

## **BAB V**

### **KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Dari latar belakang masalah yang memunculkan pertanyaan penelitian, kemudian hipotesis yang diajukan berdasarkan kajian literature dan penelitian terdahulu, dan setelah mengumpulkan data-data empiris yang kemudian diolah menggunakan teknik statistik yang sesuai, maka kita bisa membuktikan masing-masing hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini.

Berikut adalah ringkasan dari kesimpulan yang bisa ditarik dari penelitian dengan objek penelitian nasabah Bank Nasional cabang Purwodadi:

1. Kualitas pelayanan di Bank Nasional cabang Purwodadi terbukti signifikan mempengaruhi tingkat loyalitas nasabah. Hal ini dapat dilihat baik dari nilai signifikansi koefisien variabel kualitas pelayanan sebesar  $0,00 < 0,05$  maupun dari nilai t hitungnya sebesar  $10,506 > \text{niali t table } 1,96$ .
2. Tingkat kepercayaan terhadap Bank Nasional cabang Purwodadi terbukti signifikan mempengaruhi tingkat loyalitas nasabah. Hal ini dapat dilihat baik dari nilai signifikansi koefisien variable kepercayaan sebesar  $0,004 < 0,05$  maupun dari nilai t hitungnya sebesar  $2,906 > \text{niali t table } 1,96$ .
3. Tingkat kualitas pelayanan di Bank Nasional cabang Purwodadi memiliki kontribusi lebih besar dalam menjelaskan tingkat loyalitas dari pada kontribusi tingkat kepercayaan. Hal ini bisa dilihat dari perbandingan

antara nilai beta standar variable kualitas dan nilai beta standar variabel kepercayaan, yaitu  $0,692 > 1,91$ .

4. Secara simultan model yang terdiri dari variable tingkat kualitas dan variabel tingkat kepercayaan dapat menjelaskan loyalitas nasabah Bank Nasional cabang Purwodadi sebesar 66,7%. Hal ini berarti terdapat variabel lain yang mempengaruhi tingkat loyalitas namun tidak diakomodasi dalam model yang diteliti.

## **B. Keterbatasan**

Terkait dengan kemanfaatan hasil atau kesimpulan dari penelitian ini perlu diinformasikan adanya keterbatasan penelitian agar pembaca dapat lebih objektif dalam memanfaatkan temuan ini. Dengan adanya kendala-kendala waktu, biaya, dan tenaga terdapat beberapa keterbatasan yang tidak dapat dihindari oleh peneliti.

Pertama, penggunaan teknik sampling belum menggunakan teknik *random sampling* yang menurut teori dinyatakan lebih cocok untuk penelitian kuantitatif.

Kedua, penelitian ini belum mengakomodasi variabel-variabel lainnya yang secara teoritis belum dapat diperoleh peneliti.

Ketiga, berdasarkan teori yang dapat diperoleh peneliti model yang digunakan masih menggunakan paradigm sederhana dengan dua variabel bebas dan satu variabel terikat.

### **C. Saran**

Sesuai dengan keterbatasan penelitian di atas, maka beberapa saran untuk penelitian berikutnya perlu mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut.

Pertama, penggunaan teknik sampling sedapat mungkin menggunakan teknik random sampling agar sampel lebih representative.

Kedua, dengan melihat nilai koefisien determinasi, maka untuk penelitian selanjutnya perlu mempertimbangkan variabel lain di luar lingkup penelitian ini sehingga bisa meningkatkan kemampuan memprediksi tingkat loyalitas nasabah.

Ketiga, perlu mencari model penelitian atau paradigm hubungan antar variabel yang lebih mengikuti state of the arts sehingga akan diperoleh pemahaman yang lebih baik.

Kualitas terbukti memiliki kontribusi pengaruh yang lebih besar dari pada pengaruh kepercayaan. Untuk pihak Bank Nasional Cabang Purwodadi saran yang lebih terkait dengan perlunya Bank Nasional Cabang Purwodadi untuk meninjau aspek kualitas lebih lanjut agar tidak tertinggal dari para pesaing atau bahkan agar bisa lebih unggul. Namun demikian aspek kepercayaan juga perlu dipantau agar tetap dipertahankan atau ditingkatkan.

## DAFTAR REFERENSI

- Andreassen, Tor William, 1994. "Satisfaction Loyalty and Reputation as Indicators of Customer Orientation in The Public Sector," *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 7 No. 2 1994, pp. 16-34
- Bloemer, Josse, Ko de Rayter, dan Pascal Peeters, 1998 "investigating Drivers of Bank Loyalty: the Complex Relationship Between Image, Service Quality and Satisfaction", *International journal of Bank marketing*, Vol.17, No.7, pp 77-92
- David Finch, Norm O'Reilly, Paul Varella dan Diane Wolf, 11 agustus 2009 dengan judul "Return on Trust : An empirical study of the role of sponsorship in stimulating consumer trust and loyalty".
- DongSun, Kim dan SeungHyun Kim, (2010), "*Relationship among customer experience, experiential value, customer satisfaction, and customer loyalty: an empirical investigation of Korea's upscale hotels*," The School of Hospitality Bussiness, pp 23-53
- Edris, Mochamad, (2010), "Pemasaran toyota kijang innova melalui pendekatan pengalaman nasabah," *Indonesian Sosial Science News (ISSN)*, hal. 15-29
- Gasperz, V 1997. "*Manajemen kualitas penerapan konsep-konsep kualitas dalam manajemen bisnis total*" , penerbit Gramedia Pustaka utama , Jakarta.
- Gefan, D. 2002 . "Customers Loyalty in e-Commerce", *Journal of the Association of Information Systems* 3, 27-51.
- Goodman, Paul S, Mark Fichman, F.J. Larch, dan Pamela R.S, 1995, "Customer Firm Relationships, Involment, and Customer Satisfactions", *Academy of Management Journal*, Vol. 38, No.5, pp. 32-67.
- Kotler, P. 1997. "*Marketing Management: Analisis, planning, Implementation, Sun Control, ninth Edition*", Prentice-Hall, Inc, Englewood Clitfs New jersey.

- Kotler , P.,2000, *Marketing management*, international Edition, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, Nj
- Kotler dan Keller, 2006, “*Marketing Insight: Experiential Marketing*,”*Marketing Management*, pp 21-41
- Morgan, Robert M. & Hunt, Shelby D. 1994. *The commitment-trust theory of relationship marketing. Journal of Marketing*, 58, 20-38
- Mukherjee, A. and Nath. P. 2003. “*A Model of Trust in Online Relationship Banking*”, *The International Journal of Bank Marketing Branford*, 21 (1), 5. March 10, 2005, pp. 98-121
- Parasuraman, A, V.A. Zeithami and L.L Berry, 1988, “ *A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Consumer Perceptions of Service Quality*,” *Journal of Retailing*, vol.64,p.12-40
- Selnes, Fred, 1993, “An Examination of the Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty,” *European Journal of Marketing* 27 (9), 19-35
- Srivastava, Rajesh Kumar, (2008), “*How pengalaman nasabah can be used to build brands-A case study of two specialty stores*,” *Innovative Marketing*, pp. 56-73
- Wahyuni, Sari., Ghauri, Pervez N. and Postma, Theo J.B.M. 2003. “*An Investigation Into Factors Influencing International Strategic Alliance Process*”, *Gadjah Mada International Journal of Business*. Vol.5 No.3 pp.273-299
- Wibowo, Lili Adi, (2010), “*Pengalaman nasabah: pengaruhnya terhadap branded customer experience dan loyalitas nasabah restoran dan café serta dampaknya pada citra Bandung sebagai destinasi pariwisata Indonesia*,” *Universitas Pendidikan Indonesia*, hal. 19-34
- Widdis, 2001, “Bringing brands to life: experiential marketing works by touching customers hearts,” *Marketing Magazine*, pp. 38-48

## **DAFTAR PERTANYAAN**

### **1. PETUNJUK PENGISIAN**

- a. Mohon bantuan dan kesediaan anda untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada, apabila anda sebagai nasabah sebuah Bank Nasional Purwodadi Grobogan.
- b. Beri tanda silang (X) pada kolom jawaban yang anda pilih, dengan pihan jawaban sebagai berikut:
  - SS : Sangat Setuju dengan skor 5
  - S : Setuju dengan skor 4
  - N : Ragu-ragu dengan skor 3
  - TS : Tidak Setuju dengan skor 2
  - STS : Sangat Tidak Setuju dengan skor 1

### **2. IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama : .....
2. Jenis Kelamin : a. Pria b. Wanita
3. Usia : .....tahun
4. Pendidikan terakhir:
  - a. SD d. Diploma
  - b. SMP e. Sarjan
  - c. SMA
5. Lama menjadi nasabah sebuah Bank Nasional Purwodadi Grobogan:
  - (1) < 1 tahun
  - (2) 2 tahun
  - (3) 3 tahun
  - (4) 4 tahun
  - (5) 5 tahun

**A. Kualitas layanan**

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Karyawan Bank Nasional Purwodadi memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan perusahaan pada nasabah					
2.	Karyawan Bank Nasional Purwodadi memberitahukan informasi lengkap pada nasabah secara jelas					
3.	Karyawan Bank Nasional Purwodadi berkomunikasi baik dengan nasabah					
4.	Karyawan Bank Nasional Purwodadi mampu menyelesaikan permasalahan nasabah					
5.	Ruang antrian Bank Nasional Purwodadi menggunakan kursi, tidak berdiri seperti pada bank lain					

**B. Kepercayaan nasabah**

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya mendapatkan bukti bahwa bahasa promosi sesuai dengan kenyataan yang ada mengenai produk-produk Bank Nasional.					
2.	Sampai saat ini saya tidak merasa dibohongi dengan fasilitas dan manfaat dari produk Bank Nasional.					
3.	Dimata saya, keberadaan e-Banking Bank Nasional memberikan kemudahan dalam aktivitas perbankan yang saya lakukan.					
4.	Karyawan Bank Nasioanl, secara meyakinkan mampu memberikan penjelasan mengenai produk-produk Bank Nasional.					
5.	Tingkat keberhasilan produk e-Banking Bank Nasional memberikan rasa percaya untuk terus menggunakan produk Bank Nasional.					
6.	Saya tidak pernah khawatir dalam melakukan transaksi produk-produk Bank Nasional.					

### C. Loyalitas nasabah

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya melakukan transaksi selalu lewat Bank Nasional Purwodadi.					
2.	Saya selalu merekomendasikan pada orang lain tentang produk2 Bank Nasional Purwodadi.					
3.	Saya berkomitmen bahwa Bank Nasional Purwodadi adalah bank pilihan saya					
4.	Saya selalu ingat Bank Nasional Purwodadi setiap saya akan melakukan transaksi perbankan.					
5.	Saya puas dengan kecanggihan system computer di Bank Nasional Purwodadi					



## Factor Analysis

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.575
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	196.870
	df	120
	Sig.	.000

### Communalities

	Initial	Extraction
item kualitas 1	1.000	.629
item kualitas 2	1.000	.719
item kualitas 3	1.000	.463
item kualitas 4	1.000	.730
item kualitas 5	1.000	.558
item kepercayaan 1	1.000	.629
item kepercayaan 2	1.000	.594
item kepercayaan 3	1.000	.517
item kepercayaan 4	1.000	.531
item kepercayaan 5	1.000	.529
item kepercayaan 6	1.000	.539
item loyalitas 1	1.000	.696
item loyalitas 2	1.000	.540
item loyalitas 3	1.000	.561
item loyalitas 4	1.000	.562
item loyalitas 5	1.000	.424

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4.594	28.710	28.710	4.594	28.710	28.710	3.398	21.238	21.238
2	2.667	16.668	45.377	2.667	16.668	45.377	3.178	19.862	41.099
3	1.960	12.253	57.630	1.960	12.253	57.630	2.645	16.531	57.630
4	1.201	7.506	65.136						
5	1.042	6.514	71.650						
6	.817	5.108	76.758						
7	.736	4.600	81.358						
8	.642	4.010	85.368						
9	.553	3.456	88.824						
10	.449	2.805	91.630						
11	.358	2.235	93.864						
12	.315	1.969	95.834						
13	.237	1.483	97.317						
14	.198	1.236	98.553						
15	.155	.971	99.524						
16	.076	.476	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component		
	1	2	3
item kualitas 1	.484	.369	-.508
item kualitas 2	.576	.282	-.555
item kualitas 3	.554	.306	-.251
item kualitas 4	.730	.310	-.318
item kualitas 5	.691	.226	-.171
item kepercayaan 1	.712	-.208	.280
item kepercayaan 2	.463	-.297	.540
item kepercayaan 3	.693	-.008	.189
item kepercayaan 4	.631	-.073	.356
item kepercayaan 5	.666	.051	.288
item kepercayaan 6	.545	.158	.465
item loyalitas 1	-.503	.659	.097
item loyalitas 2	-.297	.579	.341
item loyalitas 3	-.134	.732	.085
item loyalitas 4	-.037	.604	.443
item loyalitas 5	-.087	.613	.202

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 3 components extracted.

**Rotated Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component		
	1	2	3
item kualitas 1	-.025	.792	.028
item kualitas 2	.021	.843	-.087
item kualitas 3	.205	.646	.058
item kualitas 4	.289	.804	-.002
item kualitas 5	.369	.650	-.011
item kepercayaan 1	.735	.190	-.228
item kepercayaan 2	.735	-.172	-.152
item kepercayaan 3	.637	.322	-.080
item kepercayaan 4	.710	.149	-.060
item kepercayaan 5	.676	.268	.017
item kepercayaan 6	.693	.123	.209
item loyalitas 1	-.383	-.101	.734
item loyalitas 2	-.059	-.158	.715
item loyalitas 3	-.127	.175	.717
item loyalitas 4	.197	-.045	.722
item loyalitas 5	-.001	.080	.646

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

**Component Transformation Matrix**

Component	1	2	3
1	.736	.642	-.212
2	-.117	.430	.895
3	.666	-.634	.392

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

```
RELIABILITY /VARIABLES=Q_1 Q_2 Q_3 Q_4 Q_5 /SCALE('ALL
VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE
CORR /SUMMARY=TOTAL.
```

## Reliability

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.832	.835	5

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
item kualitas 1	4.13	.730	30
item kualitas 2	4.63	.556	30
item kualitas 3	4.50	.572	30
item kualitas 4	4.43	.728	30
item kualitas 5	4.27	.740	30

**Inter-Item Correlation Matrix**

	item kualitas 1	item kualitas 2	item kualitas 3	item kualitas 4	item kualitas 5
item kualitas 1	1.000	.549	.495	.536	.506
item kualitas 2	.549	1.000	.379	.662	.497
item kualitas 3	.495	.379	1.000	.455	.407
item kualitas 4	.536	.662	.455	1.000	.546
item kualitas 5	.506	.497	.407	.546	1.000

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item kualitas 1	17.83	4.213	.659	.444	.791
item kualitas 2	17.33	4.782	.671	.500	.793
item kualitas 3	17.47	5.016	.538	.306	.823
item kualitas 4	17.53	4.120	.702	.534	.778
item kualitas 5	17.70	4.286	.617	.384	.805

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21.97	6.723	2.593	5

```
RELIABILITY /VARIABLES=T_1 T_2 T_3 T_4 T_5 T_6 /SCALE('ALL
VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE
CORR /SUMMARY=TOTAL.
```

## Reliability

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.814	.817	6

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
item kepercayaan 1	4.50	.630	30
item kepercayaan 2	4.57	.568	30
item kepercayaan 3	4.47	.629	30
item kepercayaan 4	4.60	.563	30
item kepercayaan 5	4.33	.661	30
item kepercayaan 6	4.23	.728	30



**Inter-Item Correlation Matrix**

	item kepercayaan 1	item kepercayaan 2	item kepercayaan 3	item kepercayaan 4	item kepercayaan 5	item kepercayaan 6
item kepercayaan 1	1.000	.434	.610	.486	.497	.339
item kepercayaan 2	.434	1.000	.296	.517	.306	.420
item kepercayaan 3	.610	.296	1.000	.253	.526	.357
item kepercayaan 4	.486	.517	.253	1.000	.463	.488
item kepercayaan 5	.497	.306	.526	.463	1.000	.406
item kepercayaan 6	.339	.420	.357	.488	.406	1.000

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item kepercayaan 1	22.20	5.200	.648	.511	.769
item kepercayaan 2	22.13	5.706	.527	.340	.795
item kepercayaan 3	22.23	5.426	.559	.475	.788
item kepercayaan 4	22.10	5.541	.603	.467	.780
item kepercayaan 5	22.37	5.206	.602	.410	.779
item kepercayaan 6	22.47	5.154	.537	.333	.797

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
26.70	7.459	2.731	6

```
RELIABILITY /VARIABLES=L_1 L_2 L_3 L_4 L_5 /SCALE('ALL
VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE
CORR /SUMMARY=TOTAL.
```

## Reliability

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.760	.762	5

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
item loyalitas 1	4.33	.711	30
item loyalitas 2	4.40	.621	30
item loyalitas 3	4.40	.621	30
item loyalitas 4	4.40	.621	30
item loyalitas 5	4.20	.761	30

**Inter-Item Correlation Matrix**

	item loyalitas 1	item loyalitas 2	item loyalitas 3	item loyalitas 4	item loyalitas 5
item loyalitas 1	1.000	.546	.468	.312	.446
item loyalitas 2	.546	1.000	.286	.464	.190
item loyalitas 3	.468	.286	1.000	.375	.481
item loyalitas 4	.312	.464	.375	1.000	.335
item loyalitas 5	.446	.190	.481	.335	1.000

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item loyalitas 1	17.40	3.559	.617	.460	.682
item loyalitas 2	17.33	4.092	.494	.412	.728
item loyalitas 3	17.33	3.954	.558	.343	.707
item loyalitas 4	17.33	4.092	.494	.309	.728
item loyalitas 5	17.53	3.706	.490	.328	.734

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21.73	5.720	2.392	5

```

RELIABILITY  /VARIABLES=Q_1 Q_2 Q_3 Q_4 Q_5 T_1 T_2 T_3 T_4 T_5
T_6 L_1 L_2 L_3 L_4 L_5  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA  /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR
/SUMMARY=TOTAL.

```

## Reliability

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.746	.748	16

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
item kualitas 1	4.13	.730	30
item kualitas 2	4.63	.556	30
item kualitas 3	4.50	.572	30
item kualitas 4	4.43	.728	30
item kualitas 5	4.27	.740	30
item kepercayaan 1	4.50	.630	30
item kepercayaan 2	4.57	.568	30
item kepercayaan 3	4.47	.629	30
item kepercayaan 4	4.60	.563	30
item kepercayaan 5	4.33	.661	30
item kepercayaan 6	4.23	.728	30
item loyalitas 1	4.33	.711	30
item loyalitas 2	4.40	.621	30
item loyalitas 3	4.40	.621	30
item loyalitas 4	4.40	.621	30
item loyalitas 5	4.20	.761	30

**Inter-Item Correlation Matrix**

	item kualitas 1	item kualitas 2	item kualitas 3	item kualitas 4	item kualitas 5	item kepercay aan 1	item kepercay aan 2	item kepercay aan 3	item kepercay aan 4	item kepercay aan 5	item kepercay aan 6	item loyalitas 1	item loyalitas 2	item loyalitas 3	item loyalitas 4	item loyalitas 5
item kualitas 1	1.000	.549	.495	.536	.506	.000	-.022	.160	.134	.119	.264	-.022	.030	.106	-.046	-.112
item kualitas 2	.549	1.000	.379	.662	.497	.246	-.084	.210	.176	.344	.048	-.116	-.259	.140	-.060	.016
item kualitas 3	.495	.379	1.000	.455	.407	.239	.053	.287	.321	.273	.207	-.085	.000	.000	-.097	.237
item kualitas 4	.536	.662	.455	1.000	.546	.414	.053	.522	.353	.263	.258	-.222	-.168	.137	.061	.087
item kualitas 5	.506	.497	.407	.546	1.000	.296	.202	.390	.265	.376	.329	-.240	-.090	-.090		-.037
item kepercayaan 1	.000	.246	.239	.414	.296	1.000	.434	.610	.486	.497	.339	-.462	-.264	-.176	-.088	.072
item kepercayaan 2	-.022	-.084	.053	.053	.202	.434	1.000	.296	.517	.306	.420	-.313	-.176	-.176	.020	-.112
item kepercayaan 3	.160	.210	.287	.522	.390	.610	.296	1.000	.253	.526	.357	-.360	-.053	-.053	.035	-.058
item kepercayaan 4	.134	.176	.321	.353	.265	.486	.517	.253	1.000	.463	.488	-.172	-.118	-.217	-.020	.032
item kepercayaan 5	.119	.344	.273	.263	.376	.497	.306	.526	.463	1.000	.406	-.245	-.168	.084	.168	-.069
item kepercayaan 6	.264	.048	.207	.258	.329	.339	.420	.357	.488	.406	1.000	-.155	.168	.091	.168	-.025
item loyalitas 1	-.022	-.116	-.085	-.222	-.240	-.462	-.313	-.360	-.172	-.245	-.155	1.000	.546	.468	.312	.446
item loyalitas 2	.030	-.259	.000	-.168	-.090	-.264	-.176	-.053	-.118	-.168	.168	.546	1.000	.286	.464	.190
item loyalitas 3	.106	.140	.000	.137	-.090	-.176	-.176	-.053	-.217	.084	.091	.468	.286	1.000	.375	.481
item loyalitas 4	-.046	-.060	-.097	.061	.210	-.088	.020	.035	-.020	.168	.168	.312	.464	.375	1.000	.335
item loyalitas 5	-.112	.016	.237	.087	-.037	.072	-.112	-.058	.032	-.069	-.025	.446	.190	.481	.335	1.000



**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item kualitas 1	66.27	19.857	.391	.618	.728
item kualitas 2	65.77	20.530	.417	.675	.728
item kualitas 3	65.90	20.162	.476	.551	.723
item kualitas 4	65.97	18.723	.585	.803	.707
item kualitas 5	66.13	19.016	.523	.579	.714
item kepercayaan 1	65.90	20.438	.369	.656	.731
item kepercayaan 2	65.83	21.592	.194	.509	.746
item kepercayaan 3	65.93	19.995	.453	.693	.723
item kepercayaan 4	65.80	20.441	.428	.695	.727
item kepercayaan 5	66.07	19.720	.474	.729	.721
item kepercayaan 6	66.17	19.316	.483	.515	.719
item loyalitas 1	66.07	22.961	-.078	.641	.774
item loyalitas 2	66.00	22.138	.071	.614	.757
item loyalitas 3	66.00	21.241	.229	.639	.743
item loyalitas 4	66.00	20.966	.279	.579	.739
item loyalitas 5	66.20	20.924	.206	.636	.748

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
70.40	22.938	4.789	16

```

SAVE OUTFILE='C:\Lembaga Konsultasi Penelitian - Statistics and
Data Processing '+ 'Expert\Mahmudah\Data Regresi.sav'
/COMPRESSED. REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF
OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN
/DEPENDENT Loyalty /METHOD=ENTER Quality Trust.

```

## Regression

**Variables Entered/Removed**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepercayaan Nasabah, Kualitas Pelayanan di suatu Bank Nasional Purwodadi		Enter

a. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.820 <sup>a</sup>	.673	.667	1.081

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan Nasabah, Kualitas Pelayanan di suatu Bank Nasional Purwodadi.

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	281.201	2	140.600	120.281	.000 <sup>a</sup>
	Residual	136.766	117	1.169		
	Total	417.967	119			

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan Nasabah, Kualitas Pelayanan di sebuah Bank Nasioal.

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7.094	1.004		7.069	.000
Kualitas Pelayanan di sebuah Bank Nasional Purwodadi	.532	.051	.692	10.506	.000
Kepercayaan Nasabah	.125	.043	.191	2.906	.004

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah