

**ANALISIS PENGARUH CITRA, PELAYANAN, AKSESORIS JASA,  
KERAGAMAN PRODUK DAN NILAI NASABAH TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH  
(Studi Kasus Pada BPD DIY Syariah Yogyakarta)**



**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARIAH  
DAN HUKUM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN  
KALIJAGA YOGYAKARTA UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI  
SYARAT-SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU  
DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

**Oleh:**

**ALIFAH NURAINI  
(10390090)**

**PEMBIMBING:**

- 1. JOKO SETYONO, SE., M.Si**
- 2. Dr. IBNU MUHDIR., M.Ag**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN ISLAM  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2014**

## ABSTRAK

Di era perkembangan globalisasi seperti sekarang ini persaingan dalam dunia bisnis menjadi sangat ketat. Dalam ketatnya dunia persaingan tersebut, para pelaku dunia bisnis hendaknya dapat menciptakan suatu keunggulan bersaing agar nantinya dapat memasuki persaingan dengan pelaku bisnis lainnya. Keunggulan bersaing tidaklah mudah diraih dan didapatkan dalam dunia bisnis, apalagi dalam bisnis keuangan atau syariah. Selain *product*, *price*, *place*, dan *promotion*, komponen-komponen penting bauran pemasaran jasa yang tak kalah pentingnya dalam menciptakan keunggulan bersaing adalah *people*, *process*, dan *physical evidence*. Ketiga elemen ini kerap kali mencerminkan jasa yang ditawarkan dan berperan dalam menciptakan *tangible* (bukti nyata produk) dan *intangible* (produk jasa yang tidak nyata).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh dari citra, pelayanan, aksesoris jasa, keragaman produk, dan nilai nasabah terhadap loyalitas di Bank BPD DIY Syariah. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer melalui kuisioner. Penelitian dilakukan terhadap 100 responden dengan pengambilan sampel menggunakan metode *Purposive Sampling*. Sampel yang diambil adalah responden yang masih aktif menabung dan sudah menjadi nasabah di BPD DIY Syariah dalam kurun waktu lebih dari 2 (dua) tahun. Pengujian instrumen dilakukan dengan uji validitas, reliabilitas dan asumsi klasik. Selanjutnya analisis data dilakukan dengan uji analisis regresi linier berganda dengan uji hipotesis yaitu koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji F, dan uji t.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa melalui koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur kemampuan model menjelaskan variasi variabel terikat menunjukkan angka 0,365, artinya 36,5% variasi loyalitas dapat dijelaskan oleh variabel citra, pelayanan, aksesoris jasa, keragaman produk, dan nilai nasabah. Sisanya 63,5% (100% - 36,5%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan pada penelitian ini. Dari hasil uji t (parsial) disimpulkan bahwa variabel citra dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Variabel citra memiliki koefisien regresi sebesar 0,295 dengan signifikansi 0,002. Variabel pelayanan memiliki koefisien regresi sebesar 0,472 dengan signifikansi 0,000.

Kata kunci: citra, pelayanan, loyalitas, dan BPD DIY Syariah.



### SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi  
Alifah Nuraini

Lamp. : -

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 menyarankan perbaikan, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudari :

Nama : Alifah Nuraini

NIM : 10390090

Judul Skripsi : *"Analisis Pengaruh Citra, Pelayanan, Aksesoris Jasa, Keragaman Produk, dan Nilai Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada BPD DIY Syariah Yogyakarta)"*

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Program Studi Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Keuangan Islam.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi Saudari tersebut di atas dapat segera dimunaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

Yogyakarta, 19 September 2014

23 Dzulkaidah 1435 H

Pembimbing I,

Joko Seryono., SE. M.Si.

NIP. 19730702 2002 12 1 003



### SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi  
Saudari Alifah Nuraini  
Lamp. : -

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 menyarankan perbaikan, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudari :

Nama : Alifah Nuraini

NIM : 10390090

Judul Skripsi : ***"Analisis Pengaruh Citra, Pelayanan, Aksesoris Jasa, Keragaman Produk, dan Nilai Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada BPD DIY Syariah Yogyakarta)"***

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Program Studi Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Keuangan Islam.

Dengan ini kami berharap agar skripsi Saudari tersebut di atas dapat segera dimunaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

Yogyakarta, 02 Oktober 2014

07 Dzulhijjah 1435 H

Pembimbing II,

**Dr. Ibnu Muhdir, M. Ag**

**NIP. 19641112 199203 1 006**



**PENGESAHAN SKRIPSI**

**Nomor : UIN.02/K.KUI-SKR/PP.009/132/2014**

Skripsi/tugas akhir dengan judul :

***ANALISIS PENGARUH CITRA, PELAYANAN, AKSESORIS JASA, KERAGAMAN PRODUK DAN NILAI NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi Kasus Pada BPD DIY Syariah Yogyakarta)***

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Alifah Nuraini  
NIM : 10390090  
Telah dimunaqasyahkan pada : 17 Oktober 2014  
Nilai : A-

dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga

**TIM MUNAQASYAH :**

Ketua Sidang

**Joko Setyono., SE. M. Si.**  
**NIP. 19730702 2002 12 1 003**

Penguji I

**Sunarsih, SE, M.Si**

**NIP. 19740911 199903 2 001**

Penguji II

**Dian Nuriyah Solissa, S.H., M.Si.**

**NIP. 19840216 200912 2 004**

Yogyakarta, 24 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.*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alifah Nuraini  
NIM : 10390090  
Fakultas - Prodi : Syariah dan Hukum - Keuangan Islam

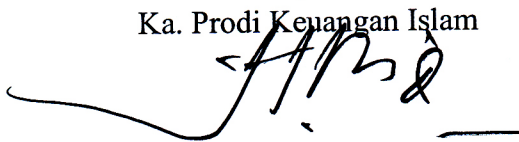
Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "*Analisis Pengaruh Citra, Pelayanan, Aksesoris Jasa, Keragaman Produk, dan Nilai Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada BPD DIY Syariah Yogyakarta)*" adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

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

*Wassalamu 'alaikum wr. wb.*

Yogyakarta, 03 Oktober 2014  
08 Dzulhijjah 1435 H

Mengetahui,  
Ka. Prodi Keuangan Islam



H. Muhammad Yazid Afandi, M.Ag.

NIP. 19720913 200312 1 001

Penyusun,



Alifah Nuraini

10390090

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur *Alhamdulillah*, ku bingkiskan karya kecil ini untuk:

*Bapak Alijan dan Ibu Asiyah Tersayang*

*Seluruh Keluarga Besar dan Sahabat-Sahabat Tersayang*

*serta*

*Almamaterku Prodi Keuangan Islam Fakultas Syariah dan Hukum*

*UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*

## MOTTO

*"Barangsiapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhan itu adalah untuk dirinya sendiri"*

Al-Ankabut (29): 6

*"Raihlah ilmu, dan untuk meraih ilmu belajarlah untuk tenang dan sabar"*

Khalifah Umar

*"Kita berdoa kalau kesusahan dan membutuhkan sesuatu, mestinya kita juga berdoa dalam kegembiraan besar dan saat rezeki melimpah"*

Kahlil Gibran

*"Jadilah kamu manusia yang pada kelahiranmu semua orang tertawa bahagia, tetapi hanya kamu sendiri yang menangis, dan pada kematianmu semua orang menangis sedih tetapi hanya kamu sendiri yang tersenyum"*

Mahatma Gandhi

## KATA PENGANTAR



الحمد لله رب العالمين أشهد أن لا إله إلا الله وأشهد أن محمدا عبده ورسوله  
اللهم صل على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين. أمّا بعد.

Segala puji dan syukur penyusun haturkan kehadirat *Gusti Allah subhānahu wa ta'ālā* sebagai rasa syukur atas segala nikmat, rahmat dan hidayah-Nya. Shalawat dan salam semoga tetap terlimpahkan kepada nabi Muhammad *ṣallā Allāh 'alaihi wa sallam* rasul yang diutus untuk menyempurnakan akhlak yang mulia, mengalir kepada keluarga dan shahabatnya.

Penyusun mengakui selesainya penyusunan skripsi ini tentu bukan merupakan hasil penyusunan atas usaha sendiri melainkan telah banyak melibatkan berbagai pihak. Sebagai tanda syukur dan penghargaan tidak lupa penyusun mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Musa Asy'arie, M.A selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Noorhaidi, MA, M.Phil., Ph.D selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak H. Muhammad Yazid Afandi, M. Ag. selaku Ketua Prodi Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Joko Setyono, SE., M.Si. selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Ibnu Muhdir, M. Ag selaku pembimbing II yang telah berkenan membimbing dengan penuh kesabaran dan keikhlasan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syari'ah dan Hukum jurusan Keuangan Islam, yang telah memberikan ilmu pengetahuan setulus hati selama masa kuliah.
6. Seluruh staff dan karyawan khususnya di bagian Tata Usaha Prodi Keuangan Islam.
7. Bapak Mohammad Munif Ridwan selaku Pemimpin Bidang Operasional dan Pelayanan Bank BPD DIY Syariah yang telah memberikan bimbingan dalam pengumpulan data. Seluruh staf dan karyawan Kantor Kas Cabang Kusumanegara dan Krapyak, serta responden yang telah dengan ikhlas memberikan sedikit waktunya untuk mengisi kuisioner.
8. Ayahanda Alijan dan Ibunda Asiyah tersayang yang selalu menyelipkan namaku dalam setiap doa. Dorongan motivasi dan kasih sayangmu begitu sangat berarti dalam studi dan terselesainya penulisan skripsi ini.
9. Seluruh keluarga besar Harjo Dimulyo yang selalu mendoakan, memberi nasihat, motivasi, dan keceriaan.
10. Sahabat-sahabat tersayang Husna, Alifianingrum, Oky, Dyah Kirana, Dandy, Robby, Natalia, Dimaz, Ardhian, serta seluruh Anak Buah Bu Emi yang selalu memberi dorongan, motivasi, semangat, dan keceriaan selama proses hingga terselesaikannya skripsi ini.
11. Sahabat-sahabat seperjuangan Tara, Rahma, Kiki, Intan, Anin, Zella, Riska, dan Mahmudah yang telah memberikan motivasi, warna, dan pelajaran hidup. Khususnya untuk Agesty, Intan, dan Kiki terima kasih telah bersedia membantu dalam pengolahan data dan

12. Teman-teman KUI-B 2010, Maftuh, Hilmy, Rianita, Aini, Kobet, Wisnu, Ragil, Inovasi, Zen, Chabibi, Rina, Amel, Tria, Bayu, dan lainnya yang telah memberikan warna dan keceriaan dalam lembaran hidupku, semoga perjuangan kita tidak terhenti sampai di sini saja. Khususnya untuk Rahma Miranda, terima kasih telah bersedia menjadi mentor dalam proses olah data.

13. Seluruh teman-teman KKN UIN 80 Kota 7, Dewi, Nurul, Siti, Tyan, Arfat, Zaenal, Feri, Jihan, Iqbal, Nasihudin, dan Dedi yang telah menjadi keluarga dan sahabat dan memberikan motivasi serta canda tawa.

14. Semua pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu.

Semoga Allah memberikan berkah atas kebaikan mereka dan penyusun menyadari bahwa hasil penelitian skripsi ini masih jauh dari sempurna, hal ini disebabkan karena terbatasnya kemampuan yang ada pada diri penyusun, serta atas saran dan perhatiannya, penyusun sampaikan terima kasih.

Akhirnya kepada Allah penyusun memohon ampun, sekiranya terdapat kesalahan dalam penyusun skripsi ini, semoga skripsi ini ada manfaatnya. Aamiin

*Wassalamualaikum Wr. Wb*

Yogyakarta, 02 Oktober 2014  
07 Dzulhijjah 1435 H

  
Alifah Nuraini  
10390090

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi huruf Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 05936/U/1987.

### 1. Konsonan Tunggal

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin        | Nama                       |
|------------|------|--------------------|----------------------------|
| ا          | Alif | Tidak dilambangkan | tidak dilambangkan         |
| ب          | Bā'  | B                  | Be                         |
| ت          | Tā'  | T                  | Te                         |
| ث          | Šā'  | š                  | es (dengan titik diatas)   |
| ج          | Jīm  | J                  | Je                         |
| ح          | Ḥā'  | ḥ                  | ha (dengan titik di bawah) |
| خ          | Khā' | Kh                 | ka dan ha                  |
| د          | Dāl  | D                  | De                         |
| ذ          | Žāl  | Ž                  | zet (dengan titik di atas) |
| ر          | Rā'  | R                  | Er                         |
| ز          | Zāi  | Z                  | Zet                        |
| س          | Sīn  | S                  | Es                         |
| ش          | Syīn | Sy                 | es dan ye                  |
| ص          | Šād  | š                  | es (dengan titik di bawah) |

|   |        |   |                             |
|---|--------|---|-----------------------------|
| ض | Dād    | ḍ | de (dengan titik di bawah)  |
| ط | Ṭā'    | ṭ | te (dengan titik di bawah)  |
| ظ | Zā'    | ẓ | zet (dengan titik di bawah) |
| ع | ‘Ain   | ‘ | koma terbalik di atas       |
| غ | Gain   | G | Ge                          |
| ف | Fā'    | F | Ef                          |
| ق | Qāf    | Q | Qi                          |
| ك | Kāf    | K | Ka                          |
| ل | Lām    | L | ‘el                         |
| م | Mīm    | M | ‘em                         |
| ن | Nūn    | N | ‘en                         |
| و | Wāw    | W | W                           |
| ه | Hā'    | H | Ha                          |
| ء | Hamzah | ‘ | Apostrof                    |
| ي | Ya     | Y | Ye                          |

## 2. Konsonan Rangkap Karena Syaddah ditulis rangkap

|        |         |              |
|--------|---------|--------------|
| متعددة | ditulis | Muta'addidah |
| عدة    | ditulis | 'iddah       |

## 3. Tā'marbūṭah di akhir kata

- Bila dimatikan ditulis h

|      |         |               |
|------|---------|---------------|
| حكمة | ditulis | <i>Ḥikmah</i> |
| جزية | ditulis | <i>Jizyah</i> |

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah diserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya kecuali bila dikehendaki lafal aslinya

- b. Bila diikuti dengan kata sandang ‘al’ serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis *h*

|                |         |                           |
|----------------|---------|---------------------------|
| كرامة الاولياء | Ditulis | <i>Karāmah al-auliya’</i> |
|----------------|---------|---------------------------|

- c. Bila ta’marbūtah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan ḍammah ditulis tatau *h*

|            |         |                       |
|------------|---------|-----------------------|
| زكاة الفطر | Ditulis | <i>Zakāh al-fiṭri</i> |
|------------|---------|-----------------------|

#### 4. Vokal Pendek

|   |        |         |          |
|---|--------|---------|----------|
| َ | fathah | ditulis | <i>a</i> |
| ِ | kasrah | ditulis | <i>i</i> |
| ُ | ḍammah | ditulis | <i>u</i> |

#### 5. Vokal Panjang

|   |               |        |         |                       |
|---|---------------|--------|---------|-----------------------|
| 1 | Fathah + alif | جاهلية | ditulis | <i>ā : jāhiliyyah</i> |
|---|---------------|--------|---------|-----------------------|

|   |                    |      |         |                  |
|---|--------------------|------|---------|------------------|
| 2 | Fathah + ya' mati  | تنسى | ditulis | <i>ā : tansā</i> |
| 3 | Kasrah + ya' mati  | كريم | ditulis | <i>ī : karīm</i> |
| 4 | Dammah + wawu mati | فروض | ditulis | <i>ū : furūd</i> |

## 6. Vokal Rangkap

|   |                  |  |         |                 |
|---|------------------|--|---------|-----------------|
| 1 | Fathah ya mati   |  | ditulis | <i>ai</i>       |
|   | بينكم            |  | ditulis | <i>bainakum</i> |
| 2 | Fathah wawu mati |  | ditulis | <i>au</i>       |
|   | قول              |  | ditulis | <i>qaul</i>     |

## 7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

|                 |         |                        |
|-----------------|---------|------------------------|
| أَنْتُمْ        | ditulis | <i>a'antum</i>         |
| أَعْدَات        | ditulis | <i>u'iddat</i>         |
| لَنْ شُكْرْتُمْ | ditulis | <i>la'in syakartum</i> |

## 8. Kata sandang Alif + Lam

- a. bila diikuti huruf *Qomariyyah* ditulis dengan menggunakan “l”

|        |         |                  |
|--------|---------|------------------|
| القرآن | ditulis | <i>Al-Qur'ān</i> |
| القياس | ditulis | <i>al-Qiyās</i>  |

- b. Bila diikuti huruf *Syamsiyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf *l* (el)nya.

|            |         |                  |
|------------|---------|------------------|
| السَّمَاءُ | ditulis | <i>as-Samā'</i>  |
| الشمس      | ditulis | <i>asy-Syams</i> |

#### 9. Penyusunan kata-kata dalam rangkaian kalimat

|            |         |                      |
|------------|---------|----------------------|
| ذوي الفروض | ditulis | <i>Żawi al-furūd</i> |
| أهل السنة  | ditulis | <i>Ahl as-Sunnah</i> |

#### 10. Pengecualian

Sistem transliterasi ini tidak berlaku pada:

- Kosa kata Arab yang lazim dalam Bahasa Indonesia dan terdapat dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, misalnya: al-Qur'an, hadis, mazhab, syariat, lafaz.
- Judul buku yang menggunakan kata Arab, namun sudah dilatinkan oleh penerbit, seperti judul buku *al-Hijab*.
- Nama pengarang yang menggunakan nama Arab, tapi berasal dari negara yang menggunakan huruf latin, misalnya Quraish Shihab, Ahmad Syukri Soleh.
- Nama penerbit di Indonesia yang menggunakan kata Arab, misalnya Toko Hidayah, Mizan

## DAFTAR ISI

|                                                |           |
|------------------------------------------------|-----------|
| HALAMAN JUDUL .....                            | i         |
| ABSTRAKSI .....                                | ii        |
| SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI .....                | iii       |
| SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI .....                | iv        |
| SURAT PERNYATAAN .....                         | v         |
| PENGESAHAN SKRIPSI .....                       | vi        |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....                      | vii       |
| MOTTO .....                                    | viii      |
| KATA PENGANTAR .....                           | ix        |
| PEDOMAN TRANSLITERASI .....                    | xii       |
| DAFTAR ISI .....                               | xvii      |
| DAFTAR GAMBAR .....                            | xix       |
| DAFTAR TABEL .....                             | xx        |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                          | xxi       |
| <b>BAB I: PENDAHULUAN .....</b>                | <b>1</b>  |
| A. . Latar Belakang Masalah .....              | 1         |
| B. . Rumusan Masalah .....                     | 5         |
| C. Tujuan Penelitian .....                     | 5         |
| D. . Manfaat Penelitian .....                  | 6         |
| E. . Sistematika Pembahasan .....              | 7         |
| <b>BAB II: LANDASAN TEORI .....</b>            | <b>10</b> |
| A. . Telaah Pustaka .....                      | 10        |
| B. . Kerangka teoritik .....                   | 13        |
| 1. Jasa .....                                  | 13        |
| a. Karakteristik, dan Kualitas Jasa .....      | 13        |
| b. Kualitas Jasa dalam Perspektif Islam .....  | 17        |
| 2. Citra .....                                 | 22        |
| a. Pengertian Citra .....                      | 22        |
| b. Citra dalam Perspektif Islam .....          | 24        |
| 3. Pelayanan .....                             | 25        |
| a. Pengertian Pelayanan.....                   | 25        |
| b. Pelayanan dalam Perspektif Islam .....      | 31        |
| 4. Aksesoris Jasa .....                        | 32        |
| a. Pengertian Aksesoris Jasa .....             | 32        |
| b. Aksesoris Jasa dalam Perspektif Islam ..... | 34        |
| 5. Keragaman Produk .....                      | 35        |
| a. Pengertian Keragaman Produk .....           | 35        |

|                                                     |           |
|-----------------------------------------------------|-----------|
| b. Keragaman Produk dalam Perspektif Islam .....    | 37        |
| 6. Nilai Nasabah .....                              | 38        |
| a. Pengertian Nilai Nasabah .....                   | 38        |
| b. Nilai Nasabah dalam Perspektif Islam .....       | 40        |
| 7. Loyalitas .....                                  | 41        |
| a. Pengertian Loyalitas .....                       | 41        |
| b. Loyalitas dalam Perspektif Islam .....           | 44        |
| C. . Hipotesis .....                                | 46        |
| <b>BAB III: METODE PENELITIAN .....</b>             | <b>51</b> |
| A. . Jenis penelitian dan Sifat Penelitian .....    | 51        |
| 1. Jenis Penelitian .....                           | 51        |
| 2. Sifat Penelitian .....                           | 51        |
| B. . Waktu dan Tempat Penelitian .....              | 51        |
| C. . Teknik Pengambilan Sampel .....                | 52        |
| 1. Populasi .....                                   | 52        |
| 2. Sampel .....                                     | 52        |
| D. . Sumber Data .....                              | 54        |
| 1. Data Primer .....                                | 54        |
| 2. Data Sekunder .....                              | 55        |
| E. . Definisi Operasional Variabel Penelitian ..... | 55        |
| 1. Variabel Independen .....                        | 55        |
| 2. Variabel Dependen .....                          | 57        |
| F... Instrumen Penelitian .....                     | 57        |
| G. . Teknik Analisis Data .....                     | 59        |
| 1. Uji Instrumen .....                              | 59        |
| 2. Uji Asumsi Klasik .....                          | 60        |
| 3. Analisis Regresi Linier Berganda .....           | 62        |
| 4. Uji Hipotesis .....                              | 64        |
| <b>BAB IV: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>   | <b>66</b> |
| A. . Analisis Deskriptif .....                      | 66        |
| 1. Karakteristik responden .....                    | 66        |
| B. . Uji Instrumen .....                            | 71        |
| 1. Uji Validitas .....                              | 71        |
| 2. Uji Reliabilitas .....                           | 75        |
| C. . Uji Asumsi Klasik .....                        | 76        |
| 1. Uji Normalitas .....                             | 76        |
| 2. Uji Multikolinieritas .....                      | 78        |
| 3. Uji Heteroskedastisitas .....                    | 80        |
| D. . Analisis Regresi Linier Berganda .....         | 82        |
| E. . Pengujian Hipotesis .....                      | 84        |

|                                         |            |
|-----------------------------------------|------------|
| 1. Koefisien Determinas ( $R^2$ ) ..... | 84         |
| 2. Uji F .....                          | 85         |
| 3. Uji t .....                          | 85         |
| F... Pembahasan .....                   | 88         |
| <b>BAB V: PENUTUP .....</b>             | <b>96</b>  |
| A. .Kesimpulan .....                    | 96         |
| B. .Saran .....                         | 97         |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>             | <b>99</b>  |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>          | <b>102</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 4.1: Hasil Uji Normalitas (Normal Probability Plot) ..... | 77 |
| Gambar 4.2: Hasil Uji Normalitas (Grafik Histogram) .....        | 77 |
| Gambar 4.3: Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                  | 81 |



## DAFTAR TABEL

|                                                                                        |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 3.1: Pengembangan Instrumen Penelitian .....                                     | 58 |
| Tabel 4.1: Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin .....                         | 67 |
| Tabel 4.2: Karakteristik Responden Menurut Usia .....                                  | 67 |
| Tabel 4.3: Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan .....                             | 68 |
| Tabel 4.4: Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan .....                    | 69 |
| Tabel 4.5: Karakteristik Responden Menurut Pendapatan .....                            | 70 |
| Tabel 4.6: Karakteristik Responden Menurut Informasi Mengenai BPD DIY<br>Syariah ..... | 71 |
| Tabel 4.7: Karakteristik Responden Melakukan Transaksi Dalam Satu Bulan ...            | 72 |
| Tabel 4.8: Hasil Uji Validitas Variabel Bebas (X) .....                                | 74 |
| Tabel 4.9: Hasil Uji Validitas Variabel Terikat (Y).....                               | 75 |
| Tabel 4.10: Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas dan Terikat.....                     | 76 |
| Tabel 4.11: Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov (K-S) .....                                   | 78 |
| Tabel 4.12: Hasil Uji Multikolonieritas .....                                          | 79 |
| Tabel 4.13: Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                                        | 81 |
| Tabel 4.14: Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....                                     | 82 |
| Tabel 4.15: Hasil Uji t.....                                                           | 86 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1: Terjemahan Teks arab

Lampiran 2: Data Input Karakteristik Responden

Lampiran 3: Data Input Kuesioner

Lampiran 4: Output Analisis Kuantitatif

Lampiran 5: Kuesioner Penelitian

Lampiran 6: Surat Keterangan Ijin Penelitian

Lampiran 7: Surat Keterangan Pelaksanaan Penelitian

Lampiran 8: Curriculum Vitae

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Di era perkembangan globalisasi seperti sekarang ini persaingan dalam dunia bisnis menjadi sangat ketat. Dalam ketatnya dunia persaingan tersebut, para pelaku dunia bisnis hendaknya dapat menciptakan suatu keunggulan bersaing agar nantinya dapat memasuki persaingan dengan pelaku bisnis lainnya. Keunggulan bersaing tidaklah mudah diraih dan didapatkan dalam dunia bisnis, apalagi dalam bisnis keuangan atau syariah. Selain *product*, *price*, *place*, dan *promotion*, komponen-komponen penting bauran pemasaran jasa yang tak kalah pentingnya dalam menciptakan keunggulan bersaing adalah *people*, *process*, dan *physical evidence*. Ketiga elemen ini kerap kali mencerminkan jasa yang ditawarkan dan berperan dalam menciptakan *tangible* (bukti nyata produk) dan *intangible* (produk jasa yang tidak nyata).<sup>1</sup>

Bagi kebanyakan jasa, sumberdaya manusia (SDM) merupakan elemen vital bauran pemasaran. Dalam industri jasa, terutama jasa yang tingkat kontak dengan pelanggan tinggi, semua staf atau karyawan adalah “*part-time marketer*”, karena tindakan dan perilaku mereka berpengaruh langsung terhadap keluaran yang diterima pelanggan.<sup>2</sup> Jika keluaran yang diterima

---

<sup>1</sup> Fandy Tjiptono, *Service Marketing: Esensi dan Aplikasi*, (Yogyakarta: Marknesis, 2009), hlm. 62.

<sup>2</sup> *Ibid.*

pelanggan tersebut baik maka diharapkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa tersebut semakin tinggi.

Tidak perlu dipungkiri lagi, kepuasan pelanggan menjadi peranan penting dalam ukuran berhasil atau tidaknya suatu perusahaan dalam menjalankan strategi bersaing. Jika telah tercipta kepuasan pelanggan terhadap suatu produk, maka loyalitas pelanggan dapat tercipta seiring dengan kerja keras perusahaan atau lembaga dalam memenuhi keinginan pelanggan.

Lembaga keuangan Islam yang sudah berdiri pun tidak kalah dalam menerapkan strategi bersaingnya. Berdasar realitas ekonomi Islam tersebut secara umum meliputi tiga tema. Pertama, pemikiran teori Islam tentang ekonomi. Kedua, konsep sistem ekonomi Islam. Ketiga, perekonomian umat Islam. Seiring dengan berkembangnya ekonomi Islam, mulai banyak bermunculan lembaga ekonomi yang berlandaskan syariat Islam.<sup>3</sup>

Persaingan bisnis di lembaga keuangan sendiri, terdapat berbagai faktor yang menjadi penentu keberhasilan lembaga tersebut dalam usaha mempertahankan loyalitas nasabahnya. Dalam lembaga keuangan setingkat bank, loyalitas yang ingin dicapai tentunya tidak mudah. Hal tersebut dikarenakan banyaknya perbankan syariah sejenis yang berdiri dan juga lembaga keuangan syariah lain. Menjamurnya lembaga keuangan syariah tersebut tentunya menjadi tantangan tersendiri bagi suatu perbankan syariah dalam menciptakan loyalitas yang ingin dicapai.

---

<sup>3</sup> M. Nur Yasin, *Hukum Ekonomi Islam: Geliat Perbankan Syariah di Indonesia*, (Malang: UIN Malang Press, 2009), hlm. 54.

Dalam persaingan usahanya sendiri, bank syariah memiliki berbagai strategi bersaing dalam memajukan dan membentuk loyalitas terhadap para nasabahnya. Salah satu yang menjadi perhatian dalam membentuk loyalitas nasabah itu sendiri adalah pemasaran atau strategi pemasaran yang digunakan. Dengan strategi pemasaran yang baik, maka diharapkan loyalitas nasabah terhadap lembaga tersebut dapat terbentuk. Dengan strategi pemasaran yang baik, diharapkan pula citra baik lembaga tersebut dapat terbentuk di hati para nasabah. Selain strategi pemasaran itu sendiri, penyampaian jasa juga menjadi faktor dalam menciptakan loyalitas.

Proses perencanaan sistem penyampaian jasa pada umumnya meliputi aspek lokasi fasilitas, tata letak fasilitas, desain pekerjaan, keterlibatan pelanggan, pemilihan peralatan, dan manajemen kapasitas jasa. Hal-hal tersebut berkaitan dengan desain jasa itu sendiri. Pada prinsipnya, desain jasa jika sudah diimplementasikan maka segala macam modifikasi dapat dilakukan untuk menyesuaikan diri terhadap perubahan.<sup>4</sup> Hal tersebut tentunya menjadi salah satu aspek lembaga perbankan dalam menciptakan keunggulan bersaing.

Untuk setingkat perbankan syariah yang struktur organisasinya lebih terstruktur daripada lembaga keuangan syariah yang lain, loyalitas tentunya dapat diciptakan melalui pemikiran yang lebih matang. Strategi bersaing yang dirancang dalam organisasi dapat menciptakan loyalitas nasabah dengan cara tersendiri.

---

<sup>4</sup> Fandy Tjiptono, *Service Marketing: Esensi dan Aplikasi*, (Yogyakarta: Marknesis, 2009), hlm. 66.

Berbicara mengenai loyalitas, dapat dikatakan bahwa BPD DIY Syariah telah memiliki nama tersendiri di kalangan para nasabah. Hal tersebut dikarenakan sudah ada BPD DIY konvensional yang sebelumnya telah berdiri. Meskipun telah banyak lembaga keuangan syariah sejenis berdiri, namun hal tersebut tidak menurunkan sikap kesetiaan para nasabah untuk tetap menggunakan jasa BPD DIY Syariah. Fakta ini menjadi penting untuk diteliti mengingat BPD DIY Syariah bukanlah bank syariah pertama yang berdiri. Sebelumnya telah banyak berdiri bank syariah. BPD DIY Syariah sendiri merupakan Unit Usaha Syariah (UUS) dari BPD DIY dan tergolong sangat baru karena baru berdiri pada tahun 2007.<sup>5</sup> Untuk perbankan syariah yang masih tergolong baru, tentunya tidak mudah meyakinkan nasabah untuk tetap loyal menggunakan jasa perbankan, untuk itu keunggulan bersaing sangat dibutuhkan. Namun hal tersebut tidak mengurangi loyalitas nasabah dalam menggunakan jasa bank syariah.

Selain itu, jika dilihat dari aspek aksesoris jasa lembaga keuangan lain yang sejenis juga tidak kalah baik dalam penerapan aksesoris jasanya. Seperti para karyawan yang juga mengenakan seragam rapi dan menarik saat menemui nasabah, buku tabungan yang juga dicetak dengan baik, dan penggunaan logo lembaga. Namun baiknya aksesoris jasa lembaga keuangan lain tersebut tidak mengurangi minat para nasabah dalam menggunakan jasa BPD DIY Syariah.

---

<sup>5</sup> "Bank BPD DIY," [http://id.wikipedia.org/wiki/Bank\\_BPD\\_DIY](http://id.wikipedia.org/wiki/Bank_BPD_DIY), diakses pada 25 April 2014.

Berdasarkan fenomena itulah, peneliti memiliki ketertarikan untuk meneliti fenomena sikap loyal nasabah BPD DIY Syariah ditengah persaingan antar lembaga keuangan mikro hingga makro, serta lembaga keuangan yang berbasis syariah maupun konvensional. Peneliti menyadari bahwa loyalitas yang telah tercipta merupakan sikap yang perlu dijaga, diperhatikan, dan dipertahankan. Oleh karena itu, peneliti memilih faktor citra, pelayanan, nilai nasabah, dan keragaman produk untuk menguji loyalitas nasabah. Dengan demikian, judul yang diambil adalah Analisis Pengaruh Citra, Pelayanan, Aksesoris Jasa, Keragaman Produk, dan Nilai Nasabah, Terhadap Loyalitas Nasabah Studi Kasus pada Nasabah BPD DIY Syariah Yogyakarta.

## **B. Pokok Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini mengacu pada uraian latar belakang seperti yang telah diuraikan diatas. Penelitian ini mengangkat suatu rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh citra terhadap loyalitas nasabah BPD DIY Syariah?
2. Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap loyalitas nasabah BPD DIY Syariah?
3. Bagaimana pengaruh aksesoris jasa terhadap loyalitas nasabah BPD DIY Syariah?

4. Bagaimana pengaruh keragaman produk terhadap loyalitas nasabah BPD DIY Syariah?
5. Bagaimana pengaruh nilai nasabah terhadap loyalitas nasabah BPD DIY Syariah?

### **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh citra terhadap loyalitas nasabah BPD DIY Syariah
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh pelayanan terhadap loyalitas nasabah BPD DIY Syariah
3. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh aksesoris jasa terhadap loyalitas nasabah BPD DIY Syariah
4. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh keragaman produk terhadap loyalitas nasabah BPD DIY Syariah
5. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh nilai nasabah terhadap loyalitas nasabah BPD DIY Syariah

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Perbankan Syariah

Diharapkan dengan adanya hasil penelitian ini, hasil akhir penilaian pengaruh citra, pelayanan, dan aksesoris jasa, keragaman produk

dan nilai nasabah pada loyalitas nasabah bagi pihak manajemen lembaga keuangan syariah sendiri dapat digunakan sebagai salah satu alat untuk menetapkan strategi, mengambil keputusan dan kebijakan yang akan datang terkait dengan bidang pelayanan dan pemasaran.

## 2. Bagi Insan Akademik

Hasil yang ditemukan dari penelitian ini, diharapkan dapat menambah wawasan dan dijadikan sebagai acuan serta pedoman bagi peneliti di masa yang akan datang yang juga tertarik untuk membahas tentang pengaruh citra, pelayanan, dan aksesoris jasa, keragaman produk dan nilai nasabah pada loyalitas nasabah.

## E. Sistematika Pembahasan

Penyusunan skripsi ini secara teknis akan disajikan dalam tiga bagian utama, yaitu bagian awal skripsi yang memuat beberapa halaman awal yang belum memuat inti bab-bab dalam skripsi ini. Bagian kedua, yaitu isi atau inti dari skripsi yang memuat beberapa bab dengan format penulisan yang disesuaikan pada karakteristik pendekatan kuantitatif. Dan bagian ketiga yaitu bagian akhir dari skripsi yang meliputi daftar rujukan, lampiran-lampiran, dan daftar riwayat hidup penulis.

Penelitian ini terdiri dari lima bab, antara bab yang satu dengan bab yang lain memiliki ketergantungan secara sistematis, dengan kata lain pembahasannya berurutan dan berhubungan dari bab pertama sampai bab kelima. Pembacaan skripsi ini sebaiknya juga dilakukan secara berurutan dari

bab pertama sampai bab kelima agar isi dan makna skripsi dapat dipahami dengan jelas dan utuh oleh pembaca.

Untuk memudahkan pemahaman lebih lanjut, maka akan dijabarkan pembahasan sistematika per bab, yaitu sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan yang memuat penjelasan yang bersifat umum yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian. Bab ini secara umum menggambarkan latar belakang pentingnya dilakukan penelitian ini, tujuan dari penelitian, dan fenomena-fenomena mengenai industri perbankan dan perkembangannya yang melatarbelakangi dilakukannya penelitian ini.
2. Bab II Landasan Teori yang membahas mengenai telaah pustaka, tinjauan teoritis mengenai variabel-variabel yang diteliti, dan pengembangan hipotesis. Secara garis besar bab ini memuat tentang hubungan variabel dependen dengan variabel independen sehingga dapat ditarik hipotesis.
3. Bab III Metode Penelitian yang berisi mengenai penjelasan gambaran umum objek penelitian, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel, instrumen penelitian, dan teknik analisis data. Dalam bab ini dijelaskan besarnya sampel yang diambil, teknis pengumpulan data primer yang dilakukan beserta tempat dan waktunya, dan analisis data yang nantinya akan digunakan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan.

4. Bab IV Analisis Data dan Pembahasan yang berisi tentang analisis data yang dilakukan setelah dilakukannya penelitian. Dalam Bab IV juga dijabarkan karakteristik responden yang disajikan dalam bentuk tabel. Analisis data meliputi uji instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis. Selanjutnya juga terdapat pembahasan deskriptif mengenai hasil dari pengujian hipotesis yang dilakukan.
5. Bab V Penutup yang memaparkan kesimpulan dan saran. Kesimpulan berisi tentang rangkuman dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Rangkuman meliputi hasil dari olah data dan pemaparan secara singkat dari hasil yang telah diperoleh. Dalam bab ini juga terdapat keterbatasan dari penelitian yang nantinya diharapkan dapat dijadikan pertimbangan bagi para pembaca yang ingin melakukan penelitian serupa dan juga terdapat saran yang ditujukan bagi akademik dan bagi lembaga perbankan yang dijadikan objek penelitian yaitu Bank BPD DIY Syariah.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Bab ini akan menguraikan kesimpulan hipotesis dari analisis seperti yang diuraikan pada bab sebelumnya dan saran. Pada bagian pertama akan dijelaskan secara ringkas mengenai kesimpulan hasil hipotesis. Pada bagian berikutnya adalah saran bagi akademik dan perusahaan.

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis data, pengujian hipotesis, dan pembahasan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hipotesis pertama diterima, yang artinya citra berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal tersebut menunjukkan bahwa salah satu faktor nasabah memiliki loyalitas tinggi adalah karena citra yang baik dari Bank BPD DIY Syariah. Penilaian yang baik dari orang lain yang kemudian melekat pada bank berpengaruh terhadap loyalitas nasabah
2. Hipotesis kedua diterima, yang artinya pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal tersebut berarti menunjukkan semakin baik layanan yang diberikan maka loyalitas nasabah juga semakin tercipta. Dengan hasil tersebut maka pelayanan yang diberikan Bank BPD DIY Syariah dianggap baik dan berkompeten sehingga mempengaruhi loyalitas nasabah yang telah terbentuk.

3. Hipotesis ketiga ditolak, yang artinya aksesoris jasa yang ada tidak berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hasil tersebut menunjukkan aksesoris jasa yang digunakan kurang menarik atau kurang mengena bagi nasabah sehingga tidak menimbulkan loyalitas nasabah.
4. Hipotesis keempat ditolak, sehingga keragaman produk tidak berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal tersebut menunjukkan produk yang ada belum sesuai manfaatnya bagi kebutuhan nasabah, sehingga proses mencari perbankan syariah yang memiliki jenis produk yang sesuai dengan mereka masih akan terus dilakukan.
5. Hipotesis kelima ditolak, sehingga nilai nasabah tidak berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hasil tersebut menunjukkan nilai yang diinginkan nasabah belum sesuai dengan apa yang didapatkan nasabah. Oleh karena itu pihak bank perlu lebih memahami kebutuhan nasabah baik dari segi produk ataupun aspek lain yang berhubungan langsung dengan nasabah.

## **B. Saran**

1. Untuk jurusan Keuangan Islam (KUI)
  - a. Dalam penelitian ini penulis baru membahas lima variabel yang dijadikan faktor yang diduga mempengaruhi loyalitas, dan untuk skripsi selanjutnya yang mengambil tema yang sama dapat mengganti variabelnya supaya lebih baik lagi.

- b. Penelitian selanjutnya sebaiknya memperpanjang waktu penelitian dan memluas lokasi dan sample yang digunakan sehingga hasil yang didapat lebih akurat dan bervariasi.
- c. Untuk penelitian yang akan datang juga disarankan untuk meneliti bank syariah lainnya yang belum pernah diteliti. Hal tersebut dapat dijadikan pembanding sekaligus melengkapi penelitian ini.

## 2. Untuk BPD DIY Syariah

- a. BPD DIY Syariah harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan, terutama yang berhubungan dengan kinerja pelayanan karyawan. Selain itu bank juga harus memperhatikan faktor-faktor lain dalam penyampaian jasa nya agar tercipta loyalitas dan kepuasan nasabahnya.
- b. Mempertahankan kepercayaan yang diberikan oleh nasabah kepada bank.

## DAFTAR PUSTAKA

### AL- QUR'AN/TAFSIR AL-QUR'AN

Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, Bandung: Syaamil Cipta Media, 2005.

### BUKU

al-Fauzan, Syaikh Shalih bin Fauzan, *Loyalitas dalam Islam*, alih bahasa Team Akafa Press, Jakarta: Akafa Press.

Alma, Buchari, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2008.

Asnawi, Nur dan Masyhuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*, Malang: UIN-Maliki Press, 2011.

Assauri, Sofjan, *Strategic Marketing: Sustaining Lifetime Customer Value*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012.

Assauri, Sofjan, *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep dan Strategi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1999.

Azwar, Saifudin, *Reliabilitas dan Validitas*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008.

Darmawan, Deni, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013.

Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: BPUD, 2006.

Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.

Hasan, Ali, *Marketing Bank Syariah (Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah)*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010

Kashmir, *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Press, 2004.

Khoirunnasir, dkk, *Praktikum Statistik SPSS Ver. 17*, Yogyakarta: Arti Bumi Intaran, 2013.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 2*, alih bahasa Benyamin Molan Jakarta: Erlangga, 2002.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Jilid I*, alih bahasa Bob Sabran, Jakarta: Erlangga, 2009

Kotler, Philip dan Amstrong, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian Jilid I*, alih bahasa Jaka Wasana, Jakarta: Erlangga, 2004.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, alih bahasa B. Molan, Jakarta: PT Indeks, 2006.

Nasution, M.N, *Manajemen Jasa Terpadu (Total service Management)*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.

Nasution, S, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.

Shihab, M. Quraish, *Tafsir Al-Misbah (Pesan, Kesan, dan Keserasian al-Quran)*, Jakarta: Lentera Hati, 2011.

Sugiono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2005.

Sutojo, Siswanto, *Membangun Citra Perusahaan*, Jakarta: Damar Pustaka Mulia, 2004.

Tjiptono, Fandi, *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Bayumedia Publishing, 2011.

(- - -), *Service Marketing: Esensi dan Aplikasi*, Yogyakarta: Marknesis, 2009.

Umar, Husein, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013.

Wijaya, Tony, *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus*, Jakarta: Indeks, 2011.

Winardi, *Marketing dan Perilaku Konsumen*, Bandung: Mandar Maju, 1991.

Wood, Ivonne, *Layanan Pelanggan: Cara Praktis, Murah, dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.

Yasin, M. Nur, *Hukum Ekonomi Islam: Geliat Perbankan Syariah di Indonesia*, Malang: UIN Malang Press, 2009.

Yazid, *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*, Yogyakarta: Ekonisia Fakultas Ekonomi UII, 2008.

Yusanto, M. Ismail dan M. Karebet Widjaja Kusuma, *Menggagas Bisnis Islami*, Jakarta: Gema Insani Pers, 2002.

## JURNAL, SKRIPSI DAN TESIS

Muchlis, Aulia Fikriarini, “Menbaca Konsep Arsitektur Vitruvius dalam Al-Qur’an,” *makalah* Dosen Jurusan Teknik Arsitektur Fakultas Saintek UIN Malang

Soegoto, Herman, “Pengaruh Nilai dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas,” *Majalah Ilmiah UNIKOM*, Vol. 7, No. 2

Hidayat, Rachmad, “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri,” *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol.11, No. 1, (Maret 2009)

Harahap, Pangondian, “Anlisis Pengaruh Citra Lembaga, Kualitas Pelayanan dan Kedekatan Emosional terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus pada Mitra Pembiayaan Produktif BMT Beringharjo),” *skripsi* UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2013)

Kurniawan, Didik, “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank BPD DIY Syariah),” *skripsi* UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2013)

Ustantina, Yunita Miftakhu, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Tabungan di Bank Syariah (Studi Kasus pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta),” *skripsi* UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2012)

Adi Krismanto, “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Semarang Pattimura),” *tesis* Magister Manajemen Universitas Diponegoro (2009)

## INTERNET

Prayoga, Adistiar, “Kualitas Jasa berdasarkan Perspektif Islam, Penjabaran Prinsip CARTER,” [http://adistiarprayoga.wordpress.com/2012/11/29/kualit as-jasa-berdasarkan-perspektif-islam-penjabaran-prinsip-carter/](http://adistiarprayoga.wordpress.com/2012/11/29/kualit-as-jasa-berdasarkan-perspektif-islam-penjabaran-prinsip-carter/), akses 01 Oktober 2014.

Walida, Nafik, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah dan Aksesoris Produk Islam terhadap Kepuasan Nasabah di KJKS Bmt Muamalat Rowosari Kendal,” <http://nafikwalida.com/2012/12/analisis-pengaruh-kualitas-layanan.html>, akses 20 Februari 2014

“Bank BPD DIY,” [http://id.wikipedia.org/wiki/Bank\\_BPD\\_DIY](http://id.wikipedia.org/wiki/Bank_BPD_DIY), akses 25 April 2014

“Tafsir al-Maidah ayat 48-56,” <http://www.tafsir.web.id/2013/02/tafsir-al-maidah-ayat-48-56.html>, diakses pada 20 Oktober 2014.





# LAMPIRAN

## LAMPIRAN

### LAMPIRAN 1: Terjemahan Teks Arab

| NO | Halaman | Footnote | Terjemahan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|---------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | 18      | 12       | 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-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.                                                                                                                                                                                                      |
| 2. | 18      | 13       | Daud berkata: "Sesungguhnya dia telah berbuat zalim kepadamu dengan meminta kambingmu itu untuk ditambahkan kepada kambingnya. Dan sesungguhnya kebanyakan dari orang-orang yang berserikat itu sebahagian mereka berbuat zalim kepada sebahagian yang lain, kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal yang saleh; dan amat sedikitlah mereka ini". Dan Daud mengetahui bahwa Kami mengujinya; maka ia meminta ampun kepada Tuhannya lalu menyungkur sujud dan bertaubat. |
| 3. | 19      | 14       | 42) Sesungguhnya Allah mengetahui apa saja yang mereka seru selain Allah. Dan Dia Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana<br>43) Dan perumpamaan-perumpamaan ini Kami buat untuk manusia; dan tiada yang memahaminya kecuali orang-orang yang berilmu                                                                                                                                                                                                                                        |
| 4. | 20      | 16       | Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran                                                                                                                                                                                                                                           |
| 5. | 21      | 17       | 1. Bermegah-megahan telah melalaikan kamu.<br>2. Sampai kamu masuk ke dalam kubur<br>3. Janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu)<br>4. Dan janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui<br>5. Janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin                                                                                                                                                                                       |
| 6. | 24      | 23       | Dan orang-orang yang tidak memberikan persaksian palsu, dan apabila mereka bertemu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|     |    |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|----|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |    |    | dengan (orang-orang) yang mengerjakan perbuatan-perbuatan yang tidak berfaedah, mereka lalui (saja) dengan menjaga kehormatan dirinya.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 7.  | 31 | 31 | Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah-lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya. |
| 8.  | 34 | 37 | Sesungguhnya pada kisah-kisah mereka itu terdapat pengajaran bagi orang-orang yang mempunyai akal. Al-Qur'an itu bukanlah cerita yang dibuat-buat, akan tetapi membenarkan (kitab-kitab) yang sebelumnya dan menjelaskan segala sesuatu, dan sebagai petunjuk dan rahmat bagi kaum yang beriman.                                                                                                                                                            |
| 9.  | 38 | 42 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Celakalah bagi orang-orang yang curang (dalam menakar dan menimbang).</li> <li>2. (Yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dicukupkan.</li> <li>3. Dan apabila mereka menakar atau menimbang (untuk orang lain), mereka mengurangi.</li> </ol>                                                                                                                              |
| 10. | 38 | 43 | Dan janganlah kamu mengatakan terhadap apa yang disebut-sebut oleh lidahmu secara dusta "Ini halal dan ini haram", untuk mengada-adakan kebohongan terhadap Allah. Sesungguhnya orang-orang yang mengada-adakan kebohongan terhadap Allah tiadalah beruntung.                                                                                                                                                                                               |
| 11. | 40 | 48 | Tidakkah kamu perhatikan sesungguhnya Allah telah menundukkan untuk (kepentingan)mu apa yang di langit dan apa yang di bumi dan menyempurnakan untukmu nikmat-Nya lahir dan batin. Dan di antara manusia ada yang membantah tentang (keesaan) Allah tanpa ilmu pengetahuan atau petunjuk dan tanpa Kitab yang memberi penerangan.                                                                                                                           |
| 12. | 45 | 51 | Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengambil orang-orang Yahudi dan Nasrani menjadi pemimpin-pemimpin(mu); sebahagian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                               |
|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  | mereka adalah pemimpin bagi sebahagian yang lain. Barangsiapa diantara kamu mengambil mereka menjadi pemimpin, maka sesungguhnya orang itu termasuk golongan mereka. Sesungguhnya Allah tidak memberi petunjuk kepada orang-orang yang zalim. |
|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



## Lampiran 2: Data Input Karakteristik Responden

| NO | Jenis Kelamin | Usia | Pendidikan Akhir | Pekerjaan | Penghasilan | Info Mengenai Bank | Transaksi |
|----|---------------|------|------------------|-----------|-------------|--------------------|-----------|
| 1  | 1             | 3    | 3                | 3         | 4           | 1                  | 1         |
| 2  | 2             | 1    | 3                | 3         | 3           | 1                  | 2         |
| 3  | 2             | 2    | 3                | 4         | 2           | 2                  | 1         |
| 4  | 1             | 3    | 5                | 3         | 4           | 2                  | 1         |
| 5  | 1             | 4    | 5                | 3         | 3           | 3                  | 1         |
| 6  | 2             | 1    | 3                | 4         | 2           | 4                  | 2         |
| 7  | 2             | 3    | 5                | 4         | 1           | 4                  | 1         |
| 8  | 2             | 4    | 3                | 4         | 1           | 4                  | 3         |
| 9  | 1             | 3    | 6                | 2         | 3           | 3                  | 2         |
| 10 | 1             | 2    | 3                | 4         | 2           | 1                  | 2         |
| 11 | 2             | 1    | 5                | 1         | 1           | 4                  | 1         |
| 12 | 2             | 2    | 6                | 2         | 3           | 4                  | 4         |
| 13 | 1             | 1    | 3                | 4         | 2           | 2                  | 1         |
| 14 | 2             | 1    | 5                | 1         | 1           | 3                  | 1         |
| 15 | 1             | 3    | 6                | 3         | 4           | 4                  | 1         |
| 16 | 1             | 1    | 4                | 4         | 1           | 3                  | 2         |
| 17 | 2             | 3    | 3                | 4         | 2           | 3                  | 2         |
| 18 | 1             | 3    | 3                | 4         | 2           | 1                  | 2         |
| 19 | 2             | 4    | 3                | 4         | 2           | 4                  | 3         |
| 20 | 1             | 4    | 4                | 3         | 3           | 3                  | 1         |
| 21 | 1             | 3    | 5                | 4         | 2           | 3                  | 3         |
| 22 | 1             | 4    | 3                | 4         | 1           | 3                  | 1         |
| 23 | 1             | 3    | 5                | 4         | 1           | 4                  | 3         |
| 24 | 1             | 2    | 3                | 3         | 1           | 4                  | 1         |
| 25 | 2             | 3    | 6                | 4         | 2           | 4                  | 3         |
| 26 | 1             | 3    | 5                | 3         | 2           | 1                  | 1         |
| 27 | 1             | 3    | 3                | 4         | 2           | 4                  | 3         |
| 28 | 1             | 4    | 3                | 4         | 2           | 3                  | 1         |
| 29 | 1             | 3    | 6                | 3         | 4           | 1                  | 4         |
| 30 | 1             | 3    | 3                | 4         | 1           | 3                  | 2         |
| 31 | 2             | 2    | 6                | 2         | 3           | 3                  | 2         |
| 32 | 1             | 1    | 5                | 1         | 1           | 4                  | 3         |
| 33 | 1             | 3    | 3                | 4         | 1           | 3                  | 1         |
| 34 | 1             | 4    | 2                | 3         | 1           | 4                  | 2         |
| 35 | 2             | 4    | 4                | 3         | 3           | 4                  | 3         |
| 36 | 2             | 3    | 6                | 3         | 4           | 4                  | 1         |
| 37 | 1             | 3    | 4                | 2         | 3           | 3                  | 3         |
| 38 | 1             | 3    | 3                | 4         | 1           | 4                  | 1         |
| 39 | 1             | 1    | 3                | 1         | 1           | 4                  | 2         |
| 40 | 1             | 3    | 5                | 2         | 3           | 4                  | 4         |
| 41 | 1             | 2    | 5                | 4         | 1           | 3                  | 2         |
| 42 | 2             | 3    | 3                | 4         | 2           | 2                  | 1         |
| 43 | 1             | 3    | 2                | 4         | 2           | 4                  | 1         |
| 44 | 2             | 2    | 6                | 2         | 3           | 3                  | 1         |
| 45 | 2             | 3    | 3                | 4         | 2           | 2                  | 1         |
| 46 | 1             | 2    | 5                | 4         | 1           | 4                  | 1         |
| 47 | 1             | 2    | 3                | 4         | 1           | 4                  | 1         |
| 48 | 1             | 1    | 3                | 1         | 1           | 1                  | 2         |
| 49 | 1             | 4    | 3                | 4         | 1           | 3                  | 1         |
| 50 | 2             | 4    | 3                | 4         | 2           | 3                  | 2         |

|     |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|
| 51  | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 2 |
| 52  | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 1 | 1 |
| 53  | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 1 | 1 |
| 54  | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 1 |
| 55  | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 56  | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 |
| 57  | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 58  | 2 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 1 |
| 59  | 1 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 |
| 60  | 2 | 2 | 6 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 61  | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 4 | 1 |
| 62  | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 63  | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 |
| 64  | 1 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 |
| 65  | 1 | 1 | 5 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 66  | 2 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 | 1 |
| 67  | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 2 |
| 68  | 1 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 1 |
| 69  | 1 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 |
| 70  | 2 | 3 | 6 | 4 | 2 | 4 | 2 |
| 71  | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 |
| 72  | 2 | 1 | 5 | 4 | 2 | 4 | 1 |
| 73  | 2 | 3 | 6 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| 74  | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 |
| 75  | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 |
| 76  | 1 | 3 | 6 | 4 | 1 | 4 | 1 |
| 77  | 1 | 2 | 4 | 4 | 1 | 3 | 2 |
| 78  | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 |
| 79  | 1 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 2 |
| 80  | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 |
| 81  | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 |
| 82  | 2 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| 83  | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 84  | 2 | 3 | 5 | 4 | 1 | 4 | 2 |
| 85  | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 |
| 86  | 1 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 |
| 87  | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 4 | 1 |
| 88  | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 89  | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 3 |
| 90  | 1 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 |
| 91  | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 |
| 92  | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 93  | 1 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 94  | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 |
| 95  | 1 | 3 | 5 | 4 | 1 | 4 | 1 |
| 96  | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| 97  | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| 98  | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 |
| 99  | 1 | 3 | 5 | 4 | 1 | 4 | 2 |
| 100 | 2 | 3 | 5 | 4 | 2 | 1 | 1 |

### Lampiran 3: Data Input Kuesioner

| NO | Citra |      |      |      | Pelayanan |      |      |      | Aksesoris Jasa |      |      |      | Keragaman Produk |      |      |      | Nilai Nasabah |      |      |      | Loyalitas |     |     |     | Σ X1 | Σ X2 | Σ X3 | Σ X4 | Σ X5 | Σ Y |
|----|-------|------|------|------|-----------|------|------|------|----------------|------|------|------|------------------|------|------|------|---------------|------|------|------|-----------|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|-----|
|    | X1.1  | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X2.1      | X2.2 | X2.3 | X2.4 | X3.1           | X3.2 | X3.3 | X3.4 | X4.1             | X4.2 | X4.3 | X4.4 | X5.1          | X5.2 | X5.3 | X5.4 | Y.1       | Y.2 | Y.3 | Y.4 |      |      |      |      |      |     |
| 1  | 3     | 3    | 3    | 3    | 3         | 3    | 3    | 3    | 3              | 3    | 3    | 3    | 3                | 3    | 3    | 4    | 4             | 4    | 4    | 3    | 3         | 4   | 3   | 3   | 12   | 12   | 12   | 13   | 15   | 14  |
| 2  | 3     | 3    | 3    | 3    | 3         | 3    | 3    | 3    | 3              | 3    | 3    | 3    | 4                | 4    | 4    | 3    | 3             | 3    | 2    | 3    | 3         | 3   | 3   | 3   | 12   | 12   | 12   | 15   | 11   | 12  |
| 3  | 3     | 3    | 3    | 4    | 3         | 3    | 3    | 3    | 3              | 3    | 3    | 3    | 3                | 3    | 3    | 3    | 3             | 3    | 3    | 3    | 3         | 3   | 3   | 3   | 13   | 12   | 12   | 12   | 12   | 12  |
| 4  | 4     | 3    | 3    | 3    | 3         | 4    | 3    | 3    | 4              | 2    | 3    | 4    | 4                | 3    | 3    | 3    | 4             | 4    | 4    | 3    | 3         | 3   | 4   | 4   | 13   | 13   | 13   | 13   | 15   | 14  |
| 5  | 3     | 3    | 3    | 4    | 4         | 4    | 4    | 4    | 3              | 3    | 3    | 3    | 4                | 3    | 4    | 4    | 4             | 4    | 4    | 4    | 3         | 4   | 4   | 3   | 13   | 16   | 12   | 15   | 16   | 15  |
| 6  | 3     | 3    | 3    | 2    | 3         | 3    | 3    | 3    | 3              | 3    | 3    | 3    | 3                | 3    | 3    | 3    | 3             | 3    | 3    | 3    | 3         | 3   | 4   | 4   | 11   | 12   | 12   | 12   | 12   | 14  |
| 7  | 4     | 4    | 4    | 4    | 2         | 3    | 2    | 4    | 2              | 4    | 4    | 4    | 4                | 4    | 4    | 4    | 3             | 3    | 3    | 2    | 3         | 4   | 3   | 3   | 16   | 11   | 14   | 16   | 11   | 14  |
| 8  | 3     | 3    | 3    | 3    | 3         | 3    | 3    | 3    | 3              | 2    | 2    | 2    | 3                | 3    | 2    | 3    | 3             | 3    | 3    | 3    | 3         | 3   | 2   | 3   | 12   | 12   | 9    | 11   | 12   | 11  |
| 9  | 3     | 3    | 3    | 3    | 3         | 3    | 3    | 3    | 3              | 3    | 2    | 2    | 3                | 3    | 3    | 3    | 3             | 3    | 4    | 3    | 3         | 3   | 3   | 3   | 12   | 12   | 10   | 12   | 13   | 12  |
| 10 | 3     | 3    | 3    | 3    | 3         | 3    | 3    | 3    | 3              | 3    | 3    | 3    | 3                | 3    | 3    | 3    | 4             | 4    | 4    | 3    | 3         | 3   | 3   | 3   | 12   | 12   | 12   | 12   | 15   | 12  |
| 11 | 4     | 4    | 4    | 4    | 4         | 4    | 4    | 4    | 4              | 4    | 3    | 3    | 3                | 3    | 4    | 4    | 3             | 3    | 3    | 4    | 4         | 4   | 4   | 4   | 16   | 16   | 14   | 14   | 13   | 16  |
| 12 | 3     | 3    | 3    | 2    | 3         | 3    | 3    | 3    | 3              | 3    | 2    | 2    | 3                | 3    | 3    | 3    | 3             | 3    | 3    | 3    | 3         | 3   | 2   | 2   | 11   | 12   | 10   | 12   | 12   | 10  |
| 13 | 3     | 3    | 3    | 4    | 4         | 4    | 4    | 4    | 3              | 4    | 2    | 2    | 3                | 3    | 3    | 3    | 3             | 3    | 3    | 4    | 3         | 4   | 4   | 4   | 13   | 16   | 11   | 12   | 13   | 15  |
| 14 | 3     | 3    | 4    | 4    | 3         | 3    | 3    | 3    | 3              | 3    | 2    | 2    | 4                | 4    | 4    | 3    | 3             | 3    | 2    | 3    | 3         | 3   | 3   | 3   | 14   | 12   | 10   | 15   | 11   | 12  |
| 15 | 4     | 3    | 4    | 4    | 3         | 3    | 3    | 4    | 3              | 3    | 3    | 3    | 3                | 3    | 3    | 3    | 3             | 3    | 2    | 2    | 3         | 3   | 3   | 3   | 15   | 13   | 12   | 12   | 10   | 12  |
| 16 | 3     | 3    | 3    | 3    | 3         | 3    | 4    | 4    | 3              | 4    | 3    | 3    | 3                | 3    | 4    | 3    | 3             | 3    | 2    | 3    | 3         | 4   | 3   | 4   | 12   | 14   | 13   | 13   | 11   | 14  |
| 17 | 3     | 3    | 3    | 3    | 3         | 3    | 3    | 3    | 3              | 3    | 3    | 4    | 3                | 3    | 3    | 3    | 3             | 3    | 3    | 3    | 3         | 4   | 4   | 3   | 12   | 12   | 13   | 12   | 12   | 14  |
| 18 | 4     | 3    | 4    | 4    | 4         | 4    | 4    | 3    | 3              | 3    | 3    | 3    | 3                | 4    | 3    | 3    | 2             | 2    | 4    | 4    | 3         | 4   | 3   | 3   | 15   | 15   | 12   | 13   | 12   | 13  |
| 19 | 4     | 3    | 3    | 3    | 3         | 3    | 3    | 3    | 3              | 3    | 3    | 3    | 4                | 4    | 4    | 3    | 3             | 3    | 3    | 3    | 3         | 3   | 3   | 3   | 13   | 12   | 12   | 15   | 12   | 12  |
| 20 | 3     | 3    | 3    | 4    | 4         | 4    | 3    | 3    | 4              | 4    | 3    | 3    | 3                | 3    | 3    | 3    | 3             | 3    | 3    | 4    | 3         | 3   | 4   | 4   | 13   | 14   | 14   | 12   | 13   | 14  |
| 21 | 3     | 3    | 3    | 4    | 3         | 2    | 2    | 3    | 3              | 3    | 3    | 2    | 2                | 3    | 3    | 3    | 4             | 4    | 3    | 3    | 3         | 3   | 3   | 3   | 13   | 10   | 11   | 11   | 14   | 12  |
| 22 | 3     | 4    | 3    | 4    | 3         | 4    | 4    | 3    | 3              | 4    | 4    | 4    | 3                | 3    | 3    | 4    | 3             | 3    | 4    | 3    | 4         | 3   | 3   | 3   | 14   | 14   | 15   | 13   | 13   | 13  |
| 23 | 4     | 3    | 3    | 3    | 3         | 3    | 3    | 3    | 3              | 3    | 3    | 3    | 3                | 3    | 4    | 3    | 3             | 3    | 3    | 3    | 3         | 3   | 3   | 3   | 13   | 12   | 12   | 13   | 12   | 12  |
| 24 | 4     | 3    | 4    | 3    | 4         | 4    | 4    | 4    | 4              | 3    | 3    | 4    | 3                | 4    | 4    | 4    | 4             | 4    | 3    | 4    | 4         | 4   | 3   | 4   | 14   | 16   | 14   | 15   | 15   | 15  |
| 25 | 3     | 4    | 3    | 3    | 4         | 4    | 4    | 3    | 3              | 3    | 3    | 3    | 3                | 3    | 4    | 4    | 4             | 4    | 3    | 4    | 4         | 3   | 3   | 3   | 13   | 15   | 12   | 14   | 15   | 13  |
| 26 | 3     | 3    | 3    | 3    | 3         | 4    | 3    | 3    | 2              | 2    | 3    | 3    | 3                | 3    | 3    | 4    | 3             | 3    | 3    | 3    | 4         | 3   | 3   | 3   | 12   | 13   | 10   | 13   | 12   | 13  |
| 27 | 3     | 3    | 3    | 2    | 3         | 4    | 3    | 2    | 3              | 3    | 2    | 2    | 3                | 3    | 2    | 4    | 4             | 4    | 3    | 3    | 4         | 4   | 4   | 4   | 11   | 12   | 10   | 12   | 14   | 16  |
| 28 | 4     | 4    | 4    | 3    | 4         | 4    | 4    | 4    | 4              | 3    | 3    | 2    | 3                | 4    | 3    | 3    | 3             | 3    | 3    | 4    | 3         | 3   | 3   | 3   | 15   | 16   | 12   | 13   | 13   | 12  |
| 29 | 3     | 4    | 4    | 4    | 3         | 3    | 3    | 3    | 3              | 3    | 3    | 2    | 4                | 4    | 3    | 4    | 3             | 3    | 3    | 3    | 4         | 3   | 4   | 3   | 15   | 12   | 11   | 15   | 12   | 14  |
| 30 | 4     | 4    | 4    | 3    | 3         | 3    | 3    | 3    | 3              | 3    | 3    | 3    | 4                | 4    | 4    | 3    | 2             | 2    | 3    | 3    | 3         | 3   | 3   | 3   | 15   | 12   | 12   | 15   | 10   | 12  |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2  | 16 | 16 | 16 | 14 | 13 | 14 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 16 | 12 | 11 | 13 | 14 | 13 | 11 |
| 33 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4  | 14 | 14 | 12 | 13 | 13 | 14 |
| 34 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3  | 14 | 14 | 14 | 11 | 14 | 12 |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3  | 12 | 15 | 13 | 12 | 14 | 12 |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 12 | 12 | 12 | 12 | 13 | 12 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 16 | 15 | 12 | 16 | 14 | 16 |
| 38 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3  | 14 | 14 | 13 | 13 | 12 | 12 |
| 39 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3  | 14 | 15 | 13 | 14 | 14 | 13 |
| 40 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4  | 9  | 13 | 14 | 11 | 15 | 13 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 15 | 16 | 16 | 15 | 15 | 16 |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2  | 13 | 12 | 12 | 12 | 13 | 11 |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 13 | 12 | 12 | 15 | 14 | 12 |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 12 | 12 | 12 | 12 | 13 | 12 |
| 46 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 13 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3  | 13 | 12 | 9  | 11 | 12 | 10 |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3  | 12 | 12 | 12 | 10 | 11 | 11 |
| 49 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3  | 14 | 14 | 14 | 12 | 12 | 13 |
| 50 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2  | 12 | 15 | 11 | 10 | 15 | 13 |
| 51 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2  | 14 | 15 | 11 | 13 | 14 | 12 |
| 52 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 12 | 12 | 14 | 12 | 14 | 12 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3  | 16 | 16 | 14 | 14 | 16 | 15 |
| 54 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2  | 12 | 15 | 12 | 12 | 13 | 12 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3  | 15 | 16 | 13 | 11 | 13 | 12 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3  | 15 | 16 | 16 | 15 | 16 | 11 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 15 | 16 | 14 | 16 | 14 | 16 |
| 58 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 12 | 12 | 11 | 12 | 11 | 12 |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3  | 13 | 13 | 12 | 12 | 14 | 12 |
| 60 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3  | 15 | 16 | 16 | 13 | 15 | 12 |
| 61 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 12 | 12 | 12 | 12 | 13 | 12 |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 12 | 12 | 12 | 15 | 12 | 12 |
| 63 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 11 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 |
| 64 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4  | 13 | 14 | 13 | 13 | 14 | 14 |
| 65 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3  | 13 | 12 | 12 | 15 | 12 | 15 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|
| 66  | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3  | 15 | 12 | 13 | 13 | 11 | 13 |
| 67  | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4  | 12 | 14 | 14 | 11 | 13 | 13 |
| 68  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 15 | 16 | 16 | 16 | 16 | 16 |
| 69  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 14 | 12 | 12 | 14 | 12 | 12 |
| 70  | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2  | 12 | 14 | 12 | 12 | 12 | 11 |
| 71  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 11 | 12 | 12 | 13 | 12 | 12 |
| 72  | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 14 | 12 | 14 | 12 | 12 | 12 | 13 |
| 73  | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2  | 12 | 12 | 11 | 10 | 12 | 13 |
| 74  | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2  | 13 | 16 | 11 | 13 | 16 | 12 |
| 75  | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 11 | 10 | 14 | 12 | 13 | 12 | 12 |
| 76  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3  | 16 | 16 | 14 | 14 | 15 | 15 |
| 77  | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2  | 13 | 15 | 12 | 12 | 12 | 12 |
| 78  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 12 | 10 | 12 | 12 | 12 | 12 |
| 79  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 12 | 12 | 12 | 11 | 12 | 12 |
| 80  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 16 | 14 | 14 | 13 | 16 | 16 |
| 81  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2  | 13 | 12 | 10 | 12 | 11 | 10 |
| 82  | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4  | 12 | 16 | 11 | 12 | 14 | 15 |
| 83  | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 13 | 12 | 10 | 12 | 13 | 12 | 12 |
| 84  | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3  | 15 | 12 | 11 | 16 | 14 | 14 |
| 85  | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 12 | 12 | 14 | 13 | 12 | 12 |
| 86  | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2  | 15 | 16 | 16 | 16 | 14 | 14 |
| 87  | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2  | 15 | 12 | 11 | 13 | 11 | 11 |
| 88  | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4  | 14 | 14 | 12 | 13 | 12 | 14 |
| 89  | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3  | 12 | 14 | 14 | 12 | 15 | 12 |
| 90  | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 16 | 12 | 15 | 13 | 12 | 12 |
| 91  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 12 | 12 | 12 | 14 | 12 | 12 |
| 92  | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 15 | 12 | 12 | 14 | 12 | 14 | 14 |
| 93  | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4  | 11 | 14 | 14 | 11 | 13 | 13 |
| 94  | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 13 | 15 | 16 | 16 | 15 | 16 | 16 |
| 95  | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 15 | 13 | 14 | 14 | 12 | 13 | 13 |
| 96  | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 15 | 14 | 14 | 12 | 12 | 14 | 14 |
| 97  | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 13 | 15 | 11 | 10 | 16 | 13 | 13 |
| 98  | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 13 | 15 | 11 | 12 | 14 | 12 | 12 |
| 99  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2  | 12 | 12 | 14 | 13 | 11 | 12 |
| 100 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 | 16 | 14 | 13 | 13 | 12 | 12 |

## Lampiran 4: Output Analisis Kuantitatif

### VALIDITAS

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .861             | 24         |

**Item Statistics**

|      | Mean | Std. Deviation | N   |
|------|------|----------------|-----|
| x1.1 | 3.25 | .479           | 100 |
| x1.2 | 3.29 | .478           | 100 |
| x1.3 | 3.24 | .571           | 100 |
| x1.4 | 3.00 | .667           | 100 |
| x2.1 | 3.37 | .525           | 100 |
| x2.2 | 3.33 | .473           | 100 |
| x2.3 | 3.33 | .604           | 100 |
| x2.4 | 3.28 | .621           | 100 |
| x3.1 | 3.39 | .510           | 100 |
| x3.2 | 3.46 | .521           | 100 |
| x3.3 | 3.34 | .555           | 100 |
| x3.4 | 3.26 | .485           | 100 |
| x4.1 | 3.30 | .503           | 100 |
| x4.2 | 3.15 | .626           | 100 |
| x4.3 | 2.98 | .512           | 100 |
| x4.4 | 3.03 | .577           | 100 |
| x5.1 | 3.33 | .514           | 100 |
| x5.2 | 3.27 | .510           | 100 |
| x5.3 | 3.08 | .598           | 100 |
| x5.4 | 3.38 | .528           | 100 |
| y.1  | 3.14 | .551           | 100 |
| y.2  | 3.22 | .504           | 100 |
| y.3  | 3.27 | .548           | 100 |
| y.4  | 3.28 | .494           | 100 |

**Item-Total Statistics**

|      | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| x1.1 | 74.72                      | 37.153                         | .487                             | .854                             |
| x1.2 | 74.68                      | 37.230                         | .476                             | .854                             |
| x1.3 | 74.73                      | 36.603                         | .478                             | .853                             |
| x1.4 | 74.97                      | 37.565                         | .272                             | .862                             |
| x2.1 | 74.60                      | 37.212                         | .428                             | .855                             |
| x2.2 | 74.64                      | 37.243                         | .479                             | .854                             |
| x2.3 | 74.64                      | 36.475                         | .465                             | .854                             |
| x2.4 | 74.69                      | 38.135                         | .223                             | .863                             |
| x3.1 | 74.58                      | 36.549                         | .554                             | .851                             |
| x3.2 | 74.51                      | 36.151                         | .608                             | .849                             |
| x3.3 | 74.63                      | 36.155                         | .565                             | .850                             |
| x3.4 | 74.71                      | 36.854                         | .534                             | .852                             |
| x4.1 | 74.67                      | 36.890                         | .506                             | .853                             |
| x4.2 | 74.82                      | 36.695                         | .415                             | .856                             |
| x4.3 | 74.99                      | 37.202                         | .443                             | .855                             |
| x4.4 | 74.94                      | 37.006                         | .412                             | .856                             |
| x5.1 | 74.64                      | 38.657                         | .205                             | .862                             |
| x5.2 | 74.70                      | 38.293                         | .266                             | .860                             |
| x5.3 | 74.89                      | 38.301                         | .213                             | .863                             |
| x5.4 | 74.59                      | 36.487                         | .544                             | .851                             |
| y.1  | 74.83                      | 37.274                         | .395                             | .856                             |
| y.2  | 74.75                      | 37.422                         | .414                             | .856                             |
| y.3  | 74.70                      | 37.626                         | .343                             | .858                             |
| y.4  | 74.69                      | 36.964                         | .503                             | .853                             |

**Scale Statistics**

| Mean  | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 77.97 | 40.231   | 6.343          | 24         |

## RELIABILITAS

### 1. Citra

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .613             | 4          |

**Item Statistics**

|      | Mean | Std. Deviation | N   |
|------|------|----------------|-----|
| x1.1 | 3.25 | .479           | 100 |
| x1.2 | 3.29 | .478           | 100 |
| x1.3 | 3.24 | .571           | 100 |
| x1.4 | 3.00 | .667           | 100 |

**Item-Total Statistics**

|      | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| x1.1 | 9.53                       | 1.625                          | .343                             | .579                             |
| x1.2 | 9.49                       | 1.505                          | .462                             | .503                             |
| x1.3 | 9.54                       | 1.322                          | .478                             | .476                             |
| x1.4 | 9.78                       | 1.325                          | .329                             | .613                             |

**Scale Statistics**

| Mean  | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 12.78 | 2.274    | 1.508          | 4          |

### 2. Pelayanan

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .627             | 4          |

**Item Statistics**

|      | Mean | Std. Deviation | N   |
|------|------|----------------|-----|
| x2.1 | 3.37 | .525           | 100 |
| x2.2 | 3.33 | .473           | 100 |
| x2.3 | 3.33 | .604           | 100 |
| x2.4 | 3.28 | .621           | 100 |

**Item-Total Statistics**

|      | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| x2.1 | 9.94                       | 1.572                          | .387                             | .571                             |
| x2.2 | 9.98                       | 1.656                          | .393                             | .571                             |
| x2.3 | 9.98                       | 1.212                          | .587                             | .405                             |
| x2.4 | 10.03                      | 1.524                          | .292                             | .650                             |

**Scale Statistics**

| Mean  | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 13.31 | 2.357    | 1.535          | 4          |

### 3. Aksesoris Jasa

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .839             | 4          |

**Item Statistics**

|      | Mean | Std. Deviation | N   |
|------|------|----------------|-----|
| x3.1 | 3.39 | .510           | 100 |
| x3.2 | 3.46 | .521           | 100 |
| x3.3 | 3.34 | .555           | 100 |
| x3.4 | 3.26 | .485           | 100 |

**Item-Total Statistics**

|      | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| x3.1 | 10.06                      | 1.673                          | .729                             | .771                             |
| x3.2 | 9.99                       | 1.667                          | .713                             | .778                             |
| x3.3 | 10.11                      | 1.574                          | .730                             | .769                             |
| x3.4 | 10.19                      | 1.953                          | .523                             | .856                             |

**Scale Statistics**

| Mean  | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 13.45 | 2.896    | 1.702          | 4          |

#### 4. Keragaman Produk

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .697             | 4          |

**Item Statistics**

|      | Mean | Std. Deviation | N   |
|------|------|----------------|-----|
| x4.1 | 3.30 | .503           | 100 |
| x4.2 | 3.15 | .626           | 100 |
| x4.3 | 2.98 | .512           | 100 |
| x4.4 | 3.03 | .577           | 100 |

**Item-Total Statistics**

|      | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| x4.1 | 9.16                       | 1.792                          | .408                             | .675                             |
| x4.2 | 9.31                       | 1.570                          | .404                             | .690                             |
| x4.3 | 9.48                       | 1.585                          | .579                             | .576                             |
| x4.4 | 9.43                       | 1.480                          | .557                             | .582                             |

**Scale Statistics**

| Mean  | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 12.46 | 2.594    | 1.611          | 4          |

## 5. Nilai Nasabah

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .604             | 4          |

**Item Statistics**

|      | Mean | Std. Deviation | N   |
|------|------|----------------|-----|
| x5.1 | 3.33 | .514           | 100 |
| x5.2 | 3.27 | .510           | 100 |
| x5.3 | 3.08 | .598           | 100 |
| x5.4 | 3.38 | .528           | 100 |

**Item-Total Statistics**

|      | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| x5.1 | 9.73                       | 1.229                          | .548                             | .408                             |
| x5.2 | 9.79                       | 1.218                          | .569                             | .393                             |
| x5.3 | 9.98                       | 1.495                          | .182                             | .695                             |
| x5.4 | 9.68                       | 1.452                          | .304                             | .590                             |

**Scale Statistics**

| Mean  | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 13.06 | 2.118    | 1.455          | 4          |

## 6. Loyalitas

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .702             | 4          |

**Item Statistics**

|     | Mean | Std. Deviation | N   |
|-----|------|----------------|-----|
| y.1 | 3.14 | .551           | 100 |
| y.2 | 3.22 | .504           | 100 |
| y.3 | 3.27 | .548           | 100 |
| y.4 | 3.28 | .494           | 100 |

**Item-Total Statistics**

|     | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| y.1 | 9.77                       | 1.229                          | .649                             | .526                             |
| y.2 | 9.69                       | 1.347                          | .618                             | .556                             |
| y.3 | 9.64                       | 1.485                          | .404                             | .690                             |
| y.4 | 9.63                       | 1.690                          | .305                             | .739                             |

**Scale Statistics**

| Mean  | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 12.91 | 2.325    | 1.525          | 4          |

## NORMALITAS

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

|                                   |                | Unstandardized Residual |
|-----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                                 |                | 100                     |
| Normal Parameters <sup>a, b</sup> | Mean           | .0000000                |
|                                   | Std. Deviation | 1.18361345              |
| Most Extreme Differences          | Absolute       | .105                    |
|                                   | Positive       | .105                    |
|                                   | Negative       | -.078                   |
| Kolmogorov-Smirnov Z              |                | 1.053                   |
| Asymp. Sig. (2-tailed)            |                | .218                    |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

## HETEROSKEDASTISITAS

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model        | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
|              | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1 (Constant) | -.255                       | 1.008      |                           | -.253 | .801 |                         |       |
| X1           | .033                        | .061       | .065                      | .547  | .586 | .736                    | 1.359 |
| X2           | .045                        | .060       | .090                      | .754  | .453 | .728                    | 1.373 |
| X3           | .020                        | .062       | .044                      | .318  | .751 | .551                    | 1.816 |
| X4           | -.007                       | .058       | -.014                     | -.116 | .908 | .722                    | 1.384 |
| X5           | -.005                       | .065       | -.010                     | -.080 | .937 | .689                    | 1.451 |

a. Dependent Variable: abres

## REGRESI LINIER BERGANDA

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

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1     | .630 <sup>a</sup> | .397     | .365              | 1.215                      | 1.961         |

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

b. Dependent Variable: Y

**ANOVA<sup>b</sup>**

| Model        | Sum of Squares | Df | Mean Square | F      | Sig.              |
|--------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 Regression | 91.497         | 5  | 18.299      | 12.402 | .000 <sup>a</sup> |
| Residual     | 138.693        | 94 | 1.475       |        |                   |
| Total        | 230.190        | 99 |             |        |                   |

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

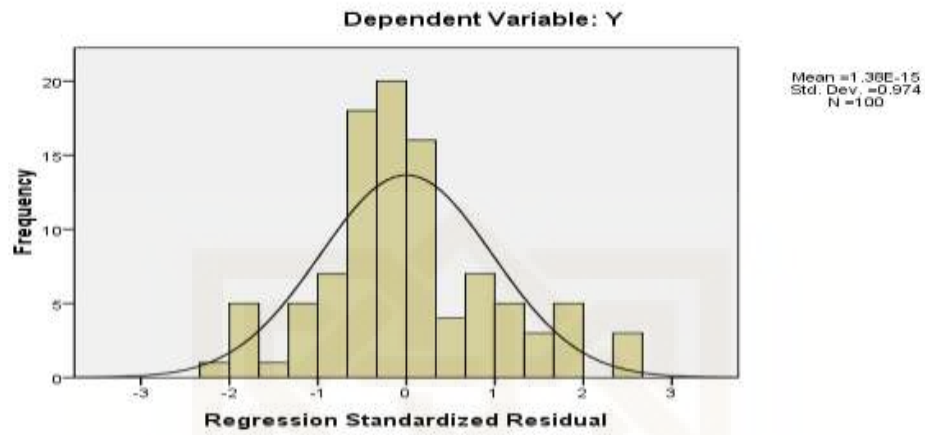
b. Dependent Variable: Y

Coefficients<sup>a</sup>

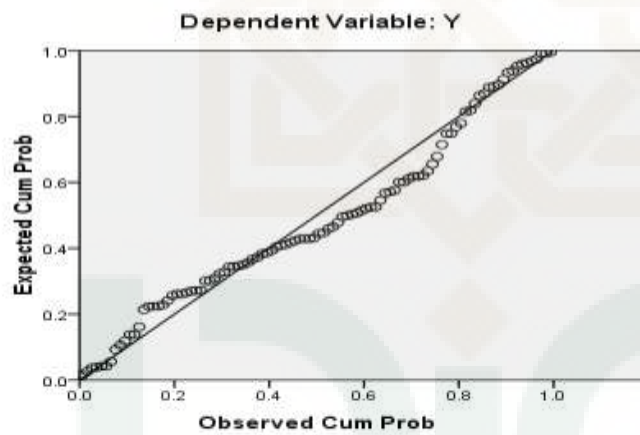
| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      | Tolerance               | VIF   |
| 1     | (Constant) | 2.759                       | 1.559      |                           | 1.770  | .080 |                         |       |
|       | X1         | .295                        | .094       | .292                      | 3.123  | .002 | .736                    | 1.359 |
|       | X2         | .472                        | .093       | .475                      | 5.065  | .000 | .728                    | 1.373 |
|       | X3         | -.142                       | .097       | -.158                     | -1.467 | .146 | .551                    | 1.816 |
|       | X4         | .103                        | .089       | .108                      | 1.151  | .253 | .722                    | 1.384 |
|       | X5         | .056                        | .101       | .053                      | .554   | .581 | .689                    | 1.451 |

a. Dependent Variable: Y

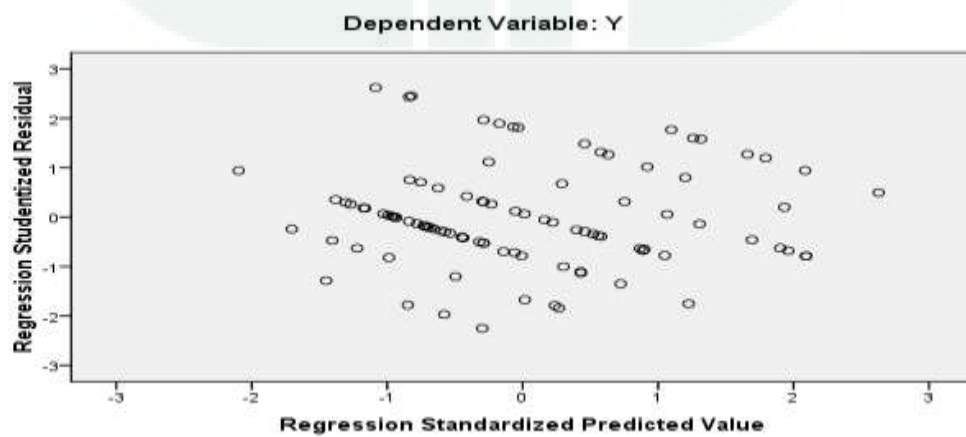
Histogram



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



Nomor : 4229/ RB 0000  
Lamp : -

Yogyakarta, 4 Juni 2014

Kepada:  
Sdr. Pemimpin Cabang Syariah  
PT Bank BPD DIY  
Jl. Cik Ditiro No. 34  
Yogyakarta

Perihal: Penelitian

Menunjuk surat Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Nomor: UIN.02/DS.1/PP.00.9/1163/2014 tanggal 21 Mei 2014 perihal Permohonan Izin Penelitian untuk Penyusunan Skripsi, atas nama:

Nama : Alifah Nuraini  
NIM : 10390090  
Jurusan : KUI  
Judul Penelitian :

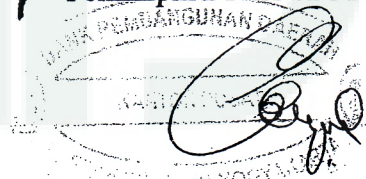
***"Analisis Pengaruh Citra, Pelayanan, Aksesoris Jasa, Keragaman Produk dan Nilai Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah" (Studi Kasus pada BPD DIY Syariah)***

Agar Saudara dapat membantu mahasiswa tersebut di atas untuk mengadakan Penelitian di Kantor Cabang Saudara dengan senantiasa menjaga kerahasiaan Bank.

Demikian, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

*Mr. Dr. Gorkas Krapyah &  
Kusumanegara,  
Silakan & bantu mahasiswa ybs,  
untuk melakukan penelitian  
& Kantor Kab Krapyah &  
Kusumanegara!*

Pemimpin Divisi SDM dan Umum



CAHYA WIDI

dvd

*24-5/06 2014*

*(Munif)*

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 1255 / HM 0000

PT. Bank Pembangunan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (BPD DIY) Cabang  
Syariah Cik Ditiro, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : ALIFAH NURAINI  
NIM : 10390090  
Jenjang : S-1  
Program Studi/ Jurusan : Keuangan Islam  
Fakultas : Syari'ah dan Hukum  
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga

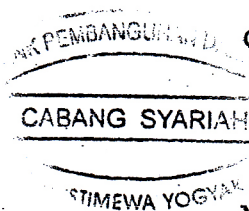
telah melakukan penelitian di PT. Bank Pembangunan Daerah Daerah Istimewa  
Yogyakarta (BPD DIY) Cabang Syariah Cik Ditiro, dalam rangka penulisan tesis dengan  
judul: *"Analisis Pengaruh Citra, Pelayanan, Aksesoris Jasa, Keragaman Produk dan  
Nilai Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada BPD DIY Syariah)."*

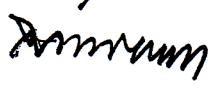
Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana  
mestinya.

Yogyakarta, 18 Juni 2014

PT. Bank BPD DIY  
Cabang Syariah Cik Ditiro

Pemimpin Bidang  
Operasional dan Pelayanan



  
Mohammad Munif Ridwan

## Lampiran 5: Kuesioner Penelitian

### DAFTAR PERTANYAAN

#### **Analisis Pengaruh Citra, Pelayanan, Aksesoris Jasa, Keragaman Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada BPD DIY Syariah Yogyakarta)**

Kepada Yth.  
Nasabah BPD DIY Syariah  
di tempat  
*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Saya adalah mahasiswi prodi Keuangan Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta. Bersama ini saya mohon maaf karena telah mengganggu kesibukan Bapak/Ibu/Saudara/i. Saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner dengan sejujur-jujurnya karena jawaban dari kuesioner tersebut akan digunakan sebagai data penelitian skripsi dengan judul “**Analisis Pengaruh Citra, Pelayanan, Aksesoris Jasa, Keragaman Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada BPD DIY Syariah Yogyakarta)**”.

Demikian, atas bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i saya ucapkan terima kasih.  
*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Yogyakarta, Mei 2014  
Hormat saya,

Alifah Nuraini

NIM: 10390090

#### **Pertanyaan I ( Profil Responden)**

**Jawablah pertanyaan-pertanyaan berikut ini dengan memberikan tanda silang (x)pada salah satu jawaban yang sesuai dengan realita anda.**

1. Nama : .....
2. Jenis kelamin Anda?
  - a. Pria
  - b. Wanita
3. Berapa usia Anda?
  - a. 16-25 tahun
  - b. 26-35 tahun
  - c. 36-45 tahun

- ## Pertanyaan II Variabel Independen

**Keterangan:**

**S = Setuju                      TS= Tidak Setuju**

| No | Pernyataan                                                                                 | SS | S | TS | STS |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|-----|
| 1. | BPD DIY Syariah dikenal memiliki citra yang baik                                           |    |   |    |     |
| 2. | Nama Bank BPD DIY Syariah sudah dikenal oleh masyarakat luas                               |    |   |    |     |
| 3. | BPD DIY Syariah menjaga nama baiknya dengan cara menghargai mitra nasabah seperti saya     |    |   |    |     |
| 4. | Dengan semboyan <i>Kita Berkembang Bersama</i> , saya yakin BPD DIY Syariah bisa dipercaya |    |   |    |     |

**Pelayanan**

| No | Pernyataan                                                     | SS | S | TS | STS |
|----|----------------------------------------------------------------|----|---|----|-----|
| 1. | Karyawan BPD DIY Syariah selalu berpenampilan rapi             |    |   |    |     |
| 2. | Karyawan BPD DIY Syariah melayani dengan ramah                 |    |   |    |     |
| 3. | Selama menjadi mitra, saya selalu dilayani dengan sangat sopan |    |   |    |     |
| 4. | Pelayanan yang diberikan tidak berbeli-belit                   |    |   |    |     |

**Aksesoris jasa**

| No | Pernyataan                                                         | SS | S | TS | STS |
|----|--------------------------------------------------------------------|----|---|----|-----|
| 1. | Karyawan BPD DIY Syariah memiliki penampilan yang menarik          |    |   |    |     |
| 2. | Karyawan BPD DIY Syariah memakai pakaian dengan warna yang menarik |    |   |    |     |
| 3. | Buku tabungan BPD DIY Syariah memiliki tampilan yang menarik       |    |   |    |     |
| 4. | Logo BPD DIY Syariah memberikan kesan tersendiri                   |    |   |    |     |

**Keragaman Produk**

| No | Pernyataan                                                            | SS | S | TS | STS |
|----|-----------------------------------------------------------------------|----|---|----|-----|
| 1. | BPD DIY Syariah memiliki bermacam-macam produk pembiayaan             |    |   |    |     |
| 2. | Nasabah memiliki kebebasan memilih berbagai pilihan pembiayaan        |    |   |    |     |
| 3. | Produk-produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan nasabah         |    |   |    |     |
| 4. | Saya cukup mengenal dan mengetahui produk-produk Bank BPD DIY Syariah |    |   |    |     |

**Nilai Nasabah**

| No | Pernyataan                                                                      | SS | S | TS | STS |
|----|---------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|-----|
| 1. | Saya mendapatkan kemudahan dalam bertransaksi di BPD DIY Syariah                |    |   |    |     |
| 2. | Manfaat jasa yang diberikan BPD DIY Syariah sesuai harapan saya                 |    |   |    |     |
| 3. | Saya merasakan keamanan bertransaksi dengan pelayanan BPD DIY Syariah yang baik |    |   |    |     |
| 4. | Transaksi yang dilakukan sesuai dengan ajaran agama Islam yang saya ketahui.    |    |   |    |     |

**Loyalitas**

| No | Pernyataan                                                                                             | SS | S | TS | STS |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|-----|
| 1. | Saya tidak memiliki keinginan untuk berpindah ke bank syariah lain                                     |    |   |    |     |
| 2. | Saya percaya BPD DIY Syariah akan terus berusaha memberikan yang terbaik pada nasabah                  |    |   |    |     |
| 3. | Saya akan menyarankan orang lain agar ke BPD DIY Syariah                                               |    |   |    |     |
| 4. | Komentar negatif orang lain tidak akan membuat saya berhenti menggunakan jasa keuangan BPD DIY Syariah |    |   |    |     |

## Lampiran 8: Curriculum Vitae

### CURRICULUM VITAE

Nama : Alifah Nuraini  
Tempat, Tanggal Lahir : Bantul, 14 April 1992  
Agama : Islam  
Alamat Rumah : Krapyak Wetan rt.09, Panggungharjo, Sewon,  
Bantul, Yogyakarta 55188  
No. Telepon : 0856-4041-4126  
Email : nuraini.alifah@yahoo.co.id  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Status : Belum Menikah  
Nama Ayah : Alijan  
Nama Ibu : Asiyah

| Riwayat Pendidikan |                               |           |
|--------------------|-------------------------------|-----------|
| TK                 | TK nDasari Budi I             | 1996-1998 |
| SD                 | SD Negeri Jageran I           | 1998-2004 |
| SMP                | SMP Negeri 16 Yogyakarta      | 2004-2007 |
| SMA                | SMA Negeri 7 Yogyakarta       | 2007-2010 |
| Perguruan Tinggi   | UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta | 2010-2014 |