125	100.0	100.0	

Lampiran 9 : Hasil Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

a. Kualitas Produk (X)

		Correlations								Kualitas Produk (X)
		X_1	X_2	X_3	X_4	X_5	X_6	X_7	X_8	
X_1	Pearson Correlation	1	.682**	.868**	.629**	.719**	.833**	.678**	.809**	.897**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125
X_2	Pearson Correlation	.682**	1	.635**	.730**	.693**	.639**	.885**	.631**	.854**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125
X_3	Pearson Correlation	.868**	.635**	1	.608**	.694**	.841**	.644**	.814**	.879**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125
X_4	Pearson Correlation	.629**	.730**	.608**	1	.693**	.651**	.737**	.645**	.824**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125
X_5	Pearson Correlation	.719**	.693**	.694**	.693**	1	.667**	.653**	.703**	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125
X_6	Pearson Correlation	.833**	.639**	.841**	.651**	.667**	1	.647**	.874**	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125
X_7	Pearson Correlation	.678**	.885**	.644**	.737**	.653**	.647**	1	.641**	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125
X_8	Pearson Correlation	.809**	.631**	.814**	.645**	.703**	.874**	.641**	1	.882**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125
Kualitas Produk (X)	Pearson Correlation	.897**	.854**	.879**	.824**	.844**	.887**	.852**	.882**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125

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

b. Kepercayaan Nasabah

		Correlations							
		Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Y_6	Y_7	Kepercayaan Nasabah (Y)
Y_1	Pearson Correlation	1	.707**	.747**	.757**	.643**	.776**	.779**	.868**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125
Y_2	Pearson Correlation	.707**	1	.736**	.716**	.804**	.732**	.765**	.876**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125
Y_3	Pearson Correlation	.747**	.736**	1	.787**	.698**	.856**	.901**	.919**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125
Y_4	Pearson Correlation	.757**	.716**	.787**	1	.690**	.794**	.792**	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125
Y_5	Pearson Correlation	.643**	.804**	.698**	.690**	1	.667**	.727**	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125
Y_6	Pearson Correlation	.776**	.732**	.856**	.794**	.667**	1	.838**	.908**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125
Y_7	Pearson Correlation	.779**	.765**	.901**	.792**	.727**	.838**	1	.933**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125
Kepercayaan Nasabah (Y)	Pearson Correlation	.868**	.876**	.919**	.887**	.840**	.908**	.933**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
n Nasabah (Y)		125	125	125	125	125	125	125	125

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

2. Uji Reliabilitas
 a. Kualitas produk

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	125	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	125	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.952	8

- b. Kepercayaan Nasabah

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	125	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	125	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.956	7

Lampiran 9 : Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

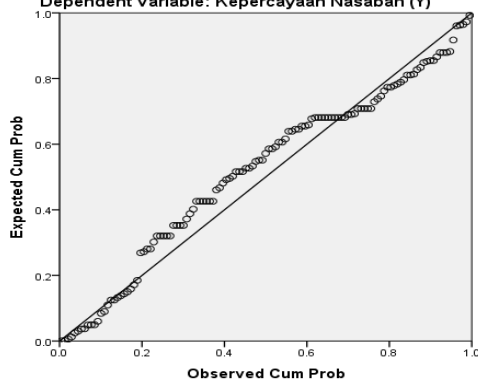
		Unstandardized Residual
N		125
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.92289676
	Absolute	.098
Most Extreme Differences	Positive	.069
	Negative	-.098
Test Statistic		.098
Asymp. Sig. (2-tailed)		.065 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Kepercayaan Nasabah (Y)



Lampiran 11 : Hasil Uji Hipotesis

Analisis Regresi Linier Berganda

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.615 ^a	.378	.373	3.93881

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk (X)

b. Dependent Variable: Kepercayaan Nasabah (Y)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	11.095	2.104		5.272	.000
1 Kualitas Produk (X)	.551	.064	.615	8.649	.000

a. Dependent Variable: Kepercayaan Nasabah (Y)

Lampiran 12 : Dokumentasi Wawancara

