

LAMPIRAN

No. Responden:

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.
Calon Responden
Di Kudus

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sania Khairunissa Fatin
NIM : 14020216140106
Departemen : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

Saat ini Saya tengah melakukan penelitian sebagai syarat kelulusan Studi Strata 1 (S1) dengan judul **“Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap *Repurchase Intentions* melalui Kepuasan Nasabah pada BPR Catur Artha Jaya Kudus”** Oleh karena itu, Saya memohon ketersediaan saudara/i yang pernah melakukan transaksi produk tabungan di BPR Catur Artha Jaya Kudus. Dimohon untuk mengisi pernyataan-pernyataan berikut ini guna memperoleh data yang Saya butuhkan dalam penyusunan skripsi Saya. Jawaban dari saudara/i akan memberikan kontribusi yang sangat berharga bagi peneliti.

Penelitian ini sama sekali tidak akan menimbulkan kerugian bagi saudara/i. Semua informasi dari hasil penelitian ini hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian dan akan dijaga kerahasiaannya.

Atas perhatian dan kesediaannya menjadi responden, Saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Sania Khairunissa Fatin

A. Petunjuk Umum Pengisian Kuesioner

1. Bacalah daftar pertanyaan dengan teliti sebelum menjawab
2. Jawaban dapat dinyatakan dengan cara :
 - Mengisi jawaban pada kolom yang disediakan
 - Memberikan tanda silang (x) pada huruf jawaban yang sesuai
 - Mengisi titik-titik yang tersedia
 - Mencoret yang tidak perlu apabila ada tanda (*)
3. Isilah jawaban menurut keadaan yang sebenarnya dan menurut pendapat pribadi Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari

B. Identitas Responden

1. Tanggal Pengisian :
2. Nama Responden :
3. Alamat :
4. Telepon/ HP :
5. Usia : tahun
6. Jenis Kelamin : Pria / Wanita *
7. Status Perkawinan : Menikah / Belum Menikah / Janda / Duda *
8. Pendidikan Terakhir :
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. Akademi
 - e. Sarjana
 - f. Pasca Sarjana
9. Pekerjaan :
 - a. TNI / POLRI / PNS
 - b. Karyawan Swasta
 - c. Wiraswasta
 - d. Lain-lain
10. Penghasilan Responden:
 - a. \leq Rp 3.000.0000
 - b. \geq Rp 4.000.001,- Rp 5.000.000,-
 - c. \geq Rp62.000.001,- Rp 7.000.000,-
 - d. \geq Rp 7.000.001
11. Jumlah transaksi :
 - a. 1-2 kali
 - b. 3-4 kali
 - c. $>$ 4 kali

C. Variabel Kepercayaan

1. Saya yakin karyawan BPR Catur Artha Jaya di Kudus mampu memberikan kepuasan kepada nasabah dalam bertransaksi.
 - a. Sangat puas
 - b. Puas.
 - c. Netral
 - d. Kurang puas
 - e. Tidak puasAlasan :
2. Saya memiliki keyakinan bahwa BPR memberikan kenyamanan dan keamanan sesuai prosedur perbankan dalam bertransaksi.
 - a. Sangat yakin
 - b. Yakin
 - c. Netral
 - d. Kurang yakin
 - e. Tidak yakin
 - f. Alasan :
3. Saya percaya bahwa karyawan BPR Catur Artha Jaya dapat bertanggungjawab kepada nasabah.
 - a. Sangat Percaya
 - b. Percaya
 - c. Netral
 - d. Kurang percaya
 - e. Tidak percayaAlasan :
4. Saya percaya pada BPR Catur Artha Jaya untuk melakukan transaksi perbankan
 - a. Sangat percaya
 - b. Percaya
 - c. Netral
 - d. Kurang percaya
 - e. Tidak percayaAlasan :

D. Variabel Kualitas Pelayanan

• Tangible (Bukti Lapangan)

1. Saya menilai Karyawan BPR berpakaian rapi ketika melayani nasabah.

- a. Sangat Setuju
- b. Setuju
- c. Netral
- d. Kurang Setuju
- e. Tidak Setuju

Alasan :

2. Ruang tunggu di kantor pusat BPR Catur Artha Jaya Kudus nyaman.

- a. Sangat nyaman
- b. Nyaman
- c. Netral
- d. Kurang nyaman
- e. Tidak nyaman

Alasan :

3. Tempat parkir yang mudah dan luas.

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Netral
- d. Kurang setuju
- e. Tidak Setuju

Alasan :

• Reliability (Kehandalan)

4. Saya menilai Karyawan BPR Catur Artha Jaya Kudus mampu melakukan pelayanan secara tepat.

- a. Sangat tepat
- b. Tepat
- c. Netral
- d. Kurang tepat
- e. Tidak tepat

Alasan :

5. Karyawan BPR Catur Artha Jaya selalu siap menolong permasalahan yang nasabah

hadapi.

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Netral
- d. Kurang setuju
- e. Tidak setuju

Alasan :

• **Responsiveness (Daya Tanggap)**

6. Saya menilai karyawan BPR memiliki pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam melakukan transaksi.

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Netral
- d. Kurang Setuju
- e. Tidak setuju

Alasan :

7. Saya menilai kesiapan karyawan dalam memenuhi permintaan nasabah.

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Netra
- d. Kurang setuju
- e. Tidak setuju

Alasan :

8. Saya menilai kesigapan karyawan dalam memenuhi permintaan nasabah.

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Netral
- d. Kurang setuju
- e. Tidak setuju

Alasan :

- Assurance

9. Saya menilai Karyawan BPR Catur Artha Jaya Kudus dapat memberikan informasi secara jelas

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Netral
- d. Kurang setuju
- e. Tidak setuju

Alasan :

10. Saya menilai Karyawan berkata dan berperilaku sopan ketika melayani nasabah.

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Netral
- d. Kurang setuju
- e. Tidak setuju

Alasan :

- Empathy

11. Saya menilai karyawan berperilaku sama kepada semua nasabah.

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Netral
- d. Kurang setuju
- e. Tidak setuju

Alasan :

12. Saya menilai kesungguhan karyawan dalam membantu nasabah melakukan transaksi

- a. Sangat membantu
- b. Membantu
- c. Netral
- d. Kurang membantu
- e. Tidak membantu

Alasan :

E. Variabel Kepuasan Nasabah

1. Saya merasa puas dengan system pelayanan yang diberikan oleh BPR Catur Artha Jaya Kudus.
 - a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Netral
 - d. Kurang puas
 - e. Tidak puasAlasan :

2. Saya merasa puas bertransaksi di BPR Catur Artha Jaya.
 - a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Netral
 - d. Kurang puas
 - e. Tidak puasAlasan :

3. Saya menilai fasilitas yang dimiliki BPR di Catur Artha Jaya sesuai dengan harapan
 - a. Sangat puas
 - b. puas
 - c. Netral
 - d. Kurang puas
 - e. Tidak puasAlasan :

4. Saya merasa puas dengan produk yang ditawarkan oleh BPR Catur Artha Jaya Kudus.
 - a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Netral
 - d. Kurang puas
 - e. Tidak puasAlasan :

F. Variabel Repurchase Intentions

1. Saya bersedia merekomendasikan BPR Catur Artha Jaya Kudus kepada pihak lain.

- a. Sangat bersedia
- b. Bersedia
- c. Netral
- d. Kurang bersedia
- e. Tidak bersedia

Alasan :

2. Saya bersedia bertransaksi menabung kembali di BPR Catur Artha Jaya Kudus.

- a. Sangat bersedia
- b. Bersedia
- c. Netral
- d. Kurang bersedia
- e. Tidak bersedia

Alasan :

3. Saya merasa bahwa bertransaksi pada BPR Catur Artha Jaya merupakan pilihan yang terbaik.

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Netral
- d. Kurang setuju
- e. Tidak setuju

Alasan :

IDENTITAS RESPONDEN

no	nama	umur	jenis kelamin	status	pendidikan terakhir	pekerjaan	penghasilan responden	jumlah transaksi (perbulan)
1	Ruri Anita	30	wanita	menikah	sma	lain-lain	≤3.000.000	1 - 2 kali
2	Khoirun nisa	42	wanita	menikah	akademi	TNI/Polri/PNS	≤3.000.000	1 - 2 kali
3	Kusriah	34	wanita	menikah	smp	lain-lain	≤3.000.000	1 - 2 kali
4	Ismi darsih	50	wanita	janda	smp	wiraswasta	≤3.000.000	1 - 2 kali
5	Umen Nurjanah	31	wanita	menikah	smp	wiraswasta	≤3.000.000	3 - 4 kali
6	Nayrotul Jannah	29	wanita	menikah	smp	wiraswasta	≤3.000.000	> 4 kali
7	Masriyah	43	wanita	menikah	smp	wiraswasta	≥ Rp 4.000.001,- Rp 5.000.000,-	1 - 2 kali
8	Siti Zainah	51	wanita	menikah	sma	wiraswasta	≤3.000.000	1 - 2 kali
9	Sumari	43	wanita	menikah	sma	wiraswasta	≥ Rp 4.000.001,- Rp 5.000.000,-	> 4 kali
10	Juminah	51	wanita	menikah	sma	wiraswasta	≤3.000.000	> 4 kali
11	Siti Aminah	43	wanita	menikah	sma	wiraswasta	≤3.000.000	1 - 2 kali
12	Sulastri	42	wanita	menikah	sma	wiraswasta	≤3.000.000	> 4 kali
13	Ruchyati	39	wanita	menikah	sma	wiraswasta	≤3.000.000	> 4 kali
14	Atmini	54	wanita	menikah	sma	wiraswasta	≥ Rp 4.000.001,- Rp 5.000.000,-	> 4 kali

15	Suharti ni	55	wanita	menikah	sma	wiraswasta	3.000.000	> 4 kali
16	Dewi Sri Jayanti	30	wanita	menikah	sarjana	lain-lain	≥ Rp 4.000.001,- Rp 5.000.000,-	1 - 2 kali
17	Morisa Anantia	30	wanita	menikah	sarjana	wiraswasta	≥ Rp 4.000.001,- Rp 5.000.000,-	1 - 2 kali
18	Sri Wahyu ni	43	wanita	menikah	sma	karyawan swasta	≤3.000.000	1 - 2 kali
19	Masrip an	45	wanita	menikah	sma	lain-lain	≤3.000.000	> 4 kali
20	Devi Fardani	31	wanita	menikah	sma	lain-lain	≤3.000.000	1 - 2 kali
21	Sri Hartini	41	wanita	menikah	sma	wiraswasta	≤3.000.000	1 - 2 kali
22	Sri	49	wanita	menikah	sma	wiraswasta	≤3.000.000	1 - 2 kali
23	Rizky Yanuar	38	pria	menikah	sma	karyawan swasta	≤3.000.000	1 - 2 kali
24	Mila Puspita ningtya s	35	wanita	menikah	sma	karyawan swasta	≤3.000.000	1 - 2 kali
25	Farisma Lestrai	31	wanita	menikah	sma	karyawan swasta	≤3.000.000	1 - 2 kali
26	Amalya Maulid a	34	wanita	menikah	sarjana	karyawan swasta	≤3.000.000	1 - 2 kali
27	Dewi Kurnia wati	35	wanita	menikah	sma	karyawan swasta	≤3.000.000	1 - 2 kali
28	Suharti ni	53	wanita	menikah	sma	lain-lain	≤3.000.000	1 - 2 kali
29	Penta Febrian ti	54	wanita	janda	sma	karyawan swasta	≤3.000.000	1 - 2 kali

30	Sri Sulastri	55	wanita	menikah	sma	karyawan swasta	≤3.000.000	1 - 2 kali
31	Dina Fitria	30	wanita	menikah	sma	karyawan swasta	≤3.000.000	1 - 2 kali
32	Indah Kristianawati	39	wanita	menikah	sma	karyawan swasta	≤3.000.000	1 - 2 kali
33	Sasmiati	51	wanita	menikah	sma	karyawan swasta	≤3.000.000	1 - 2 kali
34	Annisa Eka Trihastuti	32	wanita	menikah	sma	karyawan swasta	≤3.000.000	1 - 2 kali
35	Yuli Astuti	56	wanita	menikah	sma	karyawan swasta	≤3.000.000	1 - 2 kali
36	Dian Rakmawati	43	wanita	menikah	sma	karyawan swasta	≤3.000.000	1 - 2 kali
37	Hayuk Susiana	24	wanita	menikah	sma	karyawan swasta	≤3.000.000	1 - 2 kali
38	Atik Risyanti	41	wanita	menikah	sma	karyawan swasta	≤3.000.000	1 - 2 kali
39	Daniek	38	wanita	menikah	sma	karyawan swasta	≤3.000.000	1 - 2 kali
40	Rizkhy Citra Sari	32	wanita	menikah	sma	karyawan swasta	≤3.000.000	1 - 2 kali
41	Rini Fauziati	32	wanita	menikah	sma	karyawan swasta	≤3.000.000	1 - 2 kali
42	Minarsayuni	43	wanita	menikah	sma	lain-lain	≤3.000.000	> 4 kali
43	Lukman Setiobudi	40	pria	menikah	akademi	wiraswasta	≤3.000.000	1 - 2 kali
44	Jamal	25	pria	menikah	sma	lain-lain	≤3.000.000	1 - 2 kali

45	Dalim Surahman	54	pria	menikah	smp	lain-lain	≤3.000.000	3 - 4 kali
46	M. Akhlis	30	pria	menikah	sarjana	wiraswasta	≤3.000.000	1 - 2 kali
47	Iwan Kurniawan	33	pria	belum menikah	sma	karyawan swasta	≤3.000.000	3 - 4 kali
48	Noor Achmadi	30	pria	menikah	sma	karyawan swasta	≤3.000.000	1 - 2 kali
49	Widadi	37	pria	menikah	smp	wiraswasta	≤3.000.000	1 - 2 kali
50	Dwi Hendi	26	pria	belum menikah	sma	lain-lain	≤3.000.000	> 4 kali
51	Distiya Dwi	20	pria	belum menikah	sma	lain-lain	≤3.000.000	1 - 2 kali
52	Rukani	46	pria	menikah	smp	lain-lain	≤3.000.000	> 4 kali
53	Nur Panjiko	34	pria	menikah	sma	lain-lain	≤3.000.000	> 4 kali
54	Noor Rochim	32	pria	menikah	sma	lain-lain	≤3.000.000	3 - 4 kali
55	Elingkr istanto	59	pria	menikah	akademi	karyawan swasta	≥ 6.000.001,- 7.000.000,	1 - 2 kali
56	Mulyadi	39	pria	menikah	sma	lain-lain	≤3.000.000	1 - 2 kali
57	Ahmad	28	pria	menikah	sma	karyawan swasta	≤3.000.000	1 - 2 kali
58	Diana Zahrotul	28	wanita	menikah	sma	karyawan swasta	≤3.000.000	1 - 2 kali
59	Rockim	38	pria	menikah	smp	lain-lain	≤3.000.000	3 - 4 kali
60	Noor Malik	43	pria	menikah	sma	karyawan swasta	≤3.000.000	1 - 2 kali
61	Totok	63	pria	menikah	sma	karyawan swasta	≤3.000.000	1 - 2 kali
62	Noor Arif	47	pria	menikah	sma	karyawan swasta	≤3.000.000	1 - 2 kali
63	Rochman	38	pria	menikah	smp	lain-lain	≤3.000.000	3 - 4 kali

64	David Setiawan	34	pria	belum menikah	sma	wiraswasta	≥ Rp 4.000.001,- Rp 5.000.000,-	1 - 2 kali
65	Eramukminawati	34	wanita	menikah	sma	lain-lain	≤3.000.000	> 4 kali
66	Nurtiyas	27	wanita	menikah	smp	lain-lain	≤3.000.000	1 - 2 kali
67	Asminingsih	66	wanita	menikah	sma	lain-lain	≤3.000.000	1 - 2 kali
68	Dwi Yuniarti	35	wanita	menikah	sma	lain-lain	≤3.000.000	1 - 2 kali
69	Tri Widayanti	37	wanita	menikah	sma	wiraswasta	≤3.000.000	> 4 kali
70	Hefi Suprapti	33	wanita	menikah	sma	lain-lain	≤3.000.000	3 - 4 kali
71	Heni Wijayanti	35	wanita	menikah	sma	wiraswasta	≥ Rp 4.000.001,- Rp 5.000.000,-	> 4 kali
72	Ari Susilningsih	31	wanita	menikah	sma	wiraswasta	≤3.000.000	1 - 2 kali
73	Ratna Dewi	29	wanita	belum menikah	sd	lain-lain	≤3.000.000	1 - 2 kali
74	Siti Achlish	40	wanita	belum menikah	smp	lain-lain	≤3.000.000	> 4 kali
75	Rochimah	42	wanita	menikah	sma	wiraswasta	≥ Rp 4.000.001,- Rp 5.000.000,-	> 4 kali
76	Masrur oh	49	wanita	menikah	sma	lain-lain	≤3.000.000	1 - 2 kali

77	Siti Mardiyah	33	wanita	menikah	smp	lain-lain	≤3.000.000	3 -4 kali
78	Ning Ati	37	wanita	menikah	sarjana	karyawan swasta	≥ Rp 4.000.001,- Rp 5.000.000,-	1 - 2 kali
79	Siti Kozinatun	26	wanita	menikah	smp	wiraswasta	≤3.000.000	> 4 kali
80	Tri Yuliana	27	wanita	menikah	sma	lain-lain	≤3.000.000	> 4 kali
81	Nurul Anifah	33	wanita	menikah	sma	karyawan swasta	≤3.000.000	3 - 4 kali
82	Solihah	30	wanita	menikah	smp	lain-lain	≤3.000.000	1 - 2 kali
83	Cresensitiana	44	wanita	menikah	sma	karyawan swasta	≤3.000.000	1 - 2 kali
84	Sulasih	40	wanita	menikah	sma	wiraswasta	≤3.000.000	3 - 4 kali
85	Nursidah	58	wanita	janda	akademi	wiraswasta	≤3.000.000	3 - 4 kali
86	Farid Yuliani	35	wanita	belum menikah	sma	wiraswasta	≤3.000.000	> 4 kali
87	Neki Oktana	31	wanita	menikah	akademi	wiraswasta	≤3.000.000	1 - 2 kali
88	Suntini	50	wanita	janda	smp	lain-lain	≤3.000.000	3 - 4 kali
89	Rahayu Ning Ulfa	25	wanita	menikah	sma	lain-lain	≤3.000.000	1 - 2 kali
90	Puji Astuti	43	wanita	menikah	sma	lain-lain	≤3.000.000	1 - 2 kali
91	Eni Sugiarti	41	wanita	menikah	sma	wiraswasta	≥ Rp 4.000.001,- Rp 5.000.000,-	> 4 kali
92	Lies Shofa	38	wanita	menikah	sarjana	karyawan swasta	≤3.000.000	1 -2 kali
93	Suniyati	33	wanita	menikah	sma	lain-lain	≤3.000.000	1 - 2 kali
94	Lila Fitria	29	wanita	menikah	sarjana	karyawan swasta	≤3.000.000	1 -2 kali

95	Pujianti	40	wanita	menikah	sma	karyawan swasta	≤3.000.000	3 - 4 kali
96	Khorida Dewi	29	wanita	menikah	sma	wiraswasta	≤3.000.000	1 - 2 kali
97	Utiek Sugiarti	58	wanita	menikah	sma	karyawan swasta	≤3.000.000	> 4 kali
98	Rozatun	29	wanita	menikah	sarjana	karyawan swasta	≤3.000.000	1 - 2 kali
99	Aprilia	30	wanita	menikah	sarjana	karyawan swasta	≤3.000.000	1 - 2 kali
100	Siti Aminah	58	wanita	menikah	sarjana	TNI/Polri/PNS	≥ Rp 4.000.001,- Rp 5.000.000,-	1 - 2 kali

HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Variabel Kepercayaan

		Correlations				
		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	total_x1
x1.1	Pearson Correlation	1	.397**	.649**	.437**	.798**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
x1.2	Pearson Correlation	.397**	1	.396**	.610**	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
x1.3	Pearson Correlation	.649**	.396**	1	.413**	.790**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000

	N	100	100	100	100	100
x1.4	Pearson Correlation	.437**	.610**	.413**	1	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
total_x1	Pearson Correlation	.798**	.764**	.790**	.779**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.789	4

Variabel Kualitas Pelayanan

Correlations

	x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x2.6	x2.7	x2.8	x2.9	x2.1 0	x2.1 1	x2.1 2	total_x 2
x2.1 Pearson Correlation	1	.432*	.201*	.498*	.413*	.424*	.471*	.493*	.616*	.603*	.529*	.473*	.735**

	Sig. (2-tailed)		.000	.045	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.432*	1	.280*	.534*	.486*	.341*	.308*	.372*	.254*	.430*	.249*	.607*	.626**
x2.2	Sig. (2-tailed)	.000		.005	.000	.000	.001	.002	.000	.011	.000	.012	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.201*	.280*	1	.188	.243*	.143	.226*	.070	-.023	.146	.184	.061	.335**
x2.3	Sig. (2-tailed)	.045	.005		.061	.015	.155	.024	.491	.820	.146	.067	.546	.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.498*	.534*	.188	1	.495*	.539*	.414*	.576*	.449*	.488*	.387*	.443*	.713**
x2.4	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.061		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.413*	.486*	.243*	.495*	1	.550*	.514*	.495*	.431*	.465*	.394*	.599*	.720**
x2.5	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.015	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.424*	.341*	.143	.539*	.550*	1	.597*	.709*	.517*	.543*	.658*	.421*	.769**
x2.6	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.155	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.471*	.308*	.226*	.414*	.514*	.597*	1	.643*	.534*	.560*	.565*	.504*	.757**
x2.7	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.024	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

x2.8	Pearson	.493*	.372*	.070	.576*	.495*	.709*	.643*	1	.538*	.558*	.565*	.461*	.772**
	Correlation	*	*		*	*	*	*		*	*	*	*	*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.491	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x2.9	Pearson	.616*	.254*	-.023	.449*	.431*	.517*	.534*	.538*	1	.651*	.598*	.419*	.713**
	Correlation	*	*		*	*	*	*	*		*	*	*	*
	Sig. (2-tailed)	.000	.011	.820	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x2.10	Pearson	.603*	.430*	.146	.488*	.465*	.543*	.560*	.558*	.651*	1	.674*	.581*	.799**
	Correlation	*	*		*	*	*	*	*	*		*	*	*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.146	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x2.11	Pearson	.529*	.249*	.184	.387*	.394*	.658*	.565*	.565*	.598*	.674*	1	.417*	.746**
	Correlation	*	*		*	*	*	*	*	*	*		*	*
	Sig. (2-tailed)	.000	.012	.067	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x2.12	Pearson	.473*	.607*	.061	.443*	.599*	.421*	.504*	.461*	.419*	.581*	.417*	1	.706**
	Correlation	*	*		*	*	*	*	*	*	*	*		*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.546	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
total_x2	Pearson	.735*	.626*	.335*	.713*	.720*	.769*	.757*	.772*	.713*	.799*	.746*	.706*	1
	Correlation	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.903	12

Variabel Kepuasan

Correlations

		z.1	z.2	z.3	z.4	total_z
z.1	Pearson Correlation	1	.474**	.621**	.442**	.817**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
z.2	Pearson Correlation	.474**	1	.474**	.383**	.729**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
z.3	Pearson Correlation	.621**	.474**	1	.588**	.860**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
z.4	Pearson Correlation	.442**	.383**	.588**	1	.748**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
total_z	Pearson Correlation	.817**	.729**	.860**	.748**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.799	4

Variabel Repurchase Intention

Correlations

		y.1	y.2	y.3	total_y
y.1	Pearson Correlation	1	.675**	.435**	.882**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
y.2	Pearson Correlation	.675**	1	.318**	.838**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000
	N	100	100	100	100
y.3	Pearson Correlation	.435**	.318**	1	.698**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000
	N	100	100	100	100
total_y	Pearson Correlation	.882**	.838**	.698**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.737	3

HASIL UJI HIPOTESIS

1) Hasil Uji Koefisien Korelasi, Koefisien Determinasi, Analisis Sederhana dan Uji t (Kepercayaan terhadap Kepuasan)

		total_x1	total_z
total_x1	Pearson Correlation	1	.579**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
total_z	Pearson Correlation	.579**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

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

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.579 ^a	.336	.329	1.360

a. Predictors: (Constant), total_x1

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.391	1.306		5.658	.000
	total_x1	.535	.076	.579	7.035	.000

a. Dependent Variable: total_z

**2) Hasil Uji Koefisien Korelasi, Koefisien Determinasi, Analisis Sederhana dan Uji t
(Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan)**

Correlations

		total_x2	total_z
total_x2	Pearson Correlation	1	.771**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
total_z	Pearson Correlation	.771**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

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

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.771 ^a	.595	.591	1.062

a. Predictors: (Constant), total_x2

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.

	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.676	1.077		3.413	.001
total_x2	.257	.021	.771	11.990	.000

a. Dependent Variable: total_z

3) Hasil Uji Koefisien Korelasi, Koefisien Determinasi, Analisis Sederhana dan Uji t (Kepuasan terhadap *Repurchase Intention*)

		total_z	total_y
total_z	Pearson Correlation	1	.589**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
total_y	Pearson Correlation	.589**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.589 ^a	.347	.340	1.022

a. Predictors: (Constant), total_z

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.876	1.028		4.742	.000
total_z	.446	.062	.589	7.209	.000

a. Dependent Variable: total_y

4) Hasil Uji Koefisien Korelasi, Koefisien Determinasi, Analisis Sederhana dan Uji t (Kepercayaan terhadap *Repurchase Intention*)

Correlations

		total_x1	total_y
total_x1	Pearson Correlation	1	.427**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
total_y	Pearson Correlation	.427**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

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

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.427 ^a	.183	.174	1.143

a. Predictors: (Constant), total_x1

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.139	1.098		6.502	.000
total_x1	.299	.064	.427	4.680	.000

a. Dependent Variable: total_y

5) Hasil Uji Koefisien Korelasi, Koefisien Determinasi, Analisis Sederhana dan Uji t (Kualitas Pelayanan terhadap *Repurchase Intention*)

Correlations

		total_x2	total_y
total_x2	Pearson Correlation	1	.646**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
total_y	Pearson Correlation	.646**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

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

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.646 ^a	.417	.411	.966

a. Predictors: (Constant), total_x2

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	4.092	.979		4.180	.000
	total_x2	.163	.020	.646	8.373	.000

a. Dependent Variable: total_y