

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth:

Bapak/Ibu Responden

Di tempat

Dengan hormat,

Nama saya Sufiyatus Salamah, mahasiswa S1 jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam prodi Perbankan Syariah IAIN Madura. Saat ini saya sedang melakukan penelitian akhir (skripsi) dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Prima Frontliner terhadap Kepuasan Nasabah Dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Nasabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo”**.

Penelitian ini merupakan salah satu syarat kelulusan di jenjang S1. Berkaitan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu melengkapi kuesioner ini sehingga dapat membantu melengkapi data yang saya perlukan. Atas kesediaan dan waktu yang telah diluangkan, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Sufiyatus Salamah

PETUNJUK PENGISIAN:

- Responden dimohon mengisi kolom profil responden sebelum menjawab pertanyaan dalam kuesioner
- responden dimohon mengisi kuesioner dengan menjawab seluruh pertanyaan yang telah disediakan
- Pilihlah satu jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Sdr/I paling tepat dengan memberi tanda [\surd] sesuai dengan kondisi yang sebenarnya sesuai pendapat anda.
STS = Sangat Tidak Setuju S = Setuju
TS = Tidak Setuju SS = Sangat Setuju
N = Netral

Persyaratan Responden:

- Nasabah aktif KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo
- Telah menjadi nasabah KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo setengah tahun

Profil Responden:

1. Nama responden :
2. Jenis kelamin :
 Laki-laki
 Perempuan
3. Usia responden :
 <17 thn 26-35 thn >45 thn
 17-25 thn 36-45 thn
4. Pendidikan terakhir :
 SD/SMP S1 S3
 SMA S2
5. Pekerjaan :
 Pegawai Negeri Wiraswasta Lain-lain
 Ibu rumah tangga Mahasiswa/Pelajar

DAFTAR PERTANYAAN

PELAYANAN PRIMA						
No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	<i>frontliner</i> (cs, teller) sabar dalam memberikan pelayanan kepada nasabah					
2.	<i>frontliner</i> (cs, teller) ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah					
3.	<i>frontliner</i> (cs, teller) memberikan perhatian terhadap kebutuhan nasabah					
4.	<i>frontliner</i> (cs, teller) memberikan perhatian terhadap kritik dan saran					
5.	<i>frontliner</i> (cs, teller) merespon keluhan yang disampaikan nasabah dengan cepat					
6.	<i>frontliner</i> (cs, teller) memberikan fasilitas penunjang kepada nasabah berupa teknologi informasi					
7.	<i>frontliner</i> (cs, teller) mampu berkomunikasi dengan baik dengan nasabah					
8.	<i>frontliner</i> (cs, teller) mampu melayani dan memberikan penjelasan dengan baik kepada nasabah					
9.	Penampilan fisik <i>frontliner</i> (cs, teller) rapi dan sopan dalam melayani nasabah					
10.	Tutur kata <i>frontliner</i> (cs, teller) tidak menyinggung nasabah pada saat melakukan pelayanan					
11.	<i>frontliner</i> (cs, teller) bertanggung jawab atas pelayanan yang di berikan					
12.	<i>frontliner</i> (cs, teller) bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan					

KEPUASAN						
No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
13.	Pelayanan di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo secara keseluruhan sangat baik dan memuaskan					

14.	Pelayanan yang diberikan KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo sesuai dengan harapan nasabah					
15.	KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo mempunyai pelayanan dan produk yang ideal dibandingkan pesaing					

LOYALITAS						
No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
16	Saya berkomitmen selalu bertransaksi di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo ketika saya membutuhkan					
17	Saya senang merefrensikan KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo kepada orang lain					
18	Saya mau menggunakan produk dan jasa lain di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo jika dibutuhkan					
19.	Saya setia dengan KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo dan tidak tertarik berpindah ke Lembaga Keuangan Syariah yang lain					

Lampiran 2

Data Kuesioner Responden

Pelayanan prima (X)

No. Res	Pelayanan Prima												
	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	X.11	X.12	TOTAL
1	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	3	4	51
2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	46
3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	52
4	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	5	5	50
5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	50
6	5	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	42
7	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	44
8	5	5	5	5	4	4	3	4	3	3	4	3	48
9	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	56
10	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	53
11	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	53
12	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	54
13	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	51
14	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	4	4	48
15	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	42
16	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	47
17	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	54
18	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	51
19	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	48
20	3	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	51
21	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	50
22	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	47
23	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	52
24	4	4	4	5	3	3	5	4	4	4	5	4	49
25	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	52
26	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	47
27	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
28	4	4	4	2	2	3	3	4	5	3	4	4	42
29	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	46
30	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	56
31	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	52
32	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	55
33	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	46
34	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	54

35	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47
36	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	54
37	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	50
38	4	4	5	4	4	3	4	5	3	4	3	3	46
39	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	46
40	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	48
41	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	45
42	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	43
43	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	56
44	3	3	3	4	4	4	5	4	5	3	4	4	46
45	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	44
46	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	50
47	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	45
48	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	56
49	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	54
50	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	49
51	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	41
52	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	55
53	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	54
54	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	50
55	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	52
56	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	51
57	5	4	5	3	3	4	3	4	4	4	3	3	45
58	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	54
59	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	55
60	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	56
61	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	53
62	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	53
63	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	50
64	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	55
65	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	50
66	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	48
67	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	50
68	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	51
69	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	52
70	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
71	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	51
72	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	48
73	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	43
74	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	44
75	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	55

76	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	55
77	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	54
78	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	55
79	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	46
80	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	43
81	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	44
82	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	50
83	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	57
84	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	52
85	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	55
86	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	50
87	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	43
88	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	51
89	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	56
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	49
91	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	51
92	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	53
93	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	58

Kepuasan Nasabah (Z)

No. Res	Kepuasan Nasabah			TOTAL
	Z.1	Z.2	Z.3	
1	3	3	5	11
2	4	4	4	12
3	5	5	5	15
4	5	5	5	15
5	4	4	4	12
6	3	3	3	9
7	4	4	4	12
8	4	4	4	12
9	5	5	4	14
10	5	5	5	15
11	4	4	4	12
12	4	4	4	12
13	4	4	4	12
14	4	4	4	12
15	5	5	5	15
16	4	4	4	12
17	3	4	5	12

18	5	5	5	15
19	4	4	4	12
20	4	4	4	12
21	3	3	3	9
22	4	4	4	12
23	5	4	5	14
24	4	5	5	14
25	4	4	4	12
26	4	5	5	14
27	5	2	5	12
28	3	3	3	9
29	4	4	3	11
30	5	4	5	14
31	5	4	5	14
32	5	4	4	13
33	4	4	4	12
34	5	4	5	14
35	4	4	4	12
36	5	4	5	14
37	5	5	5	15
38	4	4	3	11
39	4	4	4	12
40	4	4	4	12
41	4	4	3	11
42	2	2	2	6
43	4	5	5	14
44	4	4	4	12
45	4	4	4	12
46	4	4	4	12
47	4	3	4	11
48	5	5	4	14
49	4	5	4	13
50	4	3	4	11
51	3	3	3	9
52	4	4	5	13
53	5	4	5	14
54	4	4	4	12
55	5	4	4	13
56	4	5	4	13
57	4	3	3	10
58	4	4	4	12

59	4	4	4	12
60	5	5	5	15
61	5	4	5	14
62	5	4	4	13
63	4	4	4	12
64	4	5	5	14
65	5	2	3	10
66	4	4	4	12
67	5	4	5	14
68	5	4	4	13
69	5	4	5	14
70	4	4	4	12
71	5	4	5	14
72	4	4	4	12
73	3	3	3	9
74	4	3	4	11
75	4	4	5	13
76	5	5	5	15
77	4	4	5	13
78	4	4	4	12
79	4	4	4	12
80	3	3	3	9
81	4	3	3	10
82	4	4	4	12
83	5	5	5	15
84	5	4	5	14
85	5	5	5	15
86	3	3	3	9
87	3	3	3	9
88	5	4	5	14
89	5	5	5	15
90	5	4	5	14
91	4	4	4	12
92	4	4	4	12
93	5	5	5	15

Loyalitas Nasabah (Y)

No. Res	Loyalitas Nasabah				
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	TOTAL
1	4	3	5	4	16

2	4	4	4	5	17
3	5	5	5	5	20
4	4	4	4	5	17
5	5	5	5	4	19
6	3	3	3	3	12
7	4	4	4	3	15
8	4	4	4	4	16
9	3	3	3	3	12
10	4	4	4	5	17
11	4	4	3	4	15
12	5	5	5	4	19
13	4	4	4	4	16
14	5	4	4	4	17
15	4	4	3	3	14
16	4	3	4	3	14
17	5	4	3	5	17
18	3	4	3	3	13
19	4	4	3	3	14
20	5	5	5	4	19
21	3	3	3	3	12
22	3	3	2	3	11
23	5	5	4	4	18
24	5	5	4	4	18
25	3	3	4	4	14
26	4	4	4	5	17
27	5	4	4	3	16
28	3	4	4	4	15
29	3	3	4	5	15
30	5	5	4	5	19
31	5	5	5	5	20
32	5	5	4	5	19
33	4	5	5	4	18
34	4	4	4	4	16
35	4	3	4	4	15
36	4	4	4	5	17
37	5	5	4	5	19
38	3	3	3	3	12
39	4	3	4	3	14
40	4	3	4	4	15
41	3	4	2	2	11
42	3	3	3	2	11

43	4	4	4	3	15
44	3	3	3	3	12
45	4	3	3	3	13
46	4	4	3	4	15
47	5	4	3	4	16
48	5	5	5	4	19
49	5	5	4	4	18
50	4	3	3	3	13
51	3	3	2	2	10
52	5	5	5	5	20
53	5	5	4	5	19
54	4	5	4	5	18
55	5	5	4	5	19
56	4	4	5	5	18
57	3	3	3	3	12
58	4	4	4	4	16
59	4	4	4	4	16
60	5	5	4	5	19
61	5	5	4	5	19
62	5	5	4	5	19
63	3	3	3	4	13
64	5	3	5	3	16
65	3	3	3	3	12
66	5	4	4	4	17
67	3	3	4	4	14
68	4	4	4	4	16
69	5	5	5	5	20
70	3	3	3	3	12
71	5	4	5	5	19
72	3	3	4	4	14
73	3	3	3	2	11
74	4	3	4	4	15
75	4	4	4	5	17
76	5	5	5	5	20
77	5	5	4	5	19
78	5	5	5	5	20
79	4	3	3	3	13
80	3	3	3	3	12
81	3	3	2	3	11
82	4	4	3	4	15
83	5	5	4	5	19

84	5	5	4	5	19
85	5	5	4	5	19
86	3	4	4	3	14
87	3	3	3	2	11
88	5	5	4	5	19
89	5	4	5	5	19
90	5	4	4	5	18
91	4	4	4	4	16
92	5	5	4	4	18
93	5	5	5	5	20

Lampiran 3

Uji Validitas
Pelayanan Prima (X)

		Correlations												
		X_1	X_2	X_3	X_4	X_5	X_6	X_7	X_8	X_9	X_10	X_11	X_12	TOTAL_X
X_1	Pearson Correlation	1	,582**	,232	,000	,113	,182	,092	,330	,106	,000	,148	,055	,418*
	Sig. (2-tailed)		,001	,217	1,000	,551	,337	,630	,075	,576	1,000	,435	,774	,022
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X_2	Pearson Correlation	,582**	1	,263	,280	,026	,097	,277	,325	-,050	-,282	-,048	,147	,399*
	Sig. (2-tailed)	,001		,161	,135	,890	,611	,138	,080	,795	,131	,800	,439	,029
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X_3	Pearson Correlation	,232	,263	1	,090	,132	,154	,151	,377*	,090	,218	,182	,256	,475**
	Sig. (2-tailed)	,217	,161		,636	,486	,416	,427	,040	,635	,248	,335	,172	,008
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X_4	Pearson Correlation	,000	,280	,090	1	,525**	-,012	,290	,172	-,064	-,084	,228	,211	,455*
	Sig. (2-tailed)	1,000	,135	,636		,003	,951	,120	,363	,737	,658	,226	,264	,012
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X_5	Pearson Correlation	,113	,026	,132	,525**	1	,414*	,316	,288	,029	,270	,317	,368*	,632**
	Sig. (2-tailed)	,551	,890	,486	,003		,023	,089	,123	,879	,148	,088	,045	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X_6	Pearson Correlation	,182	,097	,154	-,012	,414*	1	,357	,422*	,371*	,217	-,093	,118	,524**
	Sig. (2-tailed)	,337	,611	,416	,951	,023		,052	,020	,044	,250	,623	,533	,003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X_7	Pearson Correlation	,092	,277	,151	,290	,316	,357	1	,539**	,187	,382*	,334	,430*	,727**
	Sig. (2-tailed)	,630	,138	,427	,120	,089	,052		,002	,323	,037	,071	,018	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X_8	Pearson Correlation	,330	,325	,377*	,172	,288	,422*	,539**	1	,388*	,000	,168	,156	,673**
	Sig. (2-tailed)	,075	,080	,040	,363	,123	,020	,002		,034	1,000	,374	,411	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X_9	Pearson Correlation	,106	-,050	,090	-,064	,029	,371*	,187	,388*	1	,127	,060	,242	,377*
	Sig. (2-tailed)	,576	,795	,635	,737	,879	,044	,323	,034		,505	,751	,197	,040
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X_10	Pearson Correlation	,000	-,282	,218	-,084	,270	,217	,382*	,000	,127	1	,212	,278	,372*
	Sig. (2-tailed)	1,000	,131	,248	,658	,148	,250	,037	1,000	,505		,261	,137	,043
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X_11	Pearson Correlation	,148	-,048	,182	,228	,317	-,093	,334	,168	,060	,212	1	,769**	,529**
	Sig. (2-tailed)	,435	,800	,335	,226	,088	,623	,071	,374	,751	,261		,000	,003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X_12	Pearson Correlation	,055	,147	,256	,211	,368*	,118	,430*	,156	,242	,278	,769**	1	,643**
	Sig. (2-tailed)	,774	,439	,172	,264	,045	,533	,018	,411	,197	,137	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL_X	Pearson Correlation	,418*	,399*	,475**	,455*	,632**	,524**	,727**	,673**	,377*	,372*	,529**	,643**	1
	Sig. (2-tailed)	,022	,029	,008	,012	,000	,003	,000	,000	,040	,043	,003	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Uji Validitas
Kepuasan Nasabah (Z)

Correlations

		Z_1	Z_2	Z_3	TOTAL_Z
Z_1	Pearson Correlation	1	,529**	,581**	,849**
	Sig. (2-tailed)		,003	,001	,000
	N	30	30	30	30
Z_2	Pearson Correlation	,529**	1	,436*	,807**
	Sig. (2-tailed)	,003		,016	,000
	N	30	30	30	30
Z_3	Pearson Correlation	,581**	,436*	1	,812**
	Sig. (2-tailed)	,001	,016		,000
	N	30	30	30	30
TOTAL_Z	Pearson Correlation	,849**	,807**	,812**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,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).

Uji Validitas
Loyalitas Nasabah (Y)

Correlations

		Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	TOTAL_Y
Y_1	Pearson Correlation	1	,799**	,549**	,343	,850**
	Sig. (2-tailed)		,000	,002	,063	,000
	N	30	30	30	30	30
Y_2	Pearson Correlation	,799**	1	,504**	,363*	,837**
	Sig. (2-tailed)	,000		,005	,049	,000
	N	30	30	30	30	30
Y_3	Pearson Correlation	,549**	,504**	1	,451*	,790**
	Sig. (2-tailed)	,002	,005		,012	,000
	N	30	30	30	30	30
Y_4	Pearson Correlation	,343	,363*	,451*	1	,689**
	Sig. (2-tailed)	,063	,049	,012		,000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL_Y	Pearson Correlation	,850**	,837**	,790**	,689**	1
L_Y	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

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

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

Lampiran 4

Uji Reliabilitas Pelayanan Prima (X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,761	12

Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Z)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,759	3

Uji Reliabilitas Loyalitas Nasabah (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,799	4

Lampiran 5

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		93
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,91551028
Most Extreme Differences	Absolute	,055
	Positive	,041
	Negative	-,055
Test Statistic		,055
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

2. Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
1 (Constant)	-5,368	2,368		-2,266	,026		
Pelayanan prima	,264	,061	,400	4,347	,000	,599	1,671
Kepuasan nasabah	,652	,144	,417	4,530	,000	,599	1,671

a. Dependent Variable: Loyalitas nasabah

3. Uji Linearitas

loyalitas nasabah * pelayanan priima

ANOVA Table

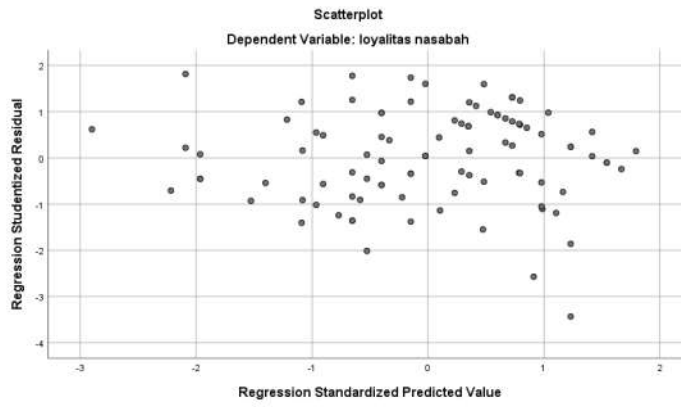
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
loyalitas nasabah * pelayanan priima	Between Groups	(Combined)	408,127	18	22,674	5,042	,000
		Linearity	326,362	1	326,362	72,574	,000
		Deviation from Linearity	81,765	17	4,810	1,070	,399
	Within Groups		332,777	74	4,497		
	Total		740,903	92			

loyalitas nasabah * kepuasan nasabah

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
loyalitas nasabah * kepuasan nasabah	Between Groups	(Combined)	380,348	7	54,335	12,809	,000
		Linearity	332,479	1	332,479	78,381	,000
		Deviation from Linearity	47,869	6	7,978	1,881	,093
	Within Groups		360,556	85	4,242		
	Total		740,903	92			

4. Uji Heteroskedastisitas



Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,255	2,319		,973	,333
	pelayanan prima	-,057	,059	-,131	-,966	,337
	kepuasan nasabah	,068	,141	,065	,482	,631

a. Dependent Variable: LnU2I

Lampiran 6

Analisis Jalur Struktural I

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,634 ^a	,401	,395	1,411

a. Predictors: (Constant), pelayanan prima

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	121,553	1	121,553	61,030	,000 ^b
	Residual	181,243	91	1,992		
	Total	302,796	92			

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

b. Predictors: (Constant), pelayanan prima

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,980	1,723		-,569	,571
	PP	,268	,034	,634	7,812	,000

a. Dependent Variable: KN

Analisis Jalur Struktural II

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,738 ^a	,544	,534	1,937

a. Predictors: (Constant), kepuasan nasabah, pelayanan prima

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	403,339	2	201,669	53,768	,000 ^b
	Residual	337,565	90	3,751		
	Total	740,903	92			

a. Dependent Variable: loyalitas nasabah

b. Predictors: (Constant), kepuasan nasabah, pelayanan prima

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-5,368	2,368		-2,266	,026
	pelayanan prima	,264	,061	,400	4,347	,000
	kepuasan nasabah	,652	,144	,417	4,530	,000

a. Dependent Variable: loyalitas nasabah



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI PAMEKASAN

Jalan Raya Panglegur Km. 4 telp (0324) 327248 Fax. (0324) 322551 Pamekasan 69371
E-mail : info@stainpamekasan.ac.id website: www. Stainpamekasan.ac.id

SURAT TUGAS PENYUSUNAN SKRIPSI

Nomor: Sti.07/TL.01/1046/04/2017

Ketua Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam STAIN Pamekasan memberikan tugas dan wewenang sebagai Dosen Pembimbing Skripsi kepada:

Nama : Dr. Rudy Haryanto, MM

NIP : 19730911 200604 1 001

Dalam rangka penyusunan skripsi yang dilakukan oleh:

Nama Mahasiswa : Sufiyatus Salamah

NIM/Semester : 18201402020226/ VI (Enam)

Jurusan/Prodi : Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syari'ah (PBS)

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Prima Frontliner Terhadap Kepuasan dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Nasabah BRISyariah KCP Pamekasan

Dengan uraian tugas sebagai berikut:

- a. Membimbing penyusunan proposal penelitian skripsi
- b. Membimbing pelaksanaan ujian proposal penelitian skripsi
- c. Membimbing kegiatan penelitian skripsi
- d. Membimbing penyusunan laporan penelitian skripsi.

Surat tugas ini berlaku sejak tanggal dikeluarkan sampai dengan penyusunan skripsi mahasiswa tersebut selesai.

Pamekasan, 07 April 2017

Ketua Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam



Zainal Abidin
Zainal Abidin

NIP.19800701 200604 1 005



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI MADURA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jln. Raya Panglegur KM. 4 Pamekasan 69371 Telp./Fax (0324) 333187 / 322551
website: www.feb.iainmadura.ac.id email: infofebi@iainmadura.ac.id

Nomor : B.813/In.38/FE/PP.08/04/2020
Hal : Permohonan Izin Penelitian
Lamp. : --

Kepada Yang Terhormat,
Kepala Cabang
KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo
Di - Jl. Raya Proppo, Gayam Barat, Proppo, Kabupaten Pamekasan
Pamekasan

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Madura, memohon perkenan dan bantuan Bapak/Ibu agar mahasiswa berikut:

Nama	: SUFIYATUS SALAMAH
NIM	: 18201402020226
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi	: Perbankan Syariah
Semester	: 12 (Dua belas)
Penasihat Akademik	: H. Jamal Abd Nasir, Lc., M.Th.I
Judul Penelitian	: Pengaruh Pelayanan Prima Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Nasabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo

memperoleh izin untuk melaksanakan kegiatan penelitian di institusi Bapak/Ibu.

Demikian permohonan izin ini, semoga menjadi ikatan kerjasama yang baik.
Atas perkenan Bapak/Ibu, kami sampaikan terimakasih.

Pamekasan, 30 April 2020

Dekan



Zainal Abidin

NIP. 19800701 2006041005

SURAT KETERANGAN

Nomor: 2404/C-28/003/KSPPS/BMTNU/VIII/2020

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ABD ROSYID, SPd.I
Alamat : Ds. Candi burung, Kec.Proppo, Kab. Pamekasan
Jabatan : Kepala Cabang KSPPS. BMT NU JAWA TIMUR Cabang Proppo

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : SUFIYATUS SALAMAH
Alamat : Jl. Jokotole Barurambat Timur Kec. Pademawu Kab. Pamekasan
NIM : 18201402020226
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Telah melaksanakan penelitian di KSPPS. BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo yang di mulai pada tanggal 11 Mei/15 Mei 2020 dalam rangka menyusun skripsi dengan judul:

“PENGARUH PELAYANAN PRIMA FRONTLINER TERHADAP KEPUASAN NASABAH DAN IMPLIKASINYA TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI KSPPS BMT NU CABANG PROPO”

Demikian surat ini kami buat dengan sebenarnya, dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Proppo, 18 Mei 2020
Kepala Cabang,


ABD ROSYID, SPd.I





RIWAYAT HIDUP



Sufiyatus Salamah dilahirkan di Kota Pamekasan, provinsi Jawa Timur pada tanggal 29 November 1995. Penulis lahir dari pasangan Moh.Shodiq dan Siti Kamariyah dan merupakan anak ketiga dari empat bersaudara. Pada tahun 2000 penulis masuk Taman kanak-kanak di TK Kemala Bhayangkari Pamekasan dan lulus pada tahun 2002. Kemudian melanjutkan Sekolah Dasar pada tahun yang sama di SD Plus Nurul Hikmah dan lulus pada tahun 2008. Selanjutnya masuk sekolah menengah pertama pada tahun yang sama di SMPN 5 Pamekasan dan lulus pada tahun 2011. Penulis melanjutkan sekolah menengah atas di MAN Pamekasan dan lulus pada tahun 2014. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikannya di Institut Agama Negeri Islam (IAIN) Madura mengambil program studi Perbankan Syariah.