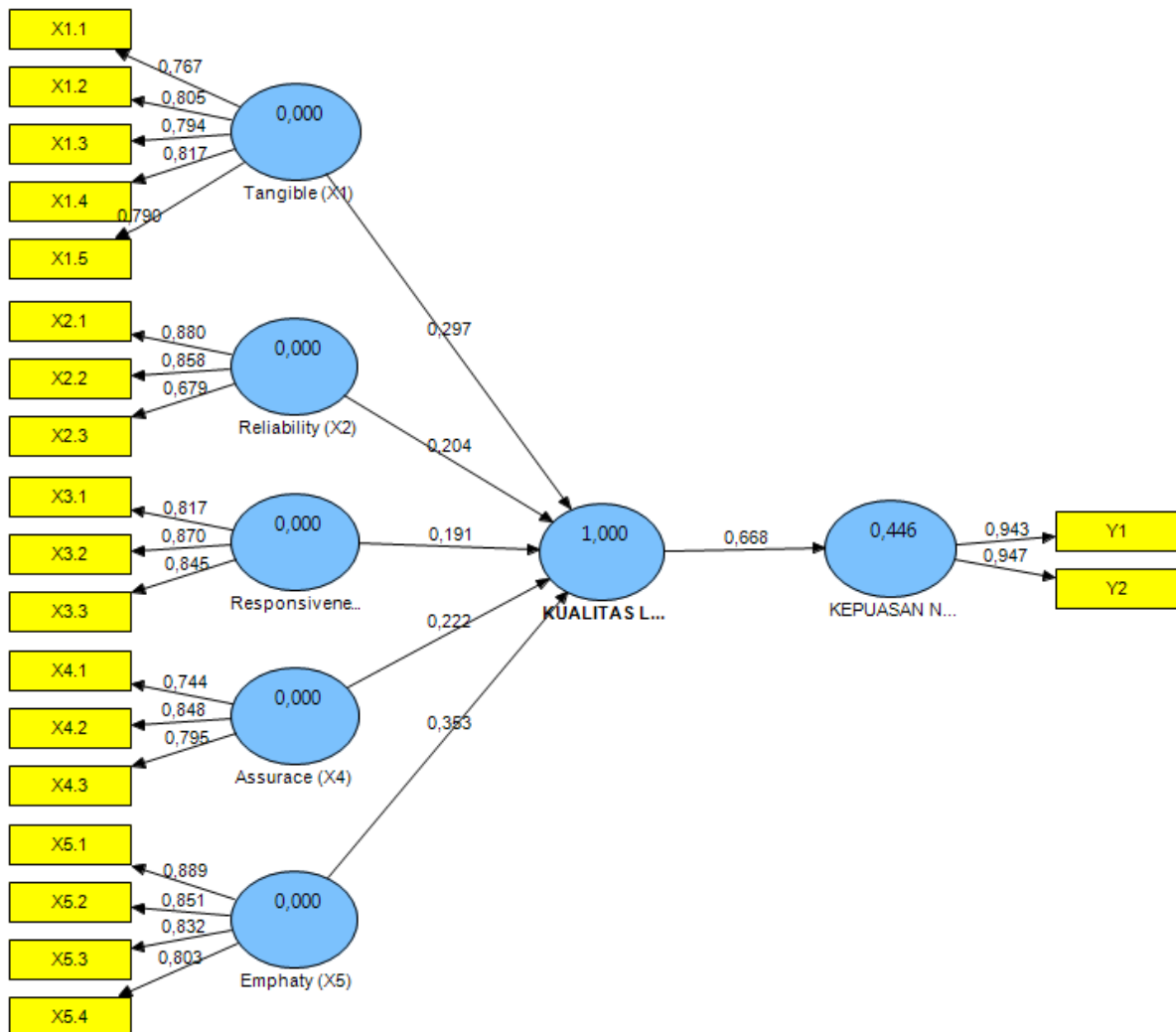


## HASIL OLAH DATA PLS

Gambar Outer Model dengan *Factor Loading*, *Path Coefficient* dan *R-Square*



Gambar Inner Model dengan nilai signifikansi *T-Statistic Bootstrapping*

## Deskriptif Data Jawaban Responden

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	100	3	5	4,00	,603
X1.2	100	3	5	3,99	,628
X1.3	100	3	5	3,78	,629
X1.4	100	3	5	4,21	,574
X1.5	100	2	5	4,12	,729
X2.1	100	2	5	3,95	,687
X2.2	100	2	5	3,76	,698
X2.3	100	3	5	3,77	,709
X3.1	100	3	5	4,11	,618
X3.2	100	2	5	3,87	,677
X3.3	100	2	5	3,82	,687
X4.1	100	2	5	4,22	,760
X4.2	100	2	5	4,03	,674
X4.3	100	3	5	3,97	,674
X5.1	100	2	5	4,23	,709
X5.2	100	2	5	3,76	,698
X5.3	100	3	5	4,10	,704
X5.4	100	2	5	3,36	,759
Y1	100	3	5	3,69	,615
Y2	100	2	5	3,54	,717
Valid N (listwise)	100				

## Tabel Frekuensi Data Jawaban Responden

X1.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	18	18,0	18,0	18,0
	4	64	64,0	64,0	82,0
	5	18	18,0	18,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X1.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	20	20,0	20,0	20,0
	4	61	61,0	61,0	81,0
	5	19	19,0	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X1.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	33	33,0	33,0	33,0
	4	56	56,0	56,0	89,0
	5	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X1.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	8,0	8,0	8,0
	4	63	63,0	63,0	71,0
	5	29	29,0	29,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X1.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2,0	2,0	2,0
	3	15	15,0	15,0	17,0
	4	52	52,0	52,0	69,0
	5	31	31,0	31,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X2.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,0	1,0	1,0
	3	23	23,0	23,0	24,0
	4	56	56,0	56,0	80,0
	5	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X2.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,0	1,0	1,0
	3	36	36,0	36,0	37,0
	4	49	49,0	49,0	86,0
	5	14	14,0	14,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X2.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	39	39,0	39,0	39,0
	4	45	45,0	45,0	84,0
	5	16	16,0	16,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X3.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	14	14,0	14,0	14,0
	4	61	61,0	61,0	75,0
	5	25	25,0	25,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X3.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,0	1,0	1,0
	3	27	27,0	27,0	28,0
	4	56	56,0	56,0	84,0
	5	16	16,0	16,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X3.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,0	1,0	1,0
	3	31	31,0	31,0	32,0
	4	53	53,0	53,0	85,0
	5	15	15,0	15,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X4.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2,0	2,0	2,0
	3	14	14,0	14,0	16,0
	4	44	44,0	44,0	60,0
	5	40	40,0	40,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X4.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2,0	2,0	2,0
	3	15	15,0	15,0	17,0
	4	61	61,0	61,0	78,0
	5	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X4.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	24	24,0	24,0	24,0
	4	55	55,0	55,0	79,0
	5	21	21,0	21,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X5.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,0	1,0	1,0
	3	13	13,0	13,0	14,0
	4	48	48,0	48,0	62,0
	5	38	38,0	38,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X5.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3,0	3,0	3,0
	3	30	30,0	30,0	33,0
	4	55	55,0	55,0	88,0
	5	12	12,0	12,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X5.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	20	20,0	20,0	20,0
	4	50	50,0	50,0	70,0
	5	30	30,0	30,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X5.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	10	10,0	10,0	10,0
	3	51	51,0	51,0	61,0
	4	32	32,0	32,0	93,0
	5	7	7,0	7,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Y1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	39	39,0	39,0	39,0
	4	53	53,0	53,0	92,0
	5	8	8,0	8,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Y2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3,0	3,0	3,0
	3	50	50,0	50,0	53,0
	4	37	37,0	37,0	90,0
	5	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

## Uji Outlier

Terdapat outlier apabila Mahal. Distance Maximum > Prob. & Jumlah variabel  
[=CHIINV(0,001;20) : dicari melalui Excel] = 45,314

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	12,75	91,56	50,50	17,606	100
Std. Predicted Value	-2,144	2,332	,000	1,000	100
Standard Error of Predicted Value	6,936	18,051	11,626	2,191	100
Adjusted Predicted Value	9,51	95,43	50,68	18,587	100
Residual	-51,837	63,719	,000	23,059	100
Std. Residual	-2,008	2,468	,000	,893	100
Stud. Residual	-2,299	2,663	-,003	1,006	100
Deleted Residual	-67,952	74,151	-,184	29,406	100
Stud. Deleted Residual	-2,365	2,773	-,003	1,017	100
Mahal. Distance	6,157	43,424	19,800	7,863	100
Cook's Distance	,000	,097	,013	,019	100
Centered Leverage Value	,062	,479	,200	,079	100

a. Dependent Variable: Responden

Dari tabel uji outlier diatas diperoleh nilai Mahal. Distance Maximum data responden sebesar 43,424 dimana nilai tersebut lebih kecil dari Mahal Distance Maximum outlier yang ditentukan yaitu sebesar 45,314, yang berarti data tersebut **tidak terdapat outlier**, dengan demikian bisa dikatakan data tersebut mempunyai kualitas yang baik dan dapat dilanjutkan untuk diolah lebih lanjut, dengan jumlah sample sebanyak 100 responden.



## **Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian**

### **Kuesioner Penelitian**

#### **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah**

#### **Yayasan Purwiko Samodra Di Bambe Gresik**

Kepada Yth:

Bapak/Ibu Responden di-  
tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka memenuhi tugas skripsi saya pada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen, maka dengan segala kerendahan hati saya sangat menghargai tanggapan anda terhadap beberapa pernyataan yang tersedia dalam kuesioner ini mengenai “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Yayasan Purwiko Samodra di Bambe Gresik”. Pengumpulan data ini semata-mata hanya digunakan untuk penyusunan skripsi dan akan dijamin kerahasiaannya.

Kesediaan dan kerja sama yang anda berikan dalam bentuk informasi yang benar dan lengkap akan sangat mendukung keberhasilan penelitian ini. Selain itu jawaban yang anda berikan juga akan merupakan masukan yang sangat berharga bagi saya.

Akhir kata saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan dan kesediaan anda yang telah meluangkan waktunya dalam pengisian kuesioner ini.

Hormat saya,

DEWI KARTINI

## Kuesioner

No Responden :

Petunjuk:

1. Isilah identitas Saudara pada tempat yang telah ditentukan
2. Daftar pertanyaan yang dibawah ini mohon diisi dengan teliti, jujur, dan merupakan pendapat pribadi
3. Daftar pertanyaan ini dibuat untuk mengetahui penelitian Saudara mengenai hal-hal yang ditayangkan
4. Semua pertanyaan tidak ada yang benar atau salah, semua tergantung pendapat Saudara.
5. Jawaban yang anda berikan hanya akan digunakan oleh peneliti sebagai data penelitian untuk penyelesaian skripsi
6. Berilah jawaban yang paling tepat menurut anda dengan nilai pada kotak yang disediakan
7. Penelitian mengucapkan teima kasih atas partisipasi dan bantuan Saudara

### A. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (√) pada kolom yang paling sesuai dengan pilihan anda. Setiap responden diharapkan memilih hanya satu jawaban.

Sangat Setuju	: diberi skor 5
Setuju	: diberi skor 4
Netral	: diberi skor 3
Tidak Setuju	: diberi skor 2
Sangat Tidak Setuju	: diberi skor 1

### B. Identitas Responden

1. Nama : .....
2. Usia Responden :  25 – 35 Tahun  
 36 – 45 Tahun  
 >45 Tahun
3. Jenis Kelamin :  Laki – Laki  
 Perempuan

## Kualitas Pelayanan

### Tangible

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Petugas berpenampilan rapi dan menarik pada saat melayani nasabah					
2	Koperasi memberikan kenyamanan tempat pada saat melakukan pelayanan					
3	Koperasi memberikan kemudahan dalam setiap akses pelayanan					
4	Petugas selalu bersikap disiplin dalam melakukan pelayanan kepada nasabah					
5	Petugas selalu memberikan kemudahan untuk akses permohonan dalam setiap pelayanan					

### Reability

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Petugas sangat cermat dalam melayani setiap nasabah					
2	Koperasi dapat memberikan standar yang jelas untuk melakukan pelayanan					
3	petugas sangat cermat dalam menggunakan alat bantu untuk proses pelayanan kepada nasabah					

### Responsiveness

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Petugas selalu memberikan respon positif terhadap pelayanan yang diberikan kepada setiap nasabah					
2	Petugas dapat bersikap cermat, cepat dan tepat dalam melakukan setiap pelayanan kepada nasabah					
3	Petugas selalu merespon dengan baik terhadap semua keluhan yang di alami nasabah					

### Assurance

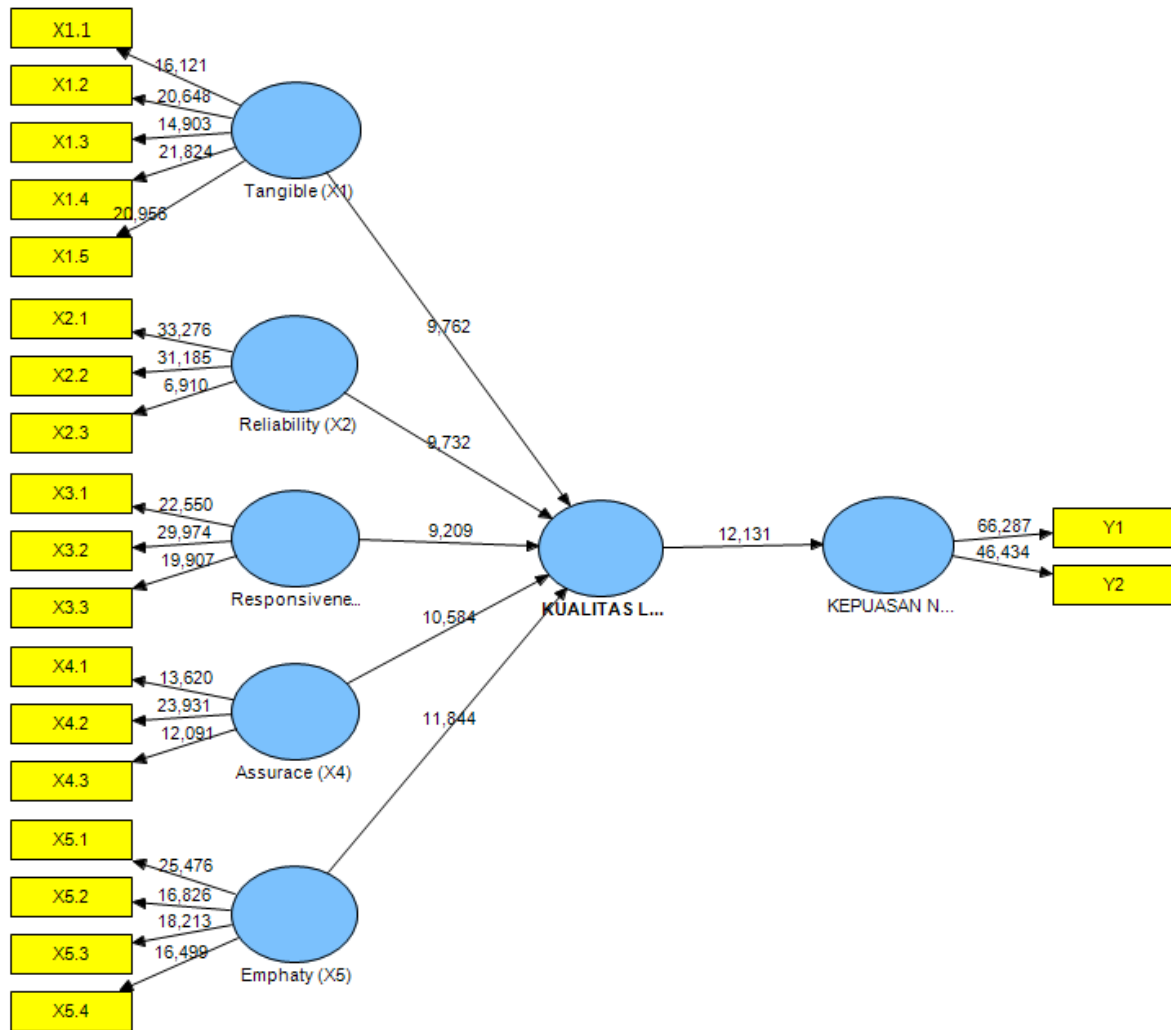
No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Jaminan dalam pelayanan akan diberikan secara tepat waktu kepada nasabah.					
2	Petugas dapat memberikan jaminan legalitas dalam setiap pelayanan yang diberikan.					
3	Petugas dapat memberikan jaminan kepastian biaya dalam setiap pelayanan					

## Emphaty

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Petugas selalau mendahulukan berbagai kepentingan pemohon atau pelanggan dalam setiap pelayanan.					
2	Petugas memberikan sikap ramah sopan dan santun dalam pelayanan					
3	Petugas tidak membeda - bedakan nasabah dan selalu melayani nasabah dengan baik					
4	Petugas dapat melayani dan menghargai kepada setiap nasabah					

## Kepuasan Nasabah

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Koperasi memberikan jaminan terhadap produk yang dapat dikembalikan bila kinerja produk tidak memuaskan nasabah					
2	Petugas dapat memberikan penanganan yang baik tentang berbagai keluhan yang dilakukan nasabah terhadap koperasi					



**Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values) antar variabel**

	Path Coefficients (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics ( O/STERR )
<b>KUALITAS LAYANAN (X) -&gt; KEPUASAN NASABAH (Y)</b>	0,667648	0,665594	0,055035	0,055035	12,131393

**Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values) antara dimensi dengan variabel**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics ( O/STERR )
<b>Assurace (X4) -&gt; KUALITAS LAYANAN (X)</b>	0,222154	0,219460	0,020990	0,020990	10,583562

<b>Emphaty (X5) -&gt; KUALITAS LAYANAN (X)</b>	0,353388	0,354288	0,029837	0,029837	11,843774
<b>Reliability (X2) -&gt; KUALITAS LAYANAN (X)</b>	0,203712	0,204476	0,020933	0,020933	9,731679
<b>Responsiveness (X3) - &gt; KUALITAS LAYANAN (X)</b>	0,190647	0,188300	0,020702	0,020702	9,209269
<b>Tangible (X1) -&gt; KUALITAS LAYANAN (X)</b>	0,296650	0,295034	0,030389	0,030389	9,761673

### Outer Weights (Mean, STDEV, T-Values)

	<b>Original Sample (O)</b>	<b>Sample Mean (M)</b>	<b>Standard Deviation (STDEV)</b>	<b>Standard Error (STERR)</b>	<b>T Statistics ( O/STERR )</b>
<b>X1.1 &lt;- Tangible (X1)</b>	0,261834	0,260774	0,020567	0,020567	12,730900
<b>X1.2 &lt;- Tangible (X1)</b>	0,226869	0,225591	0,023772	0,023772	9,543462
<b>X1.3 &lt;- Tangible (X1)</b>	0,223948	0,223383	0,022908	0,022908	9,775904
<b>X1.4 &lt;- Tangible (X1)</b>	0,244356	0,242833	0,022542	0,022542	10,839907
<b>X1.5 &lt;- Tangible (X1)</b>	0,302753	0,305859	0,037782	0,037782	8,013216
<b>X2.1 &lt;- Reliability (X2)</b>	0,422764	0,420506	0,034367	0,034367	12,301302
<b>X2.2 &lt;- Reliability (X2)</b>	0,428251	0,426209	0,031831	0,031831	13,453915
<b>X2.3 &lt;- Reliability (X2)</b>	0,383474	0,381472	0,048011	0,048011	7,987130
<b>X3.1 &lt;- Responsiveness (X3)</b>	0,412584	0,414871	0,034941	0,034941	11,808123
<b>X3.2 &lt;- Responsiveness (X3)</b>	0,403405	0,403950	0,031492	0,031492	12,809881
<b>X3.3 &lt;- Responsiveness (X3)</b>	0,369249	0,364437	0,035919	0,035919	10,280116
<b>X4.1 &lt;- Assurace (X4)</b>	0,380242	0,381472	0,040143	0,040143	9,472098
<b>X4.2 &lt;- Assurace (X4)</b>	0,433400	0,432897	0,033362	0,033362	12,990880
<b>X4.3 &lt;- Assurace (X4)</b>	0,439748	0,442956	0,044695	0,044695	9,838785
<b>X5.1 &lt;- Emphaty (X5)</b>	0,305135	0,303595	0,022568	0,022568	13,520725
<b>X5.2 &lt;- Emphaty (X5)</b>	0,301053	0,299398	0,020616	0,020616	14,603194
<b>X5.3 &lt;- Emphaty (X5)</b>	0,295073	0,295400	0,019615	0,019615	15,043422
<b>X5.4 &lt;- Emphaty (X5)</b>	0,282680	0,284277	0,023432	0,023432	12,063659
<b>Y1 &lt;- KEPUASAN NASABAH (Y)</b>	0,521188	0,521258	0,036469	0,036469	14,291155
<b>Y2 &lt;- KEPUASAN NASABAH (Y)</b>	0,536869	0,538069	0,029571	0,029571	18,155218

## Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values)

	Factor Loading (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics ( O/STERR )
<b>X1.1 &lt;- Tangible (X1)</b>	0,767425	0,769318	0,047604	0,047604	16,121064
<b>X1.2 &lt;- Tangible (X1)</b>	0,805031	0,805178	0,038988	0,038988	20,648093
<b>X1.3 &lt;- Tangible (X1)</b>	0,793633	0,794032	0,053254	0,053254	14,902910
<b>X1.4 &lt;- Tangible (X1)</b>	0,816695	0,814575	0,037422	0,037422	21,824144
<b>X1.5 &lt;- Tangible (X1)</b>	0,789844	0,788108	0,037691	0,037691	20,955991
<b>X2.1 &lt;- Reliability (X2)</b>	0,879832	0,881344	0,026441	0,026441	33,275680
<b>X2.2 &lt;- Reliability (X2)</b>	0,858389	0,859157	0,027526	0,027526	31,185078
<b>X2.3 &lt;- Reliability (X2)</b>	0,679141	0,680353	0,098279	0,098279	6,910334
<b>X3.1 &lt;- Responsiveness (X3)</b>	0,816559	0,817276	0,036211	0,036211	22,550041
<b>X3.2 &lt;- Responsiveness (X3)</b>	0,869956	0,870621	0,029024	0,029024	29,973975
<b>X3.3 &lt;- Responsiveness (X3)</b>	0,845380	0,844849	0,042465	0,042465	19,907491
<b>X4.1 &lt;- Assurace (X4)</b>	0,743678	0,740298	0,054601	0,054601	13,620323
<b>X4.2 &lt;- Assurace (X4)</b>	0,847925	0,844065	0,035433	0,035433	23,930535
<b>X4.3 &lt;- Assurace (X4)</b>	0,795299	0,790941	0,065776	0,065776	12,091067
<b>X5.1 &lt;- Emphaty (X5)</b>	0,889352	0,889137	0,034909	0,034909	25,476366
<b>X5.2 &lt;- Emphaty (X5)</b>	0,850552	0,848076	0,050549	0,050549	16,826155
<b>X5.3 &lt;- Emphaty (X5)</b>	0,831817	0,834249	0,045671	0,045671	18,213083
<b>X5.4 &lt;- Emphaty (X5)</b>	0,803449	0,806042	0,048696	0,048696	16,499217
<b>Y1 &lt;- KEPUASAN NASABAH (Y)</b>	0,943430	0,942662	0,014232	0,014232	66,287177
<b>Y2 &lt;- KEPUASAN NASABAH (Y)</b>	0,946778	0,944809	0,020390	0,020390	46,434246

## Latent Variable Correlations

	KEPUASAN NASABAH (Y)	KUALITAS LAYANAN (X)
<b>KEPUASAN NASABAH (Y)</b>	1,000000	
<b>KUALITAS LAYANAN (X)</b>	0,667648	1,000000



## Cross Loading

INDIKATOR	Assurance (X4)	Emphaty (X5)	KEPUASAN NASABAH (Y)	Reliability (X2)	Responsiveness (X3)	Tangible (X1)
X1.1	0,368136	0,337521	0,368881	0,492090	0,272945	0,767425
X1.2	0,245320	0,253819	0,305894	0,473736	0,128425	0,805031
X1.3	0,233749	0,295075	0,324213	0,408464	0,113813	0,793633
X1.4	0,351216	0,304805	0,337630	0,435534	0,137130	0,816695
X1.5	0,392543	0,410724	0,405587	0,721986	0,311618	0,789844
X2.1	0,378370	0,444076	0,362757	0,879832	0,361936	0,569867
X2.2	0,389554	0,452597	0,397637	0,858389	0,408183	0,561455
X2.3	0,451765	0,377523	0,335961	0,679141	0,482815	0,447077
X3.1	0,510150	0,420571	0,418239	0,541139	0,816559	0,315415
X3.2	0,591323	0,507270	0,324240	0,403618	0,869956	0,173706
X3.3	0,558627	0,463164	0,207563	0,343608	0,845380	0,145517
X4.1	0,743678	0,438932	0,430631	0,373728	0,579332	0,348567
X4.2	0,847925	0,584562	0,430353	0,422327	0,585483	0,357116
X4.3	0,795299	0,807642	0,575917	0,397691	0,412190	0,276851
X5.1	0,685760	0,889352	0,640918	0,457002	0,428026	0,352250
X5.2	0,674984	0,850552	0,617193	0,430388	0,438131	0,386281
X5.3	0,645239	0,831817	0,438581	0,466297	0,491491	0,340696
X5.4	0,610443	0,803449	0,543755	0,423540	0,501085	0,306222
Y1	0,550117	0,610853	0,943430	0,419155	0,359716	0,427859
Y2	0,590093	0,644715	0,946778	0,435903	0,358601	0,411441

## R Square

	R Square
Assurance (X4)	
Emphaty (X5)	
KEPUASAN NASABAH (Y)	0,445754
KUALITAS LAYANAN (X)	
Reliability (X2)	
Responsiveness (X3)	

<b>Tangible (X1)</b>	
----------------------	--

## AVE

	<b>AVE</b>
<b>Assurance (X4)</b>	0,634845
<b>Empathy (X5)</b>	0,712959
<b>KEPUASAN NASABAH (Y)</b>	0,893224
<b>KUALITAS LAYANAN (X)</b>	0,508615
<b>Reliability (X2)</b>	0,657389
<b>Responsiveness (X3)</b>	0,712753
<b>Tangible (X1)</b>	0,631543

## Composite Reliability

	<b>Composite Reliability</b>
<b>Assurance (X4)</b>	0,838731
<b>Empathy (X5)</b>	0,908440
<b>KEPUASAN NASABAH (Y)</b>	0,943601
<b>KUALITAS LAYANAN (X)</b>	0,924609
<b>Reliability (X2)</b>	0,850420
<b>Responsiveness (X3)</b>	0,881503
<b>Tangible (X1)</b>	0,895468