

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Augusty, Ferdinand. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Bank Rakyat Indonesia. (2022). *Informasi Perusahaan Bank Rakyat Indonesia*. Retrieved October 9, 2022, from bri.co.id website: <https://bri.co.id/info/perusahaan>
- Bawono, Anton. (2006). *Multivariate Analysis dengan SPSS*. Salatiga: STAIN Salatiga press.
- Bloemer, J., De Ruyter, K., & Wetzels, M. (2008). *Linking perceived service quality and service loyalty: a multi-dimensional perspective*. *European Journal of Marketing*, 33(12), 1082-1106.
- Bontis, Nick., and Lorne D. Booker (2007). *The mediating effect of organizational reputation on customer loyalty and service recommendation in banking industry*. *Management Decion*, 45(9), 1426-1445.
- Chandrarin, Grahita. (2017). *Metode Riset Akuntansi Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Salemba Empat.
- Engel, F.J, Roger D. Blackelweel. (2002). *Perilaku konsumen*. Jakarta: Binapura Aksara.
- Fornell, Anderson E.W dan Lehmann, D.R. (2003). *Customer Satisfaction, Market Share and Profitability: Finding from Sweden*. *Journal Of Marketing*, 58(7), 53-66.
- Ghonyah, Nunung. (2012). *Faktor-Faktor Penentu Keputusan Pembelian di Semarang*. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi* ISSN 0853 – 8778, 1- 19.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haerudin, H. (2010). *Pengaruh Citra Merek Sepeda Motor Honda Terhadap Minat Beli Konsumen*. Universitas Pasundan Bandung.

Hilian, Mail Batin. (2019). Pengaruh Citra Bank, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, Penanganan Keluhan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Kantor Capem Syariah UIN. Raden Fatah Palembang. *Malia: Journal of Islamic Banking and Finance*. 3(1), 48-58.

Indriantoro, Nur, dan Bambang Supomo. (2013). *Metodologi Penelitian dan Bisnis*. Yogyakarta: BPFY Yogyakarta.

Irawati. (2008). *Pengujian Mutu 1*. Diploma IV PDPPTK VEDCA. Cianjur: PT. Gramedia Pustaka.

Istijanto. (2005). *Riset sumber daya manusia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Jasfar, Farida. (2009). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Kasali, Rhenald. (2003). *Manajemen Public Relations: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: PT Pustaka Utama Grafiti.

Kompas. (2022). Detik-detik Rp 1,1 Miliar di Rekening BRI Lenyap Setelah Korban Klik Link Penipu. Retrieved October 9, 2022, from [kompas.com website:https://www.google.com/amp/s/amp.kompas.com/regional/read/2022/06/10/135644178/detik-detik-rp-11-miliar-di-rekening-bri-lenyap-setelah-korban-klik-link](https://www.google.com/amp/s/amp.kompas.com/regional/read/2022/06/10/135644178/detik-detik-rp-11-miliar-di-rekening-bri-lenyap-setelah-korban-klik-link)

Kotler, Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Mileinium. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Kotler dan Keller. (2012), *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.

Kuncoro, Achmad. (2001). *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Asumsi Klasik*. Bandung: Alfabeta.

Mawey, Thalia Claudia, Altje L Tumbel dan Imelda W. J. Ogi. (2018). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sulutgo. *Jurnal Emba*, 6(3), 1198-1207.

Mayer, Richard E. (2009). *Multimedia Learning: Prinsip-prinsip Aplikasi*. Surabaya: ITS Press

Morgan, R. M., dan Hunt, S. D. (2005). *The commitment-trust theory of relationship marketing*. *Journal of Marketing*, 58(3), 20-38.

- Mulyaningsih, Luh Ayu dan Suasana. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank OCBC NISP di Denpasar. *Jurnal Manajemen Unud*, 5(1), 1-30.
- Mustagfiroh, Fitry. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah. Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo.
- Nan, Lin Hong dan Bih-Syah Lin. (2007). *The Effect of Brand Image and Product Knowledge on Purchase Intention Moderated by Price Discount*. *Journal of International Managements Studies*, 121-132.
- Nguyen, N., Leclerc, A., LeBlanc, G. (2013). *The Mediating Role of Customer Trust on Customer Loyalty*. *Journal of Service Science and Management*, 6(1), 96-109.
- Pontoh, Michael B., Lotje Kawet, dan Willem A. Tumbuan. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Manado. *Jurnal Emba*, 2(3), 285-297.
- Pradipta, Diah Ayu Anisha. (2012). Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen PT Pertamina di Makasar. Makasar: Universitas Hasanudin.
- Putra, Gagah Bimo Setyo. (2015). Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Minat Berkunjung dan Keputusan Berkunjung. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 26(2), 2-3.
- Robbins, Stephen P. and Timothy A. Judge. (2008). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat, 12(1).
- Rosita, Berlianti, dan Sigit Indrajaya. (2017). Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Universitas Jambi*, 1(1), 1-7.
- Sahanggamu, Stefhanie. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sinarmas Bitung. *Jurnal EMBA*, 3(1).
- Saputro, Adi. (2010). *Manajemen Pemasaran Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Siagian, Sondang P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. (2001). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Pustaka LP3ES Indonesia.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: CV Alfabeta.

Sujarweni, V., Wiratna. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: PT Pustaka Baru.

Sutojo, Siswanto. (2004). *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta: PT Damar Mulia Pustaka.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Yogyakarta: Andi.

Wibisono, Yusuf. (2007). *Membedah Konsep dan Aplikasi CSR (Corporate Social Responsibility)*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Yusrina, Idelle Almira. (2013). *Analisis Pengaruh Harga dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Pembelian dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Danapaint Jakarta*.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

1. Nama : Ilham Fadillah
2. Tempat, tanggal lahir : Jakarta, 17 Oktober 1999
3. Jenis Kelamin : Laki-laki
4. Alamat : Jl. Kebagusan Raya Gang Pondok Rt 007
Rw 005 No 30B Kelurahan Kebagusan,
Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan
12520
5. No. Handphone : 082111739091
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : ilhamf0309@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2005 – 2011 : SD Negeri 01
2. 2011 – 2014 : SMP Yayasan Perguruan Rakyat
3. 2014 – 2017 : SMK Negeri 25 Jakarta
4. 2018 – 2023 : Universitas Nasional

Jakarta, 05 Februari 2023

Ilham Fadillah

NPM 203402426409

Lampiran I: Kuesioner Penelitian

Kuesioner Penelitian

Assalamualaikum Wr. Wb

Kepada Responden yang Terhormat,

Dengan kerendahan hati, saya Ilham Fadillah mahasiswa tingkat akhir Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen di Universitas Nasional, memohon kesediaannya untuk mengisi kuesioner ini dan memberikan informasi dengan sebenar-benarnya sesuai dengan fakta yang ada. Kuesioner ini dibuat dalam rangka mencari data untuk memenuhi tugas akhir saya yang berjudul: Pengaruh Kepercayaan Nasabah, Penanganan Keluhan, dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk (KC Gading Boulevard Jakarta)

Seluruh data yang berasal dari kuesioner ini digunakan untuk kepentingan akademis dan saya menjamin semua kerahasiaan data yang sudah masuk.

Demikian hal ini saya sampaikan, atas bantuan dan kesediaannya untuk membantu mengisi kuesioner ini saya ucapkan banyak terimakasih.

Hormat saya, Ilham Fadillah.

Petunjuk Pengisian

Bacalah dengan teliti setiap pertanyaan yang telah disediakan. Anda dimohon untuk memberikan jawaban yang sesuai dengan kondisi yang sebenarnya, dengan memilih salah satu pilihan jawaban yang tersedia :

- 5 : Sangat Setuju
- 4 : Setuju
- 3 : Ragu-ragu
- 2 : Tidak Setuju
- 1 : Sangat Tidak Setuju

Identitas Responden

Nama Nasabah :
Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan
Usia : a. 17-19 b. 20-29 c. 30-39 d. ≥ 40
Pekerjaan : a. Pelajar/Mahasiswa b. PNS c. Pegawai Swasta d. Wiraswasta e. Ibu rumah tangga f. Pegawai BUMN
Membuka Tabungan BRI Sejak : a. < 1 Tahun b. 1 – 5 Tahun c. > 5 Tahun

Kepercayaan Nasabah (X₁)

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Saya percaya bahwa Bank Rakyat Indonesia memiliki kejujuran atau integritas yang tinggi					
2	Saya percaya bahwa Bank Rakyat Indonesia memiliki keterampilan dan pengetahuan sehingga mampu mengelola lembaga dengan baik					
3	Saya percaya bahwa Bank Rakyat Indonesia memiliki kehandalan dan memberi pertimbangan yang baik dalam menangani berbagai situasi					
4	Saya percaya Bank Rakyat Indonesia selalu melindungi, mengayomi dan memelihara hubungan sebaik mungkin dengan nasabah					
5	Saya percaya bahwa karyawan Bank Rakyat Indonesia selalu bersedia memberikan gagasan dan informasi secara terbuka					

Penanganan Keluhan (X₂)

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Karyawan Bank Rakyat Indonesia bersikap sabar, memberikan perhatian saat anda melakukan komplain					
2	Karyawan Bank Rakyat Indonesia menangani dan menyelesaikan keluhan dengan cepat dan tepat					
3	Karyawan Bank Rakyat Indonesia bertindak adil dalam memecahkan permasalahan atau keluhan					

4	Bank Rakyat Indonesia memberikan kemudahan dalam pengajuan keluhan/komplain					
---	---	--	--	--	--	--

Citra Perusahaan (X₃)

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Bank Rakyat Indonesia dapat dipercaya dan mempunyai tanggung jawab sosial yang baik					
2	Bank Rakyat Indonesia sudah memberikan kinerja keamanan transaksi yang baik dan pelayanan yang memuaskan					
3	Karyawan Bank Rakyat Indonesia selalu peduli terhadap nasabah, cepat dan tanggap terhadap permintaan maupun keluhan nasabah					
4	Logo/symbol, warna dan slogan Bank Rakyat Indonesia mudah diingat					

Kepuasan Nasabah (Y)

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Saya merasa puas menjadi nasabah Bank Rakyat Indonesia					
2	Pelayanan dan produk - produk yang ada di Bank Rakyat Indonesia sudah sesuai dengan harapan saya					
3	Saya bangga menjadi nasabah Bank Rakyat Indonesia					

Jawaban Kuesioner Penelitian melalui google form

Kuesioner Penelitian

Pertanyaan **Jawaban** 100 Setelan

100 jawaban

Tidak menerima jawaban

Pesan untuk responden

Terimakasih banyak atas partisipasinya

Atas bantuan dari banyak pihak jumlah responden yang dalam formulir ini sudah dapat mencukupi data yang dibutuhkan dalam skripsi saya yang berjudul : Pengaruh Kepercayaan Nasabah, Penanganan Keluhan, dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk (KC Gading Boulevard Jakarta)

Sukses untuk kita semua

Lampiran II: Data Responden

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Keterangan	Jumlah	Presentase
Pria	50	52%
Wanita	46	48%
Total	96	100%

Sumber : Diolah oleh penulis (2023)

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Keterangan	Jumlah	Presentase
17 - 19 Tahun	9	9%
20 – 29 Tahun	72	75%
30 - 39 Tahun	9	9%
> 40 Tahun	6	7%
Total	96	100%

Sumber : Diolah oleh penulis (2023)

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Keterangan	Jumlah	Presentase
Pelajar / Mahasiswa	25	26%
PNS	5	5%
Pegawai Swasta	46	48%
Wiraswasta	10	11%
Ibu Rumah Tangga	5	5%
Lain – lain	5	5%
Total	96	100%

Sumber : Diolah oleh penulis (2023)

**Karakteristik Responden Berdasarkan Jangka Waktu Membuka
Tabungan BRI**

Keterangan	Jumlah	Presentase
< 1 Tahun	41	43%
1 – 5 Tahun	32	33%
> 5 Tahun	23	24%
Total	96	100%

Sumber : Diolah oleh penulis (2023)



39	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3
40	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
44	3	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4
45	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
52	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4
56	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	4	5	3	4	4	5
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
65	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
66	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
72	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	5	4	4	4
77	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4

80	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4
81	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	5	5	4	5
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
85	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5
86	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
87	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	4
88	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
92	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
93	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



Lampiran IV: Output SPSS

1. Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Kepercayaan.Nasabah	96	17	25	2165	22.55	2.384
Penanganan.Keluhan	96	11	20	1705	17.76	2.356
Citra.Perusahaan	96	13	20	1731	18.03	2.002
Kepuasan.Nasabah	96	9	15	1261	13.14	1.721
Valid N (listwise)	96					

2. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

1) Variabel Kepercayaan Nasabah (X₁)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total.X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.590**	.648**	.458**	.520**	.798**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X1.2	Pearson Correlation	.590**	1	.763**	.683**	.652**	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X1.3	Pearson Correlation	.648**	.763**	1	.780**	.625**	.927**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X1.4	Pearson Correlation	.458**	.683**	.780**	1	.637**	.842**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
X1.5	Pearson Correlation	.520**	.652**	.625**	.637**	1	.705**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000

	N	96	96	96	96	96	96
Total.X 1	Pearson Correlation	.798**	.873**	.927**	.842**	.705**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96

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

2) Variabel Penanganan Keluhan (X₂)

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total.X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.716**	.720**	.694**	.868**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X2.2	Pearson Correlation	.716**	1	.823**	.714**	.921**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X2.3	Pearson Correlation	.720**	.823**	1	.672**	.906**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X2.4	Pearson Correlation	.694**	.714**	.672**	1	.864**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96
Total.X 2	Pearson Correlation	.868**	.921**	.906**	.864**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96

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

3) Variabel Citra Perusahaan (X₃)

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Total.X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.717**	.721**	.564**	.875**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X3.2	Pearson Correlation	.717**	1	.737**	.607**	.893**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X3.3	Pearson Correlation	.721**	.737**	1	.477**	.858**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X3.4	Pearson Correlation	.564**	.607**	.477**	1	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96
Total.X3	Pearson Correlation	.875**	.893**	.858**	.786**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96

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

4) Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Total.Y1
Y1.1	Pearson Correlation	1	.740**	.693**	.895**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96
Y1.2	Pearson Correlation	.740**	1	.727**	.915**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96
Y1.3	Pearson Correlation	.693**	.727**	1	.895**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96
Total.Y1	Pearson Correlation	.895**	.915**	.895**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96

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

b. Uji Reabilitas

1) Variabel Kepercayaan Nasabah (X₁)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.850	6

2) Variabel Penanganan Keluhan (X₂)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.838	5

3) Variabel Citra Perusahaan (X₃)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.829	5

4) Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics

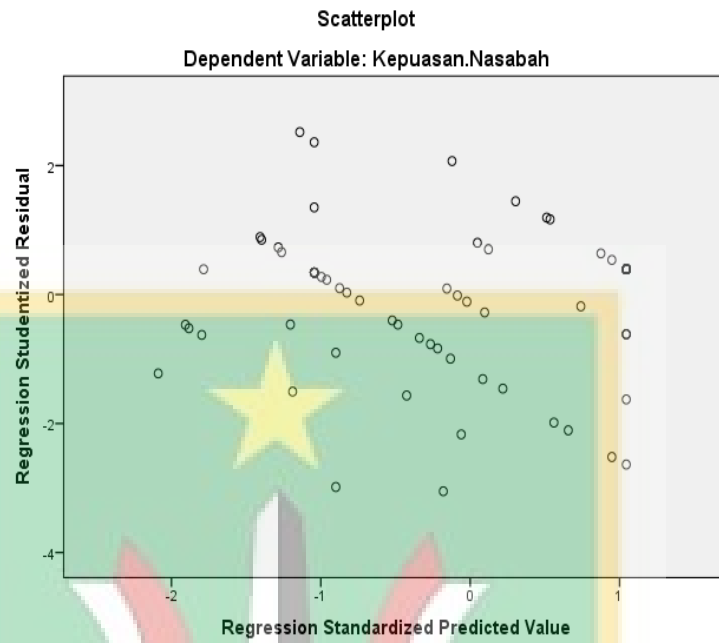
Cronbach's Alpha	N of Items
.863	4

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolonieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kepercayaan.Nasabah	.890	1.123
	Penanganan.Keluhan	.957	1.045
	Citra.Perusahaan	.926	1.079

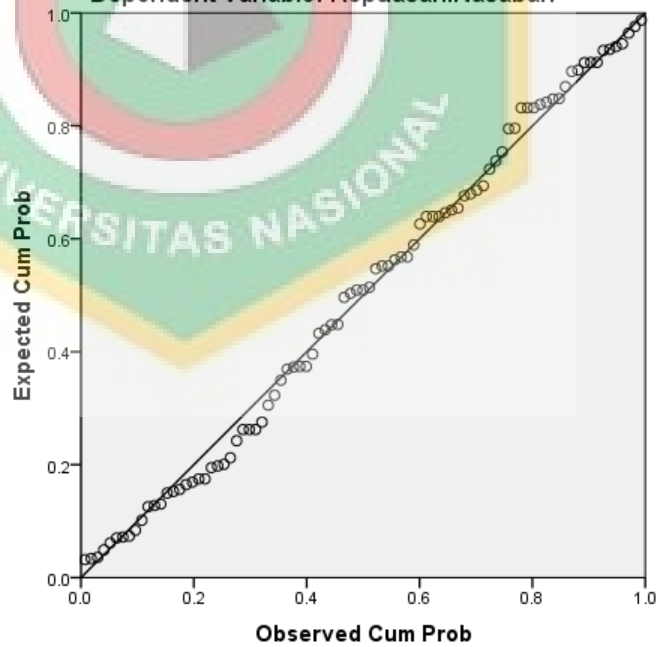
b. Uji Heteroskedastisitas



c. Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan.Nasabah



d. Uji Autokorelasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.805 ^a	.649	.637	.984	1.807

a. Predictors: (Constant), Citra.Perusahaan, Penanganan.Keluhan, Kepercayaan.Nasabah

b. Dependent Variable: Kepuasan.Nasabah

4. Uji Analisis Inferensial

a. Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.177	1.031		-.172	.864
	Kepercayaan.Nasabah	.243	.101	.282	2.407	.018
	Penanganan.Keluhan	.212	.096	.251	2.204	.030
	Citra.Perusahaan	.286	.101	.331	2.833	.006

c. Dependent Variable: Kepuasan.Nasabah

5. Uji Hipotesis

a. Uji Statistik t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.177	1.031		-.172	.864
	Kepercayaan.Nasabah	.243	.101	.282	2.407	.018
	Penanganan.Keluhan	.212	.096	.251	2.204	.030
	Citra.Perusahaan	.286	.101	.331	2.833	.006

6. Uji Kelayakan Mode

a. Uji Statistik F

ANOVA^a

Model	Model	Model	Mean Square	F	Sig.
1	1	3	54.750	56.602	.000 ^b
Residual	88.990	92	.967		
Total	253.240	95			

b. Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.805 ^a	.649	.637	.984

a. Predictors: (Constant), Citra.Perusahaan, Penanganan.Keluhan, Kepercayaan.Nasabah



Tabel r untuk df = 71 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Tabel Durbin Watson (DW), $\alpha = 5\%$

n	k=1		k=2		k=3		k=4		k=5	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
71	1.5865	1.6435	1.5577	1.6733	1.5284	1.7041	1.4987	1.7358	1.4685	1.7685
72	1.5895	1.6457	1.5611	1.6751	1.5323	1.7054	1.5029	1.7366	1.4732	1.7688
73	1.5924	1.6479	1.5645	1.6768	1.5360	1.7067	1.5071	1.7375	1.4778	1.7691
74	1.5953	1.6500	1.5677	1.6785	1.5397	1.7079	1.5112	1.7383	1.4822	1.7694
75	1.5981	1.6521	1.5709	1.6802	1.5432	1.7092	1.5151	1.7390	1.4866	1.7698
76	1.6009	1.6541	1.5740	1.6819	1.5467	1.7104	1.5190	1.7399	1.4909	1.7701
77	1.6036	1.6561	1.5771	1.6835	1.5502	1.7117	1.5228	1.7407	1.4950	1.7704
78	1.6063	1.6581	1.5801	1.6851	1.5535	1.7129	1.5265	1.7415	1.4991	1.7708
79	1.6089	1.6601	1.5830	1.6867	1.5568	1.7141	1.5302	1.7423	1.5031	1.7712
80	1.6114	1.6620	1.5859	1.6882	1.5600	1.7153	1.5337	1.7430	1.5070	1.7716
81	1.6139	1.6639	1.5888	1.6898	1.5632	1.7164	1.5372	1.7438	1.5109	1.7720
82	1.6164	1.6657	1.5915	1.6913	1.5663	1.7176	1.5406	1.7446	1.5146	1.7724
83	1.6188	1.6675	1.5942	1.6928	1.5693	1.7187	1.5440	1.7454	1.5183	1.7728
84	1.6212	1.6693	1.5969	1.6942	1.5723	1.7199	1.5472	1.7462	1.5219	1.7732
85	1.6235	1.6711	1.5995	1.6957	1.5752	1.7210	1.5505	1.7470	1.5254	1.7736
86	1.6258	1.6728	1.6021	1.6971	1.5780	1.7221	1.5536	1.7478	1.5289	1.7740
87	1.6280	1.6745	1.6046	1.6985	1.5808	1.7232	1.5567	1.7485	1.5322	1.7745
88	1.6302	1.6762	1.6071	1.6999	1.5836	1.7243	1.5597	1.7493	1.5356	1.7749
89	1.6324	1.6778	1.6095	1.7013	1.5863	1.7254	1.5627	1.7501	1.5388	1.7754
90	1.6345	1.6794	1.6119	1.7026	1.5889	1.7264	1.5656	1.7508	1.5420	1.7758
91	1.6366	1.6810	1.6143	1.7040	1.5915	1.7275	1.5685	1.7516	1.5452	1.7763
92	1.6387	1.6826	1.6166	1.7053	1.5941	1.7285	1.5713	1.7523	1.5482	1.7767
93	1.6407	1.6841	1.6188	1.7066	1.5966	1.7295	1.5741	1.7531	1.5513	1.7772
94	1.6427	1.6857	1.6211	1.7078	1.5991	1.7306	1.5768	1.7538	1.5542	1.7776
95	1.6447	1.6872	1.6233	1.7091	1.6015	1.7316	1.5795	1.7546	1.5572	1.7781
96	1.6466	1.6887	1.6254	1.7103	1.6039	1.7326	1.5821	1.7553	1.5600	1.7785
97	1.6485	1.6901	1.6275	1.7116	1.6063	1.7335	1.5847	1.7560	1.5628	1.7790
98	1.6504	1.6916	1.6296	1.7128	1.6086	1.7345	1.5872	1.7567	1.5656	1.7795
99	1.6522	1.6930	1.6317	1.7140	1.6108	1.7355	1.5897	1.7575	1.5683	1.7799
100	1.6540	1.6944	1.6337	1.7152	1.6131	1.7364	1.5922	1.7582	1.5710	1.7804

ORIGINALITY REPORT

20%

SIMILARITY INDEX

22%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

13%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id Internet Source	9%
2	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	5%
3	Submitted to Universitas PGRI Semarang Student Paper	2%
4	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	1%
5	Dennis Pratama. "PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH DI PT. BANK RAKYAT INDONESIA TBK KANTOR CABANG TAMBUN, BEKASI", Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara, 2021 Publication	1%
6	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	1%
7	Submitted to Universitas Islam Malang Student Paper	1%

8

estiningsih.staff.gunadarma.ac.id

Internet Source

1 %

9

repository.uinmataram.ac.id

Internet Source

1 %

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 1%

