

LAMPIRAN

**A. IDENTITAS RESPONDEN**

Nama :  
 Jenis Kelamin :  L  P  
 Umur : ..... Tahun  
 Pendidikan :  SMA/SMK  D3  S1  S2  
 Lama Menjadi Nasabah Bank Jatim : ..... Tahun ..... Bulan  
 Pekerjaan :

**B. PETUNJUK PENGISIAN**

Nyatakan Jawaban Bapak/Ibu dengan memberikan tanda *Checklist* (√) pada salah satu kolom berikut :

- STS : Sangat Tidak Setuju
- TS : Tidak Setuju
- C : Cukup
- S : Setuju
- SS : Sangat Setuju

**C. PENDAPAT RESPONDEN**

**1. Efektivitas Komunikasi**

Indikator Efektivitas Komunikasi Menurut Hardjana dalam Nova (2018:8)

No.	Pernyataan	STS	TS	C	S	SS
		1	2	3	4	5
<b>Pemakai/penerima</b>						
1.	ya dapat menerima maksud pesan yang disampaikan oleh karyawan dalam memberikan layanannya pada saya					
<b>dari pesan</b>						
	ormasi yang terkandung dalam pesan yang disampaikan oleh karyawan Bank Jatim mudah dipahami					
<b>tepatan waktu</b>						
	aryawan Bank Jatim memberikan informasi mengenai produk dan layanannya saat sedang ditanyakan oleh nasabah					
<b>luran komunikasi</b>						

	ryawan Bank Jatim memberikan informasi pada setiap butir dari isi pada blanko yang dibutuhkan oleh nasabah					
	<b>rmat</b>					
	nyampaian informasi atau pesan dikemas semenarik mungkin agar mudah dipahami dan menarik					
	<b>mber pesan</b>					
	ryawan Bank Jatim menyampaikan informasi atau pesan dengan sangat kompeten					

## 2. Kualitas Layanan

Indikator Kualitas Layanan Menurut Parasuraman dalam Tjiptono dalam Wahab (2017:31)

No.	Pernyataan	TS	TS	C	S	SS
		1	2	3	4	5
	<b>Keandalan</b>					
	ryawan Bank Jatim cepat tanggap dalam melayani nasabah Prioritas Bank Jatim					
	<b>tanggapan</b>					
	ryawan Bank Jatim memberikan solusi yang tepat apabila nasabah Prioritas Bank Jatim complain					
	<b>minan</b>					
	nk Jatim memberikan jaminan keamanan sesuai dengan harapan nasabah Prioritas					
	<b>mpati</b>					
	ryawan Bank Jatim secara pribadi memberikan perhatian dan akrab kepada nasabah Prioritas Bank Jatim					
	<b>kti Fisik</b>					
	ryawan Bank Jatim melayani nasabah dengan profesional dan ramah					

### 3. Loyalitas Nasabah

Indikator Loyalitas Nasabah Menurut Griffin dalam Yanti dkk (2019:4).

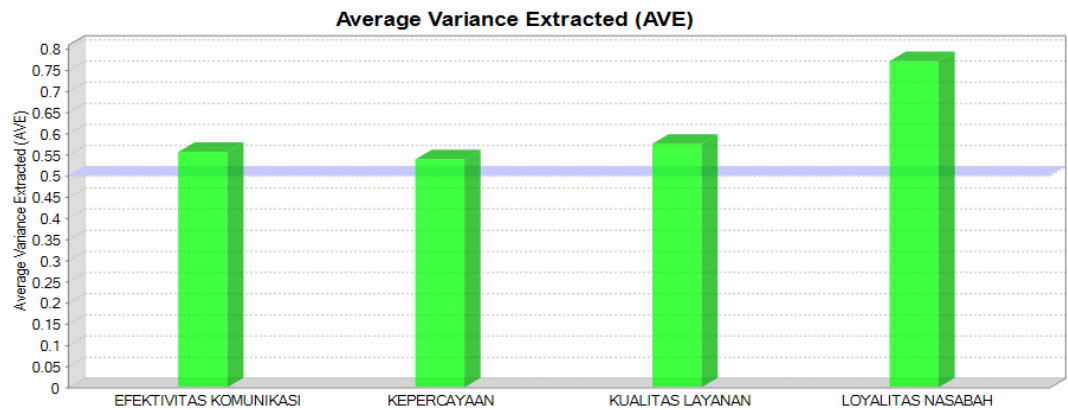
No.	Pernyataan	STS	TS	C	S	SS
		1	2	3	4	5
	<b>Melakukan pembelian berulang-ulang</b>					
	ya akan terus memakai layanan Prioritas Bank Jatim					
	<b>membeli atau menggunakan diluar lini produk atau jasa</b>					
	ya akan selalu ikut serta dalam setiap program yang ditawarkan oleh Bank Jatim Prioritas					
	<b>merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain</b>					
	ya menyarankan kerabat atau teman dekat saya untuk ikut serta menjadi nasabah Prioritas Bank Jatim					
	<b>Menunjukkan kesetiaan dari daya tarik produk pesaing yang sejenis</b>					
	ya tidak akan beralih ke Bank lain karena saya sudah cocok dengan produk yang ditawarkan oleh Bank Jatim					

### 4. Kepercayaan

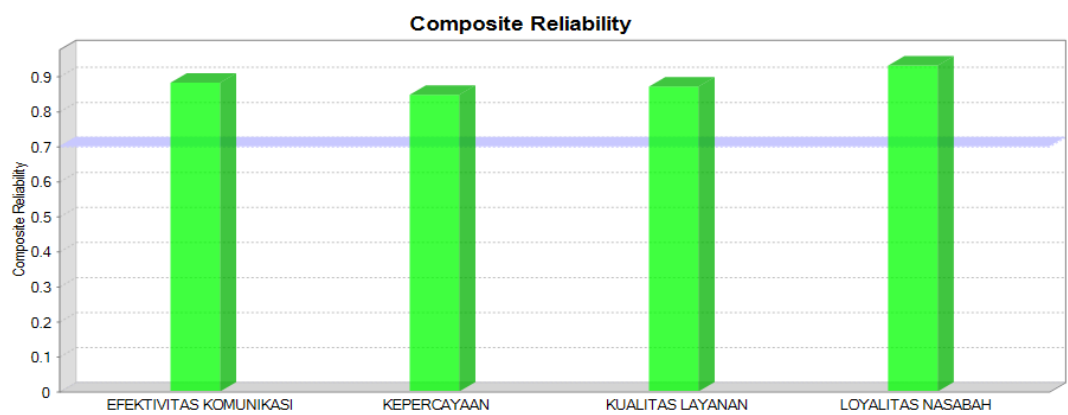
Indikator Kepercayaan Menurut Ziqmund dalam Tumbel (2016:67)

No.	Pernyataan	STS	TS	C	S	SS
		1	2	3	4	5
	<b>Pelayanan terbaik</b>					
	ya percaya terhadap karyawan Bank Jatim karena mereka telah menunjukkan profesionalismenya dalam melayani nasabah Prioritas					
	<b>Konsisten</b>					
	Bank Jatim selalu transparan dalam memberikan pengertian pada nasabah dalam menawarkan setiap produknya					
	<b>Lengkap</b>					
	karyawan Bank Jatim selalu memberikan informasi secara lengkap dan mendetail sebelum meminta persetujuan nasabah untuk dimintai tandatangan					
	<b>Bernilai</b>					
	ya selalu puas dengan layanan dan produk yang diberikan oleh Bank Jatim					
	<b>Menepati janji</b>					
	ya yakin Bank Jatim memiliki integritas yang dapat diandalkan					

**Gambar 4.8 Grafik AVE *SmartPLS* tahap Pertama**



**Gambar 4.9 Hasil Reability *SmartPLS* tahap Pertama**



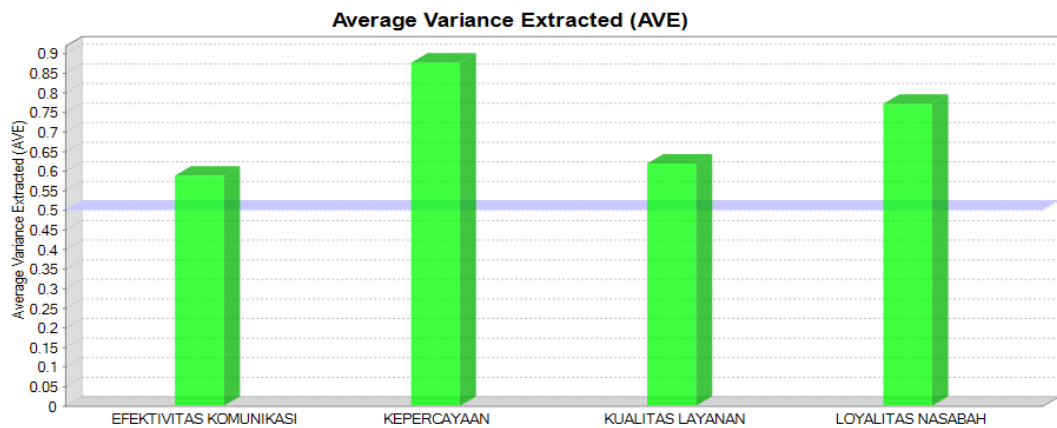
**Tabel 4.2 Loading Factor eksekusi *SmartPLS* tahap Pertama**

No.	Efektivitas Komunikasi		Kualitas Layanan		Loyalitas Nasabah		Kepercayaan	
	Indikator	Outer Loading	Indikator	Outer Loading	Indikator	Outer Loading	Indikator	Outer Loading
1	x1.1	0,792	x2.1	0,777	y1	0,857	z1	0,910
2	x1.2	0,715	x2.2	0,828	y2	0,896	z2	0,533
3	x1.3	0,844	x2.3	0,721	y3	0,838	z3	0,900
4	x1.4	0,721	x2.4	0,804	y4	0,920	z4	0,544
5	x1.5	0,738	x2.5	0,650			z5	0,689
6	x1.6	0,649						

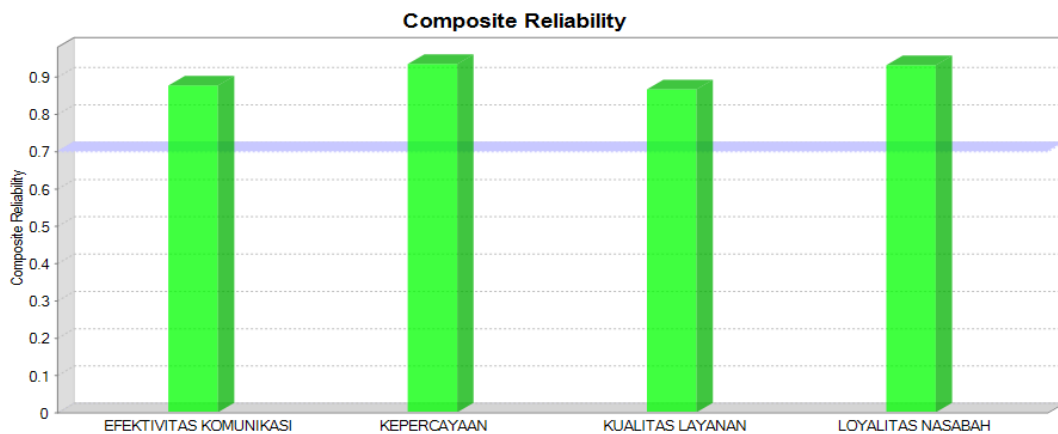
Tabel 4.3 Loading Factor eksekusi SmartPLS tahap Pertama

No.	Efektivitas Komunikasi		Kualitas Layanan		Loyalitas Nasabah		Kepercayaan	
	Indikator	Outer Loading	Indikator	Outer Loading	Indikator	Outer Loading	Indikator	Outer Loading
1	x1.1	0,792	x2.1	0,777	y1	0,857	z1	0,910
2	x1.2	0,715	x2.2	0,828	y2	0,896	z3	0,900
3	x1.3	0,844	x2.3	0,721	y3	0,838		
4	x1.4	0,721	x2.4	0,804	y4	0,920		
5	x1.5	0,738						

Gambar 4.11 Grafik AVE SmartPLS tahap Kedua



Gambar 4.12 Grafik composite reliability SmartPLS tahap Kedua



**Gambar Matrix Outer Loading Valid**

	EFEKTIVITAS KOMUNIKASI	KEPERCAYAAN	KUALITAS LAYANAN	LOYALITAS NASABAH
x1.1	0.812			
x1.2	0.719			
x1.3	0.865			
x1.4	0.706			
x1.5	0.749			
x2.1			0.803	
x2.2			0.831	
x2.3			0.719	
x2.4			0.788	
y1				0.858
y2				0.895
y3				0.837
y4				0.920
z1		0.941		
z3		0.930		

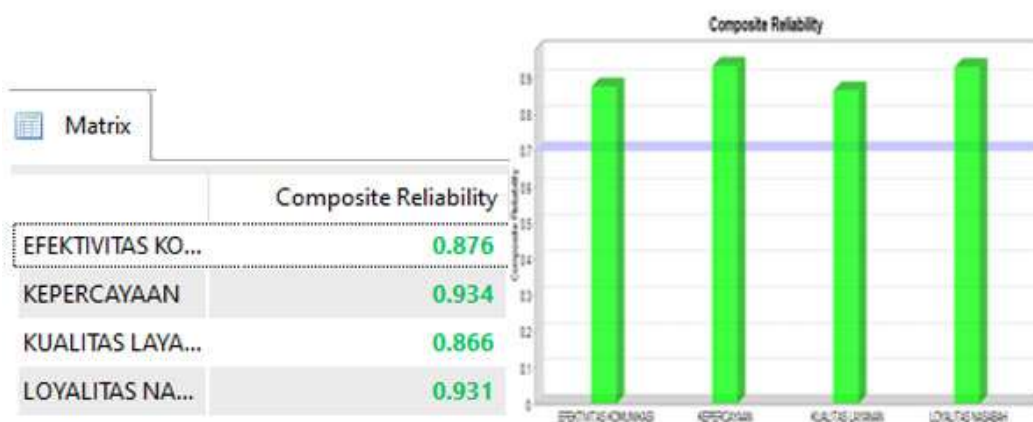
**Gambar 4.14 Matrix Cross Loading Valid**

	EFEKTIVITAS K...	KEPERCAYAAN	KUALITAS LAY...	LOYALITAS NA...
x1.1	0.812	0.036	0.352	0.307
x1.2	0.719	-0.031	0.107	0.288
x1.3	0.865	0.035	0.323	0.373
x1.4	0.706	0.069	0.121	0.184
x1.5	0.749	-0.054	0.253	0.305
x2.1	0.380	-0.116	0.803	0.481
x2.2	0.220	-0.120	0.831	0.293
x2.3	0.096	-0.142	0.719	0.294
x2.4	0.235	0.038	0.788	0.400
y1	0.407	0.006	0.450	0.858
y2	0.313	-0.153	0.371	0.895
y3	0.357	-0.166	0.427	0.837
y4	0.293	-0.168	0.448	0.920
z1	0.013	0.941	-0.100	-0.133
z3	0.006	0.930	-0.099	-0.119

Gambar Matriks square root of AVE

	EFEKTIVITAS KOMUNIKASI	KEPERCAYAAN	KUALITAS LAYANAN	LOYALITAS NASABAH
EFEKTIVITAS KOMUNIKASI	0.767			
KEPERCAYAAN	0.010	0.936		
KUALITAS LAYANAN	0.318	-0.106	0.786	
LOYALITAS NASABAH	0.393	-0.135	0.486	0.878

Gambar Matriks dan grafik Composite Reliability



Gambar 4.18 Matriks Kalkulasi Path Coefficients

Path Coefficients

	Original Sampl...	Sample Mean (...)	T Statistics ( O/...
EFEKTIVITAS KOMUNIKASI -> LOYALITAS NASABAH	0.256	0.271	2.693
EFEKTIVITAS KOMUNIKASI - KEPERCAYAAN -> LOYALITAS NASABAH	0.032	0.024	0.274
KUALITAS LAYANAN -> LOYALITAS NASABAH	0.389	0.411	4.451
KUALITAS PELAYANAN - KEPERCAYAAN -> LOYALITAS NASABAH	-0.083	-0.112	0.848

Gambar 4.19 Hasil *R Square*

### R Square

Matrix	
	R Square
LOYALITAS NASABAH	0.314

Gambar 4.20 Hasil *Total Effects*

### Total Effects

	Original Sampl...	Sample Mean (...)	T Statistics ( O/...	P Values
EFEKTIVITAS KOMUNIKASI -> LOYALITAS NASABAH	0.246	0.259	2.344	0.019
EFEKTIVITAS KOMUNIKASI-KEPERCAYAAN -> LOYALITAS NASABAH	0.000	-0.013	0.003	0.997
KUALITAS LAYANAN -> LOYALITAS NASABAH	0.384	0.408	4.599	0.000
KUALITAS LAYANAN-KEPERCAYAAN -> LOYALITAS NASABAH	-0.078	-0.071	0.771	0.441