

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI
NASABAH, CITRA PERUSAHAAN DAN ATRIBUT
PRODUK ISLAM TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Studi Kasus Pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta)**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR STRATA
DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

OLEH :

**JUNE JATI AYU
NIM. 15820134**

DOSEN PEMBIMBING:

**Drs. AKHMAD YUSUF KHOIRUDDIN, S.E., M.Si
NIP. 19661119 199203 1 002**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2018



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR
Nomor: B- 3209/Un.02/DEB/PP.00.9/11/2018

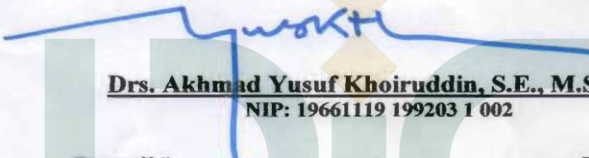
Tugas Akhir dengan judul: "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Citra Perusahaan, dan Atribut Produk Islam Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta)"

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : June Jati Ayu
NIM : 15820134
Telah dimunaqasyahkan pada : Selasa, 27 November 2018
Nilai Munaqasyah : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

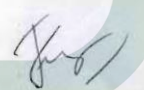
TIM MUNAQASYAH :
Ketua Sidang

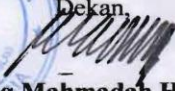

Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si.
NIP: 19661119 199203 1 002

Penguji I

Penguji II


Dian Nuriyah Solissa, SHI, M.Si
NIP: 19840216 200912 2 004


Farid Hidayat, SH., M.S.I.
NIP: 19810726 201503 1 002

Yogyakarta, 30 November 2018
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Dekan,

Dr. H. Syaifuddin Mahmadah Hanafi, M.Ag.
NIP: 19670518 199703 1 003



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara June Jati Ayu

Kepada:
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta.

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : June Jati Ayu
NIM : 15820134
Judul Skripsi : "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Citra Perusahaan, dan Atribut Produk Islam Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta)"

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqsyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 12 Rabiul Awal 1440 H
21 November 2018

Pembimbing,

Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si.
NIP: 19661119 199203 1 002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN



Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : June Jati Ayu
Nim : 15820134
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Citra Perusahaan, dan Atribut Produk Islam Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta)”** 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 *bodynote* atau daftar pustaka.

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

Yogyakarta, 21 November 2018

Penyusun



June Jati Ayu
NIM: 15820134

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai *civitas* akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya bertanda tangan di bawah ini :

Nama : June Jati Ayu
NIM : 15820134
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

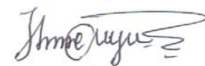
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive royalty free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Citra Perusahaan,
dan Atribut Produk Islam Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus
Pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta)”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti Non Eksklusif ini, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih mediaformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data(*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya (skripsi) selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di :Yogyakarta
Pada tanggal 29 November 2018
Yang menyatakan


(June Jati Ayu)

MOTTO

Cintailah Ibumu Melebihi Segalanya yang ada di Dunia ini

Maka Allah Akan Mempermudah Semua Urusanmu

~(June Ayu)~



HALAMAN PERSEMBAHAN

**Puji Syukur ke hadirat Allah SWT, Shalawat serta salam terlimpahkan
dan tercurahkan kepada Nabi besar Nabi Muhammad SAW**

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

**Kedua orang tua yang saya cintai yang senantiasa memberi dukungan dan
menanti kelulusanku Ayahanda Suherman Ibrahim dan Ibunda
Wartem yang telah melahirkan serta mendidik hingga memberikan
pendidikan, dan yang telah mengajarkanku arti kehidupan,
perjuangan, pengorbanan serta perjuangan dalam hidup ini.
Sehingga sampai detik ini saya telah memahami atas apa yang
mereka sudah ajarkan kepada anaknya.**

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman Transliterasi Arab Latin ini merujuk pada SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI, tertanggal 22 januari 1988 no:158/1987 dan 0543b/U/1987.

I. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak di Lambangkan	Tidak di Lambangkan
ب	Bā'	B	be
ت	Tā	T	te
ث	Ŝā'	ś	Es titik atas
ج	jim	J	je
ح	Hā'	h	ha titik di bawah
خ	Khā'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	de
ذ	Zal	Ẓ	Zet titik di atas
ر	Rā'	R	er
ز	Zai	Z	zet

س	Sīn	S	es
ش	Syīn	Sy	Es dan ye
ص	Sād	ṣ	Es titik di bawah
ض	Dād	d	de titik di bawah
ط	Tā'	ṭ	Te titik di bawah
ظ	Zā'	ẓ	Zet titik di bawah
ع	'Ayn	...	Koma terbalik (diatas)
غ	Gayn	G	Ge
ف	Fā'	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kāf	K	Ka
ل	Lām	L	El
م	Mīm	M	Em
ن	Nūn	N	En

II. Konsonan rangkap karena *tasydid* ditulis rangkap:

متعقدين	Ditulis	<i>muta' aqqidin</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

III. Tā' *marbutah* diakhir kata.

1. Bila dimatikan ditulis, h:

هبة	Ditulis	hibah
جزية	Ditulis	zisyah

(Ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap kedalam bahasa Indonesia seperti xakat, shalat, dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya)

2. Bila dihidupkan karena berangkaian dengan kata lain, ditulis satu 1 :

نعمة الله	Ditulis	<i>ni' matullāh</i>
زكاة الفط	Ditulis	<i>zakātul-fitri</i>

IV. Vokal Pendek

____ fathah ditulis a contoh	ضرب	ditulis	<i>daraba</i>
____ kasrah ditulis i contoh	فهم	ditulis	<i>fahima</i>
____ dammah ditulis u contoh	كتب	ditulis	<i>kutiba</i>

V. Vokal panjang

<i>fathah+alif</i> , ditulis <i>ā</i> (garis di atas)	جاهلية	Ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
<i>fathah+alif maqṣir</i> ditulis <i>ā</i> (garis diatas)	يسعي	Ditulis	<i>yas'ā</i>
<i>Kasrah+ya mati</i> ditulis <i>ī</i> (garis diatas)	مجيد	Ditulis	<i>majīd</i>
<i>Dammah+wau mati</i> di tulis <i>ū</i> (garis diatas)	ضوف	Ditulis	<i>furūd</i>

VI. Vocal rangkap

<i>Fathah+yā mati, ditulis ai</i>	بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
<i>Fathah+wau mati, ditulis au</i>	قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

VII. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata, dipisahkan dengan apostrof

انتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
اعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'insyakartum</i>

VIII. Kata sandang alif+lam

1. Bila diikuti huruf qamariyah ditulis-al

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
--------	---------	------------------

القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>
--------	---------	-----------------

2. Bila diikuti huruf syamsiyyah, ditulis dengan menggandengkan huruf syamsiyyah yang mengikutinya serta menghilangkan huruf l-nya

الشمس	Ditulis	<i>as-syams</i>
السماء	Ditulis	<i>as-samā</i>

IX. Huruf besar

Huruf besar dalam tulisan Latin digunakan sesuai dengan Ejaan Yang Disempurnakan (EYD)

X. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat dapat ditulis menurut penulisanya

ذوى القروض	Ditulis	<i>zawī al-furūd</i>
اهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta inayahNYA sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Citra Perusahaan, dan Atribut Produk Islam Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta)”**. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk dapat mencapai derajat Strata Satu 1 Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Tentunya dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari pertolongan ALLAH SWT. Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir/skripsi ini, pihak-pihak tersebut adalah :

- 1) Bapak Drs. KH Yudian Wahyudi Ph.D. selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- 2) Bapak Dr. H. Syafiq Muhmadah Hanafi M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- 3) Bapak Joko Setyono, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah UIN Sunan Klijaga Yogyakarta.
- 4) Bapak Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, SE, M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan serta bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.

- 5) Bapak Farid Hidayat, S.H., M.S.I., selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing saya dari awal perkuliahan hingga akhir semester sehingga saya dapat menempuh sampai ke titik ini.
- 6) Kedua orang tua penulis yaitu Ibu Wartem dan Bapak Suherman Ibrahim yang menjadi motivasi, inspirasi serta semangat terbesar bagi penulis yang telah rela dan ikhlas mengorbankan banyak materi, pikiran, tenaga, doa bahkan segalanya yang dapat mereka berikan untuk anaknya dalam menggapai cita-citanya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- 7) Para saudara-saudaraku yang telah ikut serta dalam menyemangati sehingga penulis dapat memperoleh banyak semangat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 8) Partner hidupku Idris Sonjaya tercinta yang telah sabar menemani dari awal hingga akhir serta memberikan banyak motivasi dan semangat yang luar biasa sehingga penulis dapat segera menyelesaikan skripsi ini.
- 9) Sahabat-sahabat terbaik “Syariah Kekinian” (Sita, Rifka, Ririn, Wigati, Risda dan Meika) yang telah berjuang bersama-sama selama 3,5 tahun dan menemani selama menjalani lika-liku perkuliahan, serta saling mendukung dan membantu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- 10) Untuk Para Pegawai Bank Syariah Bukopin KC Yogyakarta yang telah banyak sekali membantu dalam proses pengerjaan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

11) Serta seluruh teman-teman Perbankan Syariah Angkatan 2015 Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.



Yogyakarta, 29 November 2018

June Jati Ayu
NIM.15820134

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	viii
KATA PENGANTAR	xvi
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL.....	xxi
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
ABSTRAK.....	xxiv
ABSTRCT	xxv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	13
E. Sistematika Penulisan	14
BAB II LANDASAN TEORI.....	17
A. Telaah Pustaka.....	17
B. Kerangka Teori.....	21
1. Kepuasan Nasabah	21
2. Kualitas Layanan.....	29

3. Kualitas Layanan Dalam Perspektif Islam	40
4. Nilai Nasabah	43
5. Citra Perusahaan.....	50
6. Atribut Produk Islam	55
C. Pengembangan Hipotesis	59
D. Kerangka Pemikiran	63
BAB III METODE PENELITIAN	65
A. Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	65
1. Jenis Penelitian	65
2. Sumber Data Penelitian	65
B. Populasi Dan Sampel	66
1. Populasi	66
2. Sampel	66
C. Metode Pengumpulan Data.....	68
D. Instrumen Penelitian	69
E. Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional	71
1. Variabel Penelitian	71
2. Definisi Operasional.....	72
F. Uji Instrumen Penelitian.....	75
1. Uji Validitas.....	75
2. Uji Reliabilitas.....	76
G. Teknik Analisis Data	76
1. Uji Asumsi Klasik	76
a. Uji Normalitas.....	76
b. Uji Multikolonieritas	77
c. Uji Heteroskedastisitas.....	77

2. Uji Hipotesis	78
a. Analisis Regresi Linier Berganda	78
b. Uji Simultan (Uji F).....	79
c. Uji Parsial (Uji t).....	80
d. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	81
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	83
A. Hasil Pengumpulan Data.....	83
B. Analisis Deskriptif Responden.....	83
C. Uji Instrumen Penelitian	88
1. Uji Validitas	88
2. Uji Reliabilitas	90
D. Analisis Data	91
1. Uji Asumsi Klasik.....	91
a. Uji Normalitas.....	91
b. Uji Multikolonieritas.....	92
c. Uji Heteroskedastisitas.....	93
2. Uji Hipotesis	95
a. Analisis Regresi Linear Berganda.....	95
b. Uji Simultan (Uji F)	97
c. Uji Parsial (Uji t).....	98
d. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	101
E. Interpretasi	102

BAB V PENUTUP.....	123
A. Kesimpulan	123
B. Saran.....	124
DAFTAR PUSTAKA	127



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	9
Tabel 1.2	10
Tabel 2.1	19
Tabel 3.1	70
Tabel 4.1	84
Tabel 4.2	84
Tabel 4.3	85
Tabel 4.4	86
Tabel 4.5	86
Tabel 4.6	87
Tabel 4.7	87
Tabel 4.8	89
Tabel 4.9	90
Tabel 4.10	91
Tabel 4.11	92
Tabel 4.12	95
Tabel 4.13	98
Tabel 4.14	99
Tabel 4.15	102
Tabel 4.16	102
Tabel 4.17	110
Tabel 4.18	117

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	52
Gambar 2.2	63
Gambar 4.1	94



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	xxiv
LAMPIRAN 2	xxxviii
LAMPIRAN 3	xxix
LAMPIRAN 4	xxx
LAMPIRAN 5	xxxii
LAMPIRAN 6	xxxiii
LAMPIRAN 7	xxxix
LAMPIRAN 8	xlix
LAMPIRAN 9	lvi
LAMPIRAN 10	lvii



ABSTRAK

Perbankan merupakan salah satu sektor ekonomi yang dapat memberikan suatu kontribusi yang cukup besar dalam membangun perekonomian di suatu negara. Banyaknya perbankan yang ada di Indonesia baik Bank konvensional maupun Bank Syariah menimbulkan persaingan yang sangat ketat di dunia perbankan. Oleh karena itu, Perbankan berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya demi menciptakan kepuasan nasabah dalam menggunakan produk dan jasa perbankan. Begitu juga dengan Bank Syariah Bukopin KC Yogyakarta, setelah masuk pada Peringkat Bank Terbaik di tahun 2017, Bank Syariah Bukopin diharapkan dapat memnuhi kebutuhan nasabah sehingga tercapai kepuasan nasabah. Dalam penelitian ini penulis menggunakan kualitas layanan, nilai nasabah, citra perusahaan dan atribut produk islam sebagai variabel independen yang akan diteliti bagaimana pengaruhnya terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan random sampling dengan 100 responden nasabah Bank Syariah Bukopin KC Yogyakarta. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Hasil temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan dan nilai nasabah secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan nasabah dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,05. Sedangkan Citra Perusahaan dan Atribut Produk Islam secara simultan tidak berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan nasabah dengan tingkat signifikansi lebih dari 0,05.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Citra Perusahaan, Atribut Produk Islam, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

Banking is one of the economic sectors that can provide a considerable contribution in building the economy of a country. The large number of banks in Indonesia, both conventional banks and Islamic banks, has caused intense competition in the banking world. Therefore, Banking compete to provide the best service to its customers in order to create customer satisfaction in using banking products and services. Likewise with Bank Syariah Bukopin KC Yogyakarta, after entering the Best Bank Ranking in 2017, Bank Syariah Bukopin is expected to meet customer needs so that customer satisfaction is achieved. In this study the author uses service quality, customer value, company image and attributes of Islamic products as the independent variables to be examined how the effect on the dependent variable is customer satisfaction. The analytical method used in this study is multiple regression analysis. The findings of this study indicate that service quality variables and customer value partially and simultaneously have a significantly positive effect on customer satisfaction with a significance level of less than 0.05. While the Corporate Image and Attributes of Islamic Products simultaneously have no significant positive effect on customer satisfaction with a significance level of more than 0.05.

Keywords: Service Quality, Customer Value, Company Image, Islamic Product Attributes, Customer Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi saat ini merupakan jaman yang dapat mendorong suatu kehidupan kepada perubahan kultural yang mampu membawa pengaruh penting bagi setiap aspek kehidupan manusia. Baik dalam aspek kehidupan ekonomi, politik, komunikasi, sosial, budaya, dan hukum. Belajar dari pengalaman terdahulu ketika terjadinya krisis ekonomi pada tahun 1997, dimana kekacauan ekonomi tersebut telah mengungkapkan fondasi industri finansial Indonesia yang sangat rapuh. Pelarian modal (diperkirakan sekitar US\$20 miliar) dan depresiasi nilai tukar yang tajam hampir menyebabkan keruntuhan sistem perbankan nasional. Kredit macet diperkirakan sebesar 55-70% dan bank memiliki *negative spread* (bunga negatif) 10-15% dalam operasi mereka (Alfansi, 2010: 12). Disamping itu, kondisi *negative spread* (bunga negatif) tidak berpengaruh terhadap perbankan syariah karena perbankan syariah dalam menjalankan aktifitas bisnisnya menggunakan prinsip dan hukum islam yang menggunakan sistem bagi hasil dan tidak menggunakan bunga (riba).

Perbankan merupakan salah satu sektor ekonomi yang dapat memberikan suatu kontribusi yang cukup besar dalam membangun perekonomian di suatu negara. Banyaknya perbankan yang ada di Indonesia baik Bank konvensional maupun Bank Syariah menimbulkan persaingan yang sangat ketat di dunia perbankan. Oleh karena itu, Perbankan berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya demi menciptakan kepuasan nasabah dalam menggunakan produk dan jasa perbankan, persaingan yang ketat di dunia perbankan dalam memberikan kualitas terbaik berupa sumber daya manusia yang unggul dan kompeten agar nasabah merasa puas atas jasa yang telah diberikan oleh perbankan.

Bank Syariah memegang peran yang sangat penting dalam rangka ikut serta memajukan perekonomian di Indonesia dan membantu memenuhi kebutuhan para masyarakat yang berkaitan dengan keuangan. Oleh karena itu, kehadiran Bank Syariah ditengah-tengah masyarakat menjadi warna tersendiri bagi para masyarakat. Dengan potensi populasi umat islam yang besar di indonesia, karakteristik konsumen yang religius, juga terdapat fatwa haram bunga bank dari MUI tahun 2003¹ .² Dan diberlakukannya Undang-Undang No.21 Tahun 2008 Tentang

¹ <https://almanaar.wordpress.com/2008/04/16/fatwa-mui-tentang-bunga-bank/>

² <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/regulasi/undang-undang/Pages/undang-undang-nomor-21-tahun-2008-tentang-perbankan-syariah.aspx>

Perbankan Syariah maka pengembangan bank syariah telah memiliki landasan hukum yang memadai.

Kepuasan adalah perasaan seseorang untuk menjadi senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara kinerja produk yang dipersepsikan (hasil atau *outcome*) yang dihubungkan dengan harapannya Menurut Adisaputro (2010 : 67) . Disamping itu menurut (Akmalia, 2012 : 70) tingkat kepuasan konsumen merupakan fungsi perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan maka konsumen akan kecewa dan apabila melebihi harapan maka konsumen akan merasa puas.

Banyaknya perkembangan bank syariah saat ini sehingga pesatnya daya saing antar bank, mengharuskan bank syariah agar dapat memerhatikan produk dan jasa yang sesuai dengan harapan nasabah karena kepuasan nasabah akan berpengaruh kepada kinerja penjualan suatu perusahaan. Selain itu, kepuasan nasabah memberikan banyak manfaat bagi perusahaan perbankan dan tingkat kepuasan yang paling tinggi yang dirasakan oleh para nasabah akan menghasilkan loyalitas yang tinggi pula bagi perusahaan tersebut.

Pesatnya perkembangan bank syariah saat ini, sehingga menjadikan kualitas layanan sebagai salah satu faktor kunci yang akan menjadi keunggulan dalam daya saing di dunia perbankan.

Hal ini terjadi karena bank sebagai suatu perusahaan yang menawarkan produk dan jasa yang mempunyai ciri mudah ditirunya suatu produk yang telah dipasarkan oleh perbankan tersebut (Cahyani, 2016:152). Oleh karena itu bank syariah sebagai perusahaan yang menawarkan produk dan jasa diharapkan dapat memberikan kualitas layanan yang prima sehingga mampu memberikan tingkat kepuasan yang tinggi bagi para nasabah dalam menggunakan produk dan jasanya serta mendapatkan keunggulan kompetitif dibandingkan dengan bank lain. Sebagaimana menurut (Qomariah, 2012 : 180) Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan (Tjiptono dan Chandra, 2005 : 172)

Selanjutnya faktor kunci lainnya yang dapat menjadi keunggulan daya saing perbankan syariah adalah nilai nasabah. Menurut Alma (2012 : 297) nilai pelanggan adalah selisih antara total nilai tambah yang diperoleh konsumen dibandingkan dengan total biaya yang dikorbankan oleh konsumen. Untuk memperoleh

nilai (*value*) pelanggan harus bersedia berkorban dalam bentuk berbagai biaya. Biaya dapat berupa nilai uang yang harus dikeluarkan biaya waktu, tenaga, dan pikiran. Keseluruhan biaya ini disebut *Total Customer Cost* (TCC). Kepuasan akan tercipta bila mana nilai produk (TCV) sama atau lebih besar dari nilai yang dikeluarkan (TCC) (Adisaputro, 2010 : 44). Oleh karena itu, perbankan syariah sebagai perusahaan yang menawarkan suatu produk dan jasa kepada para masyarakat sebisa mungkin harus dapat memberikan banyak manfaat, nilai pada produk serta kualitas jasa yang ditawarkan guna menciptakan kepuasan bagi nasabah dalam menggunakan produk dan jasanya sehingga akan menciptakan nilai yang tinggi bagi nasabah kepada bank syariah. Hal tersebut juga didukung dengan hasil penelitian dari (Kurniawan dan Shihab, 2015 : 209) bahwa nilai nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Faktor kunci lainnya yang dapat menjadi keunggulan daya saing perbankan syariah adalah citra perusahaan. Citra bagi suatu perusahaan juga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan dan produk yang diterima oleh nasabah dari bank tersebut. Citra perusahaan yang baik akan melekat pada benak konsumen dan menciptakan kepuasan tersendiri bagi konsumen tersebut. Dimana dalam meningkatkan suatu penjualan dalam perusahaan yang paling mempengaruhi konsumen dalam

melakukan keputusan pembelian produk atau jasa pada perusahaan adalah image dan reputasi jasa perusahaan tersebut. Dengan demikian, perusahaan yang menampilkan citra yang baik melalui reputasi dan merek dapat memberikan rasa kepercayaan yang tinggi dari nasabah kepada produk dan jasa perbankan tersebut. Hal ini tentunya akan menimbulkan kepuasan sendiri bagi para nasabah yang menggunakan produk dan jasa bank tersebut.

Citra adalah seperangkat keyakinan, ide, dan kesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek. Citra adalah total persepsi terhadap suatu objek yang dibentuk dengan memproses informasi dari berbagai sumber setiap waktu (Haryanto et al, 2016 : 89). Citra yang baik bagi suatu organisasi akan mempunyai dampak yang menguntungkan bagi organisasi tersebut, sedangkan citra yang buruk sudah pasti akan merugikan suatu organisasi. Selain itu, citra yang baik juga akan menumbuhkan suatu reputasi yang baik pula dari suatu perusahaan (Nova, 2011 : 301). Hal diatas menunjukkan bahwa pengalaman-pengalaman dan informasi yang diperoleh dari nasabah baik dari orang lain maupun media dapat dijadikan sebagai evaluasi atau citra suatu bank bagi nasabah agar dapat digabungkan dengan pengalaman yang dialaminya sendiri sehingga dapat menentukan penilaiannya sendiri pada suatu bank. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa citra perusahaan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah karena hal tersebut dipengaruhi

oleh persepsi nasabah terhadap bank yang dipilihnya. Tidak hanya itu citra yang baik juga akan memberi reputasi yang baik bagi perusahaan tersebut. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian dari (Mutmainnah, 2017 : 212) bahwa citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Selain memberikan pelayanan yang berkualitas, yang dapat membedakan sebuah perusahaan jasa dengan perusahaan lainnya dapat dilakukan dengan cara menciptakan produk dan jasa yang dapat memuaskan nasabah serta atribut-atribut yang melekat pada produk tersebut atau yang dikenal dengan istilah atribut produk (Rutmaira, 2015). Produk yang ada di pasaran mempunyai berbagai atribut dan komponen yang dapat membedakan antara produk satu dengan produk yang lainnya. Atribut produk adalah unsur-unsur yang dipandang penting oleh konsumen dan dijadikan dasar pengambilan keputusan pembelian. Disamping itu, menurut Daryanto dan Setyabudi (2014:23) kajian tingkat kepuasan terhadap suatu produk (barang dan jasa) dalam bentuk penelitian, dapat diterapkan langsung pada *atribut* produk atau dimensi tertentu yang menjadi fokus kajian. Perbankan syariah sendiri menciptakan dan menawarkan produk-produk yang berbeda dari bank konvensional. Yang membedakan bank syariah dengan bank konvensional adalah atribut-atribut produk khusus yang melekat pada bank syariah, yaitu adanya prinsip-prinsip syariah

atau hukum islam bersamaan dengan atribut produk yang ditawarkan, seperti tidak adanya unsur riba, maysir, gharar dan lain sebagainya yang dilarang oleh agama Islam, dan melakukan aktivitasnya sesuai dengan hukum islam. Atribut-atribut produk yang ada pada bank syariah ini merupakan salah satu alasan utama mengapa para nasabah memilih bank syariah dan menjadi indikator penilaian bagi nasabah sehingga kepuasan akan diperoleh nasabah apabila atribut produk yang ada pada bank syariah sudah sesuai dengan hukum-hukum islam.

Dengan begitu, Bank Syariah harus mengembangkan layanan serta produk yang berkualitas. Tidak hanya itu, bank syariah juga harus menjadikan tenaga kerjanya sebagai tenaga kerja yang profesional serta ramah, dan juga membuat inovasi-inovasi produk terbaru yang dapat diambil banyak nilai dan manfaatnya oleh para nasabah. Selain itu, bank syariah harus dapat menjaga nilai-nilai syariah yang terdapat pada atribut-atribut produknya yang sesuai dengan al-qur'an dan hadis. Banyaknya pendirian bank-bank syariah sehingga ketatnya persaingan antar bank syariah khususnya di Daerah Istimewa Yogyakarta, Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta sebagai salah satu perusahaan yang bergerak pada keuangan dalam hal syariah diharapkan dapat memberikan suatu kualitas pelayanan yang prima, nilai yang tinggi bagi nasabah, citra perusahaan yang baik dimata

nasabah, serta atribut-atribut produk islam yang sudah sesuai dengan al'qur'an dan hadis guna menciptakan kepuasan kepada para nasabahnya dalam menggunakan produk dan jasa Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.

Tabel 1.1 Jumlah Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah di Yogyakarta 2015-2017³

No	Tahun	Bank Umum Syariah	Unit Usaha Syariah
1	2015	52	12
2	2016	46	9
3	2017	47	9

Sumber OJK, 2015-2017

Tabel 1.1 di atas menyajikan jumlah Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS) dari tahun 2015-2017 di Yogyakarta. Bisa di lihat pada tabel diatas jumlah kantor bank umum syariah dan unit usaha syariah menurun dari tahun 2015-2016. Dan jumlah bank umum syariah pada tahun 2017 mengalami peningkatan hanya menambah satu jaringan Bank Umum Syariah (BUS). Sedangkan jumlah kantor Unit Usaha Syariah (UUS) pada tahun 2017 tidak mengalami peningkatan jumlah jaringan kantor. Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa perkembangan perbankan syariah di Yogyakarta masih sangat lambat.

Meskipun perkembangan Perbankan Syariah di Yogyakarta sangat lambat, tetapi jumlah Perbankan Syariah yang ada di Yogyakarta tidak sedikit, sehingga persaingan dalam hal

³<https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-danstatistik/statistik/statistik-perbankan/syariah/Default.aspx>

meningkatkan kualitas layanan serta inovasi-inovasi dalam membuat produk guna memuaskan nasabah dalam menggunakan jasa dan produk perbankan juga akan semakin ketat.

Oleh karena itu Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta sebagai salah satu bank syariah yang ada di Yogyakarta harus meningkatkan kualitas layanan, nilai nasabah, citra produk perusahaannya serta atribut-atribut produk islam yang sesuai dengan harapan nasabah guna menambah kepuasan nasabah.

Tabel 1.2 Bank Syariah dengan Reputasi Terbaik Tahun 2017⁴

No	Nama Bank
1	PT Bank BCA Syariah
2	PT Bank BNI Syariah
3	PT. Bank Bri Syariah
4	PT.Bank Syariah Bukopin (BSB)
5	PT. Bank Syariah Mandiri (BSM)

Sumber.warta ekonomi.co.id 2018

Tabel 1.2 diatas menyajikan Reputasi Bank Terbaik pada tahun 2017. Menurut (Laporan Peringkat Bank, 2015) Peringkat Bank biasanya dinilai dari kebijakan kredit/pinjaman atau investasi lembaga keuangan, khususnya bank dalam beberapa tema terkait isu sosial, hak asasi manusia, serta lingkungan hidup yang dianggap penting untuk diperhatikan oleh lembaga keuangan seperti bank. Namun dengan pertimbangan aspek tanggung jawab

⁴ <https://m.wartaekonomi.co.id/berita162697/inilah-bank-bank-dengan-reputasi-terbaik-tahun-2017.html>

lembaga keuangan terhadap keadilan ekonomi pada umumnya, aspek kebijakan internal/operasional bank juga turut dinilai.

Reputasi terbaik yang didapat oleh Bank juga tidak luput dari penilaian para masyarakat dalam menggunakan produk dan jasa perbankan. Seperti paparan diatas dapat dikatakan bahwasanya bank sebagai lembaga keuangan juga tidak hanya memperhatikan mengenai keuangannya saja, tetapi juga harus memperhatikan lingkungan hidup atau sosial juga. Hal ini berarti bank harus memperhatikan kualitas pelayanan serta produknya yang diberikan kepada nasabahnya, bank juga harus memperhatikan persepsi atau nilai masyarakat terhadap produk dan jasanya, tidak hanya itu bank juga harus menciptakan citra perusahaan yang baik di tengah-tengah masyarakat guna menumbuhkan nilai yang tinggi dari masyarakat sehingga memberikan rasa puas dari masyarakat dalam menggunakan produk dan jasa bank tersebut. Kepuasan nasabah sendiri akan menciptakan nilai yang baik bagi bank tersebut sehingga timbullah peringkat-peringkat bank terbaik seperti tabel diatas.

Berdasarkan Tabel Reputasi Terbaik Bank Syariah diatas, dapat dilihat jika Bank Syariah Bukopin (BSB) memiliki peringkat ke 4 dari 5 Bank Syariah dengan Reputasi Terbaik pada tahun 2017, Hal tersebut perlu diperhatikan oleh Bank Syariah Bukopin mengapa Bank Syariah Bukopin tidak menempati peringkat

pertama pada peringkat bank terbaik tahun 2017, sehingga menjadi pertanyaan sendiri bagi peneliti bagaimana tingkat kepuasan yang dirasakan oleh para nasabah sehingga dapat menciptakan reputasi bank yang lebih baik kedepannya.

Berdasarkan tabel Peringkat Bank Syariah Terbaik diatas, menjadi salah satu alasan bagi penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada Bank Syariah Bukopin (BSB). Maka berdasarkan tabel dan uraian diatas penulis melakukan penelitian di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Citra Perusahaan Dan Atribut Produk Islam Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan hal-hal yang telah dikemukakan dalam latar belakang, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta?
2. Apakah nilai nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta?
3. Apakah citra perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta?

4. Apakah atribut produk islam berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.
4. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh atribut produk Islam terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Bank Syariah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan para pembuat keputusan dan kebijakan yang terkait dengan kualitas layanan, nilai nasabah, citra perusahaan dan atribut produk islam pada perbankan syariah dalam upaya

mendukung strategi pengembangan perbankan syariah dimasa yang akan datang.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta informasi mengenai hal-hal yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah terhadap perbankan syariah dan sebagai implimentasi pengetahuan teoritis yang diperoleh selama perkuliahan.

3. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pembendaharaan penelitian atau dapat menjadi sebuah referensi serta acuan yang berkaitan dengan ilmu yang dikembangkan di akademik.

4. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan menjadi suatu informasi dan referensi bagi peneliti yang akan datang guna mengembangkan dan melanjutkan penelitian yang sama.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini untuk lebih mempermudah dan memberi gambaran yang lebih jelas dan kompleks mengenai isi dari skripsi ini dengan susunan yang sistematika dan komprehensif, penyusunan skripsi ini dibagi menjadi 5 bab, setiap bab terdiri dari sub-sub bab sebagai periciannya. Sistem pembahasannya adalah sebagai berikut :

Bab pertama pendahuluan menguraikan tentang latar belakang masalah yang berisikan fakta dan isu-isu yang mendasari diadakannya penelitian. Rumusan masalah merupakan pertanyaan mengenai keadaan yang memerlukan jawaban penelitian. Tujuan penelitian berisi tentang hal yang ingin dilakukan oleh peneliti, atau tujuannya dalam melakukan penelitian tersebut. Kontribusi penelitian merupakan hal yang diharapkan dapat dicapai dari penelitian. Sistematika penulisan mencakup uraian singkat pembahasan materi dari tiap bab.

Bab dua ini berisi landasan dengan landasan teori sebagai penjabaran teori-teori yang mendukung perumusan hipotesis penelitian, pengembangan hipotesis dan kerangka pemikiran. Teori yang ada pada penelitian ini didapat dari berbagai sumber referensi, seperti buku, jurnal, skripsi dan artikel di internet.

Pada bab tiga ini mengenai metode penelitian, penulis menguraikan mengenai rancangan penelitian yang terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukuran, teknik pengumpulan data dan instrument penelitian serta analisis data.

Pada bab yaitu mengenai analisis data, penulis akan mendeskripsikan tentang gambaran umum objek penelitian, analisis deskriptif data, hasil dan pembahasan mengenai olah data menggunakan SPSS serta interpretasi hasil penelitian.

Pada bab empat ini berisikan mengenai kesimpulan-kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian dan saran-saran sebagai masukan bagi peneliti selanjutnya.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulannya adalah :

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,760 > 1,984$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,191 > 1,984$) dan nilai signifikansi sebesar $0,031 < 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa nilai nasabah berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.
3. Tidak terdapat pengaruh antara citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang

Yogyakarta dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,160 < 1,984$) dan nilai signifikansi sebesar $0,249 > 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa citra perusahaan tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.

4. Tidak terdapat pengaruh antara atribut produk islam terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,748 < 1,984$) dan nilai signifikansi sebesar $0,322 > 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa atribut produk islam tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan serta kesimpulan yang telah diperoleh dari penelitian ini, maka peneliti selanjutnya akan menyampaikan saran-saran yang diharapkan dapat memberi manfaat dan bahan pertimbangan sebagai masukan kepada pihak-pihak terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-g dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta

Sebaiknya Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta lebih memperbaiki citra perusahaan dimata nasabah dengan cara membangun kerja sama yang saling menguntungkan dan

menjaga hubungan baik kepada nasabah guna menumbuhkan persepsi nasabah yang baik terhadap citra perusahaan Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.

Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta sebaiknya meningkatkan nilai-nilai keislaman terutama dalam atribut-atribut produk yang terdapat pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta guna memberi kenyamanan terhadap nasabah yang menggunakan produk dan jasa Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.

Selanjutnya hal yang terpenting dalam menjalankan suatu bisnis adalah kepuasan para nasabahnya, karena dengan kepuasan yang didapat oleh nasabah maka akan menimbulkan keuntungan yang besar bagi perusahaan dalam hal terciptanya loyalitas nasabah maupun dalam tingkat penjualan yang tinggi. Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta dapat lebih meningkatkan kepuasan nasabahnya dalam menggunakan produk maupun jasanya dengan cara meningkatkan citra perusahaan dan atribut produk islam.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti mengenai penelitian yang serupa sebaiknya lebih menambahkan teori-teori guna menambah pemikiran dan wawasan bagi peneliti selanjutnya dalam memahami variabel-variabel yang akan

diteliti. Karena dalam sebuah penelitian teori sangatlah penting guna lebih memahami penelitian yang akan diteliti.

Peneliti selanjutnya sebaiknya mencari isu-isu yang terbaru dalam mengembangkan variabel-variabel independen guna menciptakan hasil penelitian yang sedang butuhkan sehingga dapat membantu memecahkan suatu masalah yang terjadi dalam isu-isu tersebut.



DAFTAR PUSTAKA

AL-Qur'an

Al-Qur'anulkarim. (2005), "*Al-Qur'an dan Terjemahannya*". Jakarta : J-

ART

Buku dan Dokumentasi

Adisaputro, Gunawan. (2010) "*Manajemen Pemasaran*". Yogyakarta : UPP

STIM YKPN

Alfansi, Lizar (2010). "*Financial Service Marketing*". Jakarta : Salemba

Empat.

Alma, Buchari. (2012). "*Pengantar Bisnis*". Alfabeta : Bandung.

Antonio, Syafi'i. (2001) "*Bank Syariah Dari Teori Dan Praktik*". Jakarta :

Gema Insani.

Daryanto, dan Ismanto Setyabudi. (2004). "*Konsumen dan Pelayanan*

Prima". Yogyakarta : Gava Media .

Eriyanto. (2007). "*Teknik Sampling Analisis Opini Publik*". Yogyakarta :

Lkis

Ghozali, Imam. 2005. "*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program*

SPSS 21". Edisi 7. Semarang : Badan Penerbit Universitas

Diponorogo.

Ghozali, Imam. 2005. "*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM*

SPSS". Edisi 3. Semarang : Badan Penerbit Universitas

Diponorogo.

<https://almanaar.wordpress.com/2008/04/16/fatwa-mui-tentang-bunga-bank/>

[https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/regulasi/undang-](https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/regulasi/undang-undang/Pages/undang-undang-nomor-21-tahun-2008-tentang-perbankan-syariah.aspx)

[undang/Pages/undang-undang-nomor-21-tahun-2008-tentang-perbankan-syariah.aspx](https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/regulasi/undang-undang/Pages/undang-undang-nomor-21-tahun-2008-tentang-perbankan-syariah.aspx)

<https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-danstatistik/statistik/statistik-perbankan/syariah/Default.aspx>

<https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-danstatistik/statistik/statistik-perbankan/syariah/Default.aspx>

Iqbal Zamir, dan Abbas Mirakhor. (2008). Jakarta : Kencana.

Kasiram. (2010). “Metode Penelitian Kuantitatif-Kualitatif”. Malang : UIN-Maliki Press

Kasmir. (2004). “Manajemen Perbankan”. Jakarta : Rajawali Pers

Kotler, dan Keller. (2012) “Manajemen Pemasaran”. Alfabeta : Bandung.

Muhammad. (2005). “Bank Syari’ah Problem Dan Prospek Perkembangan di Indonesia”. Yogyakarta : Graha Ilmu

Nazir, Moh. (2013). “Metode Penelitian”.Bogor : Galia Indonesia

Nova, Firsan. (2011). “*Crisis Public Relations*”. Jakarta : Raja Grafindo Persada

Rianto, M. Nur (2010). “*Dasar-dasar Pemasaran Perbankan Syariah*”. Bandung : Alfabeta.

Ruslan, Rosady. (2012). “Manajemen Public Relations & Media Komunikasi. Jakarta : Rajawali Pers

Sugiyono. (2013). “Metode Peneltian Kombinasi”. Bandung: Alfabeta.

Sumar'in. (2012). "Konsep Kelembagaan Bank Syariah". Yogyakarta :

Graha Ilmu

Sumirat, dan Elvinaro Ardianto. (2012). "Dasar-Dasar Public Relations".

Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra.(2005). " *Service, Quality &*

Satisfaction".Yogyakarta : Andi

Tjiptono, Fandy (2009). "*Service Markering* ". Yogyakarta: Marknesis

Tjiptono, Fandy (2011). "Pemasaran Jasa". Jawa Timur : Bayumedia

Uma, Sekaran. (2000). "Metode Penelitian Untuk Bisnis. Edisi 3. Jakarta :

Salemba Empat.

Skripsi dan Jurnal

Ikfi Amalia. (2012). "*Analisis Kepuasan Nasabah Atas Dimensi Kualitas*

Pelayanan Bank Syariah Mandiri Malang". Jurnal Manajemen
Bisnis.

Mega Rosalia dan Drs. Parjono, M.Si. (2014). "*Pengaruh Atribut Produk*

Terhadap Loyalitas Konsumen Kerudung Produk Rabbani Pada
Komunitas Mahasiswi Muslim Di UNESA Ketintang". E-Journal

UNESA. Universitas Negeri Surabaya

Mutmainnah. (2017). "*Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan*

Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah". Jurnal Manajemen
dan Pemasaran Jasa. Universitas Pamulang.

- Nurul Qomariah. (2012). *“Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Institusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan”*. Jurnal Aplikasi Manajemen. Universitas Muhammadiyah Jember.
- Nuzul Ikhwal. (2017), *“Analisis FaktorFaktor Yang Mmpengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah Di Kota Batam”*. (JEBI) Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Putera Batam.
- Putri Dwi Cahyani. (2016). *”Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Sariah Di Yogyakarta”*. Jurnal Bisnis dan Manajemen. Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Rutmaira Sitinjak (2015). *“Analisis Pengaruh Atribut Produk Islami Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank PT.BNI Syariah Pekanbaru”*. Jom FEKOM. Universitas Riau.

LAMPIRAN 1

**KUESIONER PENELITIAN
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI NASABAH,
CITRA PERUSAHAAN, DAN ATRIBUT PRODUK ISLAM
TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

Kepada Yth,
Nasabah Bank Syariah Bukopin (BSB)
Di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi pada program Strata 1 (S1) Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Saya yang mengajukan permohonan untuk pengisian kuesioner ini :

Nama : June Jati Ayu

Nim : 15820134

Fak/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah

Universitas : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Bermaksud untuk mengadakan penelitian yang berjudul “*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Citra Perusahaan, Dan Atribut Produk Islam Terhadap Kepuasan Nasabah*”. Sehubungan dengan itu, saya mohon bantuan dari Bapak/Ibu/Saudara/i meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Saya akan sepenuhnya menjamin kerahasiaan identitas Bapak/Ibu/Saudara/i.

Kesungguhan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini merupakan bantuan yang sangat berarti bagi saya. Atas ketersediaan dan partisipasinya dengan segala kerendahan hati saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Peneliti

June Jati Ayu

Data Responden

1. Nama : -----
2. Alamat : -----
3. Nomor Telepon/Handphone : -----
4. Jenis Kelamin : ☐ Laki-Laki
☐ Perempuan
5. Usia :
☐ 17-25 tahun ☐ 26-35 tahun
☐ 36-45 tahun ☐ 46 tahun dan lebih
6. Pendidikan Terakhir :
☐ SD/SMP ☐ D1/D2/D3
☐ SMA/SMK/STM ☐ S1/S2/S3
7. Pekerjaan anda saat ini :
☐ PNS ☐ Pengajar/Mahasiswa
☐ Wiraswasta ☐ Lain-lain
8. Pendapatan Perbulan :
☐ < Rp 1.000.000,- ☐ Rp 3.000.000 – Rp 4.000.000
☐ Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000 ☐ > 4.000.000
9. Menjadi nasabah Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta sejak :
☐ < 6 bulan ☐ 6 bulan – 1 tahun
☐ 1 tahun – 2 tahun ☐ > 2 tahun
10. Selain Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta apakah anda menggunakan jasa perbankan lainnya :
☐ Tidak
☐ Ya
11. Berapa banyak jumlah uang yang ditabung selama 1 bulan?
☐ Rp 150.000 ☐ Rp 350.000 – Rp 400.000
☐ Rp 200.000 – Rp 300.000 ☐ > 400.000
12. Tanggal Pengisian : -----

PETUNJUK PENGISIAN

Pernyataan-pernyataan dalam kuesioner ini mempunyai empat alternatif jawaban yaitu :

STS: Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

Berilah tanda (✓) pada jawaban Bapak Ibu/Saudara/i langsung pada lembar kuesioner

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
<i>Kualitas Layanan</i>					
1	Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta menggunakan Teknologi Modern				
2	Teller memberikan informasi yang tepat dan jelas				
3	Karyawan selalu bersedia merespon permintaan nasabah				
4	Karyawan selalu bersikap sopan terhadap para nasabah				
5	Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta sungguh-sungguh memperhatikan setiap kepentingan nasabah				
<i>Nilai Nasabah</i>					
6	Desain ruangan pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta mendukung kerahasiaan transaksi				
7	Bangunan pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta tertata dengan baik				
8	Bagi hasil pada Bank Syariah Bukopin dapat diterima				
9	Pelayanan pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta sesuai dengan biaya				
10	Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta memberikan kesan yang baik				
<i>Citra Perusahaan</i>					
11	Pelayanan Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta dapat meningkatkan kesan dan pendapat atau penilaian positif saya				

12	Dengan membangun citra perusahaan dapat membantu saya menciptakan kerjasama yang saling menguntungkan				
13	Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta selalu memberikan yang terbaik kepada para nasabahnya				
14	Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta selalu menjaga hubungan baik dengan para nasabahnya				
15	Citra perusahaan memengaruhi saya dalam memilih perusahaan				
Atribut Produk Islam					
16	Produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta menggunakan sistem bagi hasil				
17	Produk yang ada pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta tidak ada unsur riba				
18	Produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta tidak ada unsur ketidakpastian (<i>gharar</i>)				
19	Saya merasa nyaman dengan produk yang saya gunakan karena selalu berlandaskan syariah				
20	Produk pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta digunakan untuk investasi yang halal				
Kepuasan Nasabah					
21	Karyawan Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta melayani nasabah dengan cepat				
22	Layanan yang diberikan karyawan Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta sesuai dengan harapan				
23	Saya segera mendapat bantuan ketika mengalami kesulitan				
24	Saya merasa puas dengan produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta				
25	Saya puas dengan pelayanan Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta				

LAMPIRAN 2



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp (274) 589621, 512474, Fax. (274) 586117
E-mail: febi@uin-suka.ac.id Yogyakarta 55281

Nomor : B-2471.1/Un.02/DEB.1/PN.01.1//2018 18, September 2018
Sifat : Penting
Lamp. : 3 bendel
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Pimpinan
Pimpinan Bank Syariah Bukopin Yogyakarta
Di Jl. MT Haryono No. 7 Suryodiningratan, Mantrijeron, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa
Yogyakarta
Assalamu 'alaikum Wr.Wb.

Dalam rangka memenuhi tugas akhir/skripsi yang berjudul **"Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Citra Perusahaan dan Atribut Produk Islam Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Bukopin (BSB) Kantor Cabang Yogyakarta"**, dengan Dosen Pembimbing Drs Akhmad Yusuf Khoiruddin, M.Si. diperlukan penelitian.

Oleh karena itu kami mengajukan permohonan izin kepada Bapak/Ibu Pimpinan Bank Syariah Bukopin Yogyakarta bagi mahasiswa kami :

Nama : June Jati Ayu
NIM : 15820134
Program Studi : Perbankan Syariah
Alamat : Dusun 01 Desa Kalimukti rt/rw 003/001 Kecamatan Pabedilan
Kabupaten Cirebon

untuk melakukan penelitian di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin. Sebagai bahan pertimbangan bersama ini kami lampirkan :

1. Proposal Skripsi
2. Fotocopy Kartu Tanda Mahasiswa (KTM)
3. Fotocopy Kartu Rencana Studi (KRS)

Demikian surat permohonan ini disampaikan, atas diperkenankannya diucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik,


H. Casnini ~

LAMPIRAN 3



PT BANK SYARIAH BUKOPIN
Kantor Cabang Yogyakarta
Jl. MT. Haryono No. 7 Yogyakarta
Telp. (0274) 387 713, (0274) 373 832
Fax (0274) 388 938

SURAT KETERANGAN

Nomor : 81 /BSB-SDI/KC YGY/XII/2017

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Prihatama Oktoviano
Jabatan : Sumber Daya Insani

Menerangkan bahwa :

Nama : June Jati Ayu
NIM : 15820134

1. Benar Telah melakukan penelitian di PT BANK SYARIAH BUKOPIN Cabang Yogyakarta terhitung sejak 30 oktober 2018 hingga 13 November 2018.
2. Sesuai Peraturan Perusahaan, Tidak dapat memberikan jumlah nasabah kepada pihak manapun karena termasuk dalam kode etik dan peraturan perusahaan yang harus ditaati bersama.

Demikian agar surat keterangan ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 05 Desember 2018

PT BANK SYARIAH BUKOPIN

Prihatama Oktoviano
Sumber Daya Insani

LAMPIRAN 4

Foto/Dokumentasi



FOTO WAWANCARA



LAMPIRAN 5

Terjemahan Teks Bahasa Arab

No	Hal	BAB	Terjemahan
1.	41	II	Artinya : <i>“Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.”</i>
2.	41	II	Artinya : <i>“Barangsiapa yang mengerjakan amal yang saleh maka (pahalanya) untuk dirinya sendiri dan barangsiapa mengerjakan perbuatan jahat, maka (dosanya) untuk dirinya sendiri; dan sekali-kali tidaklah Rabb-mu menganiaya hamba-hambaNya”</i>

LAMPIRAN 6 DATA RESPONDEN

No	Nama Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Pendapatan
1	Hermawan	Laki-laki	26-30 tahun	D1/D2/D3	Lain-lain	Rp3.000.000- Rp4.000.000
2	Rizki	Perempuan	26-30 tahun	S1/S2/S3	Lain-lain	<Rp1.000.000
3	Susti	Perempuan	>36 tahun	S1/S2/S3	PNS	Rp1.000.000 -Rp2.000.000
4	Tri	Laki-laki	31-35 tahun	SMA/SMK/STM	Wiraswasta	>4.000.000
5	Fitri	Perempuan	17-25 tahun	S1/S2/S3	Lain-lain	Rp3.000.000 -Rp4.000.000
6	Nur	Perempuan	26-30 tahun	S1/S2/S3	PNS	Rp1.000.000 -Rp2.000.000
7	Sastro	Laki-laki	>36 tahun	S1/S2/S3	PNS	Rp3.000.000 -Rp4.000.000
8	Slamet	Laki-laki	26-30 tahun	S1/S2/S3	Lain-lain	Rp3.000.000 -Rp4.000.000
9	Abdrhman	Laki-laki	17-25 tahun	SMA/SMK/STM	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000
10	Tukimen	Laki-laki	26-30 tahun	S1/S2/S3	Lain-lain	Rp3.000.000 -Rp4.000.000
11	Ratno	Laki-laki	>36 tahun	S1/S2/S3	PNS	Rp3.000.000 -Rp4.000.000
12	Abdul	Laki-laki	17-25 tahun	SMA/SMK/STM	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.000 -Rp2.000.000
13	Haris	Laki-laki	26-30 tahun	S1/S2/S3	Lain-lain	Rp1.000.000 -Rp2.000.000
14	Suratmin	Laki-laki	>36 tahun	S1/S2/S3	Lain-lain	Rp3.000.000 -Rp4.000.000
15	Ivani	Perempuan	31-35 tahun	S1/S2/S3	PNS	Rp3.000.000 -Rp4.000.000
16	Mhmmad	Laki-laki	17-25 tahun	SD/SMP	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000
17	Salsabila	Perempuan	17-25 tahun	SD/SMP	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000
18	Melinda	Perempuan	17-25 tahun	SD/SMP	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000
19	Syafrida	Perempuan	17-25 tahun	SD/SMP	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000
20	MW	Perempuan	26-30 tahun	SMA/SMK/STM	Wiraswasta	Rp1.000.000- Rp2.000.000
21	Amalia	Perempuan	17-25 tahun	SD/SMP	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000
22	Romlah	Perempuan	26-30 tahun	S1/S2/S3	Wiraswasta	Rp1.000.000- Rp2.000.000
23	Shofiyani	Perempuan	17-25 tahun	SMA/SMK/STM	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000
24	Andri	Laki-laki	17-25 tahun	SMA/SMK/STM	Lain-lain	Rp1.000.000- Rp2.000.000
25	Manaqikana	Perempuan	17-25 tahun	SD/SMP	Pelajar/Mahasiswa	Rp3.000.000- Rp4.000.000

26	Yuli	Perempuan	>36 tahun	S1/S2/S3	Lain-lain	Rp1.000.000-Rp2.000.000
27	Ikhwani	Laki-laki	17-25 tahun	SD/SMP	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.000-Rp2.000.000
28	Eko	Laki-laki	17-25 tahun	SMA/SMK/STM	Wiraswasta	Rp1.000.000-Rp2.000.000
29	H.Aspire	Laki-laki	31-35 tahun	S1/S2/S3	PNS	Rp3.000.000-Rp4.000.000
30	Fauzi	Laki-laki	17-25 tahun	SMA/SMK/STM	Lain-lain	<Rp1.000.000
31	HRT	Laki-laki	26-30 tahun	S1/S2/S3	Lain-lain	Rp3.000.000-Rp4.000.000
32	Nunda	Perempuan	17-25 tahun	SD/SMP	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000
33	Tri m	Perempuan	17-25 tahun	SD/SMP	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000
34	Sudaryano	Laki-laki	>36 tahun	S1/S2/S3	PNS	>Rp4.000.0000
35	M Hafid	Laki-laki	17-25 tahun	SD/SMP	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.000-Rp2.000.000
36	Melda	Perempuan	17-25 tahun	SD/SMP	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000
37	Meirina	Perempuan	26-30 tahun	S1/S2/S3	Lain-lain	<Rp1.000.000
38	Kikiyan	Perempuan	17-25 tahun	SD/SMP	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000
39	Ratmi	Perempuan	31-35 tahun	SMA/SMK/STM	Wiraswasta	Rp1.000.000-Rp2.000.000
40	BR	Laki-laki	31-35 tahun	S1/S2/S3	Wiraswasta	Rp3.000.000-Rp4.000.000
41	Dwi	Perempuan	>36 tahun	S1/S2/S3	Lain-lain	<Rp1.000.000
42	Sari	Perempuan	17-25 tahun	SD/SMP	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.000-Rp2.000.000
43	Hery	Laki-laki	>36 tahun	S1/S2/S3	Lain-lain	<Rp1.000.000
44	Rizqi A	Perempuan	17-25 tahun	SD/SMP	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000
45	Tri w	Laki-laki	31-35 tahun	SMA/SMK/STM	Lain-lain	Rp1.000.000-Rp2.000.000
46	Hasban	Laki-laki	17-25 tahun	SD/SMP	Pelajar/Mahasiswa	Rp1.000.000-Rp2.000.000
47	Izza	Perempuan	>36 tahun	S1/S2/S3	Lain-lain	Rp3.000.000-Rp4.000.000
48	Muna	Perempuan	17-25 tahun	SD/SMP	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000
49	Sutarmi	Perempuan	>36 tahun	S1/S2/S3	PNS	>Rp4.000.0000
50	Dwi	Perempuan	17-25 tahun	SD/SMP	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000
51	Mahendra	Laki-laki	26-30 tahun	S1/S2/S3	Lain-lain	Rp3.000.000-Rp4.000.000
52	Kahar	Laki-laki	>36 tahun	S1/S2/S3	PNS	Rp3.000.000-Rp4.000.000
53	Isti	Perempuan	31-35 tahun	S1/S2/S3	Lain-lain	<Rp1.000.000
54	Riswinarni	Perempuan	17-25 tahun	S1/S2/S3	Lain-lain	<Rp1.000.000
55	Anisa	Perempuan	17-25	SMA/SM	Pelajar/Mahasiswa	<Rp1.000.000

			tahun	K/S TM	iswa	
56	Andri P	Laki-laki	26-30 tahun	SMA/SM K/STM	Lain-lain	Rp1.000.000 -Rp2.000.000
57	Meida	Laki-laki	17-25 tahun	SD/SMP	Pelajar/Mahas iswa	Rp1.000.000 -Rp2.000.000
58	BD	Laki-laki	26-30 tahun	S1/S2/S3	Lain-lain	Rp3.000.000 -Rp4.000.000
59	Mei	Laki-laki	26-30 tahun	SMA/SM K/STM	Wiraswasta	Rp1.000.000 -Rp2.000.000
60	Nur L	Perempu an	31-35 tahun	S1/S2/S3	Lain-lain	<Rp1.000.000
61	Asriyanti	Perempu an	>36 tahun	S1/S2/S3	Lain-lain	<Rp1.000.000
62	Susmi	Perempu an	26-30 tahun	S1/S2/S3	Lain-lain	Rp1.000.000 -Rp2.000.000
63	Lina	Perempu an	>36 tahun	S1/S2/S3	Lain-lain	Rp1.000.000 -Rp2.000.000
64	NN	Perempu an	17-25 tahun	S1/S2/S3	PNS	Rp3.000.000 -Rp4.000.000
65	Luthfi	Laki-laki	17-25 tahun	SD/SMP	Pelajar/Mahas iswa	Rp1.000.000 -Rp2.000.000
66	M Dzakiy	Laki-laki	17-25 tahun	SD/SMP	Pelajar/Mahas iswa	Rp1.000.000 -Rp2.000.000
67	Tegar	Laki-laki	17-25 tahun	SMA/SM K/STM	Pelajar/Mahas iswa	<Rp1.000.000
68	Hudiyanto	Laki-laki	>36 tahun	SMA/SM K/STM	Wiraswasta	Rp1.000.000 -Rp2.000.000
69	Hamdan	Laki-laki	>36 tahun	S1/S2/S3	PNS	Rp3.000.000 -Rp4.000.000
60	Agung	Laki-laki	26-30 tahun	S1/S2/S3	Lain-lain	Rp3.000.000 -Rp4.000.000
71	kholidatu	Perempu an	17-25 tahun	SMA/SM K/STM	Pelajar/Mahas iswa	<Rp1.000.000
72	TRS	Laki-laki	17-25 tahun	D1/D2/D3	Lain-lain	Rp1.000.000 -Rp2.000.000
73	Nidia	Perempu an	17-25 tahun	SMA/SM K/STM	Pelajar/Mahas iswa	Rp1.000.000 -Rp2.000.000
74	Harjuanto	Laki-laki	>36 tahun	S1/S2/S3	PNS	Rp3.000.000 -Rp4.000.000
75	Lukmanul	Laki-laki	17-25 tahun	SMA/SM K/STM	Pelajar/Mahas iswa	<Rp1.000.000
76	Dewi L	Perempu an	>36 tahun	S1/S2/S3	PNS	Rp3.000.000 -Rp4.000.000
77	Ratna	Perempu an	17-25 tahun	SD/SMP	Pelajar/Mahas iswa	<Rp1.000.000
78	Helmy	Laki-laki	17-25 tahun	SMA/SM K/STM	Pelajar/Mahas iswa	<Rp1.000.000
79	Sarinqah	Laki-laki	26-30 tahun	S1/S2/S3	Lain-lain	Rp3.000.000 -Rp4.000.000
80	Surya	Laki-laki	>36 tahun	S1/S2/S3	Lain-lain	Rp1.000.000 -Rp2.000.000
81	Dwi B	Laki-laki	17-25 tahun	SMA/SM K/STM	Pelajar/Mahas iswa	<Rp1.000.000
82	Suprapti	Perempu an	>36 tahun	S1/S2/S3	Lain-lain	Rp3.000.000 -Rp4.000.000
83	Bayu	Laki-laki	26-30 tahun	D1/D2/D3	Lain-lain	Rp3.000.000 -Rp4.000.000
84	Enggar	Perempu	17-25	SMA/SM	Pelajar/Mahas	<Rp1.000.000

		an	tahun	K/STM	iswa	
85	RR	Perempu an	31-35 tahun	S1/S2/S3	PNS	Rp1.000.000 -Rp2.000.000
86	Rizqi A	Laki-laki	26-30 tahun	S1/S2/S3	Lain-lain	Rp1.000.000 -Rp2.000.000
87	Rizza	Perempu an	17-25 tahun	SMA/SM K/STM	Pelajar/Mahas iswa	<Rp1.000.000
88	ZW	Laki-laki	>36 tahun	D1/D2/D3	Lain-lain	Rp1.000.000 -Rp2.000.000
89	Salsabilla	Perempu an	17-25 tahun	SD/SMP	Pelajar/Mahas iswa	<Rp1.000.000
90	Raisha P	Perempu an	17-25 tahun	SD/SMP	Pelajar/Mahas iswa	<Rp1.000.000
91	Nina	Perempu an	31-35 tahun	SMA/SM K/STM	Lain-lain	<Rp1.000.000
92	Nurhayati	Perempu an	>36 tahun	S1/S2/S3	Lain-lain	<Rp1.000.000
93	Siti	Perempu an	>36 tahun	SMA/SM K/STM	Lain-lain	<Rp1.000.000
94	Dwi	Perempu an	17-25 tahun	SMA/SM K/STM	Lain-lain	<Rp1.000.000
95	Slamet	Perempu an	17-25 tahun	SMA/SM K/STM	Lain-lain	<Rp1.000.000
96	Asih	Perempu an	>36 tahun	S1/S2/S3	Lain-lain	Rp1.000.000 -Rp2.000.000
97	Sabti	Perempu an	>36 tahun	S1/S2/S3	Lain-lain	<Rp1.000.000
98	Rini	Perempu an	>36 tahun	S1/S2/S3	PNS	>Rp4.000.0000
99	Wiwik	Perempu an	>36 tahun	S1/S2/S3	Lain-lain	<Rp1.000.000
100	Baryati	Perempu an	>36 tahun	SD/SMP	Lain-lain	<Rp1.000.000

No	Nama Responden	Menggunakan Bank Lain	Jumlah yang ditabung
1	Hermawan	Ya	>Rp400.000
2	Rizki	Tidak	<Rp150.000
3	Susti	Tidak	Rp350.000-Rp400.000
4	Tri	Ya	>Rp400.000
5	Fitri	Ya	Rp200.000-Rp300.000
6	Nur	Ya	<Rp150.000
7	Sastro	Ya	>Rp400.000
8	Slamet	Ya	>Rp150.000
9	Abdurahman	ya	<Rp150.000
10	Tukimen	ya	Rp200.000-Rp300.000
11	Ratno	ya	Rp200.000-Rp300.000
12	Abdul	ya	>Rp150.000
13	Haris	Tidak	Rp200.000-Rp300.000
14	Suratmin	Ya	>Rp400.000
15	Ivani	Ya	>Rp400.000
16	Mhmmad	Tidak	<Rp150.000
17	Salsabila	Tidak	Rp200.000-Rp300.000
18	Melinda	Ya	<Rp150.000
19	Syafrida	Tidak	<Rp150.000
20	MW	Tidak	Rp200.000-Rp300.000
21	Amalia	Ya	<Rp150.000
22	Romlah	Ya	>Rp400.000
23	Shofiyani	Ya	Rp200.000-Rp300.000
24	Andri	Tidak	<Rp150.000
25	Manaqikana	Ya	Rp350.000-Rp400.000
26	Yuli	ya	Rp200.000-Rp300.000
27	Ikhwan	Tidak	>Rp400.000
28	Eko	Ya	>Rp400.000
29	H.Aspire	Ya	Rp200.000-Rp300.000
30	Fauzi	Ya	Rp350.000-Rp400.000
31	HRT	Ya	>Rp400.000
32	Nunda	Tidak	<Rp150.000
33	Tri m	Tidak	<Rp150.000
34	Sudaryano	Ya	<Rp150.000
35	M Hafid	Tidak	<Rp150.000
36	Melda	Tidak	Rp200.000-Rp300.000
37	Meirina	Ya	<Rp150.000
38	Kikiyan	Ya	>Rp400.000
39	Ratmi	Ya	>Rp150.000
40	BR	Ya	Rp200.000-Rp300.000
41	Dwi	Tidak	Rp200.000-Rp300.000
42	Sari	Tidak	Rp200.000-Rp300.000
43	Hery	Ya	Rp200.000-Rp300.000
44	Rizqi A	Tidak	Rp200.000-Rp300.000
45	Tri w	Ya	>Rp400.000
46	Hasban	Tidak	<Rp150.000
47	Izza	Ya	>Rp400.000
48	Muna	Tidak	<Rp150.000
49	Sutarmi	Ya	<Rp150.000
50	Dwi	Tidak	Rp200.000-Rp300.000
51	Mahendra	Ya	<Rp150.000
52	Kahar	Ya	<Rp150.000
53	Isti	Ya	<Rp150.000
54	Riswinami	Ya	Rp350.000-Rp400.000
55	Anisa	Ya	<Rp150.000
56	Andri P	Tidak	Rp200.000-Rp300.000
57	Meida	Ya	<Rp150.000

58	BD	Ya	>Rp400.000
59	Mei	Tidak	Rp200.000-Rp300.000
60	Nur L	Ya	Rp200.000-Rp300.000
61	Asriyanti	Ya	Rp200.000-Rp300.000
62	Susmi	Ya	Rp200.000-Rp300.000
63	Lina	Ya	Rp200.000-Rp300.000
64	NN	Tidak	Rp350.000-Rp400.000
65	Luthfi	Tidak	Rp200.000-Rp300.000
66	M Dzakiy	Tidak	<Rp150.000
67	Tegar	Ya	Rp200.000-Rp300.000
68	Hudiyanto	Tidak	>Rp400.000
69	Hamdan	Ya	Rp200.000-Rp300.000
70	Agung	Ya	<Rp150.000
71	kholidatu	Ya	<Rp150.000
72	TRS	Ya	Rp200.000-Rp300.000
73	Nidia	Ya	Rp200.000-Rp300.000
74	Harjuanto	Ya	>Rp400.000
75	Lukmanul H	Ya	Rp200.000-Rp300.000
76	Dewi L	Ya	Rp200.000-Rp300.000
77	Ratna	Tidak	<Rp150.000
78	Helmy	Ya	<Rp150.000
79	Saringah	Tidak	Rp350.000-Rp400.000
80	Surya	Ya	Rp200.000-Rp300.000
81	Dwi B	Ya	<Rp150.000
82	Suprapti	Tidak	Rp200.000-Rp300.000
83	Bayu	Ya	>Rp400.000
84	Enggar	Ya	<Rp150.000
85	RR	Ya	Rp350.000-Rp400.000
86	Rizqi A	Ya	Rp200.000-Rp300.000
87	Rizza	Ya	Rp200.000-Rp300.000
88	ZW	Tidak	Rp200.000-Rp300.000
89	Salsabilla P	Ya	<Rp150.000
90	Raisha P	Tidak	<Rp150.000
91	Nina	Ya	<Rp150.000
92	Nurhayati	Ya	<Rp150.000
93	Siti	Tidak	<Rp150.000
94	Dwi	Ya	<Rp150.000
95	Slamet	Ya	<Rp150.000
96	Asih	Ya	<Rp150.000
97	Sabti	Ya	Rp350.000-Rp400.000
98	Rini	Ya	Rp200.000-Rp300.000
99	Wiwik	Ya	<Rp150.000
100	Baryati	Tidak	<Rp150.000

LAMPIRAN 7 JAWABAN RESPONDEN

Variabel Y Kepuasan Nasabah

No	y1	y2	y3	y4	y5	Total
1	3	3	4	3	3	16
2	3	3	3	3	3	15
3	2	2	2	4	2	12
4	3	3	3	3	3	15
5	2	3	2	4	3	14
6	2	3	3	3	3	14
7	4	3	3	4	3	17
8	1	3	3	3	3	13
9	2	2	2	3	3	12
10	3	3	3	4	3	16
11	4	3	3	3	3	16
12	4	4	3	4	4	19
13	3	3	4	4	4	18
14	3	3	3	3	3	15
15	2	2	1	4	3	12
16	2	2	2	3	2	11
17	3	3	3	3	3	15
18	1	2	2	3	3	11
19	4	4	2	4	3	17
20	3	3	3	3	3	15
21	3	3	3	3	3	15
22	3	3	3	3	3	15
23	3	3	3	2	2	13
24	2	3	3	2	2	12
25	4	3	3	4	3	17
26	2	3	3	3	4	15
27	1	2	2	3	2	10
28	3	3	4	3	3	16
29	3	3	3	4	3	16
30	2	2	1	2	2	9
31	2	2	3	3	3	13
32	3	3	4	4	3	17
33	3	4	4	3	3	17
34	3	3	3	3	3	15
35	3	3	3	3	3	15
36	3	4	4	4	4	19
37	3	3	3	3	3	15
38	3	3	3	3	3	15
39	2	3	3	3	3	14
40	4	3	3	4	3	17
41	3	1	2	4	3	13
42	3	4	4	3	3	17
43	3	4	3	3	3	16
44	3	2	3	3	4	15
45	3	4	3	4	4	18
46	3	4	3	4	4	18

47	3	3	3	3	3	15
48	3	3	3	3	3	15
49	3	3	3	3	3	15
50	4	3	3	4	3	17
51	4	4	3	3	4	18
52	4	3	3	3	3	16
53	3	3	3	4	3	16
54	3	3	4	3	3	16
55	3	3	3	3	3	15
56	2	3	3	3	3	14
57	4	4	4	4	4	20
58	3	3	3	3	3	15
59	2	3	3	3	2	13
60	3	3	3	3	3	15
61	3	3	3	3	3	15
62	3	4	3	3	3	16
63	2	3	3	4	3	15
64	4	4	4	4	4	20
65	3	3	4	3	3	16
66	4	3	4	4	4	19
67	2	3	3	3	3	14
68	4	3	3	4	4	18
69	4	3	3	3	3	16
70	4	3	3	4	3	17
71	2	2	2	3	3	12
72	3	3	3	3	3	15
73	3	2	3	3	3	14
74	3	3	2	3	4	15
75	3	3	4	3	3	16
76	3	2	3	3	3	14
77	3	4	4	4	4	19
78	3	3	3	3	3	15
79	4	3	3	3	3	16
80	3	4	3	3	4	17
81	4	4	4	3	4	19
82	2	3	4	3	4	16
83	3	3	3	3	3	15
84	3	3	3	3	3	15
85	2	2	3	4	2	13
86	4	4	4	4	4	20
87	3	3	3	2	3	14
88	2	2	2	3	2	11
89	3	3	3	3	3	15
90	2	2	2	4	3	13
91	4	4	3	3	3	17
92	3	3	4	3	3	16
93	4	4	3	3	4	18
94	3	3	4	3	4	17
95	4	3	4	3	3	17
96	3	3	3	3	3	15
97	3	3	3	3	3	15
98	3	3	3	3	3	15
99	3	3	3	3	3	15
100	4	4	3	3	3	17

Variabel X1 Kualitas Layanan

No	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	Total
1	3	3	3	3	3	15
2	4	3	3	4	3	17
3	3	3	2	2	3	13
4	3	3	3	3	3	15
5	2	2	3	3	3	13
6	4	3	3	2	2	14
7	3	3	3	3	3	15
8	2	2	3	3	4	14
9	2	3	3	2	3	13
10	2	3	3	3	3	14
11	3	3	3	4	3	16
12	4	4	3	4	3	18
13	3	3	3	3	3	15
14	3	3	3	3	3	15
15	3	2	3	2	3	13
16	2	2	2	2	3	11
17	3	4	4	4	3	18
18	3	2	2	1	3	11
19	3	4	3	4	3	17
20	3	3	3	4	3	16
21	3	3	3	4	4	17
22	2	3	3	3	2	13
23	3	4	3	4	3	17
24	3	3	3	2	3	14
25	3	3	4	4	3	17
26	2	3	4	3	4	16
27	3	3	3	4	3	16
28	3	3	3	3	3	15
29	3	3	3	3	3	15
30	4	4	4	4	4	20
31	2	3	3	3	3	14
32	3	3	4	4	3	17
33	3	3	4	4	3	17
34	3	3	3	3	3	15
35	3	3	3	3	3	15
36	3	4	4	4	4	19
37	3	3	4	4	3	17
38	3	4	3	3	3	16
39	3	3	3	3	3	15
40	2	3	4	3	4	16
41	3	3	3	3	3	15
42	3	3	4	4	3	17
43	3	4	3	3	4	17
44	3	3	3	3	4	16
45	3	4	4	4	4	19
46	4	4	3	4	3	18
47	3	3	3	3	3	15
48	3	3	3	4	3	16
49	4	3	3	4	3	17
50	3	3	3	4	3	16
51	3	3	3	3	3	15
52	4	3	3	4	3	17

53	3	3	3	3	4	16
54	4	4	4	4	4	20
55	3	3	3	3	3	15
56	3	3	3	3	3	15
57	4	4	4	4	4	20
58	3	3	3	3	3	15
59	3	3	3	3	3	15
60	3	3	3	3	3	15
61	3	4	3	4	3	17
62	3	4	3	3	3	16
63	3	3	3	3	3	15
64	4	4	4	4	4	20
65	3	4	3	4	4	18
66	3	3	3	4	3	16
67	3	3	2	2	2	12
68	4	4	3	3	3	17
69	3	3	3	3	3	15
70	2	2	3	3	4	14
71	2	3	2	3	2	12
72	3	3	4	3	3	16
73	3	3	3	2	3	14
74	3	3	3	4	4	17
75	3	2	3	2	3	13
76	4	3	3	4	3	17
77	3	4	4	4	3	18
78	3	3	3	3	3	15
79	4	4	4	4	4	20
80	3	3	3	3	3	15
81	3	4	4	4	3	18
82	4	3	4	3	3	17
83	3	3	3	4	4	17
84	3	4	3	4	3	17
85	3	3	2	1	3	12
86	3	3	3	3	3	15
87	3	3	3	3	4	16
88	2	3	3	3	3	14
89	3	3	3	3	2	14
90	1	3	3	2	1	10
91	3	4	3	4	3	17
92	3	4	3	3	3	16
93	3	4	3	4	3	17
94	3	3	3	3	3	15
95	3	3	4	4	4	18
96	4	4	3	3	3	17
97	4	4	3	3	3	17
98	3	4	4	4	3	18
99	3	3	3	3	3	15
100	3	4	3	4	3	17

Variabel X2 Nilai Nasabah

	NS1	NS2	NS3	NS4	NS5	Total
1	3	3	3	3	3	15
2	3	4	3	3	4	17
3	4	4	4	3	3	18

4	3	3	3	3	3	15
5	3	3	4	3	4	17
6	3	3	3	3	4	16
7	3	3	3	4	3	16
8	3	3	4	3	3	16
9	3	4	3	4	3	17
10	3	3	3	3	4	16
11	3	4	3	3	3	16
12	4	4	4	4	4	20
13	3	4	4	3	3	17
14	3	3	3	3	3	15
15	4	4	3	4	4	19
16	3	3	4	4	3	17
17	3	3	4	3	3	16
18	3	3	2	3	3	14
19	2	3	3	4	3	15
20	3	3	3	3	3	15
21	4	4	4	4	4	20
22	2	3	3	3	3	14
23	4	3	3	3	3	16
24	3	4	3	2	3	15
25	3	3	3	4	3	16
26	3	2	4	3	3	15
27	4	4	4	3	4	19
28	4	3	3	4	4	18
29	3	4	3	3	4	17
30	3	3	2	1	3	12
31	2	2	3	3	3	13
32	3	3	3	3	4	16
33	3	4	4	4	3	18
34	3	3	4	3	3	16
35	3	3	4	3	3	16
36	4	3	3	3	3	16
37	3	3	3	3	3	15
38	3	3	3	3	3	15
39	4	3	3	4	3	17
40	3	3	4	3	4	17
41	3	3	3	4	4	17
42	3	3	3	4	4	17
43	3	2	3	3	4	15
44	3	4	3	4	4	18
45	4	4	3	3	4	18
46	3	4	4	4	4	19
47	3	3	3	3	3	15
48	3	3	3	3	3	15
49	3	3	3	3	3	15
50	4	4	4	3	3	18
51	3	4	4	3	3	17
52	3	4	3	3	4	17
53	4	4	4	3	3	18
54	3	3	3	4	4	17
55	3	3	3	3	3	15
56	3	2	3	3	3	14
57	4	4	4	4	4	20
58	3	3	3	3	3	15
59	4	3	3	3	3	16
60	3	3	3	3	3	15
61	4	3	4	3	3	17

62	3	3	3	3	4	16
63	3	3	4	3	3	16
64	4	4	4	4	4	20
65	4	4	3	4	3	18
66	3	3	3	3	4	16
67	3	2	3	3	3	14
68	3	4	3	3	4	17
69	3	3	3	3	4	16
70	3	3	3	3	4	16
71	3	3	3	3	3	15
72	3	3	3	3	3	15
73	4	4	3	4	2	17
74	3	3	2	3	3	14
75	4	4	3	3	4	18
76	3	4	3	3	3	16
77	3	4	3	4	4	18
78	3	3	3	2	3	14
79	4	4	3	3	3	17
80	3	4	3	3	3	16
81	3	4	4	4	3	18
82	3	3	4	3	4	17
83	3	3	4	3	3	16
84	3	3	3	3	3	15
85	3	4	2	3	2	14
86	3	3	3	3	4	16
87	3	3	3	3	3	15
88	3	4	4	4	2	17
89	3	3	3	3	4	16
90	1	2	3	3	3	12
91	3	4	3	3	4	17
92	3	4	4	3	3	17
93	3	4	3	3	4	17
94	3	3	3	3	3	15
95	3	3	3	3	4	16
96	3	3	3	3	3	15
97	3	3	3	3	3	15
98	3	3	3	3	4	16
99	3	3	3	3	3	15
100	3	4	3	3	4	17

Variabel X3 Citra Perusahaan

	CP1	CP2	CP3	CP4	CP5	Total
1	3	3	4	4	4	18
2	3	3	3	4	3	16
3	3	3	3	3	3	15
4	3	3	3	3	3	15
5	3	3	3	3	4	16
6	4	4	4	4	3	19
7	3	3	4	3	3	16
8	4	3	3	4	3	17
9	3	4	3	3	3	16
10	4	3	4	4	4	19
11	3	3	3	3	3	15

12	3	3	4	4	4	18
13	3	3	3	3	3	15
14	3	3	3	3	3	15
15	3	3	3	3	3	15
16	3	3	2	3	3	14
17	3	3	3	3	3	15
18	3	3	3	3	3	15
19	4	3	3	4	3	17
20	4	3	3	3	3	16
21	4	3	3	3	3	16
22	3	3	3	3	3	15
23	3	3	3	3	4	16
24	2	2	3	3	1	11
25	3	3	3	4	3	16
26	3	4	3	4	3	17
27	4	4	4	4	2	18
28	4	4	3	3	3	17
29	3	3	3	4	3	16
30	4	1	3	1	4	13
31	3	2	2	3	3	13
32	4	3	4	4	3	18
33	4	4	4	4	3	19
34	4	3	3	4	3	17
35	3	4	3	3	3	16
36	3	4	4	4	3	18
37	3	3	3	3	3	15
38	3	3	3	3	3	15
39	3	3	4	3	3	16
40	3	3	4	3	3	16
41	3	3	3	3	3	15
42	3	3	4	4	3	17
43	4	3	3	4	3	17
44	4	4	4	4	4	20
45	4	4	4	4	4	20
46	4	3	3	4	4	18
47	3	3	3	3	3	15
48	3	3	3	3	3	15
49	3	3	3	3	3	15
50	3	3	3	4	3	16
51	3	4	3	3	3	16
52	3	3	3	4	4	17
53	3	3	3	4	4	17
54	4	4	4	4	3	19
55	3	3	3	3	3	15
56	3	3	3	3	3	15
57	4	4	4	4	3	19
58	3	3	3	3	3	15
59	3	3	3	3	4	16
60	3	4	3	3	3	16
61	3	3	3	3	3	15
62	3	3	4	3	3	16
63	4	3	3	3	3	16
64	4	4	4	4	4	20
65	4	4	4	4	3	19
66	4	4	4	3	2	17
67	3	2	3	3	3	14
68	3	3	3	3	3	15
69	3	3	3	3	3	15

70	3	4	3	3	3	16
71	3	3	2	2	2	12
72	3	3	3	4	3	16
72	3	4	3	3	3	16
74	3	4	4	4	3	18
75	3	3	3	4	3	16
76	3	3	4	3	3	16
77	3	3	4	4	3	17
78	3	2	3	3	4	15
79	3	3	3	3	3	15
80	3	4	3	3	3	16
81	3	4	3	4	4	18
82	3	4	4	3	3	17
83	3	3	3	4	3	16
84	4	3	4	4	2	17
85	3	3	3	3	3	15
86	4	4	4	4	3	19
87	3	3	3	3	3	15
88	3	3	3	3	4	16
89	3	3	3	3	2	14
90	3	3	3	3	2	14
91	3	3	4	3	1	14
92	3	4	4	3	3	17
93	3	3	4	4	2	16
94	3	3	3	3	3	15
95	3	3	4	4	3	17
96	3	3	3	3	3	15
97	3	3	3	3	3	15
98	4	3	4	4	3	18
99	3	3	3	3	3	15
100	3	3	4	3	2	15

Variabel X4 Atribut Produk Islam

No	API1	API2	API3	API4	API5	Total
1	3	3	3	4	4	17
2	3	3	3	3	3	15
3	4	4	4	4	4	20
4	3	3	3	3	3	15
5	4	4	4	4	3	19
6	3	3	4	4	3	17
7	3	3	3	3	3	15
8	3	3	4	4	3	17
9	3	4	4	4	4	19
10	4	4	4	4	3	19
11	3	3	3	3	3	15
12	4	3	3	4	4	18
13	3	4	3	3	3	16
14	3	3	3	3	3	15
15	4	3	4	3	3	17
16	3	3	3	3	4	16

17	4	3	3	3	3	16
18	3	3	3	3	3	15
19	4	3	3	4	3	17
20	3	3	3	3	3	15
21	3	4	4	4	3	18
22	3	2	3	3	3	14
23	3	3	3	3	3	15
24	3	3	2	3	3	14
25	3	3	4	3	3	16
26	3	4	3	4	4	18
27	3	3	3	3	3	15
28	4	3	3	4	3	17
29	4	3	4	3	3	17
30	1	3	3	2	2	11
31	3	3	3	3	3	15
32	3	3	3	4	3	16
33	4	4	4	4	4	20
34	3	3	3	3	4	16
35	3	3	3	3	4	16
36	3	3	4	4	3	17
37	3	3	3	3	3	15
38	3	3	3	3	3	15
39	3	4	3	3	4	17
40	3	4	3	3	3	16
41	3	4	3	3	4	17
42	4	4	3	4	4	19
43	4	3	4	3	4	18
44	4	4	4	4	4	20
45	3	4	4	4	4	19
46	4	3	3	3	4	17
47	3	3	3	3	3	15
48	3	3	3	3	3	15
49	3	3	3	3	3	15
50	3	3	3	3	4	16
51	3	4	3	3	3	16
52	3	3	3	3	3	15
53	4	4	4	4	4	20
54	3	3	4	4	4	18
55	3	3	3	3	3	15
56	3	3	3	3	3	15
57	4	4	3	4	4	19
58	3	4	3	3	4	17
59	4	4	3	3	3	17
60	3	4	3	4	4	18
61	3	4	3	4	4	18
62	3	3	3	4	3	16
63	3	3	4	3	3	16
64	4	4	4	4	4	20
65	3	3	4	3	4	17
66	3	3	3	3	4	16
67	3	3	3	3	4	16
68	3	3	3	3	4	16
69	3	4	3	3	3	16
70	3	4	3	3	3	16
71	4	4	4	3	3	18
72	3	3	3	3	3	15
73	4	4	4	3	3	18
74	2	3	3	3	4	15

75	3	4	4	4	2	17
76	3	4	3	3	4	17
77	4	4	3	4	3	18
78	3	2	3	3	3	14
79	3	3	3	3	4	16
80	4	3	3	3	3	16
81	3	2	3	3	3	14
82	3	4	4	3	3	17
83	4	3	3	3	4	17
84	4	4	4	3	3	18
85	3	3	3	4	3	16
86	3	3	3	3	3	15
87	3	3	3	3	3	15
88	4	4	4	4	3	19
89	2	4	2	3	3	14
90	3	3	4	4	4	18
91	4	3	2	4	4	17
92	3	3	4	3	3	16
93	3	4	1	4	4	16
94	3	3	3	3	3	15
95	3	4	2	3	4	16
96	3	3	3	3	3	15
97	3	3	3	3	3	15
98	3	3	3	3	3	15
99	3	3	3	3	3	15
100	4	3	2	4	4	17

LAMPIRAN 8 HASIL OUTPUT SPSS
Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Variabel X1

Correlations						
		KL1	KL2	KL3	KL4	KL5
KL1	Pearson Correlation	1	,434**	,203*	,333**	,194
	Sig. (2-tailed)		,000	,043	,001	,053
	N	100	100	100	100	100
KL2	Pearson Correlation	,434**	1	,358**	,519**	,148
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,142
	N	100	100	100	100	100
KL3	Pearson Correlation	,203*	,358**	1	,564**	,387**
	Sig. (2-tailed)	,043	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
KL4	Pearson Correlation	,333**	,519**	,564**	1	,337**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000		,001
	N	100	100	100	100	100
KL5	Pearson Correlation	,194	,148	,387**	,337**	1
	Sig. (2-tailed)	,053	,142	,000	,001	
	N	100	100	100	100	100
KL5	Pearson Correlation	,625**	,715**	,710**	,826**	,576**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100

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

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

Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Variabel X2

Correlations						
		NS1	NS2	NS3	NS4	NS5
NS1	Pearson Correlation	1	,437**	,220*	,205*	,109
	Sig. (2-tailed)		,000	,028	,040	,279
	N	100	100	100	100	100
NS2	Pearson Correlation	,437**	1	,209*	,252*	,124
	Sig. (2-tailed)	,000		,037	,011	,219
	N	100	100	100	100	100
NS3	Pearson Correlation	,220*	,209*	1	,259**	,044
	Sig. (2-tailed)	,028	,037		,009	,666
	N	100	100	100	100	100
NS4	Pearson Correlation	,205*	,252*	,259**	1	,132
	Sig. (2-tailed)	,040	,011	,009		,191
	N	100	100	100	100	100
NS5	Pearson Correlation	,109	,124	,044	,132	1

	Sig. (2-tailed)	,279	,219	,666	,191		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Nilai_Nasabah	Pearson Correlation	,651**	,695**	,567**	,607**	,476**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Variabel X3

Correlations						
	CP1	CP2	CP3	CP4	CP5	Citra_Peusahaan
CP1 Pearson Correlation	1	,264**	,347**	,345**	,159	,641**
Sig. (2-tailed)		,008	,000	,000	,114	,000
N	100	100	100	100	100	100
CP2 Pearson Correlation	,264**	1	,375**	,378**	,008	,650**
Sig. (2-tailed)	,008		,000	,000	,938	,000
N	100	100	100	100	100	100
CP3 Pearson Correlation	,347**	,375**	1	,449**	-,040	,671**
Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,694	,000
N	100	100	100	100	100	100
CP4 Pearson Correlation	,345**	,378**	,449**	1	,147	,748**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,144	,000
N	100	100	100	100	100	100
CP5 Pearson Correlation	,159	,008	-,040	,147	1	,427**
Sig. (2-tailed)	,114	,938	,694	,144		,000
N	100	100	100	100	100	100
Citra_Peusahaan Pearson Correlation	,641**	,650**	,671**	,748**	,427**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
N	100	100	100	100	100	100

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

Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Variabel X4

Correlations						
	API1	API2	API3	API4	API5	Output_Produk_Islam
API1 Pearson Correlation	1	,239*	,272**	,415**	,219*	,690**
Sig. (2-tailed)		,016	,006	,000	,029	,000
N	100	100	100	100	100	100
API2 Pearson Correlation	,239*	1	,176	,341**	,213*	,633**
Sig. (2-tailed)	,016		,081	,001	,033	,000
N	100	100	100	100	100	100
API3 Pearson Correlation	,272**	,176	1	,226*	-,080	,538**
Sig. (2-tailed)	,006	,081		,024	,431	,000

N	100	100	100	100	100	100
API4 Pearson Correlation	,415**	,341**	,226*	1	,309**	,722**
Sig. (2-tailed)	,000	,001	,024		,002	,000
N	100	100	100	100	100	100
API5 Pearson Correlation	,219*	,213*	-,080	,309**	1	,522**
Sig. (2-tailed)	,029	,033	,431	,002		,000
N	100	100	100	100	100	100
Output_Produk_Is Pearson Correlation	,690**	,633**	,538**	,722**	,522**	1
lam Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	100	100	100	100	100	100

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

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

Validitas Item Pernyataan Variabel Y

		Correlations					
		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	Kepuasan Nasabah
KP1	Pearson Correlation	1	,533**	,414**	,238*	,425**	,781**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,017	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
KP2	Pearson Correlation	,533**	1	,538**	,112	,517**	,784**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,269	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
KP3	Pearson Correlation	,414**	,538**	1	,063	,438**	,715**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,533	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
KP4	Pearson Correlation	,238*	,112	,063	1	,347**	,458**
	Sig. (2-tailed)	,017	,269	,533		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
KP5	Pearson Correlation	,425**	,517**	,438**	,347**	1	,753**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Kepuasan_Nasabah	Pearson Correlation	,781**	,784**	,715**	,458**	,753**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

Uji Reabilitas

1. Kualitas Layanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,729	5

2. Nilai Nasabah**Case Processing Summary**

	N	%
Cases Valid	100	100,0
Excluded ^a	0	,0
Total	100	100,0

stwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,707	5

3. Citra Perusahaan**Case Processing Summary**

	N	%
Cases Valid	100	100,0
Excluded ^a	0	,0
Total	100	100,0

stwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,607	5

4. Atribut Produk Islam**Case Processing Summary**

	N	%
Cases Valid	100	100,0
Excluded ^a	0	,0
Total	100	100,0

stwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,648	5

5. Kepuasan Nasabah

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,742	5

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Predicted Value
Normal Parameters ^{a,b}	N	100
	Mean	15,3700000
	Std. Deviation	1,20619951
Most Extreme Differences	Absolute	,049
	Positive	,045
	Negative	-,049
Test Statistic		,049
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

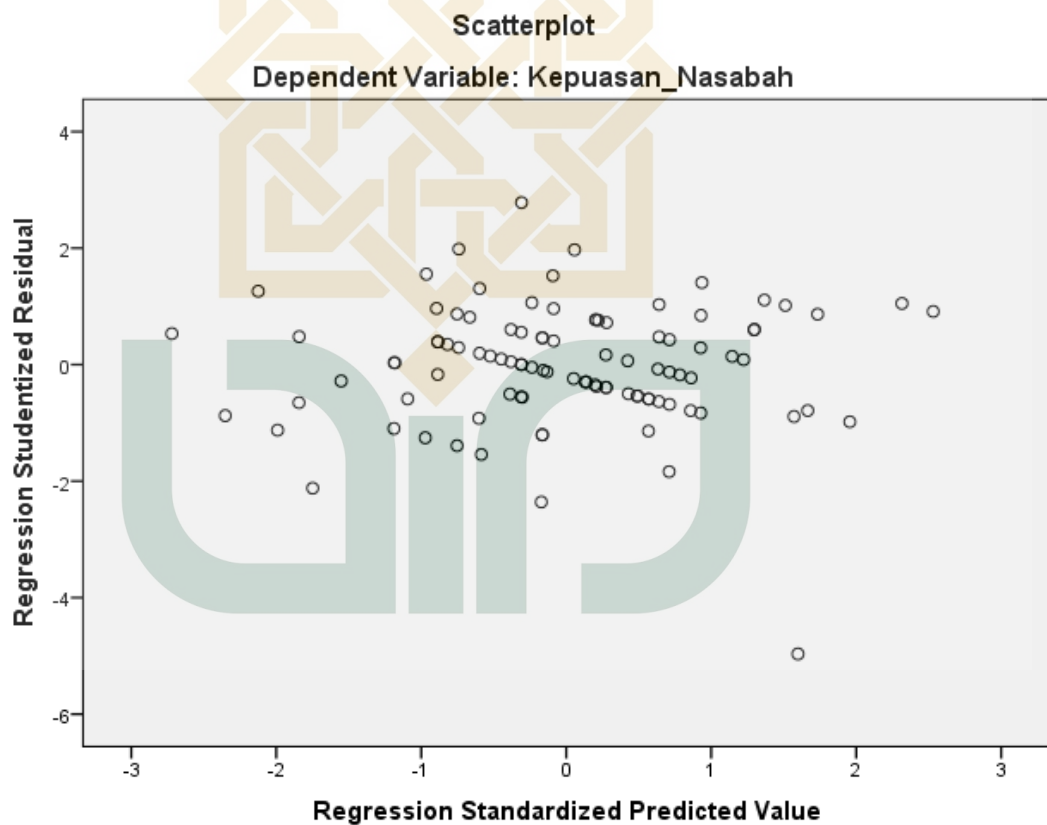
a. Test distribution is Normal.
b. Mean and Std. Deviation calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.

1. Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2,629	2,322		1,132	,260		
Kualitas_Layanan	,529	,092	,493	5,760	,000	,983	1,017
Nilai_Nasabah	,174	,080	,188	2,191	,031	,981	1,019
Citra_Peusahaan	,052	,045	,108	1,160	,249	,840	1,190
Output_Produk_Islam	,034	,106	,030	,322	,748	,832	1,203

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

2. Heteroskedastisitas



Uji Hipotesis

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,629	2,322		1,132	,260
Kualitas_Layanan	,529	,092	,493	5,760	,000
Nilai_Nasabah	,174	,080	,188	2,191	,031
Citra_Peusahaan	,052	,045	,108	1,160	,249
Atribut_Produk_Islam	,034	,106	,030	,322	,748

Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

2. Uji Simultan (F)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	144,037	4	36,009	10,920	,000 ^b
Residual	313,273	95	3,298		
Total	457,310	99			

Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Predictors: (Constant), Atribut_Produk_Islam, Kualitas_Layanan, Nilai_Nasabah, Citra_Peusahaan

3. Uji Parsial (t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,629	2,322		1,132	,260
Kualitas_Layanan	,529	,092	,493	5,760	,000
Nilai_Nasabah	,174	,080	,188	2,191	,031
Citra_Peusahaan	,052	,045	,108	1,160	,249
Atribut_Produk_Islam	,034	,106	,030	,322	,748

Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

4. Uji Kefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,561 ^a	,315	,286	1,816

Predictors: (Constant), Atribut_Produk_Islam, Kualitas_Layanan, Nilai_Nasabah, Citra_Peusahaan

Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

LAMPIRAN 9 POFIL UMUM BANK SYARIAH BUKOPIN

PT BANK SYARIAH BUKOPIN (selanjutnya disebut Perseroan) sebagai bank yang beroperasi dengan prinsip syariah yang bermula masuknya konsorsium PT Bank Bukopin, Tbk diakuisisinya PT Bank Persyarikatan Indonesia (sebuah bank konvensional) oleh PT Bank Bukopin, Tbk., proses akuisisi tersebut berlangsung secara bertahap sejak 2005 hingga 2008, dimana PT Bank Persyarikatan Indonesia yang sebelumnya bernama PT Bank Swansarindo Internasional didirikan di Samarinda, Kalimantan Timur berdasarkan Akta Nomor 102 tanggal 29 Juli 1990 merupakan bank umum yang memperoleh Surat Keputusan Menteri Keuangan nomor 1.659/ KMK.013/1990 tanggal 31 Desember 1990 tentang Pemberian Izin Peleburan Usaha 2 (dua) Bank Pasar dan Peningkatan Status Menjadi Bank Umum dengan nama PT Bank Swansarindo Internasional yang memperoleh kegiatan operasi berdasarkan surat Bank Indonesia (BI) nomor 24/1/UPBD/PBD2/Smr tanggal 1 Mei 1991 tentang Pemberian Izin Usaha Bank Umum dan Pemindahan Kantor Bank.

Pada tahun 2001 sampai akhir 2002 proses akuisisi oleh Organisasi Muhammadiyah dan sekaligus perubahan nama PT Bank Swansarindo Internasional menjadi PT Bank Persyarikatan Indonesia yang memperoleh persetujuan dari (BI) nomor 5/4/KEP. DGS/2003 tanggal 24 Januari 2003 yang dituangkan ke dalam akta nomor 109 Tanggal 31 Januari 2003. Dalam perkembangannya kemudian PT Bank Persyarikatan Indonesia melalui tambahan modal dan asistensi oleh PT Bank Bukopin, Tbk., maka pada tahun 2008 setelah memperoleh izin kegiatan usaha bank umum yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah melalui Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia nomor 10/69/KEP.GBI/DpG/2008 tanggal 27 Oktober 2008 tentang Pemberian Izin Perubahan Kegiatan Usaha Bank Konvensional Menjadi Bank Syariah, dan Perubahan Nama PT Bank Persyarikatan Indonesia Menjadi PT Bank Syariah Bukopin dimana secara resmi mulai efektif beroperasi tanggal 9 Desember 2008, kegiatan operasional Perseroan secara resmi dibuka oleh Bapak M. Jusuf Kalla, Wakil Presiden Republik Indonesia periode 2004 -2009. Sampai dengan akhir Desember 2014 Perseroan memiliki jaringan kantor yaitu 1 (satu) Kantor Pusat dan Operasional, 11 (sebelas) Kantor Cabang, 7 (tujuh) Kantor Cabang Pembantu, 4 (empat) Kantor Kas, 1 (satu) unit mobil kas keliling, dan 76 (tujuh puluh enam) Kantor Layanan Syariah, serta 27 (dua puluh tujuh) mesin ATM BSB dengan jaringan Prima dan ATM Bank Bukopin.

<https://www.syariahbukopin.co.id/id/tentang-kami/profil-perusahaan>

LAMPIRAN 10

CURRICULUM VITAE

Personal Details

1. Full Name : June Jati Ayu
2. NIM : 15820134
3. Gender : Female
4. Place, Date of Birth : Cirebon, 01 Juni 1997
5. Nationality : Indonesia
6. Marital Status : Mahasiswa
7. Height, Weight : 153, 48
8. Religion : Islam
9. Address : Dusun 1 Desa Kalimukti Rt/Rw 003/001
Kecamatan Pabedilan Kabupaten Cirebon
Jawa Barat
10. Phone : 08997010065
11. Email : Junejatiayu2@gmail.com



Riwayat Pendidikan

1. 2000–2002 : TK Madinatunnajah
2. 2002 – 2003 : MI Madinatunnajah
3. 2003 –2008 : SD Negeri 1 Kalimukti
4. 2008 – 2011 : SMP Negeri 2 Pabedilan
5. 2011 – 2014 : MA Nurul Huda Cirebon
6. 2014 : - Rhima English Course
- Mahesa Institute
- Basic English Course
7. 2015– sekarang : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Perbankan Syariah

Data Kemampuan

Office

1. Microsoft Word
2. Microsoft Excel
3. Microsoft Power Point

Bahasa Percakapan:

1. Bahasa Indonesia (Aktif)
2. English (Pasif)