

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PRODUK  
TABUNGAN BRItAma DI BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR  
CABANG SINTANG**

**SKRIPSI**

OLEH:

**HANI DWI ARISKA**  
**NIM. 131310767**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK  
2019**

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PRODUK TABUNGAN BRI t4ma DI BANK  
RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG SINTANG**

**Tanggung Jawab Yuridis Kepada :**

**Hani Dwi Ariska**


**NIM.131310767**

**Program Studi Manajemen**

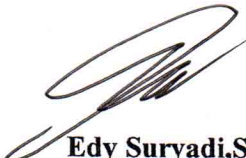
**Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Dan Lulus Dalam Ujian  
Skripsi/Komprehensi  
Pada Tanggal : 3 Agustus 2019**

**Majelis Penguji**


Pembimbing Utama

  
**Dedy Hayanto, SE, MM**  
NIDN.1113117702

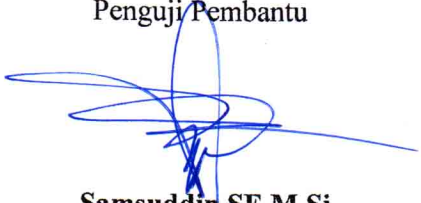
Penguji Utama

  
**Edy Suryadi, SE, MM**  
NIDN.1110026301

Pembimbing Kedua

  
**Wulan Purnama Sari, SE, MM**  
NIDN. 1115099001

Penguji Pembantu


  
**Samsuddin, SE, M.Si**  
NIDN.1113117701

Pontianak, 14 Februari 2022

Disahkan Oleh :

FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIAH PONTIANAK  
DEKAN



  
**Samsuddin, SE, M.Si**  
NIDN.1113117701

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah mengidentifikasi karakteristik nasabah Tabungan BRItAma BRI Kantor Cabang Sintang, Penelitian ini dilakukan di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Sintang di Jl. Adi Sucipto No. 2. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode pengumpulan sampel secara sengaja (*purposive sampling*) artinya penarikan sampel berdasarkan pertimbangan mengingat adanya keterbatasan dana, waktu, dan tenaga dengan jumlah responden sebanyak 100 nasabah BRItAma BRI Kantor Cabang Sintang.

Metode pengumpulan data dengan menyebarkan angket (kuesioner) yang diberikan kepada nasabah Tabungan BRItAma di BRI Kantor Cabang Sintang. Alat analisis yang digunakan adalah Uji Validitas, Reabilitas, dan Diagram Kartesius.

Hasil dari analisis diagram kartesius yang telah peneliti lakukan pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Sintang ialah dengan indikator kepuasan konsumen dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata kepuasan konsumen yaitu sebesar  $\bar{x} = 3,77$ , sedangkan nilai rata-rata harapan konsumen yaitu sebesar  $\bar{y} = 4,49$ , dapat disimpulkan bahwa nasabah BRI Kantor Cabang Sintang puas dengan Produk Tabungan BRItAma yang telah diberikan pihak Bank, hal ini dilihat dari nilai rata-rata kepuasan berada diatas nilai rata-rata harapan.

Kata Kunci : Kepuasan, Harapan, Konsumen, Perbankan

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji hanyalah bagi Allah SWT pencipta alam semesta, yang telah memberikan kenikmatan kepada kita dengan tiada terhingga. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada panutan kita Nabi Muhammad SAW yang telah berusaha dan beristiqamah dalam membawa ajaran islam dari zaman kegelapan hingga sekarang yang terang benderang ini, tidak lupa kepada keluarganya, para sahabatnya, para tabiinnya dan kita selaku umatnya yang tetap mengikuti ajaran islam yang dibawanya.

Alhamdulillah berkat Karunia dan Rahmat Allah SWT serta hidayah-Nya pula lah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya, walaupun dalam penyusunan dan penulisannya masih banyak kekurangan hingga jauh dari kesempurnaan. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi guna mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak. terselesaikannya penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari dukungan dan dorongan berbagai pihak. Dalam kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr.Doddy Irwan,S.T.,M.Eng Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak.
2. Bapak Dedi Haryanto.SE.MM Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak dan selaku Pembimbing Utama yang

telah membantu dan memberikan bimbingan, petunjuk, motivasi dan memonitor perkembangan penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir.

3. Ibu Wulan Purnama Sari.SE.MM. sebagai Pembimbing Ke Dua yang selalu memberikan motivasi dan dorongan agar penulis segera menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak H.Achmad Sutarmin.S.Hut.MM. selaku Ketua Universitas Muhammadiyah Pontianak Kampus Sintang
5. Kepala Kantor, Manager dan Rekan – rekan dari BRI Kantor Cabang Sintang , yang telah membantu penulis menyediakan data yang telah di perlukan penulis.
6. Segenap Dosen di Fakultas Ekonomi Jurusan Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak Kampus Sintang yang telah memberikan ilmunya kepada penulis
7. Ayah dan Ibu tercinta sebagai sumber motivasi dan pendorong penulis agar segera menyelesaikan studi ini sejak awal hingga penulis menyelesaikan skripsi ini.
8. Rekan – rekan Angkatan 2013 Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak Kampus Sintang.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua, Amin.

Sintang, 13 Januari 2018  
Penulis

**Hani Dwi Ariska**  
**NIM. 131310767**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACK .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>Daftar Tabel .....</b>	<b>vi</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>vii</b>
<b>Daftar Lampiran .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Permasalahan.....	7
C. Pembatasan Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian .....	7
E. Manfaat Penelitian .....	8
F. Kerangka Pemikiran.....	8
G. Penelitian Terdahulu .....	9
H. Metode Penelitian.....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>21</b>
A. Pengertian Kepuasan.....	21
B. Kualitas Pelayanan .....	23
C. Pengertian Bank .....	26
D. Jenis – jenis Bank .....	27
E. Fungsi utama Bank.....	29
F. Jasa .....	29
G. Karakteristik Jasa .....	29
H. Pengertian Pemasaran .....	30

<b>BAB III GAMBARAN UMUM BANK BRI.....</b>	<b>32</b>
A. Sejarah Berdirinya Bank BRI .....	32
B. Perkembangan Bank BRI .....	35
C. Karakteristik Nasabah .....	35
D. Visi dan Misi BRI .....	36
E. Struktur Organisasi .....	37
F. Produk Simpanan BRI .....	40
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
A. Jenis Kelami Nasabah .....	48
B. Usia Nasabah.....	48
C. Penghasilan Perbulan Nasabah .....	49
D. Pendidikan terakhir Nasabah.....	50
E. Pekerjaan Nasabah .....	51
F. Uji Istrumen .....	51
G. Diagram Kartesius .....	55
H. Pembahasan .....	58
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>63</b>
A. Kesimpulan .....	63
B. Saran.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>67</b>

## DAFTAR TABEL

1.1 PT. BRI Kantor Cababng Sintang Daftar Nama Bank Pesaing.....	4
1.2 PT.BRI Kantor Caba ng Sintang Daftar Produk Dan Jumlah Nasabah.....	4
1.3 PT. BRI Kantor Cabang Sinatang Nominal Tabungan Nasabah BRItAma .....	5
1.4 PT. BRI Kantor Cabang Sintang Jumlah Dan Jenis Keluhan Nasabah Tabungan BRItAma .....	6
1.5 Bobot Penilaian .....	18
4.1 Jenis Kelamin Nasabah.....	48
4.2 Usia Nasabah.....	49
4.3 Penghasilan Nasabah.....	49
4.4 Pendidikan Nasabah .....	50
4.5 Pekerjaan Nasabah .....	51
4.6 Hasil Uji Validitas Mengenai Kepuasan Nasabah BRI Kantor Cabang Sintang Yang Menabung Di Tabungan BRItAma .....	52
4.7 Hasil Uji Validitas Mengenai Kepentingan Nasabah BRI Kantor Cabang Sintang Yang Menabung Di Tabungan BRItAma .....	53
4.8 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> Varibel Kepuasan Nasabah Tabungan BRItAma di BRI Kantor Cabang Sintang .....	54
4.9 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> Varibel Kepentingan Nasabah Tabungan BRItAma di BRI Kantor Cabang Sintang .....	55
4.10 Perhitungan Rata-rata Tingkat Kepuasan dan Kepentingan .....	56
4.11 Rata-rata Kepuasan dan Harapan Perdimensi.....	60



## DAFTAR GAMBAR

1.1 Kerangka Pemikiran.....	11
1.2 Diagram Kartesius.....	19
3.1 struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia Cabang Sintang .....	39
4.1 Diagram Kartesius : Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Tabunag BRItAma Di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabag Sintang .....	57
4.2 Diagram Kartesius Menurut Dimensi .....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner .....	67
Rekapitulasi Karakteristik Nasabah .....	71
Tabulasi Hasil Jawaban Kepuasan Nasabah Tabungan BRItAma Di Kantor BRI Cabang Sintang .....	75
Tabulasi Hasil Jawaban Kepentingan Nasabah Tabungan BRItAma Di Kantor BRI Cabang Sintang.....	79
Tabel Uji Validitas Dan Reabilitas Variabel Kepuasan.....	83
Tabel Uji Validitas Dan Reabilitas Variabel Kepentingan .....	88

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dunia perbankan di Indonesia telah mengalami pasang surut. Bank yang ada di Indonesia baik itu milik pemerintah maupun swasta, saat ini berlomba – lomba untuk menyerap dana dari masyarakat. Seiring dengan munculnya berbagai fenomena menarik dipentas perbankan nasional, yakni banyaknya pelaku bisnis yang memasuki dan menggeluti bisnis perbankan, kalangan perbankan seperti tidak mau kehilangan momentum untuk ikut berlomba – lomba dalam memperebutkan hati masyarakat agar mempercayakan uangnya untuk disimpan di Bank. Bank memanfaatkan perilaku konsumen yang cenderung konsumtif sebagai wujud keikutsertaan dalam persaingan. Tabungan BRItAma adalah salah satu tabungan unggulan dari BRI selain Simpedes yang berhasil meraih penghargaan *top brand award* Tahun 2010 dari *Frontier Consulting Group* dan majalah *Marketing*. Bergerak dalam bidang pemasaran, memberikan penghargaan terhadap *merk – merk* ternama di Indonesia.

BRItAma adalah produk tabungan BRI yang dirancang dengan berbagai kemudahan dengan dukungan *e-banking* dan sistem *real time online*. Siapa pun yang membuka tabungan BritAma akan mendapat fasilitas berupa kemudahan bertransaksi di lebih dari 10.000 unit kerja dan 22.000 ATM di seluruh Indonesia. Syarat untuk membuka tabungan BritAma hanya mengisi formulir yang telah disiapkan di kantor cabang BRI yang ada di daerah anda, kemudian

membawa dan menyerahkan fotocopy KTP atau SIM , khusus untuk tabungan BRItAma di haruskan memiliki NPWP dan menyerahkan setoran awal sebesar Rp250.000. Nasabah yang memiliki saldo minimum Rp500.000 berhak mendapat asuransi kecelakaan diri (*personal accident*) dengan maksimal pertanggungan 250% dari saldo terakhir atau maksimum Rp150.000.000.Melibatkan 4.500 responden di enam kota besar seperti Jakarta, Makassar, Bandung, Semarang, Medan, dan Surabaya. Pesatnya pertumbuhan dan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong semakin tingginya kompetisi pasar antarBank. Dalam prakteknya Bank juga memiliki fungsi sebagai lembaga perantara keuangan antar masyarakat yang kelebihan dana dengan masyarakat yang kekurangan dana. Bagi masyarakat yang kekurangan dana yaitu mereka yang membutuhkan dana dengan kata lain mereka dapat menggunakan pinjaman ke Bank untuk memenuhi kebutuhan mereka. Masyarakat yang memiliki dana yang berlebih dan kemudian disimpan di Bank, hal tersebut dilakukan karena aman dan terhindar dari kehilangan dan kerusakan juga menghasilkan bunga dari uang yang di tabungnya. Sebuah strategi pemasaran memegang peranan penting bagi suatu perusahaan, karena strategi pemasaran merupakan kunci sukses untuk mencapai tujuan perusahaan. Alternatif strategi terhadap kegiatan pemasaran yang dilakukan sangat diperlukan agar perusahaan dapat tumbuh dan berkembang pada kondisi lingkungan yang terjadi saat ini.

Ketepatan strategi pemasaran yang dijalankan, akan membawa perusahaan pada kesuksesan dan posisi yang kuat dalam menghadapi persaingan. Bank Rakyat Indonesia menyediakan bermacam – macam produk perbankan yang meliputi produk dana, produk jasa, pelayanan, serta produk kredit, selalu berusaha untuk bertahan, bersaing dan menguasai pasar dengan meningkatkan kinerja agar tetap menjadi Bank yang sehat dan berkembang baik. Namun setiap produk yang di tawar kan pastinya memiliki kelebihan dan kekurangan sendiri begitu pula dengan tabungan BritAma itu sendiri juga memiliki kelebihan serta kekurangannya .

Kelebihan dari tabungan BRItAma ini adalah Kantor Cabang BRI tersebar di mana-mana, Mudah menggunakan kartu debit BRI BRItAma karena Jumlah ATM tersebar di seluruh nusantara, Nasabah tabungan BRI BRItAma bisa menikmati fasilitas e-banking, Nasabah BRItAma bisa mendapatkan fasilitas asuransi gratis, Saldo minimum bulanan BRItAma yang kecil, Biaya penggantian buku tabungan gratis, Bisa belanja lebih leluasa dibandingkan BRI Simpedes. Kekurangan dari tabungan BRItAma adalah Biaya administrasi bulanan lebih besar dari Simpedes, Ganti kartu ATM kena biaya, Kantor cabang BRI terlalu penuh antrian.

Di Tabel 1.1 ini adalah nama Bank pesaing dari BRI Kantor Cabang Sintang.

**Tabel 1.1**  
**PT. BRI Kantor Cabang Sintang( Tbk )**  
**Market Share**

No	Nama Bank	% Market Share
1	Bank BNI	9,14 %
2	Bank BTN	12,37%
3	Bank Danamon	9,02%
4	Bank KalBar	7,27%
5	Bank Mega	13,54%
6	Bank BCA	10,57%
7	Bank Mandiri	13,62%
8	Bank BRI	24,17%

*Sumber data: Data Olahan 2019*

Pada tabel di atas adalah nama – nama pesaing dari BRI Kantor Cabang Sintang di Kota Sintang. Dapat di lihat dari table di atas pangsa pasar yang di dapat Bank BRI yang paling tinggi karena Jumlah ATM tersebar di seluruh nusantara, hingga ke pelosok desa.

Dibawah ini adalah daftar produk serta jumlah nasabah yang meminati produk tabungan di BRI Kantor Cabang Sintang :

**Tabel 1.2**  
**PT. BRI Kantor Cabang Sintang( Tbk )**  
**Daftar Produk Dan Jumlah Nasabah**  
**Tahun 2013-2016**

Produk BRI	TAHUN			
	2013	2014	2015	2016
Tabungan BRItAma	8,165	12,596	14,182	12,137
Tabungan Simpedes BRI	8,144	9,433	10,325	11,484
BRI junior <17 tahun	343	504	560	641
BRI junior 17 s/d 25 tahun	90	149	171	124
Giro BRI	323	519	616	559
Deposito BRI	125	129	130	137

*Sumber data: Data Olahan 2019*

Pada Tabel 1.2 dari data diatas dapat dilihat pada Tahun 2015 nasabah tabungan BRItAma mengalami peningkatan yang sangat pesat dibandingkan

dengan 2 Tahun sebelumnya yaitu di Tahun 2013 – 2014. Di Tahun 2016 nasabah dari tabungan BRItAma mengalami penurunan sebesar 25,02%.

Adapun nominal tabungan nasabah BRItAma Tahun 2013 – 2016 dapat dilihat pada Tabel 1.3 sebagai berikut :

**Tabel 1.3**  
**PT. BRI Kantor Cabang Sintang**  
**Nominal Tabungan Nasabah BRItAma**  
**Tahun 2013 – 2016**  
**( Dalam Rupiah )**

<b>Tahun</b>	<b>Nominal Tabungan Nasabah BRItAma</b>
2013	95.525,312,209
2014	81,719,530,320
2015	105,529,954,303
2016	108,023,890,164

*Sumber data: Data Olahan 2019*

Berdasarkan pada Tabel 1.3 dapat di lihat perkembangan nominal tabungan nasabah BRItAma dari Tahun 2013 - 2016 mengalami penurunan di Tahun 2014 sebesar 1,36% tetapi dalam waktu 1 Tahun yaitu di Tahun 2015 nominal nasabah yang menabung di BRItAma meningkat sangat pesat yaitu sebanyak 16,7% dan di susul di Tahun 2016 sebanyak 97,6%.

Selain nominal tabungan BRItAma yang semakin tahun semakin meningkat Bank BRI Kantor Cabang Sintang juga di tuntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas yang masih kurang memadai. Hal ini yang mempengaruhi kepuasan nasabah untuk menggunakan produk Tabungan BRItAma. Banyaknya keluhan yang di ajukan oleh nasabah bisa menurunkan tingkat kepuasan nasabah untuk tidak menggunakan produk Tabungan BRItAma. Hal ini

di sebabkan oleh pelayanan yang masih kurang baik pada Bank BRI Kantor Cabang Sintang.

Oleh karena itu pihak BRI Kantor Cabang Sintang harus benar – benar menanggapi keluhan – keluhan dari nasabah yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Berikut adalah keluhan dari nasabah yang menabung di tabungan BRItAma BRI Kantor Cabang Sintang yang akan dilampirkan dalam Tabel 1.4 sebagai berikut :

**Tabel 1.4**  
**PT. BRI Kantor Cabang Sintang**  
**Jumlah Dan Jenis Keluhan Nasabah Tabungan BRItAma**  
**Tahun 2013 – 2016**

<b>Jumlah Keluhan Nasabah BRI</b>	<b>Jenis Keluhan</b>
36	Kartu tertelan di ATM
42	Uang terdebet saat pengambilan di mesin ATM tetapi uang tidak keluar
26	Gangguan pada jaringan ATM yang menyebabkan nasabah tidak bisa melakukan tranfer
5	Mesin ATM yang sedang rusak

*Sumber data: Data Olahan 2019*

Sebagai salah satu Bank terbesar di kota Sintang adanya Bank BRI Kantor Cabang Sintang adalah Bank yang baik dan sangat di minati oleh masyarakat di Sintang, maka BRI Kantor Cabang Sintang di harapkan mampu untuk selalu konsisten dalam melayani masyarakat di kota Sintang.

Dari uraian latar belakang peneliti terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Tabungan BRItAma Di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Sintang”**.



## **B. Permasalahan**

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka permasalahan dalam penelitian ini Apakah Kepuasan Nasabah berpengaruh Terhadap Produk Tabungan BRItAma Di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Sintang.

## **C. Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah sangat penting, untuk menghindari kesalahan pahaman yang menyimpang dari judul. Oleh karena itu untuk mendukung hasil yang baik, penulis membatasi masalah dalam penelitian pada 5 (*lima*) dimensi kualitas jasa menurut Parasuram (2002:100) yang terdiri dari: Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsive*), Jaminan (*Assurance*), Kepedulian (*Emphaty*),Tampilan (*Tangible*).

## **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang di kemukakan di atas maka tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap produk tabungan BRItAmaDi Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Sintang

## E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

### 1. Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan untuk menambah pengetahuan dan wawasan guna mempraktekan teori dan ilmu pengetahuan praktis yang diperoleh dibangku perkuliahan.

### 2. Bagi Perusahaan

Memberikan sumbangan pemikiran bagi Bank Rakyat Indonesia di Kabupaten Sintang khususnya BRI Kantor Cabang Sintang untuk pemilihan produk Tabungan BRItAma.

### 3. Bagi Almamater

Dari hasil penelitian ini peneliti diharapkan dapat membantu para peneliti selanjutnya yang tertarik akan masalah yang sama.

## F. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Dalam hubungan dengan penciptaan nilai kepuasan bagi pelanggan, dimensi – dimensi yang menjadi fokus pada kualitas jasa yang dikemukakan oleh Parasuram (2002:100), antara lain:

1. Keandalan (*Reliability*), sebagai kemampuan perusahaan dalam melaksanakan jasa yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya.
2. Ketanggapan (*Responsiveness*), yang menunjukkan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tanggap.
3. Jaminan (*Assurance*), menunjukkan sejauh mana pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan menciptakan *image* atau persepsi yang baik bagi perusahaan, dengan menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan di benak konsumen terhadap perusahaan.

4. Kepedulian (*Empathy*), sebagai syarat untuk peduli dan memberikan perhatian secara pribadi bagi pelanggan.
5. Tampilan (*Tangible*), berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Berkenan dengan kualitas jasa menurut Fandy Tjiptono (2010:130), ada tiga level mengenai kualitas yaitu:

1. Level pertama, harapan pelanggan yang paling sederhana dan berbentuk asumsi, *must have* atau *take it for granted*.
2. Level kedua, harapan yang tinggi dari level pertama, di mana kepuasan dicerminkan dalam pemenuhan persyaratan dan spesifikasi.
3. Level ketiga, harapan yang lebih tinggi dibanding level 1 atau 2 menuntut suatu kesenangan (*delightfulness*) atau jasa yang begitu bagusnya sehingga membuat pelanggan tertarik.

## **G. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai dasar pijakan rangka penyusunan penelitian ini. Kegunaannya adalah untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu sekaligus sebagai perbandingan dan gambaran yang dapat mendukung kegiatan penelitian berikut. Dari jurnal dan data kepuasan menunjukkan bahwa sudah cukup banyak hasil penelitian terdahulu yang temanya relevan dengan kepuasan nasabah terhadap produk tabungan BRItAma :

1. Nurul Wahyu Ramadani (2010)

Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Tabungan BRItAma PT.Bank Rakyat Indonesia ( Persero ) Tbk Cabang Selayar, Kabupaten Kepulauan Selayar , Sulawesi Selatan

Dengan menggunakan skala ordinal menunjukkan bahwa atribut yang dianggap paling penting memilih produk tabungan BRItAma

adalah lokasi yang strategis, kemudahan transaksi, ketelitian administrasi, dan kredibilitas bank.

2. Dewi Yanti Sudirman (2011)

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan BRItAma Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk Cabang A.Yani Makassar

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan produk tabungan BRItAma berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

3. Alinda wulan dari (2016)

Pengaruh kualitas pelayanan dan produk tabungan IB hasanah terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah cabang Palembang JL.Jenderal Sudirman KM 3,5

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah dan tabungan iB hasanah berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah.

4. Lely Ana Ferawati Ekaningsih Maria ulfa (2015)

Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan haji arafah pada bank muamalat Indonesia KCP Genteng Kabupaten Banyuwangi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terhadap pengaruh simultan antara variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap

kepuasan nasabah tabunga haji pada Bank muamalat Indonesia KCP  
Genteng Kabupaten Banyuwangi

5. Akhmad Khoiron (2010)

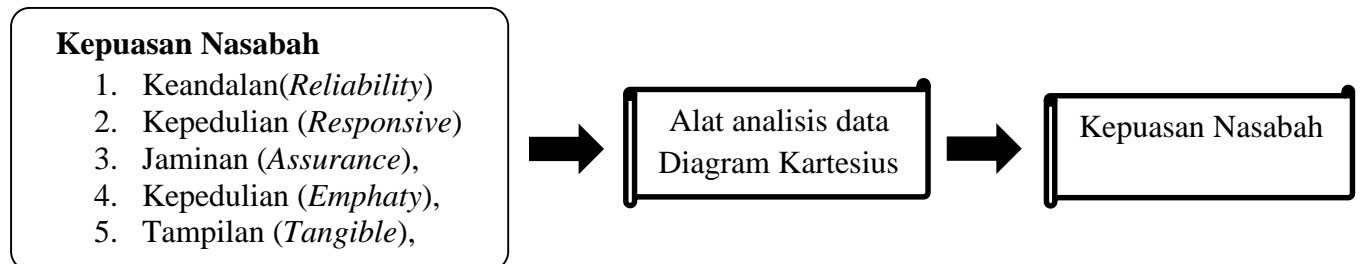
Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada  
Bank syariah mandiri cabang malang

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel dimensi kualitas  
pelayanan yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphy*  
berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT.

Bank Syariah Mandiri Cabang Malang

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada  
gambar berikut:

**Gambar 1.1**  
**Kerangka Pemikiran**



## H. Metode Penelitian

### 1. Bentuk Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Menurut M. Hariwijaya M. Djaelani (2004 : 39) penelitian deskriptif adalah “penelitian yang bertujuan untuk meneliti dan menentukan informasi sebanyak – banyaknya dari suatu fenomena”. Sasaran penelitian adalah nasabah pengguna tabungan BRI tAma di BRI Kantor Cabang Sintang. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei.

### 2. Teknik Pengumpulan Data

#### a. Data Primer

Menurut Sugiyono (2013:224) “teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data”. Dalam penelitian ini, sumber data primer diperoleh dari hasil observasi dan hasil dari kuesioner yang disebarakan kepada nasabah BRI tAma di BRI Kantor Cabang Sintang.

#### 1) Observasi

Menurut M. Hariwijaya M. Djaelani (2004:44)

Observasi adalah : “Pengumpulan data secara sistematis melalui pengamatan dan pencatatan terhadap fenomena yang diteliti”.

Dalam penelitian ini penulis turun ke lapangan yaitu BRI Kantor Cabang Sintang untuk dapat mengamati dan mencatat segala sesuatu yang berkaitan dalam penelitian ini

## 2) Kuesioner

Menurut M. Hariwijaya M. Djaelani (2004:42) :

“Kuesioner atau angket merupakan alat pengumpulan data yang berupa serangkaian daftar pertanyaan untuk dijawab responden”.

Kuesioner dapat disebut juga sebagai interview tertulis di mana responden dihubungi melalui daftar pertanyaan.

### b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2005 : 62),“ data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya penelitian harus melalui orang lain atau mencari melalui dokumen”.Data ini diperoleh dengan menggunakan studi literatur yang dilakukan terhadap banyak buku dan diperoleh berdasarkan catatan – catatan yang berhubungan dengan penelitiandokumen BRI Kantor Cabang Sintang. Selain itu peneliti mempergunakan data yang diperoleh dari internet.

## 3. Populasi dan Sampel

### a. Populasi

Menurut Sugiyono (2010:117) “ Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek ( satuan atau individu ) yang karakteristiknya hendak diduga”. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh nasabah yang menabung di tabungan BRItAma BRI Kantor Cabang Sintang.

## b. Sampel

Menurut Sugiyono (2003:72) Sampel adalah : “Sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi”. Bila populasi besar, dan peneliti tidak memungkinkan semua yang ada pada populasi, ( misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu ) maka penelitian menggunakan sampel yang di ambil dari populasi itu. Untuk itu sampel yang diambil untuk populasi harus betul – betul respentatif (mewakili). Jumlah populasi dalam penelitian ini tidak di ketahui secara pasti, maka perhitungan sampel menggunakan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{Z^2}{4(Moe)^2}$$

keterangan :

n = Jumlah Sampel

Z = Tingkat distribusi normal pada taraf signifikan 5% 1,59

Moe = *Margin of error* (kesalahan maksimum yang bisa ditolerir

Sebesar disini di tetapkan 10 % atau 0,1)

Alasan menggunakan rumus tersebut karena populasi tidak di ketahui pasti. Dengan tingkat keyakinan sebesar 95% atau Z = 1,96 dan *moe* 10% ( 0,1) , maka jumlah sampel dapat di tentukan sebagai berikut:

$$n = \frac{1,96^2}{4(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3,8416}{0,04} = 96,04$$



Menurut hasil perhitungan diatas, sampel yang dapat diambil adalah 96 orang, sehingga dapat ditetapkan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebesar 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Purposive Sampling* Menurut Sugiyono (2001: 61) “ menyatakan bahwa sampling purposive adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu”. Menurut Margono (2004:128), “pemilihan sekelompok subjek dalam purposive sampling didasarkan atas ciri-ciri tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya, dengan kata lain unit sampel yang dihubungi disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu yang diterapkan berdasarkan tujuan penelitian”. Responden yang sudah menabung menggunakan tabungan BRItAma selama 1 Tahun. Nasabah yang sudah menabung menggunakan tabungan BRItAma dengan frekuensi penyetoran minimal 2 (dua) kali.

#### **4. Teknik Analisis Data**

Adapun alat analisis yang dipakai dalam penelitian ini adalah secara kuantitatif berdasarkan data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang disebarkan kepada responden. Metode kuantitatif, yaitu penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dari hasilnya.

## a. Uji Instrumen

### 1. Uji Validitas

Menurut Husein Umar (2003:176) validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur itu mampu mengukur apa yang ingin diukur. pengertian valid tidaknya suatu alat ukur tergantung kemampuan alat tersebut untuk mengukur korelasi antara variabel atau item dengan skor total variabel. Uji validitas di gunakan untuk mengukur tingkat keakuratan sebuah kuesioner antara variabel independen atau periklanan , penjualan pribadi , dan promosi penjualan yang di simbolkan dengan (x) dan variabel independent atau keputusan pembelian yang disimbolkan dengan (y). artinya apakah kuesioner yang telah dibangun tersebut sudah valid atau belum.

### 2. Uji Reliabilitas

Menurut Husien Umar ( 2003 : 134 ) “Reliabilitas adalah istilah yang di pakai untuk menunjukkan sa jauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila alat ukur di gunakan berulang kali”. Reliabilitas adalah tingkat kepercayaan dari hasil pengukuran. Pengukuran memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi, yaitu pengukuran yang mampu memberikan hasil ukuran yang terpercaya ( *Reliabel* ). Reliabilitas merupakan salah satu ciri atau karakter utama instrumen pengukur yang baik. Reliabilitas terkadang di sebut juga sebagai kepercayaan, keterandalan, konsistensi, kestabilan,

dan sebagainya, namun ide pokok dalam konsep reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat di percaya, artinya sejauh mana skor hasil pengukuran terbebas dari kekeliruan pengukuran (*Measurement Error*). Teknik penghitungan koefisien reliabilitas yang di gunakan dala penelitian ini adalah *Alpha cronbach*.

*Alpha cronbach* adalah koefisien keandalan yang menunjukkan seberapa baik item dalam suatu kumpulan secara positif berkorelasi satu sama yang lain. Menurut Husein Ummar (2005;207), mencari reliabilitas instrumen yang skornya bukan 0–1, tetapi merupakan rentangan antara beberapa nilai, misalnya 0-10 atau 0-100 maka dapat menggunakan rumus *Alpha corncach* sebagai berikut :

$$r = \left( \frac{k}{(k - 1)} \right) \left( 1 - \frac{\Sigma ab^2}{at^2} \right)$$

Keterangan :

r : reliabilitas instrumen  
 k : banyak buturan pertanyaan  
 $\Sigma ab^2$  : jumlah varian butir  
 $at^2$  : variantotal

### 3. Diagram Kartesius

Menurut Husein Umar (2003: 251-253): “Kepuasan pelanggan dapat dianalisis dari dua dimensi yaitu dari harapan (kepentingan) atas sesuatu dan kenyataan (kepuasan) yang diterima konsumen”. Dalam dimensi ini pernyataan harapan (kepentingan)

dan kepuasan menggunakan skala *likert* yaitu skala yang berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu.

**Tabel 1.5**  
**Bobot Penilaian**

Kepuasan		Kepentingan	
Pengukuran	Bobot	Pengukuran	Bobot
Sangat Puas	5	Sangat Penting	5
Puas	4	Penting	4
Kurang Puas	3	Kurang Penting	3
Tidak Puas	2	Tidak Penting	2
Sangat Tidak Puas	1	Sangat Tidak Penting	1

*Sumber : Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*

Masing-masing atribut penentu kualitas jasa ditentukan peringkat kepentingan rata-rata dengan variasi nilai 1 hingga 5 dengan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

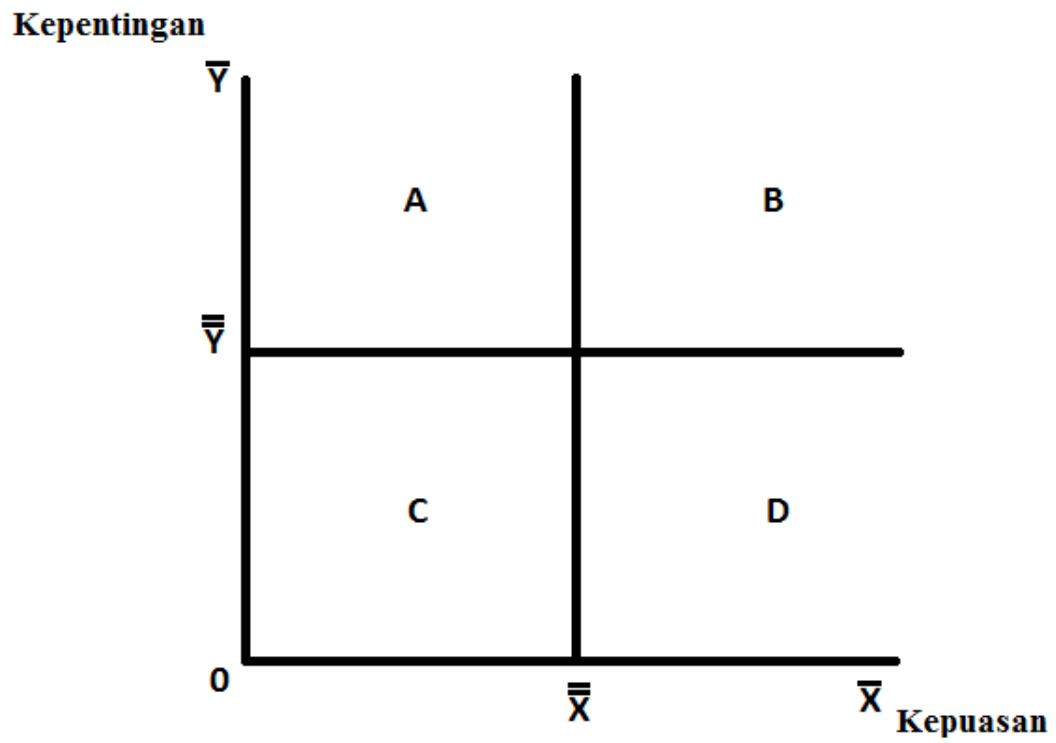
Di mana:

- $\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat kepuasan
- $\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan
- n = Jumlah responden
- $\sum X_i$  = Total skor tingkat kepuasan
- $\sum Y_i$  = Total skor tingkat kepentingan

Selanjutnya data tersebut diplot nilainya pada diagram kartesius. Diagram kartesius adalah bangunan yang terdiri atas 4 bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik tegak lurus pada titik-titik X dan Y. Titik X merupakan rata-rata dari skor tingkat kenyataan (kepuasan), sedangkan Y

merupakan rata-rata harapan (kepentingan). Pada gambar berikut ini dapat dilihat diagram kartesius:

**Gambar 1.2**  
**Diagram Kartesius**



Skala empat kuadran tersebut terdiri dari:

a. Kuadran A

Kinerja suatu variabel adalah lebih rendah dari keinginan konsumen sehingga perusahaan harus meningkatkan kinerjanya agar optimal.

b. Kuadran B

Kinerja dan keinginan konsumen pada suatu variabel berada pada tingkat tinggi dan sesuai, sehingga perusahaan cukup mempertahankan kinerja variabel tersebut.

c. Kuadran C

Kinerja dan keinginan konsumen pada suatu variabel berada pada tingkat rendah, sehingga perusahaan belum perlu melakukan perbaikan.

d. Kuadran D

Kinerja perusahaan berada dalam tingkat tinggi tetapi keinginan konsumen akan kinerja dari variabel tersebut hanya rendah, sehingga perusahaan perlu mengurangi hasil yang dicapai agar dapat mengefisienkan sumber daya perusahaan.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis data yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya melalui kepustakaan, fakta dan analisis pada perusahaan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Nasabah tabungan BRItAma di BRI Kantor Cabang Sintang merasa puas, hal ini ditunjukkan dari hasil perhitungan rata-rata kepuasan Nasabah tabungan BRItAma  $\bar{X} = 3,77$  sedangkan nilai rata-rata harapan untuk Nasabah tabungan BRItAma  $\bar{Y} = 4,49$  yang menandakan bahwa Nasabah tabungan BRItAma di BRI Kantor Cabang Sintang puas. Adapun hasil analisis diagram kartesius dapat disimpulkan sebagai berikut:
  - a. Kuadran A menunjukkan faktor yang kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan. Faktor ini dianggap kurang penting tapi sangat memuaskan.
  - b. Kuadran B menunjukkan beberapa factor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan responden sehingga mengecewakan/tidak puas. Hal ini dianggap penting dan pelaksanaannya belum dianggap baik / kurang memuaskan.
  - c. Kuadran C menunjukkan factor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pelaksanaannya oleh

- d. perusahaan biasa-biasa saja tapi dianggap kurang memuaskan. Faktor ini dianggap kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan dan sangat memuaskan.
  - e. Kuadran D menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Unsur ini dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. Factor ini berpengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen, dan pelaksanaannya oleh BRI Cabang Sintang sudah dianggap baik dan wajib dipertahankan.
2. Berdasarkan analisis diagram kartesius, menunjukkan bahwa dimensi *Reliability* berada pada Kuadran C yang merupakan faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja tapi dianggap kurang memuaskan. Sedangkan dimensi *Emphaty* dan *Assurance* berada pada Kuadran D yang merupakan factor kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan, faktor ini dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. Sedangkan dimensi *Responsiveness* *Tangible* berada pada kuadran B yang merupakan faktor yang dianggap sangat penting dan memuaskan. Sedangkan tidak ada satupun dimensi berada pada Kuadran A yang merupakan faktor sangat penting, karena manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan nasabah, faktor ini dianggap penting dan pelaksanaannya belum dianggap baik sehingga kurang memuaskan.



## **B. Saran**

Berdasarkan analisis diagram kartesius kuadran A merupakan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan nasabah sehingga mengecewakan / tidak puas. Maka diharapkan BRI Kantor Cabang Sintang dapat berupaya meningkatkan pelayanan pada atribut-atribut sebagai berikut:

- d) Prosedur menabung di sampaikan dengan jelas dan mudah di mengerti
  - e) Keamanan di tempat parkir<sup>1</sup>
  - f) Kebersihan ruang tunggu
-

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2016. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran jasa*, Bandung : ALFABETA. CV.
- Etta Mamang, S dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta : Andi.
- Ismail . 2016.*Manajemen Perbankan* , Jakarta : PRENADAMEDIA GROUP.
- Kotler,Philip dan Kevin Lane,K. 2008 . *Manajemen Pemasaran. Edisi Ketiga Belas Jilid Satu* Jakarta : Erlangga
- Suyoto , Danang. 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, Yogyakarta : CAPS ( Center For Academic Publishing Service ).
- Susila dan Suyanto, 2015. *Metodelogi Penelitian Cross Sectional Kedokteran & Kesehatan*, Klaten : BOSSSCRIPT.
- <https://docplayer.info/49183932-Oleh-nurul-wahyu-ramadhani-h.html>
- <https://www.scribd.com/doc/312467583/Kualitas-Pelayanan>
- <http://eprints.radenfatah.ac.id/482/>
- <https://docplayer.info/35817169-Lely-ana-ferawati-ekaningsih-maria-ulfa-kata-kunci-kualitas-produk-kualitas-pelayanan-kepuasan-nasabah.html>
- <https://docplayer.info/222264-Pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-nasabah-pada-bank-syariah-mandiri-cabang-malang-s-k-r-i-p-s-i-oleh-ahmad-khoiron-nim-03220148.html>

## LAMPIRAN 1

### DAFTAR PERNYATAAN UNTUK RESPONDEN

---

---

Kuesioner ini hanya bertujuan untuk penelitian dalam menyusun skripsi yang berjudul **“Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Tabungan BRItAma di Bank Rakyat Indonesia Cabang Sintang”** dan diharapkan kepada Bapak/Ibu/Saudara/i dapat menjawab pertanyaan dengan benar sesuai dengan petunjuk yang telah disediakan. Sebelumnya saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi daftar pertanyaan ini.

#### I. Profil Peneliti:

Nama : Hani Dwi Ariska  
Nim : 131310767  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Universitas : Muhammadiyah Pontianak Kelas Sintang

#### II. Profil Responden

Berilah tanda Checklist (✓) pada pilihan jawaban yang dianggap sesuai dengan pendapat anda sendiri !

Nama :.....  
Alamat :.....  
Jenis Kelamin : ( ) Pria ( ) Wanita  
Usia :  
No Hp :

### III. Petunjuk Pengisian

1. Mohon anda mengisi dengan apa yang anda alami karena hasil sangat membantu penulis dalam memperoleh data yang akurat !
2. Pilihlah pertanyaan di bawah ini dengan memberi tanda (√) pada salah satu angka diantara nomor 1 s/d 5.

Kepuasan		Kepentingan	
Pengukuran	Bobot	Pengukuran	Bobot
Sangat Puas	5	Sangat Penting	5
Puas	4	Penting	4
Kurang Puas	3	Kurang Penting	3
Tidak Puas	2	Tidak Penting	2
Sangat Tidak Puas	1	Sangat Tidak Penting	1

No	PERNYATAAN	KEPUASAN					KEPENTINGAN				
		5 (SP)	4 (P)	3 (CP)	2 (TP)	1 (STP)	5 (SP)	4 (P)	3 (CP)	2 (TP)	1 (STP)
<b>KEANDALAN/ RELIABILITY</b>											
1.	Kenyamanan Pelayanan.										
2.	Kemudahan dalam transaksi										
3	Kemudahan menjangkau lokasi										
4	Pelayanan yang sesuai dengan slogan perusahaan yaitu “ melayani dengan sepenuh hati “										
5	Bank BRI menyediakan layanan sesuai waktu yang dijanjikan										
<b>KETANGGAPAN/RESPONSIVENESS</b>											
6.	Tanggap dan cepat dalam melayani Nasabah yang datang.										
7.	Prosedur menabung di sampaikan dengan jelas dan mudah di mengerti										
8.	Kecepatan teller dalam melakukan transaksi.										

9.	Kemampuan karyawan dalam menjelaskan produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank yang bersangkutan secara jelas											
<b>JAMINAN/ASSURANCE</b>												
10.	Karyawan yang ramah dalam melayani nasabah.											
11.	Karyawan memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah											
12.	Keamanan di tempat parkir											
13	Ketepatan dalam melakukan transaksi											
14	karyawan melayani nasabah dengan urutan kedatangan dan tidak membeda – bedakan											
<b>KEPEDULIAN/EMPATHY</b>												
15	Karyawan dengan tulus membantu nasabah yang mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi											
16	Kemampuan karyawan dalam memahami setiap keinginan nasabah.											
17	Karyawan harus selalu tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami ke sulitan tanpa harus dimintai bantuan											
18	Kemampuan karyawan dalam memahami setiap keluhan nasabah											
<b>TAMPILAN / TANGIBLE</b>												
19	Tersedianya tempat parkir yang luas dan aman											

20	Kehadiran satpam di pos jaga										
21	Kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan para nasabah.										
22	Penampilan karyawan yang menarik										
23	Ketersedian cctv di ruang tunggu										
24	Ketersedian toilet										
25	Kebersihan ruang tunggu										

**Lampira 2****REKAPITULASI KARATERISTIK NASABAH**

No	Nama	Alamat	Jenis Kelamin	Usia	Penghasilan	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
1	Pristiyawati	JL Masuka	P	41	1.500.000	SMA	Ibu Rumah Tangga
2	Karmila Uci	JL Oevang Oeray	P	25	700.000	SMA	Wiraswasta
3	Siu Iskandar	JL Akcaya I	L	24	1.200.000	Diplomat	Swasta
4	Aspari	JL Kelam	L	60	1.200.000	SMK	Wiraswasta
5	Nurma Yulianti	BTN Cipta Mandiri I	P	23	1.500.000	S 1	Swasta
6	Syarifudin	JL Oevang Oeray	L	49	6.100.000	S1	PNS
7	Dimas Admajaning	Jl Sintang Pontianak	L	20	2.000.000	SMA	Swasta
8	Diranto	Baning Kota	L	21	1.500.000	SMA	Wiraswasta
9	Mira Purnamasari	Baning Kota	P	29	1.400.000	S 1	Ibu Rumah Tangga
10	Mariono	Jl Masuka	L	32	1.000.000	SMA	Wiraswasta
11	Risa.P	Baning Kota	P	26	1.700.000	SMA	Wiraswasta
12	Andini	JL Manter Kec Sui Tebelian	P	22	2.500.000	SMK	Wiraswasta
13	Irianto	Batu Buil Kab Melawi	L	34	2.000.000	SMA	Wiraswasta
14	Firton Erwin L. Gaol	Baning Kota	L	23	2.000.000	S 1	PNS
15	Tomi Jepisa	JL PDAM	L	25	1.300.000	SMA	Wiraswasta
16	Dapot siaan	Jerora 1	L	48	4.000.000	S1	PNS
17	Riki Susanto	JL Dara Juanti	L	20	1.300.000	SMK	Wiraswasta
18	Indera Juanti	JL. Darma Putra	L	19	1.000.000	SMA	Wiraswasta
19	Riska Partika	JL Evata	P	25	2.200.000	SMA	Wiraswasta
20	Arifin	Baning Kota	L	29	3.000.000	S 1	Swasta
21	Haidul Hadi	JL Dara Juanti	L	22	2.500.000	SMK	Wiraswasta

22	Ningsih	JL Oevang Oeray	P	21	800.000	SMA	Wiraswasta
23	Hartono Pujianto	JL Suka Maju	L	25	800.000	SMP	Wiraswasta
24	Ulva Laila Risqiana	JL Oevang Oeray	P	22	750.000	SMA	Wiraswasta
25	Andre Dwi Aryo	JL PDAM	L	18	800.000	SMP	Wiraswasta
26	Samuel Dwi Indra	JL PKP Mujahidin	L	26	3.000.000	Diplomat	Swasta
27	Rinda Tasari	JL Oevang Oeray	P	21	1.300.000	SMA	Wiraswasta
28	Asep	JL Oevang Oeray	L	28	2.800.000	S1	Swasta
29	Usman	JL Oevang Oeray	L	22	1.000.000	SMA	Wiraswasta
30	Fera Hayu	Merarai Satu Sui Tebelian	P	21	1.000.000	SMK	Wiraswasta
31	Darwati	JL Kelam	P	44	1.000.000	SMP	Ibu Rumah Tangga
32	Wasli	JL Sengkuang	L	55	5.300.000	S1	PNS
33	Yanto	JL Kelam	L	22	850.000	SMA	Wiraswasta
34	Petrus	JL Kelam	L	36	1.100.000	SMA	Swasta
35	Rio Priyanto	JL Aneka	L	23	700.000	SMA	Swasta
36	Cesilia	JL Masuka	P	18	800.000	SMP	Wiraswasta
37	Erna	Lintas Melawi	P	37	2.500.000	SMA	Swasta
38	Viktor H. Supianus	JL Suka Maju	L	18	1.150.000	SMP	Wiraswasta
39	Yudi Sutopo	JL Oevang Oeray	L	29	3.300.000	S 1	PNS
40	Martia Juliana	SP 2 Sungai Maboh	P	21	1.250.000	SMA	Ibu Rumah Tangga
41	Wahyudi	Komplek Nabila	L	46	3.500.000	Diplomat	Swasta
42	Wiwid Thmy	JL Alambhana Wanawai	P	21	1.800.000	SMA	Honorar
43	Dessy Yuliana	JL Darma Putra	P	24	1.000.000	SMA	Honorar
44	Anci Mariani	JL Oevang Oeray	P	23	1.300.000	SMK	Swasta
45	Nanda	Empci	P	26	1.800.000	S1	Swasta
46	Evi Victoria	Oevang Oeray	P	24	1.300.000	SMA	Swasta
47	Mardiana	JL Masuka	P	19	1.500.000	SMP	Honorar
48	Yulianti Ersa Putri	JL Oevang Oeray	P	18	700.000	SMA	Swasta
49	Maysyaroh	JL Jerora Satu	P	23	1.000.000	SMA	Swasta
50	Purnawati	JL Kelam	P	44	1.000.000	SMP	Ibu Rumah Tangga



51	Fara Hayu	JL Merarai I Sui Tebelian	P	21	1.100.000	SMA	Swasta
52	Dery Ahmad	JL Wiyata	L	24	2.700.000	SMA	Swasta
53	Ansen Putra	JL Tembulan	L	35	2.000.000	SMA	Wiraswasta
54	Murdani	JL Sintang - Pontianak KM 5	L	29	3.000.000	S 1	Swasta
55	Hari	JL Tanjung Puri Pasar Impres	L	23	2.500.000	SMA	Swasta
56	Bujang	JL Dedai	L	23	1.500.000	SMA	Honoror
57	Dea	JL MT Haryono KM 4	P	20	1.000.000	SMA	Wiraswasta
58	Rohmad	JL Akcaya 2	L	30	3.000.000	S 1	Swasta
59	Nelly Dia Julianty	JL Masuka	P	19	800.000	SMP	Honoror
60	Dessi	JL Kelam Permai	P	25	2.300.000	S1	Wiraswasta
61	Rendi	JL Menyurai	L	27	1.700.000	Diplomat	Honoror
62	Rabani	JL Lintas Melawi	L	24	1.500.000	SMA	Wiraswasta
63	Mirna	Baning Kota	P	24	1.400.000	S1	Swasta
64	Desvia	Jl MT Haryono Sui Durian	P	29	3.000.000	S1	PNS
65	Sigit Prabowo	JL Sintang - Pontianak KM 10	L	23	1.650.000	SMA	Swasta
66	Andi	JL Menyurai	L	23	1.500.000	SMA	Swasta
67	M.Prayogi	JL.M.Saad	L	30	3.500.000	SMA	Swasta
68	Wulan Dari	Sp. 4 Pandan	L	28	1.000.000	SD	Wiraswasta
69	Anton	Binjai	L	40	2.300.000	SMA	Wiraswasta
70	Doni	BTN Cipta Mandiri I	L	38	3.500.000	S1	Swasta
71	Iswandi	Jl.P.Antasari	L	30	2.000.000	S1	Swasta
72	Sugeng	JL STG - PTK KM 18 Sui Ukoi	L	31	3.500.000	SMK	Buruh
73	Erika Yunita	JL Dara Juanti	P	25	2.100.000	Diplomat	Honoror
74	Nur Jannah	Sungai Durian	P	23	3.000.000	SMA	Swasta
75	Tiara Listy	BTN Nabila	P	42	4.500.000	S1	Swasta
76	Toni	JL Kelam Permai	L	35	2.500.000	SMA	Swasta
77	Suharnok	Sp. 3 Pandan	L	35	3.000.000	SMA	Wiraswasta

78	Rapiansyah	JL.Patimura	L	28	2.000.000	SMA	Petani
79	Kastoyo	JL. Sintang - Putusibau	L	29	1.600.000	SMA	Wiraswasta
80	Hendra	JL. Kelam	L	28	3.000.000	S1	Wiraswasta
81	Koni	Menyurai	L	35	2.500.000	SMA	Swasta
82	Sapta Kurnia	JL. Adi Sucipto	L	27	3.000.000	Diplomat	Wiraswasta
83	Joko Kuswanto	Sp.7 Pandan	L	30	500.000	SMP	Petani
84	Rasyid	JL. P.Antasari	L	20	1.600.000	SMA	Wiraswasta
85	Sugiono	Desa Merakai	L	45	2.500.000	SMA	Petani
86	Yohanes	Simpang Pinoh	L	29	1.600.000	SMA	Swasta
87	Anggara	JL.M.Saad	L	29	1.500.000	Diplomat	Swasta
88	Jayanti	Jl.P.Antasari	P	28	3.000.000	S1	Wiraswasta
89	Henny Fansyah	JL.STG - PTK	P	29	3.000.000	S1	Swasta
90	Perdi	JL.Patimura	L	29	2.500.000	S1	Wiraswasta
91	Febrianti	JL. Cutnyak Dien	P	24	2.500.000	SMA	Wiraswasta
92	Tressia Gamaliel Onetha	MT.haryono Km 6	P	33	1.500.000	SMA	Wiraswasta
93	Ewa Kurnia Rizky	Baning Kota	L	22	1.000.000	SMK	Swasta
94	Hairuman	JL Sui Ringin	L	38	3.400.000	SMA	Buruh
95	Hendrik Kiswanto	JL Kelam Permai	L	30	2.800.000	SMA	Swasta
96	Gerry	JL Sepauk	L	25	2.000.000	SMK	Buruh
97	Yakob Sutomo	JL PKP Mujahidin	L	46	3.500.000	SMA	Wiraswasta
98	Tuti Astuti	Jl Saroja	P	31	3.600.000	S1	PNS
99	B. Sihombing	Pasar Sui Durian	L	38	1.300.000	SMP	Swasta
100	Randa	JL Danau Tembulan	L	21	1.000.000	SMK	Swasta

Lampiran 3

**TABULASI HASIL JAWABAN KEPUASAN NASABAH TABUNGAN BRIItAma DI  
KANTOR BRI CABANG SINTANG**

Resp	Data Penilaian Kepuasan Nasabah																									Skor Hasil
	KEANDALAN					KETANGGAPAN				JAMINAN					KEPEDULIAN				TAMPILAN							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
1	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	82
2	4	3	3	4	5	3	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	5	5	98
3	5	2	4	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	94
4	4	5	3	4	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	106
5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	105
6	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	87
7	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	93
8	5	4	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	92
9	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	84
10	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	82
11	5	4	3	3	4	5	5	4	4	5	4	3	3	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	95
12	4	3	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	92
13	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	84
14	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	82
15	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	83
16	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	84
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	77
18	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	88
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	97

20	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	81
21	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	86
22	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	89
23	5	4	3	3	4	4	4	4	3	5	5	3	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	93
24	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	81
25	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	85
26	1	2	4	3	4	2	3	3	2	3	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	85
27	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	88
28	2	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	75
29	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	81
30	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	84
31	3	2	4	4	3	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	92
32	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	82
33	3	4	3	5	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	3	4	5	5	5	3	5	5	103
34	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	106
35	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	80
36	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	103
37	4	3	4	3	5	5	5	4	2	4	3	4	3	5	4	4	3	4	5	4	5	4	2	4	4	97
38	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	5	4	5	3	3	4	3	3	94
39	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	72
40	2	4	5	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	90
41	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	93
42	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	5	4	92
43	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	93
44	2	3	2	3	4	4	3	2	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	86
45	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
46	2	3	4	3	3	4	3	4	5	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	94
47	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	88
48	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	3	92

49	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	81	
50	4	3	4	3	2	3	4	5	3	2	4	3	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	92	
51	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97	
52	2	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	3	5	4	3	4	3	3	3	3	2	92	
53	4	5	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	101	
54	1	3	3	2	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	93	
55	5	2	3	4	3	4	3	5	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	95	
56	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	89	
57	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	81	
58	2	3	4	3	4	4	5	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	94	
59	3	4	4	2	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	5	3	2	4	91	
60	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	88	
61	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	87	
62	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	93	
63	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	87	
64	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	95	
65	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	82	
66	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	5	2	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	95	
67	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	121
68	4	3	5	4	4	3	4	5	3	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	99	
69	4	3	5	5	5	4	5	3	3	5	4	4	4	5	3	3	4	4	3	5	4	4	5	4	4	102	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	111
71	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	119
72	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	77	
73	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77	
74	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	81	
75	3	5	4	2	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	4	3	4	87	
76	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	83	
77	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	123	

78	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	123
79	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	124
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	124
81	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	120
82	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	122
83	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	119
84	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	123
85	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	120
86	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	123
87	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	122
88	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	119
89	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	121
90	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	119
91	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	117
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
93	3	4	3	5	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	2	3	4	3	4	3	4	5	4	3	91
94	4	2	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	3	5	3	4	4	3	4	4	3	3	4	88
95	4	3	5	3	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	3	4	5	5	5	2	4	99
96	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	77
97	4	3	5	5	3	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	109
98	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	79
99	4	3	5	2	2	4	5	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	5	98
100	4	1	3	2	3	5	5	4	2	3	5	2	5	4	3	3	5	3	4	4	5	3	4	5	90

Lampiran 4

**TABULASI HASIL JAWABAN KEPENTINGAN NASABAH TABUNGAN BRItAma DI  
KANTOR BRI CABANG SINTANG**

Resp	Dimensi																									Skor Hasil
	KEANDALAN					KETANGGAPAN				JAMINAN					KEPEDULIAN				TAMPILAN							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
1	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	113
2	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	115
3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	118
4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	117
5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
6	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	110
7	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	99
8	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	5	4	5	102
9	5	4	4	3	4	4	5	3	3	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	103
10	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	3	3	4	4	5	102
11	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	5	4	4	105
12	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	3	4	4	3	5	4	4	98
13	4	5	4	4	3	4	3	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	105
14	4	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	110
15	4	4	4	3	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	111
16	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	111
17	4	4	4	3	3	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	108
18	5	4	3	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	110
19	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	114
20	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	91

21	4	5	3	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	109
22	4	5	4	3	4	5	4	4	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	103
23	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	104	
24	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	110
25	4	3	3	3	3	4	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	105
26	4	4	5	4	4	3	3	3	5	4	3	4	2	3	2	4	4	4	4	3	4	5	3	3	4	91
27	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	93
28	4	4	4	4	3	4	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	107
29	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	116
30	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	113
31	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	3	5	5	4	98
32	4	5	5	4	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	111
33	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	5	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	103
34	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	3	5	4	106
35	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	110
36	5	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	113
37	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	3	3	4	4	101
38	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	3	5	4	4	3	2	2	99
39	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	120
40	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	100
41	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	115
42	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	105
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	122
44	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	2	104
45	5	4	4	4	3	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	105
46	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	109
47	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	112
48	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	102
49	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	109



50	3	5	4	2	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	105	
51	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	118	
52	4	5	3	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	110	
53	4	5	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	101	
54	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	112	
55	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5	3	4	110	
56	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	105	
57	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	111	
58	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	3	107	
59	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	112	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	108	
61	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	115	
62	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	117	
63	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	110	
64	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	5	4	106	
65	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	109	
66	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	108	
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	
68	5	4	5	3	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	113	
69	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	116	
70	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	111	
71	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	122	
72	5	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	83	
73	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	104	
74	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	112	
75	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4	5	3	4	5	3	4	103	
76	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	105	
77	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	123	
78	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	121

79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	124
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	123
81	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	120
82	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	120
83	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	116
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	124
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	123
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
88	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	121
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
90	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	124
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	120
92	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	113
93	4	5	4	5	4	5	4	3	5	5	3	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	108
94	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	1	87
95	4	5	5	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	108
96	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	4	4	108
97	3	4	4	4	5	5	2	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	3	95
98	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	106
99	3	3	4	3	4	3	4	5	3	5	4	3	4	3	3	3	3	5	4	4	3	3	5	4	4	92
100	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	91

Lampiran 5

**NILAI HITUNG PERNYATAAN DALAM VARIABEL KEPUASAN NASABAH TABUNGAN BRITama DI BANK RAKYAT INDONESIA CABANG SINTANG**

		Correlations																									
		pernyataan1	pernyataan2	pernyataan3	pernyataan4	pernyataan5	pernyataan6	pernyataan7	pernyataan8	pernyataan9	pernyataan10	pernyataan11	pernyataan12	pernyataan13	pernyataan14	pernyataan15	pernyataan16	pernyataan17	pernyataan18	pernyataan19	pernyataan20	pernyataan21	pernyataan22	pernyataan23	pernyataan24	pernyataan25	skor_total
pernyataan1	Pearson Correlation	1	,451**	,478**	,551**	,407**	,450**	,610**	,496**	,313**	,460**	,407**	,284**	,346**	,460**	,467**	,504**	,421**	,458**	,392**	,399**	,453**	,332**	,519**	,451**	,394**	,659**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,002	,000	,000	,004	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
pernyataan2	Pearson Correlation	,451**	1	,424**	,481**	,366**	,525**	,298**	,270**	,522**	,511**	,404**	,490**	,376**	,381**	,418**	,454**	,349**	,440**	,351**	,361**	,275**	,321**	,442**	,109	,443**	,598**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,003	,007	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,006	,001	,000	,281	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
pernyataan3	Pearson Correlation	,478**	,424**	1	,524**	,447**	,375**	,534**	,496**	,456**	,286**	,407**	,509**	,526**	,523**	,463**	,550**	,539**	,516**	,466**	,464**	,493**	,418**	,543**	,410**	,499**	,701**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,004	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
pernyataan4	Pearson Correlation	,551**	,481**	,524**	1	,579**	,478**	,456**	,585**	,528**	,522**	,441**	,576**	,605**	,525**	,484**	,581**	,450**	,495**	,518**	,504**	,506**	,592**	,623**	,451**	,532**	,773**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
pernyataan5	Pearson Correlation	,407**	,366**	,447**	,579**	1	,387**	,550**	,365**	,502**	,420**	,498**	,512**	,502**	,519**	,480**	,549**	,517**	,511**	,426**	,450**	,488**	,372**	,464**	,424**	,334**	,681**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

pernyataan6	Pearson Correlation	,450**	,525**	,375**	,478**	,387**	1	,550**	,500**	,532**	,544**	,532**	,429**	,478**	,518**	,434**	,460**	,431**	,430**	,570**	,429**	,511**	,335**	,424**	,304**	,452**	,683**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,002	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
pernyataan7	Pearson Correlation	,610**	,298**	,534**	,456**	,550**	,550**	1	,505**	,419**	,361**	,526**	,473**	,479**	,544**	,395**	,457**	,519**	,431**	,451**	,421**	,556**	,387**	,493**	,505**	,348**	,694**
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
pernyataan8	Pearson Correlation	,496**	,270**	,496**	,585**	,365**	,500**	,505**	1	,460**	,339**	,455**	,442**	,479**	,533**	,539**	,593**	,552**	,592**	,553**	,470**	,431**	,395**	,455**	,343**	,390**	,692**
	Sig. (2-tailed)	,000	,007	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
pernyataan9	Pearson Correlation	,313**	,522**	,456**	,528**	,502**	,532**	,419**	,460**	1	,401**	,541**	,602**	,507**	,397**	,493**	,620**	,597**	,520**	,461**	,475**	,488**	,320**	,533**	,381**	,516**	,713**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
pernyataan10	Pearson Correlation	,460**	,511**	,286**	,522**	,420**	,544**	,361**	,339**	,401**	1	,438**	,371**	,423**	,386**	,417**	,424**	,292**	,337**	,458**	,335**	,488**	,396**	,368**	,230**	,390**	,599**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,004	,000	,000	,000	,000	,001	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,003	,001	,000	,001	,000	,000	,000	,021	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
pernyataan11	Pearson Correlation	,407**	,404**	,407**	,441**	,498**	,532**	,526**	,455**	,541**	,438**	1	,507**	,589**	,557**	,491**	,530**	,613**	,484**	,523**	,443**	,554**	,453**	,429**	,423**	,425**	,715**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
pernyataan12	Pearson Correlation	,284**	,490**	,509**	,576**	,512**	,429**	,473**	,442**	,602**	,371**	,507**	1	,631**	,527**	,489**	,523**	,552**	,506**	,562**	,528**	,554**	,503**	,464**	,458**	,505**	,733**
	Sig. (2-tailed)	,004	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
pernyataan13	Pearson Correlation	,346**	,376**	,526**	,605**	,502**	,478**	,479**	,479**	,507**	,423**	,589**	,631**	1	,489**	,425**	,555**	,520**	,516**	,598**	,505**	,633**	,459**	,558**	,469**	,527**	,745**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

pernyataan14	Pearson Correlation	,460**	,381**	,523**	,525**	,519**	,518**	,544**	,533**	,397**	,386**	,557**	,527**	,489**	1	,495**	,573**	,501**	,546**	,604**	,523**	,490**	,501**	,459**	,410**	,480**	,732**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
pernyataan15	Pearson Correlation	,467**	,418**	,463**	,484**	,480**	,434**	,395**	,539**	,493**	,417**	,491**	,489**	,425**	,495**	1	,524**	,578**	,571**	,477**	,495**	,488**	,472**	,527**	,429**	,417**	,706**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
pernyataan16	Pearson Correlation	,504**	,454**	,550**	,581**	,549**	,460**	,457**	,593**	,620**	,424**	,530**	,523**	,555**	,573**	,524**	1	,573**	,670**	,636**	,585**	,521**	,522**	,558**	,495**	,561**	,791**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
pernyataan17	Pearson Correlation	,421**	,349**	,539**	,450**	,517**	,431**	,519**	,552**	,597**	,292**	,613**	,552**	,520**	,501**	,578**	,573**	1	,565**	,524**	,602**	,562**	,459**	,570**	,475**	,426**	,745**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,003	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
pernyataan18	Pearson Correlation	,458**	,440**	,516**	,495**	,511**	,430**	,431**	,592**	,520**	,337**	,484**	,506**	,516**	,546**	,571**	,670**	,565**	1	,509**	,559**	,424**	,353**	,527**	,413**	,470**	,725**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
pernyataan19	Pearson Correlation	,392**	,351**	,466**	,518**	,426**	,570**	,451**	,553**	,461**	,458**	,523**	,562**	,598**	,604**	,477**	,636**	,524**	,509**	1	,599**	,659**	,609**	,505**	,436**	,606**	,759**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
pernyataan20	Pearson Correlation	,399**	,361**	,464**	,504**	,450**	,429**	,421**	,470**	,475**	,335**	,443**	,528**	,505**	,523**	,495**	,585**	,602**	,559**	,599**	1	,584**	,462**	,564**	,486**	,458**	,714**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

pernyataan21	Pearson Correlation	,453**	,275**	,493**	,506**	,488**	,511**	,556**	,431**	,488**	,488**	,554**	,554**	,633**	,490**	,488**	,521**	,562**	,424**	,659**	,584**	1	,480**	,519**	,598**	,585**	,751**
	Sig. (2-tailed)	,000	,006	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
pernyataan22	Pearson Correlation	,332**	,321**	,418**	,592**	,372**	,335**	,387**	,395**	,320**	,396**	,453**	,503**	,459**	,501**	,472**	,522**	,459**	,353**	,609**	,462**	,480**	1	,493**	,460**	,526**	,657**
	Sig. (2-tailed)	,001	,001	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
pernyataan23	Pearson Correlation	,519**	,442**	,543**	,623**	,464**	,424**	,493**	,455**	,533**	,368**	,429**	,464**	,558**	,459**	,527**	,558**	,570**	,527**	,505**	,564**	,519**	,493**	1	,522**	,680**	,752**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
pernyataan24	Pearson Correlation	,451**	,109	,410**	,451**	,424**	,304**	,505**	,343**	,381**	,230*	,423**	,458**	,469**	,410**	,429**	,495**	,475**	,413**	,436**	,486**	,598**	,460**	,522**	1	,598**	,638**
	Sig. (2-tailed)	,000	,281	,000	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,021	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
pernyataan25	Pearson Correlation	,394**	,443**	,499**	,532**	,334**	,452**	,348**	,390**	,516**	,390**	,425**	,505**	,527**	,480**	,417**	,561**	,426**	,470**	,606**	,458**	,585**	,526**	,680**	,598**	1	,713**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
skor_total	Pearson Correlation	,659**	,598**	,701**	,773**	,681**	,683**	,694**	,692**	,713**	,599**	,715**	,733**	,745**	,732**	,706**	,791**	,745**	,725**	,759**	,714**	,751**	,657**	,752**	,638**	,713**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,958	25

**Lampiran 6**

**NILAI HITUNG PERNYATAAN DALAM VARIABEL KEPENTINGAN NASABAH TABUNGAN BRI<sup>t</sup>Ama DI BANK RAKYAT INDONESIA CABANG SINTANG**

		Correlations																									
		pernyataan1	pernyataan2	pernyataan3	pernyataan4	pernyataan5	pernyataan6	pernyataan7	pernyataan8	pernyataan9	pernyataan10	pernyataan11	pernyataan12	pernyataan13	pernyataan14	pernyataan15	pernyataan16	pernyataan17	pernyataan18	pernyataan19	pernyataan20	pernyataan21	pernyataan22	pernyataan23	pernyataan24	pernyataan25	skor_total
pernyataan1	Pearson Correlation	1	,297**	,333**	,484**	,291**	,201*	,386**	,199*	,249*	,207*	,211*	,441**	,285**	,313**	,221*	,169	,221*	,208*	,226*	,341**	,335**	,294**	,288**	,080	,309**	,552**
	Sig. (2-tailed)		,003	,001	,000	,003	,044	,000	,047	,013	,039	,035	,000	,004	,002	,027	,093	,027	,037	,024	,001	,001	,003	,004	,426	,002	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
pernyataan2	Pearson Correlation	,297**	1	,289**	,349**	,316**	,285**	,326**	,244*	,234*	,173	,241*	,368**	,202*	,322**	,195	,324**	,305**	,233*	,127	,239*	,149	,316**	,187	,255*	,238*	,527**
	Sig. (2-tailed)	,003		,004	,000	,001	,004	,001	,014	,019	,085	,016	,000	,044	,001	,052	,001	,002	,020	,207	,016	,139	,001	,062	,010	,017	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
pernyataan3	Pearson Correlation	,333**	,289**	1	,442**	,450**	,201*	,282**	,337**	,376**	,351**	,211*	,204*	,238*	,127	,279**	,413**	,256*	,348**	,215*	,277**	,201*	,362**	,114	,120	,244*	,566**
	Sig. (2-tailed)	,001	,004		,000	,000	,045	,004	,001	,000	,000	,035	,042	,017	,209	,005	,000	,010	,000	,032	,005	,045	,000	,260	,236	,015	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
pernyataan4	Pearson Correlation	,484**	,349**	,442**	1	,384**	,298**	,219*	,236*	,448**	,192	,232*	,398**	,325**	,244*	,310**	,431**	,274**	,354**	,147	,169	,260**	,241*	,128	,160	,192	,589**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,003	,029	,018	,000	,055	,020	,000	,001	,014	,002	,000	,006	,000	,145	,094	,009	,016	,205	,112	,055	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
pernyataan5	Pearson Correlation	,291**	,316**	,450**	,384**	1	,292**	,226*	,165	,426**	,300**	,283**	,119	,236*	,059	,205*	,367**	,265**	,098	,115	,060	,266**	,357**	,030	,185	,195	,497**
	Sig. (2-tailed)	,003	,001	,000	,000		,003	,024	,101	,000	,002	,004	,240	,018	,559	,041	,000	,008	,333	,257	,556	,008	,000	,764	,065	,052	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



pernyataan6	Pearson Correlation	,201*	,285**	,201*	,298**	,292**	1	,182	,235*	,168	,355**	,341**	,240*	,173	,318**	,324**	,332**	,351**	,099	,193	,300**	,234*	,135	,303**	,172	,223*	,493**		
	Sig. (2-tailed)	,044	,004	,045	,003	,003		,070	,018	,096	,000	,001	,016	,086	,001	,001	,001	,000	,329	,054	,002	,019	,181	,002	,087	,026	,000		
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
pernyataan7	Pearson Correlation	,386**	,326**	,282**	,219*	,226**	,182	1	,534**	,164	,093	,326**	,255*	,321**	,352**	,343**	,266**	,234*	,265**	,232*	,348**	,253*	,203*	,281**	,013	,288**	,536**		
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,004	,029	,024	,070		,000	,102	,358	,001	,010	,001	,000	,000	,008	,019	,008	,020	,000	,011	,043	,005	,901	,004	,000		
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
pernyataan8	Pearson Correlation	,199*	,244*	,337**	,236*	,165	,235*	,534**	1	,226*	,309**	,529**	,320**	,275**	,345**	,413**	,225*	,301**	,491**	,204*	,496**	,278**	,264**	,295**	,232*	,444**	,627**		
	Sig. (2-tailed)	,047	,014	,001	,018	,101	,018	,000		,024	,002	,000	,001	,006	,000	,024	,002	,000	,041	,000	,005	,008	,003	,020	,000	,000			
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
pernyataan9	Pearson Correlation	,249*	,234*	,376**	,448**	,426**	,168	,164	,226*	1	,126	,198*	,263**	,280**	,057	,247*	,284**	,316**	,185	,139	,030	,312**	,419**	,251*	,169	,271**	,515**		
	Sig. (2-tailed)	,013	,019	,000	,000	,000	,096	,102	,024		,210	,048	,008	,005	,575	,013	,004	,001	,065	,169	,764	,002	,000	,012	,094	,006	,000		
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
pernyataan10	Pearson Correlation	,207*	,173	,351**	,192	,300**	,355**	,093	,309**	,126	1	,313**	,355**	,218*	,153	,274**	,205*	,185	,227*	,207*	,294**	,275**	,281**	,344**	,238*	,401**	,509**		
	Sig. (2-tailed)	,039	,085	,000	,055	,002	,000	,358	,002	,210		,002	,000	,029	,130	,006	,041	,065	,023	,039	,003	,006	,005	,000	,017	,000	,000		
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
pernyataan11	Pearson Correlation	,211*	,241*	,211*	,232*	,283**	,341**	,326**	,529**	,198*	,313**	1	,307**	,410**	,410**	,362**	,291**	,413**	,499**	,246*	,360**	,278**	,286**	,233*	,274**	,432**	,628**		
	Sig. (2-tailed)	,035	,016	,035	,020	,004	,001	,001	,000	,048	,002		,002	,000	,000	,000	,003	,000	,000	,014	,000	,005	,004	,019	,006	,000	,000		
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

pemyataan12	Pearson Correlation	,441**	,368**	,204*	,398**	,119	,240*	,255*	,320**	,263**	,355**	,307**	1	,365**	,223*	,250*	,284**	,119	,232*	,192	,327**	,271**	,315**	,379**	,362**	,504**	,594**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,042	,000	,240	,016	,010	,001	,008	,000	,002		,000	,026	,012	,004	,239	,020	,056	,001	,006	,001	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
pemyataan13	Pearson Correlation	,285**	,202*	,238*	,325**	,236*	,173	,321**	,275**	,280**	,218*	,410**	,365**	1	,280**	,231*	,409**	,156	,278**	,256*	,265**	,244*	,208*	,392**	,251*	,240*	,556**
	Sig. (2-tailed)	,004	,044	,017	,001	,018	,086	,001	,006	,005	,029	,000	,000		,005	,021	,000	,121	,005	,010	,008	,014	,038	,000	,012	,016	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
pemyataan14	Pearson Correlation	,313**	,322**	,127	,244*	,059	,318**	,352**	,345**	,057	,153	,410**	,223*	,280**	1	,471**	,332**	,361**	,326**	,100	,382**	,217*	,180	,288**	,211*	,164	,515**
	Sig. (2-tailed)	,002	,001	,209	,014	,559	,001	,000	,000	,575	,130	,000	,026	,005		,000	,001	,000	,001	,320	,000	,030	,074	,004	,035	,104	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
pemyataan15	Pearson Correlation	,221*	,195	,279**	,310**	,205	,324**	,343**	,413**	,247*	,274**	,362**	,250*	,231*	,471**	1	,403**	,460**	,248*	,139	,282**	,268**	,368**	,257**	,187	,230*	,576**
	Sig. (2-tailed)	,027	,052	,005	,002	,041	,001	,000	,000	,013	,006	,000	,012	,021	,000		,000	,000	,013	,167	,005	,007	,000	,010	,062	,021	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
pemyataan16	Pearson Correlation	,169	,324**	,413**	,431**	,367**	,332**	,266**	,225*	,284**	,205*	,291**	,284**	,409**	,332**	,403**	1	,426**	,314**	,185	,143	,378**	,308**	,162	,199*	,120	,581**
	Sig. (2-tailed)	,093	,001	,000	,000	,000	,001	,008	,024	,004	,041	,003	,004	,000	,001	,000		,000	,001	,065	,155	,000	,002	,107	,048	,236	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
pemyataan17	Pearson Correlation	,221*	,305**	,256*	,274**	,265**	,351**	,234*	,301**	,316**	,185	,413**	,119	,156	,361**	,460**	,426**	1	,370**	,051	,199*	,326**	,313**	,180	,265**	,245*	,545**
	Sig. (2-tailed)	,027	,002	,010	,006	,008	,000	,019	,002	,001	,065	,000	,239	,121	,000	,000	,000		,000	,612	,047	,001	,002	,072	,008	,014	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

pernyataan18	Pearson Correlation	,208 <sup>*</sup>	,233 <sup>*</sup>	,348 <sup>**</sup>	,354 <sup>**</sup>	,098	,099	,265 <sup>**</sup>	,491 <sup>**</sup>	,185	,227 <sup>*</sup>	,499 <sup>**</sup>	,232 <sup>*</sup>	,278 <sup>**</sup>	,326 <sup>**</sup>	,248 <sup>*</sup>	,314 <sup>**</sup>	,370 <sup>**</sup>	1	,232 <sup>*</sup>	,320 <sup>**</sup>	,230 <sup>*</sup>	,267 <sup>**</sup>	,393 <sup>**</sup>	,180	,288 <sup>**</sup>	,560 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,037	,020	,000	,000	,333	,329	,008	,000	,065	,023	,000	,020	,005	,001	,013	,001	,000		,020	,001	,021	,007	,000	,073	,004	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
pernyataan19	Pearson Correlation	,226 <sup>*</sup>	,127	,215 <sup>*</sup>	,147	,115	,193	,232 <sup>*</sup>	,204 <sup>*</sup>	,139	,207 <sup>*</sup>	,246 <sup>*</sup>	,192	,256 <sup>*</sup>	,100	,139	,185	,051	,232 <sup>*</sup>	1	,274 <sup>**</sup>	,347 <sup>**</sup>	,334 <sup>**</sup>	,200 <sup>*</sup>	,193	,261 <sup>**</sup>	,421 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,024	,207	,032	,145	,257	,054	,020	,041	,169	,039	,014	,056	,010	,320	,167	,065	,612	,020		,006	,000	,001	,046	,054	,009	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
pernyataan20	Pearson Correlation	,341 <sup>**</sup>	,239 <sup>*</sup>	,277 <sup>**</sup>	,169	,060	,300 <sup>**</sup>	,348 <sup>**</sup>	,496 <sup>**</sup>	,030	,294 <sup>**</sup>	,360 <sup>**</sup>	,327 <sup>**</sup>	,265 <sup>**</sup>	,382 <sup>**</sup>	,282 <sup>**</sup>	,143	,199 <sup>*</sup>	,320 <sup>**</sup>	,274 <sup>**</sup>	1	,323 <sup>**</sup>	,256 <sup>*</sup>	,296 <sup>**</sup>	,249 <sup>*</sup>	,412 <sup>**</sup>	,546 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,001	,016	,005	,094	,556	,002	,000	,000	,764	,003	,000	,001	,008	,000	,005	,155	,047	,001	,006		,001	,010	,003	,012	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
pernyataan21	Pearson Correlation	,335 <sup>**</sup>	,149	,201 <sup>*</sup>	,260 <sup>**</sup>	,266 <sup>**</sup>	,234 <sup>*</sup>	,253 <sup>*</sup>	,278 <sup>**</sup>	,312 <sup>**</sup>	,275 <sup>**</sup>	,278 <sup>**</sup>	,271 <sup>**</sup>	,244 <sup>*</sup>	,217 <sup>*</sup>	,268 <sup>**</sup>	,378 <sup>**</sup>	,326 <sup>**</sup>	,230 <sup>*</sup>	,347 <sup>**</sup>	,323 <sup>**</sup>	1	,461 <sup>**</sup>	,243 <sup>*</sup>	,272 <sup>**</sup>	,381 <sup>**</sup>	,569 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,001	,139	,045	,009	,008	,019	,011	,005	,002	,006	,005	,006	,014	,030	,007	,000	,001	,021	,000	,001		,000	,015	,006	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
pernyataan22	Pearson Correlation	,294 <sup>**</sup>	,316 <sup>**</sup>	,362 <sup>**</sup>	,241 <sup>*</sup>	,357 <sup>**</sup>	,135	,203 <sup>*</sup>	,264 <sup>**</sup>	,419 <sup>**</sup>	,281 <sup>**</sup>	,286 <sup>**</sup>	,315 <sup>**</sup>	,208 <sup>*</sup>	,180	,368 <sup>**</sup>	,308 <sup>**</sup>	,313 <sup>**</sup>	,267 <sup>**</sup>	,334 <sup>**</sup>	,256 <sup>*</sup>	,461 <sup>**</sup>	1	,242 <sup>*</sup>	,335 <sup>**</sup>	,286 <sup>**</sup>	,593 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,003	,001	,000	,016	,000	,181	,043	,008	,000	,005	,004	,001	,038	,074	,000	,002	,002	,007	,001	,010	,000		,015	,001	,004	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

pernyataan23	Pearson Correlation	,288**	,187	,114	,128	,030	,303**	,281**	,295**	,251*	,344**	,233*	,379**	,392**	,288**	,257**	,162	,180	,393**	,200*	,296**	,243*	,242*	1	,318**	,376**	,522**
	Sig. (2-tailed)	,004	,062	,260	,205	,764	,002	,005	,003	,012	,000	,019	,000	,000	,004	,010	,107	,072	,000	,046	,003	,015	,015		,001	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
pernyataan24	Pearson Correlation	,080	,255*	,120	,160	,185	,172	,013	,232*	,169	,238*	,274**	,362**	,251*	,211*	,187	,199*	,265**	,180	,193	,249*	,272**	,335**	,318**	1	,484**	,475**
	Sig. (2-tailed)	,426	,010	,236	,112	,065	,087	,901	,020	,094	,017	,006	,000	,012	,035	,062	,048	,008	,073	,054	,012	,006	,001	,001		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
pernyataan25	Pearson Correlation	,309**	,238*	,244*	,192	,195	,223*	,288**	,444**	,271**	,401**	,432**	,504**	,240*	,164	,230*	,120	,245*	,288**	,261**	,412**	,381**	,286**	,376**	,484**	1	,605**
	Sig. (2-tailed)	,002	,017	,015	,055	,052	,026	,004	,000	,006	,000	,000	,000	,016	,104	,021	,236	,014	,004	,009	,000	,000	,004	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
skor_total	Pearson Correlation	,552**	,527**	,566**	,589**	,497**	,493**	,536**	,627**	,515**	,509**	,628**	,594**	,556**	,515**	,576**	,581**	,545**	,560**	,421**	,546**	,569**	,593**	,522**	,475**	,605**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,902	25