

**Lampiran 1. Pengantar Kuesioner**

Banda Aceh, Juni 2022

Kepada Yth. :

**Nasabah KPR iB BTN Syariah Banda Aceh**

Dengan hormat,

Bersama ini, saya :

Nama : Ririn Erlina

NPK : 21217000001

Program Studi` : S1 Manajemen

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Saat ini saya sedang melakukan penelitian skripsi di bidang pemasaran yang berhubungan dengan KPR iB BTN Syariah. Saya berharap agar bapak/ibu/saudara/i untuk bersedia menjawab kuesioner ini dengan kondisi yang sebenarnya. Identitas dan jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i akan dirahasiakan dan hasilnya semata-mata digunakan dalam lingkup yang terbatas.

Selanjutnya peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Hormat saya,



Ririn Erlina

**Lampiran 1. Pengantar Kuesioner (lanjutan lampiran)**

**No. Responden : .....**

**A. Identitas Responden**

1. Nama :
2. Usia : ..... Tahun
3. Jenis Kelamin :  Laki-Laki  Perempuan
4. Pendidikan Terakhir :  
 SD  SMA  S1  
 SMP  D3  S2
5. Status :  
 Pegawai Swasta  PNS/ASN  Lainnya: ....  
 Pegawai BUMN  Dosen/guru  
 TNI/POLRI  Wiraswasta
6. Kapan terakhir kali akad KPR iB BTN Syariah?  
 Bulan ini  2 Bulan lalu  Diatas 3 bulan  
 Bulan lalu  3 bulan lalu
7. Jenis KPR yang diambil:  
 KPR BTN Subsidi iB  KPR BTN Indent iB  
 KPR BTN Platinum iB
8. Sudah berapa kali ambil KPR?  
 Pertama kali  Lebih dari dua kali  
 Dua kali

**B. Petunjuk Pengisian**

Berikut ini adalah pernyataan yang dibuat untuk penelitian KPR iB BTN Syariah. Berilah tanggapan anda pada setiap pernyataan pada kolom pilihan yang tersedia dengan memberikan tanda (v) untuk mengisi kuisoner ini.

**Keterangan :**

- |                              |                       |
|------------------------------|-----------------------|
| 1. STS = Sangat Tidak Setuju | 4. S = Setuju         |
| 2. TS = Tidak Setuju         | 5. SS = Sangat Setuju |
| 3. RR = Ragu-Ragu            |                       |

**Lampiran 1. Pengantar Kuesioner (lanjutan lampiran)**

**KUALITAS PELAYANAN**

NO	PERTANYAAN		JAWABAN				
			STS	TS	RR	S	SS
			1	2	3	4	5
1	Petugas bagian pelayanan KPR berseragam rapi	SQ1					
2	Petugas memproses pengajuan KPR dengan segera	SQ2					
3	Petugas memberikan informasi tentang KPR iB dengan sigap	SQ3					
4	Pengetahuan petugas tentang KPR iB tidak diragukan	SQ4					
5	Petugas mengkomunikasikan informasi KPR iB dengan jelas	SQ5					

**CITRA PERUSAHAAN**

NO	PERTANYAAN		JAWABAN				
			STS	TS	RR	S	SS
			1	2	3	4	5
1	Bank BTN Syariah dipercaya sebagai bank yang sesuai prinsip syariah	CI1					
2	Bank BTN Syariah menjamin kerahasiaan data nasabah KPR iB	CI2					
3	Keluhan dan saran yang pernah saya sampaikan, ditanggapi dengan cepat oleh pihak manajemen	CI3					
4	Slogan 'Sahabat Keluarga Indonesia' melekat dalam ingatan saya	CI4					

**Lampiran 1. Pengantar Kuesioner (lanjutan lampiran)**

**KEPUASAN NASABAH**

NO	PERTANYAAN		JAWABAN				
			STS	TS	RR	S	SS
			1	2	3	4	5
1	Tenor KPR iB BTN Syariah sesuai dengan harapan saya	SA1					
2	Saya puas dengan proses realisasi KPR iB BTN Syariah yang cepat	SA2					
3	Saya bangga mendapatkan KPR iB BTN Syariah	SA3					
4	Margin KPR iB BTN Syariah sesuai dengan harapan saya	SA4					
5	Saya senang biaya provisi KPR iB BTN Syariah rendah	SA5					

**LOYALITAS NASABAH**

NO	PERTANYAAN		JAWABAN				
			STS	TS	RR	S	SS
			1	2	3	4	5
1	Saya berencana mengajukan kembali KPR iB BTN Syariah setelah lunas	LO1					
2	Selain KPR iB saya juga menabung di BTN Syariah Banda Aceh	LO2					
3	Saya mengajak teman untuk ikut menjadi nasabah KPR iB BTN Syariah Banda Aceh	LO3					
4	Saya hanya tertarik dengan KPR iB BTN Syariah Banda Aceh	LO4					

**Lampiran 2. Data Sampel**

No	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Status	Kapan terakhir kali akad KPR iB BTN Syariah?	Jenis KPR yang diambil?	Sudah berapa kali ambil KPR?
1	40	L	S2	PNS/ASN	Bulan ini	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
2	40	L	SMA	TNI/POLRI	3 Bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
3	41	L	D3	Pegawai Swasta	Bulan ini	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
4	27	L	S1	PNS/ASN	Bulan ini	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
5	50	P	S2	PNS/ASN	Bulan ini	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
6	29	L	D3	PNS/ASN	Bulan ini	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
7	33	L	S2	Pegawai Swasta	Bulan ini	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
8	47	P	D3	PNS/ASN	Bulan ini	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
9	33	P	S2	PNS/ASN	Bulan ini	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
10	28	L	SMA	Pegawai Swasta	Bulan ini	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
11	31	P	S1	Lainnya: Ibu Rumah Tangga	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
12	31	P	SMA	Wiraswasta	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
13	26	P	SMA	Wiraswasta	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
14	32	P	S2	Wiraswasta	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
15	34	L	SMA	Pegawai Swasta	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
16	26	P	S1	PNS/ASN	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
17	33	P	S1	Lainnya: Ibu Rumah Tangga	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
18	27	P	D3	Lainnya: Ibu Rumah Tangga	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali

**Lampiran 2. Data Sampel (lanjutan)**

No	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Status	Kapan terakhir kali akad KPR iB BTN Syariah?	Jenis KPR yang diambil?	Sudah berapa kali ambil KPR?
19	26	P	S1	Pegawai BUMN	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
20	31	L	S1	Pegawai BUMN	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Platinum iB	Dua kali
21	30	P	S1	Pegawai Swasta	3 Bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
22	27	P	S1	Dosen/Guru	2 Bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
23	24	P	S1	Pegawai BUMN	Bulan ini	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
24	25	P	S1	Wiraswasta	Bulan ini	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
25	26	L	S1	Pegawai Swasta	Bulan lalu	KPR BTN Platinum iB	Pertama kali
26	24	P	D3	Pegawai Swasta	Bulan ini	KPR BTN Platinum iB	Pertama kali
27	23	P	D3	Pegawai Swasta	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
28	37	P	S1	Lainnya: Ibu Rumah Tangga	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
29	26	P	S1	Wiraswasta	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Platinum iB	Dua kali
30	24	P	D3	Pegawai Swasta	Bulan ini	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
31	35	P	SMA	Pegawai Swasta	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
32	28	L	S1	PNS/ASN	Bulan ini	KPR BTN Platinum iB	Pertama kali
33	23	P	SMA	Pegawai Swasta	2 Bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
34	24	P	S1	Pegawai BUMN	2 Bulan lalu	KPR BTN Platinum iB	Pertama kali
35	25	P	SMA	Pegawai Swasta	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
36	24	P	SMA	Wiraswasta	Bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
37	26	P	D3	Pegawai Swasta	Bulan ini	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali

**Lampiran 2. Data Sampel (lanjutan)**

No	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Status	Kapan terakhir kali akad KPR iB BTN Syariah?	Jenis KPR yang diambil?	Sudah berapa kali ambil KPR?
38	29	L	D3	Pegawai BUMN	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Platinum iB	Pertama kali
39	23	L	S1	Pegawai Swasta	Bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
40	32	L	S1	Pegawai BUMN	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
41	35	L	S1	TNI/POLRI	2 Bulan lalu	KPR BTN Platinum iB	Dua kali
42	32	P	S1	Pegawai Swasta	2 Bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
43	22	P	D3	Pegawai Swasta	Bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
44	26	P	SMA	Wiraswasta	2 Bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
45	28	P	S1	Pegawai Swasta	Bulan ini	KPR BTN Platinum iB	Pertama kali
46	27	L	SMA	Pegawai Swasta	3 Bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
47	26	P	D3	PNS/ASN	Bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
48	35	L	SMA	TNI/POLRI	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
49	26	P	S1	Pegawai Swasta	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
50	30	P	SMA	Wiraswasta	3 Bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
51	26	P	SMA	Pegawai Swasta	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
52	29	P	S1	PNS/ASN	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Platinum iB	Pertama kali
53	27	P	S1	Pegawai BUMN	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
54	35	P	SMA	Lainnya: Ibu Rumah Tangga	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
55	30	L	S1	Pegawai Swasta	Bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
56	29	L	D3	Pegawai BUMN	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali

**Lampiran 2. Data Sampel (lanjutan)**

No	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Status	Kapan terakhir kali akad KPR iB BTN Syariah?	Jenis KPR yang diambil?	Sudah berapa kali ambil KPR?
57	42	L	S2	PNS/ASN	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Platinum iB	Pertama kali
58	36	L	SMA	Pegawai Swasta	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
59	32	P	S1	Lainnya: Ibu Rumah Tangga	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
60	38	L	SMA	TNI/POLRI	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
61	33	L	S1	Wiraswasta	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
62	34	L	SMA	Wiraswasta	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
63	45	P	D3	Lainnya: pegawai kontrak	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
64	29	P	S1	PNS/ASN	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
65	48	P	S1	PNS/ASN	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
66	27	L	S1	Pegawai Swasta	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
67	40	P	S1	Pegawai Swasta	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Platinum iB	Pertama kali
68	30	L	S1	Lainnya: pegawai kontrak	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
69	28	L	S1	Lainnya: pegawai kontrak	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
70	35	P	S1	Pegawai BUMN	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
71	29	P	S1	PNS/ASN	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
72	37	L	S1	PNS/ASN	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
73	31	L	D3	PNS/ASN	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali



**Lampiran 2. Data Sampel (lanjutan)**

No	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Status	Kapan terakhir kali akad KPR iB BTN Syariah?	Jenis KPR yang diambil?	Sudah berapa kali ambil KPR?
74	32	L	D3	Pegawai Swasta	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
75	40	P	S1	PNS/ASN	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
76	43	L	S1	PNS/ASN	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
77	35	L	S2	PNS/ASN	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
78	42	L	SMA	Pegawai Swasta	Bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
79	49	P	SMA	Lainnya: Ibu Rumah Tangga	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
80	33	P	SMA	Lainnya: Ibu Rumah Tangga	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
81	54	P	S1	Wiraswasta	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
82	30	L	SMA	Wiraswasta	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
83	26	P	SMA	Lainnya: musisi	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
84	46	L	S2	PNS/ASN	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
85	41	L	S1	PNS/ASN	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
86	48	L	S1	Dosen/Guru	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
87	33	L	S1	Lainnya: dokter	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
88	31	L	S1	PNS/ASN	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
89	37	P	S1	Wiraswasta	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
90	27	P	S1	PNS/ASN	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
91	26	P	D3	Lainnya: bidan	Diatas 3 bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali

**Lampiran 2. Data Sampel (lanjutan)**

No	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Status	Kapan terakhir kali akad KPR iB BTN Syariah?	Jenis KPR yang diambil?	Sudah berapa kali ambil KPR?
92	34	L	S1	Pegawai Swasta	Bulan ini	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
93	29	L	SMA	TNI/POLRI	Bulan ini	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
94	24	P	SMA	Pegawai Swasta	Bulan ini	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
95	32	P	D3	Lainnya: Ibu Rumah Tangga	Bulan ini	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
96	37	L	SMA	TNI/POLRI	Bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
97	35	P	SMA	Lainnya: Ibu Rumah Tangga	Bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
98	39	P	SMA	Lainnya: Ibu Rumah Tangga	Bulan lalu	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
99	29	L	S1	Pegawai Swasta	Bulan ini	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali
100	34	P	D3	Lainnya: bidan	Bulan ini	KPR BTN Subsidi iB	Pertama kali

Lampiran 3. Tabulasi Kuesioner

No	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4
	SQ1	SQ2	SQ3	SQ4	SQ5	CI1	CI2	CI3	CI4	SA1	SA2	SA3	SA4	SA5	LO1	LO2	LO3	LO4
1	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4
2	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4
4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
9	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	2	4	4	4
10	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
11	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3
12	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	2
13	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	4	4
14	5	5	5	5	5	3	4	3	2	4	4	5	4	5	3	2	3	4
15	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
17	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5
19	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3
20	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3
24	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
25	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Lampiran 3. Tabulasi Kuesioner (lanjutan)

No	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4
	SQ1	SQ2	SQ3	SQ4	SQ5	CI1	CI2	CI3	CI4	SA1	SA2	SA3	SA4	SA5	LO1	LO2	LO3	LO4
26	5	4	4	4	4	3	3	4	1	3	4	3	3	4	1	2	3	1
27	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3
28	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4
30	4	3	3	4	4	2	3	3	1	2	3	1	3	3	1	2	3	3
31	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
34	5	5	4	5	3	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	2
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	5	5	3	2	4	3	4	4	5	4	4	3	4
37	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3
38	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	3	4
39	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
40	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3
41	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
43	4	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
44	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
45	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
46	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3
47	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
48	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	3
49	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4

Lampiran 3. Tabulasi Kuesioner (lanjutan)

No	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4
	SQ1	SQ2	SQ3	SQ4	SQ5	CI1	CI2	CI3	CI4	SA1	SA2	SA3	SA4	SA5	LO1	LO2	LO3	LO4
51	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	5	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
53	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
54	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
55	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
56	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
58	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
59	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5
60	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
66	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
67	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4
68	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
71	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
72	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
73	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
74	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3

Lampiran 3. Tabulasi Kuesioner (lanjutan)

No	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4
	SQ1	SQ2	SQ3	SQ4	SQ5	CI1	CI2	CI3	CI4	SA1	SA2	SA3	SA4	SA5	LO1	LO2	LO3	LO4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
77	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4
80	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3
83	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
84	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4
87	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
89	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	3	4	4
90	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
92	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
93	4	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
94	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
95	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
97	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
98	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
99	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
100	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4

#### Lampiran 4. Output Olah Data WarpPLS 8.0

##### Model fit and quality indices

-----  
 Average path coefficient (APC)=0.381, P<0.001  
 Average R-squared (ARS)=0.363, P<0.001  
 Average adjusted R-squared (AARS)=0.353, P<0.001  
 Average block VIF (AVIF)=2.002, acceptable if  $\leq 5$ , ideally  $\leq 3.3$   
 Average full collinearity VIF (AFVIF)=2.149, acceptable if  $\leq 5$ , ideally  $\leq 3.3$   
 Tenenhaus GoF (GoF)=0.478, small  $\geq 0.1$ , medium  $\geq 0.25$ , large  $\geq 0.36$   
 Simpson's paradox ratio (SPR)=0.800, acceptable if  $\geq 0.7$ , ideally = 1  
 R-squared contribution ratio (RSCR)=0.987, acceptable if  $\geq 0.9$ , ideally = 1  
 Statistical suppression ratio (SSR)=1.000, acceptable if  $\geq 0.7$   
 Nonlinear bivariate causality direction ratio (NLBCDR)=1.000, acceptable if  $\geq 0.7$

\*\*\*\*\*

\* Combined loadings and cross-loadings \*

\*\*\*\*\*

	SQ	CI	SA	LO	Type (a	SE	P value
SQ1	0.728	-0.069	0.169	-0.190	Reflect	0.057	<0.001
SQ2	0.812	0.187	0.064	-0.102	Reflect	0.069	<0.001
SQ3	0.857	0.161	0.051	-0.146	Reflect	0.051	<0.001
SQ4	0.777	-0.067	-0.165	0.180	Reflect	0.044	<0.001
SQ5	0.769	-0.244	-0.117	0.269	Reflect	0.046	<0.001
CI1	-0.152	0.837	-0.135	-0.032	Reflect	0.107	<0.001
CI2	-0.077	0.755	0.055	-0.271	Reflect	0.088	<0.001
CI3	0.172	0.725	0.197	-0.059	Reflect	0.109	<0.001
CI4	0.079	0.772	-0.092	0.354	Reflect	0.141	<0.001
SA1	-0.050	0.092	0.810	0.247	Reflect	0.120	<0.001
SA2	0.095	-0.079	0.812	0.100	Reflect	0.089	<0.001
SA3	-0.042	0.141	0.873	-0.116	Reflect	0.153	<0.001
SA4	0.024	-0.040	0.870	-0.002	Reflect	0.085	<0.001
SA5	-0.027	-0.121	0.809	-0.220	Reflect	0.104	<0.001
LO1	-0.230	0.165	0.153	0.739	Reflect	0.162	<0.001
LO2	-0.039	0.128	-0.233	0.804	Reflect	0.132	<0.001
LO3	0.237	-0.062	-0.064	0.802	Reflect	0.090	<0.001
LO4	0.016	-0.238	0.170	0.739	Reflect	0.154	<0.001

**Lampiran 4.** Output Olah Data WarpPLS 8.0 (lanjutan)

*Notes: Loadings are unrotated and cross-loadings are oblique-rotated. SEs and P values are for loadings. P values < 0.05 are desirable for reflective indicators.*

\*\*\*\*\*

\* Latent variable coefficients \*

\*\*\*\*\*

R-squared coefficients

-----

SQ	CI	SA	LO
	0.234	0.361	0.494

Adjusted R-squared coefficients

-----

SQ	CI	SA	LO
	0.226	0.355	0.478

Composite reliability coefficients

-----

SQ	CI	SA	LO
0.892	0.856	0.920	0.855

\*\*\*\*\*

\* Correlations among latent variables and errors \*

\*\*\*\*\*

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

-----

	SQ	CI	SA	LO
SQ	0.790	0.483	0.601	0.394
CI	0.483	0.773	0.705	0.635
SA	0.601	0.705	0.835	0.660
LO	0.394	0.635	0.660	0.772

*Note: Square roots of average variances extracted (AVEs) shown on diagonal.*



**Lampiran 4.** Output Olah Data WarpPLS 8.0 (lanjutan)

\*\*\*\*\*

**\* Path coefficients and P values \***

\*\*\*\*\*

Path coefficients

-----

	SQ	CI	SA	LO
CI	0.483			
SA	0.601			
LO	-0.036	0.343	0.439	

P values

-----

	SQ	CI	SA	LO
CI	<0.001			
SA	<0.001			
LO	0.345	0.005	<0.001	

\*\*\*\*\*

**\* Indirect and total effects \***

\*\*\*\*\*

Indirect effects for paths with 2 segments

-----

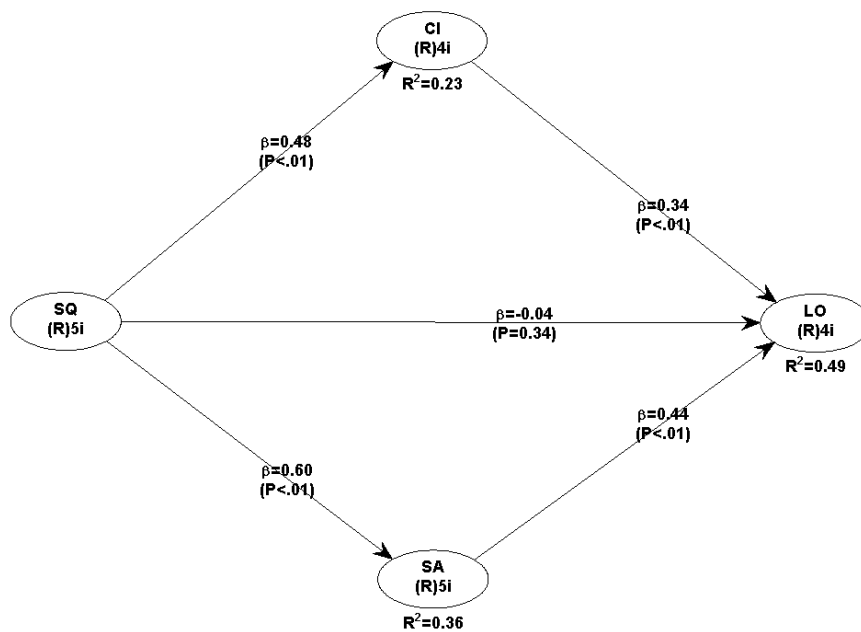
	SQ	CI	SA	LO
LO	0.430			

P values of indirect effects for paths with 2 segments

-----

	SQ	CI	SA	LO
LO	<0.001			

Lampiran 5. Gambar Model Penelitian Output WarpPLS 8.0



## Lampiran 6. Surat Pengantar Riset



Nomor : 489/BAA&AD/STEI/VII/2022  
Lampiran : Proposal Penelitian  
Perihal : **Permohonan Izin Riset Bagi Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia**

### Kepada Yth

**PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KC Syariah Banda Aceh  
Jalan Tengku Daud Beureueh, Kel. Kuta Alam, Kec. Kuta Alam, Kota Banda Aceh, 24415**

Sesuai dengan ketentuan yang berlaku, setiap mahasiswa diwajibkan untuk menyusun Karya Tulis Akhir (Skripsi) dan mempertahankan dihadapan suatu panitia penguji sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Sehubungan dengan hal tersebut, mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) :

Nama : Ririn Erlina  
NPK : 2121700001  
No. Handphone : 082123641231  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul KTA : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi pada PT Bank Tabungan Negara KC Syariah Banda Aceh)

Bermaksud untuk mengadakan riset dalam bidang manajemen dengan topik yang ingin dibahas seperti yang dimuat dalam proposal penelitian terlampir pada Instansi yang Bapak/Ibu pimpin. Perlu kami tambahkan bahwa kode etik Perguruan Tinggi menjamin kerahasiaan data dan informasi yang diperoleh.

Sebagai bukti pelaksanaan riset, maka satu set laporan hasil penelitian (Skripsi) nantinya akan diserahkan kepada Manajemen Instansi oleh mahasiswa yang bersangkutan.

Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, Mengucapkan terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya.

Jakarta, 20 Juli 2022  
**Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia  
Wakil Ketua I**

Handwritten signature of Dr. Lies Zulfiati in blue ink over a circular stamp of the institution.

**Dr. Lies Zulfiati, S.E., M.Si., Ak., CA**  
NIK. 010999089

Kampus A : Jl. Kayu Jati Raya No. 11A, Rawamangun - Jakarta 13220, INDONESIA  
Telp. : (021) 475.0321; 475.8702 Fax. : (021) 472.2371  
Website : [www.stei.ac.id](http://www.stei.ac.id)

## Lampiran 7. Surat Keterangan Riset



No. : 002/BNA/CONS/III/2022  
Lamp : -

Banda Aceh, 28 April 2022

Kepada :  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia  
Jakarta

Perihal : **Surat Keterangan**

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Syukur Alhamdulillah kita panjatkan ke hadirat Allah SWT atas Rahmat dan Karunia-Nya sehingga kita masih diberikan kesempatan untuk dapat menjalankan tugas kita.

Dengan ini kami sampaikan bahwa, mahasiswa saudara telah menyelesaikan penelitian/observasi pada Bank BTN Syariah Kantor Cabang Banda Aceh dengan nama:

Nama : Ririn Erlina  
NIM : 21217000001  
Jurusan : S1 Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Pelaksanaan : Juni s.d Juli 2022

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, atas perhatian dan kerjasamanya selama ini, kami ucapkan terimakasih.

وبالله التوفيق والهداية والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk.  
KANTOR CABANG SYARIAH BANDA ACEH



Mahater Muhammad  
MCFU Head

M. Iqbal Amri  
Financing Service

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI

### **Data Pribadi**

Nama : Ririn Erlina  
NPM : 21217000001  
Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 21 Mei 1995  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : Lamteh Residence Blok B No 10  
Gampong Lamteh, Kec Peukan Bada  
Kabupaten Aceh Besar. Provinsi Aceh  
Telepon : 082123641231  
Email : ririiinnnn@gmail.com

### **Pendidikan Formal**

SD Kartini II Batam : Lulus Tahun 2007  
SMPN 114 Jakarta : Lulus Tahun 2010  
SMAN 110 Jakarta : Lulus Tahun 2013  
STIE Indonesia, Jakarta : Tahun 2013 sampai sekarang

**Pekerjaan** : Mahasiswa