

KUESIONER

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK, PROMOSI, TERHADAP KEPUASAN YANG BERDAMPAK KEPADA LOYALITAS ANGGOTA KSPPS NUS CABANG CILIMUS

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam penilaian kualitas pelayanan di KSPPS Nusa Umat. Penilaian Anda sangat berharga bagi kami untuk meningkatkan pelayanan kami. Mohon luangkan waktu sejenak untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut:

1. INFORMASI RESPONDEN

Isilah identitas diri dengan melingkari nomer sesuai dengan keadaan yang sebenarnya:

Usia:

1. 20 – 25 tahun
2. 26 – 30 tahun
3. 31 – 40 tahun
4. 41 – 50 tahun
5. 51 – 60 tahun

Jenis Kelamin:

1. Laki-laki
2. Perempuan

Pendidikan:

1. SD
2. SMP
3. SMA / Sederajat
4. S1
5. S2
6. Lainnya

Pekerjaan:

1. Wirausaha
2. ASN / Pegawai
3. Petani
4. Lainnya



PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda (√) pada kolom jawaban yang tersedia sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu/Sdr.

1. Sangat Setuju (SS) = 5
2. Setuju (S) = 4
3. Netral (N) = 3
4. Tidak Setuju (TS) = 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

A. VARIABEL KUALITAS PELAYANAN X1

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	KSPPS NUS memberikan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah.					
2	Fasilitas fisik dan layanan online yang disediakan oleh KSPPS NUS selalu terlihat rapi dan terawat dengan baik.					
3	KSPPS NUS merespons pertanyaan dan permintaan saya dengan cepat dan efisien					
4	Staf KSPPS NUS selalu mendengarkan dengan penuh perhatian dan memahami kebutuhan keuangan saya.					
5	Saya merasa yakin bahwa KSPPS NUS memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup untuk mengelola keuangan saya.					

B. VARIABEL PRODUK X2

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya yakin bahwa menggunakan produk-produk KSPPS NUS dapat membantu meningkatkan penghasilan saya.					
2.	KSPPS NUS memberikan tingkat bunga/bagi hasil yang kompetitif bagi saya.					
3.	Produk-produk yang ditawarkan oleh KSPPS NUS semakin bervariasi dan memenuhi kebutuhan anggota dengan baik.					
4.	Saya merasa bahwa produk-produk KSPPS NUS sesuai dengan prinsip syariah.					
5.	Saya merasa sangat puas dengan produk dan layanan yang saya terima dari KSPPS NUS					

C. VARIABEL PROMOSI X3

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan KSPPS NUS berkat upaya promosi mereka					
2.	Promosi KSPPS NUS telah membantu saya dalam mengambil keputusan untuk menggunakan produk atau layanan mereka.					
3.	Promosi KSPPS NUS telah membantu mempertahankan keanggotaan saya dan membuat saya merasa puas sebagai anggota.					
4.	Promosi KSPPS NUS telah memberikan kesempatan bagi saya untuk terlibat dan berpartisipasi dalam kegiatan yang mereka tawarkan.					
5.	Promosi KSPPS NUS telah memberikan nilai tambah bagi saya tanpa menyebabkan masalah atau ketidaknyamanan.					

D. VARIABEL KEPUASAN (Y)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Layanan yang diberikan oleh KSPPS NUS sangat berkualitas dan memenuhi harapan saya					
2.	Saya merasa sangat puas dengan berbagai produk yang ditawarkan oleh KSPPS NUS.					
3.	Promosi yang dilakukan oleh KSPPS NUS memberikan informasi yang bermanfaat dan relevan tentang produk dan layanan mereka.					
4.	Saya merasa puas dengan sistem pembayaran yang diterapkan oleh KSPPS NUS.					
5.	Lingkungan dan fasilitas di kantor pusat dan cabang-cabang KSPPS NUS sangat nyaman dan memadai.					

E. VARIABEL LOYALITAS (Z)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya cenderung memilih KSPPS NUS dibandingkan dengan lembaga keuangan lain.					
2.	Saya telah menggunakan layanan atau produk KSPPS NUS berkali-kali dalam setahun terakhir.					
3.	Saya akan merekomendasikan KSPPS NUS kepada teman atau keluarga.					
4.	Saya merasa percaya dengan layanan dan produk yang diberikan oleh KSPPS NUS.					
5.	Saya berusaha akan meningkatkan jumlah simpanan saya di KSPPS NUS.					

Kuesioner ini dapat digunakan sebagai alat untuk mengumpulkan data dari anggota KSPPS NUS Cabang Cilimus dengan mengambil sampling 60 anggota aktif dari jumlah anggota 146 dan kemudian menganalisis hubungan antara variabel-variabel tersebut dengan tingkat kepuasan anggota. Selain itu, hasil dari kuesioner ini dapat membantu cabang untuk mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan dalam upaya mempertahankan sekaligus untuk menambah anggota aktif dan loyal.

DATA RESPONDEN PENELITIAN

No	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
1	20-25 tahun	Perempuan	S1	ASN/Pegawai
2	51-60 tahun	Perempuan	S1	ASN/Pegawai
3	31-40 tahun	Laki-laki	S1	ASN/Pegawai
4	26-30 tahun	Laki-laki	SMA/Sederajat	Lainnya
5	31-40 tahun	Perempuan	SD	Lainnya
6	41-50 tahun	Laki-laki	SMP	Wirausaha
7	31-40 tahun	Perempuan	SMP	Wirausaha
8	41-50 tahun	Laki-laki	SMP	Wirausaha
9	20-25 tahun	Perempuan	S1	ASN/Pegawai
10	51-60 tahun	Perempuan	SMA/Sederajat	Wirausaha
11	41-50 tahun	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN/Pegawai
12	41-50 tahun	Perempuan	SMA/Sederajat	Lainnya
13	31-40 tahun	Perempuan	SMP	ASN/Pegawai
14	51-60 tahun	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN/Pegawai
15	51-60 tahun	Perempuan	SD	Lainnya
16	41-50 tahun	Perempuan	SMA/Sederajat	Lainnya
17	41-50 tahun	Perempuan	S1	ASN/Pegawai
18	51-60 tahun	Laki-laki	SMP	Wirausaha
19	51-60 tahun	Laki-laki	SMP	Lainnya
20	41-50 tahun	Laki-laki	SD	Wirausaha
21	41-50 tahun	Perempuan	SMP	Wirausaha
22	41-50 tahun	Perempuan	S1	ASN/Pegawai
23	51-60 tahun	Laki-laki	SMP	Wirausaha
24	41-50 tahun	Laki-laki	SMA/Sederajat	Wirausaha
25	51-60 tahun	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN/Pegawai
26	31-40 tahun	Perempuan	SMA/Sederajat	Lainnya
27	51-60 tahun	Perempuan	SMP	Wirausaha
28	51-60 tahun	Laki-laki	SMP	Wirausaha
29	51-60 tahun	Laki-laki	S1	Wirausaha
30	41-50 tahun	Perempuan	SMP	Lainnya
31	41-50 tahun	Laki-laki	SMA/Sederajat	Lainnya
32	51-60 tahun	Perempuan	SMP	Lainnya
33	20-25 tahun	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN/Pegawai
34	41-50 tahun	Perempuan	SD	Lainnya
35	41-50 tahun	Perempuan	SMA/Sederajat	Lainnya
36	51-60 tahun	Laki-laki	SMA/Sederajat	Lainnya
37	41-50 tahun	Laki-laki	S1	ASN/Pegawai
38	51-60 tahun	Perempuan	SMP	Lainnya
39	31-40 tahun	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN/Pegawai
40	31-40 tahun	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN/Pegawai
41	31-40 tahun	Laki-laki	SMP	ASN/Pegawai
42	20-25 tahun	Perempuan	SMA/Sederajat	ASN/Pegawai
43	41-50 tahun	Laki-laki	S1	ASN/Pegawai
44	41-50 tahun	Laki-laki	SMA/Sederajat	Wirausaha

45	26-30 tahun	Laki-laki	S1	ASN/Pegawai
46	51-60 tahun	Laki-laki	S2	ASN/Pegawai
47	31-40 tahun	Laki-laki	SMA/Sederajat	Wirausaha
48	31-40 tahun	Perempuan	SMA/Sederajat	Lainnya
49	51-60 tahun	Perempuan	SMP	ASN/Pegawai
50	51-60 tahun	Laki-laki	SMP	ASN/Pegawai
51	51-60 tahun	Laki-laki	S1	ASN/Pegawai
52	31-40 tahun	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN/Pegawai
53	51-60 tahun	Perempuan	SMP	Lainnya
54	51-60 tahun	Laki-laki	SMP	ASN/Pegawai
55	41-50 tahun	Perempuan	SMP	Lainnya
56	20-25 tahun	Perempuan	S1	ASN/Pegawai
57	51-60 tahun	Laki-laki	SD	Wirausaha
58	31-40 tahun	Laki-laki	SMP	ASN/Pegawai
59	51-60 tahun	Laki-laki	SMP	Lainnya
60	41-50 tahun	Perempuan	SMP	Wirausaha

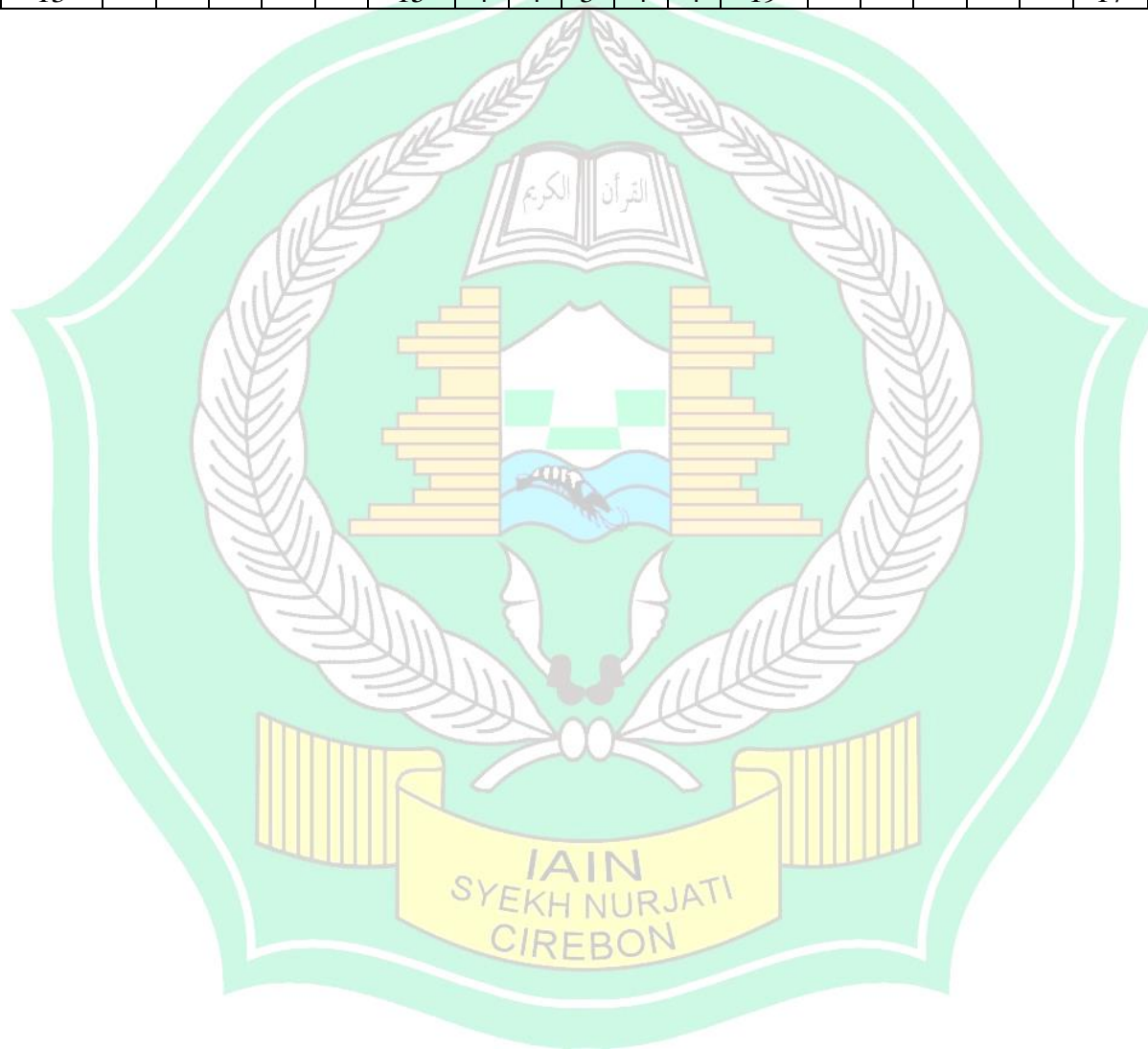


TABULASI DATA PENELITIAN

No	Kualitas Pelayanan					$\Sigma X1$	Produk					$\Sigma X2$	Promosi					$\Sigma X3$	Kepuasan					ΣY	Loyalitas					ΣZ
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
1	5	4	5	4	5	23	4	4	4	5	4	21	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24
2	3	3	3	3	3	15	4	3	4	4	3	18	4	3	3	4	3	17	4	3	4	4	4	19	4	3	4	3	3	17
3	4	4	4	4	3	19	5	4	5	4	4	22	4	4	4	3	4	19	4	3	4	3	4	18	4	4	3	4	4	19
4	4	4	4	3	3	18	5	4	4	4	4	21	4	3	4	3	4	18	3	4	3	4	4	18	4	4	4	3	4	19
5	4	4	3	4	4	19	4	5	5	4	4	22	5	4	4	4	5	22	4	5	4	5	5	23	5	5	5	4	5	24
6	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	5	22	4	5	4	4	5	22	4	4	4	4	4	20
7	2	2	2	2	2	10	2	2	3	3	2	12	3	2	2	2	3	12	2	3	3	2	3	13	3	2	3	3	3	14
8	4	5	4	4	4	21	4	3	4	3	4	18	3	3	3	3	3	15	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20
9	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	3	19	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
10	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	5	4	5	4	4	22	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	5	22
11	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	4	17	4	4	4	3	4	19
12	3	4	4	4	3	18	5	4	3	4	4	20	3	4	4	4	4	19	4	3	4	4	4	19	5	4	4	4	4	21
13	3	3	4	3	4	17	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
14	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	5	22	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21
15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	5	22	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20
16	4	4	4	4	3	19	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	4	4	3	4	4	19
17	3	3	3	3	2	14	4	3	4	4	3	18	4	4	3	3	3	17	4	3	3	3	4	17	4	3	4	4	4	19
18	3	4	3	4	3	17	4	4	3	4	3	18	4	3	4	3	3	17	4	3	3	4	4	18	3	4	4	4	4	19
19	3	4	3	3	3	16	4	4	3	3	3	17	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19
20	4	4	3	3	4	18	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21
21	4	3	4	4	3	18	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21
22	4	3	3	3	3	16	4	3	3	4	4	18	3	4	3	4	4	18	4	3	4	4	3	18	4	4	4	5	4	21
23	3	4	4	4	3	18	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	3	19	4	4	4	5	4	21	4	4	5	4	4	21
24	3	2	3	2	2	12	3	2	2	2	3	12	2	3	2	2	2	11	2	2	3	2	2	11	3	2	3	2	3	13
25	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20
26	5	4	5	4	4	22	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21
27	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	2	16	4	3	4	4	4	19	4	3	4	4	3	18	4	4	3	4	3	18

28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	4	17	4	3	4	3	4	18
29	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	3	4	4	3	18	5	4	4	4	4	21
30	5	4	5	4	5	23	2	4	3	3	4	16	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	4	17	4	4	4	4	4	20
31	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	16	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21
32	3	3	3	3	3	15	3	2	2	2	3	12	2	3	3	2	2	12	3	3	4	4	3	17	3	3	3	3	3	15
33	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21
34	3	3	3	4	3	16	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	3	3	3	4	4	17
35	4	4	4	4	3	19	3	4	3	4	4	18	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21
36	4	4	4	4	3	19	4	3	4	3	4	18	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21
37	4	4	3	4	4	19	4	3	4	4	4	19	5	4	5	4	4	22	4	4	5	4	4	21	4	5	4	4	4	21
38	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	4	3	4	3	18
39	2	2	3	3	2	12	2	2	2	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	2	13	3	2	3	3	3	14
40	3	3	4	4	3	17	5	4	4	4	4	21	3	3	4	4	4	18	4	4	3	4	4	19	4	3	3	4	4	18
41	4	3	4	3	4	18	4	3	3	3	3	16	3	4	4	4	4	19	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	4	20
42	4	4	5	4	5	22	5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24
43	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	4	4	5	4	4	21
44	4	3	4	4	4	19	2	2	3	3	3	13	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	4	20	4	4	2	4	4	18
45	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21
46	4	3	4	3	3	17	4	3	3	3	4	17	3	4	4	4	3	18	4	3	4	3	3	17	4	4	4	3	4	19
47	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	4	18	4	3	4	4	4	19	3	3	4	3	4	17
48	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	4	20	5	4	4	5	4	22	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24
49	3	4	4	4	4	19	4	4	4	3	4	19	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21
50	4	4	4	4	4	20	5	4	5	4	4	22	5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24
51	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	5	22	3	4	4	3	3	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
52	2	3	4	4	4	17	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	5	17	4	4	4	4	5	21
53	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21	5	4	5	4	5	23
54	4	4	3	4	4	19	4	4	4	5	4	21	5	5	4	4	4	22	4	5	4	4	4	21	4	4	5	5	5	23
55	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	4	22	4	4	4	3	3	19	4	5	5	4	4	22	4	4	4	4	5	21
56	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	4	22	4	4	4	3	4	19	5	4	4	4	4	21	4	5	4	5	5	23
57	4	4	4	4	5	21	4	4	4	5	5	22	4	3	4	3	4	18	5	4	4	4	4	21	4	4	4	5	4	21

58	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	5	16
59	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	5	4	5	4	4	16
60	2	3	2	3	3	13	3	3	3	3	3	15	4	4	3	4	4	19	3	4	3	3	4	17	3	4	4	3	3	17



KARAKTERISTIK RESPONDEN

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-25 Tahun	5	8.3	8.3	8.3
	26-30 Tahun	2	3.3	3.3	11.7
	31-40 Tahun	12	20.0	20.0	31.7
	41-50 Tahun	19	31.7	31.7	63.3
	51-60 Tahun	22	36.7	36.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	33	55.0	55.0	55.0
	Perempuan	27	45.0	45.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	5	8.3	8.3	8.3
	SMP	22	36.7	36.7	45.0
	SMA	20	33.3	33.3	78.3
	S1	11	18.3	18.3	96.7
	S2	2	3.3	3.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ASN/Pegawai	26	43.3	43.3	43.3
	Wirausaha	16	26.7	26.7	70.0
	Lainnya	18	30.0	30.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

JAWABAN RESPONDEN KUALITAS PELAYANAN (X1)

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	6.7	6.7	6.7
	Netral	16	26.7	26.7	33.3
	Setuju	37	61.7	61.7	95.0
	Sangat Setuju	3	5.0	5.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	5.0	5.0	5.0
	Netral	17	28.3	28.3	33.3
	Setuju	39	65.0	65.0	98.3
	Sangat Setuju	1	1.7	1.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	3.3	3.3	3.3
	Netral	17	28.3	28.3	31.7
	Setuju	36	60.0	60.0	91.7
	Sangat Setuju	5	8.3	8.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	3.3	3.3	3.3
	Netral	18	30.0	30.0	33.3
	Setuju	39	65.0	65.0	98.3
	Sangat Setuju	1	1.7	1.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	6.7	6.7	6.7
	Netral	24	40.0	40.0	46.7
	Setuju	27	45.0	45.0	91.7
	Sangat Setuju	5	8.3	8.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

JAWABAN RESPONDEN PRODUK (X2)**X2.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	6.7	6.7	6.7
	Netral	11	18.3	18.3	25.0
	Setuju	38	63.3	63.3	88.3
	Sangat Setuju	7	11.7	11.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	8.3	8.3	8.3
	Netral	18	30.0	30.0	38.3
	Setuju	34	56.7	56.7	95.0
	Sangat Setuju	3	5.0	5.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	5.0	5.0	5.0
	Netral	18	30.0	30.0	35.0
	Setuju	34	56.7	56.7	91.7
	Sangat Setuju	5	8.3	8.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	3.3	3.3	3.3
	Netral	19	31.7	31.7	35.0
	Setuju	35	58.3	58.3	93.3
	Sangat Setuju	4	6.7	6.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	3.3	3.3	3.3
	Netral	19	31.7	31.7	35.0
	Setuju	37	61.7	61.7	96.7
	Sangat Setuju	2	3.3	3.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

JAWABAN RESPONDEN PROMOSI (X3)**X3.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	3.3	3.3	3.3
	Netral	13	21.7	21.7	25.0
	Setuju	30	50.0	50.0	75.0
	Sangat Setuju	15	25.0	25.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.7	1.7	1.7
	Netral	17	28.3	28.3	30.0
	Setuju	37	61.7	61.7	91.7
	Sangat Setuju	5	8.3	8.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	3.3	3.3	3.3
	Netral	10	16.7	16.7	20.0
	Setuju	44	73.3	73.3	93.3
	Sangat Setuju	4	6.7	6.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	5.0	5.0	5.0
	Netral	12	20.0	20.0	25.0
	Setuju	40	66.7	66.7	91.7
	Sangat Setuju	5	8.3	8.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X3.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	3.3	3.3	3.3
	Netral	13	21.7	21.7	25.0
	Setuju	38	63.3	63.3	88.3
	Sangat Setuju	7	11.7	11.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

JAWABAN RESPONDEN KEPUASAN (Y)**Y.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	3.3	3.3	3.3
	Netral	6	10.0	10.0	13.3
	Setuju	42	70.0	70.0	83.3
	Sangat Setuju	10	16.7	16.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.7	1.7	1.7
	Netral	19	31.7	31.7	33.3
	Setuju	32	53.3	53.3	86.7
	Sangat Setuju	8	13.3	13.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.7	1.7	1.7
	Netral	12	20.0	20.0	21.7
	Setuju	41	68.3	68.3	90.0
	Sangat Setuju	6	10.0	10.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	3.3	3.3	3.3
	Netral	7	11.7	11.7	15.0
	Setuju	42	70.0	70.0	85.0
	Sangat Setuju	9	15.0	15.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Y.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	3.3	3.3	3.3
	Netral	8	13.3	13.3	16.7
	Setuju	43	71.7	71.7	88.3
	Sangat Setuju	7	11.7	11.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

JAWABAN RESPONDEN LOYALITAS (Z)

Z.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	8	13.3	13.3	13.3
	Setuju	41	68.3	68.3	81.7
	Sangat Setuju	11	18.3	18.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Z.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	5.0	5.0	5.0
	Netral	7	11.7	11.7	16.7
	Setuju	42	70.0	70.0	86.7
	Sangat Setuju	8	13.3	13.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Z.3

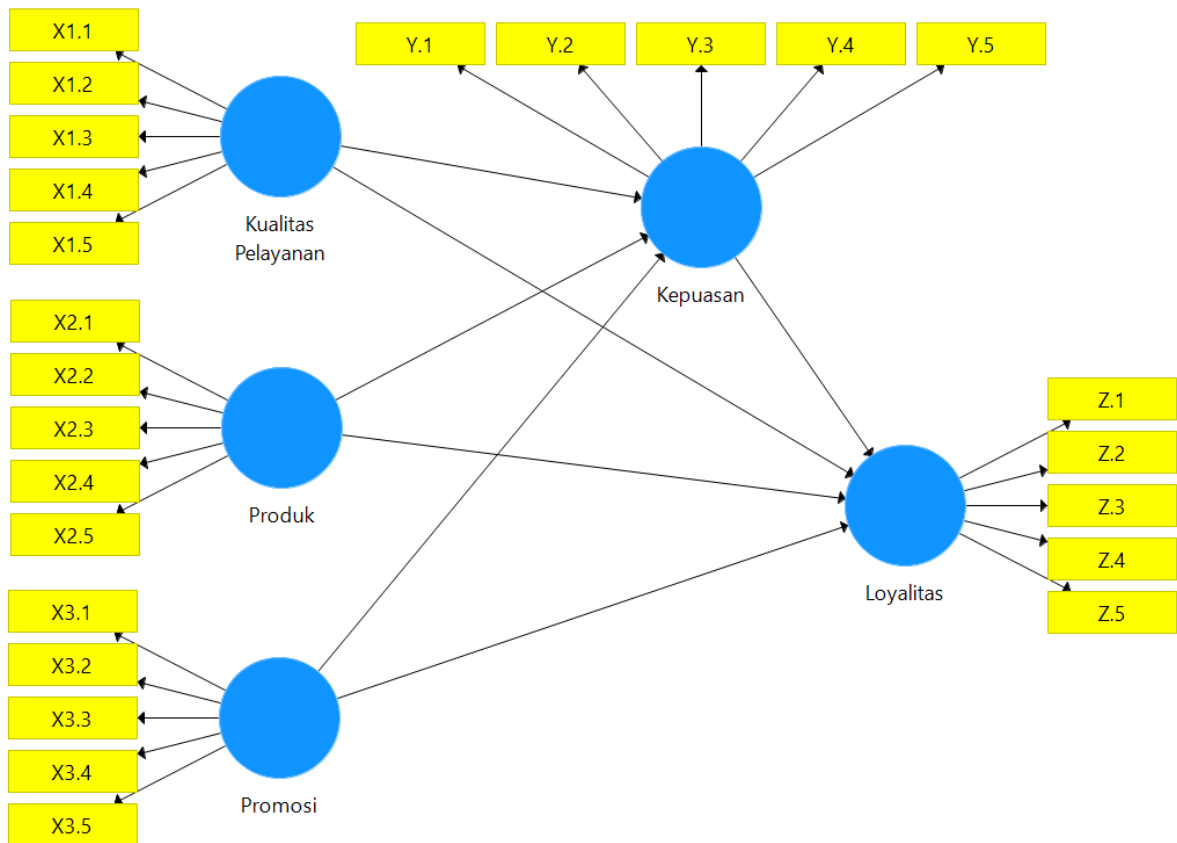
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.7	1.7	1.7
	Netral	11	18.3	18.3	20.0
	Setuju	36	60.0	60.0	80.0
	Sangat Setuju	12	20.0	20.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Z.4

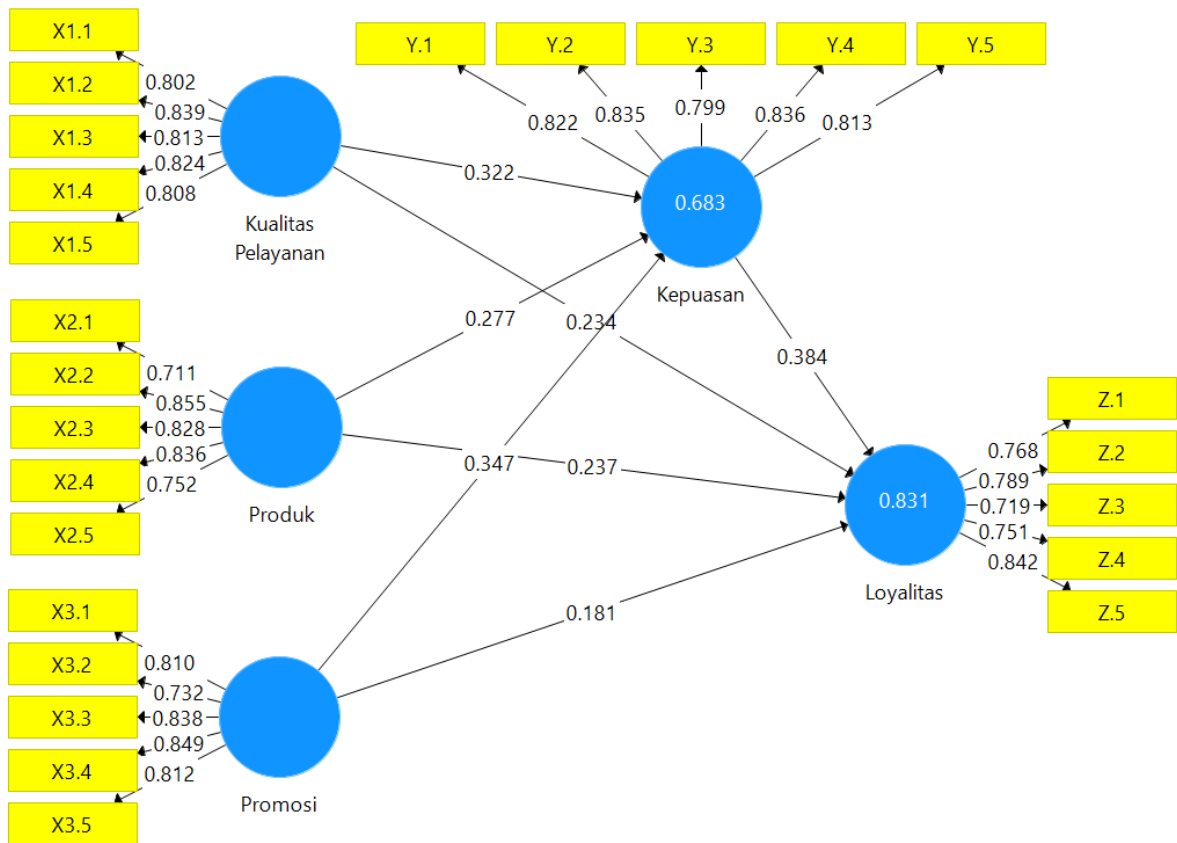
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.7	1.7	1.7
	Netral	10	16.7	16.7	18.3
	Setuju	39	65.0	65.0	83.3
	Sangat Setuju	10	16.7	16.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

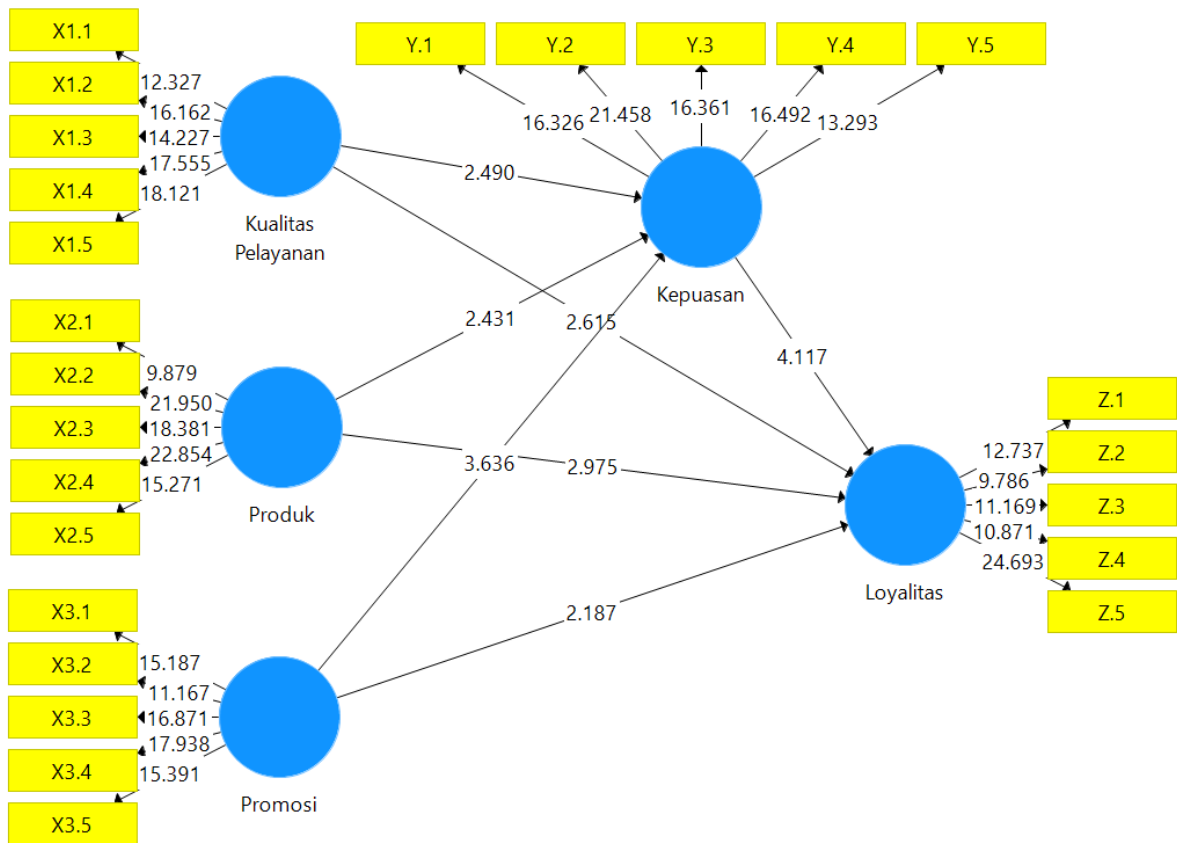
Z.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	8	13.3	13.3	13.3
	Setuju	40	66.7	66.7	80.0
	Sangat Setuju	12	20.0	20.0	100.0
Total		60	100.0	100.0	



Path Analysis Model





Outer Loadings

Matrix	Kepuasan	Kualitas Pelayanan	Loyalitas	Produk	Promosi
X1.1		0.802			
X1.2		0.839			
X1.3		0.813			
X1.4		0.824			
X1.5		0.808			
X2.1				0.711	
X2.2				0.855	
X2.3				0.828	
X2.4				0.836	
X2.5				0.752	
X3.1					0.810
X3.2					0.732
X3.3					0.838
X3.4					0.849
X3.5					0.812
Y.1	0.822				
Y.2	0.835				
Y.3	0.799				
Y.4	0.836				
Y.5	0.813				
Z.1			0.768		
Z.2			0.789		
Z.3			0.719		
Z.4			0.751		
Z.5			0.842		

Construct Reliability and Validity

Matrix	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extract...	Cop
	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)	
Kepuasan	0.879	0.880	0.912	0.674	
Kualitas Pelayanan	0.876	0.881	0.910	0.668	
Loyalitas	0.833	0.838	0.882	0.600	
Produk	0.857	0.866	0.897	0.637	
Promosi	0.868	0.874	0.904	0.655	

Collinearity Statistics (VIF)

	Kepuasan	Kualitas Pelayanan	Loyalitas	Produk	Promosi
Kepuasan			3.159		
Kualitas P...	2.015		2.343		
Loyalitas					
Produk	1.959		2.202		
Promosi	2.060		2.441		

R Square

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan	0.683	0.667
Loyalitas	0.831	0.819

Path Coefficients

	Original ...	Sample ...	Standard ...	T Statistic...	P Values
Kepuasan -> Loyalitas	0.384	0.391	0.093	4.117	0.000
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan	0.322	0.310	0.129	2.490	0.013
Kualitas Pelayanan -> Loyalitas	0.234	0.233	0.089	2.615	0.009
Produk -> Kepuasan	0.277	0.278	0.114	2.431	0.015
Produk -> Loyalitas	0.237	0.236	0.080	2.975	0.003
Promosi -> Kepuasan	0.347	0.358	0.095	3.636	0.000
Promosi -> Loyalitas	0.181	0.175	0.083	2.187	0.029

Specific Indirect Effects

	Original ...	Sample ...	Standard ...	T Statistic...	P Values
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan -> Loyalitas	0.124	0.119	0.056	2.193	0.029
Produk -> Kepuasan -> Loyalitas	0.106	0.109	0.054	1.979	0.048
Promosi -> Kepuasan -> Loyalitas	0.133	0.142	0.055	2.409	0.016

DOKUMENTASI







Curriculum Vitae (CV)



DATA PRIBADI

Nama : Deni Haryanto
Tempat, Tanggal Lahir : Majalengka, 06 Desember 1974
Alamat : Jl. Matahari II FB 109 No 14 Taman Tukmudal Indah Cirebon
Alamat Email : deniharyantocrb@gmail.com
Telepon : 0852 1053 8699
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Status : menikah
Tinggi / Berat badan : 171 cm / 72 kg
Kesehatan : Baik
Kewarganegaraan : Indonesia

DATA PENDIDIKAN

SD : SD Negeri Leuwimukti, 1981 – 1987
SLTP : SLTP Negeri 01 Ligung, 1987 – 1990
SMA : SMA Negeri Dawuan, 1990 -1993
Perguruan Tinggi : STIE Yasmi Cirebon , 2005-2009
Fakultas / Jurusan : Ekonomi / Manajemen S1
IAIN Syech Nurjati Cirebon 2021
Prodi Pasca Sarjana : Ekonomi Syariah

PENGALAMAN KERJA

1996 – 1997 : Analist Laboratorium Mikro Biologi PT.RSUP Kep.Riau
1997 – 2002 : Management di PT Mustika Abadi
2003 – 2008 : Wirausaha
2010 – 2014 : Manager & Kepala Operasional Swamitra Bina Karya di Cirebon
2014 – 2015 : Pengurus bidang Swamitra
2018 Sampai sekarang Branch Manager KSPPS BMT NUS

KEMAMPUAN

Presentasi dan Komunikasi
Aplikasi Software, dan Hardware Komputer Handphone

HOBBY

Internet (Browsing, Blogging)
Membaca (Buku Motivasi,IPTEK,Agama Islam)
Olahraga (Badminton, Sepak Bola)