

## BAB V

### KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada KSP KOPDIT Marsudi Mulyo, yang menggunakan 98 orang responden nasabah KSP KOPDIT Marsudi Mulyo Putat Patuk Gunungkidul. Setelah semua data dari hasil penelitian dianalisis maka perlu dilakukan penarikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian regresi linier berganda menunjukkan persamaan sebagai berikut :  $Y = -1,316 + 0,160X_1 + 0,135X_2 + 0,396X_3 + 0,86X_4 + 0,55X_5$  dapat diartikan bahwa nilai konstanta negatif (-1,316) rata-rata kontribusi variabel lain diluar model memberikan dampak negatif terhadap kepuasan nasabah, sedangkan variabel bukti fisik ( $X_1$ ), kehandalan ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ) dan empati ( $X_5$ ) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah
2. Variabel bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara persial (uji t) diperoleh *P value* signifikan pada variabel bukti fisik sebesar 0,001 (signifikan), karena *P value* <0,05 yang berarti bahwa variabel bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah sehingga hipotesis 1 dapat dibuktikan.
3. Variabel kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara persial (uji t) diperoleh *P value* signifikan pada variabel kehandalan

sebesar 0,004 (signifikan), karena *P value* <0,05 yang berarti bahwa variabel kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah sehingga hipotesis 2 dapat dibuktikan..

4. Variabel daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara persial (uji t) diperoleh *P value* signifikan pada variabel daya tanggap sebesar 0,000 (signifikan), karena *P value* <0,05 yang berarti bahwa variabel daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah sehingga hipotesis 3 dapat dibuktikan.
5. Variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara persial (uji t) diperoleh *P value* signifikan pada variabel jaminan sebesar 0,010 (signifikan), karena *P value* <0,05 yang berarti bahwa variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah sehingga hipotesis 4 dapat dibuktikan.
6. Variabel empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara persial (uji t) diperoleh *P value* signifikan pada variabel empati sebesar 0,002 (signifikan), karena *P value* <0,05 yang berarti bahwa variabel empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah sehingga hipotesis 5 dapat dibuktikan.
7. Berdasarkan hasil pengujian secara bersama-sama (uji F) dapat diketahui bahwa bukti fisik ( $X_1$ ), kehandalan ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ) dan empati ( $X_5$ ) terhadap kepuasan nasabah KSP KOPDIT Marsudi Mulyo di Kabupaten Gunungkidul ( $Y$ ). Dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 (< 0,05) yang berarti bahwa bukti fisik ( $X_1$ ), kehandalan ( $X_2$ ), daya

tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ) dan empati ( $X_5$ ) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sehingga hipotesis 6 dapat dibuktikan.

8. Faktor yang berpengaruh paling kuat dilihat dari nilai signifikan yang paling tinggi yaitu daya tanggap jaminan dengan nilai signifikan 0,000.
9. Hasil analisis Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ ) ini menghasilkan nilai sebesar 0,662 atau 66,2%. Hal ini berarti bahwa 66,2% kepuasan nasabah KSP KOPDIT Marsudi Mulyo di Kabupaten Gunungkidul di pengaruhi oleh bukti fisik ( $X_1$ ), kehandalan ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ) dan empati ( $X_5$ ). Sedangkan selebihnya 33,8% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## **B. Implikasi**

Studi terhadap kepuasan konsumen memang telah banyak dilakukan, akan tetapi masih sangat sedikit studi yang dilakukan dengan melibatkan semua faktor-faktor yang secara teoritis merupakan penyebab kepuasan konsumen/nasabah. dalam penelitian ini sedikit memberikan kontribusi tentang hubungan dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

Penelitian ini memberikan gambaran arti pentingnya dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen/nasabah dalam membangun hubungan yang baik dan memberikan pelayanan jasa yang terbaik. Sehingga dengan demikian penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan oleh pimpinan koperasi dalam mengelola koperasi yang pada akhirnya dapat membangun hubungan yang baik dan kesetiaan nasabah dalam menggunakan jasa koperasi.

### C. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan di atas, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Untuk KSP KOPDIT Marsudi Mulyo
  - a. Dari segi kehandalan, setiap karyawan KSP KOPDIT Marsudi Mulyo di harapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan ramah, bersedia membantu masalah keuangan nasabah, memberikan pelayanan yang handal dan terpercaya, serta penyusunan administrasi yang akurat dan terpercaya.
  - b. Dari segi jaminan yang diberikan perlu ditingkatkan, karena sikap karyawan yang ramah akan membuat konsumen merasa senang dan nyaman dalam menerima pelayanan yang diberikan. KSP KOPDIT Marsudi Mulyo perlu memberikan pelatihan kepada karyawan agar menambah pengetahuan dalam memahami sikap konsumen/nasabah sehingga nantinya konsumen/nasabah merasa puas dan nyaman saat diberikan pelayanan.
2. Untuk penelitian selanjutnya

Untuk penelitian yang akan datang, diharapkan dapat meneliti dengan variabel-variabel lain di luar variabel yang telah diteliti agar memperoleh hasil yang lebih bervariasi dan dapat mengetahui pengaruh variabel lain terhadap kepuasan nasabah, seperti variabel keunggulan produk, lokasi, kepercayaan dan citra merk.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D, Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Arikunto, Suharsimi. 2003. *Prosedur penelitian, Suatu Praktek*. Jakarta : Bina Aksara.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Aritonang, Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta : Edisi Pertama, Gramedia Pustaka Umum
- Assegaff, Muhammad. 2009. “ Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan”. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Vol 10 No 2.
- Azwar, S. 1997. *Metode penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. 2000. *Reliabilitas dan Validatiltas*. Edisi ketiga, cetakan kedua. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Azwar, S. 2007. *Sikap Manusia, Teori dan Pengukuran*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Edisi Ketiga Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. Yogyakarta : Media Utama.
- Hindra, Trias Wahyu. 2009. *Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada KSP Merapi Mulya* Skripsi Tidak Dipublikasikan. Yogyakarta: Universitas PGRI Yogyakarta.
- J. Supranto. 2003. *Metode Penelitian Hukum Statistik*. Jakarta. PT. Rineka Cipta.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Prehallindo.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta : PT. Prehallindo
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 & 2 Edisi millennium*. Jakarta : Prehallindo.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Prehallindo.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi Millenium*. Ahli Bahasa oleh Hendra Teguh , Ronny A Rusli Jakarta : PT. Prehallindo
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2001. *Dasar – dasar Pemasaran*. Jakarta : Edisi kesembilan Prenhallindo.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Edisi Kedua Belas Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.

- Lupiyoadi, Rambat.2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua Jakarta; Salemba Empat
- Manullang, Ida. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines Di Bandara Polonia Medan*. Tesis Di Publikasikan. Medan : Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara.
- Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfuction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan. 2005. *Skala Pengukuran Variabel – Variabel Penelitian*. Bandung Alfabeta.
- Sekaran, U. 2003. *Research Methods For Business. Fourth Edition*. New York: Jhon Milley and Sons, Inc.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung:Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. EdisiKedua, Cetakan Keenam. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publisng.
- Tjiptono, Fandy.2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Edisi Pertama, Cetakan Kedua Bayu Media Publisng
- Tjiptono, F, dan Anastasya Diana. 2001. *Total Quality Management*. Jakarta: Edisi Revisi, Penerbit Andi
- Tiptono, F, dan Gregorius Chandra. 2005. *Service Quality & Satisfuction*. Yogyakarta: Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Andi.
- UU No 17 Tahun 1012 Tentang Koperasi.

# LAMPIRAN

# **LAMPIRAN 1**

## **Surat Ijin Penelitian UPY**





**UNIVERSITAS PGRI YOGYAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI**

Jln. PGRI I Sonosewu No 117 Kotak Pos 1123 Yogyakarta-55182  
Tlp (0274) 376808, 373198, 373038 Fax (0274) 376808

Nomor : 16/FE-UPY/X/2015

Lamp. :-

H a l : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth :

Kepala Koperasi Simpan Pinjam KOPDIT Marsudi Mulyo  
Di Tempat

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Yogyakarta, memohon dengan hormat kepada Bapak/Ibu untuk berkenan memberikan Ijin observasi bagi mahasiswa dibawah ini:

Nama : Latifah Purnamawati .  
Nomor Mahasiswa : 12133200038  
Prodi/Semester : Manajemen/ VII  
Fakultas : Ekonomi  
Perguruan Tinggi : Universitas PGRI Yogyakarta  
Judul Skripsi : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG  
MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH PADA  
KSP KOPDIT MARSUDI MULYO  
Tempat Penelitian : Koperasi Simpan Pinjam KOPDIT Marsudi Mulyo

Demikian surat permohonan ini disampaikan, dan atas kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.



Yogyakarta, 5 Oktober 2015  
Dekan Fakultas Ekonomi

Har Purnama, SE. MM  
NIS. 19620221 199503 1 004

Tembusan Yth. :

1. Mahasiswa yang bersangkutan
2. Arsip

# **LAMPIRAN 2**

## **Daftar Kuesioner**



KUESIONER  
FAKULTASEKONOMI  
UNIVERSITAS PGRI YOGYAKARTA  
KUESIONER PENELITIAN PROGRAM STUDI  
MANAJEMEN

---

Bapak / Ibu / Sdr / i yang terhormat

Di tengah kesibukan anda, dengan rendah hati saya memohon kesediaan anda untuk mengisi kuesioner berikut ini. Kuesioner ini merupakan bagian dari penelitian yang saya lakukan dalam rangka menyusun skripsi sebagai tugas akhir. Karena itu kesediaan anda untuk mengisi kuesioner ini sangat besar artinya bagi saya.

Dalam pengisian kuesioner ini, mohon anda memperhatikan petunjuk pengisian yang ada. Berikanlah jawaban pada setiap pernyataan sesuai dengan pendapat anda. Setiap pernyataan yang ada harus diberikan jawaban. Jawaban yang anda berikan akan sangat berharga bagi penelitian ini. Setelah anda selesai mengisi harap memeriksa kembali agar tidak ada pernyataan yang terlewatkan. Identitas anda sebagai responden akan sangat saya jaga kerahasiannya.

Atas perhatian dan partisipasinya anda dalam pengisian kuesioner penelitian ini saya mengucapkan banyak terimakasih.

Yogyakarta, Oktober 2015

Mahasiswa

Latifah Purnamawati

## DAFTAR PERNYATAAN

### A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Alamat :
3. Jenis Kelamin :
4. Usia :
5. Pendidikan :
  - a. SMP
  - b. SMA / Sederajat
  - c. Perguruan tinggi
6. Pekerjaan
  - a. Pelajar / Mahasiswa
  - b. PNS
  - c. Swasta
  - d. Lainnya

### B. Kriteria Penilaian

Anda menjawab pernyataan dalam tabel sesuai dengan pilihan jawaban yang menurut anda benar, dengan kategori jawaban sebagai berikut :

Tabel 1  
Kategori Jawaban

Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Ragu-ragu (R)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

### C. Pernyataan Untuk Kualitas Pelayanan

#### 1. Bukti Fisik (X<sub>1</sub>)

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1	KSP KOPDIT Marsudi Mulyo selalu memperbaiki fasilitas fisiknya bila ada kerusakan					
2	Lingkungan KSP KOPDIT Marsudi Mulyo bersih dan nyaman					
3	Lingkungan KSP KOPDIT Marsudi Mulyo sangat menunjang kegiatan bisnis penyediaan jasa					
4	Untuk memuaskan kebutuhan nasabah, karyawan KSP KOPDIT Marsudi Mulyo dituntut untuk berpenampilan rapi dan sopan					

#### 2. Keandalan (X<sub>2</sub>)

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1	Seluruh karyawan KSP KOPDIT Marsudi Mulyo melayani anda dengan baik dan ramah					
2	KSP KOPDIT Marsudi Mulyo bersedia membantu masalah keuangan anda					
3	KSP KOPDIT Marsudi Mulyo memberikan pelayanan yang handal dan terpercaya					
4	KSP KOPDIT Marsudi Mulyo selalu melaksanakan semua permintaan konsumennya.					
5	Penyusunan administrasi di KSP KOPDIT Marsudi Mulyo sangat akurat					

### 3. Daya Tanggap ( $X_3$ )

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1	KSP KOPDIT Marsudi Mulyo selalu memenuhi semua permintaan konsumennya					
2	Pelayanan yang diberikan KSP KOPDIT Marsudi Mulyo tepat dan cepat					
3	Karyawan di KSP KOPDIT Marsudi Mulyo mempunyai sikap untuk membantu konsumennya.					
4	Karyawan di KSP KOPDIT Marsudi Mulyo bersedia meluangkan waktu untuk melayani konsumen sampai selesai					

### 4. Jaminan ( $X_4$ )

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1	Karyawan di KSP KOPDIT Marsudi Mulyo memiliki kualitas yang baik dalam pekerjaannya					
2	Anda merasa senang, aman dan nyaman bila berhubungan dengan karyawan KSP KOPDIT Marsudi Mulyo					
3	Karyawan di KSP KOPDIT Marsudi Mulyo mempunyai sikap yang sopan kepada semua konsumen					
4	Pengetahuan dan kemampuan karyawan KSP KOPDIT Marsudi Mulyo tidak perlu diragukan					

5. Empati (X<sub>5</sub>)

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1	Karyawan di KSP KOPDIT Marsudi Mulyo dituntut untuk dapat memberikan perhatian kepada konsumen secara individual					
2	KSP KOPDIT Marsudi Mulyo memberikan jam kerja sesuai kebutuhan konsumen					
3	Karyawan di KSP KOPDIT Marsudi Mulyo di tuntut dapat bersikap sebagai penasehat pribadi dalam masalah keuangan					
4	KSP KOPDIT Marsudi Mulyo menuntut karyawannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen					
5	KSP KOPDIT Marsudi Mulyo menekankan karyawan untuk paham segala kebutuhan khusus pelanggan					

D. Pernyataan Untuk Kepuasan Konsumen (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1	Saya puas dengan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh KSP KOPDIT Marsudi Mulyo					
2	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan KSP KOPDIT Marsudi Mulyo, karena akurat dan terpercaya serta sesuai dengan janji yang diberikan					
3	Saya puas dengan layanan yang diberikan KSP KOPDIT Marsudi Mulyo secara cepat					
4	Saya puas dengan pengetahuan, keramahan kemampuan karyawan KSP KOPDIT Marsudi Mulyo dalam melaksanakan tugas secara spontan					
5	Saya puas dengan perhatian yang diberikan KSP KOPDIT Marsudi Mulyo secara individual sehingga dapat memahami permasalahan keuangan saya.					



# **LAMPIRAN 3**

## **Rekapitulasi Data Uji Coba**

**SKORING HASIL UJI COBA NASABAH KSP**

RES	Bukti Fisik				Kehandalan					Daya Tanggap				Jaminan				Empati					Kepuasan Nasabah				
	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	5	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3
2	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4
3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
7	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
8	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4
9	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5
10	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4
11	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
12	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
13	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4
14	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
15	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5
16	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4
17	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4
18	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4
21	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	3	5	4	5	4
22	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
23	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
25	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3
26	3	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4
27	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4
28	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
29	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5
30	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	1	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4

# **LAMPIRAN 4**

**Hasil Uji Coba Validitas  
Variabel Bukti Fisik,  
Kehandalan, Daya Tanggap,  
Jaminan, Empati dan Kepuasan  
Nasabah**

## HASIL UJI COBA VALIDITAS VARIABEL BUKTI FISIK

### Correlations

[Bukti Fisik]

		Bukti 1	Bukti 2	Bukti 3	Bukti 4
Bukti 1	Pearson Correlation	1	.386 <sup>*</sup>	.512 <sup>**</sup>	.380
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.004	.000
	N	30	30	30	30
Bukti 2	Pearson Correlation	.386 <sup>*</sup>	1	.426 <sup>*</sup>	.465
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.001	.002
	N	30	30	30	30
Bukti 3	Pearson Correlation	.512 <sup>**</sup>	.426 <sup>*</sup>	1	.410
	Sig. (2-tailed)	.004	.001	.000	.001
	N	30	30	30	30
Bukti 4	Pearson Correlation	.510	.465	.410	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000
	N	30	30	30	30

## HASIL UJI COBA VALIDITAS VARIABEL KEHANDALAN

### Correlations

[Kehandalan]

		Kehandalan1	Kehandalan2	Kehandalan3	Kehandalan4	Kehandalan5
Kehandalan 1	Pearson Correlation	1	.397*	.430*	.513*	.381*
	Sig. (2-tailed)	.001	.030	.018	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Kehandalan 2	Pearson Correlation	.397*	1	.433*	.476**	.395*
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.017	.000	.001
	N	30	30	30	30	30
Kehandalan 3	Pearson Correlation	.512**	.433*	1	.366*	.424*
	Sig. (2-tailed)	.018	.017	.000	.000	.001
	N	30	30	30	30	30
Kehandalan 4	Pearson Correlation	.513*	.476**	.366*	1	.424*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.001	.001
	N	30	30	30	30	30
Kehandalan 5	Pearson Correlation	.422*	.591*	.424*	.561*	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.003	.001	.004	.000
	N	30	30	30	30	30

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

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

## HASIL UJI COBA VALIDITAS VARIABEL DAYA TANGGAP

### Correlations

[Daya Tanggap]

**Correlations**

		Daya Tanggap1	Daya Tanggap2	Daya Tanggap3	Daya Tanggap4
Daya Tanggap1	Pearson Correlation	1	.432	.518**	.424*
	Sig. (2-tailed)	.000	.868	.003	.001
	N	30	30	30	30
Daya Tanggap2	Pearson Correlation	.572	1	.484	.530
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.001
	N	30	30	30	30
Daya Tanggap3	Pearson Correlation	.518**	.484	1	.1000
	Sig. (2-tailed)	.003	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30
Daya Tanggap4	Pearson Correlation	.424*	.530	1.000	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30

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

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

## HASIL UJI COBA VALIDITAS VARIABEL JAMINAN

### Correlations

[Jaminan]

		Jaminan1	Jaminan2	Jaminan3	Jaminan4
Jaminan1	Pearson Correlation	1	.378 <sup>*</sup>	.504 <sup>**</sup>	-.106
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.004	.002
	N	30	30	30	30
Jaminan2	Pearson Correlation	.378 <sup>*</sup>	1	.148	-.128
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.003	.002
	N	30	30	30	30
Jaminan3	Pearson Correlation	.504 <sup>**</sup>	.448	1	-.201
	Sig. (2-tailed)	.004	.003	.000	.001
	N	30	30	30	30
Jaminan4	Pearson Correlation	-.106	-.128	-.201	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.001	.000
	N	30	30	30	30

## HASIL UJI COBA VALIDITAS VARIABEL EMPATI

### Correlations

[Empati]

**Correlations**

		Empati1	Empati2	Empati3	Empati4	Empati5
Empati1	Pearson Correlation	1	.395 <sup>*</sup>	.512 <sup>**</sup>	-.198	.564
	Sig. (2-tailed)	.004	.001	.004	.004	.001
	N	30	30	30	30	30
Empati2	Pearson Correlation	.395 <sup>*</sup>	1	.436 <sup>*</sup>	.381	-.059
	Sig. (2-tailed)	.001	.004	.016	.000	.001
	N	30	30	30	30	30
Empati3	Pearson Correlation	.512 <sup>**</sup>	.436 <sup>*</sup>	1	-.097	-.283
	Sig. (2-tailed)	.004	.016	.004	.001	.001
	N	30	30	30	30	30
Empati4	Pearson Correlation	-.198	.381	-.097	1	.413
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.002	.004	.002
	N	30	30	30	30	30
Empati5	Pearson Correlation	.564	-.059	-.283	.413	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.001	.002	.004
	N	30	30	30	30	30

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

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



## HASIL UJI COBA VALIDITAS VARIABEL KEPUASAN KONSUMEN

### Correlations

[Kepuasan]

		Kepuasan1	Kepuasan2	Kepuasan3	Kepuasan4	Kepuasan5
Kepuasan1	Pearson Correlation	1	.503**	.622**	-.138	.491
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.000	.001	.001
	N	30	30	30	30	30
Kepuasan2	Pearson Correlation	.503**	1	.532**	.481	.582
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.002	.000	.003
	N	30	30	30	30	30
Kepuasan3	Pearson Correlation	.622**	.532**	1	.448	.541
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Kepuasan4	Pearson Correlation	-.138	.481	.448	1	.1000
	Sig. (2-tailed)	.001	.670	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Kepuasan5	Pearson Correlation	.491	.582	.541	.1000	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.003	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30

# **LAMPIRAN 5**

## **Hasil Uji Coba Reliabilitas**

## Reliabilitas Kuesioner Bukti Fisik (X<sub>1</sub>)

### Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.796	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Bukti Fisik 1	26.27	2.202	.669	.601
Bukti Fisik 2	26.37	1.895	.684	.712
Bukti Fisik 3	26.17	2.282	.688	.694
Bukti Fisik 4	26.43	3.082	.622	.688

## Reliabilitas Kuesioner Kehandalan (X<sub>2</sub>)

### Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.674	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kehandalan1	12.37	1.482	.681	.675
Kehandalan2	12.47	1.499	.690	.622
Kehandalan3	12.13	1.361	.669	.724
Kehandalan4	12.43	1.978	.730	.680
Kehandalan5	12.27	2.823	.611	.640

## Reliabilitas Kuesioner Daya Tanggap (X<sub>3</sub>)

### Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.751	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Daya Tanggap1	16.87	.671	.632	.662
Daya Tanggap2	17.00	1.034	.641	.704
Daya Tanggap3	16.80	.924	.688	.696
Daya Tanggap4	16.83	1.385	.774	.732

## Reliabilitas Kuesioner Jaminan (X<sub>4</sub>)

### Reliability

Scale: ALL VARIABLES

**Case Processing Summary**

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

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.651	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Jaminan1	12.53	.671	.711	.634
Jaminan2	12.63	.861	.690	.648
Jaminan3	12.60	1.214	.731	.554
Jaminan4	12.63	.999	.649	.618

## Reliabilitas Kuesioner Empati (X<sub>5</sub>)

### Reliability

Scale: ALL VARIABLES

**Case Processing Summary**

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

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.681	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Empati1	16.83	.971	.694	.607
Empati2	17.17	1.178	.671	.614
Empati3	16.83	1.109	.749	.677
Empati4	17.00	1.724	.704	.640
Empati5	17.10	1.817	.604	.682

## Reliabilitas Kuesioner Kepuasan (Y)

### Reliability

#### Scale: ALL VARIABLES

##### Case Processing Summary

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

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

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.657	5

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepuasan1	21.13	1.844	.648	.625
Kepuasan2	21.40	2.317	.613	.668
Kepuasan3	21.10	1.817	.637	.673
Kepuasan4	21.23	2.737	.657	.611
Kepuasan5	21.40	2.593	.605	.618



# **LAMPIRAN 6**

## **Rekapitulasi Data Penelitian**





# **LAMPIRAN 7**

## **Karakteristik Responden**

**KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS  
KELAMIN**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	54	55.11	55.11	55.11
	Perempuan	44	44.89	44.89	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

### KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN USIA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 21-30 Tahun	4	4.08	4.08	4.08
31-40 Tahun	22	22.45	22.45	26.53
41-50 Tahun	44	44.89	44.89	71.42
> 50 Tahun	28	28.58	28.58	100.0
Total	98	100.0	100.0	

### KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	20	20.42	20.42	20.42
	SMK	34	34.69	34.69	55.11
	Perguruan Tinggi	44	44.89	44.89	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

### KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pelajar/ mahasiswa	25	25.51	25.51	25.51
Pegawai negeri	37	37.75	37.75	63.26
Wirasawasta	20	20.42	20.42	83.68
Pegawai Swasta	16	16.32	16.32	100.0
Total	98	100.0	100.0	



# **LAMPIRAN 8**

## **Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

## HASIL ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

**Variables Entered/Removed**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	BUKTI FISIK, KEHANDALAN, DAYA TANGGAP, JAMINAN, EMPATI <sup>a</sup>		Enter

a. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.814 <sup>a</sup>	.662	.648	.95438	.662	46.515	2	95	.000	2.109

a. Predictors: (Constant), BUKTI FISIK, KEHANDALAN, DAYA TANGGAP, JAMINAN, EMPATI<sup>a</sup>

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	169.471	2	42.368	46.515	.000 <sup>a</sup>
	Residual	86.529	95	.911		
	Total	256.000	97			

a. Predictors: (Constant), KUALITAS, KEPUASAN, DAYA TANGGAP, KEPERCAYAAN, EMPATI

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	-1.316	.800		-1.645	.103	-2.905	.273
BUKTI FISIK	.160	.069	.213	2.339	.001	.024	.297
KEHANDALAN	.135	.066	.171	2.038	.004	.003	.267
DAYA TANGGAP	.398	.079	.464	5.011	.000	.240	.556
JAMINAN	.086	.068	.107	1.261	.010	-.049	.222
EMPATI	.055	.046	.071	2.318	.002	.031	.137

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	5.1209	10.0106	8.4000	1.30837	98
Std. Predicted Value	-2.506	1.231	.000	1.000	98
Standard Error of Predicted Value	.115	.349	.206	.055	98
Adjusted Predicted Value	5.1338	9.9270	8.3956	1.30983	98
Residual	-1.59015	2.06533	.00000	.93490	98
Std. Residual	-1.666	2.164	.000	.980	98
Stud. Residual	-1.730	2.207	.002	1.002	98
Deleted Residual	-1.71401	2.14729	.00444	.97736	98
Stud. Deleted Residual	-1.748	2.253	.003	1.009	98
Mahal. Distance	.452	12.285	3.960	2.628	98
Cook's Distance	.000	.047	.009	.012	98
Centered Leverage Value	.005	.124	.040	.027	98

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

# **LAMPIRAN 9**

## **Fotokopi Kartu Bimbingan**



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PGRI YOGYAKARTA**

Jln. PGRI Sonosewu No 117 Kotak Pos 1123 Yogyakarta-55182  
Tlp (0274) 376808, 373198, 373038 Fax (0274) 376808

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : LATIFAH PURNAMAWATI  
N P M : 12133 200038  
Program Studi : MANAJEMEN  
Dosen Pembimbing : Dra. Murti Sumarni, MM  
Judul Skripsi : ANALISIS FAKTOR - FAKTOR YANG  
MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH  
PADA KSP KOPDIT MARSUDI MULYO



NO	HARI/TGL	MATERI	TTD Pembimbing
1.	25-10-15	Konsultasi judul	MM
2	20-9-15	Proposal	MM
3	3-10-15	Proposal Acc	MM
4	4-11-15	Bab 1, 2, 3	MM
5	18-1-16	Bab 1 ACC	MM
6.	25-1-16	Bab 2 ACC	MM
7	26-1-16	Bab 3, 4	MM
8	28-1-16	Bab 3 ACC	MM
9	29-1-16	Bab 4 + 5	MM
10	4-2-16	Bab 4 + 5	MM
11	5-2-16	Bab 4 ACC	MM
12	15-2-16	Bab 5 ACC	MM

Yogyakarta, 15 Februari 2016  
Dosen Pembimbing

*(Signature)*  
(Dra. Murti Sumarni, MM)