

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL MODERASI
(Studi Kasus pada BNI Syariah Kantor Cabang Kusumanegara Yogyakarta)**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT GUNA
MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU (S1) DALAM ILMU
EKONOMI**

Oleh:

NURUL FAUZIAH
(12820017)

DOSEN PEMBIMBING:

JOKO SETYONO, SE. M.Si
NIP. 1973070 200212 1 003

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2016**

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengimplementasikan pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan nilai pelanggan terhadap loyalitas nasabah dan mengestimasi kepuasan nasabah dalam memperkuat pengaruh hubungan antara kualitas layanan, kualitas produk dan nilai pelanggan terhadap loyalitas nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Kusumanegara Yogyakarta. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah para nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Kusumanegara Yogyakarta dengan subyek penelitian sebanyak 100 nasabah. Penelitian ini merupakan studi kolerasional dengan metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) metode *Partial Least Square* (PLS) dengan program WrapPLS 4.0.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa koefisien determinasi yang terlihat pada nilai *Ajusted R Square* adalah sebesar 0.67 yang berarti bahwa loyalitas nasabah dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan, kualitas produk, nilai pelanggan dan kepuasan nasabah sebesar 67% dan sisanya yaitu 33% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model.

Kata Kunci: *kualitas layanan, kualitas produk, nilai pelanggan, kepuasan nasabah, loyalitas nasabah.*

ABSTRACT

This research purpose to examine service quality, products quality and customer value toward customer loyalty o BNI Syariah Kantor Cabang Kusumanegara Yogyakarta in wich customer satisfaction is use as its moderation variable. The population of this research is customers BNI Syariah Kantor Cabang Kusumanegara Yogyakarta with the subjects are 100 respondents. The methods of this research is the study correlation with used in the sample in purposive sampling. The analysis of data used the research in quantitative analysis with Structural Equation Modeling (SEM) used Partial Least Square (PLS) method with WarpPLS 4.0 program.

As the result. It shows that the coefficients determination seen on value adjusted R square is 0.67 which means that customer loyalty can be explained by service quality, product quality, customer value and satisfaction customers by 67% and remaining is which is influenced by other variables that can affect the interest.

Keyword: *service quality, product quality, customer value, cust omer satisfaction, customer loyalty.*

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi
Lamp : -

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

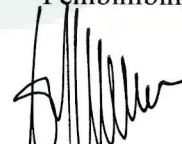
Nama : Nurul Fauziah
NIM : 12820017
Judul : **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL MODERASI (STUDI KASUS PADA BNI SYARIAH KANTOR CABANG KUSUMANEGARA YOGYAKARTA)”**

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Demikian ini kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut diatas dapat segera dimunaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 16 Agustus 2016
Pembimbing



Joko Setyono, S.E, M.Si
NIP. 19730702 200212 1 003



SURAT PENGESAHAN SKRIPSI
Nomor : B-1126.7/DEB/PP.05.3/08/2016

Skripsi / tugas akhir dengan judul :

“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus pada BNI Syariah Kantor Cabang Kusumanegara Yogyakarta)”

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Nurul Fauziah

NIM : 12820017

Telah dimunaqasyahkan pada: 26 Agustus 2016

Nilai : A-

dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQASYAH:

Ketua Sidang

Joko Setyono, S.E., M.Si

NIP. 19730702 200212 1 003

Penguji I

Penguji II

Drs. A Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si

NIP.19661119 199203 1 002

Sunarsih, S.E., M.Si

NIP.19740911 199903 2 001

Yogyakarta, 26 Agustus 2016

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

DEKAN



Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag.

NIP. 19670518 199703 1 003

SURAT PERNYATAAN

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Nurul Fauziah

NIM : 12820017

Program Studi : Perbankan Syariah


Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus pada BNI Syariah Kantor Cabang Kusumanegara Yogyakarta)**” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan dipublikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebutkan dalam *bodynote* atau daftar pustaka. Dan apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Wassalau 'alaikum Waahmatullahi Wabarokatuh

Yogyakarta, 16 Agustus 2016

Penyusun



Nurul Fauziah
NIM. 12820017

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurul Fauziah
NIM : 12820017
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus pada BNI Syariah Kantor Cabang Kusumanegara Yogyakarta)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih media/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta
Pada tanggal : 16 Agustus 2016
Yang menyatakan



Nurul Fauziah

MOTTO

**JANGAN TAKUT UNTUK GAGAL
KARENA KEGAGALAN ITU
MERUPAKAN GURU YANG SANGAT
BERPENGARUH BESAR
DALAM KEHIDUPAN KITA**

**BERUSAHA DAN TAERUS BERUSAHA
AGAR MENDAPATKAN HASIL YANG
DIINGINKAN**

HALAMAN PERSEMBAHAN

*Skripsi ini ku persembahkan untuk
dua orang yang telah mengajarku artinya kehidupan papaku
tersayang Drs. Yusmar Khalif, M.A. dan mamaku tercinta Zeswita Z
Do'a dan harapanku, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan
Rahmat dan NikmatNya serta selalu diberi kesehatan kepada mereka.
Aamiin Ya Rabbal 'Alamiin.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul ***“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus pada BNI Syariah Kantor Cabang Kusumanegara Yogyakarta)”***. Karya ilmiah ini disusun dan diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam ilmu Ekonomi Islam.

Selama proses penyusunan hingga terselenggaranya skripsi ini, banyak pihak yang memberikan masukan dan bantuan termasuk juga memberikan fasilitas sehingga penyusunan skripsi ini berjalan dengan lancar. Oleh karena itu penulis haturkan terima kasih kepada.

1. Prof. KH. Drs. Yusdian Wahyudi, M.a, Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Pimpinan BNI Syariah Yogyakarta yang telah memberikan berbagai kemudahan dalam proses pengumpulan data skripsi ini.
4. Joko Setyono, S. E., M. Si. Selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
5. Joko Setyono, S. E., M. Si. Selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Joko Setyono, S. E., M. Si. Selaku Pembimbing Skripsi yang telah membimbing dan mengarahkan dalam penulisan skripsi.
7. Benni Setiawan selaku dosen yang selalu membantu dan membimbing penulis selama proses penyusunan skripsi.
8. Segenap Dosen dan karyawan khususnya di bagian tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
9. Ucapan terimakasih yang terdalem untuk papa tercinta Drs. Yusmar Khalif, M.A. dan mama tersayang Zeswita Z yang selalu memberikan masukan, do’a, perhatian dan dukungan.
10. Uni Febrina Aulia Rahmi, S. P. I dan Uda Lukman, S. P. I yang selalu mengingatkan, memberi masukan dan saran.
11. Kedua Adikku M. Ridwan dan Khorunnisa yang selalu memberi semangat.
12. Dua ponakan tersayang Gibran Alvaro Rahman dan Ambun Nazafarin Rahman yang selalu memberikan keceriaan dan ketenangan.

13. Keluarga Besar Sanggar Seuramoe FEBI yang menjadi tempat untuk melepaskan penat disaat jenuh, yang selalu mau direpotin dengan permintaan yang macam-macam, sekaligus tempat berkumpulnya pecinta seni budaya.
14. Angkatan I Sanggar Seuramoe FEBI Kak Cut, Senpai, Yusran, Zaza, Ifah, Nenci, Siti, Anad dan Yani yang selalu setia menemani dan selalu sabar mendengarkan curhatan dan keluhan.
15. Mba Elumairoh, Uswatun Khasanah Mardatillah, Hasna Farah Wijaya, Dhania, Amirullah Akbar dan Khalish Yudhistira yang selalu terbuka dan sabar mendengar curhatan dan keluhan yang penulis alami.
16. Sahabat tercinta Nicky, Ella, Indah yang walaupun jauh tetapi selalu memberikan hiburan dan dukungan.
17. Keluarga besar KKN 86 Kelompok 76 Kaoman Galur Kulon Progo (Helmi, Alvian, Ipin, Anggun, Pak Min, Alvi, Mba Ipeh, Mariam, Putri).
18. Teman-teman Kos New Darul Firdaus yang selalu memberikan semangat.
19. Seluruh teman-teman Program Studi Perbankan Syariah 2012 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas canda, tawa dan kegembiraan selama proses perkuliahan.
20. Semua pihak-pihak yang telah membantu secara tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis mohon maaf apabila banyak terdapat kesalahan dan kekhilafan dalam penulisan skripsi ini dan berharap semoga skripsi ini menjadi bahan bacaan yang bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 16 Agustus 2016

Penulis

Nurul Fauziah
12820017

PEDOMAN LITERASI

Transliterasi huruf arab yang digunakan dalam skripsi ini berpedoman pada surat keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 05936/U/1987.

I. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Bā'	b	be
ت	Tā'	t	te
ث	Ṡā'	ṣ	es (dengan titik diatas)
ج	Jim	j	je
ح	Ḥā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah) ka
خ	Khā'	kh	dan ha
د	Dāl	d	de
ذ	Ẓāl	ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Rā'	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Ṣād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
	Ṭā'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
	Zā'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)

ط	'Ain	'	koma terbalik di atas
ظ	Gain	g	ge
ف	Fā'	f	ef
ق	Qāf	q	qi
ك	Kāf	k	ka
ل	Lām	l	'el
م	Mim	m	'em
ن	Nūn	n	'en
و	Waw	w	w
ه	Hā'	h	ha
ء	Hamzah	'	apostrof
ي	Ya	Y	ye

II. Konsonan rangkap karena *Syaddah* ditulis rangkap

متعددة	Ditulis	Muta'addidah
عدة	Ditulis	'iddah

III. *Ta'marbūtah* di Akhir Kata

a. Bila dimatikan ditulis

حكمة	Ditulis	<i>Ḥikmah</i>
جزية	Ditulis	<i>jīzyah</i>

Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah diserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya kecuali bila dikehendaki lafal aslinya.

- b. Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta kedua bacaan itu terpisah, maka ditulis h

كرامة الاولياء	Ditulis	<i>Karāmah al-auliyā'</i>
----------------	---------	---------------------------

- c. Bilata'*marbūtah* hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis tatau h

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakāh al-fīṭri</i>
------------	---------	-----------------------

IV. Vokal Pendek

ـَ	Fathah	Ditulis	<i>a</i>
ـِ	Kasrah	Ditulis	<i>i</i>
ـُ	□ammah	Ditulis	<i>u</i>

V. Vokal Panjang

1	Fathah + alif	جاهلية	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya' mati	تنسى	Ditulis	<i>Tansā</i>
3	Kasrah + ya' mati	كريم	Ditulis	<i>Karīm</i>
4	Dammah + wawu mati	فروض	Ditulis	<i>furūd</i>

VI. Vokal Rangkap

1	Fathah ya mati	Ditulis	<i>ai</i>
	بينكم	Ditulis	<i>bainakum</i>
2	Fathah wawu mati	Ditulis	<i>au</i>
	قول	Ditulis	<i>qaul</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدَّتْ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لِئِنْ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

VIII. Kata sandang Alif + Lam

- a. Bila diikuti huruf *Qomariyyah* ditulis dengan menggunakan “I”

القران	Ditulis	<i>Al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

- b. Bila diikuti huruf *Syamsiyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf *l* (el)nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

IX. Penyusunan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذو الفروض	Ditulis	<i>Zawi al-Furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>Ahl as-Sunnah</i>

X. Pengecualian

Sistem transliterasi ini tidak berlaku pada:

- a. Kosa kata Arab yang lazim dalam Bahasa Indonesia dan terdapat dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, misalnya: al-Qur'an, hadis, mazhab, syariat, lafaz.
- b. Judul buku yang menggunakan kata Arab, namun sudah dilatinkan oleh penerbit, seperti judul buku *al-Hijab*.
- c. Nama pengarang yang menggunakan nama Arab, tapi berasal dari negeri yang menggunakan huruf latin, misalnya Quraish Shihab, Ahmad Syukri Soleh.
- d. Nama penerbit di Indonesia yang menggunakan kata Arab, misalnya Toko Hidayah, Mizan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
SURAT PENGESAHAN SKRIPSI	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	vi
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xvii
DAFTAR ISI	xviii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.4 Sistematika Pembahasan	8

BAB II KERANGKA TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Perilaku Konsumen	10
2.1.2 <i>Marketing</i>	13
2.1.3 Kualitas Layanan	16
2.1.4 Kualitas Produk	19
2.1.5 Nilai Pelanggan	20
2.1.6 Kepuasan Nasabah	22
2.1.7 Loyalitas Nasabah	24
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Pengembangan Hipotesis	30
2.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah	30
2.3.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah	30
2.3.3 Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Nasabah	32
2.3.4 Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah	33
2.3.5 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Pemoderasi	33
2.3.6 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Pemoderasi	34

2.3.7 Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Pemoderasi	35
2.4 Kerangka Teori.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis dan Sifat Penelitian	39
3.2 Populasi dan Sampel.....	39
3.3 Teknik dan Pengumpulan Data	40
3.4 Devinisi Operasional Variabel	41
3.5 Instrumen Penelitian	43
3.6 Metode Analisis Data	45
3.7 Uji Hipotesis.....	47
3.8 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	47
3.8.1 Uji Validitas	48
3.8.2 Uji Konstruk.....	48
3.8.3 Uji Reliabilitas.....	50
3.9 Model Struktural (<i>Structural Model</i>)	50
3.10 Uji Efek Moderasi	51
BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Responden	52
4.2 Analisis Deskriptif.....	52
4.3 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	56
4.3.1 Validitas Konvergen (<i>Cinvergent Validity</i>)	56
4.3.2 Validitas Diskrimina (<i>Discriminant Validity</i>).....	60
4.3.3 Uji Reliabilitas (<i>Composite Reliability</i>).....	62
4. 4 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	63
BAB V PENUTUP	
5.1 Simpulan	79
5.2 Keterbatas.....	80
DAFTAR PUSTAKA	81

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Ringkasan Penelitian-penelitian Terdahulu	28
Tabel 2.1	Ringkasan Penelitian-penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1	Skala Likert.....	45
Tabel 3.2	Parameter Uji Validitas dalam Model Pengukuran PLS	50
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Usia Responden ..	54
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	54
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan tiap Bulan.....	55
Tabel 4.5	Karakteristik Rsponden Berdasarkan Lama menjadi Nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Kusumanegara.....	56
Tabel 4.6	Nilai <i>Loading</i> dan <i>Cross Loading</i> Kualitas Layanan	57
Tabel 4.7	Nilai <i>Loading</i> dan <i>Cross Loading</i> Kualitas Produk	57
Tabel 4.8	Nilai <i>Loading</i> dan <i>Cross Loading</i> Nilai Pelanggan	58
Tabel 4.9	Nilai <i>Loading</i> dan <i>Cross Loading</i> Kepuasan Nasabah.....	59
Tabel 4.10	Nilai <i>Loading</i> dan <i>Cross Loading</i> Kepuasan Nasabah.....	59
Tabel 4.11	Nilai AVE	60
Tabel 4.12	<i>Cross Loading</i> Indikator antar Konstruk	61
Tabel 4.13	<i>Latent Variable Coefficients</i>	63
Tabel 4.14	<i>Model Fit Indices</i>	64
Tabel 4.15	<i>Direct Effect</i>	67
Tabel 4.16	Hasil Uji Hipotesis	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Jumlah Bank yang Bergeradi dibidang Syariah	2
Gambar 1.2	Jumlah Kantor Bank yang Bergerak dibidang Syariah.....	3
Gambar 1.3	Perbandingan Pertumbuhan Aset Bank Syariah dengan BNI Syariah.....	3
Gambar 2.1	Kerangka Teori	37
Gambar 4.1	Model Penelitian.....	60



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	I
Lampiran 2	Data Responden	VI
Lampiran 3	Data Jawaban Responden	X
Lampiran 4	<i>Model Fit and Quality Indices</i>	XIII
Lampiran 5	<i>Path Coefficients</i>	XIII
Lampiran 6	<i>P-Values</i>	XIV
Lampiran 7	<i>Standard Errors for Path Coefficients</i>	XIV
Lampiran 8	<i>Effect Sizes for Path Coefficients</i>	XV
Lampiran 9	<i>Latent Variable Coefficients</i>	XV
Lampiran 10	<i>Correlations among l.vs. with sq. rts. of AVEs</i>	XVI
Lampiran 11	<i>P-Values for Correlations</i>	XVI
Lampiran 12	<i>Total Effects</i>	XVII
Lampiran 13	<i>Number of Path for Total Effect</i>	XVII
Lampiran 14	<i>P-Values for Total Effect</i>	XVIII
Lampiran 15	<i>Standard Errors for Total Effect</i>	XVIII
Lampiran 16	<i>Effect Sizes for Total Effect</i>	XIX
Lampiran 17	<i>Combined Loading and Cross-Loading</i>	XX
Lampiran 18	<i>Normalized Combined Loadings and Cross-Loading</i>	XXIV

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perbankan memiliki peran penting dalam kegiatan perekonomian, dalam suatu negara tentunya tidak akan terlepas dari sebuah alur lalu lintas pembayaran yang menggunakan uang sebagai medianya. Dari peranan tersebut, dapat dikatakan bahwa industri perbankan merupakan urat nadi atau sebagai pusat dari sistem perekonomian itu sendiri. Bank memiliki kegiatan pokok seperti menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat, bank juga memiliki sifat sebagai *intermediary service*.

(Dewi: 2010)

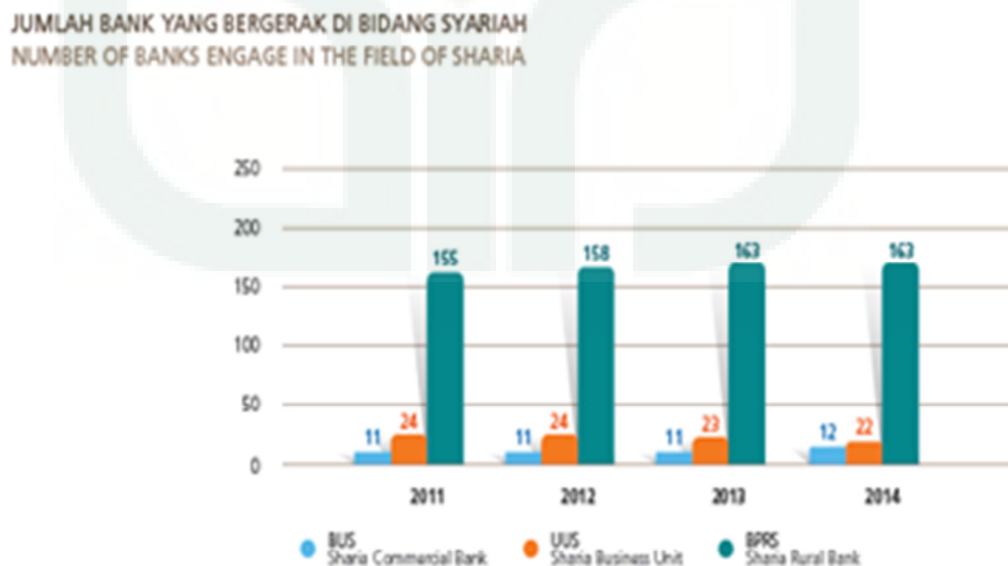
Seiring dengan berjalannya waktu, saat ini perbankan di Indonesia baik itu konvensional maupun syariah telah menjamur dimana-mana. Sehingga nasabah semakin memiliki banyak pilihan untuk memanfaatkan jasa perbankan. Dan persaingan pun akan sangat ketat. Apabila nasabah merasakan pelayanan suatu perbankan yang kurang memuaskan, otomatis nasabah tersebut akan beralih pada bank-bank yang lain.

Berdasarkan laporan tahunan BNI Syariah, jumlah bank yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah sampai dengan 31 Desember 2014 sebanyak 197 bank terdiri dari 12 Bank Umum Syariah (BUS), 22 Unit Usaha Syariah (UUS) dan 163 Badan Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Sedangkan jumlah kantor dari ketiga jenis bank tersebut

sebanyak 2,910 kantor yang terdiri dari 2,151 kantor BUS, 320 kantor UUS dan 439 kantor BPRS. Jika dibandingkan dengan posisi tahun 2013 maka jumlah bank yang bergerak di bidang syariah pada tahun 2014 tersebut jumlahnya masih relative sama di angka 197. Jika dilihat lebih lanjut pada tahun 2014 terdapat penambahan satu bus sehingga jumlahnya menjadi 12 BUS dari 11 BUS di 2013, sementara itu UUS berkurang satu dari 23 di 2013 menjadi 22 di 2014 karena telah berubah menjadi BUS, sedangkan jumlah BPRS tidak ada perubahan yaitu sebanyak 163 BPRS. Jumlah kantor bank yang bergerak di bidang syariah pada posisi 31 Desember 2014 sebanyak 2,910 kantor, terjadi penurunan sebanyak 80 kantor dibandingkan posisi 2013 sebanyak 2,990 kantor. Di antara ketiga jenis kantor bank tersebut, penurunan jumlah kantor terdapat pada UUS yaitu sebanyak 590 kantor pada 2013 menjadi 320 kantor pada 2014.

Gambar 1.1

Jumlah Bank yang Bergerak Dibidang Syariah



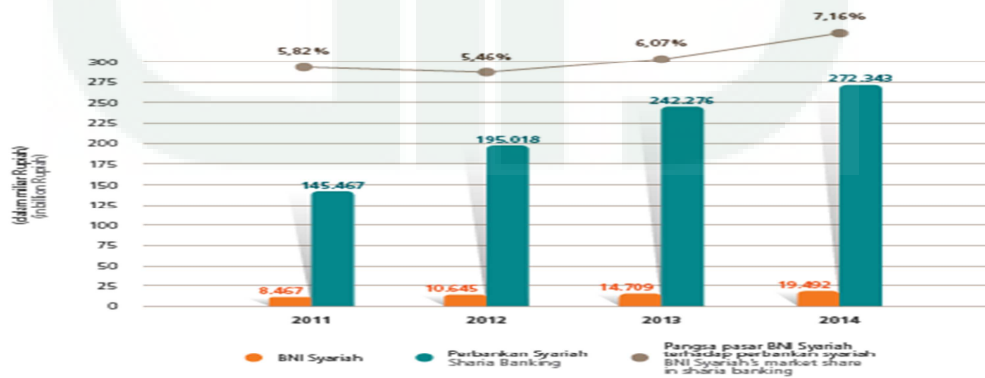
Gambar 1.2
Jumlah Kantor Bank yang Bergerak Dibidang Syariah

JUMLAH KANTOR BANK YANG BERGERAK DI BIDANG SYARIAH
NUMBER OF OFFICES ENGAGE IN THE FIELD OF SHARIA



Pada Desember 2014 aset perbankan syariah tumbuh sebesar 12.41% di Rp 272,343 miliar di Desember 2014, dari posisi Rp 242,276 miliar pada akhir tahun 2013. Pangsa pasar aset perbankan syariah terhadap perbankan nasional pada Desember 2014 sebesar 4.85%. Sedangkan untuk BNI Syariah, asetnya mencapai Rp 19,492 miliar atau tumbuh 32.52% dari angka Rp 14,709 di akhir tahun 2013. Sementara itu pangsa pasar aset BNI Syariah pada Desember 2014 sebesar 7.16% meningkat dibandingkan posisi akhir tahun 2013 sebesar 6.07%.

Gambar 1.3
Perbandingan Pertumbuhan Aset Bank syariah dengan BNI Syariah



Agar pertumbuhan Perbankan Syariah di Indonesia semakin pesat dan tidak kalah saing dengan bank umum dan konvensional, maka pihak perbankan harus berusaha dan berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabahnya. Karena pelayanan yang diberikan pada nasabah akan mencerminkan baik tidak baiknya bank tersebut dimata nasabah, serta puas tidak puasnya nasabah dengan apa yang didapatnya dari bank tersebut.

Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas pelayanan dan kualitas produk yang sesuai dengan keinginan dan harapan nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi bank. Ada dua hal pokok yang berkaitan dengan kepuasan nasabah yaitu kualitas pelayanan dan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan. Nasabah seringkali lebih menilai pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan. Kepuasan nasabah harus disertai dengan loyalitas nasabah. Dimana kepuasan nasabah menyangkut dengan apa yang diungkapkan oleh nasabah tentang persepsi dan harapannya terhadap layanan perbankan yang diperolehnya. Sedangkan loyalitas berkaitan dengan apa yang dilakukan nasabah setelah berinteraksi dalam suatu proses layanan perbankan. Sikap loyal nasabah tidak kalah relevan untuk dianalisis, karena sikap loyal nasabah akan muncul atau timbul ketika nasabah merasakan puas atau tidak puas terhadap pelayanan yang diterimanya.

Yang menjadi daya tarik suatu bank dalam teknik pemasaran, salah satunya ialah faktor pelayanan dari bank itu sendiri (*service*). Karena, sebagian besar dari produk bank syariah itu dialami dan dikonsumsi oleh

nasabah sewaktu pelayanan berlangsung. Mungkin saja produk/ jasa keuangan yang ditawarkan oleh setiap bank syariah itu sama, namun dalam sistem pelayanannya dapat menjadi faktor pembeda satu bank dengan bank lainnya. Dan saat ini dunia perbankan syariah sudah mulai menyadari hal tersebut, sehingga perbankan- perbankan syariah di Indonesia mulai berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang jauh lebih baik dan unggul dari bank lainnya, agar para nasabah merasa lebih nyaman dan dihargai.

Selain kualitas pelayanan, faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah ialah kualitas produk. Kualitas produk merupakan suatu bentuk dengan nilai kepuasan yang kompleks. Nasabah membeli jasa perbankan untuk menyelesaikan masalah dan nasabah memberikan nilai dalam proporsi terhadap kemampuan layanan untuk melakukan hal tersebut. Nilai yang diberikan nasabah berhubungan dengan keuntungan yang diterimanya. Kualitas produk perbankan didapatkan dengan cara menemukan keseluruhan harapan nasabah, meningkatkan nilai produk atau pelayanan dalam rangka memenuhi harapan nasabah itu sendiri.

Faktor selanjutnya yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah ialah nilai pelanggan (*customer value*). Menurut Hidayat (2009) dalam Monroe (2002:46) nilai pelanggan didefinisikan sebagai *tradeoff* antara persepsi nasabah terhadap kualitas, manfaat produk dan pengorbanan yang dilakukan melalui pengorbanan yang dibayar. Nilai pelanggan juga dapat dilihat sebagai cerminan dari kualitas, manfaat dan pengorbanan yang diberikan untuk mendapatkan suatu produk atau layanan. Sebuah produk atau layanan dalam

dunia perbankan dapat dikatakan memiliki nilai yang tinggi di mata pelanggan apabila dapat atau mampu memberikan kualitas, manfaat, serta pengorbanan seminimal mungkin.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus pada BNI Syariah Kantor Cabang Kusumanegara Yogyakarta)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis jabarkan di atas, maka dapat dirumuskan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah?
3. Apakah nilai pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah?
4. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah?
5. Apakah kepuasan nasabah dapat memperkuat pengaruh hubungan antara kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah?
6. Apakah kepuasan nasabah dapat memperkuat pengaruh hubungan antara kualitas produk terhadap loyalitas nasabah?

7. Apakah kepuasan nasabah dapat memperkuat pengaruh hubungan antara nilai pelanggan terhadap loyalitas nasabah?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin penulis capai dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis besar pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah.
- b. Untuk menganalisis besar pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas nasabah.
- c. Untuk menganalisis besar pengaruh nilai pelanggan terhadap loyalitas nasabah.
- d. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.
- e. Untuk menganalisis kepuasan nasabah dalam memperkuat pengaruh hubungan antara kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah.
- f. Untuk menganalisis kepuasan nasabah dalam memperkuat pengaruh hubungan antara kualitas produk terhadap loyalitas nasabah.
- g. Untuk menganalisis kepuasan nasabah dalam memperkuat pengaruh hubungan antara nilai pelanggan terhadap loyalitas nasabah.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, yaitu:

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, khasanah ilmu dan sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan loyalitas nasabah.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi yang relevan untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan informasi dan tinjauan pustaka bagi pihak yang membutuhkan.

1.4 Sistematika Pembahasan

Secara garis besar, sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab dengan beberapa sub bab, masing-masing uraian yang secara garis besar dapat dijelaskan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan dan pembahasan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang telaah pustaka, kerangka teoritis dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang sumber-sumber data dan analisisnya untuk menjawab permasalahan yang ada dengan metode yang sesuai.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang perhitungan data-data yang diperoleh dalam penelitian sehingga didapat hasilnya, yang kemudian dilakukan pembahasan terhadap hasil yang didapat guna mendapatkan kesimpulan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti.



BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan dari analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a) Berdasarkan hasil pengujian model (Uji F) dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Nilai Pelanggan dan Kepuasan Nasabah, X_1 , X_2 , X_3 , Y_1 , X_1Y_1 , X_2Y_1 dan X_3Y_1 secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah
- b) Berdasarkan hasil pengujian model (Uji t) dapat disimpulkan bahwa:
 - 1) Kualitas Layanan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Nasabah tidak terbukti, ditunjukkan dengan hasil *path coefficients* sebesar -0.038 dan *P-Values* >0.05 yaitu 0.312.
 - 2) Kualitas Produk berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Nasabah terbukti, ditunjukkan dengan *path coefficients* 0.292 dan *P-Values* <0.05 yaitu <0.001 .
 - 3) Nilai Pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Nasabah terbukti terbukti, ditunjukkan dengan *path coefficients* 0.206 dan *P-Values* <0.05 yaitu 0.004.
 - 4) Kepuasan Nasabah berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Nasabah terbukti terbukti, ditunjukkan dengan *path coefficients* 0.308 dan *P-Values* <0.05 yaitu <0.001 .

- 5) Kualitas Layanan berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai pemoderasi terbukti, ditunjukkan dengan *path coefficients* 0.352 dan *P-Values* <0.05 yaitu <0.001.
- 6) Kualitas Produk berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai pemoderasi terbukti, ditunjukkan dengan *path coefficients* 0.007 dan *P-Values* >0.05 yaitu 0.465.
- 7) Nilai Pelanggan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai pemoderasi terbukti, ditunjukkan dengan *path coefficients* 0.306 dan *P-Values* <0.05 yaitu <0.001.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas, maka disampaikan beberapa saran yaitu:

- a) Peneliti berikutnya dapat mengembangkan variabel lain dengan mempertimbangkan atau menambahkan variabel lain yang mempengaruhi loyalitas nasabah seperti itra perusahaan dan penanganan keluhan.
- b) Peneliti yang akan datang disarankan untuk lebih menyeleksi lagi sampel yang akan dijadikan responden agar mendapatkan hasil yang lebih baik.
- c) Peneliti yang akan datang disarankan untuk lebih menyempurnakan alat ukur gar dapat menjawab apa yang akan dicari dalam penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

AI-QUR'AN DAN HADITS

Mushaf Al-Qur'an Terjemah. 2005. Al-Huda: Jakarta

BUKU

Ali, Hasan, 2010. *Marketing Bank Syariah*, Bogor: Ghalia Indonesia

Bayu, Swastha dan Hani, Handoko. 2000. *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: LIBERTY

Harper, W. Boyd, dkk. 1997. *Manajemen Pemasaran (Suatu pendekatan strategis dengan Orientasi Global)*, Jakarta: Penerbit Erlangga

Dr. Ir. M.Sc. Ujang, Sumarwan. 2004. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Bogor Selatan: PT. Ghalia Indonesia dengan MMA-IPB

Fandi, Tjiptono. 2004. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset

Fandi, Tjiptono dan Chandra, Gregorius. 2005, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset

Fredy, Rangkuti. 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan/ Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Heri, Sudarsono. 2002. *Konsep Ekonomi Islam: Suatu Pengantar*, Yogyakarta: Ekonisia

Imam, Ghazali. 2005. *Aplikasi Analisa Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: BP. UNDIP

- Joseph, P. Cannon, dkk. 2008. *Pemasaran Dasar (Pendekatan Manajerial Global)*, Jakarta: Salemba Empat
- Murti, Sumarni. 2002. *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Liberty Yogyakarta
- Philip, Kotler. 1997. *Marketing Management Analysis Planning, Implementation and Control*. New Jersey: Prentice Hall International Inc
- Philip, Kotler, Abe Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jilid I, Jakarta: Salemba Empat
- Philip, Kotler dan AB. Susanto. 2001. *Manajemen Pemasaran I*, Jakarta: Prenhallindo
- Rambut, Lupiyoadi dan A. Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran II Jasa*, Jakarta: Salemba Empat
- Shihab, Quraish. 2006. *Tafsir Al-Misbah "Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an"*. Jakarta: Kencana
- Soyan, Yamin dan Heri, Kurniawan. 2009. *Structural Equation Modeling "Belajar Lebih Mudah Teknik Analisis Data Kuesioner dengan Lisrel-PLS"*. Jakarta: Salemba Empat
- Sofyan, Yamin dan Heri, Kurniawan. 2011. *Partial Least Square Path Modeling*. Jakarta: Salemba Infotek
- Stantong, William J. 1984, *Prinsip Pemasaran. Jilid I Terj. Yohanes Lamarto*. Jakarta: Erlangga

Sugiyanto dan Willy, Abdillah. 2009. *Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) untuk Penelitian Empiris*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta

Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Ke Delapan, Bandung: CV Alfabeta

Sunyoto, Danang. 2014. *Konsep Dasar riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service)

Syamsul, Hadi dan Widyani. 2009. *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Ekonisia

Tuti, Supriyatmi. 2005. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Baitul Mal Wattamwil (BMT) KAFFAH Semarang*, Semarang: Universitas Negeri Semarang

William, J. Stanton. 1984. *Prinsip Pemasaran*, Jakarta: Penerbit Erlangga

SKRIPSI, THESIS, JURNAL

Alida, Palitali. 2007. *Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan*, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Volume 9, Nomor 1

Dewi, Rahma, Dhika. 2010. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Profitabilitas Bank Syariah di Indonesia*, Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro Semarang

Didik, Kurniawan. 2013. *Pengaruh Kulalitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus*

Bank BPD DIY Syariah), Skripsi tidak diterbitkan, Program Studi Keuangan Islam, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Fajar, Rizki Kusumo Putro. 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Pemoderasi*. Skripsi tidak diterbitkan, Universitas Sebelas Maret Surakarta

Gede, Nyoman dan Made, Sumertajaya. 2008. *Pemodelan Persamaan Struktural dengan Partial Least*. Jurnal diterbitkan, Staff Pengajar Jurusan Statistika Unpad dan Staf pengajar Departemen Statistika IPB

Jayanthi, Faisha, Reztry, 2014. *Aanlisis Pengaruh Kepuasan Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi di Bank Muamalat Cabang Malang)*, Skripsi tidak diterbitkan, Program Studi Ilmu Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya Malang

Kharisma, Mahkota, Perdana dan Agus Prayitno. . *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Nasabah dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Victoria Syariah di Brebes*, Jurnal tidak diterbitkan, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dian Nuswantoro

Ninik, Nur Fuziyah, *Pengaruh Citra Bank Syariah dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah (Study Kasus Kantor Kas Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta)*, Skripsi tidak diterbitkan, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Rachmad, Hidayat. 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Volume 11, Nomor 1

Riswandi, Ismail. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah Sebagai Prediktor dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah, Jurnal Organisasi dan Manajemen*, Volume 10, Nomor 2

Supriyatmi. 2012. <http://ymanajemen.wordpress.com/2008/01/18>

Swarni dan Septiana Dwi Mayasari, *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Konsumen, Jurnal tidak diterbitkan*, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang

Zagooto, Riana dan Lestari, Retno Budi, 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Perbankan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mega Syariah Cabang Kota Palembang, Jurnal*

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Kusumanegara

Di tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang mengajukan permohonan untuk pengisian kuesioner ini:

Nama : Nurul auziah

NIM : 12820017

Status : Mahasiswa Program Strata Satu (S1) akultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Dengan Hormat,

Kuesioner ini diajukan untuk keperluan skripsi mengenai **“Analisis Penagruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus pada BNI Syariah Kantor Cabang Kusumanegara Yogyakarta)”**. Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti mengharapkan bantuan saudara/I untuk mengisi kuesioner ini dengan penilaian secara objektif. Data yang anda isikan ini akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis penelitian semata. Atas bantuan dan partisipasinya diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Peneliti

Nurul Fauziah

Bagian A

Berilah tanda silang (X) pada huruf yang mewakili jawaban saudara/i.

1. Jenis Kelamin?
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Usia anda saat ini?
 - a. 17-25 tahun
 - b. 26-30 tahun
 - c. 31-35 tahun
 - d. > 35 tahun
3. Pendidikan terakhir saudara/i?
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. D3
 - e. S1/S2/S3
4. Pekerjaan saudara/i?
 - a. PNS
 - b. Pegawai Swasta
 - c. Wiraswasta
 - d. Pelajar/Mahasiswa
 - e. Lain-lain
5. Pendapatan saudara/I dari profesi saudara/I setiap bulan (*rata-rata 3 bulan terakhir*)?
 - a. < 1.000.000
 - b. 1.000.000-2.500.000
 - c. 2.500.001-5.000.000
 - d. > 5.000.000
6. Sudah berapa lama anda menjadi nasabah tabunagn BNI Syariah Kusuma Negara?
 - a. < 1 tahun

- b. 1-2 tahun
- c. 3-4 tahun
- d. > 4 tahun

Bagian B

Berilah tanda (V) pada kolom paling sesuai dengan jawaban Anda!

Skala jawaban yang disediakan untuk menjawab pertanyaan adalah sebagai berikut:

- 1. Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2. Tidak Setuju (TS)
- 3. Setuju (S)
- 4. Sangat Setuju (SS)

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Layanan yang diberikan BNI Syariah sesuai dengan yang ditawarkan				
2	Karyawan BNI Syariah memiliki pengetahuan dalam menjawab pertanyaan nasabah				
3	BNI Syariah memiliki prosedur pelayanan yang jelas				
4	Karyawan BNI Syariah mampu berkomunikasi dengan baik kepada nasabah				
5	BNI Syariah memiliki produk yang beragam				
6	Produk BNI Syariah memiliki fitur yang sesuai dengan kebutuhan nasabah				
7	Produk yang ditawarkan BNI Syariah tidak mengandung unsur riba				
8	Produk yang ditawarkan BNI Syariah memiliki karakteristik tersendiri dibandingkan dengan produk bank lain				

9	Pelaksanaan akad antara nasabah dengan BNI Syariah sesuai dengan prosedur yang telah disepakati				
10	Nasabah BNI Syariah mendapatkan kemudahan dalam bertransaksi				
11	Nasabah BNI Syariah rela mengantri untuk mendapatkan pelayanan				
12	Manfaat produk yang diberikan BNI Syariah sesuai dengan harapan nasabah				
13	Nasabah merasakan kenyamanan saat bertransaksi dengan BNI Syariah				
14	Nasabah BNI Syariah rela mengeluarkan biaya atas transaksi yang dilakukan				
15	Kualitas layanan yang diberikan karyawan BNI Syariah sesuai dengan harapan nasabah				
16	Kinerja produk yang diberikan BNI Syariah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan				
17	BNI Syariah menyediakan akses untuk menyampaikan kritik serta saran				
18	BNI Syariah selalu mempertimbangkan harapan nasabah				
19	BNI Syariah menyediakan riset kepuasan nasabah melalui website				
20	Kinerja produk yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan BNI syariah				
21	Merekomendasikan BNI Syariah kepada orang lain				
22	Nasabah BNI Syariah tidak ingin berpindah ke bank lain				
23	Nasabah selalu menggunakan produk BNI Syariah yang sama karena sesuai dengan kebutuhan				

24	Nasabah percaya akan layanan yang diberikan BNI Syariah				
25	Nasabah tidak mengeluh ketika terjadi perubahan aturan oleh BNI Syariah				



Lampiran 2

DATA RESPONDEN

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Pendapatan/ Bulan	Lama Nasabah
1	Perempuan	17-25 tahun	S1/S2/S3	Pegawai Swasta	1,000,000-2,500,000	1-2 tahun
2	Laki-laki	31-35 tahun	SMA	Wiraswasta	2,500,001-5,000,000	> 5 tahun
3	Laki-laki	31-35 tahun	S1/S2/S3	Wiraswasta	2,500,001-5,000,000	> 5 tahun
4	Perempuan	> 35 tahun	SMA	Pegawai Swasta	1,000,000-2,500,000	3-4 tahun
5	Perempuan	26-30 tahun	S1/S2/S3	Pegawai Swasta	1,000,000-2,500,000	1-2 tahun
6	Laki-laki	17-25 tahun	SMA	Pelajar/ Mahasiswa	< 1,000,000	< 1 tahun
7	Laki-laki	17-25 tahun	D3	Pelajar/ Mahasiswa	< 1,000,000	1-2 tahun
8	Laki-laki	17-25 tahun	S1/S2/S3	Lain-lain	1,000,000-2,500,000	> 5 tahun
9	Laki-laki	> 35 tahun	D3	Pegawai Swasta	1,000,000-2,500,000	3-4 tahun
10	Perempuan	> 35 tahun	S1/S2/S3	Wiraswasta	< 1,000,000	> 5 tahun
11	Perempuan	31-35 tahun	S1/S2/S3	Pegawai Swasta	2,500,001-5,000,000	> 5 tahun
12	Laki-laki	26-30 tahun	S1/S2/S3	Lain-lain	2,500,001-5,000,000	1-2 tahun
13	Perempuan	> 35 tahun	S1/S2/S3	Wiraswasta	> 5,000,000	> 5 tahun
14	Laki-laki	17-25 tahun	SMA	Pelajar/ Mahasiswa	2,500,001-5,000,000	3-4 tahun
15	Perempuan	26-30 tahun	SMA	Lain-lain	1,000,000-2,500,000	< 1 tahun
16	Perempuan	17-25 tahun	S1/S2/S3	Lain-lain	1,000,000-2,500,000	< 1 tahun
17	Laki-laki	> 35 tahun	S1/S2/S3	Pegawai Swasta	2,500,001-5,000,000	> 5 tahun
18	Perempuan	> 35 tahun	SMA	Lain-lain	2,500,001-5,000,000	> 5 tahun
19	Laki-laki	> 35 tahun	SMA	Lain-lain	2,500,001-5,000,000	3-4 tahun
20	Laki-laki	26-30 tahun	SMA	Wiraswasta	1,000,000-2,500,000	< 1 tahun
21	Laki-laki	> 35 tahun	S1/S2/S3	Wiraswasta	2,500,001-5,000,000	3-4 tahun

22	Laki-laki	17-25 tahun	S1/S2/S3	Pegawai Swasta	1,000,000-2,500,000	< 1 tahun
23	Laki-laki	31-35 tahun	S1/S2/S3	Pegawai Swasta	2,500,001-5,000,000	> 5 tahun
24	Perempuan	> 35 tahun	D3	Lain-lain	1,000,000-2,500,000	> 5 tahun
25	Perempuan	> 35 tahun	D3	Lain-lain	2,500,001-5,000,000	1-2 tahun
26	Perempuan	31-35 tahun	D3	PNS	2,500,001-5,000,000	1-2 tahun
27	Perempuan	26-30 tahun	D3	PNS	2,500,001-5,000,000	3-4 tahun
28	Laki-laki	17-25 tahun	D3	Wiraswasta	1,000,000-2,500,000	< 1 tahun
29	Perempuan	17-25 tahun	S1/S2/S3	Lain-lain	1,000,000-2,500,000	< 1 tahun
30	Laki-laki	17-25 tahun	SMA	Lain-lain	1,000,000-2,500,000	< 1 tahun
31	Perempuan	> 35 tahun	S1/S2/S3	Wiraswasta	> 5,000,000	> 5 tahun
32	Perempuan	> 35 tahun	S1/S2/S3	Pegawai Swasta	2,500,001-5,000,000	> 5 tahun
33	Perempuan	17-25 tahun	SMA	Pelajar/ Mahasiswa	1,000,000-2,500,000	1-2 tahun
34	Perempuan	17-25 tahun	D3	Pelajar/ Mahasiswa	< 1,000,000	< 1 tahun
35	Laki-laki	31-35 tahun	SMA	Pegawai Swasta	1,000,000-2,500,000	1-2 tahun
36	Laki-laki	17-25 tahun	SMA	Pelajar/ Mahasiswa	< 1,000,000	1-2 tahun
37	Perempuan	17-25 tahun	S1/S2/S3	Pelajar/ Mahasiswa	< 1,000,000	< 1 tahun
38	Laki-laki	17-25 tahun	S1/S2/S3	Pelajar/ Mahasiswa	< 1,000,000	1-2 tahun
39	Perempuan	17-25 tahun	SMA	Pelajar/ Mahasiswa	1,000,000-2,500,000	< 1 tahun
40	Perempuan	31-35 tahun	S1/S2/S3	Pegawai Swasta	1,000,000-2,500,000	1-2 tahun
41	Perempuan	> 35 tahun	SMA	Lain-lain	2,500,001-5,000,000	> 5 tahun
42	Perempuan	17-25 tahun	SMA	Pegawai Swasta	1,000,000-2,500,000	< 1 tahun
43	Laki-laki	31-35 tahun	SMA	Lain-lain	< 1,000,000	3-4 tahun
44	Perempuan	17-25 tahun	SMA	Pelajar/ Mahasiswa	< 1,000,000	< 1 tahun
45	Perempuan	> 35 tahun	SMA	Lain-lain	1,000,000-2,500,000	3-4 tahun
46	Laki-laki	17-25 tahun	SMA	Lain-lain	< 1,000,000	< 1 tahun
47	Laki-laki	> 35 tahun	S1/S2/S3	Pegawai Swasta	2,500,001-5,000,000	> 5 tahun
48	Laki-laki	17-25 tahun	D3	Pegawai Swasta	2,500,001-5,000,000	< 1 tahun

49	Perempuan	31-35 tahun	D3	Pegawai Swasta	1,000,000-2,500,000	3-4 tahun
50	Perempuan	26-30 tahun	S1/S2/S3	Lain-lain	2,500,001-5,000,000	3-4 tahun
51	Perempuan	26-30 tahun	SMA	Pegawai Swasta	1,000,000-2,500,000	3-4 tahun
52	Perempuan	26-30 tahun	S1/S2/S3	Pegawai Swasta	2,500,001-5,000,000	> 5 tahun
53	Perempuan	31-35 tahun	D3	Lain-lain	> 5,000,000	> 5 tahun
54	Laki-laki	> 35 tahun	SMA	PNS	2,500,001-5,000,000	3-4 tahun
55	Perempuan	17-25 tahun	SMA	Pelajar/ Mahasiswa	< 1,000,000	< 1 tahun
56	Perempuan	> 35 tahun	S1/S2/S3	Lain-lain	2,500,001-5,000,000	< 1 tahun
57	Laki-laki	> 35 tahun	S1/S2/S3	PNS	> 5,000,000	> 5 tahun
58	Perempuan	17-25 tahun	SMA	Pegawai Swasta	1,000,000-2,500,000	< 1 tahun
59	Laki-laki	17-25 tahun	SMA	Wiraswasta	1,000,000-2,500,000	1-2 tahun
60	Perempuan	> 35 tahun	S1/S2/S3	Lain-lain	2,500,001-5,000,000	> 5 tahun
61	Laki-laki	> 35 tahun	SMA	PNS	2,500,001-5,000,000	3-4 tahun
62	Perempuan	26-30 tahun	SMA	Pegawai Swasta	< 1,000,000	> 5 tahun
63	Perempuan	17-25 tahun	SMA	Pelajar/ Mahasiswa	1,000,000-2,500,000	> 5 tahun
64	Laki-laki	17-25 tahun	D3	Pegawai Swasta	1,000,000-2,500,000	1-2 tahun
65	Laki-laki	17-25 tahun	S1/S2/S3	Lain-lain	< 1,000,000	1-2 tahun
66	Perempuan	17-25 tahun	SMA	Pelajar/ Mahasiswa	1,000,000-2,500,000	< 1 tahun
67	Perempuan	17-25 tahun	SMA	Pelajar/ Mahasiswa	< 1,000,000	< 1 tahun
68	Perempuan	17-25 tahun	SMA	Pegawai Swasta	< 1,000,000	< 1 tahun
69	Laki-laki	> 35 tahun	S1/S2/S3	Pegawai Swasta	> 5,000,000	> 5 tahun
70	Perempuan	17-25 tahun	SMA	Pelajar/ Mahasiswa	1,000,000-2,500,000	< 1 tahun
71	Perempuan	17-25 tahun	S1/S2/S3	Pelajar/ Mahasiswa	< 1,000,000	1-2 tahun
72	Perempuan	17-25 tahun	SMA	Pelajar/ Mahasiswa	1,000,000-2,500,000	> 5 tahun
73	Perempuan	17-25 tahun	S1/S2/S3	Pelajar/ Mahasiswa	1,000,000-2,500,000	< 1 tahun
74	Perempuan	17-25 tahun	SMA	Pelajar/ Mahasiswa	< 1,000,000	1-2 tahun
75	Perempuan	17-25 tahun	SMA	Pelajar/ Mahasiswa	< 1,000,000	1-2 tahun

76	Laki-laki	17-25 tahun	SMA	Pelajar/ Mahasiswa	> 5,000,000	1-2 tahun
77	Perempuan	31-35 tahun	S1/S2/S3	Lain-lain	< 1,000,000	< 1 tahun
78	Laki-laki	17-25 tahun	SMA	Pelajar/ Mahasiswa	< 1,000,000	3-4 tahun
79	Perempuan	17-25 tahun	SMA	Pelajar/ Mahasiswa	1,000,000-2,500,000	< 1 tahun
80	Perempuan	17-25 tahun	SMA	Pelajar/ Mahasiswa	1,000,000-2,500,000	< 1 tahun
81	Laki-laki	17-25 tahun	SMA	Pelajar/ Mahasiswa	< 1,000,000	3-4 tahun
82	Perempuan	17-25 tahun	SMA	Pelajar/ Mahasiswa	< 1,000,000	3-4 tahun
83	Perempuan	17-25 tahun	D3	Pegawai Swasta	1,000,000-2,500,000	< 1 tahun
84	Perempuan	17-25 tahun	S1/S2/S3	Pelajar/ Mahasiswa	1,000,000-2,500,000	< 1 tahun
85	Perempuan	17-25 tahun	S1/S2/S3	Pelajar/ Mahasiswa	< 1,000,000	1-2 tahun
86	Perempuan	17-25 tahun	SMA	Pelajar/ Mahasiswa	1,000,000-2,500,000	1-2 tahun
87	Laki-laki	17-25 tahun	SMA	Pelajar/ Mahasiswa	< 1,000,000	< 1 tahun
88	Perempuan	17-25 tahun	S1/S2/S3	Pegawai Swasta	1,000,000-2,500,000	> 5 tahun
89	Perempuan	17-25 tahun	SMA	Pelajar/ Mahasiswa	< 1,000,000	1-2 tahun
90	Perempuan	17-25 tahun	SMA	Pelajar/ Mahasiswa	1,000,000-2,500,000	< 1 tahun
91	Perempuan	17-25 tahun	S1/S2/S3	Pelajar/ Mahasiswa	1,000,000-2,500,000	1-2 tahun
92	Laki-laki	17-25 tahun	S1/S2/S3	Lain-lain	> 5,000,000	< 1 tahun
93	Laki-laki	17-25 tahun	S1/S2/S3	Lain-lain	> 5,000,000	1-2 tahun
94	Laki-laki	17-25 tahun	S1/S2/S3	Pegawai Swasta	1,000,000-2,500,000	< 1 tahun
95	Perempuan	17-25 tahun	SMA	Pelajar/ Mahasiswa	1,000,000-2,500,000	3-4 tahun
96	Perempuan	17-25 tahun	SMA	Pelajar/ Mahasiswa	< 1,000,000	< 1 tahun
97	Laki-laki	17-25 tahun	SMA	Pelajar/ Mahasiswa	< 1,000,000	< 1 tahun
98	Laki-laki	17-25 tahun	SMA	Pelajar/ Mahasiswa	1,000,000-2,500,000	< 1 tahun
99	Perempuan	17-25 tahun	S1/S2/S3	Wiraswasta	1,000,000-2,500,000	> 5 tahun
100	Perempuan	17-25 tahun	S1/S2/S3	Pelajar/ Mahasiswa	< 1,000,000	< 1 tahun



Lampiran 3

DATA JAWABAN RESPONDEN

NO	Kualitas Layanan (X1)					Kualitas Produk (X2)					Nilai Pelanggan (X3)					Kepuasan Nasabah (Y1)					Loyalitas Nasabah (Z1)				
	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	2	2	2	3	4	4	4	3	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
7	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	2
8	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
9	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2
11	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2
12	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	2
14	3	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	2
15	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2
18	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
21	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	2	2	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	4	4	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2
27	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2
28	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
29	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
32	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2
33	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	3
36	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3

37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2
38	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3
44	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3
45	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4
52	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
54	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
55	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
56	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
59	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
61	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4
62	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3
63	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
64	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3
66	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
67	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2
68	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4	4	2	4	2
71	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3
72	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
73	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	2
74	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
75	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
76	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3
78	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

80	4	4	4	4	3	3	4	3	3	1	1	3	3	4	4	4	1	2	2	2	2	2	4	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
83	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	2
84	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3
85	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	
86	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
87	3	2	3	3	3	4	2	3	4	4	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	4	2	4	3	2
88	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
89	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	
90	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
92	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	2	
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	2	
94	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	2	3	4	3	3	3	1	1	1	3	4	3	4	4	1
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
96	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	2
97	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
98	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2
99	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3



Lampiran 4

Model Fit and Quality Indices

<i>Average path coefficient (APC)</i>	0.216	P=0.001
<i>Average R-squared (ARS)</i>	0.666	P<0.001
<i>Average adjusted R-squared (AARS)</i>	0.640	P<0.001
<i>Average block VIF (AVIF)</i>	4.594	acceptable if ≤ 5
<i>Average full collinearity VIF (AFVIF)</i>	2.397	acceptable if ≤ 5
<i>Tenenhaus GoF (GoF)</i>	0.547	small ≥ 0.1 , medium ≥ 0.25 , large ≥ 0.36
<i>Sympson's paradox ratio (SPR)</i>	0.857	acceptable if ≥ 0.7
<i>R-squared contribution ratio (RSCR)</i>	0.976	acceptable if ≥ 0.9
<i>Statistical suppression ratio (SSR)</i>	1.000	acceptable if ≥ 0.7
<i>Nonlinear bivariate causality direction ratio (NLBCDR)</i>	0.714	acceptable if ≥ 0.7

Lampiran 5

Path Coeficients

	K_Ly nan	K_Pr dk	N_Pl gn	Kepu asan	Lylt as	Kepuasa n*K_Ly nan	Kepuas an*K_ Prdk	Kepu asan* N_Pl gn
K_Lynan								
K_Prdk								
N_Plgn								
Kepuasan								
Lylitas	-0.038	0.292	0.206	0.308		0.352	0.007	0.306
Kepuasan *K_Lynan								
Kepuasan *K_Prdk								
Kepuasan *N_Plgn								

Lampiran 6

P-Values

	K_Ly nan	K_Pr dk	N_Pl gn	Kepu asan	Lylt as	Kepuasa n*K_Ly nan	Kepuas an*K_ Prdk	Kepu asan* N_Pl gn
K_Lynan								
K_Prdk								
N_Plgnn								
Kepuasan								
Lylitas	0.312	<0.001	0.004	<0.001		<0.001	0.465	<0.001
Kepuasan *K_Lynan								
Kepuasan *K_Prdk								
Kepuasan *N_Plgnn								

Lampiran 7

Standard Errors for Path Coefficients

	K_Ly nan	K_Pr dk	N_Pl gn	Kepu asan	Lylt as	Kepuasa n*K_Ly nan	Kepuas an*K_ Prdk	Kepu asan* N_Pl gn
K_Lynan								
K_Prdk								
N_Plgnn								
Kepuasan								
Lylitas	0.076	0.076	0.076	0.076		0.076	0.076	0.076
Kepuasan *K_Lynan								
Kepuasan *K_Prdk								
Kepuasan *N_Plgnn								

Lampiran 8

Effect Sizes for Path Coefficients

	K_Ly nan	K_Pr dk	N_Plg gn	Kepu asan	Lylt as	Kepuasa n*K_Ly nan	Kepuas an*K_ Prdk	Kepu asan* N_Plg gn
K_Lynan								
K_Prdk								
N_Plggn								
Kepuasan								
Lylitas	0.017	0.153	0.097	0.156		0.142	0.002	0.132
Kepuasan *K_Lynan								
Kepuasan *K_Prdk								
Kepuasan *N_Plggn								

Lampiran 9

Latent Variable Coefficients

	K_Ly nan	K_Pr dk	N_Plg gn	Kepu asan	Lyltas	Kepu asan* K_Ly nan	Kepuas an*K_ Prdk	Kepu asan* N_Plg gn
<i>R-Squared</i>					0.666			
<i>Adjusted R-Squared</i>					0.640			
<i>Composite Reliability</i>	0.842	0.802	0.803	0.860	0.815	0.946	0.941	0.922
<i>Cronbach's Alpha</i>	0.764	0.692	0.694	0.796	0.715	0.941	0.934	0.909
<i>Average Variances Extracted</i>	0.521	0.450	0.450	0.552	0.474	0.418	0.402	0.333
<i>Ull Collinearity VIFs</i>	2.198	2.013	2.523	1.984	1.504	2.757	3.276	2.924
<i>Q-Squared</i>					0.391			

Lampiran 10

Correlations among l.vs. with sq. rts. of AVEs

	K_Lynan	K_Prdk	N_Plgn	Kepuasan	Lyltas	Kepuasan*K_Lynan	Kepuasan*K_Prdk	Kepuasan*N_Plgn
K_Lynan	0.722	0.588	0.650	0.403	0.411	0.377	0.466	0.466
K_Prdk	0.588	0.671	0.583	0.490	0.506	0.446	0.354	0.419
N_Plgn	0.650	0.583	0.671	0.605	0.411	0.529	0.434	0.396
Kepuasan	0.403	0.490	0.605	0.743	0.388	0.541	0.266	0.309
Lylitas	0.411	0.506	0.411	0.388	0.688	0.321	0.340	0.414
Kepuasan*K_Lynan	0.377	0.446	0.529	0.541	0.321	0.647	0.679	0.633
Kepuasan*K_Prdk	0.466	0.354	0.434	0.266	0.340	0.679	0.634	0.778
Kepuasan*N_Plgn	0.466	0.419	0.396	0.309	0.414	0.633	0.778	0.577

Lampiran 11

P-Values for Correlations

	K_Lynan	K_Prdk	N_Plgn	Kepuasan	Lyltas	Kepuasan*K_Lynan	Kepuasan*K_Prdk	Kepuasan*N_Plgn
K_Lynan	1.000	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001
K_Prdk	<0.001	1.000	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001
N_Plgn	<0.001	<0.001	1.000	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001
Kepuasan	<0.001	<0.001	<0.001	1.000	<0.001	<0.001	0.007	0.002
Lylitas	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	1.000	0.001	<0.001	<0.001
Kepuasan*K_Lynan	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	0.001	1.000	<0.001	<0.001
Kepuasan*K_Prdk	<0.001	<0.001	<0.001	0.007	<0.001	<0.001	1.000	<0.001
Kepuasan*N_Plgn	<0.001	<0.001	<0.001	0.002	<0.001	<0.001	<0.001	1.000

Lampiran 12

Total Effects

	K_Lynan	K_Prdk	N_Plgn	Kepuasan	Lyltas	Kepuasan*K_Lynan	Kepuasan*K_Prdk	Kepuasan*N_Plgn
K_Lynan								
K_Prdk								
N_Plgn								
Kepuasan								
Lylitas	-0.038	0.292	0.206	0.308		0.352	0.007	0.306
Kepuasan*K_Lynan								
Kepuasan*K_Prdk								
Kepuasan*N_Plgn								

Lampiran 13

Number of Path for Total Effect

	K_Lynan	K_Prdk	N_Plgn	Kepuasan	Lyltas	Kepuasan*K_Lynan	Kepuasan*K_Prdk	Kepuasan*N_Plgn
K_Lynan								
K_Prdk								
N_Plgn								
Kepuasan								
Lylitas	1	1	1	1		1	1	1
Kepuasan*K_Lynan								
Kepuasan*K_Prdk								
Kepuasan*N_Plgn								

Lampiran 14

P-Values for Total Effect

	K_Lynan	K_Prdk	N_Plgn	Kepuasan	Lyltas	Kepuasan*K_Lynan	Kepuasan*K_Prdk	Kepuasan*N_Plgn
K_Lynan								
K_Prdk								
N_Plgn								
Kepuasan								
Lylitas	0.312	<0.001	0.004	<0.001		<0.001	0.465	<0.001
Kepuasan*K_Lynan								
Kepuasan*K_Prdk								
Kepuasan*N_Plgn								

Lampiran 15

Standard Errors for Total Effect

	K_Lynan	K_Prdk	N_Plgn	Kepuasan	Lyltas	Kepuasan*K_Lynan	Kepuasan*K_Prdk	Kepuasan*N_Plgn
K_Lynan								
K_Prdk								
N_Plgn								
Kepuasan								
Lylitas	0.076	0.076	0.076	0.076		0.076	0.076	0.076
Kepuasan*K_Lynan								
Kepuasan*K_Prdk								
Kepuasan*N_Plgn								

Lampiran 16

Effect Sizes for Total Effect

	K_Lynan	K_Prdk	N_Plgn	Kepuasan	Lyltas	Kepuasan*K_Lynan	Kepuasan*K_Prdk	Kepuasan*N_Plgn
K_Lynan								
K_Prdk								
N_Plgn								
Kepuasan								
Lylitas	0.017	0.153	0.097	0.156		0.142	0.002	0.132
Kepuasan*K_Lynan								
Kepuasan*K_Prdk								
Kepuasan*N_Plgn								

Lampiran 17

Combined Loading and Cross-Loading

	K_LYNA N	K_PR DK	N_PL GGN	KEPU ASAN	LYLIT AS	KEPUASA N*K_LYNA N	KEPUASA N*K_PR K	KEPUASA N*N_PL GN	Type (a)	SE	P value
X1.1	0.696	-0.048	0.418	-0.361	0.104	0.122	-0.116	-0.024	Reflect	0.076	<0.001
X1.2	0.799	-0.197	-0.073	-0.028	0.128	-0.012	0.065	-0.078	Reflect	0.076	<0.001
X1.3	0.807	0.178	-0.102	0.029	-0.168	-0.018	-0.16	0.171	Reflect	0.076	<0.001
X1.4	0.723	-0.101	-0.207	0.243	-0.148	-0.035	-0.012	0.103	Reflect	0.076	<0.001
X1.5	0.553	0.217	-0.001	0.135	0.123	-0.064	0.301	-0.242	Reflect	0.076	<0.001
X2.1	-0.081	0.658	0.048	0.168	-0.135	-0.231	0.198	0.14	Reflect	0.076	<0.001
X2.2	0.522	0.559	-0.155	0.333	0	-0.026	-0.418	0.516	Reflect	0.076	<0.001
X2.3	0.031	0.694	0.049	0.009	0.045	0.024	-0.172	-0.002	Reflect	0.076	<0.001
X2.4	-0.233	0.715	0.11	-0.253	0.035	-0.104	-0.012	0.075	Reflect	0.076	<0.001
X2.5	-0.13	0.716	-0.08	-0.171	0.045	0.314	0.322	-0.604	Reflect	0.076	<0.001
X3.1	-0.296	0.544	0.697	0.378	-0.173	-0.077	0.316	-0.308	Reflect	0.076	<0.001
X3.2	-0.282	0.158	0.61	-0.163	0.018	-0.036	0.545	-0.239	Reflect	0.076	<0.001
X3.3	0.077	0.308	0.68	-0.096	0.091	-0.083	-0.136	0.046	Reflect	0.076	<0.001
X3.4	-0.193	-0.365	0.691	-0.122	-0.108	-0.229	-0.117	0.312	Reflect	0.076	<0.001
X3.5	0.683	-0.644	0.673	-0.022	0.183	0.432	-0.565	0.169	Reflect	0.076	<0.001
Y1.1	0.426	-0.344	0.369	0.681	0.101	0.096	-0.3	0.213	Reflect	0.076	<0.001
Y1.2	-0.226	0.034	-0.178	0.74	0.009	-0.06	0.32	-0.14	Reflect	0.076	<0.001
Y1.3	0.151	0.096	-0.299	0.831	-0.282	-0.015	-0.058	0.09	Reflect	0.076	<0.001
Y1.4	-0.203	-0.042	0.169	0.727	-0.003	-0.169	-0.099	0.106	Reflect	0.076	<0.001
Y1.5	-0.138	0.22	0.009	0.727	0.221	0.158	0.12	-0.266	Reflect	0.076	<0.001
Z1.1	-0.277	0.435	-0.224	-0.053	0.728	0.017	0.353	-0.377	Reflect	0.076	<0.001

Z1.2	0.047	0.134	-0.275	-0.052	0.784	0.096	-0.066	0.018	Reflect	0.076	<0.001
Z1.3	0.243	-0.198	-0.073	-0.114	0.688	-0.017	-0.341	0.264	Reflect	0.076	<0.001
Z1.4	0.081	-0.207	0.303	-0.078	0.716	0.036	0.074	-0.116	Reflect	0.076	<0.001
Z1.5	-0.123	-0.281	0.435	0.437	0.488	-0.209	-0.048	0.33	Reflect	0.076	<0.001
Y1.1*X1	0.322	-0.546	0.481	-0.165	0.055	0.576	0.07	0.554	Reflect	0.076	<0.001
Y1.1*X1	0.474	-0.629	0.569	-0.251	-0.003	0.712	-0.502	0.217	Reflect	0.076	<0.001
Y1.1*X1	0.605	-0.49	0.299	-0.389	0.032	0.661	-0.935	0.54	Reflect	0.076	<0.001
Y1.1*X1	0.644	-0.628	0.419	-0.398	0.134	0.712	-0.628	0.207	Reflect	0.076	<0.001
Y1.1*X1	0.137	-0.239	0.123	-0.113	0.112	0.672	0.103	0.152	Reflect	0.076	<0.001
Y1.2*X1	-0.475	0.457	-0.292	0.526	-0.314	0.684	0.753	-0.265	Reflect	0.076	<0.001
Y1.2*X1	-0.315	0.209	-0.17	0.454	-0.158	0.741	0.33	-0.36	Reflect	0.076	<0.001
Y1.2*X1	-0.293	0.724	0.027	-0.28	-0.012	0.557	0.126	-0.426	Reflect	0.076	<0.001
Y1.2*X1	-0.241	0.542	0.086	-0.279	0.047	0.536	0.343	-0.69	Reflect	0.076	<0.001
Y1.2*X1	-0.044	-0.437	0.096	0.619	-0.187	0.627	0.163	0.559	Reflect	0.076	<0.001
Y1.3*X1	-0.037	0.103	-0.482	0.463	-0.23	0.66	0.26	0.18	Reflect	0.076	<0.001
Y1.3*X1	0.201	-0.077	-0.477	0.494	-0.2	0.756	-0.174	-0.015	Reflect	0.076	<0.001
Y1.3*X1	0.449	0.279	-0.296	-0.41	0.099	0.703	-0.306	-0.366	Reflect	0.076	<0.001
Y1.3*X1	0.444	0.276	-0.271	-0.531	0.132	0.677	-0.307	-0.385	Reflect	0.076	<0.001
Y1.3*X1	0.228	-0.357	-0.392	0.524	-0.151	0.611	-0.214	0.644	Reflect	0.076	<0.001
Y1.4*X1	-0.505	0.12	-0.215	0.4	-0.066	0.544	0.452	0.279	Reflect	0.076	<0.001
Y1.4*X1	-0.584	0.024	0.143	0.242	0.049	0.569	-0.23	0.199	Reflect	0.076	<0.001
Y1.4*X1	-0.533	0.302	0.45	-0.415	0.276	0.458	-0.315	0	Reflect	0.076	<0.001
Y1.4*X1	-0.425	0.463	0.441	-0.679	0.309	0.543	-0.285	-0.167	Reflect	0.076	<0.001
Y1.4*X1	-0.316	-0.224	0.105	0.396	-0.077	0.496	-0.043	0.763	Reflect	0.076	<0.001
Y1.5*X1	-0.353	0.155	-0.055	0.01	0.06	0.714	1.055	-0.466	Reflect	0.076	<0.001
Y1.5*X1	-0.129	0.244	-0.15	-0.012	0.169	0.761	0.145	-0.415	Reflect	0.076	<0.001
Y1.5*X1	-0.086	0.287	-0.135	-0.106	-0.124	0.695	-0.127	-0.095	Reflect	0.076	<0.001

Y1.5*X1	-0.033	0.154	-0.109	-0.018	0.101	0.735	0.102	-0.405	Reflect	0.076	<0.001
Y1.5*X1	0.308	-0.528	0.187	-0.226	0.064	0.635	0.102	0.158	Reflect	0.076	<0.001
Y1.1*X3	-0.424	0.279	-0.195	0.032	0.244	0.247	0.757	-0.442	Reflect	0.076	<0.001
Y1.1*X3	-0.166	-0.251	0.615	-0.024	0.099	0.04	0.828	-0.235	Reflect	0.076	<0.001
Y1.1*X3	-0.121	0.309	-0.205	0.011	-0.318	0.246	0.583	0.322	Reflect	0.076	<0.001
Y1.1*X3	0.152	-0.47	0.545	0.111	0.022	-0.635	0.737	0.294	Reflect	0.076	<0.001
Y1.1*X3	0.894	-0.363	-0.483	0.039	-0.167	0.119	0.66	0.257	Reflect	0.076	<0.001
Y1.2*X3	0.77	-0.639	0.571	-0.488	0.109	-0.299	0.328	0.592	Reflect	0.076	<0.001
Y1.2*X3	-0.066	-0.162	0.694	-0.311	0.181	0.074	0.717	-0.177	Reflect	0.076	<0.001
Y1.2*X3	-0.046	0.038	0.099	0.558	-0.595	-0.204	0.402	0.785	Reflect	0.076	<0.001
Y1.2*X3	-0.452	0.466	-0.269	0.235	0.085	0.101	0.619	-0.68	Reflect	0.076	<0.001
Y1.2*X3	-0.226	0.507	-0.441	0.136	0.115	0.13	0.613	-0.766	Reflect	0.076	<0.001
Y1.3*X3	0.655	-0.314	0.118	-0.767	0.215	0.161	0.457	0.328	Reflect	0.076	<0.001
Y1.3*X3	-0.165	-0.097	0.547	-0.345	-0.011	0.117	0.794	0.089	Reflect	0.076	<0.001
Y1.3*X3	0.325	-0.058	-0.396	0.667	-0.624	0.126	0.464	0.563	Reflect	0.076	<0.001
Y1.3*X3	-0.308	0.255	-0.431	0.113	0.129	0.06	0.662	-0.298	Reflect	0.076	<0.001
Y1.3*X3	0.462	0.349	-0.716	-0.019	-0.067	0.474	0.659	-0.257	Reflect	0.076	<0.001
Y1.4*X3	0.151	-0.217	0.435	-0.72	0.431	-0.328	0.474	0.488	Reflect	0.076	<0.001
Y1.4*X3	-0.142	-0.173	0.531	-0.189	0.04	-0.008	0.608	0.413	Reflect	0.076	<0.001
Y1.4*X3	-0.305	0.067	-0.093	0.536	-0.405	-0.256	0.458	0.681	Reflect	0.076	<0.001
Y1.4*X3	-0.429	0.44	-0.302	0.156	0.081	-0.285	0.652	-0.108	Reflect	0.076	<0.001
Y1.4*X3	-0.314	0.483	-0.533	-0.01	0.12	-0.376	0.606	-0.03	Reflect	0.076	<0.001
Y1.5*X3	0.648	-0.86	0.341	-0.157	0.033	-0.159	0.561	0.674	Reflect	0.076	<0.001
Y1.5*X3	0.067	-0.436	0.492	-0.005	0.004	0.059	0.816	-0.237	Reflect	0.076	<0.001
Y1.5*X3	0.325	-0.008	-0.345	0.042	-0.212	0.309	0.508	0.435	Reflect	0.076	<0.001
Y1.5*X3	-0.49	0.213	-0.054	0.185	0.158	-0.193	0.753	-0.629	Reflect	0.076	<0.001
Y1.5*X3	0.064	0.313	-0.654	0.146	-0.103	0.202	0.77	-0.377	Reflect	0.076	<0.001

Y1.1*X2	-0.233	0.007	0.356	-0.181	-0.003	0.224	0.014	0.673	Reflect	0.076	<0.001
Y1.1*X2	0.572	-0.311	0.146	-0.277	0.048	0.354	-0.763	0.727	Reflect	0.076	<0.001
Y1.1*X2	0.151	0.033	-0.466	0.072	0.046	-0.195	0.35	0.801	Reflect	0.076	<0.001
Y1.1*X2	-0.514	0.027	0.18	0.108	0.273	-0.115	0.045	0.725	Reflect	0.076	<0.001
Y1.1*X2	-0.425	0.547	-0.461	0.149	0.137	0.507	0.875	0.432	Reflect	0.076	<0.001
Y1.2*X2	-0.12	0.297	0.489	-0.286	-0.078	-0.075	0.064	0.618	Reflect	0.076	<0.001
Y1.2*X2	-0.583	0.882	0.189	-0.859	0.464	0.444	0.428	0.343	Reflect	0.076	<0.001
Y1.2*X2	-0.04	0.105	-0.073	0.018	-0.036	-0.312	0.144	0.589	Reflect	0.076	<0.001
Y1.2*X2	-0.1	0.003	-0.071	0.638	-0.376	-0.182	-0.287	0.505	Reflect	0.076	<0.001
Y1.2*X2	0.72	-0.86	0.502	0.222	-0.425	-0.444	-0.64	0.31	Reflect	0.076	<0.001
Y1.3*X2	0.046	0.079	0.207	-0.298	0.031	0.184	0.122	0.724	Reflect	0.076	<0.001
Y1.3*X2	0.161	0.463	-0.177	-0.863	0.482	0.734	-0.092	0.419	Reflect	0.076	<0.001
Y1.3*X2	0.06	-0.014	-0.251	-0.179	0.167	0.043	-0.027	0.695	Reflect	0.076	<0.001
Y1.3*X2	-0.187	-0.084	-0.245	0.81	-0.379	-0.174	-0.152	0.527	Reflect	0.076	<0.001
Y1.3*X2	0.876	-0.653	-0.118	0.477	-0.483	-0.125	-0.616	0.45	Reflect	0.076	<0.001
Y1.4*X2	-0.197	0.03	0.415	-0.34	0.153	0.023	0.008	0.544	Reflect	0.076	<0.001
Y1.4*X2	-0.455	0.598	0.407	-0.803	0.309	0.247	0.304	0.34	Reflect	0.076	<0.001
Y1.4*X2	-0.178	0.079	-0.101	0.055	0.009	-0.528	0.462	0.539	Reflect	0.076	<0.001
Y1.4*X2	-0.193	-0.298	-0.045	0.637	-0.214	-0.191	-0.018	0.536	Reflect	0.076	<0.001
Y1.4*X2	0.43	-0.671	0.108	0.451	-0.285	-0.409	-0.365	0.471	Reflect	0.076	<0.001
Y1.5*X2	-0.004	-0.336	0.347	-0.384	-0.038	0.454	0	0.681	Reflect	0.076	<0.001
Y1.5*X2	-0.208	0.659	-0.664	0.117	0.175	0.512	0.155	0.543	Reflect	0.076	<0.001
Y1.5*X2	-0.068	0.14	-0.313	0.155	-0.017	-0.428	0.466	0.774	Reflect	0.076	<0.001
Y1.5*X2	-0.155	0.17	-0.254	0.357	0.106	-0.231	-0.232	0.637	Reflect	0.076	<0.001
Y1.5*X2	0.967	-0.939	0.315	-0.054	-0.211	-0.069	-0.543	0.403	Reflect	0.076	<0.001

Lampiran 18

Normalized Combined Loadings and Cross-Loading

	K_LYN AN	K_PRDK	N_PLG GN	KEPUASAN	LYLITAS	KEPUASAN*K_LYNN	KEPUASAN*K_PRDK	KEPUASAN*N_PLGGN
X1.1	0.593	-0.06	0.51	-0.436	0.126	0.147	-0.14	-0.028
X1.2	0.666	-0.2	-0.1	-0.029	0.132	-0.012	0.067	-0.081
X1.3	0.628	0.202	-0.1	0.033	-0.19	-0.02	-0.181	0.194
X1.4	0.631	-0.11	-0.2	0.259	-0.16	-0.038	-0.013	0.11
X1.5	0.476	0.372	-0	0.231	0.211	-0.11	0.515	-0.415
X2.1	-0.11	0.549	0.06	0.217	-0.17	-0.298	0.255	0.181
X2.2	0.566	0.492	-0.2	0.362	0	-0.029	-0.454	0.559
X2.3	0.049	0.669	0.08	0.015	0.07	0.037	-0.27	-0.004
X2.4	-0.22	0.684	0.1	-0.239	0.033	-0.098	-0.011	0.071
X2.5	-0.1	0.615	-0.1	-0.136	0.036	0.25	0.256	-0.48
X3.1	-0.32	0.581	0.56	0.404	-0.19	-0.083	0.337	-0.329
X3.2	-0.29	0.162	0.52	-0.166	0.018	-0.037	0.557	-0.244
X3.3	0.122	0.486	0.57	-0.152	0.143	-0.131	-0.214	0.073
X3.4	-0.14	-0.25	0.7	-0.085	-0.08	-0.159	-0.081	0.217
X3.5	0.522	-0.49	0.55	-0.017	0.14	0.33	-0.432	0.129
Y1.1	0.517	-0.42	0.45	0.526	0.123	0.117	-0.364	0.259
Y1.2	-0.22	0.032	-0.2	0.679	0.009	-0.057	0.304	-0.133
Y1.3	0.132	0.084	-0.3	0.693	-0.25	-0.013	-0.051	0.079
Y1.4	-0.22	-0.05	0.18	0.718	-0	-0.182	-0.106	0.114
Y1.5	-0.2	0.321	0.01	0.604	0.322	0.23	0.175	-0.388
Z1.1	-0.25	0.389	-0.2	-0.047	0.729	0.015	0.316	-0.337

Z1.2	0.054	0.155	-0.3	-0.06	0.74	0.111	-0.076	0.021
Z1.3	0.255	-0.21	-0.1	-0.12	0.798	-0.018	-0.358	0.278
Z1.4	0.095	-0.25	0.36	-0.092	0.594	0.043	0.087	-0.137
Z1.5	-0.15	-0.35	0.54	0.538	0.457	-0.257	-0.059	0.407
Y1.1*X1	0.325	-0.55	0.49	-0.167	0.055	0.407	0.071	0.559
Y1.1*X1	0.335	-0.45	0.4	-0.178	-0	0.569	-0.355	0.154
Y1.1*X1	0.35	-0.28	0.17	-0.225	0.018	0.568	-0.541	0.312
Y1.1*X1	0.402	-0.39	0.26	-0.249	0.083	0.564	-0.392	0.129
Y1.1*X1	0.211	-0.37	0.19	-0.174	0.172	0.509	0.158	0.234
Y1.2*X1	-0.37	0.36	-0.2	0.415	-0.25	0.6	0.594	-0.209
Y1.2*X1	-0.3	0.202	-0.2	0.439	-0.15	0.656	0.319	-0.348
Y1.2*X1	-0.25	0.618	0.02	-0.239	-0.01	0.581	0.107	-0.363
Y1.2*X1	-0.19	0.438	0.07	-0.226	0.038	0.606	0.277	-0.557
Y1.2*X1	-0.05	-0.45	0.1	0.632	-0.19	0.52	0.167	0.571
Y1.3*X1	-0.04	0.116	-0.5	0.524	-0.26	0.58	0.295	0.203
Y1.3*X1	0.172	-0.07	-0.4	0.422	-0.17	0.663	-0.148	-0.013
Y1.3*X1	0.294	0.183	-0.2	-0.269	0.065	0.59	-0.2	-0.24
Y1.3*X1	0.279	0.174	-0.2	-0.335	0.083	0.608	-0.193	-0.242
Y1.3*X1	0.207	-0.32	-0.4	0.475	-0.14	0.57	-0.195	0.584
Y1.4*X1	-0.58	0.137	-0.2	0.455	-0.08	0.558	0.515	0.318
Y1.4*X1	-0.64	0.026	0.16	0.267	0.054	0.71	-0.253	0.219
Y1.4*X1	-0.46	0.261	0.39	-0.359	0.239	0.62	-0.272	0
Y1.4*X1	-0.3	0.329	0.31	-0.481	0.219	0.594	-0.202	-0.119
Y1.4*X1	-0.33	-0.24	0.11	0.415	-0.08	0.518	-0.045	0.8
Y1.5*X1	-0.28	0.122	-0	0.008	0.047	0.533	0.828	-0.366
Y1.5*X1	-0.12	0.226	-0.1	-0.011	0.156	0.607	0.134	-0.385
Y1.5*X1	-0.08	0.278	-0.1	-0.103	-0.12	0.647	-0.123	-0.092

Y1.5*X1	-0.03	0.148	-0.1	-0.017	0.097	0.611	0.098	-0.389
Y1.5*X1	0.334	-0.57	0.2	-0.245	0.069	0.526	0.111	0.171
Y1.1*X3	-0.32	0.209	-0.1	0.024	0.183	0.185	0.576	-0.33
Y1.1*X3	-0.15	-0.22	0.55	-0.021	0.088	0.036	0.552	-0.209
Y1.1*X3	-0.17	0.436	-0.3	0.015	-0.45	0.347	0.564	0.454
Y1.1*X3	0.119	-0.37	0.43	0.087	0.017	-0.499	0.597	0.231
Y1.1*X3	0.759	-0.31	-0.4	0.033	-0.14	0.101	0.584	0.218
Y1.2*X3	0.533	-0.44	0.4	-0.338	0.075	-0.207	0.459	0.41
Y1.2*X3	-0.07	-0.16	0.68	-0.305	0.177	0.073	0.535	-0.174
Y1.2*X3	-0.04	0.033	0.09	0.481	-0.51	-0.176	0.418	0.678
Y1.2*X3	-0.29	0.3	-0.2	0.151	0.054	0.065	0.605	-0.437
Y1.2*X3	-0.14	0.313	-0.3	0.084	0.071	0.081	0.596	-0.473
Y1.3*X3	0.571	-0.27	0.1	-0.669	0.188	0.14	0.58	0.286
Y1.3*X3	-0.18	-0.11	0.6	-0.38	-0.01	0.129	0.599	0.098
Y1.3*X3	0.271	-0.05	-0.3	0.557	-0.52	0.105	0.449	0.47
Y1.3*X3	-0.25	0.207	-0.4	0.092	0.104	0.048	0.692	-0.242
Y1.3*X3	0.383	0.29	-0.6	-0.016	-0.06	0.393	0.515	-0.213
Y1.4*X3	0.131	-0.19	0.38	-0.624	0.373	-0.284	0.558	0.423
Y1.4*X3	-0.19	-0.23	0.7	-0.248	0.052	-0.011	0.52	0.541
Y1.4*X3	-0.29	0.063	-0.1	0.503	-0.38	-0.241	0.569	0.64
Y1.4*X3	-0.33	0.339	-0.2	0.12	0.062	-0.22	0.665	-0.084
Y1.4*X3	-0.23	0.346	-0.4	-0.007	0.086	-0.269	0.706	-0.021
Y1.5*X3	0.486	-0.64	0.26	-0.117	0.025	-0.119	0.568	0.505
Y1.5*X3	0.06	-0.39	0.44	-0.004	0.003	0.053	0.591	-0.211
Y1.5*X3	0.436	-0.01	-0.5	0.056	-0.28	0.414	0.538	0.583
Y1.5*X3	-0.28	0.123	-0	0.107	0.091	-0.111	0.689	-0.363
Y1.5*X3	0.046	0.224	-0.5	0.105	-0.07	0.144	0.641	-0.269

Y1.1*X2	-0.31	0.009	0.48	-0.245	-0.01	0.302	0.019	0.538
Y1.1*X2	0.382	-0.21	0.1	-0.185	0.032	0.236	-0.509	0.558
Y1.1*X2	0.161	0.036	-0.5	0.077	0.049	-0.208	0.374	0.671
Y1.1*X2	-0.52	0.028	0.18	0.109	0.276	-0.116	0.046	0.593
Y1.1*X2	-0.29	0.374	-0.3	0.102	0.094	0.347	0.599	0.385
Y1.2*X2	-0.15	0.366	0.6	-0.353	-0.1	-0.093	0.079	0.492
Y1.2*X2	-0.35	0.532	0.11	-0.518	0.28	0.268	0.258	0.446
Y1.2*X2	-0.05	0.139	-0.1	0.024	-0.05	-0.412	0.19	0.697
Y1.2*X2	-0.08	0.003	-0.1	0.509	-0.3	-0.145	-0.229	0.544
Y1.2*X2	0.376	-0.45	0.26	0.116	-0.22	-0.232	-0.334	0.594
Y1.3*X2	0.074	0.129	0.34	-0.487	0.051	0.301	0.199	0.535
Y1.3*X2	0.118	0.34	-0.1	-0.635	0.354	0.54	-0.068	0.525
Y1.3*X2	0.074	-0.02	-0.3	-0.222	0.206	0.053	-0.034	0.703
Y1.3*X2	-0.14	-0.06	-0.2	0.595	-0.28	-0.128	-0.111	0.576
Y1.3*X2	0.487	-0.36	-0.1	0.265	-0.27	-0.07	-0.342	0.566
Y1.4*X2	-0.26	0.038	0.54	-0.442	0.199	0.03	0.01	0.547
Y1.4*X2	-0.35	0.462	0.31	-0.62	0.238	0.191	0.235	0.493
Y1.4*X2	-0.19	0.084	-0.1	0.059	0.009	-0.564	0.494	0.71
Y1.4*X2	-0.17	-0.26	-0	0.547	-0.18	-0.164	-0.016	0.592
Y1.4*X2	0.27	-0.42	0.07	0.283	-0.18	-0.257	-0.229	0.653
Y1.5*X2	-0	-0.36	0.37	-0.411	-0.04	0.486	0	0.568
Y1.5*X2	-0.19	0.59	-0.6	0.104	0.156	0.458	0.138	0.476
Y1.5*X2	-0.07	0.135	-0.3	0.15	-0.02	-0.414	0.45	0.668
Y1.5*X2	-0.14	0.155	-0.2	0.326	0.097	-0.211	-0.212	0.62
Y1.5*X2	0.553	-0.54	0.18	-0.031	-0.12	-0.039	-0.31	0.556

CURRICULUM VITAE

Nama : Nurul Fauziah
Tempat, Tanggal Lahir : Kubang Tungkek, 23 April 1993
Agama : Islam
Alamat di Jogja : Santan Gang 2 Nomor 22 Maguwoharjo
E-Mail : nufaayk.28@gmail.com
No. HP : 082326167235

Orang Tua

Ayah : Drs. Yusmar Khalif, M.A.
Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil
Ibu : Zeswita Z
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Kubang Tungkek, Guguak VIII Koto Kab. 50 Kota

Riwayat Pendidikan

1. TK Sari Kubang Tungkek (1999)
2. SDN 02 Guguk VIII Koto (2000-2006)
3. MTsN Dangung-Dangung (2007-2009)
4. MAN Padang Japang (2010-2012)
5. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta (2013-2016)