

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1: Rincian Deskripsi Responden

No. Resp	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendidikan
1	Laki-Laki	30	Lainnya	S1
2	Perempuan	27	ASN / PNS	S1
3	Perempuan	41	Lainnya	S1
4	Laki-Laki	28	Lainnya	S1
5	Laki-Laki	18	Pelajar / Mahasiswa	SMA
6	Perempuan	20	Pelajar / Mahasiswa	SMA
7	Laki-Laki	40	Pegawai Swasta	S1
8	Perempuan	25	Pegawai Swasta	S1
9	Laki-Laki	25	Pegawai Swasta	S1
10	Laki-Laki	20	Pelajar / Mahasiswa	SMA
11	Laki-Laki	18	Pelajar / Mahasiswa	SMA
12	Perempuan	30	Pegawai Swasta	S1
13	Perempuan	31	ASN / PNS	S1
14	Laki-Laki	18	Pelajar / Mahasiswa	SMA
15	Perempuan	29	Pegawai Swasta	S1
16	Perempuan	23	Pegawai Swasta	S1
17	Laki-Laki	40	Wiraswasta	S1
18	Laki-Laki	27	ASN / PNS	S1
19	Laki-Laki	28	ASN / PNS	S1
20	Perempuan	40	Lainnya	S1
21	Laki-Laki	27	ASN / PNS	S1
22	Laki-Laki	28	Pelajar / Mahasiswa	SMA
23	Perempuan	40	Pegawai Swasta	SMA
24	Laki-Laki	40	ASN / PNS	S1
25	Perempuan	40	Pegawai Swasta	S1
26	Perempuan	27	Pegawai Swasta	S1
27	Perempuan	40	Pegawai Swasta	SMA
28	Perempuan	29	Lainnya	SMA
29	Laki-Laki	30	Pegawai Swasta	S1
30	Perempuan	40	Wiraswasta	S1
31	Perempuan	24	Wiraswasta	S1
32	Laki-Laki	54	Wiraswasta	S1
33	Laki-Laki	29	ASN / PNS	S1
34	Laki-Laki	18	Pelajar / Mahasiswa	SMA
35	Laki-Laki	18	Pelajar / Mahasiswa	SMA

No. Resp	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendidikan
36	Perempuan	29	ASN / PNS	S1
37	Laki-Laki	29	Wiraswasta	SMA
38	Laki-Laki	30	Wiraswasta	S1
39	Laki-Laki	22	Lainnya	SMA
40	Laki-Laki	40	Pegawai Swasta	S1
41	Laki-Laki	23	Pegawai Swasta	S1
42	Perempuan	27	ASN / PNS	S1
43	Perempuan	28	ASN / PNS	S1
44	Laki-Laki	29	Pegawai Swasta	S1
45	Perempuan	19	Pelajar / Mahasiswa	SMA
46	Perempuan	25	ASN / PNS	S1
47	Laki-Laki	30	ASN / PNS	S1
48	Perempuan	18	Pelajar / Mahasiswa	SMA
49	Laki-Laki	24	Wiraswasta	S2
50	Laki-Laki	50	Wiraswasta	S1
51	Perempuan	23	Pegawai Swasta	S1
52	Laki-Laki	26	Wiraswasta	S1
53	Laki-Laki	44	Wiraswasta	S1
54	Perempuan	30	ASN / PNS	S1
55	Laki-Laki	41	Wiraswasta	SMA
56	Laki-Laki	28	ASN / PNS	S1
57	Perempuan	40	ASN / PNS	S1
58	Laki-Laki	19	Pelajar / Mahasiswa	SMA
59	Perempuan	18	Wiraswasta	S1
60	Laki-Laki	29	Pegawai Swasta	S1
61	Perempuan	51	Lainnya	SMA
62	Laki-Laki	18	Pelajar / Mahasiswa	SMA
63	Perempuan	28	Lainnya	S1
64	Laki-Laki	40	ASN / PNS	S1
65	Perempuan	41	Pegawai Swasta	S1
66	Perempuan	28	Pegawai Swasta	S1
67	Perempuan	30	Lainnya	SMA
68	Laki-Laki	31	Wiraswasta	S1
69	Perempuan	28	Pelajar / Mahasiswa	SMA
70	Laki-Laki	28	ASN / PNS	S1
71	Perempuan	27	Pegawai Swasta	S1
72	Perempuan	51	Lainnya	S2
73	Perempuan	38	Wiraswasta	S1
74	Laki-Laki	22	Pelajar / Mahasiswa	SMA
75	Perempuan	37	Pegawai Swasta	S1

No. Resp	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendidikan
76	Laki-Laki	35	Pegawai Swasta	S1
77	Perempuan	34	Pegawai Swasta	S1
78	Perempuan	40	ASN / PNS	S1
79	Perempuan	40	ASN / PNS	S1
80	Laki-Laki	39	Wiraswasta	S1
81	Laki-Laki	39	ASN / PNS	S2
82	Laki-Laki	40	Lainnya	S1
83	Perempuan	29	ASN / PNS	S1
84	Perempuan	40	ASN / PNS	S1
85	Laki-Laki	18	Pelajar / Mahasiswa	SMA
86	Perempuan	18	Pelajar / Mahasiswa	SMA
87	Laki-Laki	40	Pegawai Swasta	S2
88	Laki-Laki	50	Lainnya	S3
89	Laki-Laki	29	Pegawai Swasta	S1
90	Perempuan	51	Lainnya	SMA
91	Laki-Laki	29	ASN / PNS	S1
92	Laki-Laki	51	Wiraswasta	S3
93	Perempuan	52	Wiraswasta	SMA
94	Laki-Laki	18	Pelajar / Mahasiswa	SMA
95	Perempuan	20	Lainnya	SMA
96	Laki-Laki	50	Wiraswasta	SD
97	Perempuan	18	Pelajar / Mahasiswa	SMA
98	Perempuan	50	Wiraswasta	S1
99	Perempuan	41	ASN / PNS	S1
100	Perempuan	50	Wiraswasta	S1
101	Perempuan	41	ASN / PNS	S1
102	Perempuan	42	ASN / PNS	S1
103	Laki-Laki	19	Pelajar / Mahasiswa	SMA
104	Perempuan	18	Pelajar / Mahasiswa	SMA
105	Laki-Laki	28	Wiraswasta	S1
106	Laki-Laki	28	ASN / PNS	S1
107	Laki-Laki	28	Lainnya	S1
108	Perempuan	27	ASN / PNS	S1
109	Laki-Laki	29	ASN / PNS	S1
110	Perempuan	26	Pelajar / Mahasiswa	SMA

Lampiran 2: Pernyataan Responden

No. Resp	RM1	RM2	RM3	RM4	RM5	KP1	KP2	KP3	LY1	LY2	LY3
1	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4
2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4
6	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3
7	4	4	3	3	3	4	4	5	4	5	5
8	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4
9	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4
10	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4
11	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4
12	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2
13	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
14	3	4	4	4	3	2	3	3	2	2	3
15	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
16	1	2	1	1	1	2	2	3	2	2	2
17	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4
18	1	1	2	1	2	3	3	3	4	4	2
19	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3
20	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
21	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
22	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4
23	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
24	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
25	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
26	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
27	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
28	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4
29	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4
30	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4
31	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2
32	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4
34	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
35	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5
36	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3
37	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2
38	4	3	3	3	4	5	4	4	5	5	4

No. Resp	RM1	RM2	RM3	RM4	RM5	KP1	KP2	KP3	LY1	LY2	LY3
39	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
40	4	3	3	4	4	5	4	5	4	5	4
41	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4
42	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2
43	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3
44	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3
45	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
46	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
47	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
48	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
49	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3
50	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5
51	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3
52	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
53	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4
54	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4
55	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3
56	4	4	4	3	4	2	2	3	2	2	3
57	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3
58	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
59	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3
60	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5
61	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4
62	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5
63	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4
64	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4
65	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4
66	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
67	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4
68	5	5	4	4	5	3	3	4	4	4	5
69	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4
70	4	5	4	4	5	3	2	4	4	4	5
71	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3
72	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3
73	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4
74	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
75	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
76	2	3	3	2	3	2	1	1	1	2	2
77	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4
78	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4

No. Resp	RM1	RM2	RM3	RM4	RM5	KP1	KP2	KP3	LY1	LY2	LY3
79	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4
80	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4
81	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
82	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
83	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4
84	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3
85	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4
86	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4
87	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
88	3	4	4	3	4	2	3	3	2	2	1
89	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
90	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3
91	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4
92	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
93	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
94	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4
95	4	3	3	4	4	1	1	1	1	2	2
96	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5
97	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4
98	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
99	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3
100	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4
101	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
102	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5
103	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2
104	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4
105	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5
106	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3
107	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2
108	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1
109	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4
110	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4

Lampiran 3: Descriptive Statistics

Descriptive Statistics

Frequencies

		Statistics			
		Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Pendidikan
N	Valid	110	110	110	110
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	56	50.9	50.9	50.9
	Perempuan	54	49.1	49.1	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

		Umur			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18.00	13	11.8	11.8	11.8
	19.00	3	2.7	2.7	14.5
	20.00	3	2.7	2.7	17.3
	22.00	2	1.8	1.8	19.1
	23.00	3	2.7	2.7	21.8
	24.00	2	1.8	1.8	23.6
	25.00	3	2.7	2.7	26.4
	26.00	2	1.8	1.8	28.2
	27.00	7	6.4	6.4	34.5
	28.00	12	10.9	10.9	45.5
	29.00	11	10.0	10.0	55.5
	30.00	7	6.4	6.4	61.8
	31.00	2	1.8	1.8	63.6
	34.00	1	.9	.9	64.5
	35.00	1	.9	.9	65.5
	37.00	1	.9	.9	66.4
	38.00	1	.9	.9	67.3

39.00	2	1.8	1.8	69.1
40.00	16	14.5	14.5	83.6
41.00	5	4.5	4.5	88.2
42.00	1	.9	.9	89.1
44.00	1	.9	.9	90.0
50.00	5	4.5	4.5	94.5
51.00	4	3.6	3.6	98.2
52.00	1	.9	.9	99.1
54.00	1	.9	.9	100.0
Total	110	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ASN / PNS	29	26.4	26.4	26.4
	Lainnya	15	13.6	13.6	40.0
	Pegawai Swasta	24	21.8	21.8	61.8
	Pelajar / Mahasiswa	21	19.1	19.1	80.9
	Wiraswasta	21	19.1	19.1	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

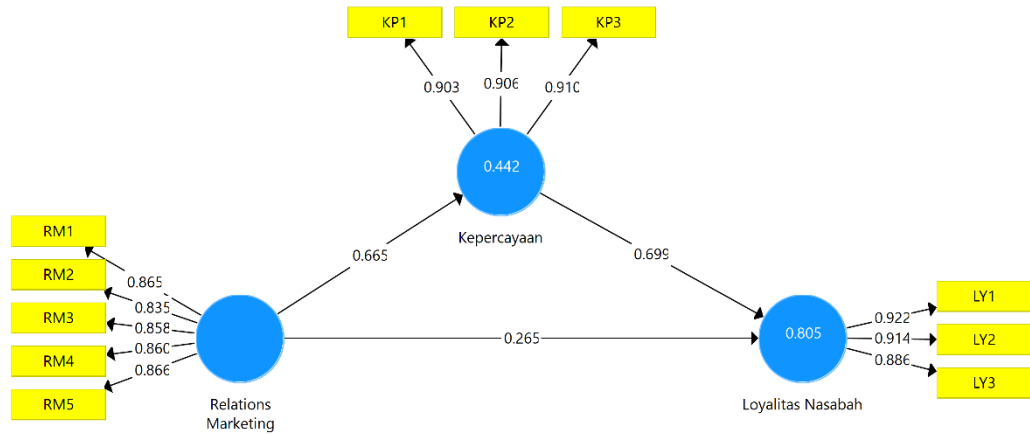
Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S1	71	64.5	64.5	64.5
	S2	4	3.6	3.6	68.2
	S3	2	1.8	1.8	70.0
	SD	1	.9	.9	70.9
	SMA	32	29.1	29.1	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Lampiran 4: Hasil Analisis Data (Original SmartPLS Report)

Struktural Model

Outer Model:



Quality Criteria

R Square

	R Square	R Square Adjusted
Kepercayaan	0,442	0,437
Loyalitas Nasabah	0,805	0,801

Construct Reliability and Validity

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Relations Marketing	0,910	0,912	0,932	0,734
Kepercayaan	0,892	0,894	0,933	0,822
Loyalitas Nasabah	0,893	0,894	0,933	0,823

Cross Loadings

	Kepercayaan	Loyalitas Nasabah	Relations Marketing
RM1	0,541	0,636	0,865
RM2	0,532	0,559	0,835
RM3	0,541	0,614	0,858
RM4	0,625	0,641	0,860
RM5	0,601	0,667	0,866
KP1	0,903	0,814	0,628
KP2	0,906	0,754	0,540
KP3	0,910	0,808	0,634

LY1	0,797	0,922	0,644
LY2	0,842	0,914	0,632
LY3	0,740	0,886	0,714

Outer Loadings

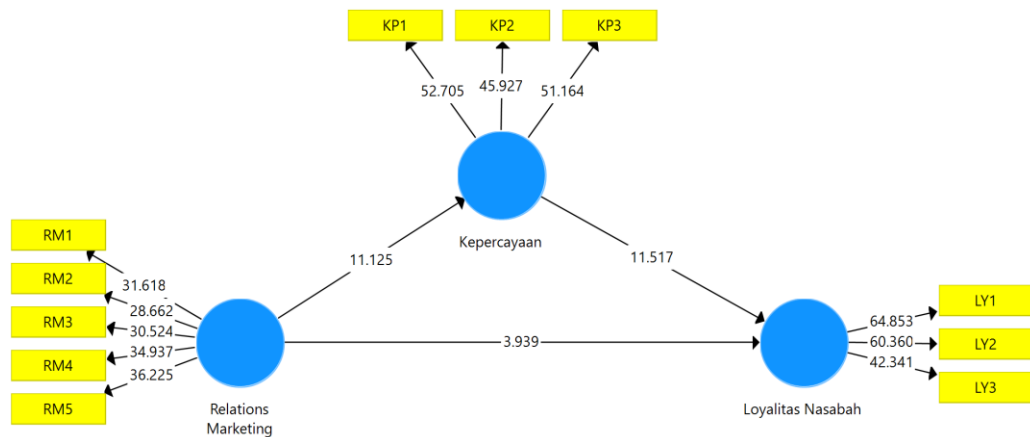
	Kepercayaan	Loyalitas Nasabah	Relations Marketing
KP1	0,903		
KP2	0,906		
KP3	0,910		
LY1		0,922	
LY2		0,914	
LY3		0,886	
RM1			0,865
RM2			0,835
RM3			0,858
RM4			0,860
RM5			0,866

Model_Fit

Fit Summary

	Saturated Model	Estimated Model
SRMR	0,054	0,054

Inner Model



Specific Indirect Effects

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Relations Marketing -> Kepercayaan -> Loyalitas Nasabah	0,465	0,460	0,051	9,141	0,000

Path Coefficients

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Relations Marketing -> Loyalitas Nasabah	0,265	0,267	0,067	3,939	0,000
Relations Marketing -> Kepercayaan	0,665	0,662	0,060	11,125	0,000
Kepercayaan -> Loyalitas Nasabah	0,699	0,696	0,061	11,517	0,000