

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN NASABAH DI PT.BANK YUDHA  
BHAKTI CABANG PALEMBANG**

**SKRIPSI**



**NAMA : Septiliana Sari**

**NIM : 21 2012 292P**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2015**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN NASABAH DI PT.BANK YUDHA  
BHAKTI CABANG PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



**NAMA : Septiliana Sari**

**NIM : 21 2012 292.P**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2015**

## **PENYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Septiliana Sari

Nim : 21 2012 292.P

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

Bidang Studi : Manajemen Pemasaran

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis sendiri dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan segala konsekuensinya.

Palembang, 27..... Juli 2015

Penulis,



**Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Palembang**

### **TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Nasabah di PT.Bank Yudha Bhakti Cabang Palembang  
Nama : Septiliana Sari  
NIM : 21 2012 292.P  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran

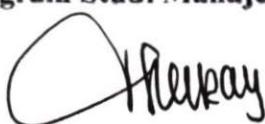
**Diterima dan disahkan**

**Pada tanggal, Agustus 2015**

**Pembimbing,**

**(DR.Hj.Sri Rahayu , S.E., M.M.)**  
**NIDN : 0206016702/79099)**

**Mengetahui,  
Dekan  
Ketua Program Studi Manajemen,**



**(Hj. Maftuhah Nurrahmi, S.E., M.Si.)**  
**NIDN : 0216057001**

## HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO :

*"Tidak ada masalah yang tidak bisa diselesaikan selama ada komitmen bersama untuk menyelesaikan ."*

*(Penulis)*

*"Jadikanlah sabar dan ikhlas sebagai penolongmu dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu' "*

*(QS. Al-Baqarah : 45)*

*Terucap Syukur Kepada-Mu ya Allah,,,  
Kupersembahkan kepada :*

- ❖ *Suamiku Tercinta  
(Kemas Budiman Angga Reza, SH)*
- ❖ *Ayahanda (H. Apnani) dan Ibunda  
(Hj. Karnesi) yang telah melahirkan dan  
membesarkanku*
- ❖ *Saudara-saudariku*
- ❖ *Keponakan - keponakanku*
- ❖ *Kepada pembimbing ku ibu  
DR.Hj.Sri Rahayu,SE.,MM*

## PRAKATA

**Assalamu'alaikum Wr. Wb.**

Puji Syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, karena Rahmat dan KaruniaNya jualah peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Nasabah Di Bank Yudha Bhakti Cabang Palembang**". Skripsi ini peneliti ajukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mengikuti ujian komprehensif pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Palembang.

Pada kesempatan ini, peneliti menghaturkan sembah-sujud kepada Suamiku yang telah, mendoakan dan memberikan dorongan dan semangat kepada peneliti, Ayahanda dan Ibundaku tercinta, yang telah melahirkan, membesarkan, membiayai, mendidik, mendoakan, memberikan dorongan dan semangat kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan Studi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Selain itu pada kesempatan ini, peneliti juga ingin menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mengizinkan dan membantu peneliti dalam penyelesaian studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang, antara lain:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Idris, S.E, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Fauzi Ridwan, Drs, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

3. Ibu Hj. Maftuhah Nurrahmi, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu DR.Hj.SriRahayu.SE.,MM selaku Pembimbing Skripsi, yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti sampai selesaiya skripsi ini.
5. Ibu Diah Isnaini Asiati, S.E., M.M., selaku Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang
6. Seluruh Dosen dan Staf Tata Usaha serta Sub Bagian Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Palembang.
7. Bapak Agustiawan selaku staff Bank Yudha Bhakti yang bersedia membantu dan memberikan data untuk penulisan skripsi ini
8. Semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu, semoga Allah membalas kebaikan kalian.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga amal dan ibadah yang dilakukan mendapat balasan dari-Nya, Amin Ya Rabbal A'lamin.

Palembang, ..... Agustus 2015  
Peneliti,

Nama: Septiliana Sari  
NIM. 21 2012 292.P

## DAFTAR ISI

|                                     | Halaman |
|-------------------------------------|---------|
| HALAMAN DEPAN .....                 | i       |
| HALAMAN JUDUL .....                 | ii      |
| HALAMAN BEBAS PLAGIAT .....         | iii     |
| HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....    | iv      |
| HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... | v       |
| HALAMAN PRAKATA .....               | vi      |
| DAFTAR ISI .....                    | viii    |
| DAFTAR TABEL .....                  | xi      |
| DAFTAR GAMBAR .....                 | xiii    |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                | xiv     |
| ABSTRAK .....                       | xv      |
| <i>ABSTRACT</i> .....               | xvi     |
| <br><b>BAB I PENDAHULUAN</b>        |         |
| A. Latar Belakang Masalah .....     | 1       |
| B. Rumusan Masalah .....            | 3       |
| C. Tujuan Penelitian .....          | 3       |
| D. Manfaat Penelitian .....         | 4       |

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| A. Penelitian Sebelumnya ..... | 5  |
| B. Landasan Teori .....        | 7  |
| 1. Kualitas Pelayanan .....    | 7  |
| 2. Keputusan Pembelian .....   | 12 |
| C. Hipotesis .....             | 14 |

## **BAB III METODE PENELITIAN**

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| A. Jenis Penelitian .....                  | 15 |
| B. Lokasi Penelitian .....                 | 16 |
| C. Operasionalisasi Variabel .....         | 17 |
| D. Populasi dan Sampel .....               | 18 |
| E. Data yang Diperlukan .....              | 19 |
| F. Metode Pengumpulan Data .....           | 19 |
| G. Analisis Data dan Teknik Analisis ..... | 20 |

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

|                                             |    |
|---------------------------------------------|----|
| A. Hasil Penelitian .....                   | 25 |
| 1. Gambaran Umum PT. Bank Yudha Bhakti..... | 25 |
| 2. Gambaran Indikator.....                  | 27 |
| 3. Gambaran Responden .....                 | 29 |
| 4. Distribusi Jawaban Responden .....       | 32 |
| B. Pembahasan Hasil Penelitian .....        | 44 |
| 1. Análisis Regresi Linear Berganda .....   | 44 |

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| 2. Hasil Uji F .....          | 47 |
| 3. Hasil Uji t (parsial)..... | 48 |

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

|                      |    |
|----------------------|----|
| A. Simpulan .....    | 54 |
| B. Saran-saran ..... | 54 |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                                  | Halaman |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel III.1. Operasionalisasi Variabel .....                                                                     | 17      |
| Tabel IV.1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                                 | 29      |
| Tabel IV.2. Karelkteristik Responden Berdasarkan Usia .....                                                      | 30      |
| Tabel IV.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan                                               | 31      |
| Tabel IV.4. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                                                     | 32      |
| Tabel IV.5. Tersedianya Fasilitas-Fasilitas Perbankan yang moderen...                                            | 32      |
| Tabel IV.6. Ruangan Pada Front Office Bersih dan Penampilan<br>Karyawan Enak dipandang.....                      | 33      |
| Tabel IV.7. Karyawan/ti Front Office mampu menyelesaikan transaksi<br>Keuangan dengan tepat sesuai prosedur..... | 34      |
| Tabel IV.8. Karyawan/ti Front Office mampu melayani dengan cepat<br>Dan tanggap terhadap kemauuan Nasabah.....   | 35      |
| Tabel IV.9. Karyawan/ti Bank Yudha Bhakti mampu menanggapi<br>Dengan cepat setiap Nasabah.....                   | 36      |
| Tabel IV.10. Karyawan/ti Front office mampu menyigapi dengan cepat.<br>Setiap keluhan nasabah.....               | 37      |
| Tabel IV.11. Mempercayai Bank Yudha Bhakti sebagai tempat<br>Menyimpan dan menyalurkan gaji Pegawai.....         | 38      |

|                                                                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel IV.12. Karyawan/ti Bank Yudha Bhakti melayani dengan ramah<br>Kepada setiap nasabah dan calon nasabah .....      | 39 |
| Tabel IV.13. Karyawan/ti Front Office tidak membedakan kualitas<br>Pelayanan terhadap seluruh nasabah yang datang..... | 40 |
| Tabel IV.14. Karyawan/ti Bank Yudha Bhakti memberikan kemudahan<br>Dalam berkomunikasi kepada setiap nasabah.....      | 41 |
| Tabel IV.15. Memilih produk Bank Yudha Bhakti.....                                                                     | 42 |
| Tabel IV.16. Memilih Bank Yudha Bhakti sebagai tempat transaksi<br>Perbankan karena lebih dipercaya.....               | 42 |
| Tabel IV.17. Memilih Bank Yudha Bhakti karena biaya Administrasi<br>Lebih murah dibanding bank lainnya.....            | 43 |
| Tabel IV.18. Hasil Uji Regresi Liniear Berganda.....                                                                   | 44 |
| Tabel IV.19. Hasil pengujian Hipotesis F .....                                                                         | 48 |
| Tabel IV.20. Hasil pengujian Hipotesis t .....                                                                         | 53 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                            | Halaman |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Gambar II.1 Perilaku Konsumen .....                                                                        | 12      |
| Gambar IV.2 Kurva uji t pengaruh <i>Tangibles</i> secara parsial terhadap<br>Keputusan Pembelian .....     | 50      |
| Gambar IV.3 Kurva uji t pengaruh <i>Reability</i> secara parsial terhadap<br>Keputusan Pembelian .....     | 51      |
| Gambar IV.4 Kurva uji t pengaruh <i>Responsivness</i> secara parsial terhadap<br>Keputusan Pembelian ..... | 52      |
| Gambar IV.5 Kurva uji t pengaruh <i>Assurance</i> secara parsial terhadap<br>Keputusan Pembelian .....     | 52      |
| Gambar IV.6 Kurva uji t pengaruh <i>Empathy</i> secara parsial terhadap<br>Keputusan Pembelian .....       | 53      |

## Bab I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Dunia perbankan di Indonesia dewasa ini mengalami persaingan antar bank yang sangat tajam yang ditandai dengan munculnya bank-bank baru sehingga persaingan tersebut akan bertambah ketat. Keadaan ini menyebabkan pihak perbankan dituntut untuk segera melakukan langkah-langkah penyesuaian kebijakan dan strategi dengan upaya terobosan dan antisipasi untuk menguasai perubahan selanjutnya. Persaingan dalam dunia perbankan bukan hanya berasal dari pesaing dalam negeri tetapi juga pesaing dari luar negeri sehingga jajaran perbankan kita perlu lebih tangkas dan tanggap dalam menghadapinya. Ditambah dengan krisis ekonomi yang berkepanjangan di Indonesia yang telah melumpuhkan sebagian besar dunia usaha, dimana salah satu sektor yang menerima dampak berat menghadapi kondisi saat ini adalah sektor perbankan. Banyak bank-bank di Indonesia khususnya bank-bank swasta terkena likuidasi.

Dalam industri perbankan setiap nasabah memiliki kriteria sendiri-sendiri dalam memilih bank yang diinginkannya. Ada nasabah yang menginginkan suatu bank bisa memberi bunga yang tinggi juga terjamin keamanannya, ada pula nasabah yang menginginkan layanan yang lebih cepat, efisien, nyaman dan kemudahan dalam mengakses, kapan dan dimanapun mereka berada. Dengan adanya perbedaan kriteria pemilihan bank oleh nasabah ini, maka perbankan

dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan layanan dan melakukan inovasi secara terus menerus. Semakin banyaknya jumlah nasabah bila tidak diimbangi dengan terus meningkatnya sumber daya manusia (SDM) dan ketepatan penggunaan teknologi membuat kecewa atas pelayanan yang diberikan. Dengan adanya kondisi tersebut, maka bank dituntut untuk semakin mengoptimalkan pelayanan kepada nasabah agar kepuasan nasabahnya tetap terjaga.

Salah satu Bank umum yang terdapat di Indonesia adalah Bank Yudha Bhakti yang berdiri pada tanggal 9 Januari 1990. Dalam memajukan perkembangannya, Bank Yudha Bhakti terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan terhadap para nasabah. Dalam meningkatkan kualitas pelayanannya Bank Yudha Bhakti telah menerapkan standar pelayanan. Standar pelayanan tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat menarik minat masyarakat untuk dapat menjadi nasabah.

Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen Bank Yudha Bhakti adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya. Pemasaran jasa khususnya jasa perbankan yang bergerak di bidang *finance* memang sangat bertumpu pada jasa pelayanan terutama peran dari para staf dan karyawan. Pelayanan buruk staf dan karyawan Bank Yudha Bhakti akan langsung merusak bisnis jasa ini, kondisi seperti ini akan dapat menyebabkan nasabah enggan berhubungan lebih lanjut dengan Bank Yudha Bhakti bahkan tidak menutup kemungkinan nasabah bank akan pindah ke bank lain yang memberikan pelayanan yang lebih baik. Oleh sebab itu, usaha Bank Yudha Bhakti untuk menjaga kepuasan nasabah sangat perlu dilakukan. Orientasi pada

kepuasan nasabah diperlukan karena : (1) nasabah akan merasa loyal kepada bank sehingga bank dapat mempertahankan nasabahnya tidak beralih ke bank lainnya, (2) nasabah akan menceritakan mengenai pelayanan bank yang memuaskan kepada orang lain yang pada akhirnya merupakan sarana promosi yang efektif (Sunardi, 2003 : 69).

Melihat pentingnya kinerja pelayanan yang diberikan oleh suatu bank maka PT. Bank Yudha Bhakti cabang Palembang haruslah memberikan pelayanan yang optimal dan prima. Maka dari itu, berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Nasabah Di PT. Bank Yudha Bhakti, Tbk. Cabang Palembang.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, peneliti dapat merumuskan masalah yang di hadapi, yaitu adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian nasabah di PT. Bank Yudha Bhakti, Tbk cabang Palembang.

## **C. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian nasabah PT. Bank Yudha Bhakti, Tbk.

## D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka penelitian ini diharapkan akan memberi manfaat bagi semua pihak diantaranya:

- a. Bagi penulis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan antara teori-teori yang telah diperoleh selama mengikuti perkuliahan dengan kenyataan yang sebenarnya di PT. Bank Yudha Bhakti, Tbk.

- b. Bagi Bank Yudha Bhakti

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan mengenai seberapa jauh Bank Yudha Bhakti, Tbk. telah memberikan pelayanannya kepada nasabah dan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan didalam penyusunan rencana dan strategi pimpinan Bank Yudha Bhakti dalam mengambil keputusan.

- c. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan dan menambah ilmu pengetahuan.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Sebelumnya**

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Arie Yudha Nugraha (2014) dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada PT BPR Semarang Margatama Gunadana . Rumusan masalah adalah Adakah pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasaan nasabah terhadap PT BPR Semarang Margatama GunadanaPenelitian tersebut bersifat asosiatif, yaitu bertujuan menganalisis pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dengan menggunakan variabel bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan(X4), empati (X5), terhadap keputusan pembelian (Y) PT BPR Semarang Margatama Gunadana . Metode analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif. Teknik analisis yang digunakan adalah uji instrumen data, uji validitas dan uji reabilitas. Analisis data yang digunakan regresi linear berganda, diperoleh analisis regresi  $Y=1,331+0,454X_1+0,191X_2+0,992X_3+0,096X_4$  . Berdasarkan uji t dapat disimpulkan ada pengaruh bukti fisik (X1) terhadap keputusan pembelian (Y) thitung 2,802> ttabel 2,570, maka Ho ditolak dan Ha diterima, tidak ada pengaruh keandalan (X2) terhadap keputusan pembelian (Y) thitung 0,932< ttabel 2,570, maka Ho diterima dan Ha ditolak, ada pengaruh daya tanggap (X3) terhadap keputusan pembelian (Y)thitung 4,759> ttabel 2,570, maka Ho ditolak dan Ha diterima, tidak ada pengaruh jaminan(X4) terhadap keputusan

pembelian (Y) thitung  $0,574 < t$ tabel  $2,570$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, ada pengaruh empati (X5) terhadap keputusan pembelian (Y) thitung  $3,817 > t$ tabel  $2,570$ , maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima.

Penelitian sejenis juga pernah dilakukan oleh Muhammad Dwi Ari Susanto (2012) dengan Judul Pengaruh Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Pada KJKS BMT Bina Umat Sejahtera Kecamatan Lasem. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Produk Tabungan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Pada KJKS BMT Bina Umat Sejahtera Kecamatan Lasem. Penelitian ini menggunakan metode *Explanatory Research* dan teknik sampling yang digunakan adalah *Simple Random Sampling*.

Dalam penelitian ini populasinya adalah nasabah tabungan KJKS BMT BUS Kecamatan Lasem. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Simple Random Sampling*, adalah pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu dan anggota populasi dianggap homogen (Sugiyono, 2009 : 74). Jumlah responden yang dijadikan sampel sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan dan produk tabungan terhadap keputusan menabung. Pengaruh kualitas pelayanan signifikan positif sebesar 87,2 % dan pengaruh produk tabungan signifikan positif sebesar 80,56%.

## B. Landasan Teori

### 1. Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2009:51) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan menurut Stanton (2008 : 220), pelayanan adalah kegiatan yang dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakekatnya bersifat tak teraba (*intangible*), yang merupakan pemenuhan kebutuhan, dan tidak harus terikat penjualan produk atau jasa lain. Pelayanan adalah merupakan tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.

Menurut Kotler (2008:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada

umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Menurut Lovelock (dalam Tjiptono, 2009:58) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkatan kondisi baik buruknya sajian yang diberikan oleh perusahaan jasa dalam rangka memuaskan konsumen dengan cara memberikan atau menyampaikan jasa yang melebihi harapan konsumen. Deming dalam Tjiptono (2008:7) mendefinisikan kualitas menurut konteks, persepsi customer dan kebutuhan serta kemauan *customer*, yaitu:

- a) Kualitas bergantung pada apa yang dikehendaki dan dibutuhkan oleh *customer*
- b) Kualitas adalah penilaian subyektif *customer*. Penilaian ini ditentukan oleh persepsi *customer* dalam melihat serta merasakan apa yang sudah didapat terhadap produk atau jasa. Jadi yang penting adalah bagaimana produk atau jasa dipersepsikan oleh customer dan kapan persepsi customer berubah
- c) Kualitas tidak dapat didefinisikan apabila tidak dikaitkan dengan suatu konteks tertentu. Kualitas adalah suatu karakteristik atau atribut daripada sesuatu. Jadi untuk mendefinisikan kualitas terlebih dahulu harus menentukan sesuatu.

Kualitas dalam organisasi jasa tertentu bukanlah sesuatu yang mudah didefinisikan, karena hal tersebut sangat berhubungan erat dengan pandangan konsumen. Secara umum dikatakan bahwa kualitas adalah karakteristik produk / jasa, yang ditentukan oleh pemakai dan diperoleh melalui pengukuran proses serta melalui perbaikan yang berkelanjutan.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Umar, 2005 : 8-9), untuk mengevaluasi kualitas jasa pelanggan umumnya menggunakan 5 dimensi adalah sebagai berikut :

a) Bukti nyata (*Tangibles*)

Bukti nyata merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi *tangibles* ini akan menumbuhkan *image* penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Perusahaan yang tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak *image* perusahaan. Jadi yang dimaksud dengan dimensi *tangibles* adalah suatu lingkungan fisik di mana jasa disampaikan dan di mana perusahaan dan konsumennya berinteraksi dan komponen-komponen *tangibles* akan memfasilitasi komunikasi jasa tersebut. Komponen-komponen dari dimensi *tangibles* meliputi penampilan fisik seperti gedung, ruangan *front-ofice*, tempat parkir, kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan, dan penampilan karyawan.

b) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan atau merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

c) Daya tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan.

d) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku *employee* untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen. Jadi komponen dari dimensi initerdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi ketrampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lain-lain.

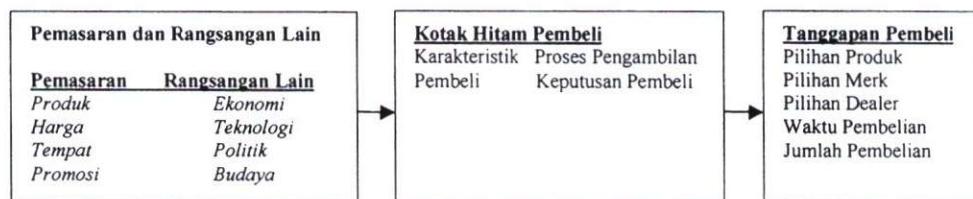
e) Simpati (*Emphaty*)

Simpati merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (*acces*) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan

usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

## 2. Keputusan Pembelian

Pengertian keputusan pembelian menurut Kotler (2008:251) yaitu mengidentifikasi semua pilihan yang mungkin untuk memecahkan persoalan itu dan menilai pilihan-pilihan secara sistematis dan obyektif serta sasaran-sasarannya yang menentukan keuntungan serta kerugiannya masing-masing.



Gambar II.1  
Perilaku Konsumen (Kotler : 2008)

Keputusan merupakan bagian/salah satu elemen penting dari perilaku nasabah disamping kegiatan fisik yang melibatkan nasabah dalam menilai, mendapatkan dan mempergunakan barang – barang serta jasa ekonomis. Perspektif pemecahan masalah mencakup semua jenis perilaku pemenuhan kebutuhan dan jajaran luas dari faktor-faktor yang memotivasi dan mempengaruhi keputusan nasabah.

Pengambilan keputusan merupakan suatu kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang

yang ditawarkan. Konsumen melakukan lima tahap dalam melakukan pembelian. Tahap hal ini tidak selalu terjadi, khususnya dalam pembelian yang tidak memerlukan keterlibatan pembeli. Para konsumen dapat melewati beberapa tahap dan urutannya tidak sesuai.

a. Pengenalan Masalah

Proses membeli dengan pengenalan masalah atau kebutuhan pembeli menyadari suatu perbedaan antara keadaan yang sebenarnya dan keadaan yang diinginkannya. Kebutuhan itu dapat digerakkan oleh rangsangan dari dalam diri pembeli atau dari luar.

b. Pencarian informasi

Konsumen mungkin tidak berusaha secara aktif dalam mencari informasi sehubungan dengan kebutuhannya. Seberapa jauh orang tersebut mencari informasi tergantung pada kuat lemahnya dorongan kebutuhan, banyaknya informasi yang dimiliki, kemudahan memperoleh informasi, tambahan dan kepuasan yang diperoleh dari kegiatan mencari informasi. Biasanya jumlahkegiatan mencari informasi meningkat tatkala konsumen bergerak dari keputusan situasi pemecahan masalah yang terbatas ke pemecahan masalah yang maksimal.

c. Evaluasi alternatif.

Informasi yang didapat dari calon pembeli digunakan untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai alternatif-alternatif yang dihadapinya serta daya tarik masing-masing alternatif. Produsen

harus berusaha memahami cara konsumen mengenal informasi yang diperolehnya dan sampai pada sikap tertentu mengenai produk, promosi dan keputusan untuk pembeli.

d. Keputusan membeli

Produsen harus memahami bahwa konsumen mempunyai cara sendiri dalam menangani informasi yang diperolehnya dengan membatasi alternatif-alternatif yang harus dipilih atau dievaluasi untuk menentukan produk mana yang akan dibeli.

e. Perilaku Pasca pembelian

Apabila barang yang dibeli tidak memberikan kepuasan yang diharapkan, maka pembeli akan merubah sikapnya terhadap merek barang tersebut menjadi sikap negatif, bahkan mungkin akan menolak dari daftar pilihan. Sebaliknya bila konsumen mendapat kepuasan dari barang yang dibelinya maka keinginan untuk membeli terhadap merek barang tersebut cenderung untuk menjadi lebih kuat. Produsen harus mengurangi perasaan tidak senang atau perasaan negatif terhadap suatu produk dengan cara membantu konsumen menemukan informasi yang membenarkan pilihan konsumen melalui komunikasi yang diarahkan pada orang-orang yang baru saja membeli produknya.

### C. Hipotesis

Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian nasabah PT. Bank Yudha Bhakti, Tbk.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

jenis penelitian menurut Sugiyono (2013; 53-55) jika dilihat dari tingkat eksplanasi

##### 1) Penelitian Deskriptif

Penelitian deskriptif adalah penelitian terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih.

##### 2) Penelitian Komparatif

Penelitian komparatif adalah suatu penelitian yang bersifat membandingkan, atau berupa hubungan sebab-akibat antara dua variabel atau lebih.

##### 3) Penelitian Asosiatif

Penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih.

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian Asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variable Y (keputusan pembelian) dengan variable X<sub>1</sub>(*tangibles*) dan

$X_2$ (*reability*).  $X_3$ (*responsiveness*) dan variabel  $X_4$ (*assurance*)  
 $X_5$ (*emphaty*)

#### **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Yudha Bhakti Cabang Palembang, yang beralamat di Jalan Jend. Sudirman No.2933 B 20 Ilir Palembang, Sumatera Selatan

### C. Operasionalisasi Variabel

Tabel III.1  
Operasionalisasi Variabel

| No. | Variabel                | Sub Variabel                                                                                                                                                                  | Definisi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Indikator                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Skala   |
|-----|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1.  | Kualitas pelayanan (X)  | a.Tangibles/ bukti nyata (X1)<br><br>b.Reliability/ Keandalan (X2)<br><br>c.Ressponsivess / Dsaya tanggap (X3)<br><br>d.Assurance/ jaminan (X4)<br><br>e.Empathy/ Empati (X5) | Merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan kepada konsumen.<br><br>Kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan tepat waktu<br><br>Kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Pengetahuan dan perilaku <i>employee</i> untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan<br><br>Kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu | 1. Fasilitas Bank<br>2. Bank Yudha Bhakti cab. palembang bersih<br><br>1. Pelayanan Bank Yudha Bhakti sesuai yang dijanjikan<br>2. Pelayanan Bank Yudha Bhakti terpercaya dan akurat<br><br>1. Cepat tanggap dalam melayani nasabah<br>2. Sigap dalam melayani keluhan nasabah<br><br>1. Reputasi bank baik<br>2. Karyawan Bank Yudha Bhakti ramah dalam melayani.<br><br>1. Para karyawan Bank Yudha Bhakti memberikan perhatian secara khusus kepada nasabah dan calon nasabah<br>2. Para karyawan mudah berkomunikasi dengan nasabah | Ordinal |
| 2   | Keputusan Pembelian (Y) |                                                                                                                                                                               | Mengidentifikasi semua pilihan diantara bank-bank yang ada dan menilai pilihan-pilihan secara sistematis dan obyektif serta sasarannya yang menentukan keuntungan serta kerugiannya masing-masing                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Pemilihan Produk Bank Yudha Bhakti<br><br>Pemilihan Bank Yudha Bhakti sebagai tempat transaksi perbankan<br><br>Biaya Administrasi lebih murah                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Ordinal |

Sumber : Peneliti berdasarkan berbagai teori, 2015

#### **D. Populasi dan Sampel**

Populasi menurut Arikunto (2008:131) adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Studi atau penelitiannya juga disebut studi populasi atau studi sensus. Populasi dalam penelitian ini bersifat infinit, artinya tidak bisa dihitung.

Sampel menurut Arikunto (2008:131) adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 78 responden. Angka ini berdasarkan teori Roscoe yang dikutip Uma Sekaran (2006) yang menyatakan bahwa pada penelitian Regresi Berganda, ukuran sampel sebaiknya (10 kali lebih) lebih besar dari jumlah variabel. Sehingga  $6 \times 13$  menghasilkan 78 responden dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini *Accidental Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yakni siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti pada saat penelitian berlangsung dan dapat digunakan sebagai sample bila dipandang memenuhi syarat sebagai sumber data (Sugiyono, 2004; 77)

Rumus:

$$n = \text{total variabel} \times 13$$

$$n = 6 \times 13$$

$$n = 78 \text{ Responden}$$

Keterangan:

$$n = \text{jumlah responden}$$

6 = jumlah variabel (5 variabel independent dan 1 variabel dependent)

13= jumlah indikator

78 = jumlah responden lebih disukai atau lebih

### **E. Data yang Diperlukan**

Menurut Sugiyono (2012:225) data yang diperlukan sebagai berikut:

- 1) Data primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data.
- 2) Data sekunder merupakan sumber data yang tidak memberikan informasi secara langsung kepada pengumpul data.

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui hasil jawaban kuesioner responden

### **F. Metode Pengumpulan Data**

Sugiyono (2011:193), macam-macam teknik pengumpulan data adalah :

- 1) Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

## 2) Kuesioner

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.

## 3) Observasi

Observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar atau banyak.

## 4) Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data melalui dokumen-dokumen dan laporan-laporan yang ada di perusahaan dan memiliki hubungan dengan penelitian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah kuesioner yang berhubungan dengan indikator-indikator yang digunakan.

## G. Analisis Data dan Teknik Analisis

### 1) Analisis Data

Menurut Istijanto (2010:91) analisis data terdiri dari :

#### a) Analisis Kualitatif

adalah analisis data secara kualitatif bersifat memaparkan hasil temuan secara mendalam melalui pendekatan bukan angka atau non statistik.

### b) Analisis Kuantitatif

adalah analisis data yang menggunakan dasar pendekatan angka.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif dan kuantitatif. Secara kualitatif digunakan skala likert dengan pilihan jawaban responden sebagai berikut :

Sangat Setuju = SS

Setuju = S

Kurang Setuju = KS

Tidak Setuju = TS

Sangat Tidak Setuju =STS

Kemudian dikuantitatifkan sebagai berikut :

Sangat Setuju = 5

Setuju = 4

Kurang Setuju = 3

Tidak Setuju = 2

Sangat Tidak Setuju = 1

## 2) Teknik Analisis

### a. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih

dengan satu variabel terikat. (Riduwan, 2009:152). Untuk mempermudah dan menghemat waktu maka dalam penelitian ini dibantu dengan program SPSS 16 dalam proses penghitunannya

Rumus :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5$$

Dimana :

$Y$  = Keputusan pembelian

$a$  = Konstanta

$b_1 b_2 b_3 b_4 b_5$  = Koefisien regresi

$X_1$  = *Tangibles*

$X_2$  = *Reability*

$X_3$  = *Responsivness*

$X_4$  = *Assurance*

$X_5$  = *Emphaty*

#### b. Uji Hipotesis

##### a) Uji F (Uji Simultan)

Menurut Umar (2009:267), uji simultan dilakukan untuk membbuktikan hipotesis terhadap pengaruh variable bebas penelitian secara bersama-sama terhadap variable terikat. Untuk menentukan  $F_{tabel}$ , dengan taraf nyata ( $\alpha$ ) = 5%, derajat kebebasan  $df(n-k-1)$ . Adapun kriteria pengujianya adalah :

1. Jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ , maka Ho di tolak dan Ha diterima.
2. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka Ho diterima dan Ha ditolak.

Hipotesis F dalam penelitian ini adalah:

Ho: Tidak ada pengaruh antara variable *Tangibles*, *Reability*, *Responsivness*, *Assurance* dan *Empathy* terhadap keputusan pembelian nasabah di PT. Bank Yudha Bhakti Palembang.

Ha: Ada pengaruh antara variable *Tangibles*, *Reability*, *Responsivness*, *Assurance* dan *Empathy* terhadap keputusan pembelian nasabah di PT. Bank Yudha Bhakti Palembang.

#### b) Uji t (Uji Parsial)

Menurut Umar (2009:271), untuk melihat pengaruh parsial variabel bebas terhadap variabel terikat dapat digunakan uji t. Untuk menentukan  $t_{tabel}$  dengan  $(\alpha) = 5\%$ , derajat kebebasan  $df(n-2)$ . Adapun kriterianya yaitu:

1. Jika  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  maka Ho ditolak dan Ha diterima.
2. Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  maka Ho diterima dan Ha ditolak..

Hipotesis dalam pengujian ini adalah :

Ho : Tidak ada pengaruh antara variable *Tangibles*, *Reability*, *Responsivness*, *Assurance* dan *Empathy* terhadap keputusan pembelian nasabah di PT. Bank Yudha Bhakti Palembang.

Ha: Ada pengaruh antara variable *Tangibles*, *Reability*,  
*Responsivness*, *Assurance* dan *Empathy* terhadap keputusan  
pembelian nasabah di PT. Bank Yudha Bhakti Palembang.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Gambaran umum perusahaan**

Mulai memasuki industri perbankan Indonesia sejak tanggal 9 Januari 1990 berdasarkan Akta nomor 68 tanggal 19 September 1989, kemudian diubah dengan Akta nomor 13 tanggal 2 November 1989 yang keduanya dibuat dihadapan Amrul Partomuan Pohan, S.H., LLM, notaris di Jakarta. dari. Akta pendirian tersebut telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan nomor C2-10215.TH.01.01.Th.89 tanggal 7 November 1989, serta telah diumumkan dalam Lembaran Berita Negara Republik Indonesia nomor 99 tanggal 12 Desember 1989 Tambahan nomor 3470/1989. Ijin usaha diberikan oleh Menteri Keuangan Republik Indonesia dengan Surat Keputusan nomor 1344/KMK.013/1989 tanggal 9 Desember 1989 dan ijin operasi sebagai Bank Umum diberikan oleh gubernur Bank Indonesia dengan surat persetujuan No.22/1017/UUPS.PS60 tanggal 20 Desember 1989.

Untuk menyesuaikan dengan UU nomor 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, maka tanggal 3 November 2008 anggaran dasar Bank dirubah seluruhnya dengan Akta No. 02 tanggal 3 November

2008 yang dibuat dihadapan Ny. Pudji Redjeki Irawati, SH, Notaris di Jakarta Pusat, dan telah mendapat pengesahan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI nomor AHU-06842.AH.01.02 Tahun 2009 tanggal 11 Maret 2009. Dari sisi permodalan, pada awalnya saham Bank Yudha Bhakti hanya dimiliki oleh Induk/Pusat Koperasi TNI dan POLRI, namun dalam perjalannya kepemilikan saham Bank Yudha Bhakti juga dimiliki oleh pihak swasta lainnya.

Bank Yudha Bhakti mempunyai visi yaitu Menjadi Bank Retail yang solid, Tumbuh dan berkembang secara berkelanjutan dan misi Bank Yudha Bhakti Mampu mengkreasi suatu nilai yang optimal bagi pemegang saham dan stakeholder pada umumnya. Manajemen Bank Yudha Bhakti mengharapkan seluruh aspek pelaksanaan aktivitas usaha Bank Yudha Bhakti senantiasa terjaga dan mencerminkan budaya perusahaan secara konsisten dalam upaya mencapai tujuan dan target perusahaan yang telah ditetapkan.

Sebagai bentuk komitmen Bank Yudha Bhakti dalam pelaksanaan *Good Corporate Governance (GCG)*, manajemen mencanangkan bagi seluruh jajaran dan jenjang karyawan agar bertindak, bersikap dan berperilaku sesuai dengan nilai-nilai budaya kerja perusahaan, yaitu :

- Kehati-hatian (*prudential*)
- Kesetaraan (*fairness*)
- Bertanggung Jawab (*responsibility*)

- Keterbukaan/Transparan (*transparancy*)
- Kebersamaan (*team work*)

## 2. Gambaran indikator

a. Indikator yang digunakan untuk mengevaluasi dalam kualitas layanan terhadap Bank Yudha Bhakti sebagai berikut:

### 1. Bukti nyata (*Tangibles*)

1.1 Kenyamanan ruang tunggu dan kemudahan keluar/masuk area bank(tempat duduk,tempat parkir)

Bank Yudha Bhakti mempunyai ruang tunggu yang nyaman mempunyai AC, punya tempat duduk yang nyaman, mempunyai tempat parkir yang cukup besar untuk nasabah yang akan melakukan transaksi perbankan

1.2 Kebersihan bank secara keseluruhan (ruang tunggu dan toilet).

Kebersihan merupakan hal yang sangat utama di perhatikan oleh Bank Yudha Bhakti cabang Palembang.

### 2. Keandalan (*Reability*)

2.1. Memberikan pelayanan yang maksimal dan sesuai dengan yang dijanjikan

2.2. Dalam rangka memaksimalkan pelayanan, Bank Yudha Bhakti berusaha menjadi tempat yang terpercaya dan akurat dalam menangani pembayaran gaji Pensiunan TNI/POLRI

3. Daya tanggap (*Responsivness*)

3.1. Karyawan Bank Yudha Bhakti mempunyai daya tanggap yang baik dengan para nasabah dan fokus terhadap nasabah.

3.2. Antusias saat memberikan pelayanan dan sigap terhadap keluhan-keluhan nasabah

4. Jaminan (*Assurance*)

4.1. Kesesuaian antara keinginan nasabah dengan pekerjaan yang dilakukan sangat sesuai karena tepat dan baik

4.2. Pelayanan yang ramah serta berusaha menggali kebutuhan nasabah.

5. Empati (*Emphaty*)

5.1. Memberikan pelayanan tanpa pandang bulu terhadap semua nasabah dan calon nasabah tanpa mengharapkan imbalan dari setiap transaksi perbankan.

5.2. Semua nasabah dan calon nasabah diberikan kemudahan dalam berkomunikasi dengan para karyawan.

b. Keputusan Pembelian

1) Nasabah memilih produk Bank Yudha Bhakti

2) Memilih Bank Yudha Bhakti sebagai tempat melakukan transaksi Perbankan.

3) Biaya administrasi lebih murah dibanding perbankan lainnya.

### **3. Gambaran Responde.**

Untuk mengetahui kualitas layanan terhadap keputusan pembelian pada PT.Bank Yudha Bhakti, peneliti telah membuat kuesioner yang diberikan kepada pelanggan. Peneliti memberikan 78 responde yang merupakan pelanggan PT.Bank Yudha Bhakti.

#### **a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

**Tabel IV.1  
Distribusi Responde Berdasarkan Jenis Kelamin**

| No    | Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase |
|-------|---------------|--------|------------|
| 1     | Perempuan     | 16     | 20,51%     |
| 2     | Laki-laki     | 62     | 79,49%     |
| Total |               | 78     | 100%       |

**Sumber : Data diolah, 2015**

Berdasarkan tabel IV.1 tentang distribusi responden berdasarkan jenis kelamin, maka responden terbanyak adalah responden laki-laki. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden saat peneliti melakukan penelitian di PT.Bank Yudha Bhakti adalah laki-laki. Hal ini dikarenakan banyak laki-laki yang nasabah yang berprofesi sebagai pensiunan TNI dan POLRI.

**b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

**Tabel IV.2**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Usia**

| No    | Usia        | Jumlah | Persentase |
|-------|-------------|--------|------------|
| 1     | <30 tahun   | 3      | 3,8%       |
| 2     | 31-40 tahun | 11     | 14,1%      |
| 3     | 41-50 tahun | 23     | 29,5%      |
| 4     | >50 Tahun   | 41     | 52,6%      |
| Total |             | 78     | 100%       |

**Sumber : Data diolah, 2015**

Berdasarkan tabel IV.2 tentang distribusi responden berdasarkan usia, Hal ini menunjukkan sebagian besar responden saat peneliti melakukan penelitian di PT. Bank Yudha Bhakti adalah yang berusia >50 tahun

**c. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

**Tabel IV.3**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

| No    | Pendidikan | Jumlah | Persentase |
|-------|------------|--------|------------|
| 1     | SMP        | 22     | 28,2%      |
| 2     | SMA        | 45     | 57,7%      |
| 3     | D3         | 5      | 6,4%       |
| 4     | Sarjana    | 6      | 7,7%       |
| Total |            | 78     | 100%       |

**Sumber : Data diolah, 2015**

Berdasarkan tabel IV.3 tentang distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar responden tingkat pendidikan SMA atau 57,7 %. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden saat peneliti melakukan penelitian di PT. Bank Yudha Bhakti cabang Palembang adalah yang tingkat pendidikannya minimal SMA.

**d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

**Tabel IV.4**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan**

| No    | Pekerjaan                           | Jumlah | Persentase |
|-------|-------------------------------------|--------|------------|
| 1     | PNS/Swasta                          | 22     | 28,2%      |
| 2     | Pensiunan TNI/POLRI                 | 49     | 62,8%      |
| 3     | Profesional (Dokter, Insinyur ,DLL) | 2      | 2,6%       |
| 4     | Wiraswasta                          | 2      | 2,6%       |
| 5     | Mahasiswa/Pelajar                   | 3      | 3,8%       |
| Total |                                     | 78     | 100%       |

**Sumber : Data diolah, 2015**

Berdasarkan tabel IV.4 tentang distribusi responden berdasarkan pekerjaan,. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden saat peneliti melakukan penelitian di PT. Bank Yudha Bhakti adalah wiraswasta dan TNI/POLR I dengan jumlah 62,8%.

**4. Distribusi Jawaban Responden**

a. Distribusi Jawaban Responden terhadap kualitas pelayanan.

**Tabel IV.5**  
**Tersedianya fasilitas-fasilitas perbankan yang moderen**  
p1

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1     | 2         | 2.6     | 2.6           | 2.6                |
|       | 2     | 3         | 3.8     | 3.8           | 6.4                |
|       | 3     | 5         | 6.4     | 6.4           | 12.8               |
|       | 4     | 18        | 23.1    | 23.1          | 35.9               |
|       | 5     | 50        | 64.1    | 64.1          | 100.0              |
|       | Total | 78        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Sumber : Hasil data Pengolahan Data 2015**

Berdasarkan Tabel IV.5 , tersebut di atas, maka dapat dijelaskan tanggapan responen terhadap pertanyaan : Tersedianya fasilitas-fasilitas perbankan yang modern di PT. Bank Yudha Bhakti sangat baik dan mudah, terlihat bahwa mayoritas responen menjawab sangat setuju 50 responden (64,1%), setuju sebanyak 18 responden (23,1%), netral 5 responden (6,4%), setuju sebanyak 3 responden (3,8%) dan sangat tidak setuju 2 responden (2,6%). Hal tersebut menggambarkan mayoritas responen sangat setuju bahwa tersedianya fasilitas-fasilitas perbankan yang moderen di PT. Bank Yudha Bhakti cabang Palembang.

**Tabel IV.6  
Ruangan pada *front office* bersih dan penampilan karyawan enak dipandang.  
p2**

|       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid |           |         |               |                    |
| 1     | 2         | 2.6     | 2.6           | 2.6                |
| 2     | 3         | 3.8     | 3.8           | 6.4                |
| 3     | 2         | 2.6     | 2.6           | 9.0                |
| 4     | 26        | 33.3    | 33.3          | 42.3               |
| 5     | 45        | 57.7    | 57.7          | 100.0              |
| Total | 78        | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber : Hasil data Pengolahan Data 2015

Berdasarkan Tabel IV.6 , tersebut di atas, maka dapat dijelaskan tanggapan responen terhadap pertanyaan : Ruangan pada *front office* bersih dan penampilan karyawan enak dipandang sangat baik, terlihat bahwa mayoritas responen menjawab sangat setuju 45 responden (57,7%), setuju sebanyak 26 responden (33,3%), netral 2 responden (2,6%), tidak setuju 3 responden (3,8%) dan sangat tidak

setuju 2 responden (2,6%). Hal tersebut menggambarkan responen mayoritas sangat setuju bahwa ruangan pada *front office* Bank Yudha Bhakti cabang Palembang bersih dan penampilan karyawan enak dipandang.

**Tabel IV.7**  
**Karyawan/ti *front office* mampu menyelesaikan transaksi keuangan dengan tepat sesuai prosedur**

p1

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1     | 2         | 2.6     | 2.6           | 2.6                |
|       | 2     | 1         | 1.3     | 1.3           | 3.8                |
|       | 3     | 6         | 7.7     | 7.7           | 11.5               |
|       | 4     | 16        | 20.5    | 20.5          | 32.1               |
|       | 5     | 53        | 67.9    | 67.9          | 100.0              |
|       | Total | 78        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Sumber : Hasil data Pengolahan Data 2015**

Berdasarkan Tabel IV.7 , tersebut di atas, maka dapat dijelaskan tanggapan responen terhadap pertanyaan : Karyawan/ti *front office* mampu menyelesaikan transaksi keuangan dengan tepat sesuai prosedur di PT. Bank Yudha Bhakti sangat baik dan tepat, terlihat bahwa mayoritas responen menjawab sangat setuju 53 responden (67.9%), setuju sebanyak 16 responden (20,5%), netral 6 responden (7,7%) dan sangat tidak setuju 2 responden(2,6%). Hal tersebut menggambarkan responen mayoritas sangat setuju Karyawan/ti *front office* mampu menyelesaikan transaksi keuangan dengan tepat sesuai prosedur.

**Tabel IV.8**  
**Karyawan/ti *front office* mampu melayani dengan cepat dan tanggap terhadap kemauan nasabah**

| p2    |           |         |               |                    |       |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|-------|
|       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |       |
| Valid | 1         | 1       | 1.3           | 1.3                | 1.3   |
|       | 2         | 3       | 3.8           | 3.8                | 5.1   |
|       | 3         | 5       | 6.4           | 6.4                | 11.5  |
|       | 4         | 19      | 24.4          | 24.4               | 35.9  |
|       | 5         | 50      | 64.1          | 64.1               | 100.0 |
| Total | 78        | 100.0   | 100.0         |                    |       |

**Sumber : Hasil data Pengolahan Data 2015**

Berdasarkan Tabel IV.8 , tersebut di atas, maka dapat dijelaskan tanggapan responen terhadap pertanyaan : Karyawan/ti *front office* mampu melayani dengan cepat dan tanggap terhadap kemauan nasabah di PT. Yudha Bhakti cabang palembang sangat baik dan cepat, terlihat bahwa mayoritas responen menjawab sangat setuju 50 responden (64,1%), setuju sebanyak 19 responden (24,4%), netral 5 responen (6,4%), tidak setuju 3 responen(3,8%) dan sangat tidak setuju 1 responen (1,3%). Hal tersebut menggambarkan responen mayoritas sangat setuju Karyawan/ti *front office* mampu melayani dengan cepat dan tanggap terhadap kemauan nasabah di PT. Bank Yudha Bhakti sangat baik dan cepat.

**Tabel IV.9**  
**Karyawan/ti Bank Yudha Bhakti mampu menanggapi dengan cepat setiap nasabah**

p1

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 2     | 1         | 1.3     | 1.3           | 1.3                |
|       | 3     | 7         | 9.0     | 9.0           | 10.3               |
|       | 4     | 18        | 23.1    | 23.1          | 33.3               |
|       | 5     | 52        | 66.7    | 66.7          | 100.0              |
|       | Total | 78        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Sumber : Hasil data Pengolahan Data 2015**

Berdasarkan Tabel IV.9, tersebut di atas, maka dapat dijelaskan tanggapan responen terhadap pertanyaan : Karyawan/ti Bank Yudha Bhakti mampu menanggapi dengan cepat setiap nasabah, sangat baik dan cepat tanggap. Terlihat bahwa mayoritas responen menjawab sangat setuju 52 responden (66,7%), setuju sebanyak 18 responden (23,1%), netral 7 responden (9,0%) dan tidak setuju 1 responden (1,3%). Hal tersebut menggambarkan responen mayoritas sangat setuju Karyawan/ti Bank Yudha Bhakti mampu menanggapi dengan cepat setiap nasabah, sangat baik dan cepat tanggap

**Tabel IV.10**  
**Karyawan/ti *front office* mampu menyigapi dengan cepat setiap keluhan nasabah**

p2

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1     | 1         | 1.3     | 1.3           | 1.3                |
|       | 2     | 5         | 6.4     | 6.4           | 7.7                |
|       | 3     | 2         | 2.6     | 2.6           | 10.3               |
|       | 4     | 26        | 33.3    | 33.3          | 43.6               |
|       | 5     | 44        | 56.4    | 56.4          | 100.0              |
|       | Total | 78        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Sumber : Hasil data Pengolahan Data 2015**

Berdasarkan Tabel IV.10, tersebut di atas, maka dapat dijelaskan tanggapan responen terhadap pertanyaan : Karyawan/ti *front office* mampu menyigapi dengan cepat setiap keluhan nasabah di PT. Bank Yudha Bhakti cabang Palembang sangat baik , sigap dan cepat, terlihat bahwa mayoritas responen menjawab sangat setuju 44 responden (56,4%), setuju sebanyak 26 responden (33,3%), netral 2 responden (2,6%), setuju 5 responden (6,4%) dan sangat tidak setuju 1 responden (1,3%). Hal tersebut menggambarkan responen mayoritas sangat setuju Karyawan/ti *front office* mampu menyigapi dengan cepat setiap keluhan nasabah di PT. Bank Yudha Bhakti sangat baik, sigap dan cepat.

**Tabel IV.11**  
**Mempercayai Bank Yudha Bhakti sebagai tempat menyimpan dan**  
**menyalurkan gaji pegawai**  
**p1**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1     | 1         | 1.3     | 1.3           | 1.3                |
|       | 2     | 4         | 5.1     | 5.1           | 6.4                |
|       | 3     | 8         | 10.3    | 10.3          | 16.7               |
|       | 4     | 22        | 28.2    | 28.2          | 44.9               |
|       | 5     | 43        | 55.1    | 55.1          | 100.0              |
|       | Total | 78        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Sumber : Hasil data Pengolahan Data 2015**

Berdasarkan Tabel IV.12 , tersebut di atas, maka dapat dijelaskan tanggapan responen terhadap pertanyaan : Mempercayai Bank Yudha Bhakti sebagai tempat menyimpan dan menyalurkan gaji pegawai di PT. Bank Yudha Bahkti sangat baik dan aman, terlihat bahwa mayoritas responen menjawab sangat setuju 43 responden (55,1%), setuju sebanyak 22 responden (28,2%), netral 8 responen (10,3%) , tidak setuju 4 responen (5,1%) dan sangat tidak setuju 1 responen(1,3%). Hal tersebut menggambarkan responen mayoritas sangat setuju Mempercayai Bank Yudha Bhakti sebagai tempat menyimpan dan menyalurkan gaji pegawai sangat baik dan aman.

**Tabel IV.12**  
**Karyawan/ti Bank Yudha Bhakti melayani dengan ramah kepada setiap nasabah dan calon nasabah**

p2

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 2     | 1         | 1.3     | 1.3           | 1.3                |
|       | 3     | 9         | 11.5    | 11.5          | 12.8               |
|       | 4     | 22        | 28.2    | 28.2          | 41.0               |
|       | 5     | 46        | 59.0    | 59.0          | 100.0              |
|       | Total | 78        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Sumber : Hasil data Pengolahan Data 2015**

Berdasarkan Tabel IV.12 , tersebut di atas, maka dapat dijelaskan tanggapan responen terhadap pertanyaan : Karyawan/ti Bank Yudha Bhakti melayani dengan ramah kepada setiap nasabah dan calon nasabah di PT. Bank Yudha Bhakti sangat baik , dan ramah, terlihat bahwa mayoritas responen menjawab sangat setuju 46 responen (59,0%), setuju sebanyak 22 responen (28,2%), netral 9 responen (11,5%) dan tidak setuju 1 responen(1,3%). Hal tersebut menggambarkan responen mayoritas sangat setuju Karyawan/ti Bank Yudha Bhakti melayani dengan ramah kepada setiap nasabah dan calon nasabah sangat baik dan ramah.

**Tabel IV.13**  
**Karyawan/ti *front office* tidak membedakan kualitas pelayanan terhadap seluruh nasabah yang datang**

| p1    |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1     | 2         | 2.6     | 2.6           | 2.6                |
|       | 2     | 3         | 3.8     | 3.8           | 6.4                |
|       | 3     | 6         | 7.7     | 7.7           | 14.1               |
|       | 4     | 19        | 24.4    | 24.4          | 38.5               |
|       | 5     | 48        | 61.5    | 61.5          | 100.0              |
|       | Total | 78        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Sumber : Hasil data Pengolahan Data 2015**

Berdasarkan Tabel IV.13 , tersebut di atas, maka dapat dijelaskan tanggapan responen terhadap pertanyaan : Karyawan/ti *front office* tidak membedakan kualitas pelayanan terhadap seluruh nasabah yang dating di PT. bank Yudha bhakti cabang Palembang sangat baik, terlihat bahwa mayoritas responen menjawab sangat setuju 48 responden (61,5%), setuju sebanyak 19 responden (24,4%), netral 6 responen (7,7 %), tidak setuju 3 responen (3,8%) dan sangat tidak setuju 2 responden(2,6%). Hal tersebut menggambarkan responen mayoritas sangat setuju Karyawan/ti *front office* tidak membedakan kualitas pelayanan terhadap seluruh nasabah yang datang di PT. Bank Yudha Bhaki.

**Tabel IV.14**  
**Karyawan/ti Bank Yudha Bhakti memberikan kemudahan dalam berkomunikasi kepada setiap nasabah**  
**p2**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1     | 2         | 2.6     | 2.6           | 2.6                |
|       | 2     | 3         | 3.8     | 3.8           | 6.4                |
|       | 3     | 3         | 3.8     | 3.8           | 10.3               |
|       | 4     | 26        | 33.3    | 33.3          | 43.6               |
|       | 5     | 44        | 56.4    | 56.4          | 100.0              |
|       | Total | 78        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Sumber : Hasil data Pengolahan Data 2015**

Berdasarkan Tabel IV.14 , tersebut di atas, maka dapat dijelaskan tanggapan responen terhadap pertanyaan : Karyawan/ti Bank Yudha Bhakti memberikan kemudahan dalam berkomunikasi kepada setiap nasabah di PT. Bank Yudha Bhakti sangat mudah terlihat bahwa mayoritas responen menjawab sangat setuju 44 responen (56,4%), setuju sebanyak 26 responen (33,3%), netral 3 responen (3,8 %), tidak setuju 3 responen (3,8%) dan sangat tidak setuju sebanyak 2 responen (2,6%). Hal tersebut menggambarkan responen mayoritas sangat setuju Karyawan/ti Bank Yudha Bhakti memberikan kemudahan dalam berkomunikasi kepada setiap nasabah di PT. Bank Yudha Bhakti sangat baik.

**Tabel IV.15**  
**Memilih produk Bank Yudha Bhakti**

p1

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3     | 6         | 7.7     | 7.7           | 7.7                |
|       | 4     | 29        | 32.1    | 32.1          | 39.7               |
|       | 5     | 47        | 60.3    | 60.3          | 100.0              |
|       | Total | 78        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Sumber : Hasil data Pengolahan Data 2015**

Berdasarkan Tabel IV.15 , tersebut di atas, maka dapat dijelaskan tanggapan responen terhadap pertanyaan : Memilih produk Bank Yudha Bhakti sangat baik, terlihat bahwa mayoritas responen menjawab sangat setuju 47 responen (60,3%), setuju sebanyak 29 responen (32,1%), netral 6 responen (7,7 %). Hal tersebut menggambarkan responen mayoritas sangat setuju memilih produk Bank Yudha Bhakti.

**Tabel IV.16**  
**Memilih Bank Yudha Bhakti sebagai tempat transaksi perbankan karena lebih dipercaya**

p2

|       |   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 2 | 3         | 3.8     | 3.8           | 3.8                |
|       | 3 | 7         | 9.0     | 9.0           | 12.8               |
|       | 4 | 30        | 38.5    | 38.5          | 51.3               |
|       | 5 | 38        | 48.7    | 48.7          | 100.0              |
| Total |   | 78        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Sumber : Hasil data Pengolahan Data 2015**

Berdasarkan Tabel IV.16, tersebut di atas, maka dapat dijelaskan tanggapan responen terhadap pertanyaan : Memilih Bank

Yudha Bhakti sebagai tempat transaksi perbankan karena lebih dipercaya sangat baik dan tepat. Terlihat bahwa mayoritas responen menjawab sangat setuju 38 responen (48,7%), setuju sebanyak 30 responen (38,5%), netral 7 responen (9,0 %), tidak setuju 3 responen (3,8%). Hal tersebut menggambarkan responen mayoritas sangat setuju memilih Bank Yudha Bhakti sebagai tempat transaksi perbankan karena lebih dipercaya sangat baik.

**Tabel IV.17**  
**Memilih Bank Yudha Bhakti karena biaya Administrasi lebih murah dibanding Bank lain**

| p3    |           |         |               |                    |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid |           |         |               |                    |
| 3     | 4         | 5.1     | 5.1           | 5.1                |
| 4     | 26        | 33.3    | 33.3          | 38.5               |
| 5     | 48        | 61.5    | 61.5          | 100.0              |
| Total | 78        | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber : Hasil data Pengolahan Data 2015

Berdasarkan Tabel IV.17 , tersebut di atas, maka dapat dijelaskan tanggapan responen terhadap pertanyaan : Memilih Bank Yudha Bhakti karena biaya Administrasi lebih murah dibanding Bank lain sangat tepat, terlihat bahwa mayoritas responen menjawab sangat setuju 48 responen (61,5%), setuju sebanyak 26 responen (33,3%), dan netral 4 responen (5,1). Hal tersebut menggambarkan responen mayoritas memilih Bank Yudha Bhakti karena biaya Administrasi lebih murah dibanding Bank lain sangat tepat.

## B. Pembahasan Hasil Penelitian

### 1. Analisis Regresi Linear Berganda

Berikut ini akan dilakukan analisis pada pengaruh indicator *Tangibles* (X1), *Reability* (X2), *Responsivness* (X3), *Assurance* (X4) dan *Emphaty* (X5) terhadap Keputusan Pembelian (Y) pada PT. Bank Yudha Bhakti cabang Palembang

**Tabel IV.18  
Hasil uji Regresi Linear Beganda**

| Model         | Coefficients <sup>a</sup> |            |      | t     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|---------------|---------------------------|------------|------|-------|------|-------------------------|-------|
|               | B                         | Std. Error | Beta |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1 (Constant)  | -.543                     | 1.119      |      | -.485 | .629 |                         |       |
| Tangibles     | .539                      | .181       | .354 | 2.977 | .004 | .335                    | 2.989 |
| Reliability   | .400                      | .195       | .259 | 2.054 | .044 | .297                    | 3.371 |
| Responsivness | .440                      | .161       | .283 | 2.736 | .008 | .441                    | 2.270 |
| Assurance     | .023                      | .180       | .015 | .128  | .898 | .324                    | 3.088 |
| Empathy       | .003                      | .181       | .002 | .019  | .985 | .326                    | 3.069 |

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian Nasabah di Bank Yudha Bhakti

Sumber : Hasil Pengolahan Data Dengan SPSS Versi .16.2012

Berdasarkan Tabel IV.23 diperoleh koefisien regresi masing-masing variabel yaitu nilai konstanta sebesar -0,543, koefisien regresi variabel *Tangibles* (X1) sebesar 0,539, *Reability* (X2) sebesar 0,400, *Responsivness* (X3) sebesar 0,440 *Assurance* (X4) sebesar 0,023 dan *Empathy* (X5) sebesar 0,003. Dari koefisien-koefisien tersebut dapat dibentuk suatu persamaan regresi yaitu sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5$$

$$Y = -0,543 + 0,0539 X_1 + 0,400 X_2 + 0,440 X_3 + 0,023 X_4 + 0,003 X_5$$

$a = -0,543$  adalah bilangan konstanta, artinya apabila variabel *Tangibles*  $X_1$ , *Reability*  $X_2$ , *Responsivness*  $X_3$ , *Assurance*  $X_4$  dan *Emphathy*  $X_5$  tidak. Keputusan Pembelian ( $Y$ ) terhadap Kualitas Pelayanan yang diberikan PT. Bank Yudha Bhakti cabang Palembang sebesar  $-0,543$ .

$b_1 = 0,539$  adalah koefisien regresi variabel *Tangibles*  $X_1$ , artinya apabila *Tangibles*  $X_1$ , meningkat sebesar satu satuan, maka akan diikuti dengan peningkatan Keputusan Pembelian ( $Y$ ) terhadap *Tangibles* yang diberikan oleh PT. Bank Yudha Bhakti yaitu  $0,539$  satuan, sementara yang lain tetap. Apabila *Tangibles* ( $X_1$ ) menurun sebesar satu satuan, maka akan dikuti dengan penurunan Keputusan Pembelian ( $Y$ ) terhadap *Tangibles* yang diberikan oleh PT. Bank Yudha Bhakti, yaitu  $0,053$  satuan.

$b_2 = 0,400$  adalah koefisien regresi variabel *Reability*  $X_2$ , artinya apabila *Reability*  $X_2$ , meningkat sebesar satu satuan, maka akan diikuti dengan peningkatan Keputusan Pembelian ( $Y$ ) terhadap *Reability* yang diberikan oleh PT. Bank Yudha Bhakti yaitu  $0,400$  satuan, sementara yang lain tetap. Apabila *Reability* ( $X_2$ ) menurun sebesar satu satuan, maka akan dikuti dengan penurunan Keputusan Pembelian ( $Y$ ) terhadap *Reability* yang diberikan oleh PT. Bank Yudha Bhakti, yaitu  $0,147$  satuan.

$b_3 = 0,440$  adalah koefisien regresi variabel *Responsivness*  $X_3$ , artinya apabila *Responsiveness* ( $X_3$ ), meningkat sebesar satu satuan, maka

akan diikuti dengan peningkatan Keputusan Pembelian (Y) terhadap Responsiveness yang diberikan oleh PT.Bank Yudha Bhakti yaitu 0,440 satuan, sementara yang lain tetap. Apabila *Responsivness* ( $X_3$ ) menurun sebesar satu satuan, maka akan dikuti dengan penurunan Keputusan Pembelian (Y) terhadap *Responsivness* yang diberikan oleh PT. Bank Yudha Bhakti, yaitu 0,440 satuan.

$b_4 = 0,023$  adalah koefisien regresi variabel *Assurance*  $X_4$ , artinya apabila *Assurance*  $X_4$ , meningkat sebesar satu satuan, maka akan diikuti dengan peningkatan Keputusan pembelian (Y) terhadap *Assurance* yang diberikan oleh PT. Bank Yudha Bhakti yaitu 0,023 satuan, sementara yang lain tetap. Apabila *Assurance* ( $X_4$ ) menurun sebesar satu satuan, maka akan dikuti dengan penurunan Keputusan pembelian (Y) terhadap *Assurance* yang diberikan oleh PT. Bank Yudha Bhakti, yaitu 0,023 satuan.

$b_5 = 0,003$  adalah koefisien regresi variabel *Emphaty*  $X_5$ , artinya apabila *Emphaty*  $X_5$ , meningkat sebesar satu satuan, maka akan diikuti dengan peningkatan Keputusan Pembelian (Y) terhadap *Emphaty* yang diberikan oleh PT. Bank Yudha Bahkti yaitu 0,003 satuan, sementara yang lain tetap. Apabila *Emphaty* ( $X_5$ ) menurun sebesar satu satuan, maka akan dikuti dengan penurunan Keputusan Pembelian (Y) terhadap *Emphaty* yang diberikan oleh PT. Bank Yudha Bhakti yaitu 0,003 satuan.

## 2. Uji F

Anova uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variabel *Tangibles* (X1), *Reability* (X2), *Responsivness* (X3), *Assurance* (X4), dan *Emphaty* (X%) (secara simultan) berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian (Y) pada PT. Bank Yudha Bhakti cabang Palembang.

- a) Menentukan hipotesis.

$H_0$  : tidak ada pengaruh Kualitas pelayanan secara simultan terhadap Keputusan Pembelian Nasabah pada PT. Bank Yudha Bhakti cabang Palembang.

$H_a$  : ada pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Nasabah pada PT. Bank Yudha Bhakti cabang Palembang.

- b) F tabel

Menetukan F tabel dengan tingkat keyakinan 95% taraf nyata ( $\alpha$ ) = 5% dengan penyebut  $(n-k-l) = (78-5-1)=72$  dan pembilang ( $k=5$ ) adalah 2,340

- c) F hitung

Hasil analisis F hitung dengan program SPSS versi 16, di dapat nilai F hitung sebesar 27.894

- d) Menarik kesimpulan

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sedangkan jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak .

Adapun hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut ini

**Tabel IV.19**  
**Hasil Pengujian Hipotesis F**

| ANOVA <sup>b</sup> |                |    |             |        |                   |
|--------------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model              | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1      Regression  | 279.596        | 5  | 55.919      | 27.894 | .000 <sup>a</sup> |
| Residual           | 144.341        | 72 | 2.005       |        |                   |
| Total              | 423.937        | 77 |             |        |                   |

a. Predictors: (*Constant*, *Tangibles*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*)

b. Dependent Variable: Keputusan Pembelian Nasabah di Bank Yudha Bhakti

Sumber : *hasil Pengolahan Data Dengan SPSS Versi 16.2015*

Berdasarkan Tabel IV.20 Anova tersebut di atas, dapat dilihat bahwa nilai F hitung adalah sebesar 27.894. Sedangkan Ftabel dengan taraf nyata ( $\alpha$ ) = 5% dengan penyebut  $(n-k-l)=(78-5-1)=72$  dan pembilang  $(k-5)$  adalah sebesar 2,340.

Pada penelitian ini Fhitung (27.894) > Ftabel (2,340), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal tersebut berarti bahwa adanya pengaruh signifikan antara bukti nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati secara simultan terhadap Keputusan Pembelian di PT. Bank Yudha Bhakti.

### 3. Uji t

Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas (*Tangibles*, *Reability*, *Responsivess*, *Assurance* dan *Empathy*) secara parsial berpengaruh terhadap terhadap variabel terikat (Keputusan Pembelian).

a) Menentukan hipotesis

$H_0$  : tidak ada pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan

Nasabah Bank Yudha Bhakti cabang Palembang

$H_a$  : ada pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan

Pembelian

b) T tabel

Menetukan t tabel dengan taraf nyata ( $\alpha$ ) = 5%, dan  $df(n-2)=(78-2)=76$ , adalah 1,992

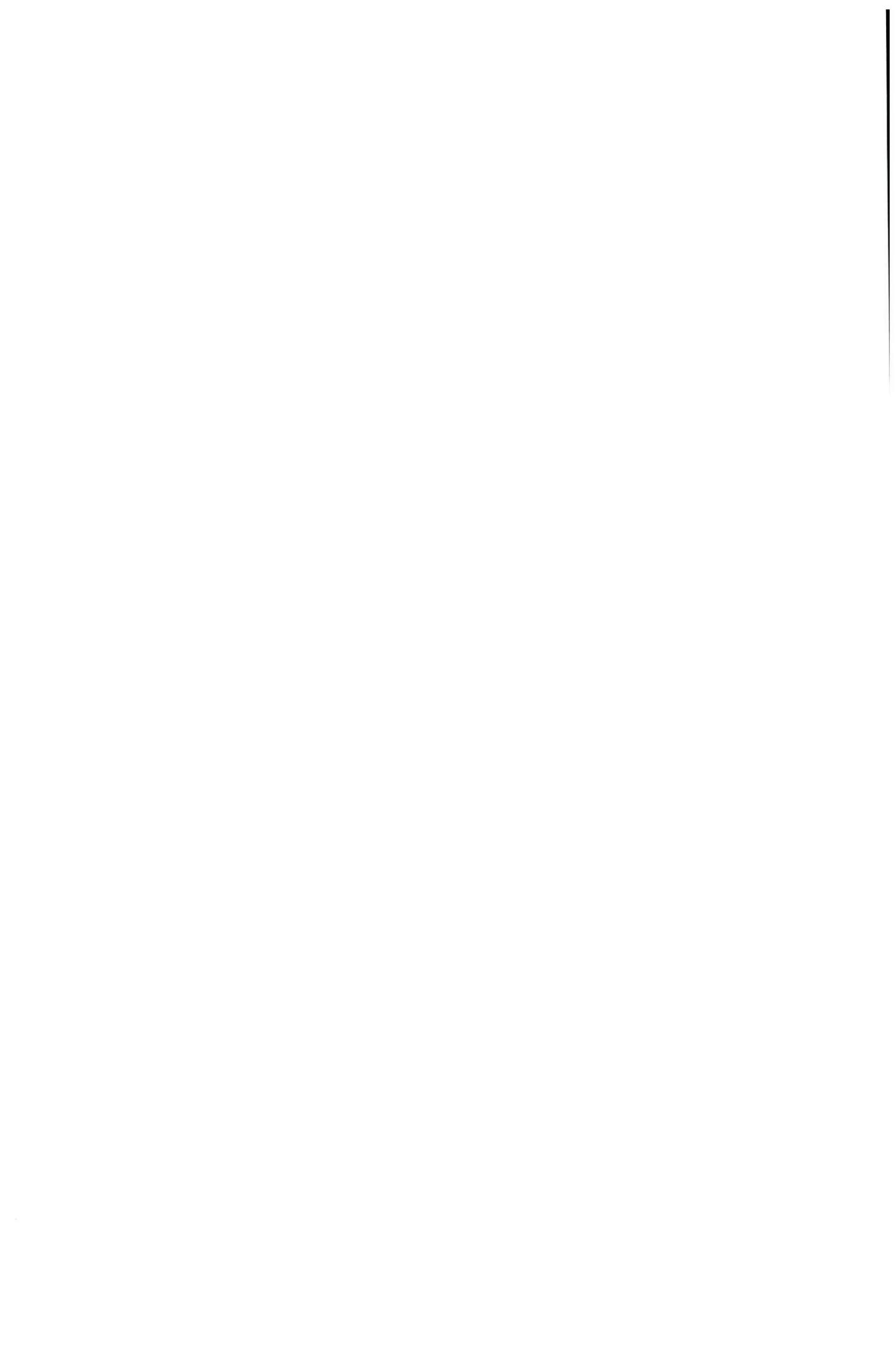
c) T hitung

Hasil analisis t hitung dengan menggunakan program *SPSS versi 16*.

Diperoleh hasil t hitung untuk *Tangibles* 2.977, *Reability* 2.054, *Responsivness* 2.736, *Assurance* 1,128 dan *Empathy* 0,326 Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel.

d) Menarik kesimpulan

Jika  $F$  hitung >  $T$  tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sedangkan jika  $F$  hitung <  $T$  tabel maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak .



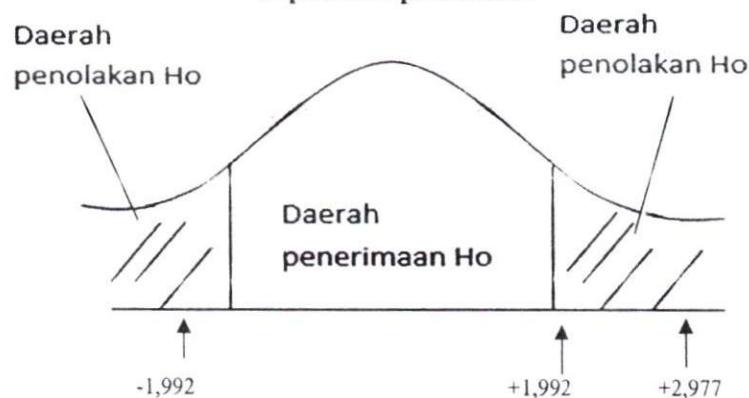
**Tabel IV.20**  
**Hasil Pengujian Hipotesis t**

| Model         | Coefficients <sup>a</sup>   |            |                           |      |       |      |                         |       |
|---------------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|-------|------|-------------------------|-------|
|               | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |      | t     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|               | B                           | Std. Error | Beta                      |      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1 (Constant)  | -.543                       | 1.119      |                           |      | -.485 | .629 |                         |       |
| Tangibles     | .539                        | .181       |                           | .354 | 2.977 | .004 | .335                    | 2.989 |
| Reliability   | .400                        | .195       |                           | .259 | 2.054 | .044 | .297                    | 3.371 |
| Responsivness | .440                        | .161       |                           | .283 | 2.736 | .008 | .441                    | 2.270 |
| Assurance     | .023                        | .180       |                           | .015 | .128  | .898 | .324                    | 3.088 |
| Empathy       | .003                        | .181       |                           | .002 | .019  | .985 | .326                    | 3.069 |

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian Nasabah di Bank Yudha Bhakti

Nilai t tabel IV.21 dengan taraf nyata ( $\alpha$ )=5%, dan  $df(n-2)=76$ , adalah sebesar 1,992. Berdasarkan pada tabel , maka dapat dijelaskan pengaruh masing-masing variabel bebas (*Tangibles, Reability, Responsivess, Assurance dan Empathy*) secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat (keputusan pembelian), sebagai berikut:

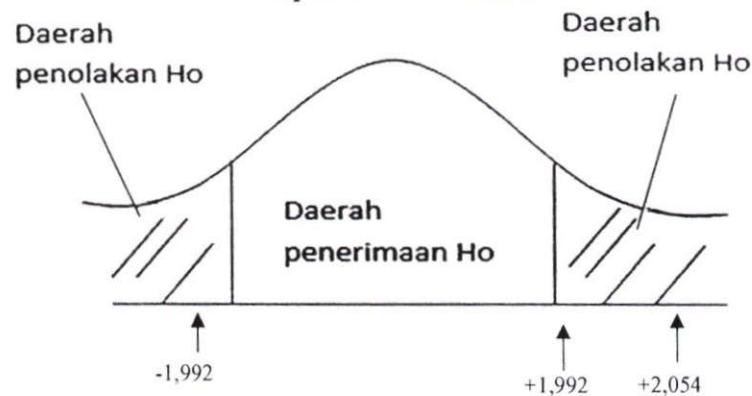
**Gambar IV.2**  
**Kurva Uji t**  
**Pengaruh Variabel Tangibles secara parsial terhadap keputusan pembelian**



Sumber : Data diolah, 2015

Berdasarkan tabel IV.2 di atas dapat dilihat bahwa nilai t hitung untuk variabel *Tangibles* ( $X_1$ ) terhadap Keputusan pembelian(Y) adalah sebesar 2,977, hal ini berarti  $t_{hitung}(2,977) > t_{tabel}(1,992)$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima Berarti bahwa ada pengaruh antara *Tangibles* terhadap Keputusan Pembelian (Y)

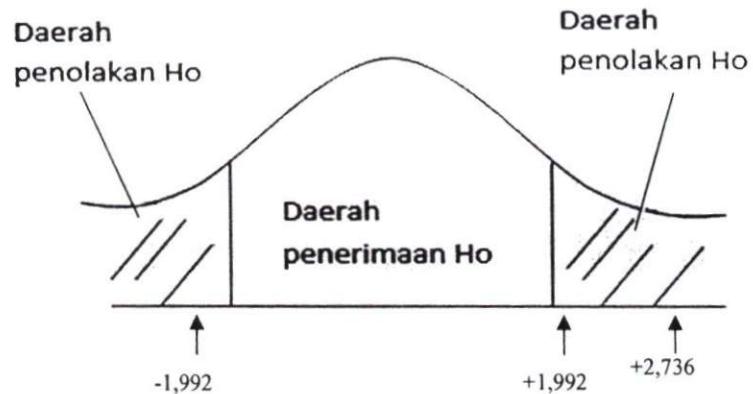
**Gambar IV.3  
Kurva Uji t  
Pengaruh Variabel Reability secara persial terhadap Keputusan Pembelian**



Sumber : Data diolah, 2015

Berdasarkan tabel IV.3 *coefficients* diatas, dapat dilihat bahwa nilai t hitung untuk variabel *Reability* ( $X_2$ ) terhadap Keputusan Pembelian (Y) adalah 2,054, hal ini berarti  $t_{hitung}(2,054) >(1,992)$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Berarti bahwa ada pengaruh *Reability* ( $X_2$ ) terhadap Keputusan Pembelian (Y).

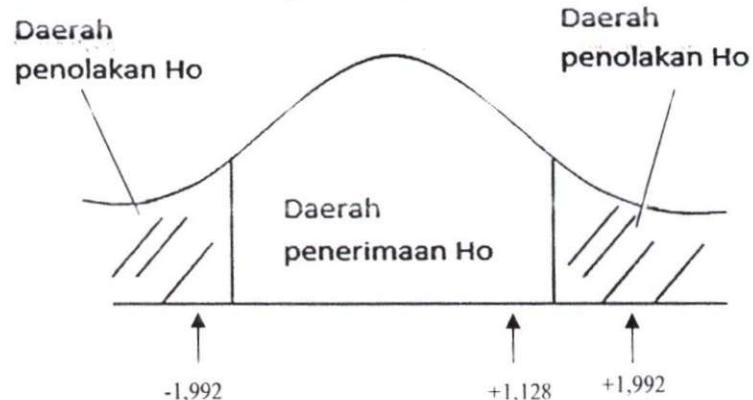
**Gambar IV.4**  
**Kurva Uji t**  
**Pengaruh Variabel Responsivness secara parsial terhadap keputusan pembelian.**



Sumber : Data diolah, 2015

Berdasarkan tabel IV.4 di atas dapat dilihat bahwa nilai t hitung untuk variabel *Responsivness* ( $X_3$ ) terhadap Keputusan Pembelian (Y) adalah sebesar 2,736 hal ini berarti  $t_{hitung}(2,736) > t_{tabel}(1,992)$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Berarti bahwa ada pengaruh antara Responsivness terhadap Keputusan Pembelian (Y).

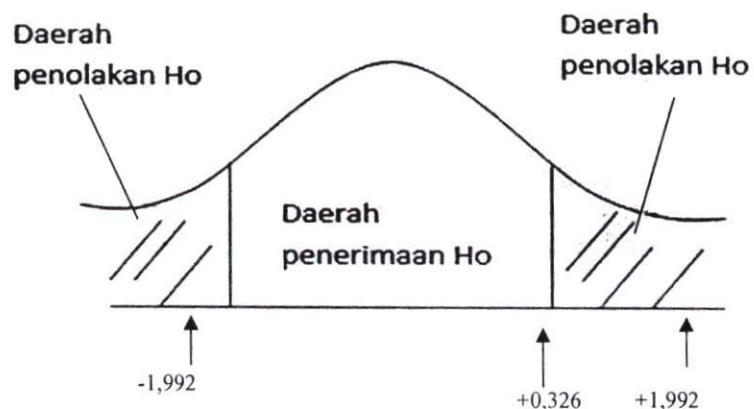
**Gambar IV.5**  
**Kurva Uji t**  
**Pengaruh Variabel Assurance secara parsial terhadap keputusan pembelian**



Sumber : Data diolah, 2015

Berdasarkan tabel IV.5di atas dapat dilihat bahwa nilai t hitung untuk variabel *Assurance* ( $X_4$ ) terhadap Keputusan Pembelian (Y) adalah sebesar 0,547 , hal ini berarti  $t_{hitung}(1,128) < t_{tabel}(1,992)$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Berarti bahwa tidak ada pengaruh antara *Assurance* terhadap Keputusan Pembelian (Y)

**Gambar IV.6  
kurva Uji t**  
**Pengaruh Variabel Empathy secara parsial terhadap keputusan pembelian**



Sumber : Data diolah, 2015

Berdasarkan tabel IV.6 di atas dapat dilihat bahwa nilai t hitung untuk variabel *empathy* ( $X_5$ ) terhadap Keputusan Pembelian (Y) adalah sebesar 0,326 hal ini berarti  $t_{hitung}(0,326) < t_{tabel}(1,992)$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Berarti bahwa tidak ada pengaruh antara *emphaty* terhadap Keputusan Pembelian (Y)

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka dapat diambil kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan (*Tangibles, Reability, Responsivness, Assurance dan Empathy*) secara simultan terhadap Keputusan Pembelian Nasabah di PT. Bank Yudha Bhakti cabang Palembang.
2. Ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan (*Tangibles, Reability, Responsivness*) secara parsial terhadap Keputusan Pembelian, sedangkan pada Kualitas Pelayanan (*Assurance dan Empathy*) tidak ada pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap Keputusan Pembelian Nasabah di PT. Bank Yudha Bhakti cabang Palembang.

#### B. Saran

Berdasarkan hasil analisis bahwa terdapat pengaruh yang positif antara variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan Pembelian, tetapi pengaruh masih kecil dan disarankan untuk memperbaiki kualitas pelayanan nasabah terutama pada variabel *Assurance dan Empathy* sehingga sehingga jumlah nasabah dapat meningkat, karena semakin banyak jumlah nasabah maka akan dapat meningkatkan keuntungan dan PT. Bank Yudha Bhakti dapat semakin tumbuh dan berkembang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arie Yudha Nugraha (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT. BPR Margatama Gunadarma Semarang
- Fandi Tjiptono. (2009). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*.Yogyakarta: Andi Offset.
- Hussein Umar.(2005). *Metode Riset Perilaku Organisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Hussein Umar.(2009). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Penerbit PT.Grafindo Persada. Jakarta.
- Istijanto Oei.(2010).*Riset Sumber Daya Manusia*. akarta: Gramedia Pustaka Utama
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller.(2008). *Manajemen Pemasaran*. Ahli Bahasa Benyamin Molan.(2007). Jakarta:PT.Indeks
- Pasuruman, Zeithaml, Berry Umar.(2008).*Kamus Periklanan Indonesia*.Jakarta : PT. Gramedia
- Muhammad Ari Dwi Susanto.(2012).Pengaruh Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Pada KJKS BMT Bina Ummat Sejahtera Kecamatan Lasem.Semarang : Undip
- Riduwan.(2009). *Skala Pengukuran Variabel - Variabel Penelitian*.Bandung : Alfabeta
- Stanton, William J, et.all,(2008:8) *Fundamentals of Marketing*, 9th ed, New York: McGraw-Hill, Inc
- Suharsimi Arikunto.(2008). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfa Beta.
- Sugiyono. (2011,2012).*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R/D*: Bandung Alfabeta
- Sugiyono. (2013).*Metode Penelitian Bisnis*.Bandung.CV.Alfabeta.
- Umar, Husein. (2009). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Penerbit PT.Grafindo Persada. Jakarta.

## Kuisisioner

Judul penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di PT. Bank Yudha Bhakti Cabang Palembang.

Indengtitas Penelitian

Nama : Septiliana Sari

NIM : 212012292P

Mahasiswa : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univetsitas Muhammadiyah Palembang

### 1. Prodi responden

- |                  |                                     |                         |
|------------------|-------------------------------------|-------------------------|
| 1. Jenis Kelamin | : a. Laki-laki                      | *coret yang tidak perlu |
|                  | b. Perempuan                        |                         |
| 2. Usia          | : a. < 30 tahun                     | c. 31-40 tahun          |
|                  | b. ( )41-50 tahun                   | d. > 50 tahun           |
| 3. Pendidikan    | : a. SMP                            | c. AKADEMI/D3           |
|                  | b. SMA                              | d. SARJANA/S1 dan S2    |
| 4. Pekerjaan     | : a. Pegawai Negeri/Swasta          | c. Wiraswasta           |
|                  | b. Pensiunan PNS/TNI/POLRI          | d. Mahasiswa/Pelajar    |
|                  | e. Profesional(dokter/Insinyur/dll) |                         |

### 2. Pentunjuk pengisian kuesioner

a. Bacalah dengan baik pertanyaan-pertanyaan kuesioner berikut kemudian jawablah pertanyaan dengan memberikan ( ) pada kolom alternatif jawaban yang telah diselesaikan sesuai dengan pilihan anda.

b. Pilihlah jawaban :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

c. Peneliti mengucapkan terima kasih atas bantuan dan partisipasi bapak/ibu, saudara/I dalam pengisian daftar pertanyaan ini. Diharapkan penelitian ini akan bermanfaat.

## Kualitas Pelayanan

| No        | Pertanyaan                                                                                                | Jawaban |   |   |    |     |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|---|----|-----|
|           |                                                                                                           | SS      | S | N | TS | STS |
| <b>A.</b> | <b><i>Tangibles (X1)</i></b>                                                                              |         |   |   |    |     |
| 1.        | Tersedianya fasilitas-fasilitas perbankan yang modern.                                                    |         |   |   |    |     |
| 2.        | Ruangan pada <i>front office</i> bersih dan penampilan karyawan enak dipandang.                           |         |   |   |    |     |
| <b>B.</b> | <b><i>Reability (X2)</i></b>                                                                              |         |   |   |    |     |
| 1.        | Karyawan/ti <i>front office</i> mampu menyelesaikan transaksi keuangan dengan tepat sesuai prosedur.      |         |   |   |    |     |
| 2.        | Karyawan/ti <i>front office</i> mampu melayani dengan cepat dan tanggap terhadap kemauan nasabah.         |         |   |   |    |     |
| <b>C.</b> | <b><i>Responsivness (X3)</i></b>                                                                          |         |   |   |    |     |
| 1.        | Karyawan/ti Bank Yudha Bhakti mampu menanggapi dengan cepat setiap nasabah.                               |         |   |   |    |     |
| 2.        | Karyawan/ti <i>front office</i> mampu menyigapi dengan cepat setiap keluhan nasabah.                      |         |   |   |    |     |
| <b>D.</b> | <b><i>Assurance (X4)</i></b>                                                                              |         |   |   |    |     |
| 1.        | Mempercayai Bank Yudha Bhakti sebagai tempat menyimpan menyalurkan gaji pegawai.                          |         |   |   |    |     |
| 2.        | Karyawan/ti Bank Yudha Bhakti melayani dengan ramah kepada setiap nasabah dan calon nasabah               |         |   |   |    |     |
| <b>E.</b> | <b><i>Emphaty(X5)</i></b>                                                                                 |         |   |   |    |     |
| 1.        | Karyawan/ti <i>front office</i> tidak membedakan kualitas pelayanan terhadap seluruh nasabah yang datang  |         |   |   |    |     |
| 2.        | Karyawan/ti Bank Yudha Bhakti memberikan kemudahan dalam berkomunikasi kepada setiap nasabah yang datang. |         |   |   |    |     |

## Kepuasan Konsumen

| No | Pertanyaan                                                                           | Jawaban |   |   |    |     |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|---|----|-----|
|    |                                                                                      | SS      | S | N | TS | STS |
| 1. | Memilih produk Bank Yudha Bhakti                                                     |         |   |   |    |     |
| 2. | Memilih Bank Yudha Bhakti sebagai tempat transaksi perbankan karena lebih dipercaya. |         |   |   |    |     |
| 3. | Memilih Bank Yudha Bhakti karena biaya Administrasi lebih murah dibanding Bank Lain. |         |   |   |    |     |



## LAMPIRAN

### HASIL JAWABAN RESPONDEN

| No. | p1 | p2 | X1 | p1 | p2 | X2 | p1 | p2 | X3 | p1 | p2 | X4 | p1 | p2 | X5 | p1 | p2 | p3 | Y  |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1   | 4  | 4  | 8  | 4  | 5  | 9  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 4  | 9  |
| 2   | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 4  | 9  |
| 3   | 4  | 4  | 8  | 4  | 4  | 8  | 4  | 4  | 8  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 4  | 4  | 5  | 9  |
| 4   | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 4  | 5  | 4  | 9  |
| 5   | 4  | 4  | 8  | 5  | 4  | 9  | 4  | 4  | 8  | 4  | 5  | 9  | 5  | 4  | 9  | 4  | 5  | 4  | 9  |
| 6   | 4  | 4  | 8  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 5  | 10 |
| 7   | 4  | 4  | 8  | 4  | 4  | 8  | 4  | 4  | 8  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 5  | 10 |
| 8   | 5  | 4  | 9  | 5  | 4  | 9  | 4  | 4  | 8  | 4  | 5  | 9  | 5  | 5  | 10 | 4  | 4  | 4  | 8  |
| 9   | 4  | 4  | 8  | 5  | 5  | 10 | 4  | 4  | 8  | 3  | 3  | 6  | 3  | 4  | 7  | 4  | 4  | 4  | 8  |
| 10  | 4  | 5  | 9  | 4  | 5  | 9  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 4  | 5  | 9  |
| 11  | 4  | 5  | 9  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 4  | 5  | 9  | 5  | 4  | 9  | 4  | 4  | 4  | 8  |
| 12  | 4  | 4  | 8  | 4  | 4  | 8  | 4  | 4  | 8  | 4  | 5  | 9  | 4  | 4  | 8  | 5  | 5  | 5  | 10 |
| 13  | 4  | 4  | 8  | 4  | 4  | 8  | 4  | 4  | 8  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 4  | 5  | 9  |
| 14  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 4  | 5  | 9  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 5  | 10 |
| 15  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 4  | 2  | 6  | 3  | 2  | 5  | 5  | 4  | 5  | 9  |
| 16  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 4  | 9  | 5  | 5  | 5  | 10 |
| 17  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 4  | 9  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 5  | 10 |
| 18  | 5  | 4  | 9  | 3  | 4  | 7  | 5  | 4  | 9  | 2  | 4  | 6  | 2  | 1  | 3  | 5  | 4  | 5  | 9  |
| 19  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 3  | 3  | 6  | 4  | 4  | 8  | 5  | 5  | 5  | 10 |
| 20  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 4  | 3  | 7  | 5  | 4  | 9  | 5  | 5  | 5  | 10 |
| 21  | 5  | 5  | 10 | 3  | 4  | 7  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 4  | 4  | 8  | 4  | 4  | 4  | 8  |
| 22  | 3  | 4  | 7  | 3  | 3  | 6  | 3  | 2  | 5  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 3  | 3  | 3  | 6  |
| 23  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 4  | 9  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 5  | 10 |
| 24  | 5  | 4  | 9  | 5  | 4  | 9  | 5  | 4  | 9  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 4  | 5  | 9  |
| 25  | 4  | 4  | 8  | 4  | 4  | 8  | 5  | 4  | 9  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 4  | 4  | 4  | 8  |
| 26  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 4  | 5  | 9  | 5  | 4  | 9  | 5  | 5  | 5  | 10 |
| 27  | 5  | 5  | 10 | 5  | 4  | 9  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 4  | 9  | 5  | 5  | 5  | 10 |
| 28  | 3  | 2  | 5  | 3  | 4  | 7  | 2  | 4  | 6  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 4  | 3  | 4  | 7  |
| 29  | 5  | 4  | 9  | 5  | 5  | 10 | 5  | 4  | 9  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 4  | 4  | 4  | 8  |
| 30  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 4  | 9  | 5  | 5  | 5  | 10 |

## LAMPIRAN

### HASIL JAWABAN RESPONDEN

| No. | p1 | p2 | X1 | p1 | p2 | X2 | p1 | p1 | X3 | p1 | p2 | X4 | p1 | p2 | X5 | p1 | p2 | p3 | Y  |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 31  | 2  | 1  | 3  | 2  | 2  | 4  | 4  | 5  | 9  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 3  | 2  | 3  | 5  |
| 32  | 4  | 4  | 8  | 4  | 3  | 7  | 3  | 2  | 5  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 3  | 3  | 4  | 7  |
| 33  | 5  | 4  | 9  | 5  | 4  | 9  | 3  | 4  | 7  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 3  | 4  | 4  | 8  |
| 34  | 4  | 4  | 8  | 4  | 5  | 9  | 5  | 3  | 8  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 3  | 4  | 5  | 9  |
| 35  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 3  | 5  | 5  | 10 |
| 36  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 4  | 4  | 8  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 3  | 4  | 5  | 9  |
| 37  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 3  | 5  | 5  | 10 |
| 38  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 3  | 5  | 5  | 10 |
| 39  | 5  | 4  | 9  | 4  | 4  | 8  | 5  | 4  | 9  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 3  | 4  | 4  | 8  |
| 40  | 5  | 4  | 9  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 3  | 4  | 5  | 9  |
| 41  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 3  | 5  | 5  | 10 |
| 42  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 3  | 5  | 5  | 10 |
| 43  | 5  | 4  | 9  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 3  | 4  | 4  | 8  |
| 44  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 4  | 9  | 5  | 5  | 10 | 3  | 4  | 5  | 9  |
| 45  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 4  | 4  | 8  | 5  | 3  | 8  | 3  | 5  | 5  | 10 |
| 46  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 3  | 5  | 5  | 10 |
| 47  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 4  | 9  | 4  | 5  | 9  | 3  | 5  | 5  | 10 |
| 48  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 4  | 9  | 5  | 5  | 10 | 3  | 5  | 8  | 3  | 5  | 5  | 10 |
| 49  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 3  | 5  | 5  | 10 |
| 50  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 4  | 9  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 3  | 4  | 5  | 9  |
| 51  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 3  | 5  | 5  | 10 |
| 52  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 1  | 3  | 4  | 2  | 2  | 4  | 3  | 5  | 5  | 10 |
| 53  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 2  | 7  | 2  | 5  | 7  | 3  | 4  | 7  | 3  | 4  | 4  | 8  |
| 54  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 4  | 4  | 8  | 5  | 5  | 10 | 3  | 5  | 5  | 10 |
| 55  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 3  | 5  | 8  | 5  | 5  | 10 | 3  | 5  | 5  | 10 |
| 56  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 1  | 5  | 6  | 3  | 5  | 5  | 10 |
| 57  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 4  | 5  | 9  | 2  | 3  | 5  | 2  | 2  | 4  | 3  | 5  | 5  | 10 |
| 58  | 5  | 3  | 8  | 3  | 4  | 7  | 4  | 4  | 8  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 3  | 3  | 4  | 7  |
| 59  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 3  | 3  | 6  | 1  | 1  | 2  | 3  | 5  | 5  | 10 |
| 60  | 4  | 5  | 9  | 5  | 5  | 10 | 4  | 4  | 8  | 3  | 3  | 6  | 3  | 3  | 6  | 3  | 4  | 5  | 9  |

## LAMPIRAN

### HASIL JAWABAN RESPONDEN

| No. | p1 | p1 | X1 | p1 | p2 | X2 | p1 | p2 | X3 | p1 | p2 | X4 | p1 | p2 | X5 | p1 | p2 | p3 | Y  |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 61  | 3  | 5  | 8  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 4  | 4  | 8  | 3  | 5  | 8  | 5  | 4  | 5  | 9  |
| 62  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 4  | 4  | 8  | 4  | 4  | 8  | 5  | 5  | 5  | 10 |
| 63  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 4  | 3  | 7  | 4  | 4  | 8  | 5  | 5  | 5  | 10 |
| 64  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 4  | 4  | 8  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 5  | 10 |
| 65  | 2  | 2  | 4  | 1  | 1  | 2  | 3  | 3  | 6  | 5  | 4  | 9  | 4  | 4  | 8  | 3  | 2  | 4  | 6  |
| 66  | 3  | 4  | 7  | 5  | 2  | 7  | 5  | 5  | 10 | 4  | 3  | 7  | 4  | 4  | 8  | 4  | 4  | 5  | 9  |
| 67  | 5  | 5  | 10 | 4  | 4  | 8  | 4  | 4  | 8  | 4  | 4  | 8  | 4  | 4  | 8  | 4  | 4  | 5  | 9  |
| 68  | 5  | 5  | 10 | 5  | 3  | 8  | 5  | 2  | 7  | 5  | 4  | 9  | 4  | 4  | 8  | 4  | 4  | 4  | 8  |
| 69  | 1  | 5  | 6  | 5  | 5  | 10 | 5  | 4  | 9  | 4  | 4  | 8  | 4  | 4  | 8  | 4  | 3  | 4  | 7  |
| 70  | 2  | 2  | 4  | 4  | 2  | 6  | 3  | 4  | 7  | 4  | 4  | 8  | 4  | 3  | 7  | 3  | 3  | 3  | 6  |
| 71  | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 5  | 5  | 10 | 3  | 4  | 7  | 5  | 4  | 9  | 5  | 5  | 5  | 10 |
| 72  | 1  | 1  | 2  | 1  | 3  | 4  | 3  | 1  | 4  | 4  | 4  | 8  | 4  | 4  | 8  | 3  | 2  | 4  | 6  |
| 73  | 3  | 3  | 6  | 3  | 3  | 6  | 3  | 2  | 5  | 3  | 4  | 7  | 4  | 4  | 8  | 3  | 3  | 3  | 6  |
| 74  | 5  | 4  | 9  | 5  | 4  | 9  | 4  | 4  | 8  | 3  | 4  | 7  | 4  | 4  | 8  | 4  | 4  | 4  | 8  |
| 75  | 4  | 4  | 8  | 4  | 5  | 9  | 4  | 4  | 8  | 2  | 4  | 6  | 4  | 4  | 8  | 4  | 4  | 4  | 8  |
| 76  | 4  | 4  | 8  | 4  | 4  | 8  | 4  | 4  | 8  | 4  | 4  | 8  | 4  | 4  | 8  | 4  | 4  | 4  | 8  |
| 77  | 4  | 4  | 8  | 4  | 4  | 8  | 4  | 5  | 9  | 4  | 4  | 8  | 4  | 4  | 8  | 4  | 4  | 4  | 8  |
| 78  | 4  | 4  | 8  | 4  | 5  | 9  | 4  | 5  | 9  | 4  | 4  | 8  | 4  | 5  | 9  | 4  | 5  | 4  | 9  |

## LAMPIRAN

### REKAPITULASI SUCCESIVE INTERVAL

| RESP. | Tangibles<br>(X1) |       |           | Reability<br>(X2) |       |          | Responsivness<br>(X3) |       |          | Assurance<br>(X4) |       |          | Empathy<br>(X5) |       |          | KEPUTUSAN PEMBELIAN<br>(Y) |       |       |         |
|-------|-------------------|-------|-----------|-------------------|-------|----------|-----------------------|-------|----------|-------------------|-------|----------|-----------------|-------|----------|----------------------------|-------|-------|---------|
|       | p1                | p2    | TOTAL     | p1                | p2    | TOTAL    | p1                    | p2    | TOTAL    | p1                | p2    | TOTAL    | p1              | p2    | TOTAL    | p1                         | p2    | p3    | TOTAL   |
| 1     | 2,617             | 2,640 | 5,2563964 | 2,532             | 4,163 | 6,695113 | 4,125                 | 4,278 | 8,403201 | 4,298             | 4,239 | 8,536689 | 3,949           | 4,026 | 7,975481 | 3,516                      | 3,989 | 2,221 | 9,72611 |
| 2     | 3,911             | 4,007 | 7,9180945 | 3,855             | 4,163 | 8,017784 | 4,125                 | 4,278 | 8,403201 | 4,298             | 4,239 | 8,536689 | 3,949           | 4,026 | 7,975481 | 3,516                      | 3,989 | 2,221 | 9,72611 |
| 3     | 2,617             | 2,640 | 5,2563964 | 2,532             | 2,844 | 5,376464 | 2,779                 | 2,935 | 5,713741 | 4,298             | 4,239 | 8,536689 | 3,949           | 4,026 | 7,975481 | 2,123                      | 2,678 | 3,673 | 8,4742  |
| 4     | 3,911             | 4,007 | 7,9180945 | 3,855             | 4,163 | 8,017784 | 4,125                 | 4,278 | 8,403201 | 4,298             | 4,239 | 8,536689 | 3,949           | 4,026 | 7,975481 | 2,123                      | 3,989 | 2,221 | 8,33295 |
| 5     | 2,617             | 2,640 | 5,2563964 | 3,855             | 2,844 | 6,699135 | 2,779                 | 2,935 | 5,713741 | 3,063             | 4,239 | 7,302118 | 3,949           | 2,683 | 6,632369 | 2,123                      | 3,989 | 2,221 | 8,33295 |
| 6     | 2,617             | 2,640 | 5,2563964 | 3,855             | 4,163 | 8,017784 | 4,125                 | 4,278 | 8,403201 | 4,298             | 4,239 | 8,536689 | 3,949           | 4,026 | 7,975481 | 3,516                      | 3,989 | 3,673 | 11,1778 |
| 7     | 2,617             | 2,640 | 5,2563964 | 2,532             | 2,844 | 5,376464 | 2,779                 | 2,935 | 5,713741 | 4,298             | 4,239 | 8,536689 | 3,949           | 4,026 | 7,975481 | 3,516                      | 3,989 | 3,673 | 11,1778 |
| 8     | 3,911             | 2,640 | 6,55112   | 3,855             | 2,844 | 6,699135 | 2,779                 | 2,935 | 5,713741 | 3,063             | 4,239 | 7,302118 | 3,949           | 4,026 | 7,975481 | 2,123                      | 2,678 | 2,221 | 7,02252 |
| 9     | 2,617             | 2,640 | 5,2563964 | 3,855             | 4,163 | 8,017784 | 2,779                 | 2,935 | 5,713741 | 2,367             | 2,051 | 4,4175   | 2,051           | 2,683 | 4,734142 | 2,123                      | 2,678 | 2,221 | 7,02252 |
| 10    | 2,617             | 4,007 | 6,6233709 | 2,532             | 4,163 | 6,695113 | 4,125                 | 4,278 | 8,403201 | 4,298             | 4,239 | 8,536689 | 3,949           | 4,026 | 7,975481 | 3,516                      | 2,678 | 3,673 | 9,86735 |
| 11    | 2,617             | 4,007 | 6,6233709 | 3,855             | 4,163 | 8,017784 | 4,125                 | 4,278 | 8,403201 | 3,063             | 4,239 | 7,302118 | 3,949           | 2,683 | 6,632369 | 2,123                      | 2,678 | 2,221 | 7,02252 |
| 12    | 2,617             | 2,640 | 5,2563964 | 2,532             | 2,844 | 5,376464 | 2,779                 | 2,935 | 5,713741 | 3,063             | 4,239 | 7,302118 | 2,678           | 2,683 | 5,360895 | 3,516                      | 3,989 | 3,673 | 11,1778 |
| 13    | 2,617             | 2,640 | 5,2563964 | 2,532             | 2,844 | 5,376464 | 2,779                 | 2,935 | 5,713741 | 4,298             | 4,239 | 8,536689 | 3,949           | 4,026 | 7,975481 | 3,516                      | 2,678 | 3,673 | 9,86735 |
| 14    | 3,911             | 4,007 | 7,9180945 | 3,855             | 4,163 | 8,017784 | 4,125                 | 4,278 | 8,403201 | 3,063             | 4,239 | 7,302118 | 3,949           | 4,026 | 7,975481 | 3,516                      | 3,989 | 3,673 | 11,1778 |
| 15    | 3,911             | 4,007 | 7,9180945 | 3,855             | 4,163 | 8,017784 | 4,125                 | 4,278 | 8,403201 | 3,063             | 1,000 | 4,062973 | 2,051           | 1,619 | 3,6701   | 3,516                      | 2,678 | 3,673 | 9,86735 |
| 16    | 3,911             | 4,007 | 7,9180945 | 3,855             | 4,163 | 8,017784 | 4,125                 | 4,278 | 8,403201 | 4,298             | 4,239 | 8,536689 | 3,949           | 2,683 | 6,632369 | 3,516                      | 3,989 | 3,673 | 11,1778 |
| 17    | 3,911             | 4,007 | 7,9180945 | 3,855             | 4,163 | 8,017784 | 4,125                 | 2,935 | 7,060088 | 4,298             | 4,239 | 8,536689 | 3,949           | 4,026 | 7,975481 | 3,516                      | 3,989 | 3,673 | 11,1778 |
| 18    | 3,911             | 2,640 | 6,55112   | 1,884             | 2,844 | 4,728223 | 4,125                 | 2,935 | 7,060088 | 1,779             | 2,944 | 4,723113 | 1,619           | 1,000 | 2,619133 | 3,516                      | 2,678 | 3,673 | 9,86735 |
| 19    | 3,911             | 4,007 | 7,9180945 | 3,855             | 4,163 | 8,017784 | 4,125                 | 4,278 | 8,403201 | 2,367             | 2,051 | 4,4175   | 2,678           | 2,683 | 5,360895 | 3,516                      | 3,989 | 3,673 | 11,1778 |
| 20    | 3,911             | 4,007 | 7,9180945 | 3,855             | 4,163 | 8,017784 | 4,125                 | 4,278 | 8,403201 | 3,063             | 2,051 | 5,113689 | 3,949           | 2,683 | 6,632369 | 3,516                      | 3,989 | 3,673 | 11,1778 |
| 21    | 3,911             | 4,007 | 7,9180945 | 1,884             | 2,844 | 4,728223 | 4,125                 | 4,278 | 8,403201 | 4,298             | 4,239 | 8,536689 | 2,678           | 2,683 | 5,360895 | 2,123                      | 2,678 | 2,221 | 7,02252 |
| 22    | 2,017             | 2,640 | 4,6563674 | 1,884             | 2,186 | 4,07032  | 1,956                 | 1,845 | 3,801051 | 4,298             | 4,239 | 8,536689 | 3,949           | 4,026 | 7,975481 | 1,000                      | 1,766 | 1,000 | 3,76558 |
| 23    | 3,911             | 4,007 | 7,9180945 | 3,855             | 4,163 | 8,017784 | 4,125                 | 4,278 | 8,403201 | 4,298             | 2,944 | 7,241748 | 3,949           | 4,026 | 7,975481 | 3,516                      | 3,989 | 3,673 | 11,1778 |
| 24    | 3,911             | 2,640 | 6,55112   | 3,855             | 2,844 | 6,699135 | 4,125                 | 2,935 | 7,060088 | 4,298             | 4,239 | 8,536689 | 3,949           | 4,026 | 7,975481 | 3,516                      | 2,678 | 3,673 | 9,86735 |
| 25    | 2,617             | 2,640 | 5,2563964 | 2,532             | 2,844 | 5,376464 | 4,125                 | 2,935 | 7,060088 | 4,298             | 4,239 | 8,536689 | 3,949           | 4,026 | 7,975481 | 2,123                      | 2,678 | 2,221 | 7,02252 |
| 26    | 3,911             | 4,007 | 7,9180945 | 3,855             | 4,163 | 8,017784 | 4,125                 | 4,278 | 8,403201 | 3,063             | 4,239 | 7,302118 | 3,949           | 2,683 | 6,632369 | 3,516                      | 3,989 | 3,673 | 11,1778 |

## LAMPIRAN

### REKAPITULASI SUCCESIVE INTERVAL

| RESP. | Tangibles<br>(X1) |       |           | Reability<br>(X2) |       |          | Responsivness<br>(X3) |       |          | Assurance<br>(X4) |       |          | Empathy<br>(X5) |       |          | KEPUTUSAN PEMBELIAN<br>(Y) |       |       |         |
|-------|-------------------|-------|-----------|-------------------|-------|----------|-----------------------|-------|----------|-------------------|-------|----------|-----------------|-------|----------|----------------------------|-------|-------|---------|
|       | p1                | p2    | TOTAL     | p1                | p2    | TOTAL    | p1                    | p2    | TOTAL    | p1                | p2    | TOTAL    | p1              | p2    | TOTAL    | p1                         | p2    | p3    | TOTAL   |
| 27    | 3,911             | 4,007 | 7,9180945 | 3,855             | 2,844 | 6,699135 | 4,125                 | 4,278 | 8,403201 | 4,298             | 4,239 | 8,536689 | 3,949           | 2,683 | 6,632369 | 3,516                      | 3,989 | 3,673 | 11,1778 |
| 28    | 2,017             | 1,619 | 3,6356491 | 1,884             | 2,844 | 4,728223 | 1,000                 | 2,935 | 3,934821 | 4,298             | 4,239 | 8,536689 | 3,949           | 4,026 | 7,975481 | 2,123                      | 1,766 | 2,221 | 6,10994 |
| 29    | 3,911             | 2,640 | 6,55112   | 3,855             | 4,163 | 8,017784 | 4,125                 | 2,935 | 7,060088 | 4,298             | 4,239 | 8,536689 | 3,949           | 4,026 | 7,975481 | 2,123                      | 2,678 | 2,221 | 7,02252 |
| 30    | 3,911             | 4,007 | 7,9180945 | 3,855             | 4,163 | 8,017784 | 4,125                 | 4,278 | 8,403201 | 4,298             | 4,239 | 8,536689 | 3,949           | 2,683 | 6,632369 | 3,516                      | 3,989 | 3,673 | 11,1778 |
| 31    | 1,619             | 1,000 | 2,6191332 | 1,474             | 1,704 | 3,177946 | 2,779                 | 4,278 | 7,056854 | 4,298             | 4,239 | 8,536689 | 3,949           | 4,026 | 7,975481 | 1,000                      | 1,000 | 1,000 | 3       |
| 32    | 2,617             | 2,640 | 5,2563964 | 2,532             | 2,186 | 4,718561 | 1,956                 | 1,845 | 3,801051 | 4,298             | 4,239 | 8,536689 | 3,949           | 4,026 | 7,975481 | 2,123                      | 1,766 | 2,221 | 6,10994 |
| 33    | 3,911             | 2,640 | 6,55112   | 3,855             | 2,844 | 6,699135 | 1,956                 | 2,935 | 4,89128  | 4,298             | 4,239 | 8,536689 | 3,949           | 4,026 | 7,975481 | 2,123                      | 2,678 | 2,221 | 7,02252 |
| 34    | 2,617             | 2,640 | 5,2563964 | 2,532             | 4,163 | 6,695113 | 4,125                 | 2,236 | 6,36139  | 4,298             | 4,239 | 8,536689 | 3,949           | 4,026 | 7,975481 | 3,516                      | 2,678 | 3,673 | 9,86735 |
| 35    | 3,911             | 4,007 | 7,9180945 | 3,855             | 4,163 | 8,017784 | 4,125                 | 4,278 | 8,403201 | 4,298             | 4,239 | 8,536689 | 3,949           | 4,026 | 7,975481 | 3,516                      | 3,989 | 3,673 | 11,1778 |
| 36    | 3,911             | 4,007 | 7,9180945 | 3,855             | 4,163 | 8,017784 | 2,779                 | 2,935 | 5,713741 | 4,298             | 4,239 | 8,536689 | 3,949           | 4,026 | 7,975481 | 3,516                      | 2,678 | 3,673 | 9,86735 |
| 37    | 3,911             | 4,007 | 7,9180945 | 3,855             | 4,163 | 8,017784 | 4,125                 | 4,278 | 8,403201 | 4,298             | 4,239 | 8,536689 | 3,949           | 4,026 | 7,975481 | 3,516                      | 3,989 | 3,673 | 11,1778 |
| 38    | 3,911             | 4,007 | 7,9180945 | 3,855             | 4,163 | 8,017784 | 4,125                 | 4,278 | 8,403201 | 4,298             | 4,239 | 8,536689 | 3,949           | 4,026 | 7,975481 | 3,516                      | 3,989 | 3,673 | 11,1778 |
| 39    | 3,911             | 2,640 | 6,55112   | 2,532             | 2,844 | 5,376464 | 4,125                 | 2,935 | 7,060088 | 4,298             | 4,239 | 8,536689 | 3,949           | 4,026 | 7,975481 | 2,123                      | 2,678 | 2,221 | 7,02252 |
| 40    | 3,911             | 2,640 | 6,55112   | 3,855             | 4,163 | 8,017784 | 4,125                 | 4,278 | 8,403201 | 4,298             | 4,239 | 8,536689 | 3,949           | 4,026 | 7,975481 | 3,516                      | 2,678 | 3,673 | 9,86735 |
| 41    | 3,911             | 4,007 | 7,9180945 | 3,855             | 4,163 | 8,017784 | 4,125                 | 4,278 | 8,403201 | 4,298             | 4,239 | 8,536689 | 3,949           | 4,026 | 7,975481 | 3,516                      | 3,989 | 3,673 | 11,1778 |
| 42    | 3,911             | 4,007 | 7,9180945 | 3,855             | 4,163 | 8,017784 | 4,125                 | 4,278 | 8,403201 | 4,298             | 4,239 | 8,536689 | 3,949           | 4,026 | 7,975481 | 3,516                      | 3,989 | 3,673 | 11,1778 |
| 43    | 3,911             | 2,640 | 6,55112   | 3,855             | 4,163 | 8,017784 | 4,125                 | 4,278 | 8,403201 | 4,298             | 4,239 | 8,536689 | 3,949           | 4,026 | 7,975481 | 2,123                      | 2,678 | 2,221 | 7,02252 |
| 44    | 3,911             | 4,007 | 7,9180945 | 3,855             | 4,163 | 8,017784 | 4,125                 | 4,278 | 8,403201 | 4,298             | 2,944 | 7,241748 | 3,949           | 4,026 | 7,975481 | 3,516                      | 2,678 | 3,673 | 9,86735 |
| 45    | 3,911             | 4,007 | 7,9180945 | 3,855             | 4,163 | 8,017784 | 4,125                 | 4,278 | 8,403201 | 3,063             | 2,944 | 6,007178 | 3,949           | 1,942 | 5,89074  | 3,516                      | 3,989 | 3,673 | 11,1778 |
| 46    | 3,911             | 4,007 | 7,9180945 | 3,855             | 4,163 | 8,017784 | 4,125                 | 4,278 | 8,403201 | 4,298             | 4,239 | 8,536689 | 3,949           | 4,026 | 7,975481 | 3,516                      | 3,989 | 3,673 | 11,1778 |
| 47    | 3,911             | 4,007 | 7,9180945 | 3,855             | 4,163 | 8,017784 | 4,125                 | 4,278 | 8,403201 | 4,298             | 2,944 | 7,241748 | 2,678           | 4,026 | 6,704008 | 3,516                      | 3,989 | 3,673 | 11,1778 |
| 48    | 3,911             | 4,007 | 7,9180945 | 3,855             | 4,163 | 8,017784 | 4,125                 | 2,935 | 7,060088 | 4,298             | 4,239 | 8,536689 | 2,051           | 4,026 | 6,077254 | 3,516                      | 3,989 | 3,673 | 11,1778 |
| 49    | 3,911             | 4,007 | 7,9180945 | 3,855             | 4,163 | 8,017784 | 4,125                 | 4,278 | 8,403201 | 4,298             | 4,239 | 8,536689 | 3,949           | 4,026 | 7,975481 | 3,516                      | 3,989 | 3,673 | 11,1778 |
| 50    | 3,911             | 4,007 | 7,9180945 | 3,855             | 4,163 | 8,017784 | 4,125                 | 2,935 | 7,060088 | 4,298             | 4,239 | 8,536689 | 3,949           | 4,026 | 7,975481 | 3,516                      | 2,678 | 3,673 | 9,86735 |
| 51    | 3,911             | 4,007 | 7,9180945 | 3,855             | 4,163 | 8,017784 | 4,125                 | 4,278 | 8,403201 | 4,298             | 4,239 | 8,536689 | 3,949           | 4,026 | 7,975481 | 3,516                      | 3,989 | 3,673 | 11,1778 |
| 52    | 3,911             | 4,007 | 7,9180945 | 3,855             | 4,163 | 8,017784 | 4,125                 | 4,278 | 8,403201 | 1,000             | 2,051 | 3,050716 | 1,619           | 1,619 | 3,238266 | 3,516                      | 3,989 | 3,673 | 11,1778 |

## LAMPIRAN

### REKAPITULASI SUCCESIVE INTERVAL

| RESP. | Tangibles<br>(X1) |       |           | Reability<br>(X2) |       |           | Responsivness<br>(X3) |       |          | Assurance<br>(X4) |       |          | Empathy<br>(X5) |       |          | KEPUTUSAN PEMBELIAN<br>(Y) |       |       |         |
|-------|-------------------|-------|-----------|-------------------|-------|-----------|-----------------------|-------|----------|-------------------|-------|----------|-----------------|-------|----------|----------------------------|-------|-------|---------|
|       | p1                | p2    | TOTAL     | p1                | p2    | TOTAL     | p1                    | p2    | TOTAL    | p1                | p2    | TOTAL    | p1              | p2    | TOTAL    | p1                         | p2    | p3    | TOTAL   |
| 53    | 3,911             | 4,007 | 7,9180945 | 3,855             | 4,163 | 8,017784  | 4,125                 | 1,845 | 5,96986  | 1,779             | 4,239 | 6,018054 | 2,051           | 2,683 | 4,734142 | 2,123                      | 2,678 | 2,221 | 7,02252 |
| 54    | 3,911             | 4,007 | 7,9180945 | 3,855             | 4,163 | 8,017784  | 4,125                 | 4,278 | 8,403201 | 3,063             | 2,944 | 6,007178 | 3,949           | 4,026 | 7,975481 | 3,516                      | 3,989 | 3,673 | 11,1778 |
| 55    | 3,911             | 4,007 | 7,9180945 | 3,855             | 4,163 | 8,017784  | 4,125                 | 4,278 | 8,403201 | 2,367             | 4,239 | 6,605929 | 3,949           | 4,026 | 7,975481 | 3,516                      | 3,989 | 3,673 | 11,1778 |
| 56    | 3,911             | 4,007 | 7,9180945 | 3,855             | 4,163 | 8,017784  | 4,125                 | 4,278 | 8,403201 | 4,298             | 4,239 | 8,536689 | 1,000           | 4,026 | 5,026287 | 3,516                      | 3,989 | 3,673 | 11,1778 |
| 57    | 3,911             | 4,007 | 7,9180945 | 3,855             | 4,163 | 8,017784  | 2,779                 | 4,278 | 7,056854 | 1,779             | 2,051 | 3,829624 | 1,619           | 1,619 | 3,238266 | 3,516                      | 3,989 | 3,673 | 11,1778 |
| 58    | 3,911             | 1,900 | 5,8115221 | 1,884             | 2,844 | 4,728223  | 2,779                 | 2,935 | 5,713741 | 4,298             | 4,239 | 8,536689 | 3,949           | 4,026 | 7,975481 | 2,123                      | 1,766 | 2,221 | 6,10994 |
| 59    | 3,911             | 4,007 | 7,9180945 | 3,855             | 4,163 | 8,017784  | 4,125                 | 4,278 | 8,403201 | 2,367             | 2,051 | 4,4175   | 1,000           | 1,000 | 2        | 3,516                      | 3,989 | 3,673 | 11,1778 |
| 60    | 2,617             | 4,007 | 6,6233709 | 3,855             | 4,163 | 8,017784  | 2,779                 | 2,935 | 5,713741 | 2,367             | 2,051 | 4,4175   | 2,051           | 1,942 | 3,992513 | 3,516                      | 2,678 | 3,673 | 9,86735 |
| 61    | 2,017             | 4,007 | 6,0233418 | 3,855             | 4,163 | 8,017784  | 4,125                 | 4,278 | 8,403201 | 3,063             | 2,944 | 6,007178 | 2,051           | 4,026 | 6,077254 | 3,516                      | 2,678 | 3,673 | 9,86735 |
| 62    | 3,911             | 4,007 | 7,9180945 | 3,855             | 4,163 | 8,017784  | 4,125                 | 4,278 | 8,403201 | 3,063             | 2,944 | 6,007178 | 2,678           | 2,683 | 5,360895 | 3,516                      | 3,989 | 3,673 | 11,1778 |
| 63    | 3,911             | 4,007 | 7,9180945 | 3,855             | 4,163 | 8,017784  | 4,125                 | 4,278 | 8,403201 | 3,063             | 2,051 | 5,113689 | 2,678           | 2,683 | 5,360895 | 3,516                      | 3,989 | 3,673 | 11,1778 |
| 64    | 3,911             | 4,007 | 7,9180945 | 3,855             | 4,163 | 8,017784  | 4,125                 | 4,278 | 8,403201 | 3,063             | 2,944 | 6,007178 | 3,949           | 4,026 | 7,975481 | 3,516                      | 3,989 | 3,673 | 11,1778 |
| 65    | 1,619             | 1,619 | 3,2382665 | 1,000             | 1,000 | 2         | 1,956                 | 2,236 | 4,192582 | 4,298             | 2,944 | 7,241748 | 2,678           | 2,683 | 5,360895 | 1,000                      | 1,000 | 2,221 | 4,22141 |
| 66    | 2,017             | 2,640 | 4,6563674 | 3,855             | 1,704 | 5,5558542 | 4,125                 | 4,278 | 8,403201 | 3,063             | 2,051 | 5,113689 | 2,678           | 2,683 | 5,360895 | 2,123                      | 2,678 | 3,673 | 8,4742  |
| 67    | 3,911             | 4,007 | 7,9180945 | 2,532             | 2,844 | 5,376464  | 2,779                 | 2,935 | 5,713741 | 3,063             | 2,944 | 6,007178 | 2,678           | 2,683 | 5,360895 | 2,123                      | 2,678 | 3,673 | 8,4742  |
| 68    | 3,911             | 4,007 | 7,9180945 | 3,855             | 2,186 | 6,041231  | 4,125                 | 1,845 | 5,96986  | 4,298             | 2,944 | 7,241748 | 2,678           | 2,683 | 5,360895 | 2,123                      | 2,678 | 2,221 | 7,02252 |
| 69    | 1,000             | 4,007 | 5,006826  | 3,855             | 4,163 | 8,017784  | 4,125                 | 2,935 | 7,060088 | 3,063             | 2,944 | 6,007178 | 2,678           | 2,683 | 5,360895 | 2,123                      | 1,766 | 2,221 | 6,10994 |
| 70    | 1,619             | 1,619 | 3,2382665 | 2,532             | 1,704 | 4,235872  | 1,956                 | 2,935 | 4,89128  | 3,063             | 2,944 | 6,007178 | 2,678           | 1,942 | 4,619267 | 1,000                      | 1,766 | 1,000 | 3,76558 |
| 71    | 3,911             | 4,007 | 7,9180945 | 3,855             | 4,163 | 8,017784  | 4,125                 | 4,278 | 8,403201 | 2,367             | 2,944 | 5,310989 | 3,949           | 2,683 | 6,632369 | 3,516                      | 3,989 | 3,673 | 11,1778 |
| 72    | 1,000             | 1,000 | 2         | 1,000             | 2,186 | 3,186363  | 1,956                 | 1,000 | 2,956459 | 3,063             | 2,944 | 6,007178 | 2,678           | 2,683 | 5,360895 | 1,000                      | 1,000 | 2,221 | 4,22141 |
| 73    | 2,017             | 1,900 | 3,9167694 | 1,884             | 2,186 | 4,07032   | 1,956                 | 1,845 | 3,801051 | 2,367             | 2,944 | 5,310989 | 2,678           | 2,683 | 5,360895 | 1,000                      | 1,766 | 1,000 | 3,76558 |
| 74    | 3,911             | 2,640 | 6,55112   | 3,855             | 2,844 | 6,699135  | 2,779                 | 2,935 | 5,713741 | 2,367             | 2,944 | 5,310989 | 2,678           | 2,683 | 5,360895 | 2,123                      | 2,678 | 2,221 | 7,02252 |
| 75    | 2,617             | 2,640 | 5,2563964 | 2,532             | 4,163 | 6,695113  | 2,779                 | 2,935 | 5,713741 | 1,779             | 2,944 | 4,723113 | 2,678           | 2,683 | 5,360895 | 2,123                      | 2,678 | 2,221 | 7,02252 |
| 76    | 2,617             | 2,640 | 5,2563964 | 2,532             | 2,844 | 5,376464  | 2,779                 | 2,935 | 5,713741 | 3,063             | 2,944 | 6,007178 | 2,678           | 2,683 | 5,360895 | 2,123                      | 2,678 | 2,221 | 7,02252 |
| 77    | 2,617             | 2,640 | 5,2563964 | 2,532             | 2,844 | 5,376464  | 2,779                 | 4,278 | 7,056854 | 3,063             | 2,944 | 6,007178 | 2,678           | 2,683 | 5,360895 | 2,123                      | 2,678 | 2,221 | 7,02252 |
| 78    | 2,617             | 2,640 | 5,2563964 | 2,532             | 4,163 | 6,695113  | 2,779                 | 4,278 | 7,056854 | 3,063             | 2,944 | 6,007178 | 2,678           | 4,026 | 6,704008 | 2,123                      | 3,989 | 2,221 | 8,33295 |

## Variabel Tangibles (X1)

### Uji Validitas

Correlations

|           |                     | p1     | p2     | Tangibles |
|-----------|---------------------|--------|--------|-----------|
| p1        | Pearson Correlation | 1      | .706** | .927**    |
|           | Sig. (2-tailed)     |        | .000   | .000      |
|           | N                   | 78     | 78     | 78        |
| p2        | Pearson Correlation | .706** | 1      | .920**    |
|           | Sig. (2-tailed)     | .000   |        | .000      |
|           | N                   | 78     | 78     | 78        |
| Tangibles | Pearson Correlation | .927** | .920** | 1         |
|           | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   |           |
|           | N                   | 78     | 78     | 78        |

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

### Uji Reliability

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .827             | 2          |

## Variabel Reliability (X2)

### Uji Validitas

Correlations

|             |                     | p1     | p2     | Reliability |
|-------------|---------------------|--------|--------|-------------|
| p1          | Pearson Correlation | 1      | .695** | .922**      |
|             | Sig. (2-tailed)     |        | .000   | .000        |
|             | N                   | 78     | 78     | 78          |
| p2          | Pearson Correlation | .695** | 1      | .919**      |
|             | Sig. (2-tailed)     | .000   |        | .000        |
|             | N                   | 78     | 78     | 78          |
| Reliability | Pearson Correlation | .922** | .919** | 1           |
|             | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   |             |
|             | N                   | 78     | 78     | 78          |

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

### Uji Reliability

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .820             | 2          |

## Variabel Responsivness (X3)

### Uji Validitas

Correlations

|               |                     | p1     | p2     | Responsivness |
|---------------|---------------------|--------|--------|---------------|
| p1            | Pearson Correlation | 1      | .578** | .857**        |
|               | Sig. (2-tailed)     |        | .000   | .000          |
|               | N                   | 78     | 78     | 78            |
| p2            | Pearson Correlation | .578** | 1      | .915**        |
|               | Sig. (2-tailed)     | .000   |        | .000          |
|               | N                   | 78     | 78     | 78            |
| Responsivness | Pearson Correlation | .857** | .915** | 1             |
|               | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   |               |
|               | N                   | 78     | 78     | 78            |

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

### Uji Reliability

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .718             | 2          |

## Variabel Assurance (X4)

### Uji Validitas

Correlations

|           |                     | p1     | p2     | Assurance |
|-----------|---------------------|--------|--------|-----------|
| p1        | Pearson Correlation | 1      | .610** | .921**    |
|           | Sig. (2-tailed)     |        | .000   | .000      |
|           | N                   | 78     | 78     | 78        |
| p2        | Pearson Correlation | .610** | 1      | .871**    |
|           | Sig. (2-tailed)     | .000   |        | .000      |
|           | N                   | 78     | 78     | 78        |
| Assurance | Pearson Correlation | .921** | .871** | 1         |
|           | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   |           |
|           | N                   | 78     | 78     | 78        |

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

### Uji Reliability

Reliability Statistics

| Cronbach's |            |
|------------|------------|
| Alpha      | N of Items |
| .745       | 2          |

## Variabel Empathy (X5)

### Uji Validitas

Correlations

|         |                     | p1     | p2     | Empathy |
|---------|---------------------|--------|--------|---------|
| p1      | Pearson Correlation | 1      | .691** | .923**  |
|         | Sig. (2-tailed)     |        | .000   | .000    |
|         | N                   | 78     | 78     | 78      |
| p2      | Pearson Correlation | .691** | 1      | .916**  |
|         | Sig. (2-tailed)     | .000   |        | .000    |
|         | N                   | 78     | 78     | 78      |
| Empathy | Pearson Correlation | .923** | .916** | 1       |
|         | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   |         |
|         | N                   | 78     | 78     | 78      |

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

### Uji Reliability

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .817             | 2          |

## Variabel Keputusan Pembelian Nasabah di Bank Yudha Bhakti (Y)

### Uji Validitas

|                                                  |                     | Correlations        |        |        | Keputusan Pembelian Nasabah di Bank Yudha Bhakti |
|--------------------------------------------------|---------------------|---------------------|--------|--------|--------------------------------------------------|
|                                                  |                     | p1                  | p2     | p3     |                                                  |
| p1                                               | Pearson Correlation | 1                   | .786** | .885** | .959**                                           |
|                                                  | Sig. (2-tailed)     |                     | .000   | .000   | .000                                             |
|                                                  | N                   | 78                  | 78     | 78     | 78                                               |
| p2                                               | Pearson Correlation | .786**              | 1      | .655** | .904**                                           |
|                                                  | Sig. (2-tailed)     | .000                |        | .000   | .000                                             |
|                                                  | N                   | 78                  | 78     | 78     | 78                                               |
| p3                                               | Pearson Correlation | .885**              | .655** | 1      | .900**                                           |
|                                                  | Sig. (2-tailed)     | .000                | .000   |        | .000                                             |
|                                                  | N                   | 78                  | 78     | 78     | 78                                               |
| Keputusan Pembelian Nasabah di Bank Yudha Bhakti |                     | Pearson Correlation | .959** | .904** | .900**                                           |
|                                                  |                     | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000                                             |
|                                                  |                     | N                   | 78     | 78     | 78                                               |

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

### Uji Reliability

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .900                   | 3          |

## Uji Asumsi Klasik

### Uji Autokorelasi

Model Summary<sup>b</sup>

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1     | .812 <sup>a</sup> | .660     | .636              | 1.41589                    | 1.922         |

a. Predictors: (Constant), Empathy, Tangibles, Responsivness, Assurance, Reliability

b. Dependent Variable: Keputusan Pembelian Nasabah di Bank Yudha Bhakti

### Uji Multikolonearitas

Coefficients<sup>a</sup>

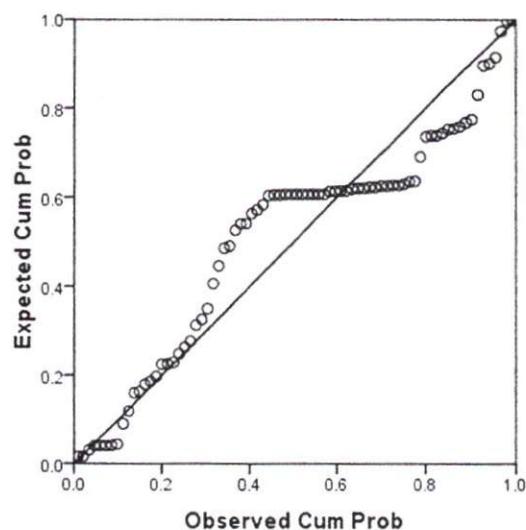
| Model         | Unstandardized Coefficients |            | Beta | t     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|---------------|-----------------------------|------------|------|-------|------|-------------------------|-------|
|               | B                           | Std. Error |      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1 (Constant)  | -.543                       | 1.119      |      | -.485 | .629 |                         |       |
| Tangibles     | .539                        | .181       | .354 | 2.977 | .004 | .335                    | 2.989 |
| Reliability   | .400                        | .195       | .259 | 2.054 | .044 | .297                    | 3.371 |
| Responsivness | .440                        | .161       | .283 | 2.736 | .008 | .441                    | 2.270 |
| Assurance     | .023                        | .180       | .015 | .128  | .898 | .324                    | 3.088 |
| Empathy       | .003                        | .181       | .002 | .019  | .985 | .326                    | 3.069 |

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian Nasabah di Bank Yudha Bhakti

### Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

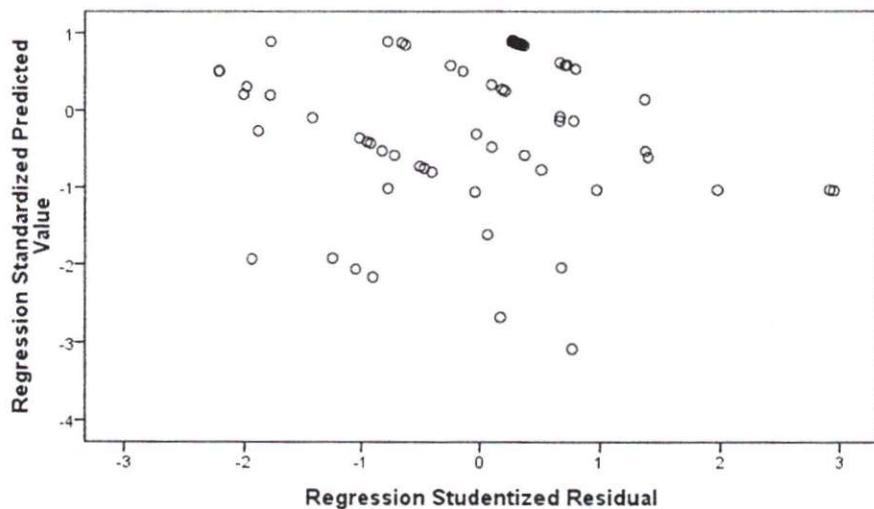
Dependent Variable: Keputusan Pembelian Nasabah di Bank Yudha Bhakti



## Uji Heteroskedasitas

Scatterplot

Dependent Variable: Keputusan Pembelian Nasabah di Bank Yudha Bhakti



## Analisis Regression

### Analisis Korelasi (R) dan Koeffisien Determinasi (R Square)

Model Summary<sup>b</sup>

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1     | .812 <sup>a</sup> | .660     | .636              | 1.41589                    | 1.922         |

a. Predictors: (Constant), Empathy, Tangibles, Responsivness, Assurance, Reliability

b. Dependent Variable: Keputusan Pembelian Nasabah di Bank Yudha Bhakti

## Persamaan Regresi

Coefficients<sup>a</sup>

| Model         | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |      | t     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|---------------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|-------|------|-------------------------|-------|
|               | B                           | Std. Error | Beta                      |      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1 (Constant)  | -.543                       | 1.119      |                           |      | -.485 | .629 |                         |       |
| Tangibles     | .539                        | .181       |                           | .354 | 2.977 | .004 | .335                    | 2.989 |
| Reliability   | .400                        | .195       |                           | .259 | 2.054 | .044 | .297                    | 3.371 |
| Responsivness | .440                        | .161       |                           | .283 | 2.736 | .008 | .441                    | 2.270 |
| Assurance     | .023                        | .180       |                           | .015 | .128  | .898 | .324                    | 3.088 |
| Empathy       | .003                        | .181       |                           | .002 | .019  | .985 | .326                    | 3.069 |

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian Nasabah di Bank Yudha Bhakti

## Uji t

Coefficients<sup>a</sup>

| Model         | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |      | t     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|---------------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|-------|------|-------------------------|-------|
|               | B                           | Std. Error | Beta                      |      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1 (Constant)  | -.543                       | 1.119      |                           |      | -.485 | .629 |                         |       |
| Tangibles     | .539                        | .181       |                           | .354 | 2.977 | .004 | .335                    | 2.989 |
| Reliability   | .400                        | .195       |                           | .259 | 2.054 | .044 | .297                    | 3.371 |
| Responsivness | .440                        | .161       |                           | .283 | 2.736 | .008 | .441                    | 2.270 |
| Assurance     | .023                        | .180       |                           | .015 | .128  | .898 | .324                    | 3.088 |
| Empathy       | .003                        | .181       |                           | .002 | .019  | .985 | .326                    | 3.069 |

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian Nasabah di Bank Yudha Bhakti

## Uji F

ANOVA<sup>b</sup>

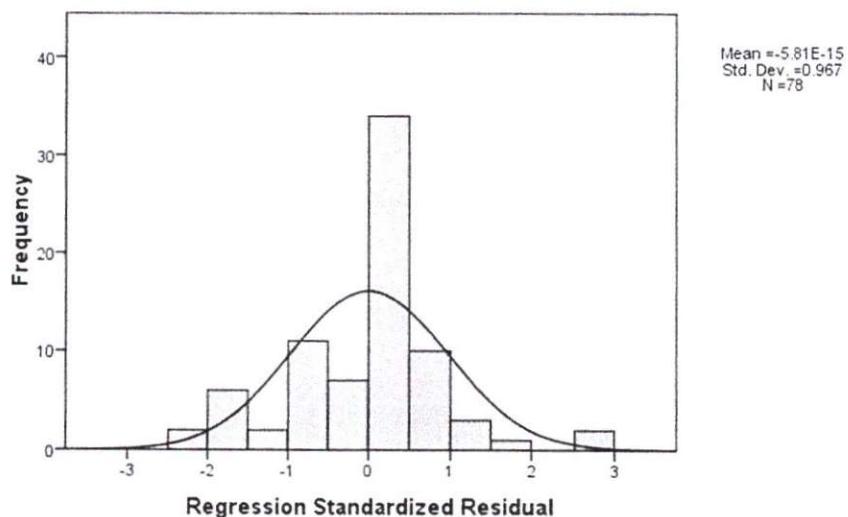
| Model           | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-----------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1    Regression | 279.596        | 5  | 55.919      | 27.894 | .000 <sup>a</sup> |
| Residual        | 144.341        | 72 | 2.005       |        |                   |
| Total           | 423.937        | 77 |             |        |                   |

a. Predictors: (Constant), Empathy, Tangibles, Responsivness, Assurance, Reliability

b. Dependent Variable: Keputusan Pembelian Nasabah di Bank Yudha Bhakti

### Histogram

Dependent Variable: Keputusan Pembelian Nasabah di Bank Yudha Bhakti







Tabel r untuk df = 1 - 50

| 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  |
| 1          | 0.9877                                   | 0.9969 | 0.9995 | 0.9999 | 1.0000 |
| 2          | 0.9000                                   | 0.9500 | 0.9800 | 0.9900 | 0.9990 |
| 3          | 0.8054                                   | 0.8783 | 0.9343 | 0.9587 | 0.9911 |
| 4          | 0.7293                                   | 0.8114 | 0.8822 | 0.9172 | 0.9741 |
| 5          | 0.6694                                   | 0.7545 | 0.8329 | 0.8745 | 0.9509 |
| 6          | 0.6215                                   | 0.7067 | 0.7887 | 0.8343 | 0.9249 |
| 7          | 0.5822                                   | 0.6664 | 0.7498 | 0.7977 | 0.8983 |
| 8          | 0.5494                                   | 0.6319 | 0.7155 | 0.7646 | 0.8721 |
| 9          | 0.5214                                   | 0.6021 | 0.6851 | 0.7348 | 0.8470 |
| 10         | 0.4973                                   | 0.5760 | 0.6581 | 0.7079 | 0.8233 |
| 11         | 0.4762                                   | 0.5529 | 0.6339 | 0.6835 | 0.8010 |
| 12         | 0.4575                                   | 0.5324 | 0.6120 | 0.6614 | 0.7800 |
| 13         | 0.4409                                   | 0.5140 | 0.5923 | 0.6411 | 0.7604 |
| 14         | 0.4259                                   | 0.4973 | 0.5742 | 0.6226 | 0.7419 |
| 15         | 0.4124                                   | 0.4821 | 0.5577 | 0.6055 | 0.7247 |
| 16         | 0.4000                                   | 0.4683 | 0.5425 | 0.5897 | 0.7084 |
| 17         | 0.3887                                   | 0.4555 | 0.5285 | 0.5751 | 0.6932 |
| 18         | 0.3783                                   | 0.4438 | 0.5155 | 0.5614 | 0.6788 |
| 19         | 0.3687                                   | 0.4329 | 0.5034 | 0.5487 | 0.6652 |
| 20         | 0.3598                                   | 0.4227 | 0.4921 | 0.5368 | 0.6524 |
| 21         | 0.3515                                   | 0.4132 | 0.4815 | 0.5256 | 0.6402 |
| 22         | 0.3438                                   | 0.4044 | 0.4716 | 0.5151 | 0.6287 |
| 23         | 0.3365                                   | 0.3961 | 0.4622 | 0.5052 | 0.6178 |
| 24         | 0.3297                                   | 0.3882 | 0.4534 | 0.4958 | 0.6074 |
| 25         | 0.3233                                   | 0.3809 | 0.4451 | 0.4869 | 0.5974 |
| 26         | 0.3172                                   | 0.3739 | 0.4372 | 0.4785 | 0.5880 |
| 27         | 0.3115                                   | 0.3673 | 0.4297 | 0.4705 | 0.5790 |
| 28         | 0.3061                                   | 0.3610 | 0.4226 | 0.4629 | 0.5703 |
| 29         | 0.3009                                   | 0.3550 | 0.4158 | 0.4556 | 0.5620 |
| 30         | 0.2960                                   | 0.3494 | 0.4093 | 0.4487 | 0.5541 |
| 31         | 0.2913                                   | 0.3440 | 0.4032 | 0.4421 | 0.5465 |
| 32         | 0.2869                                   | 0.3388 | 0.3972 | 0.4357 | 0.5392 |
| 33         | 0.2826                                   | 0.3338 | 0.3916 | 0.4296 | 0.5322 |
| 34         | 0.2785                                   | 0.3291 | 0.3862 | 0.4238 | 0.5254 |
| 35         | 0.2746                                   | 0.3246 | 0.3810 | 0.4182 | 0.5189 |
| 36         | 0.2709                                   | 0.3202 | 0.3760 | 0.4128 | 0.5126 |
| 37         | 0.2673                                   | 0.3160 | 0.3712 | 0.4076 | 0.5066 |
| 38         | 0.2638                                   | 0.3120 | 0.3665 | 0.4026 | 0.5007 |
| 39         | 0.2605                                   | 0.3081 | 0.3621 | 0.3978 | 0.4950 |
| 40         | 0.2573                                   | 0.3044 | 0.3578 | 0.3932 | 0.4896 |
| 41         | 0.2542                                   | 0.3008 | 0.3536 | 0.3887 | 0.4843 |
| 42         | 0.2512                                   | 0.2973 | 0.3496 | 0.3843 | 0.4791 |
| 43         | 0.2483                                   | 0.2940 | 0.3457 | 0.3801 | 0.4742 |
| 44         | 0.2455                                   | 0.2907 | 0.3420 | 0.3761 | 0.4694 |
| 45         | 0.2429                                   | 0.2876 | 0.3384 | 0.3721 | 0.4647 |
| 46         | 0.2403                                   | 0.2845 | 0.3348 | 0.3683 | 0.4601 |
| 47         | 0.2377                                   | 0.2816 | 0.3314 | 0.3646 | 0.4557 |
| 48         | 0.2353                                   | 0.2787 | 0.3281 | 0.3610 | 0.4514 |
| 49         | 0.2329                                   | 0.2759 | 0.3249 | 0.3575 | 0.4473 |
| 50         | 0.2306                                   | 0.2732 | 0.3218 | 0.3542 | 0.4432 |

Tabel r untuk df = 51 - 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  |
| 51         | 0.2284                                   | 0.2706 | 0.3188 | 0.3509 | 0.4393 |
| 52         | 0.2262                                   | 0.2681 | 0.3158 | 0.3477 | 0.4354 |
| 53         | 0.2241                                   | 0.2656 | 0.3129 | 0.3445 | 0.4317 |
| 54         | 0.2221                                   | 0.2632 | 0.3102 | 0.3415 | 0.4280 |
| 55         | 0.2201                                   | 0.2609 | 0.3074 | 0.3385 | 0.4244 |
| 56         | 0.2181                                   | 0.2586 | 0.3048 | 0.3357 | 0.4210 |
| 57         | 0.2162                                   | 0.2564 | 0.3022 | 0.3328 | 0.4176 |
| 58         | 0.2144                                   | 0.2542 | 0.2997 | 0.3301 | 0.4143 |
| 59         | 0.2126                                   | 0.2521 | 0.2972 | 0.3274 | 0.4110 |
| 60         | 0.2108                                   | 0.2500 | 0.2948 | 0.3248 | 0.4079 |
| 61         | 0.2091                                   | 0.2480 | 0.2925 | 0.3223 | 0.4048 |
| 62         | 0.2075                                   | 0.2461 | 0.2902 | 0.3198 | 0.4018 |
| 63         | 0.2058                                   | 0.2441 | 0.2880 | 0.3173 | 0.3988 |
| 64         | 0.2042                                   | 0.2423 | 0.2858 | 0.3150 | 0.3959 |
| 65         | 0.2027                                   | 0.2404 | 0.2837 | 0.3126 | 0.3931 |
| 66         | 0.2012                                   | 0.2387 | 0.2816 | 0.3104 | 0.3903 |
| 67         | 0.1997                                   | 0.2369 | 0.2796 | 0.3081 | 0.3876 |
| 68         | 0.1982                                   | 0.2352 | 0.2776 | 0.3060 | 0.3850 |
| 69         | 0.1968                                   | 0.2335 | 0.2756 | 0.3038 | 0.3823 |
| 70         | 0.1954                                   | 0.2319 | 0.2737 | 0.3017 | 0.3798 |
| 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 |

### Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

| Pr<br>df | 0.25    | 0.10    | 0.05    | 0.025    | 0.01     | 0.005    | 0.001     |
|----------|---------|---------|---------|----------|----------|----------|-----------|
|          | 0.50    | 0.20    | 0.10    | 0.050    | 0.02     | 0.010    | 0.002     |
| 1        | 1.00000 | 3.07768 | 6.31375 | 12.70620 | 31.82052 | 63.65674 | 318.30884 |
| 2        | 0.81650 | 1.88562 | 2.91999 | 4.30265  | 6.96456  | 9.92484  | 22.32712  |
| 3        | 0.76489 | 1.63774 | 2.35336 | 3.18245  | 4.54070  | 5.84091  | 10.21453  |
| 4        | 0.74070 | 1.53321 | 2.13185 | 2.77645  | 3.74695  | 4.60409  | 7.17318   |
| 5        | 0.72669 | 1.47588 | 2.01505 | 2.57058  | 3.36493  | 4.03214  | 5.89343   |
| 6        | 0.71756 | 1.43976 | 1.94318 | 2.44691  | 3.14267  | 3.70743  | 5.20763   |
| 7        | 0.71114 | 1.41492 | 1.89458 | 2.36462  | 2.99795  | 3.49948  | 4.78529   |
| 8        | 0.70639 | 1.39682 | 1.85955 | 2.30600  | 2.89646  | 3.35539  | 4.50079   |
| 9        | 0.70272 | 1.38303 | 1.83311 | 2.26216  | 2.82144  | 3.24984  | 4.29681   |
| 10       | 0.69981 | 1.37218 | 1.81246 | 2.22814  | 2.76377  | 3.16927  | 4.14370   |
| 11       | 0.69745 | 1.36343 | 1.79588 | 2.20099  | 2.71808  | 3.10581  | 4.02470   |
| 12       | 0.69548 | 1.35622 | 1.78229 | 2.17881  | 2.68100  | 3.05454  | 3.92963   |
| 13       | 0.69383 | 1.35017 | 1.77093 | 2.16037  | 2.65031  | 3.01228  | 3.85198   |
| 14       | 0.69242 | 1.34503 | 1.76131 | 2.14479  | 2.62449  | 2.97684  | 3.78739   |
| 15       | 0.69120 | 1.34061 | 1.75305 | 2.13145  | 2.60248  | 2.94671  | 3.73283   |
| 16       | 0.69013 | 1.33676 | 1.74588 | 2.11991  | 2.58349  | 2.92078  | 3.68615   |
| 17       | 0.68920 | 1.33338 | 1.73961 | 2.10982  | 2.56693  | 2.89823  | 3.64577   |
| 18       | 0.68836 | 1.33039 | 1.73406 | 2.10092  | 2.55238  | 2.87844  | 3.61048   |
| 19       | 0.68762 | 1.32773 | 1.72913 | 2.09302  | 2.53948  | 2.86093  | 3.57940   |
| 20       | 0.68695 | 1.32534 | 1.72472 | 2.08596  | 2.52798  | 2.84534  | 3.55181   |
| 21       | 0.68635 | 1.32319 | 1.72074 | 2.07961  | 2.51765  | 2.83136  | 3.52715   |
| 22       | 0.68581 | 1.32124 | 1.71714 | 2.07387  | 2.50832  | 2.81876  | 3.50499   |
| 23       | 0.68531 | 1.31946 | 1.71387 | 2.06866  | 2.49987  | 2.80734  | 3.48496   |
| 24       | 0.68485 | 1.31784 | 1.71088 | 2.06390  | 2.49216  | 2.79694  | 3.46678   |
| 25       | 0.68443 | 1.31635 | 1.70814 | 2.05954  | 2.48511  | 2.78744  | 3.45019   |
| 26       | 0.68404 | 1.31497 | 1.70562 | 2.05553  | 2.47863  | 2.77871  | 3.43500   |
| 27       | 0.68368 | 1.31370 | 1.70329 | 2.05183  | 2.47266  | 2.77068  | 3.42103   |
| 28       | 0.68335 | 1.31253 | 1.70113 | 2.04841  | 2.46714  | 2.76326  | 3.40816   |
| 29       | 0.68304 | 1.31143 | 1.69913 | 2.04523  | 2.46202  | 2.75639  | 3.39624   |
| 30       | 0.68276 | 1.31042 | 1.69726 | 2.04227  | 2.45726  | 2.75000  | 3.38518   |
| 31       | 0.68249 | 1.30946 | 1.69552 | 2.03951  | 2.45282  | 2.74404  | 3.37490   |
| 32       | 0.68223 | 1.30857 | 1.69389 | 2.03693  | 2.44868  | 2.73848  | 3.36531   |
| 33       | 0.68200 | 1.30774 | 1.69236 | 2.03452  | 2.44479  | 2.73328  | 3.35634   |
| 34       | 0.68177 | 1.30695 | 1.69092 | 2.03224  | 2.44115  | 2.72839  | 3.34793   |
| 35       | 0.68156 | 1.30621 | 1.68957 | 2.03011  | 2.43772  | 2.72381  | 3.34005   |
| 36       | 0.68137 | 1.30551 | 1.68830 | 2.02809  | 2.43449  | 2.71948  | 3.33262   |
| 37       | 0.68118 | 1.30485 | 1.68709 | 2.02619  | 2.43145  | 2.71541  | 3.32563   |
| 38       | 0.68100 | 1.30423 | 1.68595 | 2.02439  | 2.42857  | 2.71156  | 3.31903   |
| 39       | 0.68083 | 1.30364 | 1.68488 | 2.02269  | 2.42584  | 2.70791  | 3.31279   |
| 40       | 0.68067 | 1.30308 | 1.68385 | 2.02108  | 2.42326  | 2.70446  | 3.30688   |

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

### Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

| Pr<br>df | 0.25    | 0.10    | 0.05    | 0.025   | 0.01    | 0.005   | 0.001   |
|----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
|          | 0.50    | 0.20    | 0.10    | 0.050   | 0.02    | 0.010   | 0.002   |
| 41       | 0.68052 | 1.30254 | 1.68288 | 2.01954 | 2.42080 | 2.70118 | 3.30127 |
| 42       | 0.68038 | 1.30204 | 1.68195 | 2.01808 | 2.41847 | 2.69807 | 3.29595 |
| 43       | 0.68024 | 1.30155 | 1.68107 | 2.01669 | 2.41625 | 2.69510 | 3.29089 |
| 44       | 0.68011 | 1.30109 | 1.68023 | 2.01537 | 2.41413 | 2.69228 | 3.28607 |
| 45       | 0.67998 | 1.30065 | 1.67943 | 2.01410 | 2.41212 | 2.68959 | 3.28148 |
| 46       | 0.67986 | 1.30023 | 1.67866 | 2.01290 | 2.41019 | 2.68701 | 3.27710 |
| 47       | 0.67975 | 1.29982 | 1.67793 | 2.01174 | 2.40835 | 2.68456 | 3.27291 |
| 48       | 0.67964 | 1.29944 | 1.67722 | 2.01063 | 2.40658 | 2.68220 | 3.26891 |
| 49       | 0.67953 | 1.29907 | 1.67655 | 2.00958 | 2.40489 | 2.67995 | 3.26508 |
| 50       | 0.67943 | 1.29871 | 1.67591 | 2.00856 | 2.40327 | 2.67779 | 3.26141 |
| 51       | 0.67933 | 1.29837 | 1.67528 | 2.00758 | 2.40172 | 2.67572 | 3.25789 |
| 52       | 0.67924 | 1.29805 | 1.67469 | 2.00665 | 2.40022 | 2.67373 | 3.25451 |
| 53       | 0.67915 | 1.29773 | 1.67412 | 2.00575 | 2.39879 | 2.67182 | 3.25127 |
| 54       | 0.67906 | 1.29743 | 1.67356 | 2.00488 | 2.39741 | 2.66998 | 3.24815 |
| 55       | 0.67898 | 1.29713 | 1.67303 | 2.00404 | 2.39608 | 2.66822 | 3.24515 |
| 56       | 0.67890 | 1.29685 | 1.67252 | 2.00324 | 2.39480 | 2.66651 | 3.24226 |
| 57       | 0.67882 | 1.29658 | 1.67203 | 2.00247 | 2.39357 | 2.66487 | 3.23948 |
| 58       | 0.67874 | 1.29632 | 1.67155 | 2.00172 | 2.39238 | 2.66329 | 3.23680 |
| 59       | 0.67867 | 1.29607 | 1.67109 | 2.00100 | 2.39123 | 2.66176 | 3.23421 |
| 60       | 0.67860 | 1.29582 | 1.67065 | 2.00030 | 2.39012 | 2.66028 | 3.23171 |
| 61       | 0.67853 | 1.29558 | 1.67022 | 1.99962 | 2.38905 | 2.65886 | 3.22930 |
| 62       | 0.67847 | 1.29536 | 1.66980 | 1.99897 | 2.38801 | 2.65748 | 3.22696 |
| 63       | 0.67840 | 1.29513 | 1.66940 | 1.99834 | 2.38701 | 2.65615 | 3.22471 |
| 64       | 0.67834 | 1.29492 | 1.66901 | 1.99773 | 2.38604 | 2.65485 | 3.22253 |
| 65       | 0.67828 | 1.29471 | 1.66864 | 1.99714 | 2.38510 | 2.65360 | 3.22041 |
| 66       | 0.67823 | 1.29451 | 1.66827 | 1.99656 | 2.38419 | 2.65239 | 3.21837 |
| 67       | 0.67817 | 1.29432 | 1.66792 | 1.99601 | 2.38330 | 2.65122 | 3.21639 |
| 68       | 0.67811 | 1.29413 | 1.66757 | 1.99547 | 2.38245 | 2.65008 | 3.21446 |
| 69       | 0.67806 | 1.29394 | 1.66724 | 1.99495 | 2.38161 | 2.64898 | 3.21260 |
| 70       | 0.67801 | 1.29376 | 1.66691 | 1.99444 | 2.38081 | 2.64790 | 3.21079 |
| 71       | 0.67796 | 1.29359 | 1.66660 | 1.99394 | 2.38002 | 2.64686 | 3.20903 |
| 72       | 0.67791 | 1.29342 | 1.66629 | 1.99346 | 2.37926 | 2.64585 | 3.20733 |
| 73       | 0.67787 | 1.29326 | 1.66600 | 1.99300 | 2.37852 | 2.64487 | 3.20567 |
| 74       | 0.67782 | 1.29310 | 1.66571 | 1.99254 | 2.37780 | 2.64391 | 3.20406 |
| 75       | 0.67778 | 1.29294 | 1.66543 | 1.99210 | 2.37710 | 2.64298 | 3.20249 |
| 76       | 0.67773 | 1.29279 | 1.66515 | 1.99167 | 2.37642 | 2.64208 | 3.20096 |
| 77       | 0.67769 | 1.29264 | 1.66488 | 1.99125 | 2.37576 | 2.64120 | 3.19948 |
| 78       | 0.67765 | 1.29250 | 1.66462 | 1.99085 | 2.37511 | 2.64034 | 3.19804 |
| 79       | 0.67761 | 1.29236 | 1.66437 | 1.99045 | 2.37448 | 2.63950 | 3.19663 |
| 80       | 0.67757 | 1.29222 | 1.66412 | 1.99006 | 2.37387 | 2.63869 | 3.19526 |

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

## BERITA ACARA

ing bertanda tangan dibawah ini :

Ketua Pengaji : Dr.Hj.SRI RAHAYU,SE,M.M  
Anggota Pengaji 1 : Hj.ZUHRIYAH, SE, MSI  
Anggota Pengaji 2 : ARNIZA NILAWATI, SE, MM

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa ujian komprehensif/ tugas akhir yang diselenggarakan pada :

Tanggal : RABU  
Tahun : 12/08/2015  
Waktu : 16-00 WIB  
Tempat : FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang atas nama mahasiswa

Nama : Septiliana Sari  
NIM : 212012292.P  
Jenis Skripsi : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Nasabah di PT.Bank Yudha Bhakti Cabang Palembang

Menyatakan LULUS/ TIDAK LULUS

### PENILAIAN UJIAN KOMPREHENSIF

| No | Aspek yang dinilai         | NILAI                   |                      |                         | Jumlah       |
|----|----------------------------|-------------------------|----------------------|-------------------------|--------------|
|    |                            | Ketua Pengaji           | Anggota 1            | Anggota 2               |              |
| 1  | Penguasaan Skripsi         | 8                       | 8                    | 8                       |              |
| 2  | Penguasaan Materi          | 8                       | 8                    | 8                       |              |
| 3  | Cara Mengemukakan Pendapat | 8                       | 8                    | 8                       |              |
|    | Total Penilaian            | 24                      | 24                   | 24                      |              |
|    | Tanda Tangan/Nama Terang   | Dr Hj SRI RAHAYU,SE,M.M | Hj ZUHRIYAH, SE, MSI | ARNIZA NILAWATI, SE, MM | (P)onimus 72 |

### PENILAIAN SKRIPSI

| No | Aspek yang dinilai                                         | NILAI                   |                      |                         | Jumlah        |
|----|------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------|-------------------------|---------------|
|    |                                                            | Ketua Pengaji           | Anggota 1            | Anggota 2               |               |
| 1  | Kesesuaian antara perumusan masalah, analisis & kesimpulan | 7                       | 7                    | 7                       |               |
| 2  | Metodologi/Analisis pemecahan masalah                      | 7                       | 7                    | 7                       |               |
| 3  | Teknik Penulisan                                           | 7                       | 7                    | 7                       |               |
|    | Total Penilaian                                            | 21                      | 21                   | 21                      | 63            |
|    | Tanda Tangan/Nama Terang                                   | Dr Hj SRI RAHAYU,SE,M.M | Hj ZUHRIYAH, SE, MSI | ARNIZA NILAWATI, SE, MM | (P)onimus 421 |

Total Nilai Komprehensif

: 72

(A), (B), (C), (TL)

: 63

(A), (B), (C), (TL)

Catatan :

A = 72 - 90

B = 54 - 71

C = 36 - 53

< 35 TIDAK LULUS

12/08/2015

Palembang,  
Ketua Pengaji

Dr. Hj. SRI RAHAYU,SE,M.M



# UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

## FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

AKREDITASI

INSTITUSI PERGURUAN TINGGI  
 PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1)  
 PROGRAM STUDI AKUNTANSI (S1)  
 PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN (D3)

Nomor : 027/SK/BAN-PT/Akred/PT/I/2014 (B)  
 Nomor : 044/SK/BAN-PT/Akred/S/I/2014 (B)  
 Nomor : 044/SK/BAN-PT/Ak-XIII/S1/II/2011 (B)  
 Nomor : 005/BAN-PT/Ak-X/Dpl-III/VI/2010 (B)

te: fe.umpalembang.ac.id

Email : febumplg@umpalembang.ac.id

Alamat : Jalan Jenderal Ahmad Yani 13 Ulu Palembang 30263 Telp. (0711) 511433 Faximile (0711) 518018

### LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Tanggal : Rabu / 12/08/2015  
 Waktu : 16.00 wib  
 Mahasiswa : Septiliana Sari  
 NIM : 212012292.P  
 Jurusan : Manajemen  
 Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran  
 Topik : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Nasabah di PT.Bank Yudha Bhakti Cabang Palembang

**SKRIPSI DIPERBAIKI DAN DISETUJUI OLEH TIM PENGUJI DAN PEMBIMBING SKRIPSI DAN  
 DIKENANKAN UNTUK MENGIKUTI WISUDA**

| No | NAMA DOSEN             | JABATAN         | TANGGAL<br>PERSETUJUAN | TANDA<br>TANGAN |
|----|------------------------|-----------------|------------------------|-----------------|
| 1. | Dr.Hj.Sri Rahayu,SE,MM | Pembimbing      | 26 - 08 - 2015         |                 |
| 2. | Dr.Hj.Sri Rahayu,SE,MM | Ketua Penguji   | 26 - 08 - 2015         |                 |
| 3. | Hj.Zuhriyah,SE,M.Si    | Ang. Penguji I  | 27 - 08 - 2015         |                 |
| 4. | Arniza Nilawati,SE,MM  | Ang. Penguji II | 27 - 08 - 2015         |                 |

Palembang,.....Agustus 2015  
 An Dekan  
 Ketua Program Studi Manajemen

**Hj. Maftuhah Nurrahmi, SE., M.Si**  
 NIDN/NBM: 0216057001/673839



بِسْمِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## KARTU AKTIVITAS BIMBINGAN USULAN PENELITIAN

NAMA MAHASISWA : Septiliana Sari

PEMBIMBING

NIM : 21.2012.292.P

KETUA : Dr. Sri Rahayu SE. M.M

PROGRAM STUDI : Manajemen

ANGGOTA :

JUDUL SKRIPSI :

"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Macabah Bank Yuaha Bhakti Cabang Palembang"

| NO. | TGL/BL/TH<br>KONSULTASI | MATERI YANG DIBAHAS | PARAF PEMBIMBING |         | KETERANGAN           |
|-----|-------------------------|---------------------|------------------|---------|----------------------|
|     |                         |                     | KETUA            | ANGGOTA |                      |
| 1   | 12/6 - 2015             | Latar Belakang      |                  |         |                      |
| 2   | 20/6 - 2015             | UP                  |                  |         |                      |
| 3   | 22/6 - 2015             | Ran UP              |                  |         |                      |
| 4   | 23/6 - 2015             | B6 IP (D20)         |                  |         |                      |
| 5   | 23/6 - 2015             | B6 UP (D6)          |                  |         | AOL C/<br>Semua UP - |
| 6   |                         |                     |                  |         |                      |
| 7   |                         |                     |                  |         |                      |
| 8   |                         |                     |                  |         |                      |
| 9   |                         |                     |                  |         |                      |
| 10  |                         |                     |                  |         |                      |
| 11  |                         |                     |                  |         |                      |
| 12  |                         |                     |                  |         |                      |
| 13  |                         |                     |                  |         |                      |
| 14  |                         |                     |                  |         |                      |
| 15  |                         |                     |                  |         |                      |
| 16  |                         |                     |                  |         |                      |

### CATATAN :

Mahasiswa diberikan waktu menyelesaikan skripsi, 6 bulan terhitung sejak tanggal ditetapkan

Dikeluarkan di : Palembang

Pada tanggal : 23 / 06 / 2015

a.n. Dekan

Program Studi:



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## KARTU AKTIVITAS BIMBINGAN SKRIPSI

|                |                                                                                                            |                                    |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| NAMA MAHASISWA | Septiliana Sari                                                                                            | PEMBIMBING                         |
| NIM            | 212012292P                                                                                                 | KETUA DR. Hj. Sri Rahayu, SE., M.M |
| PROGRAM STUDI  | Manajemen                                                                                                  | ANGGOTA                            |
| JUDUL SKRIPSI  | PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN NASABAH DI PT. BANK YUDHA BHAKTI CABANG PALEMBANG |                                    |

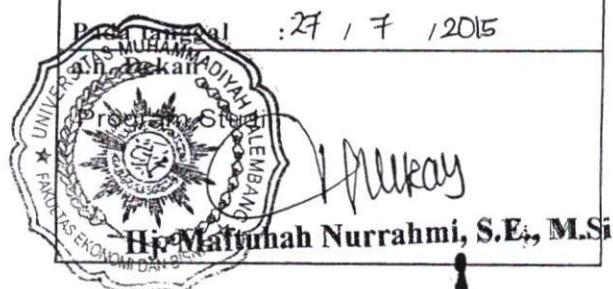
| NO. | TGL/BLTH<br>KONSULTASI | MATERI YANG DIBAHAS | PARAF PEMBIMBING |         | KETERANGAN      |
|-----|------------------------|---------------------|------------------|---------|-----------------|
|     |                        |                     | KETUA            | ANGGOTA |                 |
| 1   | 14/7/15                | BAB I               |                  |         | Perbaikan       |
| 2   | 14/7/15                | BAB II              |                  |         | Perbaikan       |
| 3   | 14/7/15                | BAB III             |                  |         | Perbaikan       |
| 4   | 24/7/15                | BAB IV              |                  |         | Perbaikan       |
| 5   | 24/7/15                | "                   |                  |         | Perbaikan       |
| 6   | 25/7/15                | BAB V               |                  |         | Perbaikan       |
| 7   | 27/7/15                |                     |                  |         | P               |
| 8   |                        |                     |                  |         |                 |
| 9   |                        |                     |                  |         | Ace v / ditulis |
| 10  |                        |                     |                  |         | Kipre           |
| 11  |                        |                     |                  |         |                 |
| 12  |                        |                     |                  |         |                 |
| 13  |                        |                     |                  |         |                 |
| 14  |                        |                     |                  |         |                 |
| 15  |                        |                     |                  |         |                 |
| 16  |                        |                     |                  |         |                 |

### CATATAN :

Mahasiswa diberikan waktu menyelesaikan skripsi, 6 bulan terhitung sejak tanggal ditetapkan

Dikeluarkan di : Palembang

Tanggal : 27 / 7 / 2015





# BANK YUDHA BHAKTI

Memahami & Memberikan Yang Terbaik

No. 578/SET-KCU/BYB-PLM/VII/2015

Palembang, 14 Juli 2015

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhamadiyah  
Di \_\_\_\_\_  
Palembang

Perihal : Penelitian

Dengan hormat,

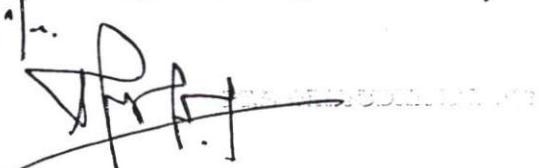
Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhamadiyah Palembang yang bernama :

|               |   |                    |
|---------------|---|--------------------|
| Nama          | : | Septiliana Sari    |
| Nim           | : | 21.2012.292.P      |
| Fakultas      | : | Ekonomi dan Bisnis |
| Program Studi | : | Manajemen          |

Dengan melalui surat ini di beritahukan bahwa mahasiswa tersebut yang melakukan penelitian pada tanggal 06-14 Juli 2015, telah selesai melakukan penelitian pada Bank Yudha Bhakti, Tbk Palembang yang beralamat di Jl. Jenderal Sudirman No. 2933 B Kelurahan 20 Ilir III Palembang.

Demikianlah surat pemberitahuan ini disampaikan, sekiranya dapat membantu mahasiswa tersebut menyelesaikan skripsi, atas perhatian kami sampaikan terima kasih.

PT. BANK YUDHA BHAKTI  
Cabang Palembang



H. MUHAMMAD YANI,  
Pemimpin Cabang



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

Jln. Jend. Ahmad Yani 13 Ulu Palembang (30263) Telp. 0711 - 513022 Fax. 0711 - 513078

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## **SURAT KETERANGAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : Septilia Sari .....

Nim : 21.2012.202-P .....

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis .....

Jurusan : Manajemen .....

Alamat : Jl. KH. M. ASY'IK LR. PALAPA NO. 216D .....

Telah melunasi seluruh Pembayaran Uang BPP dari Semester Pertama sampai dengan Semester Terakhir Ganjil/Genap tahun. *M. J. W. S.*

Demikian Surat Keterangan ini dipergunakan untuk mengikuti Ujian Komprehensif, Daftar Wisuda dan Pengambilan Ijazah di Universitas Muhammadiyah Palembang.

Mengetahui  
Wakil Rektor II,

(.....)

Palembang, *23/7* 20...  
Bagian BPP,

*H. H. H. H. H.*  
(.....)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
LEMBAGA BAHASA

Jalan Jenderal Ahmad Yani 13 Ulu Palembang 30263  
Telp. (0711) 512637 - Fax. (0711) 512637  
email. lembagabahasaump@yahoo.co.id



TEST OF ENGLISH ABILITY SCORE RECORD

|                     |   |                                |
|---------------------|---|--------------------------------|
| Name                | : | Septiliana Sari                |
| Place/Date of Birth | : | Palembang, September 21st 1987 |
| Test Times Taken    | : | +1                             |
| Test Date           | : | July 26th, 2015                |

*Scaled Score*

|                         |   |     |
|-------------------------|---|-----|
| Listening Comprehension | : | 66  |
| Structure Grammar       | : | 61  |
| Reading Comprehension   | : | 54  |
| OVERALL SCORE           | : | 603 |



NO. 293/TEA FE/LB/UMP/VI

Palembang, July 27<sup>th</sup>, 2015

Head of Language Institute

Rini Susanti, S.Pd., M.A

NBM/NIDN. 1164932/0210098402

12 certificates



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

*Unggul dan Islami*

# Sertifikat

414/J-10/FEB-UMP/SHA/VII/2015

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

DIBERIKAN KEPADA :

NAMA : SEPTILIANA SARI  
NIM : 212012292.p  
PROGRAM STUDI : Manajemen

Yang dinyatakan HAFAL / TAHFIDZ (22) Surat Juz Amma  
di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang

Palembang, 27 Juli 2015  
an. Dekan

Wakil Dekan IV



Drs. Antoni, M.H.I.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**  
status terakreditasi

**PIAGAM**

No.259/H-4/LPKKN/UMP/IX/2014

Lembar Pengelola Kuliah Kerja Nyata (LPKKN) Universitas Muhammadiyah Palembang menerangkan  
bahwa :

Nama : Septiliana Sari  
Nomor Pokok Mahasiswa : 21 2012 292. P  
Fakultas : Ekonomi  
Tempat Tgl. Lahir : Palembang, 21-09-1987

Telah mengikuti Kuliah Kerja Nyata Tematik Posdaya Angkatan ke-7 yang dilaksanakan dari tanggal  
16 Juli sampai dengan 2 September 2014 bertempat di:

Kelurahan/Desa : Plajau Ilir  
Kecamatan : Banyuasin III  
Kota/Kabupaten : Banyuasin  
Dinyatakan : LULUS



Dr. H. M. Idris, S.E., M.Si.



Palembang, 15 September 2014  
Ketua LPKKN,

Jr. Alhannasir, M.Si.



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ وَبِرَحْمَةِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

**SURAT KETERANGAN**  
No. 030 / Abstract/LB/UMP/VII/2015

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Sri Hartati, S.Pd.,M.Pd  
Status : Dosen Tetap Yayasan FKIP UMP Program Studi Bahasa Inggris  
NIDN : 0227088701  
Alamat : Jl. Silaberanti Lorong Cempaka No.16 Rt.07 Rw.06 Plaju. Palembang  
30252  
No. Telpon : 081394447819

Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa dengan:

Nama : Septiliana Sari  
NIM : 212012292

Judul skripsi :Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Nasabah Bank Yudha Bhakti Cabang/ Manajemen Pemasaran

Telah dikoreksi terjemahan abstraknya sehingga telah memenuhi kriteria penulisan abstrak dalam Bahasa Inggris.

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 24 Juli 2015

Sri Hartati, S.Pd.,M.Pd  
LEMBAGA BAHASA  
Univ. Muhammadiyah Palembang  
NIDN: 0227088701