

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan secara simultan dan parsial terhadap loyalitas nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada PT. BRI (Persero) Tbk Unit Andalas Cabang Gorontalo. Adapun kesimpulan yang dapat diambil dengan melihat rumusan masalah diatas yaitu:

1. Berdasarkan analisis secara simultan, nilai  $F_{hitung}$  diperoleh 8.516 dengan  $sig = 0.000$  yang berarti  $sig < 0.05$  dengan demikian berdasarkan kriteria secara simultan variabel bebas yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* berpengaruh positif dan nyata terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank BRI (Persero) Tbk, Unit Andalas Cabang Gorontalo.
2. Berdasarkan analisis secara parsial, hanya 3 variabel independen yaitu *responsiveness*, *assurance*, *empathy* yang berpengaruh positif dan nyata terhadap loyalitas nasabah. Dan variabel *tangibles*, *reliability* berpengaruh negatif dan tidak nyata terhadap loyalitas nasabah. Hasil regresi berganda diperoleh koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.441. Hal ini berarti terdapat 44.1% kontribusi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangibles* terhadap loyalitas nasabah dan 55.9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

### **B. Saran**

Dari hasil kesimpulan yang dikemukakan, maka saran yang penulis dapat sebagai bahan pertimbangan bagi pihak Bank BRI Andalas adalah sebagai berikut:

1. Disarankan kepada perusahaan, apabila memberikan pelayanan kepada nasabah BRI Andalas, hendaknya lebih mempertahankan faktor-faktor dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan kepastian), *empathy* (empati).

2. Disarankan kepada perusahaan, sebaiknya manajemen BRI Unit Andalas harus meningkatkan kualitas pelayanan kepada para nasabahnya, sehingga tingkat loyalitas nasabah semakin tinggi.
3. Hasil dari koefisien determinasi menunjukkan masih ada 55.9% dipengaruhi oleh faktor lain yang belum diteliti. Oleh karena itu, perlu adanya penelitian lebih lanjut yang lebih menitik beratkan pada masalah yang dipengaruhi oleh faktor lain tersebut. Masalah atau faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah tersebut bisa berupa kualitas dari produk itu sendiri, harga, promosi dan tempat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aidil. 2014. Analisis Pinjaman Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada Bank BRI Kanca Tebing Tinggi Unit Sei Rampah. *Jurnal*. STIE Bina Karya Tebing Tinggi.
- Anggraini, Dewi. 2013. Peranan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Bagi pengembangan UMKM di Kota Medan (Studi Kasus Bank BRI). *Jurnal*. 1(3). Medan.
- Astuti, Tri. 2013. Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah. *Jurnal*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. 2(1) : 182-198.
- Deckiyanto, Firmansyah. 2013. Efektifitas Kebijakan Pemberian Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro (Studi di Bank Rakyat Indonesia Unit Sleko Cabang Madiun). *Jurnal*. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Universitas Brawijaya Fakultas Hukum. Malang.
- Endarwita. 2013. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Tabungan Bank BRI Cabang Simpang Empat. *Jurnal*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Yappas Pasaman Barat. 1(3) : 167-180. Sumatera Barat.
- Eryantini, Endah Ira. 2010. Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pacitan. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta. Surakarta
- Kotler, Philip. 1997. Manajemen Pemasaran. Prenhallindo. Jakarta
- Mukarom, Moch Syaepul. 2012. Analisis Pengaruh Nilai Nasabah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Untuk Menciptakan Loyalitas Nasabah. *Skripsi*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro. Semarang.
- Pribadi, R. A. A. Dkk. 2007. Strategi Membangun Kualitas Pelayanan Perbankan untuk Menciptakan Kepuasan Nasabah Berorientasi Loyalitas pada BRI Cabang Blora dan Unit *Online*-Nya. *Jurnal*. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro. 4(2) : 44-60. Semarang.
- Seravina, Marisa. 2008. Pengaruh Penerapan Corporate Social Responsibility (CSR) Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan BRITAMA Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Bogor. *Skripsi*. Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor. Bogor
- Sugiyono. 2007. Statistika untuk Penelitian. Bandung.

Sunarno, Ariyanti. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan *Frontliner* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BTN Syariah Cabang Bandung. *Skripsi*. Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Bandung. Bandung.

Usmara, 2003. Implementasi Manajemen Stratejik: Kebijakan dan Proses PT. Amara Books. Jogjakarta.

**Lampiran Kusioner**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH KREDIT USAHA RAKYAT (KUR)  
PADA PT. BRI (Persero), Tbk UNIT ANDALAS  
CABANG GORONTALO**

**JURUSAN AGRIBISNIS  
FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO**

**2016**

**Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap  
Loalitas Nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada PT. BRI  
(Persero) Tbk Unit Andalas Cabang Gorontalo**

**I. Identitas Responden**

- a. Nama :
- b. Jenis Kelamin :
- c. Usia :
- d. Pekerjaan :

**II. Petunjuk Pengisian Kuisisioner**

- a. Mohon dengan hormat, bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada dala kuisisioner ini.
- b. Isilah kuisisioner ini sesuai dengan penilaian anda dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom yang tersedia.
- c. Ada 5 pilihan jawaban yang tersedia untuk masing masing pernyataan, yaitu:

- Sangat Tidak Setuju : 1
- Tidak Setuju (TS) : 2
- Netral (N) : 3
- Setuju (S) : 4
- Sangat Setuju (SS) : 5

No	Tangibles (Bukti Langsung)	Jawaban				
	Pernyataan	STS 1	TS 2	N 3	S 4	SS 5
1	Lokasi Bank BRI strategis dan mudah dijangkau					
2	Bank BRI memiliki fasilitas yang menarik, nyaman serta bersih untuk digunakan (misalnya: mesin ATM, ruang tunggu, tempat parkir, dll)					
3	Gedung yang dimiliki Bank BRI					
4	Bank BRI menggunakan peralatan yang sangat mendukung dan memenuhi standar pemakaian					
5	Penampilan Karyawan rapi dan sopan					
	Reliability (Kehandalan)	Jawaban				
	Pernyataan	STS 1	TS 2	N 3	S 4	SS 5
6	Ketepatan Bank BRI menepati janji "Melayani Nasabah Setulus Hati"					
7	Kemampuan karyawan dalam memecahkan masalah					
8	Karyawan Bank BRI memberikan pelayanan yang sama sepanjang hari kepada semua nasabah					
9	Bank BRI Menginformasikan kepada nasabah tentang produk pinjaman Kredit Usaha Rakyat (KUR)					
10	Kemampuan Karyawan dalam melakukan pelayanan secara tepat dan akurat					
	Responsiveness (Daya Tanggap)	Jawaban				
	Pernyataan	STS 1	TS 2	N 3	S 4	SS 5
11	Pelayanan yang cepat kepada nasabah					
12	Mampu menjawab pertanyaan dan keluhan nasabah dengan pengetahuan yang dimiliki					

13	Karyawan menyambut nasabah dengan baik, ramah dan murah senyum					
14	Karyawan mampu membantu nasabah dalalam permasalahan yang dihadapi					
15	Kemampuan karyawan dalam menenangkan nasabah					
	<b>Assurance (Jaminan Kepastian)</b>	<b>Jawaban</b>				
	<b>Pernyataan</b>	<b>STS 1</b>	<b>TS 2</b>	<b>N 3</b>	<b>S 4</b>	<b>SS 5</b>
16	Pengetahuan Karyawan terhadap produk bank					
17	Bank BRI menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi					
18	Keramahan petugas dalam melayani nasabah					
19	Bank BRI dapat menyimpan data dengan benar dan akurat					
20	Bank BRI dapat menanamkan kepercayaan dan rasa aman kepada nasabah					
	<b>Empathy (Empati)</b>	<b>Jawaban</b>				
	<b>Pernyataan</b>	<b>STS 1</b>	<b>TS 2</b>	<b>N 3</b>	<b>S 4</b>	<b>SS 5</b>
21	Karyawan Bank BRI bersikap ramah dan sopan dalam melayani nasabah					
22	Karyawan Bank BRI penuh perhatian dan sabar dalam melayani nasabah					
23	Karyawan Bank BRI bersikap simpatik terhadap permasalahan nasabah					
24	Memberikan perhatian secara pribadi kepada nasabah					
25	Menjalin komunikasi yang baik dengan nasabah					



	Loyalitas Nasabah	Jawaban				
	Pernyataan	STS 1	TS 2	N 3	S 4	SS 5
1	Anda merasa puas dengan sistem Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang dijalankan Bank BRI Unit Andalas					
2	Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada Bank BRI Unit Andalas memberikan kemudahan bagi anda dalam melakukan transaksi perbankan					
3	Anda merekomendasikan kepada keluarga, teman atau tetangga disekitar rumah anda untuk menjadi nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR)					
4	Anda yakin bahwa keputusan mengkredit di Bank BRI Unit Andalas merupakan keputusan yang baik					
5	Menjalin komunikasi yang baik dengan nasabah					

**Lampiran 2. Identitas Nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada PT. BRI (Persero) Tbk Unit Andalas Cabang Gorontalo**

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur (Tahun)	Pekerjaan	Jumlah Pinjaman	Lama Waktu Pinjaman
1	Dewi Ibrahim	Perempuan	30	Usaha Warung Makan	15.000.000	3 Tahun
2	Rostin Morak	Perempuan	35	Menjahit	25.000.000	2 Tahun
3	Indra Esa	Laki-Laki	43	Petani (Usaha Jualan Beras)	20.000.000	2 Tahun
4	Cindy Eka Putri	Perempuan	22	Usaha Kos-kosan	25.000.000	2 Tahun
5	Stenly Monaga	Laki-Laki	35	Usaha Warung Makan	20.000.000	2 Tahun
6	Ridwan Saleh	Laki-Laki	24	Usaha Bentor	5.000.000	2 Tahun
7	Martin Isbati	Perempuan	33	Usaha Batako	10.000.000	2 Tahun
8	Uli Yusuf	Perempuan	48	Usaha Kue Keliling	15.000.000	2 Tahun
9	Herman Moha	Laki-Laki	21	Usaha Bentor	8.000.000	2 Tahun
10	Syamsu Djafar	Laki-Laki	33	(Petani) Usaha Jualan Beras	20.000.000	2 Tahun
11	Junus Djabar	Laki-Laki	25	Usaha Jualan Mixer	20.000.000	2 Tahun
12	Ramli Abas	Laki-Laki	62	Usaha Kios	25.000.000	2 Tahun
13	Ani Noho	Perempuan	62	Usaha Warung Makan	10.000.000	2 Tahun
14	Arfan Adam	Laki-Laki	47	Usaha Bentor	25.000.000	2 Tahun
15	Gustin Sapali	Perempuan	41	Usaha Rumah Makan	15.000.000	2 Tahun
16	Sumarsih Lihawa	Perempuan	37	Usaha Jualan Kue	25.000.000	2 Tahun
17	Arianto Asiku	Laki-Laki	38	Usaha Kos-kosan	15.000.000	2 Tahun
18	Fachmy Abd. Latif	Laki-Laki	34	Usaha Service Elektronik	10.000.000	2 Tahun
19	Rustam Mare	Laki-Laki	38	Usaha Bentor	7.500.000	1 Tahun 6 Bulan
20	Maris Noiyo	Laki-Laki	28	Usaha Bentor	25.000.000	3 Tahun
21	Sri Yanti Tahir	Perempuan	29	Usaha Kios	15.000.000	2 Tahun

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur (Tahun)	Pekerjaan	Jumlah Pinjaman	Lama Waktu Pinjaman
22	Maimun Abd Rajak	Perempuan	40	Usaha Peternakan Ayam	25.000.000	2 Tahun
23	Rahmi B.	Perempuan	48	Usaha Kios	20.000.000	2 Tahun
24	Hermanto Gani	Laki-Laki	29	Usaha Batu Bata	6.000.000	2 Tahun
25	Fisda Ladowo	Perempuan	43	Usaha Jualan Kacangan	25.000.000	2 Tahun
26	Moh. Yani Tangahu	Laki-Laki	32	Usaha Bentor	10.000.000	2 Tahun
27	Zulkifli Burudji	Laki-Laki	30	Usaha Kios	25.000.000	2 Tahun
28	Rosna Mbuti	Perempuan	45	Usaha Menjahit	10.000.000	2 Tahun
29	Yance Mustafa	Laki-Laki	52	Usaha Dagang	20.000.000	2 Tahun
30	Iskandar Anwar	Laki-Laki	45	Petani (Usaha Dagang Beras)	10.000.000	2 Tahun
31	Maryam Dunggio	Perempuan	45	Usaha Kios	25.000.000	2 Tahun
32	Niko Mohamad	Laki-Laki	35	Usaha Bengkel	15.000.000	2 Tahun
33	Ishak Doe	Laki-Laki	31	Bengkel Las	15.000.000	2 Tahun
34	Safrudin Dula	Laki-Laki	49	Usaha Batako	15.000.000	2 Tahun
35	Noho Popalo	Laki-Laki	57	Usaha Kios	25.000.000	2 Tahun
36	Suparman Pakaya	Laki-Laki	36	Usaha Kios & Tukang Bentor	25.000.000	2 Tahun
37	Fatma Ibrahim	Perempuan	45	Usaha Rumah Makan	10.000.000	2 Tahun
38	Ratna Djoni	Perempuan	45	Usaha Kios	15.000.000	2 Tahun
39	Nunung Yuli Patangnari	Perempuan	36	Usaha Jualan Nasi Kuning	20.000.000	2 Tahun
40	Rini Haluti	Perempuan	34	Usaha Salon	25.000.000	2 Tahun
41	Sura Kai	Laki-Laki	41	Usaha Kios	10.000.000	1 Tahun
42	Aziz Raha	Laki-Laki	30	Usaha Bentor	15.000.000	2 Tahun
43	Trike Nento	Perempuan	37	Menjahit	10.000.000	2 Tahun
44	Rustam Abas	Laki-Laki	42	Usaha Kios	25.000.000	3 Tahun
45	Warni Daud	Perempuan	44	Petani (Usaha Dagang Beras)	20.000.000	2 Tahun

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Umur (Tahun)</b>	<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah Pinjaman</b>	<b>Lama Waktu Pinjaman</b>
46	Sukri Soga	Perempuan	39	Usaha Taylor	6.000.000	2 Tahun
47	Darayanti	Perempuan	20	Usaha Dagang Pakaian	25.000.000	2 Tahun
48	Elen Lamusu	Perempuan	50	Usaha Jualan Kue	15.000.000	2 Tahun
49	Feryanto Achmad	Laki-Laki	41	Usaha Warkop & Kios	15.000.000	2 Tahun
50	Rahmat Maaru	Laki-Laki	46	Usaha Rental Mobil	25.000.000	2 Tahun
51	Yunus Husain	Laki-laki	39	Usaha Bentor	10.000.000	2 Tahun
52	Uri Arsad	Laki-Laki	35	Usaha Bentor	15.000.000	2 Tahun
53	Marta Pakaya	Perempuan	43	Usaha Jualan Kue	20.000.000	2 Tahun
54	Asna Lahabu	Perempuan	38	Usaha Kios	20.000.000	3 Tahun
55	Yona Abjul	Perempuan	41	Menjahit	10.000.000	1 Tahun
56	Joni Kadjim	Laki-Laki	45	Petani (Usaha Dagang Beras)	20.000.000	2 Tahun
57	Usman Radjak	Laki-Laki	35	Usaha Bentor	10.000.000	2 Tahun
58	Hamid Biu	Laki-Laki	36	Usaha Kos-kosan	25.000.000	3 Tahun
59	Dewinta Djafar	Perempuan	39	Menjahit	10.000.000	2 Tahun
60	Sarton Thaib	Laki-Laki	44	Usaha Kios	20.000.000	2 Tahun

**Lampiran 3. Hasil Kuisiner Kualitas Pelayanan Nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada PT. BRI (Persero) Tbk Unit Andalas Cabang Gorontalo**

No	Tangible (X1)						Reliability (X2)						Responsiveness (X3)						Assurance (X4)						Empathy (X5)					
	1	2	3	4	5	Jml	6	7	8	9	10	Jml	11	12	13	14	15	Jml	16	17	18	19	20	Jml	21	22	23	24	25	Jml
1	5	5	4	5	5	<b>24</b>	5	5	5	5	5	<b>25</b>	5	5	4	4	5	<b>23</b>	5	5	5	5	5	<b>25</b>	5	5	5	4	5	<b>24</b>
2	4	5	5	5	4	<b>23</b>	5	5	4	5	4	<b>23</b>	4	4	3	2	4	<b>17</b>	5	4	4	4	4	<b>21</b>	5	5	5	5	4	<b>24</b>
3	5	5	5	5	5	<b>25</b>	5	5	5	5	5	<b>25</b>	3	5	4	4	5	<b>21</b>	5	5	3	5	5	<b>23</b>	5	5	5	5	5	<b>25</b>
4	5	4	5	4	5	<b>23</b>	4	5	4	4	5	<b>22</b>	3	5	3	4	4	<b>19</b>	5	5	2	5	4	<b>21</b>	4	4	5	5	5	<b>23</b>
5	4	4	4	5	5	<b>22</b>	5	5	5	5	4	<b>24</b>	5	5	3	5	5	<b>23</b>	4	5	3	5	5	<b>22</b>	5	5	5	5	5	<b>25</b>
6	4	5	5	4	5	<b>23</b>	5	4	5	5	4	<b>23</b>	4	5	3	3	5	<b>20</b>	4	4	4	5	4	<b>21</b>	5	4	5	5	5	<b>24</b>
7	4	5	5	4	5	<b>23</b>	4	5	4	5	5	<b>23</b>	4	4	3	3	5	<b>19</b>	4	4	3	4	5	<b>20</b>	5	5	5	4	5	<b>24</b>
8	5	4	5	5	5	<b>24</b>	5	4	4	5	5	<b>23</b>	4	4	3	5	5	<b>21</b>	4	4	3	4	4	<b>19</b>	5	3	4	3	4	<b>19</b>
9	5	4	5	5	5	<b>24</b>	5	5	5	4	4	<b>23</b>	4	5	2	3	5	<b>19</b>	5	5	4	5	5	<b>24</b>	5	5	5	5	5	<b>25</b>
10	5	4	5	4	3	<b>21</b>	4	5	4	5	4	<b>22</b>	4	5	3	3	5	<b>20</b>	5	5	4	5	4	<b>23</b>	4	5	4	4	5	<b>22</b>
11	4	4	5	4	5	<b>22</b>	4	4	4	2	3	<b>17</b>	4	4	3	3	4	<b>18</b>	4	4	4	5	5	<b>22</b>	4	4	5	4	4	<b>21</b>
12	4	4	5	4	5	<b>22</b>	5	5	5	5	4	<b>24</b>	3	3	3	2	4	<b>15</b>	3	4	3	3	4	<b>17</b>	4	3	5	3	4	<b>19</b>
13	5	5	5	5	4	<b>24</b>	5	5	4	5	4	<b>23</b>	4	5	5	3	5	<b>22</b>	5	5	4	5	5	<b>24</b>	5	5	5	5	5	<b>25</b>
14	5	5	5	5	5	<b>25</b>	5	5	5	5	5	<b>25</b>	5	5	5	5	5	<b>25</b>	5	5	5	5	5	<b>25</b>	4	4	5	5	5	<b>23</b>

No	Tangible (X1)						Reliability (X2)						Responsiveness (X3)						Assurance (X4)						Empathy (X5)					
	1	2	3	4	5	Jml	6	7	8	9	10	Jml	11	12	13	14	15	Jml	16	17	18	19	20	Jml	21	22	23	24	25	Jml
15	5	4	5	5	5	<b>24</b>	5	5	4	5	5	<b>24</b>	4	5	3	3	5	<b>20</b>	5	5	3	5	5	<b>23</b>	5	5	5	4	5	<b>24</b>
16	4	4	4	5	4	<b>21</b>	5	5	5	4	5	<b>24</b>	4	4	4	3	5	<b>20</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	4	5	4	5	5	<b>23</b>
17	4	4	4	4	4	<b>20</b>	5	5	4	5	4	<b>23</b>	3	4	4	2	5	<b>18</b>	4	4	4	3	4	<b>19</b>	4	5	4	5	4	<b>22</b>
18	4	4	3	5	5	<b>21</b>	5	3	5	4	5	<b>22</b>	3	5	5	3	5	<b>21</b>	5	4	4	4	4	<b>21</b>	4	4	4	5	4	<b>21</b>
19	5	5	4	5	4	<b>23</b>	5	5	5	5	4	<b>24</b>	5	5	3	3	5	<b>21</b>	4	5	3	5	5	<b>22</b>	5	5	5	4	5	<b>24</b>
20	5	4	4	5	5	<b>23</b>	5	5	5	4	5	<b>24</b>	5	5	4	3	5	<b>22</b>	5	5	5	5	5	<b>25</b>	5	5	5	5	5	<b>25</b>
21	5	5	5	5	5	<b>25</b>	5	5	5	5	5	<b>25</b>	5	5	4	3	5	<b>22</b>	5	5	4	5	5	<b>24</b>	5	5	5	5	5	<b>25</b>
22	3	4	5	5	5	<b>22</b>	5	5	4	5	4	<b>23</b>	5	4	3	3	5	<b>20</b>	5	5	3	5	5	<b>23</b>	5	5	5	4	5	<b>24</b>
23	5	5	5	5	5	<b>25</b>	5	4	5	5	5	<b>24</b>	5	5	3	4	5	<b>22</b>	5	5	3	5	5	<b>23</b>	5	5	5	5	5	<b>25</b>
24	4	5	4	5	4	<b>22</b>	5	4	5	5	4	<b>23</b>	3	5	3	3	5	<b>19</b>	5	5	3	4	4	<b>21</b>	5	5	5	4	5	<b>24</b>
25	5	5	5	4	5	<b>24</b>	5	5	5	5	5	<b>25</b>	5	5	3	4	5	<b>22</b>	5	5	3	5	5	<b>23</b>	5	5	5	5	4	<b>24</b>
26	5	4	4	5	5	<b>23</b>	5	4	5	5	5	<b>24</b>	4	4	3	4	5	<b>20</b>	5	5	4	5	4	<b>23</b>	5	5	5	5	5	<b>25</b>
27	5	5	5	4	5	<b>24</b>	5	4	5	5	4	<b>23</b>	5	5	3	4	5	<b>22</b>	5	5	2	5	5	<b>22</b>	5	5	5	4	5	<b>24</b>
28	5	5	5	5	5	<b>25</b>	4	4	5	4	5	<b>22</b>	4	5	2	4	5	<b>20</b>	4	5	3	5	4	<b>21</b>	5	5	5	4	5	<b>24</b>
29	5	5	4	5	4	<b>23</b>	5	5	4	5	4	<b>23</b>	4	5	3	5	5	<b>22</b>	4	5	5	5	5	<b>24</b>	5	5	5	4	5	<b>24</b>
30	5	5	5	5	5	<b>25</b>	5	5	4	5	5	<b>24</b>	4	5	3	3	5	<b>20</b>	5	5	5	5	5	<b>25</b>	5	5	5	5	5	<b>25</b>

No	Tangible (X1)						Reliability (X2)						Responsiveness (X3)						Assurance (X4)						Empathy (X5)					
	1	2	3	4	5	Jml	6	7	8	9	10	Jml	11	12	13	14	15	Jml	16	17	18	19	20	Jml	21	22	23	24	25	Jml
31	3	4	5	4	4	<b>20</b>	4	4	5	4	5	<b>22</b>	4	5	2	4	5	<b>20</b>	5	5	2	5	5	<b>22</b>	5	4	5	4	5	<b>23</b>
32	5	4	4	4	5	<b>22</b>	5	5	4	5	4	<b>23</b>	5	5	3	4	5	<b>22</b>	5	5	2	5	5	<b>22</b>	5	5	5	4	5	<b>24</b>
33	5	5	5	5	5	<b>25</b>	4	5	5	4	4	<b>22</b>	3	4	3	3	5	<b>18</b>	5	5	4	5	5	<b>24</b>	5	5	5	4	5	<b>24</b>
34	5	5	4	5	5	<b>24</b>	4	4	5	4	5	<b>22</b>	4	5	3	3	5	<b>20</b>	5	5	4	5	5	<b>24</b>	5	5	5	4	5	<b>24</b>
35	4	5	4	5	5	<b>23</b>	5	5	5	5	4	<b>24</b>	4	4	2	3	5	<b>18</b>	5	5	2	5	4	<b>21</b>	5	5	5	4	5	<b>24</b>
36	4	5	5	5	5	<b>24</b>	4	4	4	5	4	<b>21</b>	4	4	2	3	5	<b>18</b>	5	5	2	4	5	<b>21</b>	5	5	5	5	5	<b>25</b>
37	3	5	4	5	5	<b>22</b>	5	5	4	5	4	<b>23</b>	5	4	3	3	5	<b>20</b>	5	5	3	5	4	<b>22</b>	5	5	5	4	5	<b>24</b>
38	5	5	5	5	5	<b>25</b>	5	5	4	5	5	<b>24</b>	5	5	5	5	5	<b>25</b>	5	5	5	5	5	<b>25</b>	5	5	5	5	5	<b>25</b>
39	5	5	5	5	4	<b>24</b>	5	4	4	4	4	<b>21</b>	5	5	4	5	4	<b>23</b>	5	5	5	5	5	<b>25</b>	5	5	5	5	4	<b>24</b>
40	4	4	5	5	5	<b>23</b>	5	5	5	5	5	<b>25</b>	3	4	4	2	5	<b>18</b>	5	4	4	4	4	<b>21</b>	4	4	4	5	4	<b>21</b>
41	5	5	5	5	5	<b>25</b>	5	5	5	5	5	<b>25</b>	5	5	5	4	5	<b>24</b>	5	5	5	5	5	<b>25</b>	5	5	5	5	5	<b>25</b>
42	5	5	4	5	5	<b>24</b>	5	4	3	5	4	<b>21</b>	4	5	3	3	5	<b>20</b>	5	5	3	5	5	<b>23</b>	5	5	5	4	5	<b>24</b>
43	5	5	5	4	5	<b>24</b>	4	5	4	5	4	<b>22</b>	5	4	5	4	5	<b>23</b>	4	5	5	4	5	<b>23</b>	4	4	4	5	4	<b>21</b>
44	4	5	5	5	5	<b>24</b>	5	5	5	5	5	<b>25</b>	4	5	5	4	5	<b>23</b>	5	5	5	5	4	<b>24</b>	5	5	5	4	5	<b>24</b>
45	5	5	5	5	5	<b>25</b>	5	5	5	5	5	<b>25</b>	5	5	5	5	5	<b>25</b>	5	5	5	5	5	<b>25</b>	5	5	5	5	5	<b>25</b>
46	5	5	5	4	5	<b>24</b>	5	5	4	5	4	<b>23</b>	3	5	3	3	5	<b>19</b>	4	5	4	4	5	<b>22</b>	5	4	3	4	5	<b>21</b>

No	Tangible (X1)						Reliability (X2)						Responsiveness (X3)						Assurance (X4)						Empathy (X5)					
	1	2	3	4	5	Jml	6	7	8	9	10	Jml	11	12	13	14	15	Jml	16	17	18	19	20	Jml	21	22	23	24	25	Jml
47	4	5	5	5	5	<b>24</b>	5	4	5	4	5	<b>23</b>	4	5	3	3	5	<b>20</b>	4	5	3	4	4	<b>20</b>	5	5	5	4	5	<b>24</b>
48	4	5	4	5	4	<b>22</b>	4	5	5	4	5	<b>23</b>	4	5	3	3	5	<b>20</b>	4	5	3	5	5	<b>22</b>	5	5	5	4	5	<b>24</b>
49	5	5	5	4	5	<b>24</b>	5	5	4	5	4	<b>23</b>	5	5	3	3	5	<b>21</b>	5	5	3	5	5	<b>23</b>	5	5	5	4	5	<b>24</b>
50	5	5	5	4	5	<b>24</b>	5	5	4	4	5	<b>23</b>	4	5	3	4	5	<b>21</b>	4	5	4	5	4	<b>22</b>	5	5	4	4	5	<b>23</b>
51	4	5	5	4	4	<b>22</b>	5	4	5	5	5	<b>24</b>	3	5	3	2	5	<b>18</b>	5	5	4	5	4	<b>23</b>	5	4	4	5	5	<b>23</b>
52	5	5	5	5	5	<b>25</b>	5	4	5	5	4	<b>23</b>	4	5	3	4	5	<b>21</b>	4	5	3	4	4	<b>20</b>	5	5	5	4	5	<b>24</b>
53	4	4	5	5	4	<b>22</b>	5	5	5	4	5	<b>24</b>	4	5	3	3	5	<b>20</b>	4	5	5	5	5	<b>24</b>	5	5	5	5	5	<b>25</b>
54	5	5	5	5	5	<b>25</b>	5	5	5	4	4	<b>23</b>	5	5	3	3	5	<b>21</b>	4	5	3	5	5	<b>22</b>	5	5	5	5	5	<b>25</b>
55	5	5	4	5	5	<b>24</b>	5	5	4	4	5	<b>23</b>	4	5	4	3	5	<b>21</b>	5	5	2	5	5	<b>22</b>	5	5	5	4	5	<b>24</b>
56	5	5	5	5	5	<b>25</b>	5	5	5	5	5	<b>25</b>	4	4	2	2	5	<b>17</b>	5	5	4	5	5	<b>24</b>	3	4	5	5	5	<b>22</b>
57	5	5	4	5	5	<b>24</b>	5	4	4	5	4	<b>22</b>	4	5	2	3	5	<b>19</b>	5	5	5	4	5	<b>24</b>	4	4	5	4	5	<b>22</b>
58	4	5	5	4	5	<b>23</b>	5	5	5	4	4	<b>23</b>	4	5	3	3	5	<b>20</b>	5	5	5	5	5	<b>25</b>	5	5	5	5	5	<b>25</b>
59	5	5	5	4	5	<b>24</b>	5	4	4	5	4	<b>22</b>	4	5	2	2	5	<b>18</b>	5	5	3	4	5	<b>22</b>	4	5	5	5	5	<b>24</b>
60	5	5	4	4	5	<b>23</b>	4	4	5	5	4	<b>22</b>	4	4	2	3	5	<b>18</b>	4	5	4	4	5	<b>22</b>	5	5	5	5	5	<b>25</b>



**Lampiran 4. Hasil Kuisisioner Loyalitas Nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada PT. BRI (Persero) Tbk Unit Andalas Cabang Gorontalo**

No	Loyalitas Nasabah (Y)				Jumlah
	1	2	3	4	
1	5	4	5	5	19
2	5	4	5	4	18
3	5	3	5	5	18
4	5	5	5	5	20
5	5	5	5	5	20
6	5	3	5	5	18
7	5	3	5	5	18
8	4	4	4	4	16
9	5	4	5	5	19
10	5	3	5	5	18
11	4	4	5	5	18
12	4	3	5	4	16
13	5	5	5	5	20
14	5	5	5	5	20
15	5	3	5	5	18
16	5	3	4	4	16
17	5	4	4	4	17
18	5	4	5	4	18
19	5	3	5	5	18
20	5	5	5	5	20
21	5	3	5	5	18
22	5	3	5	5	18
23	5	3	5	5	18
24	5	4	5	5	19
25	5	3	5	5	18
26	5	5	5	5	20
27	5	5	5	5	20
28	5	4	5	5	19
29	5	4	5	5	19
30	5	3	5	5	18
31	5	4	5	5	19
32	5	4	5	5	19
33	5	5	5	5	20
34	5	4	5	5	19
35	5	3	5	5	18
36	5	2	5	5	17

No	Loyalitas Nasabah (Y)				Jumlah
	1	2	3	4	
37	5	3	5	5	18
38	5	5	5	5	20
39	5	5	5	5	20
40	5	4	5	4	18
41	5	5	5	5	20
42	5	2	5	5	17
43	5	4	5	4	18
44	4	4	5	5	18
45	5	5	5	5	20
46	4	4	5	5	18
47	4	3	4	5	16
48	5	3	5	5	18
49	5	3	5	5	18
50	4	4	5	4	17
51	4	4	4	4	16
52	5	2	5	5	17
53	5	3	5	5	18
54	5	3	5	5	18
55	4	3	5	5	17
56	5	1	5	5	16
57	4	3	5	5	17
58	5	5	5	5	20
59	5	4	5	5	19
60	5	4	5	5	19

## Lampiran 5. Hasil Output SPSS

Tabel Anova digunakan untuk menganalisis pengaruh simultan terhadap loyalitas nasabah.

### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	38.879	5	7.776	8.516	.000 <sup>a</sup>
	Residual	49.304	54	.913		
	Total	88.183	59			

a. Predictors: (Constant), X5, X2, X1, X3, X4

b. Dependent Variable: Y

Tabel Coefficients digunakan untuk menganalisis pengaruh parsial terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah.

### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	10.541	2.980		3.537	.001	4.566	16.516					
X1	-.132	.107	-.143	-1.236	.222	-.347	.082	.149	-.166	-.126	.777	1.287
X2	-.164	.098	-.184	-1.679	.099	-.360	.032	.012	-.223	-.171	.865	1.156
X3	.174	.075	.294	2.318	.024	.023	.324	.471	.301	.236	.643	1.555
X4	.226	.094	.328	2.406	.020	.038	.415	.544	.311	.245	.558	1.792
X5	.254	.100	.304	2.531	.014	.053	.456	.486	.326	.258	.719	1.392

a. Dependent

Variable: Y

Tabel Model Summary digunakan untuk menganalisis koefisien korelasi dan koefisien determinasi.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.664 <sup>a</sup>	.441	.389	.956	.441	8.516	5	54	.000	1.381

a. Predictors: (Constant), X5,

X2, X1, X3, X4

b. Dependent Variable: Y

**Lampiran 6. Dokumentasi**



Pengisian Kuisisioner oleh Nasabah Bank BRI Unit Andalas



Pengisian Kuisisioner oleh Nasabah Bank BRI Unit Andalas



Pengisian Kuisisioner oleh Nasabah Bank BRI Unit Andalas



Pengisian Kuisisioner oleh Nasabah Bank BRI Unit Andalas

## CURICULUM VITAE



### IDENTITAS DIRI

Nama : Vindy Vebrirama Hidayat  
NIM : 614 412 009  
Tempat, Tanggal Lahir : Gorontalo, 20 Februari 1995  
Angkatan : 2012  
Program Studi : S1 Agribisnis  
Fakultas : Pertanian  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Anak : Ke Dua dari Empat Bersaudara  
Alamat : Kelurahan Padengo, Kecamatan Kabila, Kabupaten  
Bone Bolango

Pendidikan formal yang pernah ditempuh penulis sebagai berikut:

1. Pendidikan Sekolah Dasar SDN Padengo diselesaikan pada Tahun 2006
2. Pendidikan Sekolah Menengah Pertama SMP N 1 Kabila diselesaikan pada Tahun 2009
3. Pendidikan Sekolah Menengah Atas SMA N 1 Kabila diselesaikan pada Tahun 2012
4. Pada Tahun 2012 menjadi mahasiswa pada program studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Negeri Gorontalo

Pendidikan nonformal yang pernah diikuti sebagai berikut:

1. Peserta Masa Orientasi Mahasiswa Baru (MOMB) di Universitas Negeri Gorontalo tahun 2012
2. Anggota penuh Himpunan Mahasiswa Agribisnis (HIMAGRI) tahun 2013-2015
3. Anggota Pengurus Senat Faperta 2016
4. Peserta Kuliah Kerja Sibermas (KKS) di Desa Dulohupa Kecamatan Wonosari Kabupaten Boalemo
5. Peserta PIMNAS PKM-K di Institut Pertanian Bogor