

ABSTRAK

Pelayanan adalah bagian dari marketing. Falsafah yang mendasari kegiatan usaha bank adalah kepercayaan masyarakat. Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Dengan meningkatkan mutu pelayanan oleh suatu perusahaan perbankan merupakan suatu cara yang nyata dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan nasabah. Kualitas pelayanan menjadi faktor yang semakin penting untuk keberhasilan dan kelangsungan hidup dalam industri perbankan, karena itu, penilaian yang benar dari kualitas pelayanan bank akan menjadi hal penting. Dari sini berlaku teori Gap antara persepsi pelanggan dan harapan kualitas layanan untuk menentukan kualitas pelayanan yang diharapkan.

Model CARTER merupakan suatu pengukuran kualitas layanan perbankan syari'ah dengan 6 dimensi yaitu: *Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Emphaty, dan Responsiveness*.

Penelitian ini menggunakan *importance-performance analysis* (diagram kartesius) untuk menentukan variabel-variabel yang perlu diperbaiki. Berdasarkan hasil analisis, terdapat 6 variabel yang belum mampu memenuhi harapan pelanggan dan perlu dilakukan perbaikan yaitu "Akad/ kesepakatan sesuai dengan syari'at Islam", dengan nilai persepsi sebesar 3,81 dan nilai harapan sebesar 4,44. "Ketersediaan ATM", dengan nilai persepsi sebesar 3,29 dan nilai harapan sebesar 4,50. "Penambahan *teller* pada jam sibuk", dengan nilai persepsi sebesar 3,63 dan nilai harapan sebesar 4,40. "Memberikan pelayanan tepat waktu sesuai yang dijanjikan", dengan nilai persepsi sebesar 3,76 dan nilai harapan sebesar 4,44. "Respon *customer service* dalam menanggapi keluhan nasabah", dengan nilai persepsi sebesar 3,88 dan nilai harapan sebesar 4,44. "Jam operasional Bank yang sesuai bagi nasabah", dengan nilai persepsi sebesar 3,91 dan nilai harapan sebesar 4,41.

Kata kunci: Kepuasan nasabah, *Service Quality* (SERVQUAL), Kesenjangan (gap), CARTER, *Importance-performance analysis*.

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Wahyuningsih

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudari:

Nama : Wahyuningsih
NIM : 1039083
Judul Skripsi : **"Tingkat Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER (Studi Pada BPD DIY Syari'ah)"**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Jurusan/Program Studi Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini mengharapkan agar skripsi/tugas akhir saudari tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 25 Dzulqa'dah 1435 H
20 September 2014 M

Pembimbing I



Sunarsi, SE, M.Si.
NIP. 19740911 199903 2 001

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Wahyuningsih

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudari:

Nama : Wahyuningsih
NIM : 1039083
Judul Skripsi : **"Tingkat Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER (Studi Pada BPD DIY Syari'ah)"**

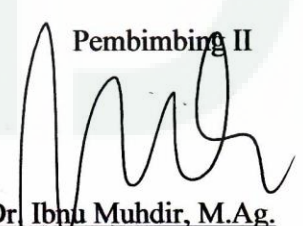
Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Jurusan/Program Studi Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini mengharapkan agar skripsi/tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 25 Dzulqa'dah 1435 H
20 September 2014 M

Pembimbing II


Dr. Ibnu Muhdir, M.Ag.
NIP. 19641112 199203 1 006



PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : UIN.02/K.KUI-SKR/PP.009/153/2014

Skripsi/tugas akhir dengan judul :

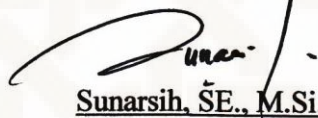
Tingkat Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER (Studi pada BPD DIY Syariah)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Wahyuningsih
NIM : 10390083
Telah dimunaqasyahkan pada : Selasa, 21 Oktober 2014
Nilai : A-
dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang



Sunarsi, SE., M.Si.

NIP. 19740911 199903 2 001



Penguji I

Muhammad Ghafur Wibowo, SE., M.Sc.
NIP. 19800314 200312 1 003

Penguji II



H.M Yazid Affandi, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19720913 200312 1 001

Yogyakarta, 28 Oktober 2014

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Syari'ah dan Hukum

DEKAN



Prof. Noorhaidi, MA, M. Phil, Ph.D.
NIP. 19711207 199503 1 002

SURAT PERNYATAAN

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama : Wahyuningsih
NIM : 10390083
Fakultas-Prodi : Syari'ah dan Hukum – Keuangan Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Tingkat Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER (Studi Pada BPD DIY Syari'ah)”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penulis sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi, dan digunakan sebagaimana perlunya.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 20 September 2014

Penyusun


Wahyuningsih
10390083

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada surat keputusan bersama Departemen Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tertanggal 10 September 1987 nomor: 158/1987 dan nomor : 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba'	b	Be
ت	Ta'	t	Te
ث	Sa	ś	es (dengan titik atas)
ج	Jim	j	Je
ح	H	ḥ	Ha (dengan titik bawah)
خ	Kha'	kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Zal	z	ze (dengan titik di atas)
ر	Ra'	r	Er
ز	Zai	z	Zet
س	Sin	s	Es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ta'	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za'	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	‘	koma terbalik di atas
غ	Gain	g	Ge
ف	Fa'	f	Ef

ق	Qaf	q	Qi
ك	Kaf	k	Ka
ل	Lam	l	'el
م	Mim	m	'em
ن	Nun	n	'en
و	Waw	w	W
ه	Ha'	h	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	y	Ye

B. Konsonan Rangkap Karena *Syaddah* ditulis Rangkap

متعقّدة	ditulis	<i>Muta'aqqidah</i>
عدة	ditulis	<i>'iddah</i>

C. Ta' Marbûtahdi Akhir Kata

1. Bila dimatikan tulis *h*

حكمة	ditulis	<i>Hikmah</i>
جزية	ditulis	<i>Jizyah</i>

2. Bila diikuti dengan kata sandang "*al*" serta bacaan kedua ini terpisah, maka ditulis dengan *h*

كرامة الأولياء	ditulis	<i>karâmah al-auliyâ'</i>
----------------	---------	---------------------------

3. Bila ta' marbûtah hidup maupun dengan harakat, fathah, kasrah, dan dammah ditulis *t*

زكاة الفطر	ditulis	<i>Zakâh al-fitr</i>
------------	---------	----------------------

D. Vokal Pendek

َ	Fathah	ditulis	A
ِ	Kasrah	ditulis	I
ُ	Dammah	ditulis	U

E. Vokal Panjang

Fathah + alif جاهلية	ditulis ditulis	â <i>Jâhiliyyah</i>
Fathah + ya' mati تنسى	ditulis ditulis	â <i>Tansâ</i>
Kasrah + yâ mati كريم	ditulis ditulis	î <i>Kar î m</i>
Dammah +wawumati فروض	ditulis ditulis	û <i>Furûd</i>

F. Vokal Rangkap

Fathah + ya' mati بينكم	ditulis ditulis	ai <i>bainakum</i>
Fathah + wawu mati قول	ditulis ditulis	au <i>qaul</i>

G. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم	ditulis	<i>A'antum</i>
أعدت	ditulis	<i>U'iddat</i>
لئن شكرتم	ditulis	<i>La'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *qomariyah*

القرآن	ditulis	<i>Al-Qur'ân</i>
القياس	ditulis	<i>Al-Qiyâs</i>

2. Bila diikuti huruf *syamsiyah* ditulis menggandakan *syamsiyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf *l* (el)nya.

السماء	ditulis	<i>As-Samâ'</i>
الشمس	ditulis	<i>Asy-Syams</i>

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat ditulis menurut penulisannya

ذوى الفروض	ditulis	<i>Żawi al-furûd</i>
اهل السنة	ditulis	<i>Ahlas-sunnah</i>



MOTTO

فَبِأَيِّ آلَاءِ رَبِّكُمَا تُكَذِّبَانِ

Maka nikmat Tuhan kamu manakah yang kamu dustakan?



***Kupersembahkan Skripsi Ini
Sebagai Wujud Kecintaan Dan Baktiku Kepada:
Kedua Orangtuaku (Kasromiharjo dan Nurokhimah)
Alm. Kakek Kasduri
Almamater Prodi Keuangan Islam Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga 2010***

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan Berkat dan Rahmat-NYA yang telah menjadikan manusia sebagai ciptaan yang terbaik dengan mengkaruniai akal pikiran dan menjadikan adanya perbedaan antara orang-orang yang berpikir dengan yang tidak berdasarkan nikmat akal tersebut. Sholawat serta Salam kita haturkan kepada Rasulullah Muhammad SAW. Beliau adalah suri tauladan terbaik sepanjang masa yang kita harapkan syafa'atnya kelak di hari akhir nanti.

Sebagai tugas akhir dan suatu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Islam pada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga maka penulis menyusun skripsi dengan judul **“TINGKAT KUALITAS PELAYANAN DENGAN MODEL CARTER (STUDI PADA BPD DIY SYARI'AH YOGYAKARTA)”**. Penulis berharap skripsi ini bermanfaat dan menyumbangkan sedikit kontribusi bagi ilmu pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, tak salah kiranya bila penulis mengungkapkan rasa terimakasih tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Noorhaidi, MA, M.Phil, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak H. M.Yazid Affandi, M.Ag, selaku kaprodi Keuangan Islam Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Sunarsih, SE.M.si selaku pembimbing I, Bapak Dr.Ibnu Muhtir, M.Ag selaku pembimbing II sekaligus dosen pembimbing akademik, dan juga Bapak Slamet Khilmi M.Si terimakasih atas bimbingan dan arahnya selama penyusunan skripsi ini.
4. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga. Terimakasih yang sedalam-dalamnya, semoga ilmu yang didapatkan membawa berkah.
5. Bapak Mohammad Munif Ridwan selaku Pemimpin Bidang Operasional dan Pelayanan BPD DIY Syari'ah.
6. Ayahanda Kasromiharjo yang telah memberi dukungan luar biasa baik moril maupun materiil bagi anakmu ini dan Ibunda Nurokhiyati yang telah memberikan do'a, cinta dan kasih tanpa terputus untuk putrimu ini.
7. Adik saya satu-satunya Suryani Dwi Lestari yang tanpanya pastilah hidup saya akan terlampaui dengan sepi.
8. Personel Bararel, Dani, Erlin dan Tata, sahabat seperjuangan dari Banjarnegara, teman seperjuangan berbagi humor yang hanya kita yang memahaminya.
9. Anggota Trio Penguin Madagaskar Jeng Zaki dan Jeng Zur, terimakasih telah berbagi suka dan duka denganku yang sering merepotkan ini.

10. Keluarga kos Bagong, Mbak Novi, Mbak Farikh, Mbak Liya, Mbak Eni, Mbak Rus, Mbak Fitri, Ana, Yuli, Meyda, Navi, Ate, Wa Dani dan Wa Erlin Teman-teman kos Alin, Nola, Ovi, Titin, Mbak Kuna, Wa Dani, disinilah tempat kita menempa kesabaran.
11. Keluarga, Sahabat, Teman seperjuangan IMM UIN SUNAN KALIJAGA KOM.FAK SYARI'AH DAN HUKUM (Majid, Zakia, Vina, Mbak Zur, Anin, Rama, Anwar, teman-teman EL SYAMS, AL-BURUJ dan AN-NAHL), disinilah kutemukan keluarga seperjuangan sejati, tempat belajar untuk ikhlas dan saling menghargai.
12. Terimakasih untuk Bapak Warsono, Mbak Ratna , Mbak Lia, Mbak Indry, Jamal dan Fandy atas bantuan dan kerjasamanya selama penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
13. Semua pihak yang secara langsung ataupun tidak langsung turut membantu dalam penulisan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan barokah atas kebaikan dan jasa-jasa mereka semua dengan rahmat dan kebaikan terbaik dari-Nya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membaca dan mempelajarinya.

Yogyakarta, 25 Dzulqa'dah 1435 H
20 September 2014 M

Wahyuningsih
10390083

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	vii
HALAMAN MOTTO	xi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	xii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Batasan Masalah.....	7
F. Sistematika Penulisan.....	8

BAB II LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Pustaka	10
B. Landasan Teori.....	12
1. Kualitas Pelayanan	12
2. Konsep Jasa	14
3. Model SERVQUAL	16
4. Model CARTER.....	20
5. Pengukuran SERVQUAL	22
6. <i>Importance-Performance Analysis</i>	23
7. Dimensi Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam	28

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian	34
B. Sumber Data.....	35
C. Teknik Pengumpulan Data	37
D. Uji Validitas dan Reliabilitas	38
E. Tahap Penelitian.....	41

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Kecukupan Data	44
B. Uji Validitas dan Reliabilitas	45
C. Analisis <i>Service Quality</i>	54
D. Analisis Diagram Kartesius.....	62

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	81
B. Rekomendasi.....	82
C. Keterbatasan Penelitian	83
D. Saran.....	83

DAFTAR PUSTAKA.....	86
----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia	2
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Skala Kinerja	44
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Skala Kepentingan	46
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Skala Kinerja	49
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Skala Kepentingan	50
Tabel 4.5 Nilai Kesenjangan (Gap) Pada Dimensi <i>Compliance</i>	51
Tabel 4.6 Nilai Kesenjangan (Gap) Pada Dimensi <i>Tangibles</i>	53
Tabel 4.7 Nilai Kesenjangan (Gap) Pada Dimensi <i>Reliability</i>	54
Tabel 4.8 Nilai Kesenjangan (Gap) Pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	55
Tabel 4.9 Nilai Kesenjangan (Gap) Pada Dimensi <i>Assurance</i>	56
Tabel 4.10 Nilai Kesenjangan (Gap) Pada Dimensi <i>Empathy</i>	57
Tabel 4.11 Rata-rata Kinerja Kinerja dan Kepentingan D. <i>Compliance</i> ...	59
Tabel 4.12 Rata-rata Kinerja Kinerja dan Kepentingan D. <i>Tangibles</i>	62
Tabel 4.13 Rata-rata Kinerja Kinerja dan Kepentingan D. <i>Reliability</i>	65
Tabel 4.14 Rata-rata Kinerja Kinerja dan Kepentingan D. <i>Responsiveness</i>	67
Tabel 4.15 Rata-rata Kinerja Kinerja dan Kepentingan D. <i>Assurance</i>	70
Tabel 4.16 Rata-rata Kinerja Kinerja dan Kepentingan D. <i>Empathy</i>	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Konseptual SERVQUAL.....	18
Gambar 2 Diagram Kartesius Analisa Kepentingan Kinerja.....	27
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Dimensi <i>Compliance</i>	59
Gambar 4.2 Diagram Kartesius Dimensi <i>Tangibles</i>	62
Gambar 4.3 Diagram Kartesius Dimensi <i>Reliability</i>	65
Gambar 4.4 Diagram Kartesius Dimensi <i>Responsiveness</i>	69
Gambar 4.5 Diagram Kartesius Dimensi <i>Assurance</i>	72
Gambar 4.6 Diagram Kartesius Dimensi <i>Empathy</i>	75

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini industri perbankan berkembang sangat pesat, terkhusus pada perbankan syariah yang perkembangannya dalam sepuluh tahun terakhir cukup mencengangkan, tak sekadar jumlah Bank Umum Syariah (BUS) yang bertambah dari 2 (dua) BUS pada Tahun 2001 menjadi 11 (sebelas) BUS pada posisi Bulan Maret Tahun 2014. Jumlah asetnya pun naik berlipat-lipat meningkat menjadi Rp229,5 triliun (yoy). Bila ditotal dengan aset Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Syariah, maka aset perbankan syariah mencapai Rp235,1 triliun per Oktober 2013.¹ Laba bersih yang berhasil dihimpun Perbankan syariah juga cukup fantastis, yakni menembus angka Rp1,9 triliun pada semester I/2013 atau meningkat 48,3% dibandingkan dengan setahun sebelumnya.²

Saat ini sudah ada 11 Bank Umum Syariah (BUS), 23 Unit Usaha Syariah (UUS), dan 160 Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) dengan Aset, Pembiayaan dan Simpanan Dana Pihak Ketiga yang dapat dilihat pada tabel berikut :

¹“Perbankan Syariah Berkembang Pesat”, <http://www.kemenkeu.go.id/Berita/bi-perbankan-syariah-berkembang-pesat>, akses tanggal 12 Maret 2014.

²Ismail Fahmi, “Perbankan Syariah Raup Laba Rp. 19 Triliun”, <http://finansial.bisnis.com/read/20130819/90/157537/perbankan-syariah-raup-laba-rp19-triliun>, akses tanggal 12 Maret 2014.

Tahun	2006	2010	2011	Sept 2013
BUS	3	11	11	11
UUS	20	23	24	23
BPRS	105	150	155	160
Jmlh Kantor	637	1.763	2101	2908
Aset	Rp.27,6 triliun	Rp.100 triliun	Rp.104 triliun	Rp.227,7 triliun
DPK	Rp.21,2 triliun	Rp.77,6 triliun	Rp.81 triliun	Rp171,9 triliun
Pembiayaan	Rp.21,1 triliun	Rp.70,2 triliun	Rp.76 triliun	Rp177,4 triliunn

Tabel 1. Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia³

Dalam lima tahun terakhir, pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia melebihi tingkat pertumbuhan perbankan konvensional, namun dari sisi pangsa pasar (*market share*) dalam industri perbankan, masih perlu ditingkatkan karena sampai akhir tahun 2013 baru mencapai 4,88%.⁴ Hal ini disebabkan karena perbankan konvensional pun tetap bertumbuh karena didukung dengan jumlah jaringan kantor/outlet yang lebih banyak, teknologi informasi yang terus dikembangkan, serta pemasaran produk yang sangat agresif, serta kualitas pelayanan (*service excellence*) yang semakin berkualitas karena dilaksanakan oleh sumber daya manusia yang menarik, terampil dan terdidik.

Salah satu aspek yang harus menjadi fokus perhatian perbankan syariah agar dapat mengakuisisi lebih banyak lagi nasabah perbankan

³“Laporan Statistik Perbankan Bank Indonesia”, www.bi.go.id, akses tanggal 13 Maret 2014.

⁴Barratut Taqiyyah, “Perkembangan Industri Syariah Lambat”, <http://keuangan.kontan.co.id/news/perkembangan-industri-perbankan-syariah-lambat>, akses 24 Juni 2014.

konvensional baik deposit maupun debitur dalam rangka meningkatkan pertumbuhan pangsa pasar adalah perlunya segera dilakukan peningkatan kualitas layanan (*service excellence*) dengan terencana dan berkesinambungan.

Pelayanan adalah bagian dari marketing. Falsafah yang mendasari kegiatan usaha bank adalah kepercayaan masyarakat. Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan, yang pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalin hubungan yang harmonis antara penyedia jasa dengan nasabah.

Islam dalam AlQur'an telah memberikan pedoman kepada mukmin (pelaku usaha) untuk berlaku lemah lembut pada obyek dakwah (*customer/nasabah*).

فبما رحمة من الله لنت لهم و لو كنت فظا غليظ القلب لانفضوا من حولك فاعف عنهم واستغفر لهم و شاورهم في الأمر فإذا عزمت فتوكل على الله إن الله يحب المتوكلون⁵

Ayat ini menjelaskan bahwa para mukmin (pelaku usaha) untuk berlaku lemah lembut, menghindari tutur kata kasar serta sikap keras kepala, jika tidak maka obyek dakwah (*customer/nasabah*) akan pergi menghindar.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan

⁵ Ali Imran (3) : 159.

tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Meningkatkan mutu pelayanan oleh suatu perusahaan perbankan merupakan suatu cara yang nyata dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan nasabah. Kualitas pelayanan menjadi faktor yang semakin penting untuk keberhasilan dan kelangsungan hidup dalam industri perbankan, karena itu, penilaian yang benar dari kualitas pelayanan bank akan menjadi hal penting, dalam hal ini berlaku teori Gap antara persepsi pelanggan dan harapan kualitas layanan untuk menentukan kualitas pelayanan yang diharapkan.

Metode pengukuran kualitas layanan yang biasa digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pada perbankan konvensional serta banyak digunakan secara luas adalah metode SERVQUAL. Metode SERVQUAL didasarkan pada “Gap Model” yang dikembangkan oleh Parasuraman. Metode SERVQUAL didasarkan pada lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*. Namun kelima dimensi kualitas layanan tersebut bersifat general (pengukuran kualitas untuk bank konvensional), sehingga jika diterapkan pada perusahaan yang memiliki karakteristik khusus seperti Perbankan Islam perlu mendapatkan modifikasi.⁶

Model pengukuran kualitas jasa untuk mengukur kualitas jasa yang dijalankan dengan prinsip syariah, khususnya bisnis perbankan syariah.

⁶Othman, dkk, “The Multy Dimensionality Of Carter Model To Measure Customer Quality (SQ) In Islamic Banking Industry: A Study In Kuwait Finance House”, *International Jornal of Islamic Financial Services*, (2001) No.4. hlm. 1.

Model ini disebut sebagai Model CARTER.⁷ Model CARTER merupakan suatu pengukuran kualitas layanan perbankan syariah dengan 6 dimensi yaitu: *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangible*, *Emphaty*, dan *Responsiveness*. Dapat diketahui bahwa perbedaan pengukuran kualitas pada model SERVQUAL milik Parasuraman dan CARTER terletak pada dimensi *Compliance*. Dimensi *Compliance* ini memiliki arti kemampuan dari perusahaan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi dibawah prinsip-prinsip ekonomi dan perbankan Islam.

Kota Yogyakarta saat ini menjadi daerah dengan perkembangan bisnis yang pesat, hal ini terlihat dari maraknya pembangunan pada sentra perdagangan dan bisnis di Yogyakarta. Pertumbuhan perdagangan dan bisnis ini diiringi juga dengan banyak bermunculan Bank Syariah di Yogyakarta.

BPD DIY Syariah merupakan UUS yang didirikan 2007 silam, BPD DIY Syariah terus menunjukkan pertumbuhan yang mengembirakan. Selama tahun 2010, BPD DIY Syariah mampu meningkatkan angka penghimpunan dana dari masyarakat sebanyak 92% dan juga telah mendapatkan predikat bank sangat bagus dari Karim Bisnis Consulting sebanyak 3 kali.⁸

⁷ *Ibid.*, hlm. 2.

⁸ Aksara Solopos, "Layanan BPD DIY Syariah Semakin Diminati Masyarakat" <http://www.solopos.com/2012/01/10/layanan-bpd-diy-syariah-semakin-diminati-masyarakat-262083>, akses tanggal 2 September 2014.

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini ingin mengkaji lebih lanjut apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPD DIY Syariah telah memenuhi harapan dari para nasabahnya, dan juga mengukur tingkat kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini mencoba meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat diidentifikasi melalui perhitungan SERVQUAL yang dimodifikasi sehingga menggunakan enam dimensi kualitas pelayanan yaitu: *Tangible*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*, yang ditambah satu dimensi yaitu *Compliance* sehingga dapat menentukan variabel yang perlu dikembangkan atau ditingkatkan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada pemaparan latar belakang masalah di atas, maka pokok masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan para nasabah terhadap jasa pelayanan BPD DIY Syariah dengan menggunakan model CARTER?
2. Bagaimana tingkat harapan dan persepsi yang telah dilaksanakan BPD DIY Syariah untuk para nasabah dengan menggunakan model CARTER?

C. Tujuan penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian iini adalah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan para nasabah terhadap jasa pelayanan untuk lebih dapat meningkatkan persepsi pelayanan berdasar model CARTER.

2. Mengetahui tingkat harapan dan persepsi yang telah dilaksanakan BPD DIY Syariah untuk para nasabah berdasar model CARTER.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi akademisi

Menambah wawasan keilmuan bagi pembaca dan khususnya penyusun tentang manajemen kualitas pelayanan jasa.

2. Bagi pihak BPD DIY Syariah

- a. Mengetahui tingkat kualitas pelayanan pelanggan dilihat dari sudut pandang nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diterima para nasabah.
- b. Mengetahui dimensi dan variabel-variabel kualitas pelayanan yang memiliki kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan (ekspektasi) nasabah atas kualitas pelayanan yang diberikan.
- c. Sebagai bahan pertimbangan bagi BPD DIY Syariah dalam menentukan pengambilan keputusan untuk meningkatkan kepuasan pelayanan terhadap nasabah.

E. Batasan Masalah

Untuk lebih memfokuskan penelitian, ada beberapa batasan permasalahan untuk mempertegas atribut-atribut yang menjadi pusat perhatian, diantaranya adalah:

1. Penelitian ini menggunakan model CARTER, yaitu model SERVQUAL yang dimodifikasi sehingga menjadi enam dimensi yaitu:

Compliance, Assurance, Reliability, Tangibility, Emphaty, dan Responsiveness.

2. Atribut *Compliance* hanya didasarkan pada atribut yang dikemukakan pada penelitian Othman dan Owen.
3. Objek penelitian ini adalah para nasabah ataupun pelanggan BPD DIY Syariah yang kebetulan ada ditempat saat pengambilan data berlangsung.
4. Pelanggan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mereka yang menggunakan layanan BPD DIY Syariah namun tidak memiliki rekening tabungan ataupun pinjaman di BPD DIY Syariah.
5. Pada penelitian ini analisis yang digunakan hanya berdasarkan hasil dari diagram kartesius.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan menggambarkan alur pemikiran penulis dari awal hingga kesimpulan akhir. Sistematika pembahasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan. Bab ini berisi tentang pendahuluan sebagai acuan dalam penelitian dan sebagai pengantar skripsi secara keseluruhan. Bab ini terdiri dari latar belakang masalah yang menguraikan alasan dan motivasi penelitian, selanjutnya rumusan masalah sebagai inti dari penelitian, dilanjutkan dengan tujuan dan kegunaan penelitian untuk mengetahui urgensi penelitian. Sebagai penutup dalam bab pertama ini

diakhiri dengan sistematika pembahasan untuk mengetahui arah penulisan dalam penelitian ini.

Bab II Landasan Teori. Bab ini berisi tentang telaah pustaka yang dijadikan sebagai referensi. Selain itu dalam bab ini juga berisi tentang teori-teori yang mendasari penelitian ini mencakup teori mengenai kualitas pelayanan, konsep jasa, model SERVQUAL, model CARTER, pengukuran SERVQUAL dan diagram kartesius.

Bab III Metode Penelitian. Bab ini berisi tentang gambaran cara atau teknik yang akan digunakan dalam penelitian. Cara atau teknik ini meliputi uraian tentang subjek dan objek penelitian, penentuan sampel, peralatan atau perangkat yang digunakan baik dalam pengumpulan data maupun analisis data.

Bab IV Analisis dan Pembahasan. Bab ini merupakan inti dari penelitian yang berisi interpretasi terhadap hasil pengolahan data dengan menggunakan teori-teori.

Bab V Penutup. Bab ini memuat kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran atas hasil penelitian yang ditujukan kepada berbagai pihak serta keterbatasan peneliti atas penelitian yang dilakukan.

BAB V

PENUTUP

A. . Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis diagram kartesius yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Diketahui bahwa nilai gap pada seluruh pertanyaan dimensi pada model CARTER pada analisis *servqual* masih bernilai minus (-) maka dapat dikatakan bahwa pelayanan di BPD DIY Syari'ah masih belum memenuhi harapan para nasabah.
2. Kualitas pelayanan pada BPD DIY Syari'ah dapat dikategorikan baik karena dari 32 variabel hanya terdapat 6 variabel yang masuk pada kuadran I yang belum mampu memenuhi harapan pelanggan dan perlu dilakukan perbaikan yaitu :
 - a. Akad/ kesepakatan sesuai dengan syari'at Islam (Dimensi *Compliance*), dengan nilai persepsi sebesar 3,81 dan nilai harapan sebesar 4,44.
 - b. Ketersediaan ATM (Dimensi *Tangibles*), dengan nilai persepsi sebesar 3,29 dan nilai harapan sebesar 4,50.
 - c. Penambahan *teller* pada jam sibuk (Dimensi *Reliability*), dengan nilai persepsi sebesar 3,63 dan nilai harapan sebesar 4,40.

- d. Memberikan pelayanan tepat waktu sesuai yang dijanjikan (Dimensi *Reliability*), dengan nilai persepsi sebesar 3,76 dan nilai harapan sebesar 4,44.
- e. Respon *customer service* dalam menanggapi keluhan nasabah (Dimensi *responsiveness*), dengan nilai persepsi sebesar 3,88 dan nilai harapan sebesar 4,44.
- f. Jam operasional Bank yang sesuai bagi nasabah (Dimensi *empathy*), dengan nilai persepsi sebesar 3,91 dan nilai harapan sebesar 4,41.

Dari hasil diatas pihak manajemen BPD DIY Syari'ah perlu melakukan evaluasi dan perhatian yang lebih untuk perbaikan 6 variabel yang masih masuk pada kuadran I.

B. Rekomendasi

Ada beberapa rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk para nasabah BPD DIY Syari'ah, yaitu:

1. Akad/kesepakatan sesuai dengan syari'at Islam
 - a. Perlu ditingkatkannya sosialisasi kepada nasabah tentang akad-akad yang digunakan dalam produk keuangan BPD DIY Syari'ah.
 - b. Kejelasan dalil dari akad-akad yang digunakan dalam setiap produk BPD DIY Syari'ah.
2. Ketersediaan ATM
 - a. Menambah unit layanan ATM
 - b. Melakukan pengecekan ATM secara rutin

3. Penambahan *teller* pada jam sibuk
 - a. *Back up* antar bagian
 - b. Layanan jemput bola
4. Memberikan pelayanan tepat waktu sesuai yang dijanjikan
 - a. Perlunya manajemen waktu yang lebih efektif
 - b. Perlunya penambahan kecepatan dalam bekerja
5. Respon *customer service* dalam menanggapi keluhan nasabah
 - a. Memberikan kegiatan pelatihan secara rutin untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan sehingga *customer service* dapat memahami maksud dan keinginan nasabah.
 - b. Dilakukan *follow up* terhadap keluhan nasabah.

C. Keterbatasan penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah penelitian hanya dilakukan di kantor kas UMY dan Pasar STAN Maguwoharjo, dimana kebanyakan pelanggan adalah *walking customer* bukan nasabah tetap sehingga belum mewakili kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah tetap.

D. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka peneliti dapat memberikan saran yang mungkin bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan BPD DIY Syari'ah Yogyakarta.

1. Bagi BPD DIY Syari'ah Yogyakarta
 - a. Masih perlu dilakukan perbaikan terhadap beberapa variabel pelayanan khususnya untuk 5 dimensi yaitu dimensi *Compliance*, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness* dan *empathy*. Akad/ kesepakatan

sesuai dengan syari'at Islam (Dimensi *Compliance*), dengan nilai persepsi sebesar 3,81 dan nilai harapan sebesar 4,44. Ketersediaan ATM (Dimensi *Tangibles*), dengan nilai persepsi sebesar 3,29 dan nilai harapan sebesar 4,50. Penambahan *teller* pada jam sibuk (Dimensi *Reliability*), dengan nilai persepsi sebesar 3,63 dan nilai harapan sebesar 4,40. Memberikan pelayanan tepat waktu sesuai yang dijanjikan (Dimensi *Reliability*), dengan nilai persepsi sebesar 3,76 dan nilai harapan sebesar 4,44. Respon *customer service* dalam menanggapi keluhan nasabah (Dimensi *responsiveness*), dengan nilai persepsi sebesar 3,88 dan nilai harapan sebesar 4,44. Jam operasional Bank yang sesuai bagi nasabah (Dimensi *empathy*), dengan nilai persepsi sebesar 3,91 dan nilai harapan sebesar 4,41.

- b. Memberikan pelatihan rutin pada karyawan, khususnya karyawan yang berhubungan langsung dengan nasabah tentang bagaimana pelayanan yang baik terhadap nasabah.
- c. Pihak manajemen BPD DIY Syari'ah diharapkan agar lebih peka terhadap berbagai macam keluhan dan kebutuhan para nasabah khususnya keluhan yang berhubungan dengan pelayanan.
- d. Melakukan perbaikan persepsi secara berkesinambungan untuk persepsi pelayanan yang optimal.

2. Bagi Peneliti

Masih banyaknya kekurangan dalam penelitian ini baik dari segi proses maupun penulisannya. Peneliti berharap agar penelitian mendatang yang terkait dengan tingkat kualitas pelayanan utamanya pada Lembaga Keuangan Syari'ah agar lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

1. Al-Qur'an

Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Bandung: Lubuk Agung, 1989

2. Buku

Azwar, Saifudin. *Reliabilitas dan Validitas*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2000.

Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2006.

Indriantoro, Nur. *Metode Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, Yogyakarta: BPFE, 1999.

Hasan, Ali. *Marketing*, Yogyakarta: MedPress, 2008.

Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Prenhallindo, 1997.

Nawawi, Hadari. *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2003.

Pabubu, M. *Metodologi Riset Bisnis*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.

R, Lupiyadi & Hamdani, A. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2009.

Sugiyono. *Metodologi Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2008.

Singarimbun, M. & Effendi, S. *Metodologi Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES, 1989.

Tjiptono, F. & Chandra, G. *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: ANDI Yogyakarta. 2005.

Tjiptono, F. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: ANDI Yogyakarta, 1996.

3. Jurnal

Othman, Abdulqawi dan Owen Lyn, "The Multy Dimensionality Of Carter Model To Measure Customer Quality (SQ) In Islamic Banking Industry: A Study In Kuwait Finance House", *International Jornal of Islamic Financial Services*, Vol. 3 No. 4, (2001).

Ijaz, Agha Tahir dan Ali Asghar, "Assessing Service Attitude: Service Quality Measures Taken by Islamic Banks in Pakistan", *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, Vol. 8, Issue 1 (Jan-Feb 2013).

Astuti, Septin Puji, Datien Eriska Utami, dan Wiwik Wilasari. "Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bank Syari'ah: Penelitian dengan fuzzy Servqual dan Dimensi Carter", *Integritas: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 2, No. 1 (April – Juli 2009).

4. Website

"Perbankan Syariah Berkembang Pesat",
<http://www.kemenkeu.go.id/Berita/bi-perbankan-syariah-berkembang-pesat>, akses tanggal 12 Maret 2014.

Fahmi, Ismail. "Perbankan Syari'ah Raup Laba Rp. 19 triliun",
<http://finansial.bisnis.com/read/20130819/90/157537/perbankan-syariah-raup-laba-rp19-triliun>, akses tanggal 12 Maret 2014.

"Laporan Statistik Perbankan, Bank Indonesia", www.bi.go.id, akses tanggal 13 Maret 2014.

Taqiyyah, Barratut. "Perkembangan Industri Syari'ah Lambat",
<http://keuangan.kontan.co.id/news/perkembangan-industri-perbankan-syariah-lambat>, akses 24 Juni 2014.

Solopos, Aksara. "Layanan BPD DIY Syari'ah Semakin Diminati Masyarakat"
<http://www.solopos.com/2012/01/10/layanan-bpd-diy-syariah-semakin-diminati-masyarakat-262083>, akses tanggal 2 September 2014.

Terjemah Al-Qur'an dan Hadits

No	Halaman	Al-Qur'an/Hadits	Terjemah
1		Ali Imron : 159	Maka disebabkan rahmat dari Allah swt-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka, sekiranya kamu bersikap keras dan berhati kasar tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkan ampunan bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu, dan apabila kamu telah membulatkan tekad maka berdakwahlah kepada Allah swt, sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya
2		Al-A'raf (7) : 26	Hai anak Adam, sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. Dan pakaian takwa itulah yang paling baik. Yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, mudah-mudahan mereka selalu ingat.
3		Al-Ahzab (33) :21	Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah.
4		Al-Maidah (5) : 1	Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya.
5		Asy-Syu'araa (26) : 181-182.	Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan; dan timbanglah dengan timbangan yang lurus.

6		An Nahl (16) : 90	Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah (mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpah itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.
7		Al- Maidah (5) : 49	dan hendaklah kamu memutuskan perkara di antara mereka menurut apa yang diturunkan Allah, dan janganlah kamu mengikuti hawa nafsu mereka. Dan berhati-hatilah kamu terhadap mereka, supaya mereka tidak memalingkan kamu dari sebahagian apa yang telah diturunkan Allah kepadamu. Jika mereka berpaling (dari hukum yang telah diturunkan Allah), maka ketahuilah bahwa sesungguhnya Allah menghendaki akan menimpakan mushibah kepada mereka disebabkan sebahagian dosa-dosa mereka. Dan sesungguhnya kebanyakan manusia adalah orang-orang yang fasik.

A. Profil Nasabah

Tanggal : Nama :

No.telp : Alamat:

Berikan tanda centang (√) pada pertanyaan dibawah ini:

Umur : ☐ <20 tahun ☐ 20-35 tahun ☐ 36-50 tahun ☐ >50 tahun

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pekerjaan : ☐ Pelajar/ Mahasiswa ☐ Wiraswasta ☐ PNS
☐ Pegawai Swasta ☐ Lain-lain

Pendidikan Terakhir : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3
☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Apakah anda termasuk nasabah tetap : ☐ Ya ☐ Tidak

Jika “Ya” berapa lama anda menjadi nasabah

☐ < 1 tahun ☐ 1-5 tahun ☐ >5 tahun

Jika “Tidak” seberapa sering menggunakan jasa pelayanan ini

☐ <5x ☐ 6-15x ☐ >16x

B. Persepsi dan Harapan Nasabah

Keterangan Nilai skala:

Skala Persepsi terhadap Layanan:

1 = Sangat Buruk

2 = Buruk

3 = cukup

4 = Baik

5 = Sangat Baik

Skala harapan Terhadap Layanan:

1 = Sangat Tidak Penting

2 = Tidak Penting

3 = Biasa

4 = Penting

5 = Sangat Penting

Petunjuk pengisian:

Berilah tanda (✓) pada salah satu kolom, skala persepsi dan skala harapan terhadap layanan BPD DIY Syari'ah yang menurut anda sesuai dengan pernyataan di bawah ini :

[illegible]

[illegible]

No	Status Nasabah (tetap)	
	ya	tidak
1		1
2		1
3		1
4		1
5	1	
6		1
7		1
8	1	
9	1	
10		1
11		1
12	1	
13		1
14		1
15	1	
16		1
17	1	
18		1
19		1
20	1	
21		1
22	1	
23		1
24	1	
25		1
26	1	
27	1	
28	1	
29	1	
30		1
31		1
32		1
33		1
34		1
35	1	
36		1
37	1	
38	1	
39	1	
40	1	
41	1	
42		1
43	1	
44	1	
45	1	
46	1	

47	1	
48	1	
49	1	
50	1	
51	1	
52	1	
53	1	
54	1	
55		1
56	1	
57	1	
58	1	
59	1	
60	1	
61	1	
62	1	
63	1	
64	1	
65	1	
66	1	
67	1	
68	1	
69	1	
70	1	
71	1	
72	1	
73	1	
74	1	
75	1	
76		1
77		1
78		1
79		1
80		1
	51	29

Tabel Data Persepsi

No	Compliance					Tangibles					Reability					Responsiveness						Assurance					Empathy					
	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	26	27	28	29	30	31	32
	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
1	4	2	4	3	2	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
2	5	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4
3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	5	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
8	4	5	5	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
9	3	3	4	5	5	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	5	3
10	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
11	3	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
12	4	4	3	3	3	5	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
13	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	2	2	3	3	3	5	4	4	4	1	5	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3
15	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4
16	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4
17	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	3	3	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4
18	4	4	4	4	4	3	5	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3
19	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
20	5	4	2	2	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
21	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
22	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4
23	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
24	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5	3	3	4	4
28	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
29	4	4	3	3	3	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5

30	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
31	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	
35	3	5	3	4	5	2	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	
36	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
37	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
40	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
41	2	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
42	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	
44	4	4	3	4	5	5	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
45	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	
46	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	
47	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	2	1	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	
48	4	4	3	3	3	5	4	4	4	3	2	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	
49	4	4	3	5	5	4	4	3	3	2	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	3	3	4	5	5	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	5	3	
51	2	4	3	4	2	2	4	4	3	4	2	2	3	4	4	5	3	4	3	4	4	5	3	4	4	2	4	4	2	4	4	3	
52	3	3	3	4	3	5	4	4	4	3	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	
53	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	4	3	4	5	4	5	4	3	
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	
55	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	
56	3	4	1	1	4	4	2	3	1	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
57	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
58	4	4	4	5	5	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	
59	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	
60	4	4	5	5	2	3	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
61	3	4	4	4	4	5	3	4	4	2	3	2	4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	
62	4	5	3	4	5	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	
63	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	

64	4	3	3	4	3	4	4	5	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
65	5	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	
66	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	3	4	5	5	4	3	3	4	5	4	3	5	5	3	3	5	5	5	3	
67	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	
68	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	4	3	5	4	4	4	5	3	3	4	5	4	3	3	
69	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
70	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
71	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	3	3	5	4	3	3	4	5	4	3	3	4	5	3	4	4	5	4	5	
72	5	5	5	5	4	5	4	4	4	2	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	
73	4	4	4	3	5	3	4	4	3	5	2	3	3	4	4	5	4	4	5	5	3	5	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	
74	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	
75	4	4	4	4	3	5	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	
76	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	
77	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	3	
78	3	5	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	
79	4	4	5	5	5	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
80	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3

1. Hasil SPSS Uji Validitas Skala Persepsi

a. Uji Validitas Skala Persepsi Dimensi *Compliance*

		Correlations					
		compliance1	compliance2	compliance3	compliance4	compliance5	skor_compl
compliance1	Pearson Correlation	1	.284*	.320**	.240*	.299**	.601**
	Sig. (2-tailed)		.011	.004	.032	.007	.000
	N	80	80	80	80	80	80
compliance2	Pearson Correlation	.284*	1	.262*	.216	.443**	.610**
	Sig. (2-tailed)	.011		.019	.054	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
compliance3	Pearson Correlation	.320**	.262*	1	.678**	.186	.755**
	Sig. (2-tailed)	.004	.019		.000	.098	.000
	N	80	80	80	80	80	80
compliance4	Pearson Correlation	.240*	.216	.678**	1	.322**	.769**
	Sig. (2-tailed)	.032	.054	.000		.004	.000
	N	80	80	80	80	80	80
compliance5	Pearson Correlation	.299**	.443**	.186	.322**	1	.646**
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.098	.004		.000
	N	80	80	80	80	80	80
skor_compl	Pearson Correlation	.601**	.610**	.755**	.769**	.646**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80	80

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

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

b. Uji Validitas Skala Persepsi Dimensi *Tangibles*

Correlations

		Tangibles1	tangibles2	tangibles3	tangibles4	tangibles5	skor_tanglb
Tangibles1	Pearson Correlation	1	.364**	.333**	.315**	.085	.607**
	Sig. (2-tailed)		.001	.003	.004	.455	.000
	N	80	80	80	80	80	80
tangibles2	Pearson Correlation	.364**	1	.637**	.564**	.282*	.782**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.011	.000
	N	80	80	80	80	80	80
tangibles3	Pearson Correlation	.333**	.637**	1	.591**	.328**	.803**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000		.000	.003	.000
	N	80	80	80	80	80	80
tangibles4	Pearson Correlation	.315**	.564**	.591**	1	.297**	.764**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000		.008	.000
	N	80	80	80	80	80	80
tangibles5	Pearson Correlation	.085	.282*	.328**	.297**	1	.588**
	Sig. (2-tailed)	.455	.011	.003	.008		.000
	N	80	80	80	80	80	80
skor_tanglb	Pearson Correlation	.607**	.782**	.803**	.764**	.588**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80	80

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

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

c. Uji Validitas Skala Persepsi Dimensi *Reability*

Correlations

		reability1	reability2	reability3	reability4	reability5	skor_reabil
reability1	Pearson Correlation	1	.550**	.339**	.028	.059	.677**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.802	.604	.000
	N	80	80	80	80	80	80
reability2	Pearson Correlation	.550**	1	.462**	.092	.232*	.750**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.419	.039	.000
	N	80	80	80	80	80	80
reability3	Pearson Correlation	.339**	.462**	1	.222*	.393**	.719**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.047	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
reability4	Pearson Correlation	.028	.092	.222*	1	.485**	.506**
	Sig. (2-tailed)	.802	.419	.047		.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
reability5	Pearson Correlation	.059	.232*	.393**	.485**	1	.605**
	Sig. (2-tailed)	.604	.039	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80	80	80
skor_reabil	Pearson Correlation	.677**	.750**	.719**	.506**	.605**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80	80

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

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

d. Uji Validitas Skala Persepsi Dimensi *Responsiveness*

Correlations

		responsivene ss1	responsivene ss2	responsivene ss3	responsivene ss4	responsivene ss5	responsivene ss6	skor_respon sv
responsiveness1	Pearson Correlation	1	.392**	.290**	.277*	.467**	.292**	.612**
	Sig. (2-tailed)		.000	.009	.013	.000	.009	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
responsiveness2	Pearson Correlation	.392**	1	.425**	.379**	.391**	.195	.615**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.000	.083	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
responsiveness3	Pearson Correlation	.290**	.425**	1	.601**	.484**	.453**	.761**
	Sig. (2-tailed)	.009	.000		.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
responsiveness4	Pearson Correlation	.277*	.379**	.601**	1	.634**	.535**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.013	.001	.000		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
responsiveness5	Pearson Correlation	.467**	.391**	.484**	.634**	1	.455**	.807**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
responsiveness6	Pearson Correlation	.292**	.195	.453**	.535**	.455**	1	.687**
	Sig. (2-tailed)	.009	.083	.000	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80	80	80	80

skor_responsv	Pearson Correlation	.612**	.615**	.761**	.818**	.807**	.687**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80	80	80

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

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



e. Uji Validitas Skala Persepsi Dimensi Assurance

Correlations

		assurance1	assurance2	assurance3	assurance4	assurance5	skor_assurance
assurance1	Pearson Correlation	1	.419**	.386**	.292**	.501**	.691**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.009	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
assurance2	Pearson Correlation	.419**	1	.462**	.400**	.503**	.737**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
assurance3	Pearson Correlation	.386**	.462**	1	.425**	.448**	.732**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
assurance4	Pearson Correlation	.292**	.400**	.425**	1	.491**	.710**
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
assurance5	Pearson Correlation	.501**	.503**	.448**	.491**	1	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80	80	80
skor_assurance	Pearson Correlation	.691**	.737**	.732**	.710**	.821**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80	80

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

f. Uji Validitas Skala Persepsi Dimensi *Empathy*

Correlations

		Empathy1	empathy2	empathy3	empathy4	empathy5	emphathy6	skor_emphaty
Empathy1	Pearson Correlation	1	.604**	.368**	.319**	.429**	.457**	.749**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.004	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
empathy2	Pearson Correlation	.604**	1	.451**	.309**	.327**	.529**	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.005	.003	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
empathy3	Pearson Correlation	.368**	.451**	1	.470**	.418**	.378**	.727**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000	.001	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
empathy4	Pearson Correlation	.319**	.309**	.470**	1	.417**	.425**	.682**
	Sig. (2-tailed)	.004	.005	.000		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
empathy5	Pearson Correlation	.429**	.327**	.418**	.417**	1	.358**	.677**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.000		.001	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
emphathy6	Pearson Correlation	.457**	.529**	.378**	.425**	.358**	1	.721**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.001		.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
skor_emphaty	Pearson Correlation	.749**	.746**	.727**	.682**	.677**	.721**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80	80	80

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

2. Hasil SPSS Uji Validitas Skala Harapan

a. Uji Validitas Skala Harapan Dimensi *Compliance*

		Correlations					
		compliance1	compliance2	compliance3	compliance4	compliance5	skor_complien
compliance1	Pearson Correlation	1	.456**	.543**	.532**	.461**	.786**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	79	80	79
compliance2	Pearson Correlation	.456**	1	.435**	.285*	.211	.601**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.011	.061	.000
	N	80	80	80	79	80	79
compliance3	Pearson Correlation	.543**	.435**	1	.684**	.344**	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.002	.000
	N	80	80	80	79	80	79
compliance4	Pearson Correlation	.532**	.285*	.684**	1	.362**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000	.011	.000		.001	.000
	N	79	79	79	79	79	79
compliance5	Pearson Correlation	.461**	.211	.344**	.362**	1	.618**
	Sig. (2-tailed)	.000	.061	.002	.001		.000
	N	80	80	80	79	80	79
skor_complien	Pearson Correlation	.786**	.601**	.851**	.818**	.618**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	79	79	79	79	79	79

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

Correlations

		compliance1	compliance2	compliance3	compliance4	compliance5	skor_complien
compliance1	Pearson Correlation	1	.456**	.543**	.532**	.461**	.786**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	79	80	79
compliance2	Pearson Correlation	.456**	1	.435**	.285*	.211	.601**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.011	.061	.000
	N	80	80	80	79	80	79
compliance3	Pearson Correlation	.543**	.435**	1	.684**	.344**	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.002	.000
	N	80	80	80	79	80	79
compliance4	Pearson Correlation	.532**	.285*	.684**	1	.362**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000	.011	.000		.001	.000
	N	79	79	79	79	79	79
compliance5	Pearson Correlation	.461**	.211	.344**	.362**	1	.618**
	Sig. (2-tailed)	.000	.061	.002	.001		.000
	N	80	80	80	79	80	79
skor_complien	Pearson Correlation	.786**	.601**	.851**	.818**	.618**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	79	79	79	79	79	79

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

Correlations

		tangibles1	tangibles2	tangibles3	tangibles4	tangibles5	skor_tangibles
tangibles1	Pearson Correlation	1	.310**	.119	.138	.062	.483**
	Sig. (2-tailed)		.005	.295	.223	.588	.000
	N	80	80	80	80	80	80
tangibles2	Pearson Correlation	.310**	1	.518**	.601**	.400**	.792**
	Sig. (2-tailed)	.005		.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
tangibles3	Pearson Correlation	.119	.518**	1	.620**	.451**	.759**
	Sig. (2-tailed)	.295	.000		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
tangibles4	Pearson Correlation	.138	.601**	.620**	1	.507**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.223	.000	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
tangibles5	Pearson Correlation	.062	.400**	.451**	.507**	1	.677**
	Sig. (2-tailed)	.588	.000	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80	80	80
skor_tangibles	Pearson Correlation	.483**	.792**	.759**	.816**	.677**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80	80

Correlations

		tangibles1	tangibles2	tangibles3	tangibles4	tangibles5	skor_tangibles
tangibles1	Pearson Correlation	1	.310**	.119	.138	.062	.483**
	Sig. (2-tailed)		.005	.295	.223	.588	.000
	N	80	80	80	80	80	80
tangibles2	Pearson Correlation	.310**	1	.518**	.601**	.400**	.792**
	Sig. (2-tailed)	.005		.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
tangibles3	Pearson Correlation	.119	.518**	1	.620**	.451**	.759**
	Sig. (2-tailed)	.295	.000		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
tangibles4	Pearson Correlation	.138	.601**	.620**	1	.507**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.223	.000	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
tangibles5	Pearson Correlation	.062	.400**	.451**	.507**	1	.677**
	Sig. (2-tailed)	.588	.000	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80	80	80
skor_tangibles	Pearson Correlation	.483**	.792**	.759**	.816**	.677**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80	80

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

		reability1	reability2	reability3	reability4	reability5	skor_reability
reability1	Pearson Correlation	1	.534**	.370**	.209	.327**	.646**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.063	.003	.000
	N	80	80	80	80	80	80
reability2	Pearson Correlation	.534**	1	.705**	.313**	.397**	.806**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.005	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
reability3	Pearson Correlation	.370**	.705**	1	.540**	.554**	.866**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
reability4	Pearson Correlation	.209	.313**	.540**	1	.565**	.687**
	Sig. (2-tailed)	.063	.005	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
reability5	Pearson Correlation	.327**	.397**	.554**	.565**	1	.735**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80	80	80
skor_reability	Pearson Correlation	.646**	.806**	.866**	.687**	.735**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80	80

		reability1	reability2	reability3	reability4	reability5	skor_reability
reability1	Pearson Correlation	1	.534**	.370**	.209	.327**	.646**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.063	.003	.000
	N	80	80	80	80	80	80
reability2	Pearson Correlation	.534**	1	.705**	.313**	.397**	.806**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.005	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
reability3	Pearson Correlation	.370**	.705**	1	.540**	.554**	.866**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
reability4	Pearson Correlation	.209	.313**	.540**	1	.565**	.687**
	Sig. (2-tailed)	.063	.005	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
reability5	Pearson Correlation	.327**	.397**	.554**	.565**	1	.735**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80	80	80
skor_reability	Pearson Correlation	.646**	.806**	.866**	.687**	.735**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80	80

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

Correlations

		responsiveness1	responsiveness2	responsiveness3	responsiveness4	responsiveness5	responsiveness6	skor_respon
responsiveness1	Pearson Correlation	1	.466**	.440**	.379**	.294**	.399**	.670**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.008	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
responsiveness2	Pearson Correlation	.466**	1	.543**	.479**	.310**	.405**	.703**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.005	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
responsiveness3	Pearson Correlation	.440**	.543**	1	.588**	.438**	.654**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
responsiveness4	Pearson Correlation	.379**	.479**	.588**	1	.551**	.605**	.798**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
responsiveness5	Pearson Correlation	.294**	.310**	.438**	.551**	1	.583**	.704**
	Sig. (2-tailed)	.008	.005	.000	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
responsiveness6	Pearson Correlation	.399**	.405**	.654**	.605**	.583**	1	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80	80	80	80

skor_respon	Pearson Correlation	.670**	.703**	.816**	.798**	.704**	.811**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80	80	80

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



Correlations

		assurance1	assurance2	assurance3	assurance4	assurance5	skor_assurance
assurance1	Pearson Correlation	1	.466**	.325**	.412**	.420**	.673**
	Sig. (2-tailed)		.000	.003	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
assurance2	Pearson Correlation	.466**	1	.405**	.400**	.479**	.720**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
assurance3	Pearson Correlation	.325**	.405**	1	.604**	.462**	.765**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
assurance4	Pearson Correlation	.412**	.400**	.604**	1	.501**	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
assurance5	Pearson Correlation	.420**	.479**	.462**	.501**	1	.777**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80	80	80
skor_assurance	Pearson Correlation	.673**	.720**	.765**	.796**	.777**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80	80

Correlations

		assurance1	assurance2	assurance3	assurance4	assurance5	skor_assurance
assurance1	Pearson Correlation	1	.466**	.325**	.412**	.420**	.673**
	Sig. (2-tailed)		.000	.003	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
assurance2	Pearson Correlation	.466**	1	.405**	.400**	.479**	.720**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
assurance3	Pearson Correlation	.325**	.405**	1	.604**	.462**	.765**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
assurance4	Pearson Correlation	.412**	.400**	.604**	1	.501**	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
assurance5	Pearson Correlation	.420**	.479**	.462**	.501**	1	.777**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80	80	80
skor_assurance	Pearson Correlation	.673**	.720**	.765**	.796**	.777**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80	80

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

Correlations

		emphaty1	emphaty2	empathy3	empathy4	empathy5	empathy6	skor_emphaty
emphaty1	Pearson Correlation	1	.339**	.570**	.319**	.367**	.552**	.772**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000	.004	.001	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
emphaty2	Pearson Correlation	.339**	1	.362**	.370**	.167	.383**	.605**
	Sig. (2-tailed)	.002		.001	.001	.139	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
empathy3	Pearson Correlation	.570**	.362**	1	.358**	.389**	.628**	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.001	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
empathy4	Pearson Correlation	.319**	.370**	.358**	1	.395**	.366**	.611**
	Sig. (2-tailed)	.004	.001	.001		.000	.001	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
empathy5	Pearson Correlation	.367**	.167	.389**	.395**	1	.352**	.582**
	Sig. (2-tailed)	.001	.139	.000	.000		.001	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
empathy6	Pearson Correlation	.552**	.383**	.628**	.366**	.352**	1	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.001		.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
skor_emphaty	Pearson Correlation	.772**	.605**	.814**	.611**	.582**	.816**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80	80	80

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

Uji Reliabilitas

1. Uji Reliabilitas Skala Persepsi

a. Reliabilitas Skala Persepsi *Compliance*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.709	.706	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
compliance1	15.3375	4.859	.393	.176	.688
compliance2	15.1250	4.870	.413	.245	.682
compliance3	15.5125	3.975	.552	.505	.622
compliance4	15.3625	3.804	.555	.502	.621
compliance5	15.2625	4.576	.425	.288	.677

b. Reliabilitas Skala Persepsi *Tangibles*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.736	.754	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tangibles1	14.8250	5.488	.348	.161	.752
tangibles2	14.9875	5.101	.647	.478	.641
tangibles3	14.9750	4.835	.662	.502	.628
tangibles4	15.0875	5.094	.612	.423	.651
tangibles5	15.5750	5.539	.313	.131	.768

c. Reliabilitas Skala Persepsi *Reliability*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.658	.667	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
reability1	15.2500	3.000	.373	.323	.638
reability2	15.1125	2.937	.538	.397	.541
reability3	14.9000	3.256	.540	.318	.553
reability4	15.2375	3.804	.258	.238	.668
reability5	15.0000	3.570	.391	.334	.616

d. Reliabilitas Skala Persepsi *Responsiveness*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.815	.812	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
responsiveness1	19.2000	6.111	.449	.289	.812
responsiveness2	19.4000	6.268	.475	.288	.806
responsiveness3	19.4375	5.439	.629	.435	.774
responsiveness4	19.4125	4.929	.690	.560	.759
responsiveness5	19.6000	5.180	.689	.510	.760
responsiveness6	19.3875	5.785	.537	.346	.795

e. Reliabilitas Skala Persepsi Assurance

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.791	.792	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
assurance1	15.6125	4.139	.524	.305	.765
assurance2	15.7750	4.050	.593	.355	.746
assurance3	15.9125	3.904	.564	.325	.753
assurance4	15.9875	3.962	.531	.307	.764
assurance5	16.0125	3.278	.655	.439	.723

f. Reliabilitas Skala Persepsi *empathy*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.810	.811	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Empathy1	19.6125	5.557	.595	.437	.775
empathy2	19.5000	5.899	.620	.480	.770
empathy3	19.6875	5.686	.568	.356	.781
empathy4	19.6000	6.041	.525	.328	.790
empathy5	19.4625	6.176	.532	.308	.788
emphathy6	19.7000	6.010	.589	.378	.776

2. Uji reliabilitas skala Harapan

a. Reliabilitas skala Harapan *Compliance*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.791	.792	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
compliance1	17.2500	5.304	.670	.461	.727
compliance2	17.1000	6.041	.440	.266	.789
compliance3	17.4875	4.177	.702	.548	.705
compliance4	17.4500	4.428	.652	.515	.724
compliance5	17.4625	5.847	.437	.234	.790

b. Reliabilitas skala Harapan *Tangibles*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tangibles1	17.4500	4.782	.193	.102	.810
tangibles2	17.4750	3.949	.658	.451	.639
tangibles3	17.6625	3.973	.599	.436	.658
tangibles4	17.6500	3.547	.659	.527	.626
tangibles5	17.4125	4.220	.479	.295	.701

c. Reliabilitas Skala Harapan *Reliability*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.806	.804	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
reability1	17.5500	5.365	.457	.305	.807
reability2	17.5125	4.557	.663	.590	.745
reability3	17.5750	4.045	.741	.634	.717
reability4	17.6250	5.250	.517	.403	.790
reability5	17.5375	5.239	.601	.423	.769

d. Reliabilitas Skala Harapan *Responsiveness*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.844	.845	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
responsiveness1	21.8625	6.880	.504	.285	.843
responsiveness2	21.9000	7.028	.574	.385	.828
responsiveness3	21.9000	6.319	.712	.550	.800
responsiveness4	21.8375	6.492	.692	.504	.805
responsiveness5	21.9500	6.884	.563	.402	.830
responsiveness6	21.9250	6.425	.709	.564	.801

e. Reliabilitas Skala Harapan Assurance

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.802	.802	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
assurance1	17.7375	4.348	.517	.297	.784
assurance2	17.8125	4.104	.564	.342	.770
assurance3	17.9125	3.752	.597	.413	.760
assurance4	17.8625	3.639	.643	.453	.744
assurance5	17.9750	3.696	.613	.378	.755

f. Reliabilitas Skala Harapan *Empathy*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.798	.796	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Empathy1	21.3625	7.373	.625	.411	.749
empathy2	21.2375	8.791	.444	.234	.790
empathy3	21.5250	6.987	.681	.491	.734
empathy4	21.2125	9.081	.481	.276	.784
empathy5	21.1875	9.243	.451	.253	.790
emphathy6	21.5375	6.758	.671	.477	.738



CURRICULUM VITAE

PERSONAL

- Nama : Wahyuningsih
 - Tempat, tanggal lahir : Banjarnegara, 08 Juli 1991
 - Jenis kelamin : Perempuan
 - Alamat : Buratan, Rt 02/ Rw II. Ds. Kesenet
Kec. Banjarmangu
Kab. Banjarnegara-Jawa tengah
53452
 - No. telepon : 085729 018 028
 - Email : wahyuningsih891@yahoo.com
wahyukim88@gmail.com
-

PENDIDIKAN FORMAL

- S1 Keuangan Islam 2010-2014
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
 - MAN 2 Banjarnegara 2006-2009
 - SMP Negeri 1 Banjarmangu 2002-2005
 - SD Negeri 1 Kesenet 1996-2002
-

PENGALAMAN ORGANISASI

- Kabid Intelektual IMM Komfak Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2013-2014)
 - Anggota UKM SPBA UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2011)
-

KEGIATAN YANG PERNAH DIIKUTI

- Language Camp UKM SPBA (2011)
- DAD IMM Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2012)
- Pelatihan aplikasi Perbankan Syari'ah (2013)