

## DAFTAR PUSTAKA

- AJB Bumiputera. “Profile Perusahaan”, <http://ajb.bumiputera.com>. Diunduh pada tanggal 07 Mei 2022
- Akbar, M. M. & Noorjahan, P. “Impact of sevice, qualit, trust and customer satisfaction on customer loyalty” dalam *Jurnal ABAC*, 29(1), 2009, 24-38.
- Alma, B. *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2003.
- Assauri, S. *Strategic Marketing*. Depok: Rajagrafindo Pesada, 2012.
- Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia. “Tentang AJB Bumiputera”, <https://aaji.or.id>. Diunduh pada tanggal 07 Mei 2022
- Batubara, Chuzaimah, *et.al. Handbook Metodologi Studi Islam*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2018.
- Bukhari, I. *Shahih Adabul Mufrad*. Yogyakarta: Pustaka Ash-Shahihah, 2010.
- Chattananon, A. & Trimetsoontorn, J., “Relationship Marketing: a Thai Case” dalam *International Journal of Emerging Markets*, 2009.
- Fauzi, M. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Semarang: Walisongo Press, 2008.
- Ghozali, I. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.
- Hadiyati. “EStudi Dimensi Hubungan Pemasaran Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Sektor Perbankan” dalam *Jurnal Dinamika Manajemen*, 2(2), 2014.
- Hamdani, L. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Harahap, S. *Pengantar Manajemen*. Medan: FEBI UINSU Press, 2016.
- Herdian, G. W. “Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan”, dalam *Jurnal Ilmu Manajemen*, 1(1), 2013.
- Husein, U. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali, 2013.
- Irawan, H. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia, 2009.
- Jago Kata. “Pengertian Kepuasan”, <https://jagokata.com>. Diunduh pada tanggal 29 Maret 2022
- Jill, G. *Customer Loyalty*. Terj. Dwi Kartini Yahya, Jakarta: Erlangga, 2002.
- Juliandi, A. *Metodologi penelitian Bisnis*. Medan : Umsu Pers, 2014.

- Juliandi, A. & Irfan. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Medan: Umsu Pers, 2013.
- Kartajaya, H. *Boosting Loyalty Marketing Performance: Menggunakan Teknik Penjualan*. Jakarta : MarkPlus, 2007.
- Kotler, P. & Kevin L. K. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Gelora Aksara Pratama, 2009.
- Lupiyoadi, R. *Manajemen Pemasaran Jasa teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- \_\_\_\_\_. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- Mayasari, Y. & Mutiara D. “Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas dan Kepuasan Pelanggan”, dalam *Jurnal Manajemen*, 2015.
- Moleong, L. J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, cet 23, 2002.
- Ndubisi, N. O. “Relationship Marketing and Customer Loyalty”, dalam *Jurnal Marketing Intelligence & Planning*, 25(1), 2007.
- Nurbaiti, et.al.”Pengaruh E-Commerce Shopee Pada Kualitas Layanan Shopee Terhadap Loyalitas Pengguna Shopee” dalam *Jurnal Pendidikan Tambusai*, Volume 5 Nomor 3, 2021.
- Panduan Bisnis. “Pengertian Pemasaran atau Marketing Menurut KBBI”, <http://panduanbisnis29.blogspot.com>. Diunduh 29 Maret 2022
- Priyatno, D. *SPSS Analisis Statistik Data Lebih Cepat Lebih Akurat*. Yogyakarta: Medikom, 2011.
- Putri, I. A. & Nuri A. “Strategi Pemasaran Agen PT Prudential Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Prulink Syariah” dalam *Jurnal VISA: Journal of Visions and Ideas*, 1(2), 2021.
- Rahmani, N. A. B. *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Medan : FEBI UINSU press, 2016.
- Ramadhani, Sri, et.al. *Pengantar Bisnis*. Medan: Madenatera, 2019.
- Rihdiawidiastuti, O. “Pengaruh Pemasaran Relasional Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah”, Skripsi, Manajemen UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017.
- Rohmad, N. “Makna Lapang Rezeki dan Panjang Umur”, <https://islam.nu.or.id>. Diunduh pada tanggal 27 Maret 2022

- Saputra & Ariningsih. “Masa Depan Penerapan Strategi Relationship Marketing pada Industri Jasa Perbankan” dalam *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(1), 2014.
- Soemitra, A. *Hukum Ekonomi Syariah Dan Fiqh Muamalah*. Jakarta: PRENADIA GROUP, 2019.
- Siregar, S. “Pengaruh Pemasaran Relasional Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah” Skripsi, Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2017.
- Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- \_\_\_\_\_. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- \_\_\_\_\_. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sujarweni, W. *Metodologi Penelitian; Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustakabaru Press, 2014.
- Sunarto. *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Ust. Press. Cetakan 1, 2006.
- Syafridi. “Pengaruh Pemasaran Relasional Dan Loyalitas Terhadap Kepuasan Nasabah”, dalam *Jurnal Ilmiah “JUMANSI STINDO”*, 2020.
- Synathra, V. & Sunarti. “Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah”, dalam *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2018.
- Utami, S. “The Influence Of Customers Trust On Customer Loyalty” dalam *International Journal of Economics, Commerce and Management United Kingdom*, Vol. III, Issue 7, July, Dept. of Management, Faculty of Economics, University of Syiah Kuala, Darussalam, Banda Aceh, Indonesia, 2015.
- Tjiptono, F. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset, 2000.
- Tjiptono, F. & Gregorius C. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset, 2012.
- Utomo, P. D. “Analisis Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Operator Telepon Seluler”, Tesis, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, 2006.
- Zailani, M. “Pengaruh Pemasaran Relasional Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan”, Skripsi, Manajemen Universitas Sumatera Utara, 2020.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### I. IDENTITAS PRIBADI

1. Nama : Anjani Risky Amelia
2. NIM : 0505182036
3. Tempat/Tanggal Lahir : Bandar Baru, 29 Oktober 1999
4. Pekerjaan : Mahasiswi
5. Alamat : Dusun V Desa Bandar Baru, Kecamatan Sibolangit

### II. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamatan SD Negeri 106821. Berijazah Tahun 2011
2. Tamatan Mts YPI Al-Hilal Bandar Baru. Berijazah Tahun 2014
3. Tamatan SMA Negeri 1 Sibolangit. Berijazah Tahun 2017

### III. RIWAYAT ORGANISASI

1. Ketua Bidang Pemberdayaan Perempuan HMJ Asuransi Syariah MB 2021-2022
2. Sekretaris Dewan Kerja Ranting Sibolangit MB 2021-2024
3. Ketua Dewan Kerja Ranting Sibolangit PAW MB 2021-2024

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

#### KUESIONER PENELITIAN

##### A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Usia :
3. Pekerjaan :
4. No. Polis :

##### B. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda checklist (√) pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan jawaban anda. Data dari penelitian ini akan digunakan sebagai pelengkap dalam proses penyusunan skripsi. Skala pengukuran untuk mengisi kolom jawaban dapat dilihat dibawah ini.

No.	Obsi Jawaban	Nilai
1.	Sangat setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Cukup setuju	3
4.	Kurang setuju	2
5.	Tidak setuju	1

##### C. Daftar Pernyataan

###### 1. Variabel Pemasaran Relasional

No.	Pernyataan	SS	S	CS	KS	TS
1.	AJB Bumiputera 1912 menjalankan usaha selalu sesuai dengan visi dan misi perusahaan					
2.	Saya tetap menggunakan perusahaan dalam keadaan apapun					
3.	Menjadi nasabah perusahaan yang					

	setia adalah pilihan saya					
4.	Agen sangat memahami kondisi keuangan nasabah sehingga agen mampu memberikan solusi asuransi mana yang sesuai dengan kondisi keuangan nasabah					
5.	Perusahaan sangat memperhatikan kondisi nasabah					
6.	Perusahaan selalu mencari tahu kebutuhan nasabah					
7.	Kedekatan agen dengan nasabah sangat baik					
8.	Agen melakukan pelayanan sesuai kondisi nasabah					
9.	Perusahaan selalu menjalin hubungan baik dengan nasabah					
10.	Agen AJB Bumiputera 1912 selalu menginformasikan kepada nasabah apabila terdapat produk baru					
11.	Agen selalu menghubungi nasabah untuk memberikan informasi					
12.	Agen aktif menanyakan keadaan nasabah					
13.	AJB Bumiputera 1912 mampu menyelesaikan permasalahan komplain nasabah dengan cepat					
14.	Perusahaan tanggap memberikan solusi ketika terjadi masalah					

15.	Agen menyelesaikan permasalahan nasabah dengan tenang					
-----	---	--	--	--	--	--

## 2. Variabel Kepuasan Nasabah

No.	Pernyataan	SS	S	CS	KS	TS
1.	Dalam proses pengurusan klaim di AJB Bumiputera 1912 mudah dan cepat					
2.	Perusahaan menanggapi komplain dengan tanggap					
3.	Agen perusahaan bekerja dengan teliti					
4.	Adanya jaminan klaim asuransi yang diberikan kepada nasabah					
5.	Perusahaan menjamin segala kerugian yang dialami nasabah akibat kelalaian perusahaan					
6.	Jaminan asuransi selalu tepat waktu diberikan kepada nasabah					
7.	Agen sangat cepat memberikan tanggapan terhadap keluhan nasabah jika terjadi komplain					
8.	Respon agen atas keluhan nasabah sangat baik					
9.	Solusi terbaik selalu diberikan perusahaan pada nasabah yang kesulitan keuangan					
10.	Agen melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada					

	nasabah					
11.	Perusahaan memberikan kelonggaran pembayaran premi pada nasabah yang mengalami musibah					
12.	Perusahaan memberikan pelayanan khusus untuk nasabah yang lanjut usia					
13.	Agen menjalin hubungan relasi yang baik antara perusahaan dengan nasabah					
14.	Nasabah mendapatkan respon yang baik dari agen ketika nasabah mengajukan keluhan					
15.	Perusahaan dengan cepat membenahi hubungan dengan nasabah jika terjadi kesalahpahaman					

### 3. Variabel Loyalitas Nasabah

No.	Pernyataan	SS	S	CS	KS	TS
1.	Saya terus menggunakan produk AJB Bumiputera 1912 untuk proteksi					
2.	Saya membeli produk yang sama di perusahaan jika saya membutuhkan					
3.	Jika jangka waktu telah habis maka saya akan membeli kembali produk yang sama					



4.	Saya menggunakan lebih dari satu produk yang dimiliki AJB Bumiputera 1912					
5.	Saya membeli beberapa produk perusahaan untuk anggota keluarga					
6.	Saya tidak merasa rugi membeli produk dari perusahaan					
7.	Saya akan merekomendasikan produk AJB Bumiputera 1912 kepada orang lain					
8.	Saya menceritakan pada orang lain keunggulan produk dari perusahaan untuk menarik perhatian mereka					
9.	Saya memberikan informasi terkait pelayanan yang diberikan perusahaan					
10.	Saya tidak akan berpaling dari produk AJB Bumiputera 1912					
11.	Saya tidak tertarik ketika ditawarkan produk yang sama oleh perusahaan lain					
12.	Agen AJB Bumiputera 1912 rajin mengunjungi nasabah untuk menawarkan produk asuransi					
13.	Keunggulan produk pesaing tidak sebagus produk AJB Bumiputera					
14.	Ketika ada agen perusahaan lain melakukan prospek saya tidak					

	tertarik untuk bergabung					
15.	Saya menolak dengan sopan ketika agen perusahaan lain mempengaruhi saya					

## Lampiran 2 Hasil Jawaban Responden

### 1. Variabel Pemasaran Relasional (X1)

NO.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Total
1	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	60
2	5	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5	5	4	4	63
3	5	4	5	5	5	4	4	3	5	3	3	5	5	5	3	64
4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	3	62
5	4	5	5	4	3	5	4	3	5	4	3	4	4	5	3	61
6	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	59
7	5	4	4	4	4	3	4	3	5	4	3	5	3	5	3	59
8	4	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	56
9	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	3	57
10	5	4	5	5	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	63
11	3	4	4	3	5	4	4	4	5	4	3	4	3	5	3	58
12	5	5	5	5	5	3	5	3	3	4	3	5	3	3	3	60
13	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	3	5	5	5	3	65
14	4	3	3	4	3	5	5	3	3	5	3	4	4	3	3	55
15	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	58
16	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	5	5	5	5	69
17	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	3	4	4	5	3	62
18	4	4	5	4	5	4	5	3	4	3	3	4	4	4	3	59
19	4	3	4	4	3	5	4	3	3	4	3	3	4	3	3	53
20	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	3	4	5	5	3	64
21	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	3	5	5	3	66
22	4	3	3	3	3	4	5	3	3	4	3	3	3	3	3	50
23	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	3	3	3	5	3	60
24	5	5	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	55
25	4	4	4	3	3	5	5	3	4	5	3	3	5	4	3	58
26	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	54
27	4	4	3	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	53
28	4	3	4	4	4	5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	54
29	4	4	3	3	3	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	51
30	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	55

31	4	3	3	3	3	4	5	3	3	4	3	3	5	3	3	52
32	5	4	5	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	56
33	5	4	3	5	3	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	54
34	5	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	64
35	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	51
36	4	3	4	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	51
37	5	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	52
38	3	4	5	3	4	5	3	3	4	5	4	3	3	4	3	56
39	5	3	3	4	3	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	52
40	3	5	4	5	4	5	4	3	3	5	3	3	3	3	3	56
41	4	3	3	4	3	4	5	3	4	3	2	3	3	4	3	51
42	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	5	3	3	53
43	5	5	5	4	3	5	4	3	3	5	3	3	4	3	3	58
44	5	5	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	3	3	3	54
45	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	53
46	4	5	5	5	4	3	4	3	3	3	3	5	4	3	3	57
47	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	3	4	4	3	56
48	5	3	4	3	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	53
49	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	51
50	3	5	4	4	4	3	4	3	4	5	2	3	5	4	2	55
51	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	54
52	4	4	4	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	5	3	54
53	5	4	5	5	5	4	3	2	4	4	2	3	4	4	2	56
54	3	3	3	4	4	3	5	3	4	4	3	3	4	4	3	53
55	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3	3	3	3	4	3	54
56	5	3	4	5	4	3	4	3	3	4	2	2	3	3	2	50
57	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	50
58	4	3	4	5	4	3	4	2	2	3	3	3	4	2	3	49
59	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	46
60	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	52
61	3	4	5	5	3	3	4	2	5	3	2	3	3	5	2	52
62	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	50
63	3	3	4	4	5	3	4	3	3	3	4	3	4	3	1	50
64	5	4	5	5	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	53
65	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	45
66	5	5	5	3	4	3	5	4	2	3	3	3	5	2	3	55
67	5	4	4	4	5	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	56
68	4	4	3	4	3	3	5	3	3	4	2	2	3	3	2	48
69	3	5	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	5	3	3	48
70	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
71	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	3	48

72	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	42
73	4	4	3	3	3	5	4	3	2	3	3	3	2	2	3	47
74	4	3	3	3	3	4	5	3	3	3	2	2	3	3	2	46
75	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	47
76	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	47
77	5	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	45
78	4	3	3	4	3	3	3	2	4	2	3	3	5	4	3	49
79	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	47
80	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	47
81	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	46
82	5	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	3	4	3	51
83	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	5	3	3	46
84	3	3	3	3	3	4	3	4	5	2	3	3	3	3	3	48
85	5	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	54
86	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	46
87	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	49
88	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	48
89	5	4	4	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	3	51
90	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	1	46
91	3	3	5	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	48
92	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	2	3	49
93	4	4	5	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	52
94	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	47
95	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	49

## 2. Variabel Kepuasan Nasabah (X2)

NO.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Total
1	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	59
2	5	3	3	4	3	5	4	4	5	4	3	4	3	4	5	59
3	3	4	4	3	3	5	4	5	5	5	4	4	3	5	3	60
4	3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3	58
5	4	3	4	4	3	4	5	5	4	3	5	4	3	5	4	60
6	3	5	5	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	58
7	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	4	3	5	4	56
8	5	3	3	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	4	3	56
9	3	4	3	5	3	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	58
10	3	3	4	3	4	5	4	5	5	3	5	4	4	4	3	59
11	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	53
12	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	3	5	3	3	4	61
13	3	3	3	4	3	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	60

14	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	5	5	3	3	5	55
15	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	57
16	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3	63
17	3	4	3	3	3	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	59
18	3	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	3	4	3	58
19	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	5	4	3	3	4	53
20	4	3	3	4	5	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	63
21	5	3	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	68
22	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	5	3	3	4	53
23	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	63
24	3	5	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	56
25	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	5	5	3	4	5	57
26	3	4	3	3	3	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	54
27	3	3	5	3	3	4	4	3	5	3	5	5	3	4	3	56
28	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	56
29	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	3	4	55
30	3	4	3	3	3	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	53
31	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	3	4	4	51
32	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	3	3	3	64
33	5	3	3	5	3	5	4	3	5	3	3	5	3	4	3	57
34	3	3	4	5	3	5	3	4	4	4	5	4	4	5	3	59
35	3	3	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	54
36	5	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3	3	56
37	3	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	3	3	3	4	57
38	3	3	4	3	3	3	4	5	3	4	5	3	3	4	5	55
39	5	4	3	3	3	5	3	3	4	3	5	4	3	3	4	55
40	3	3	3	3	3	3	5	4	5	4	5	4	3	3	5	56
41	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	5	3	3	3	51
42	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	52
43	5	3	3	5	4	5	5	5	4	3	5	4	3	3	5	62
44	3	3	3	5	3	5	5	3	4	3	3	5	4	3	3	55
45	5	3	3	5	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	56
46	4	3	3	4	5	4	5	5	5	4	3	4	3	3	3	58
47	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	57
48	5	3	3	5	3	5	3	4	3	5	4	4	3	3	3	56
49	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	49
50	5	4	3	3	5	3	5	4	4	4	3	4	3	4	5	59
51	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	54
52	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	5	3	55
53	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	4	63
54	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	3	4	4	51



### 3. Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

NO.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Total
1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	62
2	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	5	64
3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	5	3	66
4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	3	61
5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4	3	5	4	64
6	5	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	58
7	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	4	3	5	4	59
8	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	3	58
9	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	58
10	4	4	3	4	4	5	4	5	5	3	5	4	4	4	3	61
11	3	3	4	3	5	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	56
12	3	3	4	3	3	5	5	5	5	5	3	5	3	3	4	59
13	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	66
14	3	3	5	4	3	4	3	3	4	3	5	5	3	3	5	56
15	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	59
16	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3	65
17	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	65
18	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	3	61
19	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	3	3	4	55
20	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	68
21	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	72
22	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	5	3	3	4	51
23	3	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	61
24	3	5	3	4	3	5	5	4	3	3	4	4	3	3	4	56
25	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5	5	3	4	5	60
26	3	3	3	3	3	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	53
27	4	3	3	4	4	4	4	3	5	3	5	5	3	4	3	57
28	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	3	2	3	4	51
29	4	5	3	3	3	4	4	3	3	3	5	4	3	3	4	54
30	3	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	56
31	3	3	5	5	4	4	3	3	3	3	4	5	3	4	4	56
32	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	5	5	3	3	3	58
33	5	3	5	2	4	5	4	3	5	3	3	5	3	4	3	57
34	5	3	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	3	5	5	63
35	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	52
36	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3	3	52
37	4	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	3	3	3	4	55

38	3	4	3	3	4	3	4	5	3	4	5	3	3	4	5	56
39	4	3	4	3	3	5	3	3	4	3	5	4	3	3	4	54
40	5	3	4	3	3	3	5	4	5	4	5	4	3	3	5	59
41	4	5	3	3	4	4	3	3	4	3	4	5	3	3	3	54
42	4	3	5	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	56
43	3	4	3	4	3	5	5	5	4	3	5	4	3	3	5	59
44	3	4	4	3	3	5	5	3	4	3	3	5	4	3	3	55
45	3	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	52
46	4	5	3	4	3	4	5	5	5	4	3	4	3	3	3	58
47	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	59
48	5	3	3	4	3	5	3	4	3	5	4	4	3	3	3	55
49	5	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	53
50	4	3	5	5	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	5	60
51	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	56
52	5	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3	5	3	5	3	58
53	3	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	4	60
54	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	5	3	4	4	54
55	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3	56
56	4	3	4	3	3	5	3	4	5	4	3	4	3	3	4	55
57	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	54
58	5	3	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	2	3	54
59	4	3	3	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	50
60	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	57
61	5	4	4	3	5	3	4	5	5	3	3	4	3	5	3	59
62	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	51
63	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	3	4	3	3	3	52
64	4	2	2	3	4	5	4	5	5	3	3	3	3	4	3	53
65	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	49
66	5	4	3	5	3	5	5	5	3	4	3	5	3	2	3	58
67	3	3	3	4	4	5	4	4	4	5	3	4	3	4	3	56
68	5	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	5	3	3	4	54
69	5	3	4	5	3	3	5	4	3	3	3	2	3	3	2	51
70	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	47
71	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	49
72	5	3	4	5	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	51
73	4	3	3	2	2	4	4	3	3	3	5	4	3	3	3	49
74	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	4	5	3	3	3	50
75	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	49
76	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	48
77	3	4	3	3	5	4	4	5	3	4	3	3	2	3	3	52
78	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	49



79	3	4	3	3	5	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	49
80	3	3	3	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	50
81	3	3	4	3	5	4	5	3	3	3	4	4	3	3	3	53
82	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	52
83	3	3	4	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	49
84	5	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	50
85	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	49
86	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	48
87	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	47
88	4	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	50
89	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	50
90	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	45
91	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	47
92	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	49
93	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	49
94	3	5	4	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	51
95	5	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	52

### Lampiran 3 Deskripsi Responden

#### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

JENIS KELAMIN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	46	48,4	48,4	48,4
	PEREMPUAN	49	51,6	51,6	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

#### 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

USIA					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-30	55	57,9	57,9	57,9
	31-40	24	25,3	25,3	83,2
	41-50	12	12,6	12,6	95,8
	51-60	4	4,2	4,2	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

PEKERJAAN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	7	7,4	7,4	7,4
	KARYAWAN SWASTA	36	37,9	37,9	45,3
	GURU	5	5,3	5,3	50,5
	LAINNYA	47	49,5	49,5	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

### Lampiran 4 Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Statistics				
		TOTAL_X1	TOTAL_X2	TOTAL_Y
N	Valid	95	95	95
	Missing	0	0	0
Mean		53,33	54,53	55,12
Median		53,00	55,00	55,00
Std. Deviation		5,572	4,628	5,331
Minimum		42	44	45
Maximum		69	68	72
Sum		5066	5180	5236

## Lampiran 5 Hasil Uji Instrumen

### A. Uji Validitas

#### 1. Variabel Pemasaran Relasional

		Correlations															
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	TOTAL_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,241*	,182	,224*	,195	,134	,190	,132	,051	,096	,231*	,296**	,058	,038	,319**	,431**
	Sig. (2-tailed)		,019	,077	,029	,059	,196	,066	,202	,627	,355	,025	,004	,577	,716	,002	,000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X1.2	Pearson Correlation	,241*	1	,418*	,203*	,160	,102	,108	,067	,231*	,282**	,096	,297**	,274**	,224*	,180	,513**
	Sig. (2-tailed)	,019		,000	,049	,122	,327	,298	,520	,024	,006	,357	,003	,007	,029	,081	,000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X1.3	Pearson Correlation	,182	,418*	1	,361*	,415*	,193	,132	,062	,318*	,180	,087	,402**	,276**	,344**	,065	,599**
	Sig. (2-tailed)	,077	,000		,000	,000	,062	,203	,550	,002	,081	,404	,000	,007	,001	,530	,000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X1.4	Pearson Correlation	,224*	,203*	,361*	1	,280*	,160	,134	-,167	,290*	,217*	,062	,334**	,188	,351**	,115	,516**



X1.9	Pearson Correlation	,051	,231*	,318*	,290*	,287*	,200	,175	,192	1	,174	,140	,462**	,208*	,922**	,163	,657**
	Sig. (2-tailed)	,627	,024	,002	,004	,005	,052	,090	,062		,091	,176	,000	,043	,000	,116	,000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X1.10	Pearson Correlation	,096	,282*	,180	,217*	,208*	,403*	,231*	,105	,174	1	,047	,129	,189	,220*	-,023	,481**
	Sig. (2-tailed)	,355	,006	,081	,035	,043	,000	,024	,312	,091		,652	,212	,067	,032	,828	,000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X1.11	Pearson Correlation	,231*	,096	,087	,062	,192	,236*	-,123	,101	,140	,047	1	,473**	,148	,188	,576**	,411**
	Sig. (2-tailed)	,025	,357	,404	,548	,062	,021	,236	,330	,176	,652		,000	,153	,068	,000	,000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X1.12	Pearson Correlation	,296*	,297*	,402*	,334*	,398*	,204*	,106	,245*	,462*	,129	,473**	1	,312**	,473**	,415**	,719**
	Sig. (2-tailed)	,004	,003	,000	,001	,000	,048	,306	,017	,000	,212	,000		,002	,000	,000	,000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X1.13	Pearson Correlation	,058	,274*	,276*	,188	,198	,118	,052	-,007	,208*	,189	,148	,312**	1	,212*	,088	,446**
	Sig. (2-tailed)	,577	,007	,007	,067	,054	,254	,613	,947	,043	,067	,153	,002		,040	,396	,000

	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X1.1 4	Pearson Correlation	,038	,224*	,344*	,351*	,309*	,191	,172	,101	,922*	,220*	,188	,473**	,212*	1	,160	,672**
	Sig. (2- tailed)	,716	,029	,001	,000	,002	,063	,096	,329	,000	,032	,068	,000	,040		,123	,000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X1.1 5	Pearson Correlation	,319*	,180	,065	,115	,094	,198	,012	,215*	,163	-,023	,576**	,415**	,088	,160	1	,424**
	Sig. (2- tailed)	,002	,081	,530	,268	,366	,054	,909	,037	,116	,828	,000	,000	,396	,123		,000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
TOT AL_ X1	Pearson Correlation	,431*	,513*	,599*	,516*	,526*	,466*	,387*	,311*	,657*	,481**	,411**	,719**	,446**	,672**	,424**	1
	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).																	
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).																	

## 2. Variabel Kepuasan Nasabah

Correlations																	
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	TOTAL_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	-,003	-,114	,434*	,177	,271*	,176	,157	,033	,138	,049	,130	-,092	-,060	,204*	,414**
	Sig. (2-tailed)		,979	,271	,000	,086	,008	,087	,129	,752	,181	,635	,210	,375	,563	,048	,000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X2.2	Pearson Correlation	-,003	1	,047	-,139	,044	,177	,006	,087	,091	,082	,166	,113	,097	-,055	,042	,230*
	Sig. (2-tailed)	,979		,653	,180	,673	,086	,954	,401	,379	,427	,109	,277	,351	,595	,689	,025
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X2.3	Pearson Correlation	-,114	,047	1	-,139	,299*	,036	,166	,019	,025	,031	,183	-,079	-,061	,180	,058	,229*
	Sig. (2-tailed)	,271	,653		,179	,003	,729	,107	,858	,810	,769	,076	,445	,560	,081	,574	,025
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X2.4	Pearson Correlation	,434*	-,139	-,139	1	-,077	,357*	,082	,176	,070	,129	,031	,148	-,015	-,121	,023	,333**
	Sig. (2-tailed)	,000	,180	,179		,461	,000	,431	,088	,500	,211	,765	,153	,888	,242	,826	,001

	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X2.5	Pearson Correlation	,177	,044	,299*	-,077	1	-,031	,340*	,126	-,019	,115	,060	-,119	-,159	,106	,046	,289**
	Sig. (2-tailed)	,086	,673	,003	,461		,769	,001	,223	,852	,265	,561	,253	,124	,306	,657	,005
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X2.6	Pearson Correlation	,271*	,177	,036	,357*	-,031	1	,349*	,346*	,399*	,289**	,160	,214*	,284**	,138	-,011	,624**
	Sig. (2-tailed)	,008	,086	,729	,000	,769		,001	,001	,000	,005	,122	,037	,005	,184	,913	,000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X2.7	Pearson Correlation	,176	,006	,166	,082	,340*	,349*	1	,426*	,266*	,063	,106	,150	,086	,264**	,249*	,582**
	Sig. (2-tailed)	,087	,954	,107	,431	,001	,001		,000	,009	,546	,308	,147	,408	,010	,015	,000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X2.8	Pearson Correlation	,157	,087	,019	,176	,126	,346*	,426*	1	,450*	,295**	,168	,171	,189	,342**	,131	,644**
	Sig. (2-tailed)	,129	,401	,858	,088	,223	,001	,000		,000	,004	,103	,097	,067	,001	,207	,000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X2.9	Pearson Correlation	,033	,091	,025	,070	-,019	,399*	,266*	,450*	1	,283**	,166	,103	,055	,278**	,165	,538**





X2.1 4	Pearson Correlation	-,060	-,055	,180	-,121	,106	,138	,264*	,342*	,278*	,275**	,176	,275**	,158	1	,125	,481**
	Sig. (2-tailed)	,563	,595	,081	,242	,306	,184	,010	,001	,006	,007	,087	,007	,125		,226	,000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X2.1 5	Pearson Correlation	,204*	,042	,058	,023	,046	-,011	,249*	,131	,165	,129	,295**	,109	,015	,125	1	,401**
	Sig. (2-tailed)	,048	,689	,574	,826	,657	,913	,015	,207	,111	,212	,004	,292	,883	,226		,000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
TOT AL_ X2	Pearson Correlation	,414*	,230*	,229*	,333*	,289*	,624*	,582*	,644*	,538*	,489**	,458**	,440**	,257*	,481**	,401**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,025	,025	,001	,005	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,012	,000	,000	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).																	
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).																	

### 3. Variabel Loyalitas Nasabah

		Correlations															
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Y.13	Y.14	Y.15	TOTAL_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	,047	,120	,246*	,100	,079	,069	,194	,228*	,155	,084	,010	,041	,182	,023	,374**
	Sig. (2-tailed)		,649	,245	,016	,334	,448	,507	,060	,026	,133	,419	,926	,691	,077	,824	,000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Y.2	Pearson Correlation	,047	1	-,062	,145	,209*	,114	,280*	,226*	,072	,055	,157	,074	-,033	,214*	,076	,371**
	Sig. (2-tailed)	,649		,548	,162	,042	,272	,006	,028	,489	,599	,128	,476	,754	,037	,465	,000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Y.3	Pearson Correlation	,120	-,062	1	,281*	,056	,025	,061	-,112	,109	-,014	,101	,284*	,216*	,192	,451*	,365**
	Sig. (2-tailed)	,245	,548		,006	,588	,814	,554	,280	,292	,893	,328	,005	,036	,062	,000	,000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Y.4	Pearson Correlation	,246*	,145	,281*	1	,150	,162	,233*	,289*	,173	,193	,152	,036	,118	,207*	,192	,505**
	Sig. (2-tailed)	,016	,162	,006		,147	,116	,023	,004	,093	,061	,142	,728	,256	,044	,062	,000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Y.5	Pearson Correlation	,100	,209*	,056	,150	1	,007	,259*	,282*	,164	,291*	,085	,100	,101	,767*	,049	,510**

	Sig. (2-tailed)	,334	,042	,588	,147		,945	,011	,006	,113	,004	,414	,336	,332	,000	,640	,000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Y.6	Pearson Correlation	,079	,114	,025	,162	,007	1	,280*	,355*	,346*	,289*	,263**	,356*	,157	,112	,242*	,533**
	Sig. (2-tailed)	,448	,272	,814	,116	,945		,006	,000	,001	,004	,010	,000	,128	,281	,018	,000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Y.7	Pearson Correlation	,069	,280*	,061	,233*	,259*	,280*	1	,370*	,140	,101	,089	,086	,147	,256*	,221*	,500**
	Sig. (2-tailed)	,507	,006	,554	,023	,011	,006		,000	,175	,331	,389	,405	,154	,012	,031	,000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Y.8	Pearson Correlation	,194	,226*	-,112	,289*	,282*	,355*	,370*	1	,355*	,442*	,174	,095	,024	,310*	,182	,597**
	Sig. (2-tailed)	,060	,028	,280	,004	,006	,000	,000		,000	,000	,092	,358	,820	,002	,077	,000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Y.9	Pearson Correlation	,228*	,072	,109	,173	,164	,346*	,140	,355*	1	,286*	,145	,132	,018	,264*	,195	,520**
	Sig. (2-tailed)	,026	,489	,292	,093	,113	,001	,175	,000		,005	,160	,204	,862	,010	,058	,000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Y.10	Pearson Correlation	,155	,055	-,014	,193	,291*	,289*	,101	,442*	,286*	1	,018	,097	,114	,287*	,164	,480**
	Sig. (2-tailed)	,133	,599	,893	,061	,004	,004	,331	,000	,005		,864	,351	,272	,005	,113	,000



TOTAL _Y	Pearson Correlation	,374*	,371*	,365*	,505*	,510*	,533*	,500*	,597*	,520*	,480*	,462**	,434*	,282*	,653*	,530*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,006	,000	,000	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).																	
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).																	



## B. Uji Reliabilitas

### 1. Variabel Pemasaran Relasional

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	95	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	95	100,0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,795	15

### 2. Variabel Kepuasan Nasabah

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	95	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	95	100,0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,697	15

### 3. Variabel Loyalitas Nasabah

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	95	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	95	100,0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,757	15

## Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik

### A. Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test				
		TOTAL_X1	TOTAL_X2	TOTAL_Y
N		95	95	95
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	53,33	54,53	55,12
	Std. Deviation	5,572	4,628	5,331
Most Extreme Differences	Absolute	,083	,082	,089
	Positive	,083	,082	,089
	Negative	-,063	-,078	-,063
Test Statistic		,083	,082	,089
Asymp. Sig. (2-tailed)		,099 <sup>c</sup>	,121 <sup>c</sup>	,061 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

### B. Uji Multikolonieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	TOTAL_X1	,326	3,069
	TOTAL_X2	,326	3,069



### C. Uji Heterokedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,924	1,678		,551	,583
	TOTAL_X1	-,059	,045	-,237	-1,313	,193
	TOTAL_X2	,072	,054	,242	1,337	,184

a. Dependent Variable: ABS\_RESIDUAL

### Lampiran 7 Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,437	2,722		1,630	,106
	TOTAL_X1	,685	,072	,716	9,470	,000
	TOTAL_X2	,259	,087	,225	2,974	,004

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y

### Lampiran 8 Uji Hipotesis

#### A. Uji Signifikansi T

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,437	2,722		1,630	,106
	TOTAL_X1	,685	,072	,716	9,470	,000
	TOTAL_X2	,259	,087	,225	2,974	,004

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y

**B. Uji Simultan (F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2213,492	2	1106,746	222,202	,000 <sup>b</sup>
	Residual	458,234	92	4,981		
	Total	2671,726	94			

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y

b. Predictors: (Constant), TOTAL\_X2, TOTAL\_X1

**C. Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,910 <sup>a</sup>	,828	,825	2,232

a. Predictors: (Constant), TOTAL\_X2, TOTAL\_X1

