

**TINGKAT KEPUASAN GURU DAN KARYAWAN TERHADAP
PEMBAYARAN GAJI MELALUI BANK MUAMALAT INDONESIA
KANTOR CABANG YOGYAKARTA
(STUDI KASUS PADA SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN
MUHAMMADIYAH 1 BANTUL)**



SKRIPSI

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

OLEH :

**TAFAK KURUDDIN
NIM. 01390788**

PEMBIMBING :

- 1. H. SYAFIQ MAHMADAH HANAFLI, S.Ag., M.Ag.**
- 2. SUNARYATI, S.E., M.Si.**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN ISLAM
JURUSAN MU'AMALAH
FAKULTAS SYARI'AH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2008**

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Skripsi Saudara Tafak Kuruddin

Lamp. : -

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syari'ah

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

di Yogyakarta

Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Tafak Kuruddin

NIM : 01390788

Judul : Tingkat Kepuasan Guru Dan Karyawan Terhadap Pembayaran Gaji Melalui Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta (Studi Kasus Pada Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah 1 Bantul)

sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah Jurusan/Program Studi Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 30 Rabi'ul Awwal 1429 H.
07 April 2008 M.

Pembimbing I



H. Syarif Mahmadah Hanafi, S.Ag., M.Ag.
NIP. 150 282 012

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Skripsi Saudara Tafak Kuruddin

Lamp. : -

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syari'ah

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

di Yogyakarta

Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Tafak Kuruddin

NIM : 01390788

Judul : Tingkat Kepuasan Guru Dan Karyawan Terhadap Pembayaran Gaji Melalui Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta (Studi Kasus Pada Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah 1 Bantul)

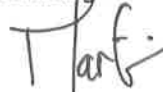
sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah Jurusan/Program Studi Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 30 Rabi'ul Awwal 1429 H.
07 April 2008 M.

Pembimbing II



Sunaryati, S.E., M.Si.
NIP. 150 321 645

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/K.KUI-SKR/PP.00.9/005/2008

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : Tingkat Kepuasan Guru Dan Karyawan Terhadap
Pembayaran Gaji Melalui Bank Muamalat Indonesia
Kantor Cabang Yogyakarta (Studi Kasus Pada
Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah 1
Bantul)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Tafak Kuruddin

NIM : 01390788

Telah dimunaqasyahkan pada hari : Senin, 07 Rabi'uts Tsani 1429 H/14 April 2008 M

Nilai Munaqasyah : 85 (A-)

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang



H. Syafiq Mahmadah Hanafi, S.Ag., M.Ag.
NIP. 150 282 012

Penguji I



Muyassarotussolidah, S.Ag., S.H., M.Hum.
NIP. 150 291 023

Penguji II



Sunarsih, S.E., M.Si.
NIP. 150 292 259

Yogyakarta, 21 Rabi'uts Tsani 1429 H.
28 April 2008 M.

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Fakultas Syari'ah
DEKAN



Drs. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D.
NIP. 150 240 524

ABSTRAK

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. sebagai lembaga keuangan syari'ah pertama di Indonesia senantiasa perlu untuk meningkatkan kualitas layanannya demi menjaga kepuasan nasabahnya. Hal ini penting agar loyalitas nasabah yang telah ada, dan kesuksesan yang selama ini telah diraih dapat tetap dipertahankan. Sebuah usaha peningkatan kualitas layanan yang efektif perlu didahului dengan penelitian sebelumnya, agar dapat tepat sasaran dan tidak sia-sia. Meskipun telah banyak penelitian sebelumnya yang membahas tentang kualitas layanan yang ada di Bank Muamalat, namun dalam penelitian ini, kualitas layanan tersebut akan dinilai dengan menggunakan sudut pandang dari para guru dan karyawan SMK Muhammadiyah 1 Bantul yang pembayaran gajinya dilakukan melalui Bank Muamalat. Pemilihan tema tersebut berdasarkan pada tiga hal; SMK Muhammadiyah 1 Bantul adalah bagian dari Persyarikatan Muhammadiyah yang telah menetapkan keharaman bunga bank (*interest*); SMK Muhammadiyah 1 Bantul termasuk sekolah yang telah menerapkan sistem pembayaran gaji melalui bank; dan SMK Muhammadiyah 1 Bantul adalah satu-satunya lembaga pendidikan menengah di Yogyakarta yang menggunakan jasa Bank Muamalat dalam pelaksanaan pembayaran gaji guru dan karyawannya.

Pokok masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimanakah tingkat kepuasan para guru dan karyawan SMK Muhammadiyah 1 Bantul terhadap pembayaran gaji melalui Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta? Dan atribut/faktor apa sajakah yang perlu dibenahi/ditingkatkan oleh Bank Muamalat sebagai upaya peningkatan kepuasan nasabah?

Metode pengukuran tingkat kepuasan yang digunakan adalah dengan lima dimensi SERVQUAL sebagai variabel penelitian; yakni *Reliability*, *Assurance*, *Tangibles*, *Empathy* dan *Responsiveness*. Sedangkan teknik pengumpulan datanya dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan wawancara. Adapun analisis datanya dengan teknik analisis kepentingan-kinerja (*importance-performance analysis*). Hasilnya, tingkat kepuasan para guru dan karyawan SMK Muhammadiyah 1 Bantul (nilai TSq) adalah sebesar $-0,094$ ($TSq < -1,0$). Artinya rata-rata para guru dan karyawan SMK Muhammadiyah 1 Bantul telah cukup puas dengan pelayanan pembayaran gaji yang ada di Bank Muamalat. Nilai kesesuaian antara harapan dan persepsi responden adalah berkisar antara 93,12% sampai dengan 99,17% ($mean = 96,60\%$). Artinya tingkat pelayanan pembayaran gaji yang ada di Bank Muamalat sudah sangat sesuai dengan harapan para guru dan karyawan SMK Muhammadiyah 1 Bantul. Analisis kepentingan-kinerja menunjukkan adanya 13 atribut/faktor yang dianggap penting bagi kepuasan nasabah, namun ada 2 atribut/faktor yang dalam pelaksanaannya dinilai kurang optimal sehingga perlu mendapatkan perhatian lebih dari Bank Muamalat untuk ditingkatkan lagi kualitasnya di masa yang akan datang. Hasil rata-rata nilai kepentingan-kinerja masing-masing variabel/dimensi menunjukkan bahwa hanya ada 3 dari 5 variabel/dimensi yang dianggap penting bagi kepuasan para guru dan karyawan SMK Muhammadiyah 1 Bantul, yakni *Reliability*, *Assurance*, dan *Empathy*. Sedangkan *Tangibles*, dan *Responsiveness* dianggap tidak penting.

SURAT PERNYATAAN

Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Tafak Kuruddin
NIM : 01390788
Jurusan/Prodi : Mu'amalah/Keuangan Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul: "TINGKAT KEPUASAN GURU DAN KARYAWAN TERHADAP PEMBAYARAN GAJI MELALUI BANK MUAMALAT INDONESIA KANTOR CABANG YOGYAKARTA (STUDI KASUS PADA SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN MUHAMMADIYAH 1 BANTUL)" adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebutkan dalam *footnote* atau daftar pustaka. Dan apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggungjawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 30 Rabi'ul Awwal 1429 H.
07 April 2008 M.

Mengetahui,
Ka. Prodi Keuangan Islam


Drs. A. Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si.
NIP. 150 253 887

Penyusun


Tafak Kuruddin
NIM. 01390788

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

Abah, Ibu, Kakak dan Adikku, serta Almamaterku yang tengah berbenah,

(Mu'allimin & UIN Sunan Kalijaga)

Semoga perubahan yang ada untuk menjadi lebih baik!

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

Q.S. At-Taubah: 122

• وما كان المؤمنون لينفروا كافةً فلولا نفر من كل فرقة منهم طائفة
ليتفقدوها في الدين وليندروا قومهم إذا رجعوا إليهم لعلهم يحذرون ﴿١٢٢﴾

Q.S. Ali Imran: 104

ولتكن منكم أمة يدعون إلى الخير ويأمرون بالمعروف وينهون عن المنكر
وأولئك هم المفلحون ﴿١٠٤﴾

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

الحمد لله رب العالمين نحمده ونستعينه ونستغفره ونعوذ بالله من سرور أنفسنا
ومن سيئات أعمالنا، من يهده الله فلا مضلّ له ومن يضلله فلا هادي له. أشهد أن
لا إله إلا الله وحده لا شريك له وأشهد أن محمدا عبده ورسوله لا نبّي بعده. اللهم
صلّ وسلّم على محمد وعلى آله وأصحابه أجمعين. أما بعد.

Segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, hidayah dan
'inayah-Nya kepada kita semua. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah
pada Nabi Muhammad SAW. Hanya berkat pertolongan dan bimbingan dari Allah
semataulah akhirnya skripsi dengan judul “Tingkat Kepuasan Guru Dan Karyawan
Terhadap Pembayaran Gaji Melalui Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang
Yogyakarta (Studi Kasus Pada Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah 1
Bantul)” ini dapat penyusun selesaikan dengan sebaik-baiknya.

Bantuan langsung maupun tidak langsung juga penyusun dapatkan dari
beberapa pihak yang telah berbaik hati ikut serta dalam penyusunan skripsi ini.
Untuk itu penyusun ingin menghaturkan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. M. Amin Abdullah, Rektor UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta, beserta jajaran rektoratnya.
2. Bapak Drs. Yudian Wahyudi, MA., Ph.D., Dekan Fakultas Syari'ah UIN
Sunan Kalijaga Yogyakarta, beserta jajaran dekanatnya.
3. Bapak Drs. A. Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si., Ketua Program Studi
Keuangan Islam (KUI) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, beserta jajarannya.

4. Bapak Fuad Arif Fudiyartanto, S.Pd., Dosen Penasehat Akademik penyusun, yang telah mengawal selama masa perkuliahan.
5. Bapak H. Syafiq Mahmadah Hanafi, S.Ag., M.Ag. dan ibu Sunaryati, S.E., M.Si., Dosen Pembimbing Skripsi penyusun, yang dengan terbuka dan penuh semangat bersedia meluangkan waktu untuk berdiskusi dan membantu penyusun dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Muyassarotussolichah, S.Ag., S.H., M.Hum. dan ibu Sunarsih, S.E., M.Si., Dosen Penguji Skripsi penyusun, yang telah banyak memberikan masukan demi perbaikan skripsi ini.
7. Bapak dan ibu para dosen Fakultas Syari'ah (terkhusus di Prodi KUI) yang telah membagikan ilmu dan pengetahuannya kepada penyusun, semoga amal shaleh tersebut dapat menjadi amal jariyah yang diridhai Allah SWT.
8. Bapak dan ibu para staf/karyawan di lingkungan Fakultas Syari'ah (terutama di Prodi KUI) yang telah membantu kelancaran proses perkuliahan penyusun, berkat bapak dan ibulah universitas ini bergeliat.
9. Bapak Hartono dan bapak Syahid Zulfikar Sjirat, Pimpinan Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta, beserta para kru, tempat penelitian penyusun, terima kasih atas kerjasamanya.
10. Bapak Drs. Maryoto, Kepala Sekolah SMK Muhammadiyah 1 Bantul, beserta para guru dan karyawan, terima kasih atas kesediaan dan waktunya.
11. Abah Ahmad Zubairi dan ibu Sumarlik, ayah dan bunda penyusun. Alhamdulillah ananda dapat menyelesaikan kewajiban ananda. Semoga

semua perjuangan abah dan ibu mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT.

12. Kakak dan adikku, mbak Dloh, mbak Er (mas Wi dan Raza), cak Khud, mbak Zum, cak Hir, Ria, Fifi dan Fahmi, terima kasih atas dukungannya (moril dan materiil) dan juga atas doanya. Berkat kalian semua aku dapat merasakan kasih sayang dan keutuhan keluarga besar.
13. Teman-temanku (alumni Mu'allimin, Musyrifin, KUI-2001, adik-adik baruku), ayah Syahrir, Arqam & Hadian (terima kasih motornya), Darta, Adinda (*Insya Allah*), dari kalianlah aku belajar tentang kehidupan.
14. Semua pihak yang belum dapat penyusun sebutkan namanya.

Semoga semua amal baik tersebut mendapatkan balasan dan ridha dari Allah SWT. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat. Amin.

Yogyakarta, 05 Muharram 1429 H.
14 Januari 2008 M.

Penyusun



Tafak Kuruddin
NIM. 01390788

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata 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 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Bâ'	b	be
ت	Tâ'	t	te
ث	Sâ'	ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jîm	j	je
ح	Hâ'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khâ'	kh	ka dan ha
د	Dâl	d	de
ذ	Zâl	z	zet (dengan titik di atas)
ر	Râ'	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Sâd	ş	es (dengan titik di bawah)

ض	Dâd	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Tâ'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Zâ'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	‘	koma terbalik di atas
غ	Gain	g	ge
ف	Fâ'	f	ef
ق	Qâf	q	qi
ك	Kâf	k	ka
ل	Lâm	l	`el
م	Mîm	m	`em
ن	Nûn	n	`en
و	Wâwû	w	w
هـ	Hâ'	h	ha
ء	Hamzah	'	apostrof
ي	yâ'	y	ye

B. Konsonan Rangkap Karena Syaddah Ditulis Rangkap

متعددة	ditulis	muta'addidah
عدّة	ditulis	'Iddah

C. Ta' Marbutah Di Akhir Kata

1. Bila dimatikan ditulis h

حكمة	ditulis	hikmah
علة	ditulis	'illah

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

2. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الأولياء	ditulis	karâmah al-auliyâ'
----------------	---------	--------------------

3. Bila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t atau h.

زكاة الفطر	ditulis	zakâh al-fiṭri
------------	---------	----------------

D. Vokal Pendek

فَعَلَ	fathah	ditulis	a fa'ala
ذَكَرَ	kasrah	ditulis	i żukira
يَذْهَبُ	dammah	ditulis	u yażhabu

E. Vokal Panjang

fathah + alif جَاهِلِيَّة	ditulis	â jâhiliyyah
fathah + ya' mati تَنْسَى	ditulis	â tansâ
Kasrah + ya' mati كَرِيم	ditulis	î karîm
dammah + wawu mati فُرُوض	ditulis	û furûḍ

F. Vokal Rangkap

fathah + ya' mati بَيْنَكُمْ	ditulis	ai bainakum
fathah + wawu mati قَوْل	ditulis	au qaul

G. Vokal Pendek Yang Berurutan Dalam Satu Kata Dipisahkan Dengan Apostrof

أَنْتُمْ	ditulis	a'antum
أَعِدَّتْ	ditulis	u'iddat
لَئِنْ شَكَرْتُمْ	ditulis	la'in syakartum

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “l”.

القرآن	ditulis	al-qur’ân
القياس	ditulis	al-qiyâs

2. Bila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf l (el) nya.

السماء	ditulis	as-samâ’
الشمس	ditulis	asy-syams

I. Penulisan Kata-kata Dalam Rangkaian Kalimat Ditulis Menurut Penulisannya.

ذوي الفروض	ditulis	zawî al-furûd
أهل السنة	ditulis	ahl as-sunnah

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR	ii
PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
SURAT PERNYATAAN	vi
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	xii
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
DAFTAR TABEL	xxiii
DAFTAR GAMBAR	xxiv
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Pokok Masalah	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
1. Tujuan Penelitian	6
2. Kegunaan Penelitian	7
D. Telaah Pustaka	8
E. Kerangka Teori	10
1. Perilaku Konsumen	10

2. Kepuasan Konsumen	11
3. Metode Pengukuran Kepuasan	13
F. Metode Penelitian	16
1. Jenis Penelitian	16
2. Sifat Penelitian	16
3. Teknik Pengumpulan Data	17
4. Sumber Data	18
5. Variabel Penelitian	18
6. Teknik Pengukuran dan Pengujian Instrumen	21
7. Teknik Analisa Data	23
G. Sistematika Pembahasan	27
BAB II : TEORI PERILAKU DAN KEPUASAN KONSUMEN	29
A. Perilaku Konsumen	29
1. Definisi Perilaku Konsumen	29
2. Cakupan Bahasan Perilaku Konsumen	31
3. Teori-teori Perilaku Konsumen	33
4. Model Perilaku Konsumen	37
5. Pihak Yang Terkait Dengan Keputusan Pembelian	38
6. Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	40
7. Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam	44
B. Kepuasan Konsumen	47
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	47

2. Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ilmu Ekonomi	
Islam	50
3. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	51
4. Sistem Pelayanan Konsumen	51
5. Pengukuran Kepuasan Konsumen	55
6. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	60
7. Pengukuran Kepuasan Dengan Metode SERVQUAL	64
BAB III : GAMBARAN UMUM	70
A. Bank Muamalat Indonesia	70
1. Latar Belakang Berdirinya	70
2. Visi dan Misi	72
3. Struktur Organisasi	73
4. Produk dan Jasa	77
5. Penghargaan (Awards)	81
6. Fasilitas	83
7. Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta	84
8. Struktur Organisasi Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta	85
9. Mekanisme Pembayaran Gaji Melalui Bank Muamalat ..	86
B. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Muhammadiyah 1 Bantul	89
1. Latar Belakang Pemilihan SMK Muhammadiyah 1 Bantul	89
2. Sekilas Profil SMK Muhammadiyah 1 Bantul	90

3. Pelaksanaan Sistem Pembayaran Gaji Melalui Bank	
Muamalat	91
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	97
A. Gambaran Umum Responden	97
1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	97
2. Responden Berdasarkan Umur	98
3. Responden Berdasarkan Agama	99
4. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	99
5. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	100
6. Responden Berdasarkan Lama Bekerja	101
7. Responden Berdasarkan Jumlah Gaji Perbulan	102
B. Pengujian Instrumen Penelitian	103
1. Uji Validitas Instrumen	103
2. Uji Reliabilitas Instrumen	104
C. Analisis Tingkat Kepuasan	105
D. Analisis Kepentingan-Kinerja	108
1. Analisis Tingkat Kesesuaian	109
2. Pemetaan Dalam Diagram Kartesius	111
E. Pembahasan/Interpretasi Hasil Penelitian	116
BAB V : PENUTUP	129
A. Kesimpulan	129
B. Saran	131
DAFTAR PUSTAKA	133

DAFTAR LAMPIRAN

Terjemahan Ayat-ayat al-Qur'an	I
Biografi Ulama atau Sarjana	IV
Surat Keterangan Penelitian Dari Bank Muamalat	V
Surat Keterangan Penelitian Dari SMK Muhammadiyah 1 Bantul	VI
Hasil Wawancara Dengan Adi Purwianto (<i>Back Officer</i> Bank Muamalat)...	VII
Hasil Wawancara Dengan Drs. Maryoto (Kepala Sekolah SMK Muhammadiyah 1 Bantul)	VIII
Hasil Wawancara Dengan Rohmad Sunadi (Bendahara Sekolah SMK Muhammadiyah 1 Bantul)	IX
Kuesioner Tingkat Kepuasan Guru dan Karyawan Terhadap Pembayaran Gaji Melalui Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta	X
Data Gambaran Umum Responden	XVI
Tabel Frekuensi Responden	XVIII
Data Penelitian Penilaian Harapan (<i>expected</i>)	XX
Data Penelitian Penilaian Persepsi (<i>perceived</i>)	XXII
Hasil Uji Reliabilitas	XXIV
Data Penelitian Penilaian Harapan (<i>expected</i>)	XXXIV
Data Penelitian Penilaian Persepsi (<i>perceived</i>)	XXXVI
Rekapitulasi Nilai <i>Gap</i> (<i>SERVQUAL Score</i>)	XXXVIII
Hasil Uji T Satu Sampel	XL
Rekapitulasi Penilaian Persepsi (<i>perceived</i>) Responden Terhadap Bank Muamalat	XLII

Rekapitulasi Penilaian Harapan (<i>expected</i>) Responden Terhadap Bank	
Muamalat	XLIII
Tingkat Kesesuaian Antara Harapan (<i>expected</i>) dan Persepsi (<i>perceived</i>)	
Pada Bank Muamalat	XLIV
Nilai Rata-rata Harapan (<i>expected</i>) dan Persepsi (<i>perceived</i>) Pada Bank	
Muamalat	XLV
Riwayat Hidup Penyusun	XLVI



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Hubungan 5 Dimensi SERVQUAL Terbaru dengan 10 Dimensi Awal SERVQUAL	63
Tabel 4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	97
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	98
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Agama	99
Tabel 4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	100
Tabel 4.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	101
Tabel 4.6	Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja	101
Tabel 4.7	Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Gaji Perbulan ...	102
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Instrumen Harapan (<i>Expected</i>) dan Persepsi (<i>Perceived</i>)	103
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Harapan (<i>Expected</i>) dan Persepsi (<i>Perceived</i>)	104
Tabel 4.10	Hasil Uji T Satu Sampel Nilai Kesenjangan (<i>gap</i>)	106
Tabel 4.11	Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan	108
Tabel 4.12	Rekapitulasi Nilai Kesesuaian	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Pengorganisasian Perilaku Konsumen	32
Gambar 2.2	Matrik Dalam Diagram Kartesius	68
Gambar 3.1	Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk.	75
Gambar 3.2	Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta	85
Gambar 4.1	Diagram Kartesius Tingkat Kesesuaian Pelayanan Bank Muamalat	112
Gambar 4.2	Diagram Kartesius Nilai Rata-rata Dimensi SERVQUAL ...	124

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga keuangan syari'ah sejak adanya deregulasi dari Pemerintah pada tahun 1983 dan diterbitkannya Undang-undang Perbankan No. 7 Tahun 1992, serta dikuatkan oleh PP No. 72 Tahun 1992 dan UU No 10 Tahun 1998 seperti mendapatkan jalannya untuk membuka usaha di Indonesia.¹ Melalui surat keputusan Direksi Bank Indonesia No. 32/34/KEP/DIR tanggal 12 Mei 1999 aturan mainnya pun ditetapkan pula oleh Pemerintah.² Hasilnya, perkembangan lembaga keuangan ini setiap tahun mengalami peningkatan, baik dari segi kuantitasnya maupun aset yang dimilikinya.

Peningkatan tersebut adalah bukti nyata bahwa bangsa Indonesia semakin hari semakin menaruh kepercayaan tinggi kepada lembaga keuangan berbasis syari'ah. Di samping karena mayoritas penduduk Indonesia beragama Islam, yang secara tegas dalam ajarannya mengharamkan bunga bank karena dianggap sama dengan *Riba*,³ juga karena didukung oleh usaha dari lembaga keuangan syari'ah itu sendiri yang semakin menunjukkan citra positif dan profesional. Perkembangan dan peningkatan yang dialami lembaga keuangan syari'ah tersebut tidak akan terjadi manakala manajemen yang ada tidak berusaha untuk

¹ Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syari'ah* (Yogyakarta: Ekonisia, 2004), hlm. 4-8.

² M. Syafi'i Antonio, dkk., *Bank Syari'ah Analisis Kekuatan, Kelemahan, Peluang dan Ancaman*, cet. 3 (Yogyakarta: Ekonisia, 2004), hlm. 61.

³ *Ibid.*, hlm. 50-51.

mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Karena banyak sekali lembaga keuangan konvensional yang sudah ada sebelumnya menawarkan kualitas produk dan layanan yang lebih baik, dan masyarakat juga telah mengenal serta menggunakannya selama lebih dari setengah abad.

Dalam teori perilaku konsumen, kepercayaan masyarakat dapat diperoleh sebuah perusahaan dengan menggunakan beberapa cara, di antaranya adalah dengan memberikan rangsangan pemasaran dari dalam dan dari luar perusahaan. Rangsangan pemasaran dari dalam perusahaan dapat berbentuk iklan, promosi, dan sebagainya yang menerangkan tentang kualitas produk (barang maupun jasa), harga dan saluran distribusinya. Sedangkan rangsangan dari luar dapat berupa kondisi ekonomi, politik, teknologi dan kebudayaan yang ada di masyarakat setempat.⁴ Sebuah lembaga keuangan syari'ah secara otomatis akan mendapatkan setengah dari kepercayaan masyarakat Indonesia sejak awal kemunculannya, karena telah dinanti-nantikan oleh masyarakat Indonesia yang mayoritas beragama Islam. Terlebih ketika krisis moneter melanda bangsa ini pada tahun 1998 yang membuat banyak lembaga keuangan kolaps dan bahkan beberapa lembaga keuangan mengalami likuidasi (karena menerapkan sistem bunga), namun ternyata tidak berpengaruh kepada lembaga keuangan yang berbasis syari'ah (karena tidak menerapkan sistem bunga).⁵

⁴ Sonny Koeswara, *Pemasaran Industri (Industrial Marketing)* (Jakarta: Djambatan, 1995), hlm. 74.

⁵ M. Luthfi Hamidi, *Jejak-jejak Ekonomi Syari'ah* (Jakarta: Senayan Abadi Publishing, 2003), hlm. 47-52.

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. sebagai lembaga keuangan syari'ah pertama di Indonesia adalah pemain yang sukses dalam meraih kepercayaan masyarakat tersebut. Hal ini dikarenakan Bank Muamalat sendiri mendapatkan dukungan yang besar dari otoritas keagamaan di Indonesia (pendiriannya pada tahun 1991 diprakarsai oleh MUI dan ICMI, serta didukung pula oleh Presiden Soeharto). Juga karena Bank Muamalat adalah bank syari'ah satu-satunya yang tidak terkena dampak krisis moneter yang melanda Indonesia pada tahun 1998. Namun kesuksesan tersebut janganlah sampai membuai angan sehingga tidak berusaha untuk meningkatkan terus loyalitas masyarakat yang telah terjalin. Karena jika sampai hal itu berlaku, maka dapat dipastikan akan menjadi penghambat serius bagi perkembangan Bank Muamalat sendiri. Terlebih setelah Bank Muamalat dapat meraih penghargaan sebagai salah satu dari lima bank yang memberikan layanan terbaik versi *Market Research Indonesia*.⁶

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang selama ini mempengaruhi kepuasan konsumen secara umum, dan menjadi faktor utama dalam kepuasan konsumen sebuah perusahaan jasa. Peningkatan kualitas layanan sebagai salah satu motivator pengikat loyalitas konsumen adalah inti dari usaha di bidang jasa (termasuk di dalamnya dunia perbankan). Sehingga pihak manajemen lebih banyak memfokuskan pengawasannya pada sisi ini. Penelitian-penelitian yang dilakukan oleh manajemen maupun pihak luarpun banyak yang ditujukan untuk mengukur dan menilai kualitas layanan. Kondisi tersebut terjadi pula pada Bank Muamalat. Penelitian-penelitian yang membahas tentang kualitas layanan

⁶ *Ibid.*, hlm. 142-143.

Bank Muamalat yang dilakukan oleh pihak manajemen maupun pihak luar cukup banyak pula. Sudut pandang dan aspek yang ditelitinya pun beragam. Meskipun demikian, penelitian tentang kualitas layanan tetaplah penting, walaupun telah berkali-kali dilakukan. Karena hal ini dapat digunakan untuk menilai apakah hasil penelitian sebelumnya telah memberikan dampak kepada perusahaan ataukah tidak. Juga dapat pula digunakan sebagai alat ukur peningkatan kualitas layanan yang telah dilakukan oleh perusahaan tersebut, dibandingkan dengan kondisi pra penelitian sebelumnya.

Ada banyak metode yang dapat digunakan untuk menilai kualitas layanan sebuah perusahaan jasa. Metode-metode tersebut memiliki kekurangan dan kelebihan masing-masing, dengan tingkat keakuratan dan kerumitan yang tidak sama pula. Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode SERVQUAL (*service quality*). Metode ini untuk pertama kalinya dipopulerkan oleh Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry pada pertengahan tahun '80-an. Metode ini memiliki lima dimensi kualitas layanan yang diteliti, yakni *Reliability* (keandalan), *Assurance* (jaminan), *Tangibles* (bukti nyata), *Empathy* (empati), dan *Responsiveness* (ketanggapan).⁷

Dengan menggunakan metode SERVQUAL, kualitas layanan Bank Muamalat akan menjadi pokok permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini berdasarkan pada sudut pandang penilaian para guru dan karyawan lembaga pendidikan Muhammadiyah yang pembayaran gajinya dilakukan melalui Bank Muamalat. Alasan utama pemilihan tema tersebut adalah karena Muhammadiyah

⁷ "SERVQUAL", <http://en.wikipedia.org/wiki/SERVQUAL.htm>, akses 24 Mei 2007.

merupakan satu-satunya organisasi kemasyarakatan terbesar di Indonesia (hingga saat ini) yang telah menetapkan keharaman bunga bank (*interest*) dan menganjurkan warganya untuk menggunakan lembaga keuangan berbasis syari'ah dalam transaksi keuangan mereka.⁸ Adapun para guru beserta karyawan yang bekerja di lembaga pendidikan Muhammadiyah adalah orang-orang yang dinilai memiliki tingkat pemahaman yang cukup terhadap alasan di balik keputusan tersebut, juga memiliki tingkat kesadaran yang tinggi untuk menaati keputusan yang telah ditetapkan itu.

Alasan lainnya adalah karena adanya fenomena pembayaran gaji guru dan karyawan lembaga pendidikan Muhammadiyah yang menggunakan jasa lembaga keuangan syari'ah, seperti yang dilakukan oleh Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Muhammadiyah 1 Bantul, sementara sekolah-sekolah lainnya masih menggunakan metode manual dengan amplop gaji melalui bendahara sekolah. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kesadaran masyarakat untuk menggunakan jasa lembaga keuangan syari'ah (terutama Bank Muamalat) dalam transaksi keuangan mereka semakin meningkat seiring dengan usaha dari pihak manajemen sendiri yang kian dapat menanamkan kepercayaan kepada masyarakat. Adapun judul yang diangkat dalam penelitian ini adalah: **"Tingkat Kepuasan Guru Dan Karyawan Terhadap Pembayaran Gaji Melalui Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta (Studi Kasus Pada Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah 1 Bantul)"**.

⁸ Fatwa Majelis Tarjih dan Tajdid Pimpinan Pusat Muhammadiyah No. 8 Tahun 2006 Tentang Pengharaman Bunga Bank.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan pada latar belakang di atas, pokok masalah yang hendak dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan para guru dan karyawan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Muhammadiyah 1 Bantul terhadap pelayanan pembayaran gaji melalui Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta?
2. Atribut/faktor apa sajakah yang perlu dibenahi/ditingkatkan oleh Bank Muamalat sebagai upaya peningkatan kepuasan nasabah?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk menjelaskan tingkat kepuasan para guru dan karyawan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Muhammadiyah 1 Bantul terhadap pelayanan pembayaran gaji melalui Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta.
 - b. Untuk menjelaskan atribut/faktor apa saja yang perlu dibenahi/ditingkatkan oleh Bank Muamalat sebagai upaya peningkatan kepuasan nasabah.

2. Kegunaan Penelitian

a. Untuk peneliti/penyusun

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi wahana aplikasi teori-teori yang telah didapat selama masa perkuliahan. Sehingga dapat meningkatkan pemahaman terhadap teori-teori tersebut dan juga atas realita yang terjadi di masyarakat.

b. Untuk Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi manajemen tentang kualitas layanan yang selama ini diberikan oleh Bank Muamalat, terutama yang berkaitan dengan pelayanan pembayaran gaji. Sehingga nantinya dapat menjadi bahan pertimbangan bagi peningkatan kualitas layanan demi meningkatkan kepuasan nasabah. Juga sebagai bahan pertimbangan untuk mempromosikan produk yang sama kepada lembaga pendidikan ataupun instansi lainnya.

c. Untuk lembaga pendidikan terkait dan masyarakat umum

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk mengambil, melanjutkan atau menghentikan kerjasama dengan Bank Muamalat, terutama dalam bidang pembayaran gaji. Karena penelitian ini menjelaskan tingkat kualitas layanan Bank Muamalat berdasarkan pada persepsi nasabah sendiri.

D. Telaah Pustaka

Karya tulis (penelitian dan buku) yang mengulas secara spesifik tentang kepuasan nasabah terhadap pembayaran gaji melalui sebuah lembaga keuangan (bank) oleh penulis belum ditemukan. Namun yang membahas tentang kepuasan konsumen sangatlah banyak sekali, di antaranya adalah karya Umberto Sihombing. Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan para mahasiswa pascasarjana terhadap pelayanan yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Trianandra Jakarta ini menggunakan metode SERVQUAL dengan alat analisis Kepentingan-Kinerja. Hasilnya menunjukkan bahwa hanya 49,84% saja kualitas pelayanan yang ada telah sesuai dengan harapan para responden. Dan ada 20 atribut/faktor yang perlu mendapatkan perhatian dari pengelola STIE Trianandra Jakarta.⁹

Ninit Damayanti, dengan mengangkat judul penelitian “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Hotel Merdeka Madiun” juga meneliti tingkat kepuasan konsumen (para pengunjung hotel) dengan menggunakan metode SERVQUAL. Hasil analisis Kepentingan-Kinerja menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan pelayanan yang ada di Hotel Merdeka Madiun berkisar antara 89,25% sampai dengan 96,74%. Artinya masih ada atribut pelayanan yang dinilai kurang memuaskan oleh pengunjung hotel.¹⁰

⁹ Umberto Sihombing, “Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Pelayanan, Studi Kasus Terhadap Mahasiswa Program Pascasarjana Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Trianandra Jakarta”, Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Trianandra Jakarta (2003).

¹⁰ Ninit Damayanti, “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Hotel Merdeka Madiun”, Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya Malang (2006).

Sedangkan penelitian yang membahas tentang kepuasan konsumen lembaga keuangan, di antaranya adalah karya Arif Iswahyudi. Penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL untuk mengetahui tingkat kepentingan pada kualitas jasa pelayanan di Bank Syari'ah Mandiri (BSM) Yogyakarta Kantor Kas Parangtritis, tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang ada di BSM Yogyakarta Kantor Kas Parangtritis, dan pengaruh variabel-variabel dalam SERVQUAL terhadap kepuasan nasabah. Hasil analisis Kepentingan-Kinerja menunjukkan bahwa semua dimensi yang ada pada SERVQUAL memiliki tingkat kepentingan yang tinggi. Sedangkan analisis Regresinya menunjukkan bahwa semua variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, namun secara parsial variabel *tangibles* tidak berpengaruh positif. Kesimpulan akhir penelitian menunjukkan bahwa nasabah telah puas dengan pelayanan yang ada di BSM Yogyakarta Kantor Kas Parangtritis.¹¹

Penelitian lainnya yang juga membahas tentang kepuasan nasabah adalah karya Anis Fatkhur Rohman. Penelitian yang dilakukan di Pegadaian Syari'ah Cabang Kusumanegara Yogyakarta ini menggunakan dimensi SERVQUAL sebagai salah satu variabel penelitian, di samping variabel lainnya berupa nilai taksiran dan nilai pengembalian. Analisisnya juga menggunakan alat analisis Kepentingan-Kinerja. Hasilnya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah

¹¹ Arif Iswahyudi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syari'ah Mandiri Yogyakarta Kantor Kas Parangtritis)", Skripsi Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2005).

adalah sebesar 40,98%, atau dengan kata lain masih ada 59,02% atribut/faktor yang dinilai belum sesuai dengan harapan nasabah.¹²

Adapun penelitian ini adalah penelitian yang juga membahas tentang kepuasan konsumen, namun dengan spesifikasi pada nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta yang terdiri dari para guru dan karyawan SMK Muhammadiyah 1 Bantul yang menggunakan jasa Bank Muamalat dalam pelaksanaan pembayaran gaji bulanan mereka.

E. Kerangka Teori

1. Perilaku Konsumen

Setiap manusia dalam menjalani kehidupan sehari-hari memiliki motif dan tujuan yang bermacam-macam dan berbeda-beda, tergantung pada keyakinan dan pengalaman hidup masing-masing. Termasuk dalam hal pembelian produk (barang dan jasa) tertentu untuk memenuhi kebutuhan mereka. Ada yang membeli karena memang membutuhkan produk tersebut, namun tidak sedikit pula yang membeli hanya karena tertarik dengan iklan dan promosi yang dilakukan oleh produsen.

Dalam ilmu ekonomi, perilaku-perilaku masyarakat yang demikian mendapatkan perhatian lebih dari para ahli, dan bahkan mereka menjadikannya sebagai pokok bahasan tersendiri, yang dikenal dengan

¹² Anis Fatkhur Rohman, "Tingkat Kepuasan Nasabah Menggadaikan Barang Di Pegadaian Syari'ah Cabang Kusumanegara", Skripsi Fakultas Syari'ah UIN Sunan kalijaga Yogyakarta (2006).

istilah perilaku konsumen (*consumer's behavior*). Para ahli ekonomi bekerjasama dengan ahli psikologi industri mencoba untuk mempelajari faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam membeli suatu produk tertentu, baik dari diri konsumen itu sendiri maupun dari luar. Hasilnya, banyak sekali teori-teori perilaku konsumen yang telah dikemukakan.¹³

Salah satunya adalah teori Gestald dan teori lapangan (*field*). Teori ini mengatakan bahwa perubahan sikap dan perilaku masyarakat yang dipicu oleh pengalaman mereka (*learning process*) adalah suatu proses yang terjadi secara total. Sehingga untuk memahami perilaku seseorang, harus dipelajari pula lapangan atau ruang kehidupan mereka (lingkungan), serta pengalaman-pengalaman yang mereka miliki selama ini.¹⁴ Bagi manajemen pemasaran, teori ini menjadi dasar mereka untuk memahami konsumen secara lebih menyeluruh dan utuh. Sehingga kegiatan pemasaran mereka dapat tepat sasaran dan memberikan dampak yang positif terhadap penjualan produknya.

2. Kepuasan Konsumen

Dalam dunia bisnis, persaingan antar perusahaan untuk menarik minat konsumen adalah sebuah hal yang penting. Apabila konsumen tidak tertarik terhadap produk yang ditawarkan oleh sebuah perusahaan, maka

¹³ Sonny Koeswara, *Pemasaran Industri*, hlm. 72.

¹⁴ *Ibid.*, hlm. 79.

bisa dipastikan umur perusahaan tersebut tidak akan lama, karena pemasukan yang diharapkan dapat diperoleh dari konsumen tidak terpenuhi, yang akhirnya dapat berakibat pada kerugian dan kepailitan perusahaan tersebut. Sedangkan apabila konsumen merasa puas, maka mereka akan kembali menggunakan produk tersebut (tingkat kesetiaan konsumen akan tinggi). Jika mereka telah setia kepada sebuah produk tertentu, bisa dipastikan perusahaan yang memproduksinya akan mendapatkan keuntungan yang lebih stabil pula, atau bahkan meningkat. Sehingga perusahaan tersebut dapat terhindar dari kebangkrutan.¹⁵

Selain promosi, salah satu cara yang sangat efektif untuk menarik minat konsumen adalah dengan memberikan kepuasan yang besar kepada mereka. Misalnya dengan memberikan harga yang murah, kualitas yang handal, pelayanan yang memuaskan, dan sebagainya. Bagi sebuah perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan jasa (termasuk di dalamnya perbankan), kualitas layanan adalah inti dari usaha mereka. Berbeda dengan perusahaan penyedia barang yang penilaiannya diambil dari output barang yang diproduksi, seperti ukuran, jumlah, manfaat, dan lain-lain. Sehingga kualitas layanan inilah yang harus selalu ditingkatkan jika ingin memuaskan konsumen. Akan tetapi sebelum meningkatkan kualitas layanan, haruslah terlebih dahulu diadakan penelitian tentang

¹⁵ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, cet. III (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), hlm. 1-2.

kualitas layanan yang ada sekarang. Sehingga perubahan yang akan dilakukan nantinya bukanlah sesuatu yang sia-sia dan tanpa dasar.

Pengukuran tingkat kepuasan konsumen banyak sekali manfaatnya bagi perusahaan penyedia jasa, di antaranya adalah:¹⁶

- a. Untuk mengetahui jalannya proses bisnis yang ada.
- b. Untuk mengetahui dimensi yang harus dibenahi, guna meningkatkan kualitas layanan yang dapat menunjang kepuasan konsumen.
- c. Untuk menentukan arah perubahan yang ada telah menuju perbaikan ataukah sebaliknya.

3. Metode Pengukuran Kepuasan

Menurut Montgomery seperti yang dikutip oleh Prof. J. Supranto, suatu produk dapat dikatakan bermutu manakala sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen.¹⁷ Dengan kata lain, bahwa kepuasan konsumen akan dapat ditentukan dari kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang didapat oleh konsumen tersebut. Para ahlipun sepakat bahwa cara itulah yang memang sesuai untuk mengukur kepuasan konsumen (dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan). Namun sebenarnya ada banyak metode yang dapat digunakan dalam penelitian bisnis untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen, dan semua metode tersebut

¹⁶ *Ibid.*, hlm. 3.

¹⁷ *Ibid.*, hlm. 2.

memiliki kekurangan dan kelebihan masing-masing, dengan tingkat keakuratan dan kerumitan yang tidak sama pula.¹⁸

Adapun dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode SERVQUAL (*service quality*). Metode ini untuk pertama kalinya dipopulerkan oleh Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry pada pertengahan tahun '80-an.¹⁹ Metode ini diyakini oleh banyak pihak sangat sesuai bagi penelitian yang berorientasi pada bisnis/perusahaan jasa, sesuai dengan namanya yang lebih fokus dalam penelitian kualitas layanan. Metode ini menggunakan pendekatan perbandingan antara harapan/ekspektasi konsumen sebelum menggunakan jasa, dengan persepsi terhadap kenyataan yang didapat ketika menggunakan jasa tersebut.

Pada awal kemunculannya, ada sepuluh (10) aspek yang digunakan sebagai dimensi penilaian SERVQUAL. Namun dalam perkembangannya memasuki awal tahun '90-an, aspek-aspek tersebut disempurnakan menjadi hanya lima (5) dimensi, yang biasa dikenal dengan singkatan RATER, yaitu:²⁰

- a. *Reliability* (Keandalan) adalah kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

¹⁸ *Ibid.*, hlm. 11-12.

¹⁹ "SERVQUAL", <http://en.wikipedia.org/wiki/SERVQUAL.htm>, akses 24 Mei 2007.

²⁰ Paul Fedoroff, "Comparing service quality performance with customer service quality needs. Explanation of SERVQUAL Methodology of Zeithaml, Parasuraman, and Berry ('88)", http://www.12manage.com/methods_zeithaml_servqual.htm, akses 24 Mei 2007.

- b. *Assurance* (Jaminan) adalah pengetahuan, sikap dan kemampuan karyawan untuk meningkatkan kepercayaan dan keyakinan konsumen.
- c. *Tangibles* (Bukti nyata) adalah penampilan fisik fasilitas, peralatan, personel, dan media komunikasi yang ada.
- d. *Empathy* (Empati) adalah kemauan perusahaan untuk peduli dan memberikan perhatian lebih bagi konsumen.
- e. *Responsiveness* (Ketanggapan) adalah kemauan perusahaan untuk membantu permasalahan konsumen dan memberikan jasa dengan cepat dan tanggap.

Masing-masing dimensi tersebut memiliki beberapa item pertanyaan (atau dapat juga berbentuk pernyataan) dan dijawab dalam rentang nilai 1 sampai 5 (atau hingga 7), dimana 1 mewakili perasaan sangat tidak setuju (*strongly disagree*) dan angka 5 atau 7 mewakili perasaan sangat setuju (*strongly agree*), dengan total pertanyaan sebanyak 22 buah atau lebih.²¹ Dalam penelitian ini, pertanyaan-pertanyaan yang baku pada setiap dimensi yang ada dalam metode SERVQUAL akan disesuaikan dengan pokok masalah yang ada, juga disesuaikan dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat, sehingga hasil penelitian ini dapat lebih akurat dan tepat.

²¹ "Servqual", <http://id.wikipedia.org/wiki/Servqual.htm>, akses 08 Agustus 2007.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian studi kasus (*case studies*). Menurut Prof. Burhan Bungin, penelitian studi kasus adalah sebuah penelitian yang digunakan untuk menyelidiki fenomena yang bersifat kontemporer dalam kehidupan nyata yang terjadi pada individu atau unit sosial tertentu.²² Dalam penelitian ini, studi kasus yang diangkat adalah fenomena pembayaran gaji guru karyawan yang dilakukan melalui Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta yang terjadi di SMK Muhammadiyah 1 Bantul.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat *deskriptif*, yaitu mengumpulkan data sebanyak-banyaknya yang berkaitan dengan pokok permasalahan yang ada, dan menggambarkan dengan terbuka sesuai dengan kenyataan yang terjadi.²³

²² Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif, Pemahaman Filosofis dan Metodologis Ke Arah Penguasaan Model Aplikasi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 19-22.

²³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, cet. XII, ed. Revisi V (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002), hlm. 9, 30.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner dan wawancara. Kuesioner adalah metode pengumpulan data dengan memberikan/membagikan lembar pertanyaan yang berkaitan dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan pembayaran gaji melalui Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta kepada para guru dan karyawan SMK Muhammadiyah 1 Bantul.²⁴ Wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara (penyusun) untuk memperoleh informasi berkaitan dengan pelaksanaan system pembayaran gaji melalui Bank Muamalat dari terwawancara (staf Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta dan guru/karyawan SMK Muhammadiyah 1 Bantul).²⁵

Ada dua bagian dalam kuesioner penelitian ini, yaitu penilaian harapan (*expected*) terhadap pelayanan yang ada di Bank Muamalat, dan penilaian persepsi (*perceived*) terhadap kenyataan pelayanan yang ada. Masing-masing bagian kuesioner terdiri dari lima dimensi/variabel sesuai dengan dimensi yang ada dalam metode SERVQUAL, dan di setiap dimensi/variabel tersebut terdapat beberapa item/atribut yang menjadi obyek penilaian responden.

²⁴ *Ibid.*, hlm. 128.

²⁵ *Ibid.*, hlm. 132

4. Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer yaitu data yang dikumpulkan langsung dari responden dengan menggunakan teknik pengumpulan data seperti yang dijelaskan di atas (kuesioner dan wawancara). Sumber data primer (responden) yang menjadi populasi penelitian ini adalah semua guru dan karyawan SMK Muhammadiyah 1 Bantul yang pembayaran gajinya dilakukan melalui Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta. Dari 104 orang guru dan karyawan SMK Muhammadiyah 1 Bantul, yang pembayaran gajinya dilakukan melalui Bank Muamalat berjumlah 101 orang, 3 orang lainnya tidak melalui Bank Muamalat. Sehingga 101 orang tersebut digunakan semua sebagai responden dalam penelitian ini.

5. Variabel Penelitian

Variabel penelitian ini adalah tingkat kepuasan guru dan karyawan SMK Muhammadiyah 1 Bantul terhadap pembayaran gaji melalui Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta, berdasarkan pada lima dimensi yang ada dalam SERVQUAL. Dimensi-dimensi tersebut yaitu:²⁶

- a. Dimensi *Reliability* atau keandalan (X_1) adalah dimensi yang menunjukkan tentang kemampuan perusahaan untuk melaksanakan

²⁶ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan*, hlm. 13.

jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Item/atribut yang digunakan untuk mengukur dimensi ini adalah:

- 1) Semua nasabah mendapatkan pelayanan di Bank Muamalat.
 - 2) Pelayanan Bank Muamalat sama sepanjang hari kepada semua nasabah.
 - 3) Nasabah mendapatkan pelayanan sejak pertama kali datang.
 - 4) Nasabah mendapatkan informasi tentang prosedur dan jadwal pelayanan pembayaran gaji.
 - 5) Prosedur pembayaran gaji di Bank Muamalat mudah dan tidak berbelit.
 - 6) Pelayanan pembayaran gaji tepat waktu (sesuai jadwal).
- b. Dimensi *Assurance* atau jaminan (X_2) adalah dimensi yang mencakup tentang pengetahuan, sikap dan kemampuan karyawan untuk meningkatkan kepercayaan dan keyakinan konsumen. Item/atribut yang digunakan untuk mengukur dimensi ini adalah:
- 1) Nasabah merasa aman bertransaksi di Bank Muamalat.
 - 2) Bank Muamalat menyimpan data dengan benar dan akurat.
 - 3) Tidak ada kekeliruan pada laporan rekening dan transaksi pembayaran gaji di Bank Muamalat.
 - 4) Tidak ada penyalahgunaan rekening dan data-data lainnya di Bank Muamalat.
 - 5) Nasabah percaya dan merasa aman terhadap staf Bank Muamalat.

- 6) Staf Bank Muamalat menjalankan tugasnya dengan benar dan tepat.
- c. Dimensi *Tangibles* atau bukti nyata (X_3) adalah dimensi yang berisi tentang penampilan fisik fasilitas, peralatan, personel, dan media komunikasi yang ada. Item/atribut yang digunakan untuk mengukur dimensi ini adalah:
- 1) Lokasi Bank Muamalat strategis dan mudah dijangkau.
 - 2) Desain ruangan Bank Muamalat menarik dan nyaman.
 - 3) Fasilitas Bank Muamalat menarik, nyaman, bersih, serta aman untuk digunakan (misal. mesin ATM, ruang tunggu, tempat parkir, dll.).
 - 4) Peralatan Bank Muamalat canggih dan modern.
 - 5) Informasi yang diberikan Bank Muamalat mudah dimengerti dan dipahami.
 - 6) Staf Bank Muamalat berpenampilan rapi dan profesional.
- d. Dimensi *Empathy* atau empati (X_4) adalah dimensi yang menjelaskan tentang kemauan perusahaan untuk peduli dan memberikan perhatian lebih bagi konsumen. Item/atribut yang digunakan untuk mengukur dimensi ini adalah:
- 1) Staf Bank Muamalat melayani pembayaran gaji dengan ramah dan sopan.
 - 2) Staf Bank Muamalat melayani pembayaran gaji dengan sabar dan penuh perhatian.

3) Staf Bank Muamalat bersikap simpatik terhadap permasalahan pembayaran gaji guru dan karyawan.

e. Dimensi *Responsiveness* atau ketanggapan (X_5) adalah dimensi yang menerangkan tentang kemauan perusahaan untuk membantu permasalahan konsumen dan memberikan jasa dengan cepat dan tanggap. Item/atribut yang digunakan untuk mengukur dimensi ini adalah:

- 1) Staf Bank Muamalat mengetahui apa yang dibutuhkan oleh nasabah.
- 2) Staf Bank Muamalat tetap ada pada jam-jam sibuk.
- 3) Staf Bank Muamalat melayani pembayaran gaji dengan cepat, tepat dan efisien.
- 4) Staf Bank Muamalat dapat menjawab pertanyaan dan membantu permasalahan nasabah.
- 5) Staf Bank Muamalat bersedia meluangkan waktu khusus untuk membantu menangani permasalahan pembayaran gaji.
- 6) Bank Muamalat menyediakan sarana khusus untuk membantu permasalahan nasabah.

6. Teknik Pengukuran dan Pengujian Instrumen

a. Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran variabel-variabel yang ada dalam penelitian ini menggunakan metode skala Likert, yaitu dengan memberikan nilai

pada setiap pilihan jawaban yang diberikan oleh responden sesuai dengan format R. S. Likert.²⁷ Skala yang digunakan adalah:

- | | | |
|------------------------|-------|----------------|
| 1) Sangat tidak setuju | (STS) | bobot nilai: 1 |
| 2) Tidak Setuju | (TS) | bobot nilai: 2 |
| 3) Netral | (N) | bobot nilai: 3 |
| 4) Setuju | (S) | bobot nilai: 4 |
| 5) Sangat Setuju | (SS) | bobot nilai: 5 |

b. Pengujian Instrumen

1) Uji Validitas

Uji validitas instrumen dilakukan untuk mengukur tingkat kevalidan/kesahihan suatu instrumen. Tinggi atau rendahnya validitas instrumen akan menunjukkan penyimpangan data yang dikumpulkan. Jika validitas tinggi, maka data yang ada akan menunjukkan tidak adanya penyimpangan. Rumus yang digunakan untuk mengukur validitas adalah rumus Product-Moment Pearson:²⁸

$$r_{XY} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

dimana:

r_{XY} = validitas instrumen

N = jumlah instrumen

²⁷ *Ibid.*, hlm. 86-87.

²⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, hlm. 144-146.

X = skor rata-rata dari X

Y = skor rata-rata dari Y

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur tingkat keandalan suatu instrumen. Instrumen yang reliabel akan menunjukkan bahwa instrumen tersebut akan mampu mengungkapkan data yang dapat dipercaya (dapat diandalkan). Teknik pengukuran reliabilitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan rumus Alpha, yaitu:²⁹

$$r_I = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

dimana:

r_I = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan (banyaknya soal)

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian butir

σ_1^2 = varian total

7. Teknik Analisa Data

Data yang ada akan dianalisa dengan menggunakan metode analisis tingkat kepuasan dan analisis tingkat kesesuaian/Kepentingan-

²⁹ *Ibid.*, hlm. 171.

Kinerja (*Importance-Performance Analysis*) yang dipopulerkan oleh John A. Martilla dan John C. James pada tahun 1977.³⁰

Analisis tingkat kepuasan digunakan untuk menunjukkan tingkat kepuasan responden terhadap atribut maupun dimensi/variabel yang ada dalam penelitian (nilai kepuasan). Nilai kepuasan diperoleh dari perhitungan perbandingan antara nilai harapan (*expected*) dan persepsi (*perceived*) responden, sesuai dengan metode penilaian SERVQUAL.

Langkah-langkah yang harus ditempuh untuk mendapatkan nilai kepuasan tersebut adalah sebagai berikut:³¹

- a. Menghitung *SERVQUAL* score (S_i) atau nilai kesenjangan (*gap*) untuk setiap pertanyaan pada masing-masing responden, dengan persamaan:

$$S_i = P_i - E_i; \quad i = 1, 2, 3, \dots, n$$

dimana:

P_i = nilai persepsi yang diberikan pelanggan untuk pertanyaan ke- i

E_i = nilai harapan yang diberikan pelanggan untuk pertanyaan ke- i

n = nomor pertanyaan

- b. Menghitung nilai rata-rata dimensi (S_{ki}) dengan menjumlahkan nilai S_i untuk setiap dimensinya pada masing-masing responden, kemudian membagi jumlahnya dengan banyaknya pertanyaan pada dimensi tersebut.

³⁰ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan*, hlm. 239.

³¹ "Metode SERVQUAL", http://technical-9.blogspot.com/Metode_Servqual.asp, akses 08 Agustus 2007.

- c. Mengalikan nilai S_{ki} dengan bobot (w_i) yang diberikan untuk setiap dimensi, sehingga didapatkan nilai SERVQUAL terbobot (S_{qi}) untuk setiap dimensi.
- d. Menghitung *total SERVQUAL score* (TS_{qi}), dengan menjumlahkan S_{qi} masing-masing responden lalu membaginya dengan jumlah dimensi yang ada. Untuk mendapatkan rata-rata nilai SERVQUAL (TS_q), nilai TS_{qi} seluruh responden dibagi dengan banyaknya jumlah responden. Nilai TS_q sama dengan nol ($TS_q = 0$) berarti jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan (memuaskan). Jika TS_q lebih besar dari nol ($TS_q > 0$) artinya jasa yang diterima melampaui yang diharapkan (ideal/sangat memuaskan). Jika TS_q lebih kecil dari nol ($TS_q < 0$) berarti jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan (buruk/tidak memuaskan). Jika TS_q bernilai negatif, namun lebih kecil dari minus satu ($TS_q < -1.0$) berarti jasa yang diterima telah cukup sesuai dengan yang diharapkan (cukup memuaskan).

Sedangkan analisis tingkat kesesuaian atau Kepentingan-Kinerja (biasa juga disebut analisis diagram kartesius) adalah metode analisis deskriptif untuk mengetahui tingkat kepuasan responden terhadap atribut-atribut pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat dengan mengacu pada kesesuaian antara penilaian harapan (*expected*) dan persepsi (*perceived*) yang telah diberikan oleh responden. Tingkat kepentingan merupakan nilai harapan (*expected*), sedangkan tingkat kinerja adalah nilai persepsi (*perceived*).

Langkah-langkah yang harus ditempuh dalam menggunakan analisis ini adalah:³²

- a. Menghitung prosentase kesesuaiannya dengan menggunakan rumus tingkat kepentingan-kinerja (Tki):

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

dimana:

Tki = tingkat kesesuaian responden

Xi = skor penilaian persepsi (*perceived*) ke-i

Yi = skor penilaian harapan (*expected*) ke-i

- b. Melakukan pemetaan dengan menggunakan diagram kartesius.

Diagram kartesius merupakan suatu diagram yang dibagi menjadi empat bagian dan dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$ ($\bar{X}, \bar{Y}$). Titik $\bar{X}$ merupakan rata-rata dari rata-rata skor persepsi seluruh dimensi. Sedangkan $\bar{Y}$ adalah rata-rata dari rata-rata skor harapan seluruh dimensi.

Rumus yang digunakan untuk memasukkan faktor-faktor/atribut tiap dimensi ke dalam diagram kartesius adalah:³³

$$\bar{Xi} = \frac{\sum Xi}{n} \text{ dan } \bar{Yi} = \frac{\sum Yi}{n}$$

³² J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan*, hlm. 240.

³³ *Ibid.*, hlm. 241.

dimana:

$\bar{X}_i$ = skor rata-rata persepsi

$\bar{Y}_i$ = skor rata-rata harapan

n = jumlah responden

Sedangkan rumus yang digunakan untuk membagi diagram kartesius menjadi empat bagian adalah:³⁴

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{K} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{K}$$

dimana:

K = banyaknya faktor/atribut

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan yang akan digunakan dalam penyusunan penelitian ini adalah dengan menggunakan lima bab utama. Masing-masing bab tersebut akan diuraikan ke dalam sub bab-sub bab tertentu.

Bab pertama berisi tentang pendahuluan umum yang akan mengantarkan penelitian ini. Di dalamnya akan dibahas tujuh sub bab, yaitu: latar belakang, pokok masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, telaah pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

³⁴ *Ibid.*, hlm. 242.

Bab kedua berisi tentang teori-teori yang melandasi penelitian atau yang berhubungan dengan judul penelitian, juga teori yang digunakan untuk menganalisa data hasil penelitian. Sub bab yang ada dalam bab ini antara lain tentang teori perilaku konsumen, teori kepuasan konsumen, dan teori pengukuran kepuasan konsumen.

Bab ketiga berisi tentang gambaran umum subyek penelitian, karena penelitian ini merupakan penelitian lapangan. Sub bab dalam bab ini antara lain membahas tentang sejarah singkat Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta, visi dan misi, struktur organisasi, produk dan jasa, penghargaan, fasilitas, dan mekanisme pembayaran gaji melalui Bank Muamalat. Juga sekilas profil Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Muhammadiyah 1 Bantul dan pelaksanaan/penerapan sistem pembayaran gaji melalui Bank Muamalat.

Bab keempat berisi data hasil penelitian dan pembahasannya. Sub bab yang ada akan menjelaskan tentang deskripsi responden penelitian, data hasil penelitian dan analisis variabel-variabel penelitian sesuai dengan metode yang telah ditentukan dalam bab I.

Bab kelima berisi kesimpulan penelitian dan saran bagi pihak-pihak terkait sesuai dengan hasil penelitian yang ada.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Tingkat kepuasan para guru dan karyawan SMK Muhammadiyah 1 Bantul terhadap pelayanan pembayaran gaji melalui Bank Muamalat (nilai TSq) adalah sebesar -0,094. Artinya bahwa pelayanan yang ada tidak sesuai sepenuhnya dengan harapan para guru dan karyawan. Namun karena nilai TSq lebih kecil dari -1,0 ($-0,094 < -1,0$) maka dapat disimpulkan bahwa hanya sebagian kecil saja pelayanan Bank Muamalat yang tidak sesuai dengan harapan responden. Atau dengan kata lain responden pada umumnya telah cukup puas dengan pelayanan pembayaran gaji yang ada di Bank Muamalat kantor cabang Yogyakarta. Adapun urutan peringkat kepuasan per dimensi adalah *Responsiveness* atau ketanggapan ($TSqi = -0,051$), *Assurance* atau jaminan ($TSqi = -0,061$), *Reliability* atau keandalan ($TSqi = -0,091$), *Tangibles* atau bukti nyata ($TSqi = -0,107$), dan *Empathy* atau empati ($TSqi = -0,162$).
2. Nilai kesesuaian antara harapan dan persepsi responden dalam penelitian ini adalah berkisar antara 93,12% sampai dengan 99,17%, atau nilai rata-rata kesesuaian yang didapat adalah sebesar 96,60%. Artinya bahwa tingkat pelayanan pembayaran gaji yang ada di Bank Muamalat sudah sangat sesuai dengan harapan para guru dan karyawan SMK Muhammadiyah 1 Bantul. Karena hanya 3,40% saja kualitas pelayanan Bank Muamalat yang tidak sesuai dengan harapan mereka.

3. Hasil analisis kepentingan-kinerja pada penelitian ini menunjukkan adanya 13 atribut/faktor yang dianggap penting oleh para guru dan karyawan SMK Muhammadiyah 1 Bantul dalam pelayanan pembayaran gaji melalui Bank Muamalat. Namun dari 13 atribut/faktor tersebut, ada 2 atribut/faktor yang dalam pelaksanaannya dinilai belum optimal (yang masuk dalam kuadran 1). Sehingga Bank Muamalat perlu lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanannya di masa yang akan datang. 2 atribut tersebut adalah:
 - a. Tidak ada kekeliruan pada laporan rekening dan transaksi pembayaran gaji di Bank Muamalat (X2.3).
 - b. Staf Bank Muamalat bersikap simpatik terhadap permasalahan pembayaran gaji guru dan karyawan (X4.3).

Dan terdapat 14 atribut/faktor yang dianggap/dinilai oleh responden kurang penting (tidak penting) dalam pelayanan pembayaran gaji melalui Bank Muamalat (yang masuk dalam kuadran 3 dan 4).

4. Hasil rata-rata nilai kepentingan-kinerja masing-masing variabel/dimensi menunjukkan bahwa hanya ada 3 dari 5 variabel/dimensi yang ada dalam penelitian ini yang dinilai penting oleh para guru dan karyawan SMK Muhammadiyah 1 Bantul dalam pelayanan pembayaran gaji melalui Bank Muamalat. Variabel/dimensi tersebut adalah *Reliability* (X_1), *Assurance* (X_2) dan *Empathy* (X_4). Sedangkan variabel/dimensi *Tangibles* (X_3) dan *Responsiveness* (X_5) dinilai kurang penting (tidak penting).

B. Saran

1. Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan, Bank Muamalat perlu lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanannya di masa yang akan datang, terutama pada dimensi *Empathy*. Karena dimensi *Empathy* menempati urutan terbawah dalam peringkat kepuasan nasabah, sedangkan dalam kenyataanya dimensi ini dinilai sangat penting dalam pelayanan pembayaran gaji, oleh responden.
2. Berdasarkan hasil analisis kepentingan-kinerja, Bank Muamalat perlu lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanannya di masa yang akan datang, terutama pada atribut-atribut berikut:
 - a. Tidak ada kekeliruan pada laporan rekening dan transaksi pembayaran gaji di Bank Muamalat (X2.3).
 - b. Staf Bank Muamalat bersikap simpatik terhadap permasalahan pembayaran gaji guru dan karyawan (X4.3).

Karena 2 atribut tersebut dinilai oleh responden sangat penting dalam pelayanan pembayaran gaji. Apabila Bank Muamalat ingin melakukan program peningkatan kualitas pelayanannya pada atribut-atribut lain (terutama pada atribut yang masuk dalam kuadran 3 dan 4) perlu kiranya memperhatikan prosentase tingkat kesesuaian masing-masing atribut, dengan mendahulukan/memprioritaskan pada atribut yang memiliki tingkat kesesuaian paling kecil. Agar upaya peningkatan yang dilakukan dapat berjalan lebih efektif dan efisien, sesuai dengan kebutuhan yang ada.

3. Untuk mengetahui besaran pengaruh masing-masing variabel penelitian dan jenis pengaruh variabel tersebut terhadap kepuasan nasabah secara lebih akurat, perlu kiranya dilakukan penelitian lain dengan menggunakan metode analisis yang berbeda dengan penelitian ini. Sehingga hasil penelitian tentang tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan pembayaran gaji melalui Bank Muamalat nantinya dapat lebih lengkap dan lebih sempurna.
4. Untuk mendapatkan data yang lebih obyektif dan lebih bervariasi, perlu dilakukan penelitian dengan subyek yang lebih luas (bukan hanya studi kasus pada satu komunitas saja). Sehingga hasilnya dapat digunakan untuk mengeneralisir populasi yang ada, dan pihak Bank Muamalat juga akan mendapatkan data dan hasil penelitian yang lebih obyektif lagi.

DAFTAR PUSTAKA

Al Qur'an/Tafsir

Departemen Agama Republik Indonesia, *al-Qur'an dan Terjemahnya*, Surabaya: Surya Cipta Aksara, 1993.

Lain-lain

Antonio, M. Syafi'i, dkk., *Bank Syari'ah Analisis Kekuatan, Kelemahan, Peluang dan Ancaman*, cet. 3, Yogyakarta: Ekonisia, 2004.

Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, cet. XII, ed. Revisi V, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002.

Bungin, Burhan, *Analisis Data Penelitian Kualitatif, Pemahaman Filosofis dan Metodologis Ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005.

Damayanti Ninit, "Analisis Kualitas Pelayanan Pada Hotel Merdeka Madiun", Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya Malang (2006)

Fatkhur Rohman, Anis, "Tingkat Kepuasan Nasabah Menggadaikan Barang Di Pegadaian Syari'ah Cabang Kusumanegara", Skripsi Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2006)

Fedoroff, Paul, "Comparing service quality performance with customer service quality needs. Explanation of SERVQUAL Methodology of Zaithaml, Parasuraman, and Berry ('88)", http://www.12manage.com/methods_zeithaml_servqual.htm, akses 24 Mei 2007.

Gerson, Richard F., *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan*, penerjemah: Hesti Widyaningrum, cet. II, Jakarta: PPM, 2002.

Hamidi, M. Luthfi, *Jejak-jejak Ekonomi Syari'ah*, Jakarta: Senayan Abadi Publishing, 2003.

Haryono, Muji, "Pengaruh Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung Di BMT Al-Kautsar Kebumen", Skripsi Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2006.

- Iswahyudi, Arif, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syari'ah Mandiri Yogyakarta Kantor Kas Parangtritis)", Skripsi Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2005.
- Jiang, James J., etc., "Measuring Information System Service Quality: SERVQUAL From The Other Side", *MIS Quarterly*, Vol. 26, No. 2, pp. 145-166 (June 2002), rangkuman ditulis oleh kelompok 148 Seminar C (Sayudi Asmoro), 2006.
- Koeswara, Sonny, *Pemasaran Industri (Industrial Marketing)*, Jakarta: Djambatan, 1995.
- Majelis Tarjih dan Tajdid Pimpinan Pusat Muhammadiyah, Fatwa No. 8 Tahun 2006 Tentang Pengharaman Bunga Bank
- Mowen, John C. & Minor, Michael, *Perilaku Konsumen Jilid 1*, alih bahasa: Lina Salim, editor: Nurcahyo Mahanani, ed. 5, Jakarta: Erlangga, 2002.
- , *Perilaku Konsumen Jilid 2*, alih bahasa: Dwi Kartini Yahya, editor: Nurcahyo Mahanani, ed. 5, Jakarta: Erlangga, 2002.
- Muflih, Muhammad, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2006.
- Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syari'ah*, Yogyakarta: Ekonisia, 2004.
- Priyono, Eddy, "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Memilih Kafe di Kota Surakarta," *BENEFIT Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 10, No. 1, Juni 2006.
- Rosyita, "Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Nasabah Menggunakan Jasa BMT Taruna Yogyakarta", Skripsi Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2005.
- Santosa, Heri, "Pengaruh Tingkat Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Perkreditan Rakyat Yogyakarta (Studi Kasus Pada BPRS Margi Rizqi Bahagia Yogyakarta)", Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Syari'ah (STIS) Yogyakarta, 2002.
- Santoso, Singgih, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2000.
- Sihombing, Umberto, "Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Pelayanan, Studi Kasus Terhadap Mahasiswa Program Pascasarjana Sekolah Tinggi

- Ilmu Ekonomi (STIE) Trianandra Jakarta”, Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Trianandra Jakarta (2003)
- Sudarsono, Heri, *Konsep Ekonomi Islam Suatu Pengantar*, cet. III, Yogyakarta: Ekonisia, 2004.
- Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: CV. Alfabeta, 2005.
- Supranto, J., *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, cet. III, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006.
- Swasta, Basu dan Handoko, T. Hani, *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Liberty, 1987.
- Zulifan, Muhammad, “Seri Ekonomi Islam: Konsep Kebutuhan (1)”, <http://muhammadzulifan.multiply.com/journal/item14.htm>, akses 26 April 2008.
- Data Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Muhammadiyah 1 Bantul Tahun Pendidikan 2007/2008.
- Leaflet Shar-E, Jakarta: Bank Muamalat Indonesia, t.t.
- Observasi suasana Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta, bulan Desember 2007 sampai dengan Januari 2008.
- Survei ke Sekolah-sekolah Muhammadiyah se-DIY, tanggal 01-13 November 2007.
- Wawancara dengan Adi Purwianto, *Back Officer* Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta, tanggal 04 Desember 2007.
- Wawancara dengan Drs. Maryoto, Kepala Sekolah SMK Muhammadiyah 1 Bantul dan Rohmad Sunadi, Bendahara Sekolah, tanggal 01 Desember 2007.
- “ATM”, <http://www.muamalatbank.com/kantor/atm.asp>, akses 12 Januari 2008.
- “Deposito Fulinves”, http://www.muamalatbank.com/produk/depo_ful.asp, akses 12 Januari 2008.
- “Deposito Mudharabah”, http://www.muamalatbank.com/produk/depo_mud.asp, akses 12 Januari 2008.
- “DPLK Muamalat”, <http://www.muamalatbank.com/produk/dplk.asp>, akses 12 Januari 2008.

- “Giro Wadiah”, http://www.muamalatbank.com/produk/giro_wadiah.asp, akses 12 Januari 2008.
- “How to Gather Views on Service Quality; Techniques and tools”, http://www.communitiesscotland.gov.uk/stellentgroups/publicdocuments/webpages/rics_011960.hcsp, akses 08 Agustus 2007.
- “Kartu Shar-E”, http://www.muamalatbank.com/produk/share_e.asp, akses 12 Januari 2008.
- “Latar Belakang”, <http://www.muamalatbank.com/profil/label.asp>, akses 12 Januari 2008.
- “Lokasi Kantor Kas Bank Muamalat di seluruh Indonesia, Wilayah Yogyakarta”, <http://www.muamalatbank.com/kantorkantor/jStat=KK.asp>, akses 12 Januari 2008.
- “Metode SERVQUAL”, http://technical-9.blogspot.com/Metode_Servqual.asp, akses 08 Agustus 2007.
- “Pembiayaan Mudharabah”, http://www.muamalatbank.com/produk/bia_mud.asp, akses 12 Januari 2008.
- “Pembiayaan Musyarakah”, http://www.muamalatbank.com/produk/bia_mus.asp, akses 12 Januari 2008.
- “Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keinginan Pembeli”, http://www.skripsisiteis.com/pengaruh_persepsi_kualitas_layanan_dan_kepuasan_konsumen_terhadap_keinginan_pembeli.htm, akses 17 November 2007.
- “Penghargaan”, <http://www.muamalatbank.com/profil/awards.asp>, akses 12 Januari 2008.
- “Piutang Istishna”, http://www.muamalatbank.com/produk/piu_ist.asp, akses 12 Januari 2008.
- “Piutang Murabahah”, http://www.muamalatbank.com/produk/piu_mur.asp, akses 12 Januari 2008.
- “Rahn (Gadai Syari’ah)”, <http://www.muamalatbank.com/produk/rahn.asp>, akses 12 Januari 2008.
- “Servqual”, <http://id.wikipedia.org/wiki/Servqual.htm>, akses 08 Agustus 2007.

“SERVQUAL”, <http://en.wikipedia.org/wiki/SERVQUAL.htm>, akses 24 Mei 2007.

“SERVQUAL Pilot Project”, <http://www.library.ucsb.edu/libwaves/feb00/servqual.html>, akses 08 Agustus 2007.

“Struktur Organisasi”, <http://www.muamalatbank.com/profil/strukor.asp>, akses 12 Januari 2008.

“Tabungan Haji Arafah”, http://www.muamalatbank.com/produk/tab_arafah.asp, akses 12 Januari 2008.

“Tabungan Ummat”, http://www.muamalatbank.com/produk/tab_ummat.asp, akses 12 Januari 2008.

“Tabungan Ummat Junior”, http://www.muamalatbank.com/produk/tab_ummatjr.asp, akses 12 Januari 2008.

“Visi dan Misi”, <http://www.muamalatbank.com/profil/vismis.asp>, akses 12 Januari 2008.

TERJEMAHAN AYAT-AYAT AL-QUR'AN

Hlm.	Surat	Terjemahan Ayat
viii	At-Taubah (9): 122	Tidak sepatutnya bagi mukminin itu pergi semuanya (ke medan perang). Mengapa tidak pergi dari tiap-tiap golongan di antara mereka beberapa orang untuk memperdalam pengetahuan mereka tentang agama dan untuk memberi peringatan kepada kaumnya apabila mereka telah kembali kepadanya, supaya mereka itu dapat menjaga dirinya.
viii	Ali 'Imrân (3): 140	Dan hendaklah ada di antara kamu segolongan umat yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh kepada yang ma'ruf dan mencegah dari yang munkar^[217]; merekalah orang-orang yang beruntung. ^[217] <i>Ma'ruf</i>: segala perbuatan yang mendekatkan kita kepada Allah; sedangkan <i>Munkar</i>, segala perbuatan yang menjauhkan kita dari pada-Nya.
45	Al-Mâ'idah (5): 3	...pada hari ini telah Kusempurnakan untuk kamu agamamu, dan telah Kukukupkan kepadamu nikmat-Ku, dan telah Kuridhai Islam itu jadi agama bagimu....
45	Al-Baqarah (2): 1-2	<i>Alif Lâm Mîm</i>^[10]. Kitab^[11] (al-Qur'an) ini tidak ada keraguan padanya; petunjuk bagi mereka yang bertaqwa^[12]. ^[10] Ialah huruf-huruf abjad yang terletak pada permulaan sebagian dari surat-surat al-Qur'an seperti: <i>Alif Lâm Mîm</i>, <i>Alif Lâm Râ</i>, <i>Alif Lâm Mîm Sâd</i> dan sebagainya. Di antara ahli-ahli tafsir ada yang menyerahkan pengertiannya kepada Allah karena dipandang termasuk ayat-ayat <i>mutasyâbihât</i>, dan ada pula yang menafsirkannya. golongan yang menafsirkannya ada yang memandangnya sebagai nama surat, dan ada pula yang berpendapat bahwa huruf-huruf abjad itu gunanya untuk menarik perhatian para pendengar supaya memperhatikan al-Qur'an itu, dan untuk mengisyaratkan bahwa al-Qur'an itu diturunkan dari Allah dalam Bahasa Arab yang tersusun dari huruf-huruf abjad. Kalau mereka tidak percaya bahwa al-Qur'an diturunkan dari Allah dan hanya buatan Muhammad SAW semata-mata, maka cobalah mereka buat semacam al-Qur'an itu. ^[11] Tuhan menamakan al-Qur'an dengan al-Kitab yang di sini berarti yang ditulis, sebagai isyarat bahwa al-Qur'an

		diperintahkan untuk ditulis. [12] Takwa yaitu memelihara diri dari siksaan Allah dengan mengikuti segala perintah-perintah-Nya; dan menjauhi segala larangan-larangan-Nya; tidak cukup diartikan dengan takut saja.
45	Al-Ahzâb (33): 21	Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) Hari Kiamat dan dia banyak menyebut Allah.
46	Al-A'râf (7): 31	Hai anak Adam, pakailah pakaianmu yang indah di setiap (memasuki) masjid ^[534] , makan dan minumlah, dan janganlah berlebih-lebihan ^[535] . Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berlebih-lebihan. [534] Maksudnya: tiap-tiap akan mengerjakan shalat atau thawaf keliling Ka'bah atau ibadah-ibadah yang lain. [535] Maksudnya: janganlah melampaui batas yang dibutuhkan oleh tubuh dan jangan pula melampaui batas-batas makanan yang dihalalkan.
46	Al-Isrâ' (17): 26-27	Dan berikanlah kepada keluarga-keluarga yang dekat akan haknya, kepada orang miskin dan orang yang dalam perjalanan dan janganlah kamu menghambur-hamburkan (hartamu) secara boros. Sesungguhnya pemboros-pemboros itu adalah saudara-saudara Syaitan dan Syaitan itu adalah sangat ingkar kepada Tuhannya.
47	Al-Baqarah (2): 168	Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah Syaitan; Karena Sesungguhnya Syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu.
47	Al-Mâ'idah (5): 87	Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu haramkan apa-apa yang baik yang telah Allah halalkan bagi kamu, dan janganlah kamu melampaui batas. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas.
47	Ibrâhîm (14): 7	Dan (ingatlah juga), tatkala Tuhanmu memaklumkan; "Sesungguhnya jika kamu bersyukur, pasti Kami akan menambah (nikmat) kepadamu, dan jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), Maka Sesungguhnya azab-Ku sangat pedih".
118	Al-Baqarah (2): 185	...Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan

		tidak menghendaki kesukaran bagimu....
128	Al-A'râf (7): 31	Hai anak Adam, pakailah pakaianmu yang indah di setiap (memasuki) masjid^[534], makan dan minumlah, dan janganlah berlebih-lebihan^[535]. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berlebih-lebihan. [534] Maksudnya: tiap-tiap akan mengerjakan shalat atau thawaf keliling Ka'bah atau ibadah-ibadah yang lain. [535] Maksudnya: janganlah melampaui batas yang dibutuhkan oleh tubuh dan jangan pula melampaui batas-batas makanan yang dihalalkan.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BIOGRAFI ULAMA ATAU SARJANA

John C. Mowen & Michael Minor

John C. Mowen adalah salah seorang staf pengajar di Oklahoma State University dalam bidang Perilaku Konsumen (consumer behavior). Sedangkan Michael Minor adalah anggota dari Associate Professor of Marketing dari University of Texas, Pan American. Ia juga ahli bidang masalah perilaku konsumen secara internasional dan topik-topik yang berhubungan dengan budaya, subbudaya, dan kebijakan publik.

Sonny Koeswara, SM., MSIE

Lahir di Bandung pada tanggal 30 November 1956. Pada tahun 1983 lulus sebagai Sarjana Matematika Universitas Padjadjaran Bandung dengan yudisium sangat memuaskan. Pada tahun 1988 melanjutkan studi di Fakultas Pasca Sarjana Institut Teknologi Bandung (ITB) dengan mengambil jurusan Teknik dan Manajemen Industri, dan meraih gelar Magister pada tahun 1991. Ia mengajar di beberapa Perguruan Tinggi di Bandung dan Jakarta. Mata kuliah yang diampunya adalah: Matematika Teknik, Probabilitas dan Statistika, Manajemen dan Organisasi, Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), Penelitian Operasional, dan Pemasaran Industri. Tahun 1990 ia menjabat sebagai Pembantu Dekan Bidang Kemahasiswaan di Fakultas Teknik UNINUS Bandung. Tahun 1991-1993 pernah menjabat sebagai Sekretaris Jurusan Elektro, Ketua Jurusan Elektro, serta Pembantu Dekan I pada Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana Jakarta dan saat ini menjabat sebagai Kepala Pusat Laboratorium pada universitas yang sama.

Richard F. Gerson, Ph.D., CMC

Adalah presiden Gerson Goodson, Inc., sebuah perusahaan konsultasi pemasaran, manajemen, dan pelatihan. Dr. Gerson merupakan pembicara dan pelatih korporat yang terkenal di AS yang telah memberi presentasi di hadapan puluhan ribu orang pada sejumlah konvensi regional, nasional, dan internasional dalam bidang penjualan, pemasaran, pelayanan pelanggan, peningkatan mutu, dan ketrampilan berkomunikasi.



SURAT KETERANGAN

No. 321/BMI-YOG/II/2008

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : **TAFAK KURUDDIN**
Pendidikan : **JURUSAN MU'AMALAH FAKULTAS SYARI'AH**
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
NIM : **01390788**

telah melakukan penelitian skripsi di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Yogyakarta dengan judul **Tingkat Kepuasan Guru dan Karyawan Terhadap Pembayaran Gaji Melalui Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta (Studi Kasus Pada Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah 1 Bantul).**

Demikianlah Surat Keterangan ini dibuat dan ditandatangani untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 25 Februari 2008 M / 18 Shafar 1429 H

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, TBK
CABANG YOGYAKARTA


Hartono
Operation Manager

Kantor Cabang Yogyakarta
Jl. Piere Tendean 56 A Yogyakarta Telp. +62 274 414666 (hunting)
Fax. +62 274 414222



MUHAMMADIYAH MAJELIS PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH
SMK MUHAMMADIYAH 1 BANTUL

PROGRAM KEAHLIAN : TEKNIK PERMESINAN

TEKNIK MEKANIK OTOMOTIF

AUDIO VIDEO

REKAYASA PERANGKAT LUNAK

Terakreditasi A

Terakreditasi A

Terakreditasi A

Alamat : Jl. Parangtritis Km 12 Manding Trirenggo Bantul Yogyakarta.

Telp (0274). 7480038 , Fax (0274).367954 E-mail: smkmuh1bantul@yahoo.com



SURAT KETERANGAN

Nomor : 054/Skt/III.A/2.b/2008

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala SMK Muhammadiyah 1 Bantul menerangkan bahwa :

Nama : TAFAK KURUDDIN
Nomor Mahasiswa : 01390788
Jurusan : Keuangan Islam
Vakultas : Syariah Islam Universitas Islam Negeri
Yogyakarta

Alamat : Jl. Madumurti No II A Rt 24/05 Patangpuluhan
Wirobrajan Yogyakarta

Bahwa yang bersangkutan telah mengadakan penelitian di SMK Muhammadiyah 1 Bantul dari Tanggal 13 Desember 2007 sampai dengan 31 Desember 2007.

Demikian surat keterangan ini di buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Bantul, 23 Februari 2008
Kepala Sekolah


Drs. MARYOTO
NIP. 131851334

HASIL WAWANCARA DENGAN ADI PURWianto
(Back Officer Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta)
Yogyakarta, 04 Desember 2007

Kapan Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta dibuka? Berdiri pada tanggal 29 Desember 2003, yang dirintis oleh bapak Indra Azhari.

Hingga saat ini, sudah berapakah jumlah kantor kas dan staf di lingkup kantor cabang Yogyakarta? Kantor kas sudah ada 5 unit, PKU Bantul, UII terpadu, Masjid UGM, JIH, UAD, ditambah dengan 1 unit kantor cabang. Kru yang ada di sini semua berjumlah 39 orang termasuk yang ditempatkan di kantor kas-kantor kas yang ada.

Sejak kapan sistem pembayaran gaji secara *payroll* dipromosikan oleh Bank Muamalat? Sejak awal berdirinya, Bank Muamalat di semua wilayah termasuk kantor cabang Yogyakarta telah menawarkan jasa pembayaran gaji secara *payroll* kepada instansi/lembaga yang ingin pembayaran gajinya dilakukan melalui Bank Muamalat.

Mula-mula instansi/lembaga apakah yang menjadi target pemasaran sistem ini? Tidak ada target yang ditentukan, namun fasilitas ini kami promosikan terutama kepada instansi/lembaga yang menyimpan dananya di Bank Muamalat.

Adakah target yang ingin diraih oleh Bank Muamalat dengan mempromosikan sistem ini? Tidak ada target khusus, namun karena sistem ini mengharuskan penggunaan Shar-E sebagai rekening pembayarannya jadi otomatis digunakan untuk meraih target penjualan Shar-E.

Hingga saat ini sudah berapa instansi/lembagakah yang menggunakan sistem pembayaran gaji secara *payroll* ini di Yogyakarta? Ada sekitar 18 instansi.

Keuntungan/kelebihan apakah yang ditawarkan oleh Bank Muamalat dengan sistem pembayaran gaji secara *payroll* ini? Mudah tanpa perlu mencairkan uang terlebih dahulu; dilakukan dengan komputerisasi; akses ATM yang luas; bebas biaya tarik tunai dan bulanan.

Apa yang menjadi daya tarik instansi/lembaga sehingga mereka mau menggunakan sistem ini? Produk Shar-Enya terutama, dan karena sudah ada hubungan dengan Bank Muamalat sebelumnya.

Adakah syarat-syarat khusus bagi instansi/lembaga yang ingin menggunakan sistem ini? Ada MoU, punya simpanan dana di Bank Muamalat (giro/tabungan), jumlahnya minimal 10 orang, kena biaya Rp 1.000 pernasabah.

Bagaimanakah prosedur penggajian dengan menggunakan sistem ini? Menyiapkan daftar gaji dan rekening masing-masing dalam *softcopy* dan *printout*, diserahkan ke Bank Muamalat, dan mengisi formulir pemindahbukuan.

Adakah evaluasi secara berkala yang dilakukan oleh Bank Muamalat untuk menjaga kepuasan nasabah yang menggunakan sistem ini? Untuk menjaga ketepatan, setiap kegiatan transaksi akan diaudit oleh staf khusus. Dan untuk hubungan dengan nasabah, pihak marketing yang mengatur jadwalnya.

HASIL WAWANCARA DENGAN DRS. MARYOTO
(Kepala Sekolah SMK Muhammadiyah 1 Bantul)
Bantul, 01 Desember 2007

Sejak kapanakah sistem ini diberlakukan? Mulai efektif September 2007.

Apakah sudah ada komunikasi dan sosialisasi kepada guru dan karyawan sebelumnya? Ya sudah lama, dan setiap ada pertemuan pleno kami sampaikan, sejak 3 bulan yang lalu. Dan ketika sudah pasti, kami mengundang pihak Bank Muamalat untuk memberikan penjelasan teknis kepada para guru dan karyawan.

Bagaimanakah tanggapan dari para guru dan karyawan dengan ide tersebut? Beragam, tapi prinsipnya mendukung.

Apa yang menjadi dasar pertimbangan bapak untuk menerapkan sistem ini? Kami ingin membudayakan *saving*, *banking* dan kedekatan dengan teknologi. Sehingga seberapa besarpun gajinya semua dilakukan melalui Bank Muamalat. Pada awal pembukaan rekening ditanggung dulu oleh pihak sekolah, kemudian pada saat penggajian, dana tersebut dipotongkan dari penerimaan mereka.

Mengapa memilih Bank Muamalat sebagai mitra pelaksanaan sistem ini? Menggunakan prinsip syari'ah, sesuai dengan sekolah kita Muhammadiyah, sehingga kami tidak ragu dalam hukum syar'inya. Dan karena proaktif dari pihak Bank Muamalat untuk menawarkan produknya. Kami juga telah memiliki tabungan di sana.

Apa keuntungan yang diperoleh pihak sekolah dan individu guru maupun karyawan dengan diberlakukannya sistem ini? Secara financial tidak ada, namun kemudahan bagi sekolah dalam penggajian, maupun guru dan karyawan sendiri dalam pengambilannya. Dan secara personal para guru dan karyawan bahkan ada yang mengatakan jadi semakin percaya diri karena ada bukti kartu ATM dengan tulisan nama dan foto mereka.

Adakah guru atau karyawan yang tidak mau menggunakan sistem ini, dan apa alasan ketidakmauan mereka? Bukan tidak mau, namun karena adanya keterbatasan usia dan kemampuan akses teknologi sehingga mereka memilih cara biasa. Dan kami perbolehkan karena sistem ini hanya bersifat himbauan.

Bagaimanakah cara guru dan karyawan dapat mengetahui jumlah gaji yang mereka terima? Bukti transfer yang ditandatangani bank kami laporkan, dan kami selalu menghimbau untuk melakukan *ceking* ke Bendahara.

Apakah ada evaluasi? Dalam berbagai kesempatan selalu kami tanyakan adakah keluhan ataukah tidak, namun tidak dengan alat khusus. Kami juga selalu mengajak sekolah-sekolah lain, terutama sekolah Muhammadiyah karena saya menjadi ketua kelompok kerja kepala sekolah sekabupaten, mereka banyak yang tertarik sebenarnya, hanya saja selalu beralasan gaji yang dibayarkan masih terlalu sedikit.

HASIL WAWANCARA DENGAN ROHMAD SUNADI
(Bendahara Sekolah SMK Muhammadiyah 1 Bantul)
Bantul, 01 Desember 2007

Setiap tanggal berapakah penggajian dilakukan tiap bulannya? Pada awal dulu maupun sekarang setiap tanggal 20. Transfer dilakukan setiap tanggal 18 atau 19 sehingga tiap tanggal 20 sudah dapat cair.

Apakah semua guru dan karyawan gajinya dibayarkan melalui Bank Muamalat? Ada 3 orang yang tidak, guru 2 orang dan karyawan 1 orang; bapak Sumadi Nur, bapak Supangadiyono, dan bapak Bardiman.

Lebih mudah mana, antara pembayaran gaji melalui Bank Muamalat ataukah melalui bendahara? Lebih mudah lewat bank, karena tinggal transfer sejumlah uang, dan resiko aman karena tidak membawa uang banyak.

Bagaimanakah prosedurnya bila hendak memroses penggajian melalui bendahara? Juru gaji mencairkan dana, membuat slip, ngamplopi, dan membaginya ke masing-masing guru dan karyawan. Biasa dilakukan sekitar 2-3 hari sejak persiapan sampai penggajian.

Bagaimanakah prosedur penggajian melalui Bank Muamalat? Hanya membuat daftar gaji dan menransferkan sejumlah uang (hanya pemindahbukuan karena sekolah sudah memiliki rekening di bank), bank yang akan merincinya. Persiapan hanya membutuhkan 1 hari saja, tapi di bank hanya butuh waktu 15 menit sampai 1 jam.

Apakah pernah ada komplain dari guru dan karyawan berkaitan dengan sistem penggajian ini? Pada bulan November terjadi kejadian 1 orang guru yang melakukan transaksi melalui ATM, gagal transaksi tapi terdebit. Dan sudah dilaporkan ke Bank Muamalat, dan masih dalam proses.

Apakah pernah ada kesalahan dalam penransferan gaji untuk guru dan karyawan? Belum pernah terjadi.

Bagaimanakah tanggapan/sikap dan pelayanan staf Bank Muamalat ketika pihak sekolah hendak melakukan penransferan gaji? Kalau menurut saya biasa saja seperti di bank-bank lain. Namun di kantor Bantul masih agak bingung (kurang lancar) berbeda dengan yang ada di kantor cabang. Lebih profesional yang ada di kantor cabang.

Apakah sistem penggajian yang berjalan sekarang sudah cukup baik? Sudah standar, ketika penransferan juga dilakukan verifikasi rekening masing-masing guru dan karyawan sesuai dengan *softcopy*. Yang perlu ditingkatkan mungkin profesionalitasnya agar pelayanan dapat dilakukan dengan cepat, karena nasabah akan senang jika pelayanan yang ada dilakukan dengan cepat.

**KUESIONER TINGKAT KEPUASAN GURU DAN KARYAWAN
TERHADAP PEMBAYARAN GAJI MELALUI BANK MU'AMALAT
INDONESIA KANTOR CABANG YOGYAKARTA**

Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah SWT yang masih memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah pada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Bapak/ibu/saudara yang terhormat, dengan ini kami sampaikan bahwa dalam rangka penyusunan skripsi sebagai tugas akhir studi pada Program Studi Keuangan Islam Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, maka kami hendak mengadakan penelitian tentang: "TINGKAT KEPUASAN GURU DAN KARYAWAN TERHADAP PEMBAYARAN GAJI MELALUI BANK MU'AMALAT INDONESIA KANTOR CABANG YOGYAKARTA", dengan mengambil studi kasus pada Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Muhammadiyah 1 Bantul. Adapun responden yang kami ambil adalah semua guru dan karyawan SMK Muhammadiyah 1 Bantul yang pembayaran gajinya dilakukan melalui Bank Mu'amalat Indonesia kantor cabang Yogyakarta.

Untuk itu kami mohon kerjasama dan kesediaan dari bapak/ibu/saudara agar berkenan menjadi responden dalam penelitian ini. Demikian, kami ucapkan terima kasih dan harap maklum.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 02 Dzulqo'dah 1428 H.
12 November 2007 M.

Hormat Kami

Tafak Kuruddin
NIM. 01390788

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
3. Umur : ☐ < 25 tahun ☐ 25-30 tahun ☐ 31-35 tahun
☐ 36-40 tahun ☐ 41-45 tahun ☐ 46-50 tahun
☐ 51-55 tahun ☐ 56-60 tahun ☐ > 60 tahun
4. Agama :
5. Pendidikan Terakhir : ☐ SD/MI ☐ SMP/MTs ☐ SMA/MA
☐ D1 ☐ D2 ☐ D3
☐ D4 ☐ S1 ☐ S2
6. Pekerjaan : ☐ Guru ☐ Karyawan
7. Lama Bekerja : ☐ < 1 tahun ☐ 1-5 tahun ☐ 6-10 tahun
☐ 11-15 tahun ☐ 16-20 tahun ☐ > 20 tahun
8. Jumlah Gaji Per Bulan : ☐ < Rp 500.000,- ☐ Rp 500.000 – Rp 1 juta
☐ Rp 1 juta – Rp 1,5 juta ☐ > Rp 1,5 juta

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Mohon dengan hormat, bantuan dan kesediaan bapak/ibu/saudara untuk menjawab seluruh pernyataan yang ada dalam kuesioner ini.
2. Berilah tanda centang (✓) pernyataan-pernyataan berikut yang sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya pada kolom yang tersedia.
3. Ada 2 bagian dalam angket ini, yakni: **Ekspektasi** (harapan) nasabah dan **Persepsi** (kenyataan) yang ada di BMI. Dan di setiap bagian akan ada 5 dimensi penilaian, dengan masing-masing mengandung beberapa pernyataan.
4. Ada 5 pilihan jawaban yang tersedia untuk masing-masing pernyataan, yaitu:
 - Sangat Tidak Setuju (STS)
 - Tidak Setuju (TS)
 - Netral (N)
 - Setuju (S)
 - Sangat Setuju (SS)

I. EKSPEKTASI (YANG DIHARAPKAN) DI BMI

A. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Semua nasabah akan mendapatkan pelayanan di Bank Mu'amalat.					
2.	Pelayanan Bank Mu'amalat akan sama sepanjang hari kepada semua nasabah.					
3.	Nasabah akan mendapatkan pelayanan sejak pertama kali datang.					
4.	Nasabah akan mendapatkan informasi tentang prosedur dan jadwal pelayanan pembayaran gaji.					
5.	Prosedur pembayaran gaji di Bank Mu'amalat mudah dan tidak berbelit.					
6.	Pelayanan pembayaran gaji akan tepat waktu (sesuai jadwal).					

B. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Nasabah akan merasa aman ketika bertransaksi di Bank Mu'amalat.					
2.	Bank Mu'amalat dapat menyimpan data dengan benar dan akurat.					
3.	Tidak ada kekeliruan pada laporan rekening dan transaksi pembayaran gaji di Bank Mu'amalat.					
4.	Tidak ada penyalahgunaan rekening dan data-data lainnya di Bank Mu'amalat.					
5.	Nasabah percaya dan merasa aman terhadap staf Bank Mu'amalat.					
6.	Staf Bank Mu'amalat menjalankan tugasnya dengan benar dan tepat.					

C. Dimensi *Tangibles* (Bukti Nyata)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Lokasi Bank Mu'amalat strategis dan mudah dijangkau.					
2.	Desain ruangan Bank Mu'amalat menarik dan nyaman.					
3.	Fasilitas Bank Mu'amalat menarik, nyaman, bersih, serta aman untuk digunakan (misal. mesin ATM,					

	ruang tunggu, tempat parkir, dll.).					
4.	Peralatan yang digunakan Bank Mu'amalat canggih dan modern.					
5.	Informasi yang diberikan Bank Mu'amalat mudah dimengerti dan difahami.					
6.	Staf Bank Mu'amalat berpenampilan rapi dan profesional.					

D. Dimensi *Empathy* (Empati)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Staf Bank Mu'amalat akan melayani pembayaran gaji dengan ramah dan sopan.					
2.	Staf Bank Mu'amalat akan melayani pembayaran gaji dengan sabar dan penuh perhatian.					
3.	Staf Bank Mu'amalat bersikap simpatik terhadap permasalahan pembayaran gaji guru dan karyawan.					

E. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Staf Bank Mu'amalat mengetahui apa yang dibutuhkan oleh nasabah.					
2.	Staf Bank Mu'amalat akan tetap ada pada jam-jam sibuk.					
3.	Staf Bank Mu'amalat akan melayani pembayaran gaji dengan cepat, tepat dan efisien.					
4.	Staf Bank Mu'amalat akan dapat menjawab pertanyaan dan membantu permasalahan nasabah.					
5.	Staf Bank Mu'amalat akan bersedia meluangkan waktu khusus untuk membantu menangani permasalahan pembayaran gaji.					
6.	Bank Mu'amalat akan menyediakan sarana khusus untuk membantu permasalahan nasabah.					

II. PERSEPSI (KENYATAAN) YANG ADA DI BMI

A. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Bank Mu'amalat melayani semua nasabah sesuai dengan janjinya.					
2.	Bank Mu'amalat memberikan pelayanan yang sama sepanjang hari kepada semua nasabah.					
3.	Bank Mu'amalat melayani nasabah sejak mereka pertama kali datang.					
4.	Bank Mu'amalat menginformasikan kepada nasabah tentang prosedur dan jadwal pelayanan pembayaran gaji.					
5.	Prosedur pembayaran gaji di Bank Mu'amalat mudah dan tidak berbelit.					
6.	Bank Mu'amalat melayani pembayaran gaji sesuai jadwal (tepat waktu).					

B. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Bank Mu'amalat menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi.					
2.	Bank Mu'amalat dapat menyimpan data dengan benar dan akurat.					
3.	Laporan rekening dan transaksi pembayaran gaji di Bank Mu'amalat bebas dari kekeliruan.					
4.	Rekening dan data-data lainnya di Bank Mu'amalat bebas dari penggunaan yang tidak sah.					
5.	Staf Bank Mu'amalat dapat menanamkan kepercayaan dan rasa aman kepada nasabah.					
6.	Staf Bank Mu'amalat selalu melaksanakan tugasnya dengan benar dan tepat.					

C. Dimensi *Tangibles* (Bukti Nyata)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Lokasi Bank Mu'amalat strategis dan mudah dijangkau.					
2.	Bank Mu'amalat memiliki desain ruangan yang menarik dan nyaman.					
3.	Bank Mu'amalat memiliki fasilitas					

	yang menarik, nyaman dan bersih, serta aman untuk digunakan (misal. mesin ATM, ruang tunggu, tempat parkir, dll.).					
4.	Bank Mu'amalat menggunakan peralatan yang terlihat canggih dan modern.					
5.	Informasi yang diberikan Bank Mu'amalat mudah dimengerti dan difahami.					
6.	Staf Bank Mu'amalat selalu berpenampilan rapi dan profesional.					

D. Dimensi *Empathy* (Empati)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Staf Bank Mu'amalat bersikap ramah dan sopan dalam melayani pembayaran gaji guru dan karyawan.					
2.	Staf Bank Mu'amalat penuh perhatian dan sabar dalam melayani pembayaran gaji guru dan karyawan.					
3.	Staf Bank Mu'amalat bersikap simpatik terhadap permasalahan pembayaran gaji guru dan karyawan.					

E. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Staf Bank Mu'amalat mengetahui kebutuhan nasabah.					
2.	Staf Bank Mu'amalat tetap ada pada jam-jam sibuk.					
3.	Staf Bank Mu'amalat melayani pembayaran gaji dengan cepat, tepat dan efisien.					
4.	Staf Bank Mu'amalat memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan nasabah.					
5.	Staf Bank Mu'amalat bersedia meluangkan waktu khusus untuk membantu menangani permasalahan pembayaran gaji.					
6.	Bank Mu'amalat menyediakan sarana khusus untuk membantu permasalahan nasabah.					

DATA GAMBARAN UMUM RESPONDEN

No	Jenis Kelamin	Umur	Agama	Pendidikan Terakhir	Jenis Pekerjaan	Lama Bekerja	Jumlah Gaji Perbulan
1	Laki-laki	51-55 tahun	Islam	S1	Guru	>20 tahun	<Rp 500 ribu
2	Perempuan	41-45 tahun	Islam	S1	Guru	11-15 tahun	<Rp 500 ribu
3	Perempuan	31-35 tahun	Islam	S1	Guru	6-10 tahun	<Rp 500 ribu
4	Perempuan	41-45 tahun	Islam	S1	Guru	1-5 tahun	Rp 1 juta - Rp 1,5 juta
5	Laki-laki	25-30 tahun	Islam	S1	Guru	1-5 tahun	<Rp 500 ribu
6	Perempuan	51-55 tahun	Islam	D4	Guru	11-15 tahun	<Rp 500 ribu
7	Laki-laki	31-35 tahun	Islam	S1	Guru	1-5 tahun	<Rp 500 ribu
8	Laki-laki	25-30 tahun	Islam	SMA/MA	Karyawan	1-5 tahun	<Rp 500 ribu
9	Laki-laki	46-50 tahun	Islam	SMA/MA	Karyawan	11-15 tahun	<Rp 500 ribu
10	Perempuan	25-30 tahun	Islam	S1	Karyawan	1-5 tahun	<Rp 500 ribu
11	Perempuan	46-50 tahun	Islam	D4	Guru	11-15 tahun	<Rp 500 ribu
12	Perempuan	36-40 tahun	Islam	SMA/MA	Karyawan	11-15 tahun	Rp 500 ribu - Rp 1 juta
13	Laki-laki	41-45 tahun	Islam	SMA/MA	Karyawan	11-15 tahun	<Rp 500 ribu
14	Laki-laki	46-50 tahun	Islam	D4	Guru	6-10 tahun	<Rp 500 ribu
15	Perempuan	31-35 tahun	Islam	SMA/MA	Karyawan	6-10 tahun	<Rp 500 ribu
16	Laki-laki	56-60 tahun	Islam	SMA/MA	Karyawan	>20 tahun	<Rp 500 ribu
17	Laki-laki	25-30 tahun	Islam	S1	Guru	1-5 tahun	Rp 500 ribu - Rp 1 juta
18	Laki-laki	51-55 tahun	Islam	S1	Guru	1-5 tahun	<Rp 500 ribu
19	Laki-laki	41-45 tahun	Islam	S1	Guru	16-20 tahun	Rp 1 juta - Rp 1,5 juta
20	Laki-laki	46-50 tahun	Islam	S1	Guru	11-15 tahun	<Rp 500 ribu
21	Laki-laki	41-45 tahun	Islam	S1	Guru	11-15 tahun	<Rp 500 ribu
22	Laki-laki	41-45 tahun	Islam	S1	Guru	11-15 tahun	Rp 500 ribu - Rp 1 juta
23	Laki-laki	36-40 tahun	Islam	S1	Guru	6-10 tahun	<Rp 500 ribu
24	Laki-laki	31-35 tahun	Islam	S1	Guru	6-10 tahun	<Rp 500 ribu
25	Laki-laki	36-40 tahun	Islam	S1	Guru	6-10 tahun	Rp 1 juta - Rp 1,5 juta
26	Laki-laki	31-35 tahun	Islam	S1	Guru	1-5 tahun	<Rp 500 ribu
27	Laki-laki	31-35 tahun	Islam	S1	Guru	1-5 tahun	Rp 500 ribu - Rp 1 juta
28	Laki-laki	25-30 tahun	Islam	SMP/MTs	Karyawan	1-5 tahun	<Rp 500 ribu
29	Laki-laki	36-40 tahun	Islam	SMA/MA	Karyawan	11-15 tahun	<Rp 500 ribu
30	Laki-laki	25-30 tahun	Islam	S1	Guru	<1 tahun	<Rp 500 ribu
31	Laki-laki	>60 tahun	Islam	S1	Guru	>20 tahun	<Rp 500 ribu
32	Laki-laki	46-50 tahun	Islam	S1	Guru	>20 tahun	<Rp 500 ribu
33	Perempuan	31-35 tahun	Islam	S1	Guru	<1 tahun	<Rp 500 ribu
34	Laki-laki	31-35 tahun	Islam	D3	Guru	1-5 tahun	<Rp 500 ribu
35	Laki-laki	36-40 tahun	Islam	S1	Guru	<1 tahun	<Rp 500 ribu
36	Laki-laki	36-40 tahun	Islam	S1	Guru	6-10 tahun	Rp 1 juta - Rp 1,5 juta
37	Perempuan	31-35 tahun	Islam	S1	Guru	6-10 tahun	<Rp 500 ribu
38	Perempuan	36-40 tahun	Islam	S1	Guru	11-15 tahun	Rp 500 ribu - Rp 1 juta
39	Laki-laki	36-40 tahun	Islam	S1	Guru	6-10 tahun	Rp 500 ribu - Rp 1 juta
40	Laki-laki	41-45 tahun	Islam	SMP/MTs	Karyawan	6-10 tahun	<Rp 500 ribu
41	Laki-laki	41-45 tahun	Islam	SMA/MA	Karyawan	16-20 tahun	Rp 500 ribu - Rp 1 juta
42	Laki-laki	31-35 tahun	Islam	S1	Guru	1-5 tahun	<Rp 500 ribu
43	Laki-laki	>60 tahun	Islam	SMA/MA	Guru	>20 tahun	<Rp 500 ribu
44	Laki-laki	36-40 tahun	Islam	S1	Guru	6-10 tahun	<Rp 500 ribu
45	Laki-laki	31-35 tahun	Islam	S1	Guru	1-5 tahun	<Rp 500 ribu
46	Laki-laki	51-55 tahun	Islam	SMA/MA	Guru	16-20 tahun	<Rp 500 ribu
47	Laki-laki	46-50 tahun	Islam	S1	Guru	6-10 tahun	Rp 500 ribu - Rp 1 juta
48	Laki-laki	25-30 tahun	Islam	S1	Guru	1-5 tahun	<Rp 500 ribu
49	Laki-laki	31-35 tahun	Islam	S1	Guru	6-10 tahun	<Rp 500 ribu
50	Laki-laki	<25 tahun	Islam	SMA/MA	Karyawan	1-5 tahun	<Rp 500 ribu
51	Perempuan	41-45 tahun	Islam	S1	Guru	6-10 tahun	<Rp 500 ribu
52	Perempuan	36-40 tahun	Islam	S1	Guru	6-10 tahun	<Rp 500 ribu
53	Laki-laki	31-35 tahun	Islam	S1	Guru	1-5 tahun	Rp 500 ribu - Rp 1 juta
54	Laki-laki	36-40 tahun	Islam	SMA/MA	Karyawan	11-15 tahun	<Rp 500 ribu
55	Laki-laki	>60 tahun	Islam	SD/MI	Karyawan	11-15 tahun	<Rp 500 ribu
56	Laki-laki	41-45 tahun	Islam	S1	Guru	6-10 tahun	<Rp 500 ribu
57	Laki-laki	25-30 tahun	Islam	D3	Guru	<1 tahun	<Rp 500 ribu
58	Laki-laki	46-50 tahun	Islam	S1	Guru	6-10 tahun	<Rp 500 ribu
59	Laki-laki	25-30 tahun	Islam	S1	Guru	<1 tahun	Rp 500 ribu - Rp 1 juta
60	Laki-laki	31-35 tahun	Islam	S1	Guru	6-10 tahun	<Rp 500 ribu
61	Laki-laki	36-40 tahun	Islam	S1	Guru	6-10 tahun	<Rp 500 ribu
62	Laki-laki	25-30 tahun	Islam	SMA/MA	Karyawan	1-5 tahun	<Rp 500 ribu
63	Perempuan	25-30 tahun	Islam	S1	Guru	1-5 tahun	<Rp 500 ribu
64	Laki-laki	25-30 tahun	Islam	D3	Karyawan	6-10 tahun	<Rp 500 ribu
65	Laki-laki	25-30 tahun	Islam	S1	Guru	1-5 tahun	Rp 500 ribu - Rp 1 juta

66	Laki-laki	31-35 tahun	Islam	S1	Guru	1-5 tahun	Rp 1 juta - Rp 1,5 juta
67	Laki-laki	31-35 tahun	Islam	S1	Guru	1-5 tahun	<Rp 500 ribu
68	Laki-laki	36-40 tahun	Islam	SMA/MA	Karyawan	1-5 tahun	<Rp 500 ribu
69	Laki-laki	31-35 tahun	Islam	S1	Guru	1-5 tahun	<Rp 500 ribu
70	Laki-laki	25-30 tahun	Islam	S1	Guru	1-5 tahun	Rp 500 ribu - Rp 1 juta
71	Laki-laki	25-30 tahun	Islam	S1	Guru	1-5 tahun	Rp 500 ribu - Rp 1 juta
72	Laki-laki	25-30 tahun	Islam	S1	Guru	1-5 tahun	<Rp 500 ribu
73	Perempuan	25-30 tahun	Islam	S1	Guru	1-5 tahun	<Rp 500 ribu
74	Laki-laki	<25 tahun	Islam	SMA/MA	Karyawan	<1 tahun	<Rp 500 ribu
75	Laki-laki	25-30 tahun	Islam	S1	Guru	1-5 tahun	Rp 500 ribu - Rp 1 juta
76	Perempuan	25-30 tahun	Islam	S1	Guru	<1 tahun	<Rp 500 ribu
77	Perempuan	25-30 tahun	Islam	S1	Guru	1-5 tahun	<Rp 500 ribu
78	Laki-laki	25-30 tahun	Islam	S1	Guru	1-5 tahun	<Rp 500 ribu
79	Perempuan	31-35 tahun	Islam	S1	Guru	1-5 tahun	<Rp 500 ribu
80	Perempuan	31-35 tahun	Islam	S1	Guru	1-5 tahun	Rp 500 ribu - Rp 1 juta
81	Perempuan	25-30 tahun	Islam	S1	Guru	1-5 tahun	<Rp 500 ribu
82	Perempuan	31-35 tahun	Islam	S1	Guru	1-5 tahun	<Rp 500 ribu
83	Laki-laki	25-30 tahun	Islam	S1	Guru	<1 tahun	<Rp 500 ribu
84	Laki-laki	41-45 tahun	Islam	S1	Guru	11-15 tahun	<Rp 500 ribu
85	Perempuan	25-30 tahun	Islam	S1	Guru	<1 tahun	<Rp 500 ribu
86	Perempuan	25-30 tahun	Islam	S1	Guru	<1 tahun	<Rp 500 ribu
87	Laki-laki	46-50 tahun	Islam	S1	Guru	1-5 tahun	<Rp 500 ribu
88	Laki-laki	31-35 tahun	Islam	D3	Guru	<1 tahun	<Rp 500 ribu
89	Perempuan	25-30 tahun	Islam	S1	Guru	<1 tahun	<Rp 500 ribu
90	Laki-laki	25-30 tahun	Islam	S1	Guru	1-5 tahun	<Rp 500 ribu
91	Laki-laki	25-30 tahun	Islam	S1	Guru	1-5 tahun	<Rp 500 ribu
92	Perempuan	36-40 tahun	Islam	S1	Guru	<1 tahun	<Rp 500 ribu
93	Laki-laki	31-35 tahun	Islam	S1	Guru	1-5 tahun	Rp 1 juta - Rp 1,5 juta
94	Laki-laki	41-45 tahun	Islam	SMA/MA	Karyawan	11-15 tahun	<Rp 500 ribu
95	Perempuan	25-30 tahun	Islam	S1	Guru	<1 tahun	<Rp 500 ribu
96	Perempuan	25-30 tahun	Islam	S1	Guru	1-5 tahun	<Rp 500 ribu
97	Perempuan	25-30 tahun	Islam	S1	Guru	<1 tahun	<Rp 500 ribu
98	Perempuan	36-40 tahun	Islam	S1	Guru	1-5 tahun	Rp 500 ribu - Rp 1 juta
99	Laki-laki	25-30 tahun	Islam	S1	Karyawan	<1 tahun	<Rp 500 ribu
100	Laki-laki	41-45 tahun	Islam	SD/MI	Karyawan	11-15 tahun	<Rp 500 ribu
101	Laki-laki	56-60 tahun	Islam	SMA/MA	Karyawan	>20 tahun	<Rp 500 ribu

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Frequencies

Statistics

		Jenis Kelamin Responden	Umur Responden	Agama Responden	Pendidikan Terakhir Responden	Jenis Pekerjaan Responden
N	Valid	101	101	101	101	101
	Missing	0	0	0	0	0

Statistics

		Lama Bekerja Responden	Jumlah Gaji Perbulan
N	Valid	101	101
	Missing	0	0

Frequency Table

Jenis Kelamin Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	72	71.3	71.3	71.3
	perempuan	29	28.7	28.7	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

Umur Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<25 tahun	2	2.0	2.0	2.0
	25-30 tahun	32	31.7	31.7	33.7
	31-35 tahun	22	21.8	21.8	55.4
	36-40 tahun	15	14.9	14.9	70.3
	41-45 tahun	13	12.9	12.9	83.2
	46-50 tahun	8	7.9	7.9	91.1
	51-55 tahun	4	4.0	4.0	95.0
	56-60 tahun	2	2.0	2.0	97.0
	>60 tahun	3	3.0	3.0	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

Agama Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Islam	101	100.0	100.0	100.0

Pendidikan Terakhir Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD/MI	2	2.0	2.0	2.0
	SMP/MTs	2	2.0	2.0	4.0
	SMA/MA	17	16.8	16.8	20.8
	D3	4	4.0	4.0	24.8
	D4	3	3.0	3.0	27.7
	S1	73	72.3	72.3	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

Jenis Pekerjaan Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	guru	79	78.2	78.2	78.2
	karyawan	22	21.8	21.8	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

Lama Bekerja Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<1 tahun	16	15.8	15.8	15.8
	1-5 tahun	40	39.6	39.6	55.4
	6-10 tahun	20	19.8	19.8	75.2
	11-15 tahun	16	15.8	15.8	91.1
	16-20 tahun	3	3.0	3.0	94.1
	>20 tahun	6	5.9	5.9	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

Jumlah Gaji Perbulan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<Rp 500 ribu	79	78.2	78.2	78.2
	Rp 500 ribu - Rp 1 juta	16	15.8	15.8	94.1
	Rp 1 juta - Rp 1,5 juta	6	5.9	5.9	100.0
	Total	101	100.0	100.0	

DATA PENELITIAN
PENILAIAN HARAPAN (expected)

No	Dimensi																											
	Reliability						Assurance						Tangibles						Empathy			Responsiveness						
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X4.1	X4.2	X4.3	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5.6	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
8	5	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	2	1	1	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	
9	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	
10	5	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	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	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	3	4	
16	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	
20	5	4	5	5	5	5	3	3	3	2	3	5	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	3	3	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	2	4	4	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	1	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	4	3	
28	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
29	4	4	3	4	3	5	3	4	3	5	2	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	3	3	
31	4	4	4	5	3	4	3	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
32	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
45	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
48	4	2	2	2	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
52	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	5	1	4	5	5	5	5	5	4	5	5	2	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
59	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
62	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
65	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

68	5	2	4	4	3	5	4	3	4	4	3	2	5	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	1	3	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
74	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4
75	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	
76	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
78	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
83	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
87	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
90	5	5	4	4	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	
91	5	4	1	1	5	5	3	4	4	4	3	4	2	2	2	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
94	3	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
96	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
98	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DATA PENELITIAN
PENILAIAN PERSEPSI (*perceived*)

No	Dimensi																										
	Reliability						Assurance						Tangibles						Empathy			Responsiveness					
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X4.1	X4.2	X4.3	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5.6
1	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3
4	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
8	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
10	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	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	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	5	3	4	4	5	5	5	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4
16	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
20	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	2	4	5	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4
28	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	3
29	3	5	5	4	2	4	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
35	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
36	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5
57	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
65	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

68	4	4	5	3	5	5	4	3	3	3	5	3	5	4	4	3	3	5	3	5	5	5	4	5	5	4
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
74	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
87	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
90	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
91	3	3	4	3	5	5	4	4	3	4	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
94	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
96	3	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
98	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

1.	Y1.1	Exp. Reliability 1
2.	Y1.2	Exp. Reliability 2
3.	Y1.3	Exp. Reliability 3
4.	Y1.4	Exp. Reliability 4
5.	Y1.5	Exp. Reliability 5
6.	Y1.6	Exp. Reliability 6

Statistics for SCALE	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
	21.9109	15.9620	3.9952	6

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Y1.1	18.1683	11.2414	.7661	.9026
Y1.2	18.3366	11.6255	.6870	.9135
Y1.3	18.3168	11.4386	.7798	.9010
Y1.4	18.3366	11.1855	.7101	.9114
Y1.5	18.2574	11.0331	.8515	.8911
Y1.6	18.1386	11.0806	.8149	.8959

Reliability Coefficients

N of Cases =	101.0	N of Items =	6
Alpha =	.9176		

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

1.	Y2.1	Exp. Assurance 1
2.	Y2.2	Exp. Assurance 2
3.	Y2.3	Exp. Assurance 3
4.	Y2.4	Exp. Assurance 4
5.	Y2.5	Exp. Assurance 5
6.	Y2.6	Exp. Assurance 6

Statistics for SCALE	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
	21.6634	14.1455	3.7611	6

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Y2.1	17.9901	9.9299	.8531	.9319
Y2.2	18.0297	9.7891	.8777	.9289
Y2.3	18.0495	9.8275	.8618	.9308
Y2.4	18.1188	9.8257	.8299	.9347
Y2.5	18.0297	9.8291	.8668	.9302
Y2.6	18.0990	10.3901	.7065	.9491

Reliability Coefficients

N of Cases = 101.0

N of Items = 6

Alpha = .9447

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

1.	Y3.1	Exp. Tangibles 1
2.	Y3.2	Exp. Tangibles 2
3.	Y3.3	Exp. Tangibles 3
4.	Y3.4	Exp. Tangibles 4
5.	Y3.5	Exp. Tangibles 5
6.	Y3.6	Exp. Tangibles 6

Statistics for SCALE	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
	21.0792	11.8137	3.4371	6

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Y3.1	17.5644	8.0283	.7156	.9142
Y3.2	17.7426	8.6131	.7478	.9070
Y3.3	17.5248	8.0719	.7769	.9032
Y3.4	17.5743	8.4269	.7977	.9005
Y3.5	17.5248	8.5519	.8135	.8993
Y3.6	17.4653	8.3313	.7952	.9005

Reliability Coefficients

N of Cases =	101.0	N of Items =	6
Alpha =	.9188		

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

1.	Y4.1	Exp. Empathy 1
2.	Y4.2	Exp. Empathy 2
3.	Y4.3	Exp. Empathy 3

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	10.8713	4.0533	2.0133	3

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Y4.1	7.2673	1.8178	.9372	.9340
Y4.2	7.2376	1.8430	.9282	.9408
Y4.3	7.2376	1.8430	.8987	.9625

Reliability Coefficients

N of Cases = 101.0 N of Items = 3

Alpha = .9632

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

1.	Y5.1	Exp. Responsiveness 1
2.	Y5.2	Exp. Responsiveness 2
3.	Y5.3	Exp. Responsiveness 3
4.	Y5.4	Exp. Responsiveness 4
5.	Y5.5	Exp. Responsiveness 5
6.	Y5.6	Exp. Responsiveness 6

Statistics for SCALE	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
	21.0792	11.9737	3.4603	6

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Y5.1	17.6238	8.6370	.7536	.9054
Y5.2	17.6238	8.8570	.6481	.9196
Y5.3	17.4455	7.8295	.8416	.8928
Y5.4	17.5446	8.3905	.7824	.9013
Y5.5	17.5842	8.5853	.7670	.9036
Y5.6	17.5743	8.4069	.8219	.8962

Reliability Coefficients

N of Cases =	101.0	N of Items =	6
Alpha =	.9182		

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

1.	X1.1	Pcv. Reliability 1
2.	X1.2	Pcv. Reliability 2
3.	X1.3	Pcv. Reliability 3
4.	X1.4	Pcv. Reliability 4
5.	X1.5	Pcv. Reliability 5
6.	X1.6	Pcv. Reliability 6

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of
SCALE	21.1980	11.0204	3.3197	Variables
				6

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X1.1	17.7129	8.0067	.7159	.9258
X1.2	17.7129	7.9467	.8132	.9139
X1.3	17.6337	7.8545	.8224	.9125
X1.4	17.6733	7.7822	.8149	.9132
X1.5	17.7030	7.6909	.7494	.9223
X1.6	17.5545	7.2895	.8555	.9075

Reliability Coefficients

N of Cases =	101.0	N of Items =	6
Alpha =	.9290		

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

1.	X2.1	Pcv. Assurance 1
2.	X2.2	Pcv. Assurance 2
3.	X2.3	Pcv. Assurance 3
4.	X2.4	Pcv. Assurance 4
5.	X2.5	Pcv. Assurance 5
6.	X2.6	Pcv. Assurance 6

Statistics for SCALE	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
	20.9604	10.5984	3.2555	6

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X2.1	17.3762	7.2370	.7891	.9137
X2.2	17.3861	7.2194	.7930	.9131
X2.3	17.5842	7.8253	.7227	.9217
X2.4	17.5446	7.6105	.8150	.9105
X2.5	17.3960	7.3416	.7975	.9122
X2.6	17.5149	7.5723	.8227	.9095

Reliability Coefficients

N of Cases = 101.0

N of Items = 6

Alpha = .9268

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

1.	X3.1	Pcv. Tangibles 1
2.	X3.2	Pcv. Tangibles 2
3.	X3.3	Pcv. Tangibles 3
4.	X3.4	Pcv. Tangibles 4
5.	X3.5	Pcv. Tangibles 5
6.	X3.6	Pcv. Tangibles 6

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	20.3168	9.0386	3.0064	6

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X3.1	16.9901	6.3299	.6567	.8999
X3.2	17.0396	6.4584	.7525	.8837
X3.3	16.9109	6.1220	.7994	.8760
X3.4	16.9901	6.5299	.7854	.8800
X3.5	16.8218	6.5279	.7393	.8857
X3.6	16.8317	6.4214	.7009	.8913

Reliability Coefficients

N of Cases =	101.0	N of Items =	6
Alpha =	.9033		

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

1.	X4.1	Pcv. Empathy 1
2.	X4.2	Pcv. Empathy 2
3.	X4.3	Pcv. Empathy 3

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	10.3861	3.3194	1.8219	3

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X4.1	6.9307	1.5451	.8562	.9363
X4.2	6.9010	1.4701	.9229	.8844
X4.3	6.9406	1.5364	.8658	.9290

Reliability Coefficients

N of Cases = 101.0 N of Items = 3

Alpha = .9431

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

XXXX

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

1.	X5.1	Pcv. Responsiveness 1
2.	X5.2	Pcv. Responsiveness 2
3.	X5.3	Pcv. Responsiveness 3
4.	X5.4	Pcv. Responsiveness 4
5.	X5.5	Pcv. Responsiveness 5
6.	X5.6	Pcv. Responsiveness 6

Statistics for SCALE	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
	20.4554	10.0905	3.1766	6

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X5.1	17.1386	7.3006	.7252	.9429
X5.2	17.0495	7.1075	.8147	.9319
X5.3	16.9901	7.0899	.8394	.9289
X5.4	17.0198	7.0996	.9066	.9218
X5.5	17.0297	6.7091	.8473	.9285
X5.6	17.0495	7.2275	.8303	.9303

Reliability Coefficients

N of Cases =	101.0	N of Items =	6
Alpha =	.9417		

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DATA PENELITIAN
PENILAIAN HARAPAN (*expected*)

[illegible]

Tingkat Kesesuaian Antara Harapan (*expected*) dan Persepsi (*perceived*) Pada Bank Muamalat

No	Dimensi/Pernyataan	Skor Persepsi (X)	Skor Harapan (Y)	Tingkat Kesesuaian (%)
Reliability (Keandalan)				
1	Semua nasabah mendapatkan pelayanan di Bank Muamalat.	352	378	93.12
2	Pelayanan Bank Muamalat sama sepanjang hari kepada semua nasabah.	352	361	97.51
3	Nasabah mendapatkan pelayanan sejak pertama kali datang.	360	363	99.17
4	Nasabah mendapatkan informasi tentang prosedur dan jadwal pelayanan pembayaran gaji.	356	361	98.61
5	Prosedur pembayaran gaji di Bank Muamalat mudah dan tidak berbelit.	353	369	95.66
6	Pelayanan pembayaran gaji tepat waktu (sesuai jadwal).	368	381	96.59
Assurance (Jaminan)				
1	Nasabah merasa aman bertransaksi di Bank Muamalat.	362	371	97.57
2	Bank Muamalat menyimpan data dengan benar dan akurat.	361	367	98.37
3	Tidak ada kekeliruan pada laporan rekening dan transaksi pembayaran gaji di Bank Muamalat.	341	365	93.42
4	Tidak ada penyalahgunaan rekening dan data-data lainnya di Bank Muamalat.	345	358	96.37
5	Nasabah percaya dan merasa aman terhadap staf Bank Muamalat.	360	367	98.09
6	Staf Bank Muamalat menjalankan tugasnya dengan benar dan tepat.	348	360	96.67
Tangibles (Bukti Nyata)				
1	Lokasi Bank Muamalat strategis dan mudah dijangkau.	336	355	94.65
2	Desain ruangan Bank Muamalat menarik dan nyaman.	331	337	98.22
3	Fasilitas Bank Muamalat menarik, nyaman, bersih, serta aman untuk digunakan (misal. mesin ATM, ruang tunggu, tempat parkir, dll.).	344	359	95.82
4	Peralatan Bank Muamalat canggih dan modern.	336	354	94.92
5	Informasi yang diberikan Bank Muamalat mudah dimengerti dan difahami.	353	359	98.33
6	Staf Bank Muamalat berpenampilan rapi dan profesional.	352	365	96.44
Empathy (Empati)				
1	Staf Bank Muamalat melayani pembayaran gaji dengan ramah dan sopan.	349	364	95.88
2	Staf Bank Muamalat melayani pembayaran gaji dengan sabar dan penuh perhatian.	352	367	95.91
3	Staf Bank Muamalat bersikap simpatik terhadap permasalahan pembayaran gaji guru dan karyawan.	348	367	94.82
Responsiveness (Ketanggapan)				
1	Staf Bank Muamalat mengetahui apa yang dibutuhkan oleh nasabah.	335	349	95.99
2	Staf Bank Muamalat tetap ada pada jam-jam sibuk.	344	349	98.57
3	Staf Bank Muamalat melayani pembayaran gaji dengan cepat, tepat dan efisien.	350	367	95.37
4	Staf Bank Muamalat dapat menjawab pertanyaan dan membantu permasalahan nasabah.	347	357	97.20
5	Staf Bank Muamalat bersedia meluangkan waktu khusus untuk membantu menangani permasalahan pembayaran gaji.	346	353	98.02
6	Bank Muamalat menyediakan sarana khusus untuk membantu permasalahan nasabah.	344	354	97.18
Jumlah		9425	9757	96.60

Nilai Rata-rata Harapan (*expected*) dan Persepsi (*perceived*) Pada Bank Muamalat

No	Dimensi/Pernyataan	Rata-rata Persepsi (X)	Rata-rata Harapan (Y)
Reliability (Keandalan)			
1	Semua nasabah mendapatkan pelayanan di Bank Muamalat.	3.49	3.74
2	Pelayanan Bank Muamalat sama sepanjang hari kepada semua nasabah.	3.49	3.57
3	Nasabah mendapatkan pelayanan sejak pertama kali datang.	3.56	3.59
4	Nasabah mendapatkan informasi tentang prosedur dan jadwal pelayanan pembayaran gaji.	3.52	3.57
5	Prosedur pembayaran gaji di Bank Muamalat mudah dan tidak berbelit.	3.50	3.65
6	Pelayanan pembayaran gaji tepat waktu (sesuai jadwal).	3.64	3.77
Assurance (Jaminan)			
1	Nasabah merasa aman bertransaksi di Bank Muamalat.	3.58	3.67
2	Bank Muamalat menyimpan data dengan benar dan akurat.	3.57	3.63
3	Tidak ada kekeliruan pada laporan rekening dan transaksi pembayaran gaji di Bank Muamalat.	3.38	3.61
4	Tidak ada penyalahgunaan rekening dan data-data lainnya di Bank Muamalat.	3.42	3.54
5	Nasabah percaya dan merasa aman terhadap staf Bank Muamalat.	3.56	3.63
6	Staf Bank Muamalat menjalankan tugasnya dengan benar dan tepat.	3.45	3.56
Tangibles (Bukti Nyata)			
1	Lokasi Bank Muamalat strategis dan mudah dijangkau.	3.33	3.51
2	Desain ruangan Bank Muamalat menarik dan nyaman.	3.28	3.34
3	Fasilitas Bank Muamalat menarik, nyaman, bersih, serta aman untuk digunakan (misal. mesin ATM, ruang tunggu, tempat parkir, dll.).	3.41	3.55
4	Peralatan Bank Muamalat canggih dan modern.	3.33	3.50
5	Informasi yang diberikan Bank Muamalat mudah dimengerti dan difahami.	3.50	3.55
6	Staf Bank Muamalat berpenampilan rapi dan profesional.	3.49	3.61
Empathy (Empati)			
1	Staf Bank Muamalat melayani pembayaran gaji dengan ramah dan sopan.	3.46	3.60
2	Staf Bank Muamalat melayani pembayaran gaji dengan sabar dan penuh perhatian.	3.49	3.63
3	Staf Bank Muamalat bersikap simpatik terhadap permasalahan pembayaran gaji guru dan karyawan.	3.45	3.63
Responsiveness (Ketanggapan)			
1	Staf Bank Muamalat mengetahui apa yang dibutuhkan oleh nasabah.	3.32	3.46
2	Staf Bank Muamalat tetap ada pada jam-jam sibuk.	3.41	3.46
3	Staf Bank Muamalat melayani pembayaran gaji dengan cepat, tepat dan efisien.	3.47	3.63
4	Staf Bank Muamalat dapat menjawab pertanyaan dan membantu permasalahan nasabah.	3.44	3.53
5	Staf Bank Muamalat bersedia meluangkan waktu khusus untuk membantu menangani permasalahan pembayaran gaji.	3.43	3.50
6	Bank Muamalat menyediakan sarana khusus untuk membantu permasalahan nasabah.	3.41	3.50
Jumlah		93.32	96.60
Rata-rata		3.46	3.58

68	5	2	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	2	5	3	4	3	4	5	5	5	5	5	1	3	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
74	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	
75	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
76	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
78	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
83	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
87	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
90	5	5	4	4	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	
91	5	4	1	1	5	5	3	4	4	4	3	4	2	2	2	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3	
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
94	3	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
96	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
98	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Σ	378	361	363	361	369	381	371	367	365	358	367	360	355	337	359	354	359	365	364	367	367	349	349	367	357	353
Rt	3.7	3.6	3.6	3.6	3.7	3.8	3.7	3.6	3.6	3.5	3.6	3.6	3.5	3.3	3.6	3.5	3.6	3.6	3.6	3.6	3.6	3.5	3.5	3.6	3.5	3.5

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DATA PENELITIAN
PENILAIAN PERSEPSI (*perceived*)

No	Dimensi																										
	Reliability						Assurance						Tangibles						Empathy			Responsiveness					
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X4.1	X4.2	X4.3	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5.6
1	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3
4	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
8	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3
9	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
11	3	3	3	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	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	5	3	4	4	5	5	5	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4
16	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4
17	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
20	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	2	4	5	4	4	5	3	3	4	4	3	5	4	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	4	3
28	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
29	3	5	5	4	2	4	5	3	2	3	5	4	4	3	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
35	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
57	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4
65	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

68	4	4	5	3	5	5	4	3	3	3	5	3	5	4	4	3	3	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
74	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
87	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
90	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	
91	3	3	4	3	5	5	4	3	4	3	4	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
94	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
96	3	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
98	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Σ	352	352	360	356	353	368	362	361	341	345	360	348	336	331	344	336	353	352	349	352	348	335	344	350	347	346	344	
Rt	3.5	3.5	3.6	3.5	3.5	3.6	3.6	3.6	3.4	3.4	3.6	3.4	3.3	3.3	3.4	3.3	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.4	3.3	3.4	3.5	3.4	3.4	

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Servqual Score (S_i) = PI - EI

No	Dimensi																											
	Reliability						Assurance						Tangibles						Empathy			Responsiveness						
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X4.1	X4.2	X4.3	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5.6	
1	0	0	0	0	0	0	-1	0	-1	0	1	-1	0	1	1	-1	0	0	-1	0	0	0	1	0	0	0	1	
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
3	-1	0	0	0	-2	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-1	-1	0	0	0	0	-1	-2	0	-1	-1	-1	-1	
4	-2	-1	-1	-1	-3	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	0	0	0	-1	0	-1	-1	0	0	
5	0	-2	-2	-1	-2	-2	0	0	0	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	0	0	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	
6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
7	-1	0	0	1	0	0	0	0	-1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
8	-2	0	0	2	0	0	0	0	-1	0	-1	-1	0	1	1	0	0	0	0	-1	0	0	0	0	-1	1	1	
9	1	-1	0	1	-1	-1	0	0	0	1	1	1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	0	0	
10	-2	-1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	-2	0	1	0	0	-1	0	0	1	0	-1	1	0	
11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
12	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-2	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	-1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	-1	
13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
15	1	0	0	-1	1	0	0	1	-3	-2	-1	-1	0	0	0	-1	0	0	0	-1	-1	0	0	-1	1	0	0	
16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	-1	0	
17	0	-1	-1	0	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	
18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
19	-1	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	-1	0	0	0	0	0	
20	0	1	0	0	0	0	2	0	2	1	2	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
22	1	-1	-1	2	0	-1	-1	-1	0	-1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	-1	1	0	-1	-1	-1	-1	-1	
23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
25	-1	-1	0	-1	-1	-1	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-3	-3	-1	-2	-2	-2	-2	1	-1	-2	-1	-1	-1	
26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
27	-1	-1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
28	1	0	1	-1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	-1	0	0	0	1	0	
29	-1	1	2	0	-1	-1	0	0	-2	0	0	2	-1	0	1	0	0	-2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
31	-1	0	0	-1	1	1	1	-1	-2	-1	0	0	0	0	0	-1	0	0	-1	-1	-1	0	0	0	0	0	0	
32	-1	-1	0	-2	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	1	1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	
33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
34	1	0	0	0	0	0	0	0	-1	0	0	-1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	-1	
35	0	1	1	0	0	0	0	0	0	-1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
36	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	0	-1	0	0	-1	-1	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-2	
37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
39	-1	-1	0	0	-1	0	0	0	1	1	0	0	-1	-1	0	-1	0	0	0	0	-1	0	0	-1	0	1	0	
40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0									

68	-1	2	1	-1	2	0	0	0	-1	-1	2	1	0	1	0	0	-1	0	-2	0	0	0	0	-1	4	2	1
69	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
70	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	0	0	0	
71	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
72	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
73	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
74	1	1	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
75	0	0	0	0	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
76	-2	0	-1	0	0	0	0	0	-1	1	0	-1	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	
77	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
78	-1	-1	0	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	-1	0	-1	-1	-1	0	0	0	0	0	0	
79	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
80	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
81	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
82	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
83	0	0	2	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
84	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
85	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
86	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
87	0	0	0	0	0	0	0	-1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	
88	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
89	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
90	-1	-1	0	0	0	0	1	0	1	-1	0	-1	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	-1	0	0	-1	0	
91	-2	-1	3	2	0	0	1	0	-1	0	0	0	0	0	1	-1	-1	-1	0	0	0	-1	0	0	-1	0	
92	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
93	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
94	1	2	-1	1	0	0	-1	0	0	0	0	-1	-1	0	0	0	0	0	-1	-1	1	0	-1	1	-1	1	
95	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
96	-1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
97	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
98	-3	-2	0	-1	-1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	-1	1	1	0	0	-1	0	0	1	0	1	
99	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
101	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Σ	-26	-9	-3	-5	-16	-13	-9	-6	-24	-13	-7	-12	-19	-6	-15	-18	-6	-13	-15	-15	-19	-14	-5	-17	-10	-7	
Rt	-0.3	-0.1	0.0	0.0	-0.2	-0.1	-0.1	-0.1	-0.2	-0.1	-0.1	-0.1	-0.2	-0.1	-0.1	-0.2	-0.1	-0.1	-0.1	-0.2	-0.1	0.0	-0.2	-0.1	-0.1	-0.1	

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Gap X1.1	101	-.2574	.73012	.07265
Gap X1.2	101	-.0891	.72248	.07189
Gap X1.3	101	-.0297	.63962	.06364
Gap X1.4	101	-.0495	.63838	.06352
Gap X1.5	101	-.1584	.67428	.06709
Gap X1.6	101	-.1287	.48298	.04806
Gap X2.1	101	-.0891	.51184	.05093
Gap X2.2	101	-.0594	.50639	.05039
Gap X2.3	101	-.2376	.66556	.06623
Gap X2.4	101	-.1287	.59436	.05914
Gap X2.5	101	-.0693	.58749	.05846
Gap X2.6	101	-.1188	.63698	.06338
Gap X3.1	101	-.1881	.62790	.06248
Gap X3.2	101	-.0594	.70458	.07011
Gap X3.3	101	-.1485	.68390	.06805
Gap X3.4	101	-.1782	.62283	.06197
Gap X3.5	101	-.0594	.46523	.04629
Gap X3.6	101	-.1287	.50326	.05008
Gap X4.1	101	-.1485	.55473	.05520
Gap X4.2	101	-.1485	.62267	.06196
Gap X4.3	101	-.1881	.56059	.05578
Gap X5.1	101	-.1386	.58360	.05807
Gap X5.2	101	-.0495	.57230	.05695
Gap X5.3	101	-.1683	.53046	.05278
Gap X5.4	101	-.0990	.70007	.06966
Gap X5.5	101	-.0693	.65203	.06488
Gap X5.6	101	-.0990	.59169	.05888

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Gap X1.1	-3.543	100	.001	-.2574	-.4016	-.1133
Gap X1.2	-1.240	100	.218	-.0891	-.2317	.0535
Gap X1.3	-.467	100	.642	-.0297	-.1560	.0966
Gap X1.4	-.779	100	.438	-.0495	-.1755	.0765
Gap X1.5	-2.361	100	.020	-.1584	-.2915	-.0253
Gap X1.6	-2.678	100	.009	-.1287	-.2241	-.0334
Gap X2.1	-1.750	100	.083	-.0891	-.1902	.0119
Gap X2.2	-1.179	100	.241	-.0594	-.1594	.0406
Gap X2.3	-3.588	100	.001	-.2376	-.3690	-.1062
Gap X2.4	-2.176	100	.032	-.1287	-.2460	-.0114
Gap X2.5	-1.186	100	.239	-.0693	-.1853	.0467
Gap X2.6	-1.875	100	.064	-.1188	-.2446	.0069
Gap X3.1	-3.011	100	.003	-.1881	-.3121	-.0642
Gap X3.2	-.847	100	.399	-.0594	-.1985	.0797
Gap X3.3	-2.182	100	.031	-.1485	-.2835	-.0135
Gap X3.4	-2.876	100	.005	-.1782	-.3012	-.0553
Gap X3.5	-1.283	100	.202	-.0594	-.1512	.0324
Gap X3.6	-2.570	100	.012	-.1287	-.2281	-.0294
Gap X4.1	-2.691	100	.008	-.1485	-.2580	-.0390
Gap X4.2	-2.397	100	.018	-.1485	-.2714	-.0256
Gap X4.3	-3.372	100	.001	-.1881	-.2988	-.0775
Gap X5.1	-2.387	100	.019	-.1386	-.2538	-.0234
Gap X5.2	-.869	100	.387	-.0495	-.1625	.0635
Gap X5.3	-3.189	100	.002	-.1683	-.2730	-.0636
Gap X5.4	-1.421	100	.158	-.0990	-.2372	.0392
Gap X5.5	-1.068	100	.288	-.0693	-.1980	.0594
Gap X5.6	-1.682	100	.096	-.0990	-.2158	.0178

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Rekapitulasi Penilaian Persepsi (*perceived*) Responden Terhadap Bank Muamalat

No	Dimensi/Pernyataan	1	2	3	4	5	Skor
Reliability (Keandalan)							
1	Bank Muamalat melayani semua nasabah sesuai dengan janjinya.	0	1	57	36	7	352
2	Bank Muamalat memberikan pelayanan yang sama sepanjang hari kepada semua nasabah.	0	0	57	39	5	352
3	Bank Muamalat melayani nasabah sejak mereka pertama kali datang.	0	0	50	45	6	360
4	Bank Muamalat menginformasikan kepada nasabah tentang prosedur dan jadwal pelayanan pembayaran gaji.	0	0	55	39	7	356
5	Prosedur pembayaran gaji di Bank Muamalat mudah dan tidak berbelit.	0	3	53	37	8	353
6	Bank Muamalat melayani pembayaran gaji sesuai jadwal (tepat waktu).	0	0	49	39	13	368
Assurance (Jaminan)							
1	Bank Muamalat menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi.	0	0	53	37	11	362
2	Bank Muamalat dapat menyimpan data dengan benar dan akurat.	0	0	54	36	11	361
3	Laporan rekening dan transaksi pembayaran gaji di Bank Muamalat bebas dari kekeliruan.	0	2	63	32	4	341
4	Rekening dan data-data lainnya di Bank Muamalat bebas dari penggunaan yang tidak sah.	0	0	64	32	5	345
5	Staf Bank Muamalat dapat menanamkan kepercayaan dan rasa aman kepada nasabah.	0	0	53	39	9	360
6	Staf Bank Muamalat selalu melak-sanakan tugasnya dengan benar dan tepat.	0	1	58	38	4	348
Tangibles (Bukti Nyata)							
1	Lokasi Bank Muamalat strategis dan mudah dijangkau.	1	7	53	38	2	336
2	Bank Muamalat memiliki desain ruangan yang menarik dan nyaman.	0	7	59	35	0	331
3	Bank Muamalat memiliki fasilitas yang menarik, nyaman dan bersih, serta aman untuk digunakan (misal. mesin ATM, ruang tunggu, tempat parkir, dll.).	0	4	56	37	4	344
4	Bank Muamalat menggunakan per-alatan yang terlihat canggih dan modern.	0	4	60	37	0	336
5	Informasi yang diberikan Bank Muamalat mudah dimengerti dan difahami.	0	1	52	45	3	353
6	Staf Bank Muamalat selalu berpenampilan rapi dan profesional.	0	1	56	38	6	352
Empathy (Empati)							
1	Staf Bank Muamalat bersikap ramah dan sopan dalam melayani pembayaran gaji guru dan karyawan.	0	1	60	33	7	349
2	Staf Bank Muamalat penuh perhatian dan sabar dalam melayani pembayaran gaji guru dan karyawan.	0	1	57	36	7	352
3	Staf Bank Muamalat bersikap simpatik terhadap permasalahan pembayaran gaji guru dan karyawan.	0	1	61	32	7	348
Responsiveness (Ketanggapan)							
1	Staf Bank Muamalat mengetahui kebutuhan nasabah.	1	3	62	33	2	335
2	Staf Bank Muamalat tetap ada pada jam-jam sibuk.	0	2	60	35	4	344
3	Staf Bank Muamalat melayani pembayaran gaji dengan cepat, tepat dan efisien.	0	1	56	40	4	350
4	Staf Bank Muamalat memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan nasabah.	0	1	57	41	2	347
5	Staf Bank Muamalat bersedia meluangkan waktu khusus untuk membantu menangani permasalahan pem-bayaran gaji.	1	0	62	31	7	346
6	Bank Muamalat menyediakan sarana khusus untuk membantu permasalahan nasabah.	0	1	61	36	3	344
Jumlah		3	42	1538	996	148	9425

Rekapitulasi Penilaian Harapan (*expected*) Responden Terhadap Bank Muamalat

No	Dimensi/Pernyataan	Bobot Nilai					Skor
		1	2	3	4	5	
Reliability (Keandalan)							
1	Semua nasabah akan mendapatkan pelayanan di Bank Muamalat.	0	1	45	34	21	378
2	Pelayanan Bank Muamalat akan sama sepanjang hari kepada semua nasabah.	1	3	47	37	13	361
3	Nasabah akan mendapatkan pelayanan sejak pertama kali datang.	1	2	45	42	11	363
4	Nasabah akan mendapatkan informasi tentang prosedur dan jadwal pelayanan pembayaran gaji.	2	3	46	35	15	361
5	Prosedur pembayaran gaji di Bank Muamalat mudah dan tidak berbelit.	0	2	47	36	16	369
6	Pelayanan pembayaran gaji akan tepat waktu (sesuai jadwal).	0	0	45	34	22	381
Assurance (Jaminan)							
1	Nasabah akan merasa aman ketika bertransaksi di Bank Muamalat.	0	0	46	42	13	371
2	Bank Muamalat dapat menyimpan data dengan benar dan akurat.	0	0	50	38	13	367
3	Tidak ada kekeliruan pada laporan rekening dan transaksi pembayaran gaji di Bank Muamalat.	0	0	52	36	13	365
4	Tidak ada penyalahgunaan rekening dan data-data lainnya di Bank Muamalat.	0	2	54	33	12	358
5	Nasabah percaya dan merasa aman terhadap staf Bank Muamalat.	0	0	50	38	13	367
6	Staf Bank Muamalat menjalankan tugasnya dengan benar dan tepat.	0	3	48	40	10	360
Tangibles (Bukti Nyata)							
1	Lokasi Bank Muamalat strategis dan mudah dijangkau.	1	5	46	39	10	355
2	Desain ruangan Bank Muamalat menarik dan nyaman.	1	3	61	33	3	337
3	Fasilitas Bank Muamalat menarik, nyaman, bersih, serta aman untuk digunakan (misal. mesin ATM, ruang tunggu, tempat parkir, dll.).	1	1	50	39	10	359
4	Peralatan yang digunakan Bank Muamalat canggih dan modern.	0	1	55	38	7	354
5	Informasi yang diberikan Bank Muamalat mudah dimengerti dan difahami.	0	1	48	47	5	359
6	Staf Bank Muamalat berpenampilan rapi dan profesional.	0	0	49	42	10	365
Empathy (Empati)							
1	Staf Bank Muamalat akan melayani pembayaran gaji dengan ramah dan sopan.	0	0	52	37	12	364
2	Staf Bank Muamalat akan melayani pembayaran gaji dengan sabar dan penuh perhatian.	0	0	49	40	12	367
3	Staf Bank Muamalat bersikap simpatik terhadap permasalahan pembayaran gaji guru dan karyawan.	0	0	50	38	13	367
Responsiveness (Ketanggapan)							
1	Staf Bank Muamalat mengetahui apa yang dibutuhkan oleh nasabah.	0	2	58	34	7	349
2	Staf Bank Muamalat akan tetap ada pada jam-jam sibuk.	0	3	57	33	8	349
3	Staf Bank Muamalat akan melayani pembayaran gaji dengan cepat, tepat dan efisien.	0	1	51	33	16	367
4	Staf Bank Muamalat akan dapat menjawab pertanyaan dan membantu permasalahan nasabah.	1	0	52	40	8	357
5	Staf Bank Muamalat akan bersedia meluangkan waktu khusus untuk membantu menangani permasalahan pembayaran gaji.	0	1	57	35	8	353
6	Bank Muamalat akan menyediakan sarana khusus untuk membantu permasalahan nasabah.	0	1	56	36	8	354
Jumlah		8	35	1366	1009	309	9757