

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Amir, M. T. (2015). *Dinamika Pemasaran: Jelajahi & Rasakan*. Grafindo Persada.
- Baznas, P. (2020). *Outlook Zakat Indonesia 2020*. Pusat Kajian Strategis (Puskas) Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS).
- Charities Aid Foundation. (2021). *CAF World Giving Index 2021: A Global Pandemic Special Report*.
- Fauzia, I. Y. (2018). *Etika bisnis dalam Islam*. Kencana Prenada Medai Group.
- Herry, S., & Khaerul, U. (2013). *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Cetakan 1). Pustaka Setia.
- Kotler, P., Keller, K. L., Sabran, B., Maulana, A., & Hardani, W. (2012). *Manajemen Pemasaran Jilid 2* (Edisi Ketiga Belas). Airlangga.
- Nova, F. (2013). *Crisis Public Relations: Strategi PR Menghadapi Krisis*. Rajawali Press.
- Octavia, S. A. (2020). *Motivasi belajar dalam perkembangan remaja*. Deepublish.
- RI, P. B. (2020). *Data lembaga amil zakat (LAZ) resmi sesuai peraturan perundang-undangan pengelolaan zakat skala nasional*. [https://Pid. Baznas. Go. Id/Laz-Nasional](https://pid.baznas.go.id/Laz-Nasional).
- Riduwan, & Akdon. (2020). *Rumus dan Data dalam Analisis Statistik* (Cetakan ke 7). Alfabeta.
- Sangadji, E. M., & Sopiah, P. K. (2013). *Pendekatan praktis disertai himpunan jurnal penelitian*. Penerbit Salemba.
- Situmorang, S. H., & Lutfi, M. (2014). *Analisis Data Untuk Riset Manajemen dan Bisnis*. USU Press.
- Sugiyono. (2019). *Statistik untuk Penelitian* (Cetakan ke 30). Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi pemasaran, edisi II cetakan ketiga*. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2013). *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing.
- Umar, H. (2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi ke-2*. Grafindo Persada.

Jurnal

- Afrizon, A. (2021). SISTEM INFORMASI PELAYANAN PELANGGAN DAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI PREDIKTOR TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN PT. PLN (Persero) RAYON TANJUNGBATU. *CASH*, 4(02), 97–112. <https://doi.org/10.52624/cash.v4i02.1794>
- Agraini, N. (2017). Peran Account Officer Funding Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Untuk Menabung Di PT. BPRS UMMU Bangil. *OECOMICUS Journal of Economics*, 1(2), 221–249.
- Aisyah, S., & Sutejo, B. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan, dan Kepercayaan terhadap Keputusan Muzakki dalam Membayar Zakat di Lembaga Amil Zakat Nurul Fikri Zakat Center Area Sampit. *Keizai*, 1(1), 50–59. <https://doi.org/10.56589/keizai.v1i1.151>
- Albizar, F. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Mikro Pada Bank. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 14(2).
- Amrulloh, R. N. F., & Ahmadi, A. (2022). Mutu Layanan Pendidikan Madrasah (Penelitian Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MTsN 1 Ponorogo). *Journal of Islamic Education & Management*, 2(2), 29–44.
- Aziz, M. A., Masruri, A. H., Sandi, A. A., & Firman Syah, M. D. (2021). Efektivitas Penerapan Strategi Penghimpunan Dana Zakat Dan Wakaf. *Musyarakah: Journal of Sharia Economic (MJSE)*, 1(2), 155–163. <https://doi.org/10.24269/mjse.v1i2.4720>
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model keputusan pembelian melalui kepuasan konsumen pada marketplace: Kualitas produk dan kualitas pelayanan (Literature review manajemen pemasaran). *JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN ILMU SOSIAL*, 3(1), 211–224.
- Devrinno, J., Febriani, D. S., & Fitrah, A. W. (2023). Analisis Penggunaan E-Commerce Shopee Melalui Niat Penggunaan Berkelanjutan dengan Expectation Confirmation Model. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(5), 156–169.
- Habibah, G. Awal., & Zahwa, Wawa. (2023). PENGARUH PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM PADA BANK BERBASIS SYARIAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC JAMBI. *Jurnal Publikasi Manajemen Informatika*, 2(1), 88–101.

- Herianingrum, S, Reftrian, R. & Hendratmi, A, (2019). *The Influence of Quality of Islamic Service and Institution Image to Donor Trust at National Amil Zakat Institute (LAZNAS)*. *KnE Social Sciences*, 714–729.
- Jumriani, J. (2021). Pengaruh Akuntabilitas, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Muzakki terhadap Loyalitas Muzakki. *Journal of Islamic Management*, 1(1), 19–29. <https://doi.org/10.15642/jim.v1i1.386>
- Ksatriyani, S., & Djawoto, D. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Brand Image (Citra Merek), Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan. *Urnal Ilmu Dan Riset Manajemen (Jirm)* , 8(9), 1–22.
- Mahdar, Nasrullah. (2020). *Increase Muzaki Loyalty To The Zakat, Infaq, And Shadaqah Muhammadiyah Institutions In Indonesia*. *Dinasti International Journal of Management Science*, 2 (2), 686-522X
- Mashuri, M. (2020). Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9(1), 54–64. <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v9i1.212>
- Momuat, S. F., Mandey, S. L., & Jorie, R. J. (2021). PENGARUH KEPERCAYAAN DAN RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN AXA FINANCIAL INDONESIA KANTOR PEMASARAN MANADO. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(3), 252–260.
- Mukarromah, D. S., & Rofiah, C. (2019). Pengaruh Citra Merek, Desain Produk Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Merek Bata. *JMD: Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara*, 2(1). <https://doi.org/10.26533/jmd.v2i1.346>
- Maliyana, (2022). *Analysis Of Donor Loyalty At Dompot Dhuafa Institution*. *International Journal Of Economics, Business And Accounting Research (Ijebar)*, 6 (6), 2622-4771
- Muzammil, A., Yunus, M., & Darsono, N. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN INDIHOME PT. TELKOM INDONESIA DI BANDA ACEH DENGAN KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI. *Jurnal Manajemen Inovasi*, 8(3), 104–133.
- Nasuka, Moh., & Masyhud, Subaidi. (2018). STRATEGI PEMASARAN LEMBAGA PENDIDIKAN TINGGI: PENDEKATAN KONSEP ISLAMIC MARKETING. *Wahana Akademika: Jurnal Studi Islam Dan Sosial*, 4(2), 203–218.

- Nasution, D. A. D. (2019). PENGARUH REMUNERASI DAN SEMANGAT KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR KEJAKSAAN NEGERI MEDAN. *JURNAL AKUNTANSI DAN BISNIS: Jurnal Program Studi Akuntansi*, 5(1), 71–80. <https://doi.org/10.31289/jab.v5i1.2441>
- Razak, A., Baheri, J., & Ramadhan, M. I. (2018). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Kendari. *Sigma: Journal of Economic and Business*, 1(2), 10–20.
- Reza, M., Siregar, S., & Marliyah, M. (2020). Analisis Loyalitas Konsumen Muslim Terhadap Starbucks Coffee Pasca Dukungan Starbucks Terhadap Lgbt. . *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, 5(1), 1–21. <https://doi.org/10.30829/ajei.v5i1.6950>
- Safitri, D., & Nurkhin, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzaki Melalui Kepuasan Muzaki dan Kepercayaan Muzaki. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 501–505
- Satrio, E., & Siswantoro, D. (2016). Analisis faktor pendapatan, kepercayaan dan religiusitas dalam mempengaruhi minat muzakki untuk membayar zakat penghasilan melalui lembaga amil zakat. *Imposium Nasional Akuntansi XIX*, 1(4), 308–315.
- Safitri, D., & Nurkhin, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzaki Melalui Kepuasan Muzaki dan Kepercayaan Muzaki. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 501–505.
- Siagian, S., & Marliyah. (2021). ANALISIS EFEKTIVITAS PENYALURAN ZAKAT PADA BAZNAS KABUPATEN LANGKAT ANALYSIS OF THE EFFECTIVENESS OF ZAKAT DISTRIBUTION IN BAZNAS, LANGKAT REGENCY. *JESKaPe: Jurnal Ekonomi Syariah, Akuntansi Dan Perbankan*, 5(2), 218–234.
- Sihotang, L. agnes R., & Tambun, S. (2020). Pengaruh Earning Per Share Dan Pertumbuhan Perusahaan Terhadap Pergerakan Harga Saham Dengan Good Corporate Governance Sebagai Variabel Moderating. *Jurnal Akuntansi Manajerial (Managerial Accounting Journal)*, 5(2), 55–71. <https://doi.org/10.52447/jam.v5i2.4350>
- Sofiyani, Iin. (2021). Analisis Pengaruh Citra Lembaga, Kualitas Layanan dan Religiusitas Terhadap Keputusan Muzaki Membayar Zakat dengan Minat sebagai Variabel Moderating. *Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah*. 4 (1). 2599-3410

- Sugianto, Nasution, J. S. Y., & Khairi, W. N. (2020). *Analysis Of The Effect Of Service Quality And Trust Of Amil Zakat Institution Towards Loyalty With Donator's Satisfaction As Intervening Variables (Case Study Of Amil Zakat Institution Of Dompot Dhuafa Waspada): International Journal of Business and Management Invention (IJBMI)*, 9 (9), 2319-8028
- Sunarsi, D. (2018). Pengaruh motivasi dan disiplin terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Nadi Suwarna Bumi. *Jurnal Semarak*, 1(1), 66–82.
- Supada, Wayan. (2020). Efektivitas CSR (Corporate Social Responsibility) Dalam Praktik Public Relations. Danapati: *Jurnal Ilmu Komunikasi*. *Danapati: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(1), 35–46.
- Zen, S. M., Atmadja, A. T., & Sulindawati, N. L. G. E. . (2017). ANALISIS AKUNTANBILITAS KEUANGAN DAN PENDAYAGUNAAN PENGELOLAAN DANA ZAKAT, INFAQ, SHADAQAH (ZIS)(STUDI KASUS LEMBAGA BAZNAS KABUPATEN BULELENG). . *IMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha*, 8(2), 1–10.

Skripsi, Thesi dan Disertasi

- Endarwati, Y. D., Bahri, A. S., & Pamungkas, I. Y. (2016). *Pengaruh Mutu Pelayanan keperawatan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Simo Boyolali* [Doctoral Dissertation]. Universitas Sahid Surakarta.
- Harahap, N. (2020). *Analisis Perilaku Konsumen Produk Halal Di Kota Medan* [Doctoral Dissertation]. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Hartono, Arif. (2020). *Pengaruh Social Media Marketing Activities terhadap Kepuasan Anggota Komunitas Online Pengusaha Kreatif Jogja*. Universitas Islam Indonesia.
- Hasby, N. (2019). *ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JNE EXPRESS AGEN PANGKALAN MANSYUR*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Khairi, N. W. (2021). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Donatur Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa Waspada)*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Mukhlis, Ridhotul. (2019). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan (Studi Kasus Restoran India Kota Tebing Tinggi)* [Doctoral dissertation]. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Safira, M. I. (2016). *PENGARUH KEPERCAYAAN, PROMOSI DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Pada Jam'iyah Fatayat NU Ranting Bae)*. SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS.

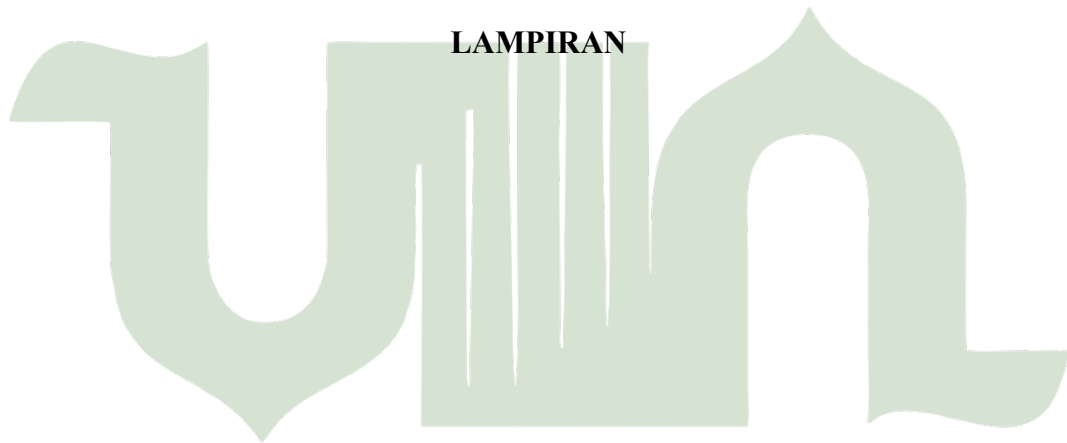
Wardani, T. Z. (2021). *PENGARUH INDEPENDENSI, AKUNTABILITAS, DAN OBJEKTIVITAS, TERHADAP KUALITAS AUDIT (STUDI EMPIRIS PADA AUDITOR INTERNAL INSPEKTORAT KAB. JOMBANG)* [Doctoral dissertation]. STIE PGRI Dewantara Jombang.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN



LAMPIRAN



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

KUISIONER PENELITIAN

Analisis Pengaruh Kepercayaan, Citra Lembaga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Donatur sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus pada LAZIS Muhammadiyah Kota Medan)

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Donatur Lazismu Kota Medan

Dengan hormat,

Kami sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk membantu memberikan masukan dan kesan Anda dengan mengisi kuisisioner ini sesuai keadaan yang sebenarnya. Bantuan Anda sangat berharga dalam penelitian ini. Terima kasih atas kebaikan dan waktu Anda dalam mengisi kuisisioner penelitian ini.

A. Identitas Responden

1. Nama : (boleh tidak diisi)
2. Usia : tahun
3. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
4. Pekerjaan :
5. Pendapatan per bulan:
 - o Rp. 2.000.000 – Rp. 4.000.000
 - o Rp. 4.000.000 – Rp. 6.000.000
 - o Rp. 6.000.000 – Rp. 8.000.000
 - o Rp. 8.000.000 – Rp. 10.000.000

B. Pengisian Tanggapan Responden

Berilah tanda *check list* (√) pada salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu. Kriteria penilaian:

- | | |
|--------------------|-----------------|
| Sangat Setuju (SS) | : diberi skor 5 |
| Setuju (S) | : diberi skor 4 |
| Kurang Setuju (KS) | : diberi skor 3 |
| Tidak Setuju (TS) | : diberi skor 2 |

Sangat Tidak Setuju (STS) : diberi skor 1

1. Tanggapan Responden mengenai Kepercayaan (X₁)

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Manajemen dana di LAZISMU Kota Medan dikelola secara transparan kepada donatur.					
2.	LAZISMU Kota Medan bersikap jujur dalam memberikan segala informasi atau berita kepada donatur.					
3.	LAZISMU Kota Medan menunjukkan konsistensi antara tindakan dengan nilai dan prinsip.					
4.	Manajemen LAZISMU Kota Medan berkompeten dalam mengelola dana yang masuk dan diisi oleh orang-orang yang berkompeten di bidangnya.					
5.	LAZISMU Kota Medan terbuka untuk memberikan layanan konsultasi kepada donatur maupun masyarakat luas.					
6.	LAZISMU Kota Medan menghormati dan menghargai semua kalangan, baik itu para donatur maupun masyarakat yang membutuhkan informasi.					
7.	LAZISMU Kota Medan dapat mempertanggungjawabkan kinerjanya secara vertikal (kepada Allah) maupun horizontal (kepada donatur dan masyarakat umum).					

2. Tanggapan Responden mengenai Citra Lembaga (X₂)

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	LAZISMU Kota Medan merupakan lembaga yang mempunyai tanggung jawab sosial dalam masyarakat					

2.	LAZISMU Kota Medan merupakan lembaga yang terpercaya					
3.	Kinerja LAZISMU Kota Medan amanah, transparan dan profesional					
4.	Logo LAZISMU Kota Medan menarik dan mudah diingat oleh masyarakat					

3. Tanggapan Responden mengenai Kualitas Pelayanan (X₃)

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	LAZISMU Kota Medan memiliki fasilitas fisik yang memadai dalam menjalankan aktivitasnya.					
2.	LAZISMU Kota Medan selalu mencatat dan memberikan laporan setelah donatur memberikan donasi ataupun zakatnya.					
3.	Amil LAZISMU Kota Medan tanggap dalam memberikan pelayanan dan membantu donatur dengan pelayanan yang cepat dan baik.					
4.	Donatur merasa aman dalam menyalurkan donasinya melalui LAZISMU Kota Medan					
5.	Amil LAZISMU Kota Medan memiliki kemampuan dalam mengarahkan donatur untuk menyalurkan donasinya ke dalam program-program yang dimiliki LAZISMU Kota Medan.					

4. Tanggapan Responden mengenai Loyalitas (Y)

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Anda sering berdonasi atau membayar zakat di LAZISMU Kota Medan.					
2.	Jika di kemudian hari anda akan membayar zakat atau berdonasi, besar					

	kemungkinan anda akan berdonasi kembali di LAZISMU Kota Medan.					
3.	Anda mengatakan hal-hal yang positif dan baik kepada orang lain tentang LAZISMU Kota Medan.					
4.	Jika anda dimintai saran oleh seseorang tentang LAZ, anda akan menyarankan untuk berdonasi melalui LAZISMU Kota Medan kepada orang tersebut.					

5. Tanggapan Responden mengenai Kepuasan (Z)

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Kualitas jasa yang ditawarkan oleh LAZISMU Kota Medan sesuai dengan kebutuhan donatur.					
2.	Program yang dilaksanakan oleh LAZISMU Kota Medan sesuai dengan harapan dan keinginan donatur.					
3.	Saya memilih berdonasi atau membayar zakat di LAZISMU Kota Medan karena pelayanannya sangat baik.					
4.	Pelayanan yang diberikan oleh LAZISMU Kota Medan secara keseluruhan sangat memuaskan.					

Data Skor Angket Variabel Kepercayaan (X₁)

No.	Butir Pernyataan Variabel Kepercayaan (X ₁)							
	1	2	3	4	5	6	7	Total
1	5	5	4	5	5	5	5	34
2	3	3	3	3	3	3	3	21
3	1	1	1	1	1	1	2	8
4	4	4	5	5	5	5	5	33
5	2	2	2	1	1	1	2	11
6	4	4	4	4	4	3	4	27
7	4	4	5	5	5	5	4	32
8	3	5	5	3	5	5	5	31
9	4	4	4	4	4	4	4	28
10	4	4	4	4	3	4	4	27
11	5	5	5	5	5	5	5	35
12	5	5	4	5	5	5	4	33
13	5	4	3	4	5	4	3	28
14	4	4	5	4	4	4	4	29
15	5	5	4	5	5	5	4	33
16	3	2	2	3	3	2	2	17
17	5	5	5	5	5	5	5	35
18	5	4	5	4	5	4	5	32
19	5	5	4	5	5	5	4	33
20	4	5	5	4	4	4	5	31
21	3	3	4	5	3	3	4	25
22	4	5	4	5	4	5	4	31
23	4	4	5	5	5	4	5	32
24	4	5	4	4	4	5	4	30
25	5	4	5	5	5	4	5	33
26	4	4	4	5	4	4	4	29
27	4	3	4	4	4	3	4	26
28	5	5	5	4	5	5	5	34
29	5	5	4	5	5	5	4	33
30	4	4	4	4	4	4	4	28
31	5	5	5	5	5	5	5	35
32	3	2	1	3	3	2	1	15
33	4	4	5	5	4	4	5	31
34	2	3	1	2	2	3	1	14
35	4	4	4	5	4	4	4	29
36	5	5	4	5	5	5	4	33

No.	Butir Pernyataan Variabel Kepercayaan (X ₁)							Total
	1	2	3	4	5	6	7	
77	5	5	5	5	5	5	5	35
78	4	3	3	4	4	3	3	24
79	4	4	3	4	4	4	3	26
80	5	5	5	5	5	5	5	35
81	4	5	5	4	4	5	5	32
82	4	4	4	4	4	4	4	28
83	4	5	5	5	4	5	5	33
84	5	4	4	5	5	4	4	31
85	5	5	5	5	5	5	5	35
86	4	4	4	4	4	4	4	28
87	5	4	4	4	5	4	4	30
88	5	4	4	4	4	4	4	29
89	4	4	4	4	4	4	4	28
90	4	4	4	4	4	3	4	27
91	5	5	5	5	5	5	5	35
92	5	5	4	5	5	5	4	33
93	5	4	3	4	5	4	3	28
94	4	4	4	4	4	4	4	28
95	5	5	4	5	5	5	4	33
96	3	2	2	3	3	2	2	17
97	5	5	5	5	5	5	5	35
98	5	4	5	4	5	4	5	32
99	5	4	5	5	5	4	5	33
100	4	5	5	4	4	5	5	32
101	3	3	4	5	3	3	4	25
102	4	5	4	5	4	5	4	31
103	4	4	5	5	4	5	5	32
104	4	5	4	4	4	5	4	30
105	5	4	5	5	5	4	5	33
106	4	4	4	5	4	4	4	29
107	4	3	4	4	4	3	4	26
108	5	5	5	4	5	5	5	34

Data Skor Angket Variabel Citra Lembaga (X₂)

No.	Butir Pernyataan Variabel Citra Lembaga (X ₂)				
	1	2	3	4	Total
1	5	5	5	5	20
2	5	3	2	3	13
3	1	1	1	1	4
4	5	5	5	4	19
5	2	2	2	2	8
6	4	4	4	4	16
7	4	5	4	5	18
8	4	5	4	4	17
9	4	4	4	4	16
10	4	4	3	4	15
11	5	5	5	5	20
12	4	4	5	4	17
13	4	4	4	4	16
14	4	4	5	4	17
15	5	5	4	5	19
16	2	2	1	2	7
17	5	5	5	5	20
18	4	4	4	4	16
19	5	5	4	5	19
20	4	4	4	4	16
21	4	4	4	3	15
22	4	4	4	4	16
23	5	5	4	5	19
24	5	4	4	5	18
25	5	5	4	5	19
26	5	5	4	4	18
27	4	5	4	4	17
28	5	5	5	5	20
29	4	5	5	5	19
30	4	4	4	4	16
31	4	4	5	4	17
32	2	1	2	2	7

33	5	5	5	5	20
34	1	2	2	1	6
35	4	4	5	5	18
36	5	5	4	5	19
37	5	5	5	5	20
38	4	4	4	4	16
39	5	5	5	5	20
40	5	5	4	5	19
41	5	5	5	5	20
42	5	5	5	5	20
43	4	4	4	4	16
44	5	5	5	5	20
45	5	5	4	3	17
46	5	4	4	5	18
47	5	5	5	5	20
48	5	4	3	5	17
49	5	5	4	5	19
50	5	5	4	4	18
51	5	4	5	5	19
52	4	5	4	5	18
53	5	4	4	4	17
54	5	5	4	5	19
55	5	5	5	5	20
56	4	4	4	4	16
57	4	4	5	4	17
58	4	4	4	4	16
59	5	5	5	5	20
60	5	4	5	5	19
61	5	5	5	5	20
62	4	5	5	4	18
63	4	4	4	4	16
64	4	4	4	4	16
65	4	5	4	4	17
66	5	5	5	5	20
67	4	4	4	4	16
68	5	5	5	5	20
69	5	4	4	4	17
70	5	5	5	5	20

71	5	4	4	5	18
72	5	5	4	5	19
73	5	4	4	5	18
74	4	4	4	5	17
75	5	5	5	5	20
76	4	4	4	4	16
77	5	4	4	4	17
78	4	3	3	4	14
79	4	4	4	4	16
80	5	5	5	5	20
81	4	4	5	5	18
82	4	4	5	4	17
83	5	5	5	5	20
84	4	5	5	4	18
85	5	5	5	5	20
86	4	4	4	4	16
87	5	5	5	5	20
88	5	4	5	5	19
89	4	4	5	4	17
90	4	4	4	4	16
91	5	5	5	5	20
92	4	4	5	4	17
93	3	4	4	5	16
94	4	4	4	4	16
95	5	5	4	5	19
96	1	2	1	1	5
97	5	5	5	5	20
98	4	4	4	4	16
99	5	5	4	5	19
100	4	4	4	4	16
101	4	4	4	3	15
102	4	4	4	4	16
103	5	5	4	5	19
104	5	4	4	5	18
105	5	5	4	5	19
106	5	4	4	5	18
107	4	5	4	4	17
108	5	5	5	5	20

Data Skor Angket Variabel Kualitas Pelayanan (X₃)

No.	X ₃					Total
	1	2	3	4	5	
1	5	5	4	5	5	24
2	3	3	4	4	3	17
3	1	1	2	1	1	6
4	5	5	4	5	4	23
5	2	2	3	2	2	11
6	4	5	4	4	4	21
7	4	5	5	5	5	24
8	5	5	3	5	4	22
9	4	4	4	4	4	20
10	3	3	3	3	3	15
11	5	5	5	5	5	25
12	4	4	4	4	4	20
13	3	4	4	3	4	18
14	4	4	4	4	4	20
15	4	5	5	4	5	23
16	2	2	2	2	2	10
17	5	5	5	5	5	25
18	4	4	4	4	4	20
19	5	4	5	5	4	23
20	4	4	4	4	4	20
21	3	4	4	3	4	18
22	4	5	5	4	5	23
23	5	5	5	5	5	25
24	3	4	3	3	4	17
25	4	5	4	4	5	22
26	5	4	4	4	4	21
27	4	4	4	4	4	20
28	4	4	5	4	4	21
29	3	4	4	3	4	18
30	3	4	3	3	4	17
31	5	4	5	5	4	23
32	1	2	1	1	2	7

33	4	5	4	4	5	22
34	1	1	2	1	1	6
35	4	5	4	4	5	22
36	5	5	4	5	4	23
37	5	5	4	5	5	24
38	4	4	4	4	4	20
39	5	5	4	5	5	24
40	5	4	4	5	5	23
41	5	5	5	5	5	25
42	5	5	5	5	5	25
43	5	4	5	5	4	23
44	5	5	5	5	5	25
45	2	4	5	2	4	17
46	4	4	4	4	4	20
47	5	5	5	5	5	25
48	3	4	3	3	4	17
49	5	5	5	5	5	25
50	4	5	5	4	5	23
51	5	5	5	5	4	24
52	5	5	4	4	5	23
53	4	4	5	4	4	21
54	4	5	4	4	5	22
55	5	5	5	5	5	25
56	4	4	4	4	4	20
57	5	5	5	5	5	25
58	4	4	4	4	4	20
59	5	5	5	5	5	25
60	4	5	5	4	5	23
61	5	5	5	5	4	24
62	4	4	4	4	4	20
63	3	4	4	3	4	18
64	4	4	4	4	4	20
65	4	5	4	4	4	21
66	5	5	5	5	5	25
67	4	3	4	4	3	18
68	5	5	5	5	5	25
69	4	4	4	4	4	20
70	5	5	5	5	5	25

71	4	4	4	4	4	20
72	4	5	5	4	5	23
73	4	5	4	4	5	22
74	4	4	4	4	4	20
75	5	5	5	5	5	25
76	4	4	4	4	4	20
77	5	5	5	5	5	25
78	3	4	3	3	4	17
79	4	4	4	4	4	20
80	5	5	5	5	5	25
81	4	4	5	4	4	21
82	4	5	5	4	5	23
83	4	5	5	5	5	24
84	5	4	4	4	5	22
85	5	5	4	5	5	24
86	3	4	4	3	4	18
87	5	5	5	5	5	25
88	5	4	5	5	4	23
89	4	4	4	4	4	20
90	3	3	3	3	3	15
91	5	5	5	5	5	25
92	4	4	4	4	4	20
93	3	4	4	3	4	18
94	3	4	4	3	4	18
95	4	5	5	4	5	23
96	2	2	2	2	2	10
97	5	5	5	5	5	25
98	4	4	4	4	4	20
99	5	4	5	5	4	23
100	4	4	4	4	4	20
101	3	4	4	3	4	18
102	4	5	5	4	5	23
103	5	5	5	5	5	25
104	3	4	3	3	4	17
105	4	5	4	4	5	22
106	4	4	4	4	4	20
107	4	3	4	4	4	19
108	4	4	5	4	4	21

Data Skor Angket Variabel Loyalitas (Y)

No.	Y				Total
	1	2	3	4	
1	5	5	5	5	20
2	4	3	3	3	13
3	2	2	2	1	7
4	5	5	5	5	20
5	2	2	2	2	8
6	4	4	4	5	17
7	5	5	5	5	20
8	3	5	5	5	18
9	4	4	4	5	17
10	4	4	4	4	16
11	5	5	5	5	20
12	4	4	4	4	16
13	4	3	4	4	15
14	4	4	4	4	16
15	5	4	5	5	19
16	3	2	3	3	11
17	5	4	5	5	19
18	4	4	4	4	16
19	5	4	5	5	19
20	4	4	4	4	16
21	4	3	4	4	15
22	4	4	5	4	17
23	5	5	5	5	20
24	4	4	4	4	16
25	4	5	4	4	17
26	4	4	4	4	16
27	4	4	3	4	15
28	5	5	5	5	20
29	4	5	5	4	18
30	4	4	4	4	16
31	5	4	5	5	19
32	2	2	2	2	8

33	5	4	4	5	18
34	2	2	2	2	8
35	5	4	5	4	18
36	5	4	5	5	19
37	5	5	5	5	20
38	5	4	5	5	19
39	5	5	5	5	20
40	5	4	5	5	19
41	5	5	5	5	20
42	5	5	5	5	20
43	4	5	5	5	19
44	5	5	5	5	20
45	5	4	4	4	17
46	5	4	4	5	18
47	5	5	5	5	20
48	4	4	4	4	16
49	5	5	5	5	20
50	5	4	4	5	18
51	4	5	5	5	19
52	4	4	5	4	17
53	4	4	4	4	16
54	4	4	5	4	17
55	5	5	5	5	20
56	4	4	4	4	16
57	5	5	5	5	20
58	4	4	4	4	16
59	5	5	4	5	19
60	5	4	4	5	18
61	5	4	5	5	19
62	5	4	4	5	18
63	4	4	4	4	16
64	4	4	4	4	16
65	4	4	5	4	17
66	5	5	5	5	20
67	4	3	4	4	15
68	5	5	5	5	20
69	4	4	4	4	16
70	5	5	5	5	20

71	4	5	4	4	17
72	4	5	5	4	18
73	4	5	4	4	17
74	4	4	4	4	16
75	5	5	5	5	20
76	4	4	4	4	16
77	5	4	4	4	17
78	4	3	4	4	15
79	4	4	4	4	16
80	5	5	5	5	20
81	5	4	5	5	19
82	4	4	4	4	16
83	5	5	5	5	20
84	5	5	4	4	18
85	5	4	5	5	19
86	4	4	4	4	16
87	4	5	5	4	18
88	4	4	4	5	17
89	4	4	4	4	16
90	4	3	4	4	15
91	5	5	5	5	20
92	4	4	4	4	16
93	4	3	4	4	15
94	4	4	3	4	15
95	5	4	5	5	19
96	3	2	3	3	11
97	5	4	5	5	19
98	4	4	4	4	16
99	5	4	5	5	19
100	4	4	4	4	16
101	4	4	3	4	15
102	4	4	5	4	17
103	5	5	5	5	20
104	4	4	4	4	16
105	4	5	4	4	17
106	4	4	4	4	16
107	4	3	4	4	15
108	5	5	5	5	20

Data Skor Angket Variabel Kepuasan (Z)

No.	Z				Total
	1	2	3	4	
1	5	5	5	5	20
2	4	3	2	3	12
3	1	2	1	1	5
4	5	4	5	4	18
5	2	3	2	2	9
6	4	4	5	4	17
7	5	5	4	5	19
8	5	4	5	4	18
9	5	4	4	4	17
10	4	3	3	4	14
11	5	5	5	5	20
12	5	4	5	4	18
13	4	4	4	4	16
14	4	5	4	4	17
15	5	4	4	5	18
16	3	2	1	3	9
17	5	5	5	5	20
18	4	4	4	4	16
19	5	4	5	5	19
20	5	4	4	4	17
21	5	4	3	4	16
22	4	4	4	5	17
23	5	5	4	5	19
24	4	3	4	4	15
25	5	5	5	4	19
26	4	4	4	4	16
27	4	3	4	4	15
28	4	4	4	5	17
29	4	4	4	4	16
30	4	3	4	4	15
31	5	5	5	5	20
32	2	1	2	2	7

33	5	4	5	4	18
34	2	3	2	2	9
35	4	4	5	5	18
36	4	5	5	5	19
37	5	5	5	5	20
38	4	4	4	5	17
39	5	5	5	5	20
40	5	4	4	5	18
41	5	5	5	5	20
42	5	5	5	5	20
43	4	5	5	5	19
44	5	5	5	5	20
45	4	4	4	4	16
46	4	4	5	4	17
47	5	5	5	5	20
48	5	4	4	4	17
49	5	5	5	5	20
50	4	4	4	4	16
51	5	4	5	5	19
52	4	5	5	4	18
53	4	4	4	4	16
54	5	4	5	4	18
55	5	5	5	5	20
56	5	5	5	4	19
57	5	5	5	5	20
58	5	5	5	4	19
59	5	5	5	5	20
60	4	4	4	4	16
61	4	5	4	5	18
62	4	4	5	4	17
63	4	4	4	4	16
64	4	4	4	4	16
65	4	5	4	4	17
66	5	5	5	5	20
67	4	4	4	4	16
68	5	5	5	5	20
69	4	4	3	4	15
70	5	5	5	5	20

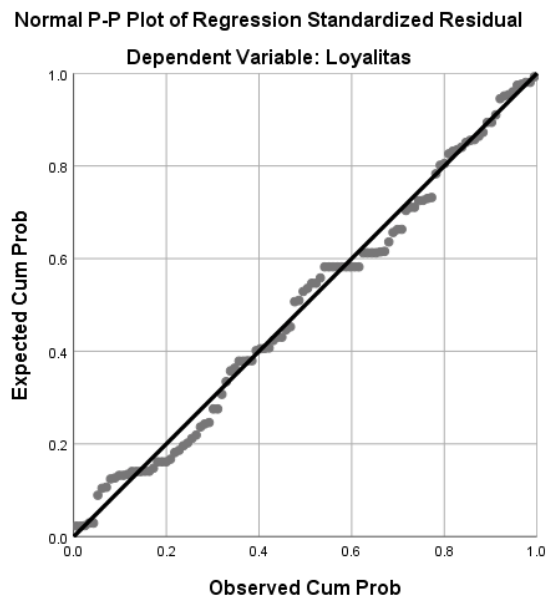
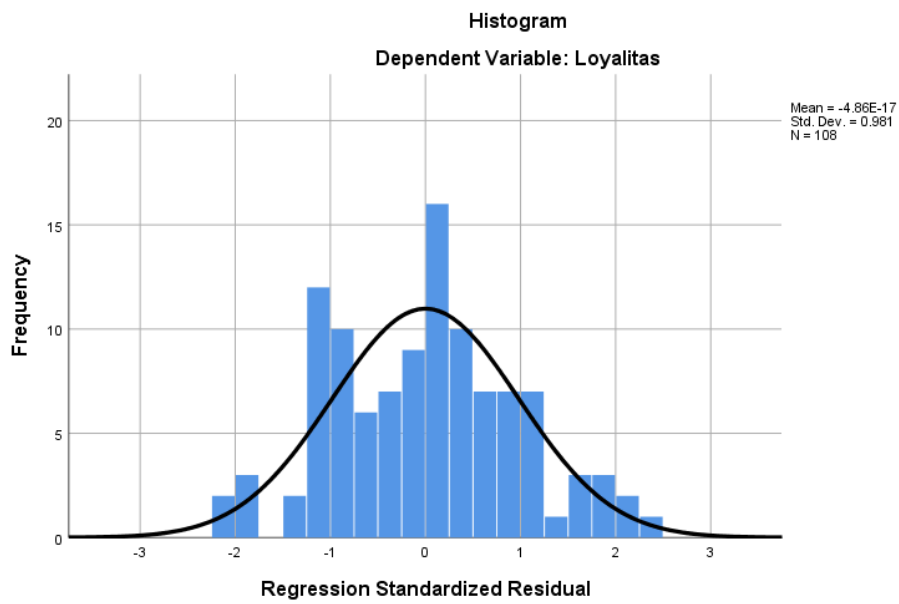
71	4	5	4	4	17
72	5	4	5	5	19
73	5	4	4	4	17
74	4	4	4	4	16
75	4	5	5	5	19
76	4	4	4	4	16
77	5	4	4	4	17
78	5	4	3	4	16
79	5	4	4	4	17
80	5	5	5	5	20
81	4	5	5	5	19
82	4	4	4	4	16
83	5	4	4	5	18
84	5	4	4	4	17
85	4	5	4	5	18
86	4	4	4	4	16
87	5	4	4	5	18
88	5	4	4	4	17
89	4	4	4	4	16
90	4	3	3	4	14
91	5	5	5	5	20
92	5	4	5	4	18
93	4	4	4	4	16
94	4	4	4	4	16
95	5	4	4	5	18
96	3	2	1	3	9
97	5	5	5	5	20
98	4	4	4	4	16
99	5	4	5	5	19
100	5	4	4	4	17
101	5	4	3	4	16
102	4	4	4	5	17
103	5	5	4	5	19
104	4	3	4	4	15
105	5	5	5	4	19
106	4	4	4	4	16
107	4	3	4	4	15
108	4	4	4	5	17

UJI ASUMSI KLASIK

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

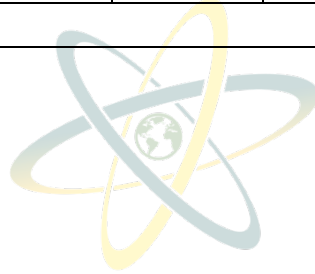
		Unstandardized Residual
N		108
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.82030683
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.058
	Negative	-.047
Test Statistic		.058
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
<p>a. Test distribution is Normal.</p> <p>b. Calculated from data.</p> <p>c. Lilliefors Significance Correction.</p> <p>d. This is a lower bound of the true significance.</p>		



2. Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized	Standardized	t	Sig.	Collinearity

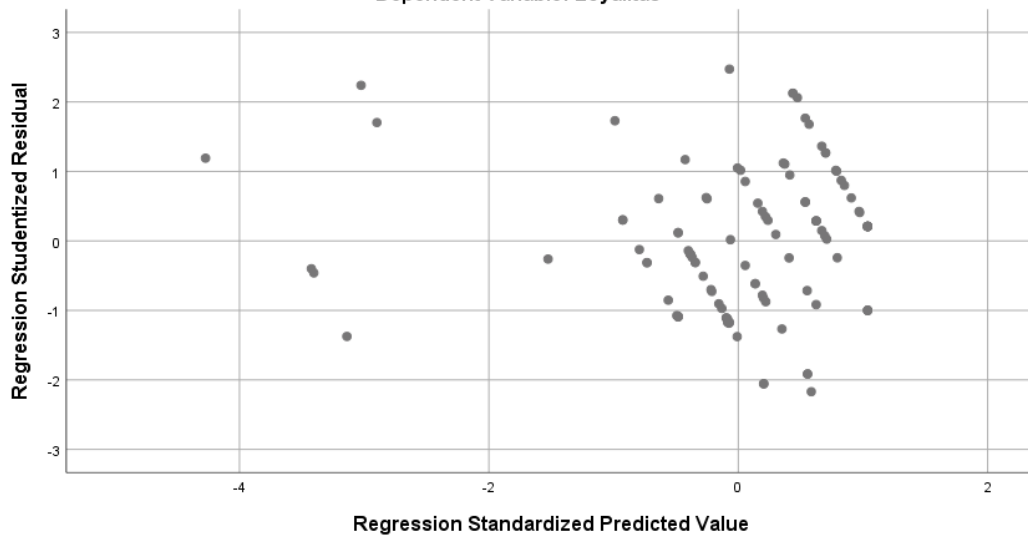
		Coefficients		Coefficients			Statistics	
		B	Std. Error				Beta	Tolerance
1	(Constant)	1.982	.523		3.793	.000		
	Kepercayaan	.160	.045	.298	3.566	.001	.128	7.840
	Citra Lembaga	.164	.072	.192	2.276	.025	.125	7.998
	Kualitas Pelayanan	.178	.058	.267	3.088	.003	.119	8.375
	Kepuasan	.225	.086	.233	2.611	.010	.111	8.984
a. Dependent Variable: Loyalitas								



3. Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot

Dependent Variable: Loyalitas





UJI STATISTIK

1. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.950 ^a	.902	.899	.85915
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Citra Lembaga				
b. Dependent Variable: Loyalitas				

2. Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.471	.501		4.931	.000
	Kepercayaan	.199	.044	.370	4.562	.000

	Citra Lembaga	.192	.073	.225	2.622	.010
	Kualitas Pelayanan	.260	.050	.389	5.232	.000
a. Dependent Variable: Loyalitas						

3. Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	708.864	3	236.288	320.115	.000 ^b
	Residual	76.766	104	.738		
	Total	785.630	107			
a. Dependent Variable: Loyalitas						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Citra Lembaga						

4. Uji Interaksi (Uji MRA)

Hasil Uji Interaksi Kepercayaan (X₁) dengan Kepuasan (Z)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.591	1.335		1.940	.055
	Kepercayaan	.210	.065	.391	3.247	.002
	Kepuasan	.373	.121	.387	3.089	.003
	Kepercayaan *Kepuasan	.004	.004	.188	.975	.332
a. Dependent Variable: Loyalitas						

Hasil Uji Interaksi Citra Lembaga (X₂) dengan Kepuasan (Z)

Coefficients ^a						
---------------------------	--	--	--	--	--	--

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.001	1.205		4.150	.000
	Citra Lembaga	.181	.095	.212	1.897	.061
	Kepuasan	.234	.119	.243	1.966	.052
	Citra Lembaga*Kepuasan	.017	.006	.507	2.745	.007
a. Dependent Variable: Loyalitas						

Hasil Uji Interaksi Kualitas Pelayanan (X_3) dengan Kepuasan (Z)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.781	1.276		2.178	.032
	Kualitas Pelayanan	.300	.100	.449	2.998	.003
	Kepuasan	.461	.116	.478	3.981	.000
	Kualitas Pelayanan*Kepuasan	.001	.005	.028	.142	.887
a. Dependent Variable: Loyalitas						