

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA
BANK SYARIAH MANDIRI CABANG CIK DITIRO YOGYAKARTA
DENGAN PENDEKATAN *IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS***



SKRIPSI

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

Disusun Oleh :

AZIZ AFANDI BUDIHARJO

NIM 07390069

Pembimbing:

- 1. SUNARSIH, SE, M.Si**
- 2. M. YAZID AFANDI, M.Ag**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN ISLAM
FAKULTAS ILMU SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
YOGYAKARTA**

2013

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap dimensi kualitas jasa pelayanan Bank Syariah Mandiri Cik Di Tiro Yogyakarta. Metode pengukuran yang digunakan adalah skala *Likert* yang merupakan metode untuk mengukur sikap tertentu dari responden. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *mean arithmetic* untuk mencari nilai rerata masing-masing dimensi kualitas jasa, dan metode analisis tingkat kepentingan-kinerja (*importance-performance analysis*) untuk mencari tingkat kepuasan nasabah serta diagram kartesius untuk mencari keterkaitan antara tingkat kepentingan kualitas jasa dan tingkat kinerja kualitas jasa pelayanan pada Bank Syariah Mandiri Cik Di Tiro Yogyakarta.

Hasil dari penelitian ini yaitu dimensi kualitas jasa pelayanan perbankan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Cik Di Tiro Yogyakarta sangat berpengaruh terhadap nasabah untuk menggunakan jasa pelayanan bank tersebut. Atribut dimensi kualitas jasa *reliability* dianggap paling berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pelayanan Bank Syariah Mandiri Cabang Cik Di Tiro. Tingkat kepentingan seluruh dimensi kualitas jasa pelayanan secara umum menurut nasabah adalah penting. Atribut dimensi kualitas jasa *emphaty* dianggap paling penting menurut nasabah. Tingkat kinerja seluruh dimensi kualitas jasa pelayanan secara umum menurut nasabah adalah baik. Atribut dimensi kualitas jasa *emphaty* dianggap paling baik. Secara umum nasabah merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan jasa perbankan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Cik Di Tiro Yogyakarta.

Kata kunci: *importance-performance analysis, reliability, emphaty*

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Aziz Afandi Budiharjo

Kepada

**Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
di Yogyakarta**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Aziz Afandi Budiharjo
NIM : 07390069
Judul Skripsi : **Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank
Syariah Mandiri Cabang Cik Ditiro Yogyakarta
Dengan Pendekatan *Important Performance Analysis***

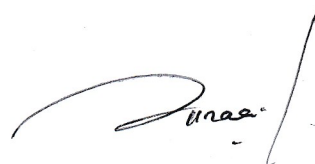
Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Jurusan/Program Studi Keuangan Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 16 Sya'ban 1434M
25 Juni 2013H

Pembimbing I



Sunarsih, SE, M.Si
NIP. 19740911 19903 2 001

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Aziz Afandi Budiharjo

Kepada

**Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
di Yogyakarta**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Aziz Afandi Budiharjo
NIM : 07390069
Judul Skripsi : **Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank
Syariah Mandiri Cabang Cik Ditiro Yogyakarta
Dengan Pendekatan *Important Performance Analysis***

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

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 16 Sya'ban 1434M
25 Juni 2013H

Pembimbing II



M. Yazid Afandi, M.Ag
NIP. 19721309 200312 1 001

PENGESAHAN SKRIPSI
Nomor : UIN. 02/K.KUI-SKR/PP.009/395/2013

Skripsi/tugas akhir dengan judul :

**Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang
Cik Ditiro Yogyakarta Dengan Pendekatan *Important Performance Analysis***

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

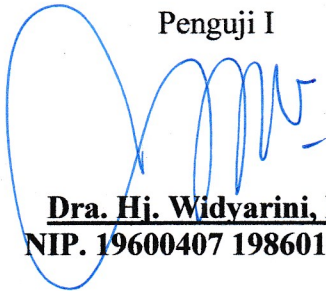
Nama : Aziz Afandi Budiharjo
NIM : 07390069
Telah dimunaqasyahkan pada : 11 September 2013
Nilai : B+
dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQASYAH :
Ketua Sidang



Sunarsih, SE, M.Si
NIP. 19740911 19903 2 001

Penguji I



Dra. Hj. Widyarini, MM
NIP. 19600407 198601 2 002

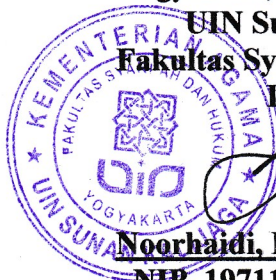
Penguji II




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

Yogyakarta, 11 September 2013

UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Syari'ah dan Hukum



DEKAN



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

SURAT PERNYATAAN

Assalamu' alaikum Wr Wb.

Yang bertandatangan di bawah ini, saya:

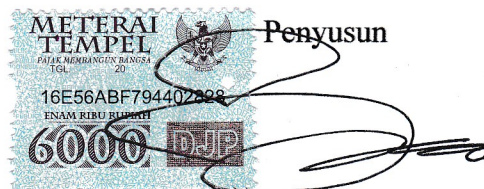
Nama : Aziz Afandi Budiharjo
NIM : 07390069
Fak/ Jur : Syariah dan Hukum/ Keuangan Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Cik Ditiro Yogyakarta Dengan Pendekatan *Important Performance Analysis*”** adalah merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan plagiasi ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah menjadi rujukan dan apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam penyusunan karya ini, maka tanggung jawab ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu' alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 22 Juni 2013



Aziz Afandi Budiharjo
07390069

MOTTO

“Keyakinan mengalahkan segalanya”



PERSEMBAHAN

Skripsi ini penyusun persembahkan untuk:

1. Almarhum Ayahanda tercinta yang mencurahkan segala tenaga dan doa beliau untuk penyusun.
2. Ibunda tercinta yang membesarkan, merawat, dan mengajarkan kebaikan.
3. Almamater Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, penguasa semesta alam. Limpahan rahmat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW yang telah membimbing kita semua menuju arah kebenaran dan kebahagiaan.

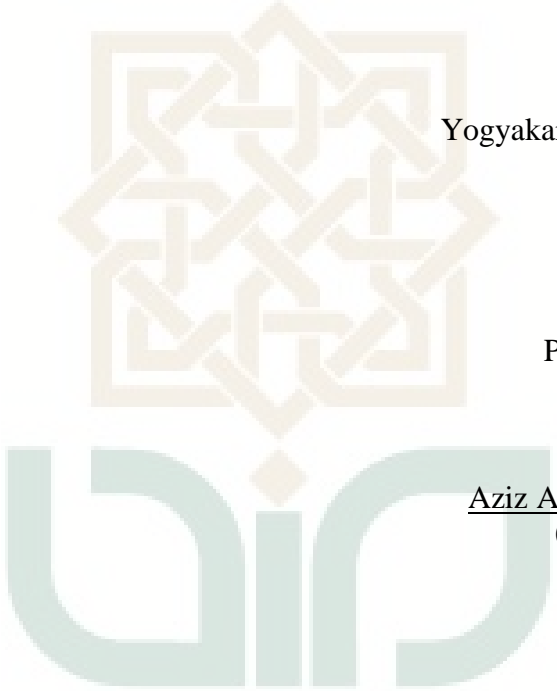
Dengan terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari dorongan dari orang yang ada disekitar penulis dalam memberikan ruang dan waktunya, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis ucapkan beribu ribu terimakasih kepada semuanya yang telah memberikan bantuan dan meringankan beban penulis baik do'a maupun dorongan nasehat dalam penyelesaian laporan ini. Oleh karena itu penulis secara khusus mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Musa Asy'arie selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Noorhaidi, M.A., M.Phil., Ph.D selaku Dekan Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Dra. Hj. Widyarini, M.M. selaku Ketua Prodi Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Ibu Sunarsih, SE, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak M. Yazid Afandi, M.Ag selaku pembimbing II, yang telah banyak meluangkan waktu dan konsentrasi beliau, serta dengan kesabaran dan ketelitiannya dalam membimbing penyusun.

5. Para Dosen Program Studi Keuangan Islam dan Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
6. Seluruh staf dan karyawan khususnya Ibu Tiwi dan Ibu Tartik di bagian Tata Usaha Prodi Keuangan Islam dan Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga.
7. Ibu Sri Retnaningsih, Ibunda tercinta yang telah mendidik dengan penuh kasih sayang serta tak pernah lelah berdoa untuk anak-anaknya.
8. Almarhum bapak Abdul Malik, Ayahanda yang banyak memberikan pelajaran berharga dalam kehidupan beragama, berbangsa, dan bernegara.
9. Keluarga Besar PMII Ashram Bangsa yang menjadikan penyusun sebagai mahasiswa yang dewasa dan bertanggungjawab, semoga tangan kita tetap terkepal dan maju ke muka.
10. Sahabat Korp GENKSTER yang telah banyak berjasa kepada penyusun dalam belajar serta bersedia merawat penyusun ketika sakit, bebas portal untuk kita semua.
11. Untuk teman-teman KUI '07 dan sahabat-sahabatku semuanya yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Dewi Fauziah yang membangkitkan ingatan dan semangat saya setelah mendapat musibah.
13. Sahabat-sahabat Moeda Institute, Khafif Sirojuddin, Aris Sukanto, M. Arif Nugroho, M. Yazid, Ilzam Mussoleh, Ali Shodiqin, Ahmad Khumaidi, Riyadlus Shilikhin, Fakhryan Azmi. Kita berjaya dilaut, darat, dan udara.

14. Semua pendahulu penyusun dalam berproses di PMII Ashram Bangsa, Mas Aziz, Mas Shofi, Mas Hesbul, Mbak Irfana, Mbak Alma, dan masih banyak yang tidak bisa disebutkan satu persatu oleh penyusun.

Akhirnya, penyusun hanya dapat mendoakan semoga Allah membalas kebaikan mereka. Harapannya karya ini berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya kemajuan Ekonomi Islam. *Amin Ya Robbal 'Alamin.*



Yogyakarta, 13 Sya'ban 1434H
22 Juni 2013

Penyusun

Aziz Afandi Budiharjo
07390069

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

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	Jim	J	je
ح	Hâ'	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khâ'	Kh	ka dan ha
د	Dâl	D	de
ذ	Zâl	Ž	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	d	de (dengan titik di bawah)
ط	tâ'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Zâ'	z	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	Mim	m	'em
ن	Nûn	n	'en
و	Wâwû	w	w
ه	hâ'	h	ha
ء	Hamzah	'	apostrof
ي	Yâ'	y	ye

B. *Ta' Marbutah*

1. Transliterasi *Ta' Marbutah* hidup adalah "t".
2. Transliterasi *Ta' Marbutah* mati adalah "h".
3. Jika *Ta' Marbutah* diikuti kata yang menggunakan kata sandang "ال" ("al-") dan bacaannya terpisah, maka *Ta' Marbutah* tersebut ditransliterasikan dengan "h". Contoh:

روضة الاطفال = *raudatul atfal*, atau *raudah al-atfal*

المدينة المنورة = *al-Madinatul Munawwarah*, atau

al-Madinah al-Munawwarah

طلحة = *Talhatu* atau *Talhah*

C. Huruf Ganda (*Syaddah* atau *Tasydid*)

Transliterasi *syaddah* atau *tasydid* dilambangkan dengan huruf yang sama, baik ketika berada di awal atau di akhir kata. Contoh: نزل----- *nazzala*

D. Kata Sandang "ال"

Kata sandang "ال" ditransliterasikan dengan "al" diikuti dengan tanda penghubung "-", baik ketika bertemu dengan huruf *qamariyyah* maupun huruf *syamsiyyah*. Contoh: القلم----- *al-qalamu* dan الشمس----- *al-syamsu*

E. Huruf Kapital

Meskipun tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, tetapi dalam transliterasi huruf kapital digunakan untuk awal kalimat, nama diri, dan sebagainya seperti ketentuan dalam EYD. Awal kata sandang pada nama diri tidak ditulis dengan huruf kapital, kecuali jika terletak pada permulaan kalimat. Contoh: وما محمد الا رسول----- *Wa ma Muhammadun illa rasul*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam sepuluh tahun terakhir ini, perbankan syariah di Indonesia terus menunjukkan perkembangan yang pesat dan menggembirakan. Hal ini dipicu oleh UU. Perbankan No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan syariah yang telah membuka peluang bagi bank-bank baru atau bank konvensional untuk beroperasi sepenuhnya secara syariah atau membuka cabang khusus syariah.

Perkembangan ini dapat dilihat dengan perkembangan pada jumlah Bank Umum syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS) dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) di Indonesia. Menurut data Bank Indonesia (BI) sampai dengan bulan Desember 2012, terdapat 11 Bank Umum Syariah di Indonesia, yaitu Bank Syariah Muamalat Indonesia, Bank Syariah Mandiri, Bank Syariah Mega Indonesia, Bank Syariah BRI, Bank Syariah Bukopin, Bank Panin Syariah, Bank Victoria Syariah, BCA Syariah, Bank Jabar dan Banten, Bank Syariah BNI dan Maybank Indonesia Syariah. Selain itu terdapat 24 Unit Usaha Syariah (UUS) dan 154 Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS)¹.

Seiring dengan semakin bertambahnya jumlah BUS, UUS dan BPRS yang beroperasi di Indonesia, jumlah dana yang berhasil dihimpun perbankan syariah tersebut juga terus bertambah. Menurut data BI, sampai dengan

¹ Bank Indonesia, *Statistik Perbankan Syariah Desember 2012*, (Jakarta: Bank Indonesia, 2012), hlm.1

Desember 2012 terlihat perkembangan total dana pihak ketiga (DPK) yang berhasil dihimpun perbankan syariah adalah sebesar 147,512 triliun rupiah jauh meningkat dari sebesar 28,012 triliun rupiah pada tahun 2007. Asset perbankan syariah mencapai sebesar 195,018 triliun rupiah yang terus menerus meningkat dari sebesar 36,538 triliun rupiah pada tahun 2007. Total pembiayaan yang disalurkan oleh perbankan syariah juga mengalami peningkatan, yaitu sebesar 147,505 triliun rupiah dari sebesar 27,944 triliun rupiah pada tahun 2007².

Peningkatan jumlah DPK, total aset dan pembiayaan bank syariah ini merupakan bukti meningkatnya pula apresiasi dan kepercayaan masyarakat serta kalangan perbankan terhadap perbankan syariah. Perbankan syariah mempunyai potensi pasar yang besar mengingat Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar. Namun, pada sisi lain, perkembangan tersebut menyebabkan menimbulkan terjadinya persaingan yang semakin ketat di dunia perbankan, dimana persaingan tidak hanya terjadi antara bank syariah dengan bank konvensional tetapi juga antar bank syariah sendiri.

Bank Syariah Mandiri (BSM) merupakan salah satu bank syariah terbesar di yang memiliki komitmen untuk menjadi penyedia jasa keuangan terkemuka di Indonesia. Meskipun usianya masih tergolong muda, kemampuan Bank Syariah Mandiri dalam menyerap dan menyalurkan dana dari masyarakat cukup baik. Menurut publikasi laporan keuangan per 2011,

² *Ibid*, hlm. 5.

total pendanaan (*funding*) Bank Syariah Mandiri sebesar 9,702 triliun rupiah meningkat dari tahun sebelumnya yang sebesar 8,394 triliun rupiah³. Total pendanaan Bank Syariah Mandiri ini adalah sekitar 10% dari total pendanaan seluruh bank syariah dan unit usaha syariah yang ada di Indonesia. Persentase yang relatif besar, mengingat jumlah bank syariah dan unit usaha syariah maupun BPRS yang begitu banyak di Indonesia.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, Bank Syariah Mandiri menyadari pentingnya memuaskan pelanggan. Dalam rangka memenangkan persaingan dalam bisnis perbankan, salah satu yang dapat dilakukan Bank Syariah Mandiri adalah dengan mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan nasabah terhadap produk-produk layanannya. Pelayanan dituntut untuk maksimal, seperti diajarkan dalam Al-Quran surat Ali-Imran ayat 159:

فبما رحمة من الله لنت لهم ولو كنت فظا غليظ القلب لا نفضوا من حولك
 فاعف عنهم واستغفر لهم وشاورهم في الأمر فإذا عزمت فتوكل على الله إن
 الله يحب المتوكلين⁴

Kepuasan nasabah adalah sesuatu yang abstrak, namun hal ini dapat diukur. Mengukur kepuasan nasabah merupakan suatu hal yang penting dilakukan bank, karena dengan mengetahui tingkat kepuasan nasabah maka bank akan mengetahui posisinya dalam persaingan bisnis perbankan,

³ PT. Bank Syariah Mandiri, *Laporan Keuangan Tahunan 2011*, Jakarta: t.p., 2012. hlm. 2.

⁴ Ali-Imran (3):159

sehingga bank dapat menentukan strategi persaingan dengan tepat. Dengan mengukur tingkat kepuasan nasabah juga akan diketahui adakah kesenjangan antara kualitas produk dan layanan yang diharapkan dengan kinerja kualitas produk dan layanan dari produk bank yang dirasakan oleh pelanggan.

Oleh karena itu, Bank Syariah Mandiri perlu mengetahui dan memahami atribut pelayanan apa yang sebenarnya diinginkan dan dianggap penting oleh nasabah. Untuk mengetahui hal tersebut, salah satu yang dapat dilakukan adalah dengan survei mengenai kepuasan nasabah. Dengan melakukan survei kepuasan nasabah akan dapat diketahui bagaimana respon nasabah terhadap kinerja atribut kualitas produk dan layanan bank, sekaligus menangkap umpan balik dari nasabah. Sehingga aktivitas ini dapat memberikan informasi dan membantu pelaksanaan upaya perbaikan kinerja atribut produk dan layanan dari Bank Syariah Mandiri.

Salah satu pendekatan dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan adalah dengan analisis *Servqual* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry⁵, yang dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima (*Perceived Service*) dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan/diinginkan (*Expected Service*). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka layanan tersebut

⁵ Fredy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Meningkatkan Kepuasan Pelanggan* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002, hlm.30.

memuaskan. Kualitas pelayanan ini diukur menurut 5 atribut pelayanan, yaitu *responsiveness, assurance, empathy, reliability* dan *tangible*.

Penelitian ini menganalisis tingkat kepuasan pelanggan Bank Syariah Mandiri Cabang Cik Di Tiro Yogyakarta pada atribut-atribut pelayanan, *responsiveness, assurance, empathy, reliability* dan *tangible* dengan mengukur tingkat kepentingan masing-masing atribut tersebut dalam persepsi pelanggan dan seberapa besar kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan bank menurut atribut-atribut tersebut.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas maka perumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap dimensi kualitas jasa pelayanan Bank Syariah Mandiri Cabang Cik Di Tiro Yogyakarta?
2. Dimensi kualitas jasa apakah yang dianggap paling penting oleh nasabah pada pelayanan Bank Syariah Mandiri Cabang Cik Di Tiro Yogyakarta?

C. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup yang membatasi dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian dilakukan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Cik Di Tiro Yogyakarta.
2. Penelitian berkaitan dengan 5 atribut dimensi kualitas jasa layanan pada Bank Mandiri Syariah Cabang Cik Di Tiro Yogyakarta yang mencakup tentang *Responsiveness, Assurance, Empathy, Reliability* dan *Tangible*.

3. Penelitian dilakukan pada nasabah setelah melakukan transaksi dan melakukan kontak langsung dengan karyawan bagian pelayanan Bank Syariah Mandiri cabang Cik Di Tiro Yogyakarta.
4. Penelitian dilakukan pada kondisi pelayanan pada jam kerja Bank Syariah Mandiri Cabang Cik Di Tiro Yogyakarta tahun 2013

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap dimensi kualitas jasa pelayanan Bank Syariah Mandiri Cabang Cik Di Tiro Yogyakarta.
2. Mengetahui dimensi kualitas jasa yang dianggap paling penting oleh nasabah pada pelayanan Bank Syariah Mandiri Cabang Cik Di Tiro Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan yang berguna bagi evaluasi terhadap kinerja kualitas atribut pelayanan jasa yang dianggap penting untuk memenuhi kepuasan nasabah.

2. Bagi penulis.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengetahuan dan mempertajam daya analisis penulis terutama dalam hal keuangan Islam dan sebagai media latihan untuk menambah pengalaman serta media latihan penerapan ilmu yang diperoleh selama kuliah.

3. Bagi umum.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membuka wawasan dan dapat menjadi bahan rujukan dalam melakukan studi lanjutan atau penelitian lebih lanjut.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Menurut nasabah, seluruh dimensi kualitas jasa pelayanan perbankan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Cik Di Tiro Yogyakarta sangat berpengaruh terhadap nasabah untuk menggunakan jasa pelayanan bank tersebut, dengan nilai rerata dari rata-rata dimensi kualitas jasa pelayanan perbankan sebesar 4,21. Atribut dimensi kualitas jasa *reliability* dianggap paling berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan jasa pelayanan Bank Syariah Mandiri Cabang Cik Di Tiro, dengan nilai rerata sebesar 4,43.
2. Tingkat kepentingan seluruh dimensi kualitas jasa pelayanan perbankan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Cik Di Tiro Yogyakarta secara umum menurut nasabah adalah penting, dengan nilai rerata dari rata-rata sebesar 4,01. Atribut dimensi kualitas jasa *Emphaty* dianggap paling penting menurut nasabah dengan angka rerata sebesar 4,21.
3. Tingkat kinerja seluruh dimensi kualitas jasa pelayanan perbankan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Cik Di Tiro Yogyakarta secara umum menurut nasabah adalah baik, dengan nilai rerata dari rata-rata sebesar 4,1. Atribut dimensi kualitas jasa *emphaty* dianggap paling baik dengan angka rerata sebesar 4,24.
4. Secara umum nasabah merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan jasa perbankan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Cik Di Tiro Yogyakarta,

dengan nilai tingkat kesesuaian kepentingan-kinerja (kepuasan) sebesar 101,7%

5. Unsur pelayanan yang dianggap sangat penting oleh nasabah, tetapi nasabah tidak merasa puas adalah kesanggupan mengubah pelayanan sesuai kebutuhan nasabah, kesigapan karyawan menangani keperluan dan menyelesaikan keluhan nasabah, serta kemudahan dan ketepatan prosedur pelayanan.
6. Unsur pelayanan yang oleh nasabah dianggap penting dan sangat memuaskan adalah tindakan pelayanan yang cepat saat nasabah membutuhkan, kemampuan karyawan berkomunikasi, perhatian secara personal, kepercayaan terhadap bank dan kemudahan untuk dihubungi nasabah.
7. Unsur pelayanan yang oleh nasabah dianggap biasa-biasa saja dan kurang memuaskan adalah kesigapan karyawan membantu keperluan/informasi yang dibutuhkan nasabah, pengetahuan dan keakuratan informasi yang disampaikan kepada nasabah, kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan sesuai janji yang telah diberikan, ketepatan waktu pelayanan, ketepatan dan ketelitian dalam memberikan pelayanan, dan penampilan fisik gedung.
8. Unsur pelayanan dianggap kurang penting, tetapi dalam pelaksanaannya berlebihan sehingga sangat memuaskan nasabah adalah pelayanan kepada nasabah tanpa memandang status sosial, profesionalisme pelayanan, penampilan dan kerapihan karyawan, serta ketersediaan tempat parkir.

B. Saran

1. Manajemen Bank Syariah Mandiri Cabang Cik Di Tiro Yogyakarta perlu terus meningkatkan seluruh dimensi kualitas jasa pelayanan perbankan, sebab seluruh dimensi terbukti sangat berpengaruh terhadap nasabah dalam menggunakan jasa layanan perbankan di Syariah Mandiri Cabang Cik Di Tiro.
2. Meskipun secara rata-rata seluruh nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Cik Di Tiro Yogyakarta menyatakan telah merasa sangat puas dengan pelayanan jasa perbankan yang diberikan oleh bank, namun bank harus tetap melakukan perbaikan pelayanan jasa agar tingkat kepuasan nasabah terus meningkat, terutama untuk pelayanan yang dianggap sangat penting oleh nasabah, tetapi nasabah tidak merasa puas dengan pelayanan tersebut.
3. Manajemen perlu meningkatkan unsur-unsur pelayanan yang dianggap nasabah masih kurang memuaskan yaitu kesanggupan mengubah pelayanan sesuai kebutuhan nasabah, kesigapan karyawan menangani keperluan dan menyelesaikan keluhan nasabah, serta kemudahan dan ketepatan prosedur pelayanan.
4. Unsur-unsur pelayanan yang harus dipertahankan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Cik Di Tiro Yogyakarta adalah tindakan pelayanan yang cepat saat nasabah membutuhkan, kemampuan karyawan berkomunikasi, perhatian secara personal, kepercayaan terhadap bank dan kemudahan untuk dihubungi nasabah.

5. Unsur-unsur pelayanan lain yang juga masih harus ditingkatkan adalah kesigapan karyawan membantu keperluan/informasi yang dibutuhkan nasabah, pengetahuan dan keakuratan informasi yang disampaikan kepada nasabah, kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan sesuai janji yang telah diberikan, ketepatan waktu pelayanan, ketepatan dan ketelitian dalam memberikan pelayanan, dan penampilan fisik gedung.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Antonio, M.S. 2001. *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Arifin, Z. 2002. *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*. Jakarta: Alfabet,
- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Manajemen Penelitian. Cetakan Ketujuh*. Rineka Cipta, Jakarta
- Direktorat Perbankan Syariah Bank Indonesia. 2007. *Statistik Perbankan Syariah Bank Indonesia*. Jakarta.
- Engel, J.F., R.D. Blackwell, dan P.W. Miniard. 1995. *Perilaku Konsumen (Terjemahan Jilid 2), Edisi 6*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Irawan, H. 2003. *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSSA*. Jakarta: PT Gramedia.
- Kasmir. 2004. *Manajemen Perbankan, Edisi 1*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran (Terjemahan Jilid I), edisi millenium*. Jakarta: PT. Prehallindo.
- - - -. 2004. *Manajemen Pemasaran (Terjemahan Jilid II), edisi millenium*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kuncoro, Mudrajad. 2003, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Penerbit Erlangga,
- Lovelock, C.H., L.K. Wright. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Lupiyoadi, R. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rangkuti, F. 1997. *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama,
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods For Business, Edisi 4, Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.

- Simamora, Bilson. 2004. *Panduan Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama,
- Sugiyono, 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, U. 2003. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Ghalia Indonesia.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Supranto. 1997. *Pengukuran tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. 2005. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Triton, Pb. 2005. *Statistik Parametrik dengan SPSS 13*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein. 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Umar, Husein. 2009. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Edisi Kedua. Jakarta: Rajawali Press.

B. Skripsi-Tesis

- Ariani. 2007. *Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Produk Tabungan BSM pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Utama Bogor*. Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor, Bogor
- Cahyani, Dwi Putri. 2011. *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Kinerja Perbankan Syariah Studi Pada Bank Muamalat Indonesia, BNI Syariah, BTN Syariah dan BPD DIY Syariah Cabang Yogyakarta*, Tesis, UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta
- Kuruddin, Tafak, 2008. *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. UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta.
- Rahmina, F. 2005. *Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Simpanan Taplus (Studi Kasus: PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Bogor)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor, Bogor.

Lampiran I TERJEMAHAN

NO	HALAMAN	SURAT (AYAT)	TERJEMAHAN
1	3	Ali-Imran 159	Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.
2	11	Al-Hijr 88	Janganlah sekali-kali kamu menunjukkan pandanganmu kepada kenikmatan hidup yang telah Kami berikan kepada beberapa golongan di antara mereka (orang-orang kafir itu), dan janganlah kamu bersedih hati terhadap mereka dan berendah dirilah kamu terhadap orang-orang yang beriman.
3	12	Al-Baqarah 267	Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.
4	22	Ar-Ruum 39	Dan sesuatu Riba (tambahan) yang kamu berikan agar Dia bertambah pada harta manusia, Maka Riba itu

			tidak menambah pada sisi Allah. dan apa yang kamu berikan berupa zakat yang kamu maksudkan untuk mencapai keridhaan Allah, Maka (yang berbuat demikian) Itulah orang-orang yang melipat gandakan (pahalanya).
--	--	--	---



Lampiran II KUESIONER

Kepada Yth.
Nasabah Bank Syariah Mandiri Cik Di Tiro
Yogyakarta
Di tempat.

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penulisan skripsi mahasiswa Universitas Islam Negeri Yogyakarta yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Cik Di Tiro Yogyakarta Dengan Pendekatan *Important Performance Analysis*

Saya mohon dengan hormat kepada Bapak/ Ibu/ Saudara untuk mengisi kuesioner yang terdiri dari beberapa pertanyaan dan pernyataan berikut. Kuesioner di bawah ini merupakan salah satu metode pengumpulan data primer yang sangat berguna untuk bahan penyusunan skripsi.

Mengingat penelitian ini semata-mata dimaksudkan untuk kepentingan akademik, maka saya sangat mengharapkan jawaban yang sejujur-jujurnya sesuai dengan pendapat Anda. Atas kerjasama dan bantuan Bapak/ Ibu/ saudara, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Hormat Saya

Aziz Afandi Budiharjo

KUESIONER

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG CIK DITIRO YOGYAKARTA DENGAN PENDEKATAN *IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS*

Petunjuk : berilah tanda silang (X) pada jawaban yang Anda anggap paling sesuai.

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. UMUR :
 - a. 17 – 25 Tahun
 - b. 25 – 35 Tahun
 - c. 35 – 45 Tahun
 - d. > 45 Tahun
2. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Pendidikan Terakhir Anda:
 - a. SMP / SMA
 - b. Diploma
 - c. Sarjana / Pasca Sarjana
 - d. Lain- lain:.....
4. Pekerjaan Anda:
 - a. PNS
 - b. Swasta
 - c. Wiraswasta
 - d. Pelajar / Mahasiswa
 - e. Lain-lain:.....

5. Penghasilan per bulan Anda:
- <Rp. 1.000.000
 - Rp. 1.000.000 s/d Rp. 2.500.000
 - Rp. 2.500.001 s/d Rp. 5.000.000
 - Rp. 5.000.001 s/d Rp. 7.500.000
 - >Rp. 7.500.000
6. Berapa lama Anda menjadi Bank Syariah Mandiri Cik Di Tiro Yogyakarta?
- < 6 bulan
 - 6 bulan s/d 2 tahun
 - > 2 tahun
7. Berapa kali Anda melakukan transaksi dengan pelayanan secara langsung ke Bank Syariah Mandiri Cik Di Tiro Yogyakarta, dalam kurun waktu 6 bulan terakhir?
- < 5 kali
 - > 5 kali

B. Tingkat Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Perbankan terhadap Nasabah

Petunjuk :

Berilah urutan tingkat pengaruh (dengan menulis *score* 1 s/d 5) Dimensi Kualitas jasa perbankan yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri Cik Di Tiro Yogyakarta.

Keterangan:

Nilai 1 : Sangat Tidak Berpengaruh

Nilai 2 : Tidak Berpengaruh

Nilai 3 : Cukup Berpengaruh

Nilai 4 : Berpengaruh

Nilai 5 : Sangat Berpengaruh

Kualitas Jasa Pelayanan	Tingkat Pengaruh
<i>Responsiveness/Daya Tanggap</i> (Pemberian informasi, kesanggupan mengubah pelayanan sesuai kebutuhan, penanganan keluhan, dan pelayanan yang cepat)	
<i>Assurance/Jaminan</i> (Keakuratan informasi, pemenuhan janji, kepercayaan terhadap bank, keamanan bertransaksi)	
<i>Empathy/Empati</i> (Komunikasi yang baik, perhatian, pelayanan nasabah, dan kemudahan untuk dihubungi)	
<i>Reliability/Kehandalan</i> (ketepatan waktu pelayanan, profesionalisme, ketepatan, ketelitian, prosedur yang tidak berbelit-belit)	
<i>Tangibles/Wujud Fisik</i> (Penampilan karyawan, penampilan fisik gedung, ketersediaan tempat parkir, dan lokasi Bank)	

C. Tingkat Kepentingan Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan/Harapan Nasabah Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Bank Syariah Mandiri Cik Di Tiro.

Petunjuk :

Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang Saudara anggap sesuai.

Keterangan : SP: Sangat Penting, P: Penting, CP: Cukup Penting, TP: Tidak Penting, STP: Sangat Tidak Penting

No.	Pertanyaan	SP	P	CP	TP	STP
1.	Kesigapan karyawan membantu					
2.	Kesanggupan mengubah pelayanan sesuai kebutuhan					
3.	Kesigapan karyawan menangani keperluan nasabah					
4.	Tindakan pelayanan yang cepat					
5.	Keakuratan informasi yang disampaikan					
6.	Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan sesuai janji					
7.	Kepercayaan terhadap bank					
8.	Keamanan bertransaksi					
9.	Kemampuan karyawan berkomunikasi					
10	Perhatian secara personal					
11	Pelayanan kepada nasabah tanpa menandang status sosial					
12	Kemudahan untuk dihubungi nasabah					
13	Ketepatan waktu pelayanan					
14	Profesionalisme pelayanan					
15	Ketelitian dalam memberikan pelayanan					
16	Kemudahan prosedur pelayanan					
17	Kerapihan karyawan					
18	Penampilan fisik gedung					
19	Tempat parkir yang luas					
20	Kemudahan penjangkauan lokasi					

**D. Tingkat Kinerja Pada Kualitas Jasa Pelayanan Bank Syariah Mandiri
Cik Di Tiro.**

Keterangan : SB: Sangat Baik, B: Baik, CB: Cukup Baik, TB: Tidak Baik,
STB: Sangat Tidak Baik

No.	Pertanyaan	SB	B	CB	TB	STB
1.	Kesigapan karyawan membantu					
2.	Kesanggupan mengubah pelayanan sesuai kebutuhan					
3.	Kesigapan karyawan menangani keperluan nasabah					
4.	Tindakan pelayanan yang cepat					
5.	Keakuratan informasi yang disampaikan					
6.	Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan sesuai janji					
7.	Kepercayaan terhadap bank					
8.	Keamanan bertransaksi					
9.	Kemampuan karyawan berkomunikasi					
10.	Perhatian secara personal					
11.	Pelayanan kepada nasabah tanpa menandang status sosial					
12.	Kemudahan untuk dihubungi nasabah					
13.	Ketepatan waktu pelayanan					
14.	Profesionalisme pelayanan					
15.	Ketelitian dalam memberikan pelayanan					
16.	Kemudahan prosedur pelayanan					
17.	Kerapihan karyawan					
18.	Penampilan fisik gedung					
19.	Tempat parkir yang luas					
20.	Kemudahan penjangkauan lokasi					

Lampiran III Tabulasi Data Primer

Tabulasi Informasi Umum Responden

No.	Pertanyaan						
	I	II	III	IV	V	VI	VII
1	3	1	1	2	3	2	2
2	1	2	2	2	3	2	1
3	2	1	2	2	3	2	2
4	2	2	1	3	4	2	1
5	2	2	2	3	3	2	1
6	3	1	1	3	3	1	1
7	3	2	1	2	3	2	2
8	2	2	1	2	3	2	2
9	2	2	2	1	4	2	2
10	2	2	2	1	3	2	2
11	3	1	2	3	4	2	1
12	1	2	2	2	4	3	2
13	2	1	3	2	4	2	1
14	2	2	1	1	4	2	2
15	3	1	1	3	4	2	2
16	2	2	1	3	4	2	1
17	2	2	1	4	3	3	2
18	4	1	1	3	4	2	2
19	4	2	3	4	3	2	2
20	2	2	1	3	4	3	2
21	3	1	1	2	4	3	1
22	2	1	1	2	4	2	2
23	3	1	2	1	3	2	2
24	2	1	1	3	4	3	1
25	2	2	1	3	4	2	2
26	4	1	1	1	4	2	1
27	2	1	1	1	3	2	2
28	3	1	2	3	4	2	1
29	3	1	2	3	3	2	2
30	2	1	1	4	4	2	2
31	2	1	1	3	3	2	1
32	2	1	2	4	3	2	2
33	2	2	1	3	4	2	2
34	4	1	1	2	4	2	1
35	2	1	3	2	4	2	1
36	2	2	3	1	4	2	1

37	3	1	1	3	4	2	2
38	3	1	2	3	4	2	2
39	3	1	2	1	3	2	1
40	3	1	1	3	3	2	1
41	1	2	2	4	3	3	2
42	2	1	2	3	3	2	1
43	2	2	1	2	4	2	2
44	2	2	2	2	3	3	2
45	2	1	1	1	3	3	1
46	3	1	2	3	4	2	1
47	2	2	2	3	4	2	2
48	2	2	2	4	3	2	1
49	3	1	2	3	4	2	2
50	1	2	2	3	4	3	1
51	2	1	3	3	4	2	2
52	2	2	1	3	4	2	2
53	3	1	1	4	4	3	2
54	2	1	1	3	4	3	2
55	3	1	2	2	3	3	2
56	2	1	1	3	4	3	2
57	2	1	2	3	3	2	2
58	2	2	1	2	4	2	1
59	4	1	1	2	4	3	1
60	2	1	3	2	4	3	2
61	2	2	3	2	4	2	2
62	4	1	1	3	4	2	1
63	2	1	1	2	3	2	1
64	3	1	2	2	4	2	1
65	3	1	2	3	3	2	1
66	2	1	1	2	4	3	2
67	2	1	1	2	4	3	2
68	2	2	1	1	4	3	2
69	4	1	1	3	4	3	2
70	2	1	1	3	3	2	2
71	3	1	2	4	4	2	2
72	3	1	1	3	3	3	1
73	3	2	1	4	3	3	2
74	2	2	1	3	3	2	2
75	2	2	2	2	4	2	1
76	2	2	2	2	3	2	2
77	2	1	2	1	3	2	2
78	2	2	1	3	4	2	2

79	2	2	2	3	3	2	2
80	3	1	1	1	3	3	2
81	3	2	1	1	3	3	2
82	2	2	1	3	3	2	2
83	4	1	1	3	4	1	2
84	4	2	3	4	3	2	2
85	2	2	1	3	4	3	2
86	3	1	1	4	4	3	2
87	2	2	1	3	4	3	2
88	4	1	1	2	4	3	1
89	2	1	3	2	4	2	2
90	2	2	3	1	4	2	2
91	3	1	1	3	4	3	2
92	3	1	2	3	4	3	2
93	2	1	1	2	4	2	2
94	2	2	1	2	4	2	2
95	4	1	1	2	4	2	2
96	2	1	1	3	3	3	1
97	3	1	2	3	4	3	2
98	3	1	2	2	3	3	1
99	2	1	1	2	4	2	2
100	2	1	1	2	3	2	2



B. Tingkat Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Perbankan

No.	Dimensi					Jumlah	Rerata
	Responsiveness	Assurance	Empathy	Reliability	Tangibles		
1	4	3	3	4	3	17	3,4
2	4	4	4	5	5	22	4,4
3	4	4	4	5	4	21	4,2
4	4	3	3	3	3	16	3,2
5	4	4	5	3	4	20	4
6	4	3	3	3	3	16	3,2
7	4	5	4	5	2	20	4
8	4	5	4	4	4	21	4,2
9	5	4	4	4	5	22	4,4
10	5	5	4	4	4	22	4,4
11	4	3	4	4	2	17	3,4
12	4	4	4	4	4	20	4
13	4	5	4	5	4	22	4,4
14	4	4	4	5	4	21	4,2
15	4	3	3	4	3	17	3,4
16	5	4	4	5	4	22	4,4
17	4	4	4	3	4	19	3,8
18	5	4	3	4	3	19	3,8
19	5	4	4	3	5	21	4,2
20	4	3	3	4	4	18	3,6
21	4	4	4	5	4	21	4,2
22	4	5	5	5	5	24	4,8
23	4	5	5	5	5	24	4,8
24	4	5	5	5	5	24	4,8
25	5	5	4	5	5	24	4,8
26	4	5	5	5	5	24	4,8
27	4	5	5	5	5	24	4,8
28	4	5	4	5	5	23	4,6
29	4	4	4	5	5	22	4,4
30	4	5	5	5	5	24	4,8
31	5	5	5	5	5	25	5
32	4	5	5	5	5	24	4,8
33	4	5	4	5	3	21	4,2
34	3	4	3	4	4	18	3,6
35	4	3	3	4	3	17	3,4
36	4	4	4	5	4	21	4,2

37	4	3	3	3	3	16	3,2
38	4	4	5	3	4	20	4
39	4	3	3	3	3	16	3,2
40	4	5	4	5	2	20	4
41	4	3	4	4	2	17	3,4
42	4	4	4	4	4	20	4
43	4	5	4	5	4	22	4,4
44	4	4	4	5	4	21	4,2
45	4	3	3	4	3	17	3,4
46	5	4	3	4	3	19	3,8
47	5	4	4	3	5	21	4,2
48	4	3	3	4	4	18	3,6
49	4	4	4	5	4	21	4,2
50	4	5	5	5	5	24	4,8
51	5	5	4	5	5	24	4,8
52	4	5	5	5	5	24	4,8
53	4	5	5	5	5	24	4,8
54	4	5	4	5	5	23	4,6
55	4	4	4	5	5	22	4,4
56	5	5	5	5	5	25	5
57	4	5	5	5	5	24	4,8
58	4	5	4	5	3	21	4,2
59	3	4	3	4	4	18	3,6
60	4	3	3	4	3	17	3,4
61	4	5	5	5	5	24	4,8
62	4	5	4	5	5	23	4,6
63	4	4	4	5	5	22	4,4
64	4	5	5	5	5	24	4,8
65	5	5	5	5	5	25	5
66	4	5	5	5	5	24	4,8
67	4	5	4	5	3	21	4,2
68	4	4	4	5	4	21	4,2
69	4	5	5	5	5	24	4,8
70	4	5	5	5	5	24	4,8
71	4	5	5	5	5	24	4,8
72	5	5	4	5	5	24	4,8
73	4	5	5	5	5	24	4,8
74	4	5	5	5	5	24	4,8
75	4	5	4	5	5	23	4,6
76	4	4	4	5	5	22	4,4
77	4	3	3	4	3	17	3,4
78	5	4	4	5	4	22	4,4

79	4	4	4	3	4	19	3,8
80	5	4	3	4	3	19	3,8
81	5	4	4	3	5	21	4,2
82	4	3	3	4	4	18	3,6
83	4	4	4	5	4	21	4,2
84	4	5	5	5	5	24	4,8
85	4	5	5	5	5	24	4,8
86	5	4	4	4	5	22	4,4
87	5	5	4	4	4	22	4,4
88	4	3	4	4	2	17	3,4
89	4	4	4	4	4	20	4
90	4	5	4	5	4	22	4,4
91	4	4	4	5	4	21	4,2
92	4	3	3	4	3	17	3,4
93	5	4	4	5	4	22	4,4
94	4	4	4	3	4	19	3,8
95	4	4	5	3	4	20	4
96	4	3	3	3	3	16	3,2
97	4	5	4	5	2	20	4
98	4	5	4	4	4	21	4,2
99	5	4	4	4	5	22	4,4
100	5	5	4	4	4	22	4,4
Jumlah	419	427	407	443	412	2108	421,6
Rerata	4,19	4,27	4,07	4,43	4,12	21,08	4,216

Keterangan:

- I : Umur Responden
- II : Jenis Kelamin Responden
- III : Pendidikan Terakhir Responden
- IV : Pekerjaan Responden
- V : Penghasilan per Bulan Responden
- VI : Lama Responden Menjadi Nasabah
- VII : Frekuensi Transaksi dalam 6 Bulan Terakhir

C. Tingkat Kepentingan/Harapan Dimensi Kualitas Jasa

No.	Responsiveness				Jumlah	Rerata	Assurance				Jumlah	Rerata	Empathy				Jumlah	Rerata	Reliability				Jumlah	Rerata	Tangible				Jumlah	Rerata
	I	II	III	IV			I	II	III	IV			I	II	III	IV			I	II	III	IV			I	II	III	IV		
1	4	3	3	4	14	3,5	3	3	4	4	14	3,5	3	3	4	4	14	3,5	4	4	3	4	15	3,75	3	3	3	4	13	3,25
2	4	4	4	5	17	4,25	5	5	4	5	19	4,75	5	5	4	5	19	4,75	4	4	4	5	17	4,25	5	5	4	5	19	4,75
3	4	4	4	5	17	4,25	4	3	3	4	14	3,5	4	3	3	4	14	3,5	4	5	5	4	18	4,5	5	5	4	4	18	4,5
4	4	3	3	3	13	3,25	3	3	3	3	12	3	3	3	4	3	13	3,25	3	3	3	3	12	3	3	3	4	3	13	3,25
5	4	4	4	4	16	4	3	5	3	4	15	3,75	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	15	3,75	3	4	4	4	15	3,75
6	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	12	3
7	2	5	4	5	16	4	5	2	2	2	11	2,75	2	2	2	2	8	2	2	5	4	5	16	4	5	2	2	2	11	2,75
8	5	4	4	4	17	4,25	4	5	2	4	15	3,75	4	4	2	2	12	3	4	4	4	4	16	4	4	4	2	5	15	3,75
9	4	3	4	4	15	3,75	5	5	4	4	18	4,5	5	5	4	4	18	4,5	4	3	3	4	14	3,5	5	4	4	4	17	4,25
10	3	3	2	3	11	2,75	3	2	2	2	9	2,25	4	4	4	4	16	4	5	5	4	5	19	4,75	5	5	4	4	18	4,5
11	4	3	3	4	14	3,5	2	4	4	5	15	3,75	2	3	3	5	13	3,25	4	3	4	4	15	3,75	2	3	3	5	13	3,25
12	4	4	4	4	16	4	4	3	3	5	15	3,75	4	3	3	5	15	3,75	4	4	4	4	16	4	4	3	3	5	15	3,75
13	3	4	5	4	16	4	3	5	5	3	16	4	4	5	3	4	16	4	3	3	4	4	14	3,5	5	3	2	4	14	3,5
14	4	4	5	5	18	4,5	3	4	4	5	16	4	4	4	3	5	16	4	4	4	4	4	16	4	3	5	5	5	18	4,5
15	4	3	3	3	13	3,25	3	4	3	4	14	3,5	3	3	3	4	13	3,25	4	3	3	4	14	3,5	3	4	4	3	14	3,5
16	5	5	4	5	19	4,75	4	4	5	5	18	4,5	4	3	5	4	16	4	5	5	4	4	18	4,5	3	5	4	4	16	4
17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4
18	4	3	3	4	14	3,5	4	3	4	3	14	3,5	3	3	3	4	13	3,25	5	4	4	4	17	4,25	4	3	4	4	15	3,75
19	4	4	4	3	15	3,75	3	4	4	3	14	3,5	5	4	4	3	16	4	3	3	3	4	13	3,25	3	4	3	3	13	3,25
20	4	3	3	4	14	3,5	3	3	3	4	13	3,25	4	4	3	4	15	3,75	4	3	4	3	14	3,5	3	4	3	4	14	3,5
21	4	4	4	3	15	3,75	4	4	4	5	17	4,25	4	4	4	5	17	4,25	4	4	4	3	15	3,75	4	4	4	4	16	4
22	4	5	4	5	18	4,5	4	4	4	5	17	4,25	5	5	4	5	19	4,75	4	4	4	5	17	4,25	4	4	4	5	17	4,25

23	4	5	5	5	19	4,75	4	4	4	5	17	4,25	5	5	4	5	19	4,75	4	4	4	5	17	4,25	4	4	4	4	16	4
24	4	4	5	5	18	4,5	4	4	4	5	17	4,25	5	5	4	5	19	4,75	4	4	4	5	17	4,25	5	4	4	4	17	4,25
25	4	5	5	4	18	4,5	4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	20	5	4	4	4	5	17	4,25	4	4	4	4	16	4
26	4	5	5	5	19	4,75	5	5	4	5	19	4,75	5	5	5	5	20	5	4	5	4	5	18	4,5	4	4	4	4	16	4
27	4	5	4	5	18	4,5	4	5	4	5	18	4,5	5	5	5	5	20	5	4	4	4	5	17	4,25	4	4	4	5	17	4,25
28	4	5	5	5	19	4,75	5	4	4	5	18	4,5	5	5	5	5	20	5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4
29	4	5	4	5	18	4,5	4	4	4	5	17	4,25	5	5	5	5	20	5	4	4	4	5	17	4,25	4	4	4	4	16	4
30	4	5	5	5	19	4,75	5	4	4	5	18	4,5	5	5	4	5	19	4,75	4	5	5	5	19	4,75	4	4	4	4	16	4
31	4	5	5	5	19	4,75	5	4	4	5	18	4,5	5	5	4	5	19	4,75	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4
32	4	4	4	5	17	4,25	4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	20	5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4
33	4	4	4	5	17	4,25	4	4	4	4	16	4	3	5	4	5	17	4,25	4	4	3	4	15	3,75	3	3	4	4	14	3,5
34	3	3	3	4	13	3,25	4	3	3	2	12	3	4	3	3	2	12	3	3	3	3	4	13	3,25	4	3	3	2	12	3
35	4	3	3	4	14	3,5	2	3	4	4	13	3,25	3	3	4	3	13	3,25	4	3	4	3	14	3,5	3	3	3	3	12	3
36	4	5	4	5	18	4,5	4	5	4	5	18	4,5	4	3	3	4	14	3,5	4	4	4	3	15	3,75	4	4	4	4	16	4
37	4	5	5	5	19	4,75	5	4	4	5	18	4,5	3	3	4	3	13	3,25	4	4	4	5	17	4,25	4	4	4	5	17	4,25
38	4	5	4	5	18	4,5	4	4	4	5	17	4,25	4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	17	4,25	4	4	4	4	16	4
39	4	5	5	5	19	4,75	5	4	4	5	18	4,5	3	3	3	3	12	3	4	4	4	5	17	4,25	5	4	4	4	17	4,25
40	4	5	5	5	19	4,75	5	4	4	5	18	4,5	2	2	2	2	8	2	4	4	4	5	17	4,25	4	4	4	4	16	4
41	4	4	4	5	17	4,25	4	4	4	4	16	4	2	3	3	5	13	3,25	4	5	4	5	18	4,5	4	4	4	4	16	4
42	4	3	3	4	14	3,5	3	3	4	4	14	3,5	4	3	3	5	15	3,75	4	4	4	5	17	4,25	4	4	4	5	17	4,25
43	4	4	4	5	17	4,25	5	5	4	5	19	4,75	4	5	3	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4
44	4	4	4	5	17	4,25	4	3	3	4	14	3,5	4	4	3	5	16	4	4	4	4	5	17	4,25	4	4	4	4	16	4
45	4	3	3	3	13	3,25	3	3	3	3	12	3	3	3	3	4	13	3,25	4	5	5	5	19	4,75	4	4	4	4	16	4
46	4	4	4	4	16	4	3	5	3	4	15	3,75	3	3	3	4	13	3,25	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4
47	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	12	3	5	4	4	3	16	4	4	3	3	4	14	3,5	3	4	4	3	14	3,5
48	2	5	4	5	16	4	5	2	2	2	11	2,75	4	4	3	4	15	3,75	5	5	4	4	18	4,5	3	5	4	4	16	4

49	5	4	4	4	17	4,25	4	5	2	4	15	3,75	4	4	4	5	17	4,25	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4
50	4	3	4	4	15	3,75	5	5	4	4	18	4,5	5	5	4	5	19	4,75	5	4	4	4	17	4,25	4	3	4	4	15	3,75
51	3	3	2	3	11	2,75	3	2	2	2	9	2,25	5	5	5	5	20	5	3	3	3	4	13	3,25	3	4	3	3	13	3,25
52	2	5	4	5	16	4	5	2	2	2	11	2,75	5	5	5	5	20	5	4	3	4	3	14	3,5	3	4	3	4	14	3,5
53	5	4	4	4	17	4,25	4	5	2	4	15	3,75	5	5	5	5	20	5	4	4	4	3	15	3,75	4	4	4	4	16	4
54	4	3	4	4	15	3,75	5	5	4	4	18	4,5	5	5	5	5	20	5	4	4	4	5	17	4,25	4	4	4	5	17	4,25
55	3	3	2	3	11	2,75	3	2	2	2	9	2,25	5	5	5	5	20	5	4	4	4	5	17	4,25	4	4	4	4	16	4
56	4	3	3	4	14	3,5	2	4	4	5	15	3,75	5	5	4	5	19	4,75	4	3	3	4	14	3,5	5	4	4	4	17	4,25
57	4	4	4	4	16	4	4	3	3	5	15	3,75	5	5	5	5	20	5	5	5	4	5	19	4,75	5	5	4	4	18	4,5
58	3	4	5	4	16	4	3	5	5	3	16	4	3	5	4	5	17	4,25	4	3	4	4	15	3,75	2	3	3	5	13	3,25
59	4	4	5	5	18	4,5	3	4	4	5	16	4	4	3	3	2	12	3	4	4	4	4	16	4	4	3	3	5	15	3,75
60	4	3	3	3	13	3,25	3	4	3	4	14	3,5	3	3	4	3	13	3,25	3	3	4	4	14	3,5	5	3	2	4	14	3,5
61	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	20	5	4	4	4	4	16	4	3	5	5	5	18	4,5
62	4	3	3	4	14	3,5	4	3	4	3	14	3,5	5	5	5	5	20	5	4	3	3	4	14	3,5	3	4	4	3	14	3,5
63	4	4	4	3	15	3,75	3	4	4	3	14	3,5	5	5	5	5	20	5	5	5	4	4	18	4,5	3	5	4	4	16	4
64	4	3	3	4	14	3,5	3	3	3	4	13	3,25	5	5	4	5	19	4,75	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4
65	4	4	4	3	15	3,75	4	4	4	5	17	4,25	5	5	4	5	19	4,75	5	4	4	4	17	4,25	4	3	4	4	15	3,75
66	4	5	4	5	18	4,5	4	4	4	5	17	4,25	5	5	5	5	20	5	3	3	3	4	13	3,25	3	4	3	3	13	3,25
67	4	5	5	5	19	4,75	4	4	4	5	17	4,25	3	5	4	5	17	4,25	4	4	3	4	15	3,75	3	3	3	4	13	3,25
68	4	4	5	5	18	4,5	4	4	4	5	17	4,25	4	4	4	5	17	4,25	4	4	4	5	17	4,25	5	5	4	5	19	4,75
69	4	5	5	4	18	4,5	4	4	4	4	16	4	5	5	4	5	19	4,75	4	5	5	4	18	4,5	5	5	4	4	18	4,5
70	4	5	5	5	19	4,75	5	5	4	5	19	4,75	5	5	4	5	19	4,75	3	3	3	3	12	3	3	3	4	3	13	3,25
71	4	5	4	5	18	4,5	4	5	4	5	18	4,5	5	5	4	5	19	4,75	3	4	4	4	15	3,75	3	4	4	4	15	3,75
72	4	5	5	5	19	4,75	4	4	4	5	17	4,25	5	5	5	5	20	5	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	
73	4	4	5	5	18	4,5	4	4	4	5	17	4,25	5	5	5	5	20	5	2	5	4	5	16	4	5	2	2	2	11	2,75
74	4	5	5	4	18	4,5	4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	20	5	4	4	4	4	16	4	4	4	2	5	15	3,75

75	4	5	5	5	19	4,75	5	5	4	5	19	4,75	5	5	5	5	20	5	4	3	3	4	14	3,5	5	4	4	4	17	4,25
76	4	5	4	5	18	4,5	4	5	4	5	18	4,5	5	5	5	5	20	5	5	5	4	5	19	4,75	5	5	4	4	18	4,5
77	4	5	5	5	19	4,75	5	4	4	5	18	4,5	3	3	3	4	13	3,25	4	3	4	4	15	3,75	2	3	3	5	13	3,25
78	4	5	4	5	18	4,5	4	4	4	5	17	4,25	4	3	5	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	3	3	5	15	3,75
79	4	5	5	5	19	4,75	5	4	4	5	18	4,5	4	4	4	4	16	4	3	3	4	4	14	3,5	5	3	2	4	14	3,5
80	4	5	5	5	19	4,75	5	4	4	5	18	4,5	3	3	3	4	13	3,25	4	4	4	4	16	4	3	5	5	5	18	4,5
81	4	5	4	5	18	4,5	4	5	4	5	18	4,5	5	4	4	3	16	4	4	3	3	4	14	3,5	3	4	4	3	14	3,5
82	4	5	5	5	19	4,75	5	4	4	5	18	4,5	4	4	3	4	15	3,75	2	5	4	5	16	4	5	2	2	2	11	2,75
83	4	5	4	5	18	4,5	4	4	4	5	17	4,25	4	4	4	5	17	4,25	4	4	4	4	16	4	4	4	2	5	15	3,75
84	4	5	5	5	19	4,75	5	4	4	5	18	4,5	5	5	4	5	19	4,75	4	3	3	4	14	3,5	5	4	4	4	17	4,25
85	4	5	5	5	19	4,75	5	4	4	5	18	4,5	5	5	4	5	19	4,75	5	5	4	5	19	4,75	5	5	4	4	18	4,5
86	4	4	4	5	17	4,25	4	4	4	4	16	4	5	5	4	4	18	4,5	4	3	4	4	15	3,75	2	3	3	5	13	3,25
87	4	4	4	5	17	4,25	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	3	3	5	15	3,75
88	3	3	3	4	13	3,25	4	3	3	2	12	3	2	3	3	5	13	3,25	3	3	4	4	14	3,5	5	3	2	4	14	3,5
89	4	3	3	4	14	3,5	2	3	4	4	13	3,25	4	3	3	5	15	3,75	4	4	4	4	16	4	3	5	5	5	18	4,5
90	4	5	4	5	18	4,5	4	5	4	5	18	4,5	4	5	3	4	16	4	4	3	3	4	14	3,5	3	4	4	3	14	3,5
91	4	5	5	5	19	4,75	5	4	4	5	18	4,5	4	4	3	5	16	4	5	5	4	4	18	4,5	3	5	4	4	16	4
92	4	4	4	3	15	3,75	4	4	4	5	17	4,25	3	3	3	4	13	3,25	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4
93	4	5	4	5	18	4,5	4	4	4	5	17	4,25	4	3	5	4	16	4	5	4	4	4	17	4,25	4	3	4	4	15	3,75
94	4	5	5	5	19	4,75	4	4	4	5	17	4,25	4	4	4	4	16	4	3	3	3	4	13	3,25	3	4	3	3	13	3,25
95	4	4	5	5	18	4,5	4	4	4	5	17	4,25	4	4	4	4	16	4	4	3	4	3	14	3,5	3	4	3	4	14	3,5
96	4	5	5	4	18	4,5	4	4	4	4	16	4	3	3	3	3	12	3	3	3	4	4	14	3,5	5	3	2	4	14	3,5
97	4	5	5	5	19	4,75	5	5	4	5	19	4,75	2	2	2	2	8	2	4	4	4	4	16	4	3	5	5	5	18	4,5
98	4	5	4	5	18	4,5	4	5	4	5	18	4,5	4	4	2	2	12	3	4	3	3	4	14	3,5	3	4	4	3	14	3,5
99	4	5	5	5	19	4,75	5	4	4	5	18	4,5	5	5	4	4	18	4,5	5	5	4	4	18	4,5	3	5	4	4	16	4
100	4	5	4	5	18	4,5	4	4	4	5	17	4,25	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4

Jumlah	389	421	410	442	1662	415,5	397	393	369	427	1586	396,5	412	411	385	428	1636	409	391	386	382	416	1575	393,75	381	386	362	400	1529	382,25
Rerata	3,89	4,21	4,11	4,42	16,62	4,155	3,97	3,93	3,69	4,27	15,86	3,965	4,12	4,11	3,85	4,28	16,36	4,09	3,91	3,86	3,82	4,16	15,75	3,9375	3,81	3,86	3,62	40	15,29	3,8225

D. Tingkat Kinerja Dimensi Kualitas Jasa

No.	Responsiveness				Jumlah	Rerata	Assurance				Jumlah	Rerata	Empathy				Jumlah	Rerata	Reliability				Jumlah	Rerata	Tangibles				Jumlah	Rerata
	I	II	III	IV			I	II	III	IV			I	II	III	IV			I	II	III	IV			I	II	III	IV		
1	4	3	4	4	15	3,75	3	3	4	3	13	3,25	4	3	3	4	14	3,5	4	3	3	3	13	3,25	3	3	4	3	13	3,25
2	5	5	4	5	19	4,75	4	4	5	5	18	4,5	4	4	4	5	17	4,25	5	5	4	4	18	4,5	5	4	4	5	18	4,5
3	4	5	3	4	16	4	4	4	5	4	17	4,25	4	4	4	5	17	4,25	4	4	4	4	16	4	3	4	3	5	15	3,75
4	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	12	3	4	3	3	3	13	3,25	3	3	3	4	13	3,25	3	3	4	3	13	3,25
5	4	3	3	4	14	3,5	4	4	4	3	15	3,75	4	4	5	3	16	4	4	3	5	4	16	4	5	4	4	4	17	4,25
6	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	12	3	4	3	3	3	13	3,25	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	12	3
7	5	5	2	2	14	3,5	5	4	5	5	19	4,75	4	5	4	5	18	4,5	2	5	4	2	13	3,25	2	5	2	2	11	2,75
8	4	4	2	4	14	3,5	4	4	4	4	16	4	4	5	4	4	17	4,25	2	4	4	2	12	3	5	5	2	4	16	4
9	4	5	4	4	17	4,25	3	4	4	5	16	4	5	4	4	4	17	4,25	4	5	4	4	17	4,25	5	4	4	4	17	4,25
10	5	5	2	2	14	3,5	3	2	3	3	11	2,75	5	5	4	4	18	4,5	4	3	4	4	15	3,75	2	5	4	5	16	4
11	4	2	4	5	15	3,75	3	3	4	2	12	3	4	3	4	4	15	3,75	5	2	4	3	14	3,5	4	3	3	3	13	3,25
12	4	4	3	5	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	5	4	4	3	16	4	3	4	3	3	13	3,25
13	4	5	5	3	17	4,25	4	5	4	3	16	4	4	5	4	5	18	4,5	4	3	4	2	13	3,25	5	5	3	3	16	4
14	4	3	4	5	16	4	4	5	5	3	17	4,25	4	4	4	5	17	4,25	5	3	5	5	18	4,5	4	4	3	5	16	4
15	4	3	3	4	14	3,5	3	3	3	3	12	3	4	3	3	4	14	3,5	4	3	4	4	15	3,75	4	3	3	4	14	3,5
16	4	3	5	5	17	4,25	5	4	5	4	18	4,5	5	4	4	5	18	4,5	4	4	5	4	17	4,25	4	4	5	5	18	4,5
17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	15	3,75	4	4	3	4	15	3,75	4	4	4	4	16	4
18	4	4	4	3	15	3,75	3	3	4	4	14	3,5	5	4	3	4	16	4	4	4	4	4	16	4	3	4	3	3	13	3,25

19	4	3	4	3	14	3,5	4	4	3	3	14	3,5	5	4	4	3	16	4	3	3	3	3	12	3	4	4	4	4	16	4
20	3	3	3	4	13	3,25	3	3	4	3	13	3,25	4	3	3	4	14	3,5	4	3	4	3	14	3,5	3	3	3	4	13	3,25
21	3	4	4	5	16	4	4	4	3	4	15	3,75	4	4	4	5	17	4,25	5	4	5	4	18	4,5	4	4	4	4	16	4
22	5	4	4	5	18	4,5	5	4	5	4	18	4,5	4	5	5	5	19	4,75	5	4	3	4	16	4	4	5	4	4	17	4,25
23	5	4	4	5	18	4,5	5	5	5	4	19	4,75	4	5	5	5	19	4,75	5	4	4	4	17	4,25	4	5	4	4	17	4,25
24	5	5	4	5	19	4,75	4	5	5	4	18	4,5	4	5	5	5	19	4,75	5	4	3	4	16	4	4	5	4	4	17	4,25
25	5	4	4	4	17	4,25	5	5	4	4	18	4,5	5	5	4	5	19	4,75	5	4	4	4	17	4,25	4	5	5	4	18	4,5
26	5	4	4	5	18	4,5	5	5	5	5	20	5	4	5	5	5	19	4,75	5	5	5	4	19	4,75	5	5	5	4	19	4,75
27	5	4	4	5	18	4,5	5	4	5	4	18	4,5	4	5	5	5	19	4,75	5	4	5	4	18	4,5	5	5	5	4	19	4,75
28	4	4	4	5	17	4,25	5	5	5	5	20	5	4	5	4	5	18	4,5	5	5	5	4	19	4,75	4	5	5	4	18	4,5
29	5	4	4	5	18	4,5	5	4	5	4	18	4,5	4	4	4	5	17	4,25	5	4	4	4	17	4,25	4	4	5	4	17	4,25
30	5	4	4	5	18	4,5	5	5	5	5	20	5	4	5	5	5	19	4,75	5	5	5	4	19	4,75	4	5	4	4	17	4,25
31	4	4	4	5	17	4,25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	19	4,75	4	5	4	4	17	4,25
32	4	4	4	4	16	4	4	4	5	4	17	4,25	4	5	5	5	19	4,75	5	4	4	4	17	4,25	4	5	5	4	18	4,5
33	4	3	4	4	15	3,75	4	4	5	4	17	4,25	4	5	4	5	18	4,5	5	4	4	4	17	4,25	4	5	4	3	16	4
34	4	4	3	2	13	3,25	3	3	4	4	14	3,5	3	4	3	4	14	3,5	2	4	5	3	14	3,5	3	4	3	3	13	3,25
35	3	3	4	4	14	3,5	3	3	4	2	12	3	4	3	3	4	14	3,5	3	2	3	3	11	2,75	3	3	4	3	13	3,25
36	3	4	4	5	16	4	5	4	5	4	18	4,5	4	4	4	5	17	4,25	4	4	4	4	16	4	5	4	3	4	16	4
37	5	4	4	5	18	4,5	5	5	5	5	20	5	4	3	3	3	13	3,25	3	5	5	4	17	4,25	4	3	4	4	15	3,75
38	5	4	4	5	18	4,5	5	4	5	4	18	4,5	4	4	5	3	16	4	4	4	5	4	17	4,25	4	4	4	4	16	4
39	5	5	4	5	19	4,75	5	5	5	5	20	5	4	3	3	3	13	3,25	3	5	4	4	16	4	4	3	3	4	14	3,5
40	5	4	4	5	18	4,5	5	5	5	5	20	5	4	5	4	5	18	4,5	2	5	5	4	16	4	4	5	2	4	15	3,75
41	5	4	4	4	17	4,25	4	4	5	4	17	4,25	4	3	4	4	15	3,75	5	4	3	4	16	4	4	3	3	4	14	3,5
42	5	4	4	4	17	4,25	3	3	4	3	13	3,25	4	4	4	4	16	4	5	3	3	4	15	3,75	3	4	3	4	14	3,5
43	4	4	4	5	17	4,25	4	4	5	5	18	4,5	4	5	4	5	18	4,5	4	5	3	4	16	4	5	5	3	4	17	4,25
44	5	4	3	4	16	4	4	4	5	4	17	4,25	4	4	4	5	17	4,25	5	4	5	4	18	4,5	3	4	3	4	14	3,5

45	5	4	3	3	15	3,75	3	3	3	3	12	3	4	3	3	4	14	3,5	4	3	4	4	15	3,75	3	3	3	4	13	3,25
46	4	4	3	4	15	3,75	4	4	4	3	15	3,75	5	4	3	4	16	4	4	3	4	4	15	3,75	5	4	3	4	16	4
47	4	3	3	3	13	3,25	3	3	3	3	12	3	5	4	4	3	16	4	3	3	5	4	15	3,75	3	4	4	4	15	3,75
48	4	3	2	2	11	2,75	5	4	5	5	19	4,75	4	3	3	4	14	3,5	4	5	5	4	18	4,5	2	3	3	5	13	3,25
49	4	4	2	4	14	3,5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	17	4,25	5	4	4	4	17	4,25	5	4	4	4	17	4,25
50	4	4	4	4	16	4	3	4	4	5	16	4	4	5	5	5	19	4,75	5	5	4	4	18	4,5	5	5	4	3	17	4,25
51	4	3	2	2	11	2,75	3	2	3	3	11	2,75	5	5	4	5	19	4,75	5	3	3	3	14	3,5	2	5	5	4	16	4
52	3	3	2	2	10	2,5	5	4	5	5	19	4,75	4	5	5	5	19	4,75	5	5	4	3	17	4,25	2	5	5	4	16	4
53	3	4	2	4	13	3,25	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	19	4,75	5	4	5	4	18	4,5	5	5	5	4	19	4,75
54	5	4	4	4	17	4,25	3	4	4	5	16	4	4	5	4	5	18	4,5	5	5	5	4	19	4,75	5	5	5	4	19	4,75
55	5	4	2	2	13	3,25	3	2	3	3	11	2,75	4	4	4	5	17	4,25	5	3	5	4	17	4,25	2	4	5	4	15	3,75
56	4	5	4	5	18	4,5	3	3	4	2	12	3	5	5	5	5	20	5	5	2	4	4	15	3,75	4	5	4	4	17	4,25
57	5	5	3	5	18	4,5	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	19	4,75	5	4	3	4	16	4	3	5	5	5	18	4,5
58	4	2	5	3	14	3,5	4	5	4	3	16	4	4	5	4	5	18	4,5	5	3	3	3	14	3,5	5	5	4	3	17	4,25
59	4	4	4	5	17	4,25	4	5	5	3	17	4,25	3	4	3	4	14	3,5	2	3	5	3	13	3,25	4	4	3	3	14	3,5
60	4	5	3	4	16	4	3	3	3	3	12	3	4	3	3	4	14	3,5	3	3	4	2	12	3	4	3	4	3	14	3,5
61	4	3	4	4	15	3,75	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	19	4,75	5	4	4	5	18	4,5	4	5	5	5	19	4,75
62	4	3	4	3	14	3,5	3	3	4	4	14	3,5	4	5	4	5	18	4,5	5	4	5	4	18	4,5	3	5	5	4	17	4,25
63	4	3	4	3	14	3,5	4	4	3	3	14	3,5	4	4	4	5	17	4,25	5	3	5	4	17	4,25	4	4	5	5	18	4,5
64	4	4	3	4	15	3,75	3	3	4	3	13	3,25	4	5	5	5	19	4,75	5	3	5	4	17	4,25	3	5	4	4	16	4
65	4	4	4	5	17	4,25	4	4	3	4	15	3,75	5	5	5	5	20	5	5	4	4	4	17	4,25	4	5	4	3	16	4
66	4	3	4	5	16	4	5	4	5	4	18	4,5	4	5	5	5	19	4,75	5	4	4	3	16	4	4	5	5	4	18	4,5
67	4	3	4	5	16	4	5	5	5	4	19	4,75	4	5	4	5	18	4,5	5	4	4	3	16	4	4	5	4	3	16	4
68	5	5	4	5	19	4,75	4	5	5	4	18	4,5	4	4	4	5	17	4,25	5	4	3	4	16	4	4	4	4	5	17	4,25
69	4	5	4	4	17	4,25	5	5	4	4	18	4,5	4	5	5	5	19	4,75	5	4	4	4	17	4,25	4	5	4	5	18	4,5
70	3	3	4	5	15	3,75	5	5	5	5	20	5	4	5	5	5	19	4,75	5	5	4	4	18	4,5	5	5	4	3	17	4,25

71	4	3	4	5	16	4	5	4	5	4	18	4,5	4	5	5	5	19	4,75	5	4	3	4	16	4	5	5	4	4	18	4,5
72	3	3	4	5	15	3,75	5	5	5	4	19	4,75	5	5	4	5	19	4,75	5	4	4	3	16	4	4	5	5	3	17	4,25
73	5	5	4	5	19	4,75	4	5	5	4	18	4,5	4	5	5	5	19	4,75	5	4	3	2	14	3,5	4	5	5	2	16	4
74	4	4	4	4	16	4	5	5	4	4	18	4,5	4	5	5	5	19	4,75	5	4	4	2	15	3,75	4	5	5	4	18	4,5
75	4	5	4	5	18	4,5	5	5	5	5	20	5	4	5	4	5	18	4,5	5	5	5	4	19	4,75	5	5	5	4	19	4,75
76	5	5	4	5	19	4,75	5	4	5	4	18	4,5	4	4	4	5	17	4,25	5	4	5	4	18	4,5	5	4	5	5	19	4,75
77	4	2	4	5	15	3,75	5	5	5	5	20	5	4	3	3	4	14	3,5	4	5	4	3	16	4	4	3	3	3	13	3,25
78	4	4	4	5	17	4,25	5	4	5	4	18	4,5	5	4	4	5	18	4,5	4	4	4	3	15	3,75	4	4	5	3	16	4
79	4	5	4	5	18	4,5	5	5	5	5	20	5	4	4	4	3	15	3,75	4	5	4	2	15	3,75	4	4	4	3	15	3,75
80	4	3	4	5	16	4	5	5	5	5	20	5	5	4	3	4	16	4	4	5	4	5	18	4,5	4	4	3	5	16	4
81	4	3	4	5	16	4	5	4	5	4	18	4,5	5	4	4	3	16	4	3	4	5	4	16	4	5	4	4	4	17	4,25
82	5	5	4	5	19	4,75	5	5	5	5	20	5	4	3	3	4	14	3,5	4	5	4	2	15	3,75	4	3	3	2	12	3
83	4	4	4	5	17	4,25	5	4	5	4	18	4,5	4	4	4	5	17	4,25	5	4	3	2	14	3,5	4	4	4	4	16	4
84	4	5	4	5	18	4,5	5	5	5	5	20	5	4	5	5	5	19	4,75	5	5	3	4	17	4,25	4	5	4	4	17	4,25
85	5	5	4	5	19	4,75	5	5	5	5	20	5	4	5	5	5	19	4,75	5	5	5	4	19	4,75	4	5	4	5	18	4,5
86	4	2	4	4	14	3,5	4	4	5	4	17	4,25	5	4	4	4	17	4,25	4	4	4	3	15	3,75	4	4	4	3	15	3,75
87	4	4	4	4	16	4	4	4	5	4	17	4,25	5	5	4	4	18	4,5	4	4	3	3	14	3,5	4	5	4	3	16	4
88	4	5	3	2	14	3,5	3	3	4	4	14	3,5	4	3	4	4	15	3,75	5	4	4	2	15	3,75	3	3	3	3	12	3
89	4	3	4	4	15	3,75	3	3	4	2	12	3	4	4	4	4	16	4	5	2	5	5	17	4,25	3	4	3	5	15	3,75
90	4	3	4	5	16	4	5	4	5	4	18	4,5	4	5	4	5	18	4,5	4	4	5	4	17	4,25	5	5	3	4	17	4,25
91	4	3	4	5	16	4	5	5	5	5	20	5	4	4	4	5	17	4,25	5	5	4	4	18	4,5	4	4	3	5	16	4
92	4	4	4	5	17	4,25	4	4	3	4	15	3,75	4	3	3	4	14	3,5	4	4	5	4	17	4,25	4	3	3	4	14	3,5
93	4	4	4	5	17	4,25	5	4	5	4	18	4,5	5	4	4	5	18	4,5	4	4	4	4	16	4	4	4	5	3	16	4
94	4	3	4	5	16	4	5	5	5	4	19	4,75	4	4	4	3	15	3,75	4	4	5	3	16	4	4	4	4	4	16	4
95	3	3	4	5	15	3,75	4	5	5	4	18	4,5	4	4	5	3	16	4	4	4	5	3	16	4	4	4	4	4	16	4
96	4	5	4	4	17	4,25	5	5	4	4	18	4,5	4	3	3	3	13	3,25	3	4	4	2	13	3,25	4	3	3	3	13	3,25

97	4	3	4	5	16	4	5	5	5	5	20	5	4	5	4	5	18	4,5	2	5	4	5	16	4	5	5	2	5	17	4,25
98	4	3	4	5	16	4	5	4	5	4	18	4,5	4	5	4	4	17	4,25	2	4	4	4	14	3,5	5	5	2	4	16	4
99	4	3	4	5	16	4	5	5	5	5	20	5	5	4	4	4	17	4,25	4	5	3	4	16	4	4	4	4	5	17	4,25
100	4	4	4	5	17	4,25	5	4	5	4	18	4,5	5	5	4	4	18	4,5	4	4	2	4	14	3,5	4	5	4	4	17	4,25
Jumlah	416	381	369	427	1593	398,25	421	410	442	397	1670	417,5	419	427	407	443	1696	424	428	397	409	362	1596	399	393	427	385	386	1591	397,75
Rerata	4,16	3,81	3,69	4,27	15,93	3,9825	4,21	4,11	4,42	3,97	16,7	4,175	4,19	4,27	4,07	4,43	16,96	4,24	4,28	3,97	4,09	3,62	15,96	3,99	3,93	4,27	3,85	3,86	15,91	3,9775





Lampiran IV Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas Tingkat Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Bank Syariah Mandiri Cabang Cik Di Tiro Yogyakarta

Correlations

		Responsiveness	Assurance	Empathy	Reliability	Tangible	Total
Reliability	Pearson Correlation	1	.313**	.045	.061	-.092	.572**
	Sig. (2-tailed)		.002	.654	.548	.362	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Responsiveness	Pearson Correlation	.313**	1	.057	.137	.028	.511**
	Sig. (2-tailed)	.002		.571	.174	.782	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Assurance	Pearson Correlation	.045	.057	1	.222*	.053	.569**
	Sig. (2-tailed)	.654	.571		.026	.600	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Empathy	Pearson Correlation	.061	.137	.222*	1	.069	.605**
	Sig. (2-tailed)	.548	.174	.026		.498	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Tangible	Pearson Correlation	-.092	.028	.053	.069	1	.507**
	Sig. (2-tailed)	.362	.782	.600	.498		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.572**	.511**	.569**	.605**	.507**	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 Validitas
Tingkat Kepentingan Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa

- Reliability

Correlations

		Item1	Item2	Item3	Item4	Total
Item1	Pearson Correlation	1	.110	.235 [*]	.131	.588 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.276	.019	.194	.000
	N	100	100	100	100	100
Item2	Pearson Correlation	.110	1	.751 ^{**}	.708 ^{**}	.888 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.276		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Item3	Pearson Correlation	.235 [*]	.751 ^{**}	1	.623 ^{**}	.887 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.019	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Item4	Pearson Correlation	.131	.708 ^{**}	.623 ^{**}	1	.837 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.194	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.388 ^{**}	.888 ^{**}	.887 ^{**}	.837 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	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).

- Assurance

Correlations

		Item1	Item2	Item3	Item4	Total
Item1	Pearson Correlation	1	.264 ^{**}	.132	.307 ^{**}	.577 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.008	.189	.002	.000
	N	100	100	100	100	100
Item2	Pearson Correlation	.264 ^{**}	1	.514 ^{**}	.597 ^{**}	.800 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.008		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Item3	Pearson Correlation	.132	.514 ^{**}	1	.592 ^{**}	.729 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.189	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Item4	Pearson Correlation	.307 ^{**}	.597 ^{**}	.592 ^{**}	1	.859 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.577 ^{**}	.800 ^{**}	.729 ^{**}	.859 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

- Empathy

Correlations

		Item1	Item2	Item3	Item4	Total
Item1	Pearson Correlation	1	.814**	.665**	.481**	.871**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Item2	Pearson Correlation	.814**	1	.632**	.638**	.909**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Item3	Pearson Correlation	.665**	.632**	1	.567**	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Item4	Pearson Correlation	.481**	.638**	.567**	1	.790**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.871**	.909**	.834**	.790**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

- Reliability

Correlations

		Item1	Item2	Item3	Item4	Total
Item1	Pearson Correlation	1	.358**	.244	.091	.607**
	Sig. (2-tailed)		.000	.014	.367	.000
	N	100	100	100	100	100
Item2	Pearson Correlation	.358**	1	.619**	.515**	.878**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Item3	Pearson Correlation	.244	.619**	1	.313**	.719**
	Sig. (2-tailed)	.014	.000		.002	.000
	N	100	100	100	100	100
Item4	Pearson Correlation	.091	.515**	.313**	1	.668**
	Sig. (2-tailed)	.367	.000	.002		.000
	N	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.607**	.878**	.719**	.668**	1
	Sig. (2-tailed)	.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).

- Tangible

Correlations

		Item1	Item2	Item3	Item4	Total
Item1	Pearson Correlation	1	.006	-.134	-.033	.378**
	Sig. (2-tailed)		.956	.183	.743	.000
	N	100	100	100	100	100
Item2	Pearson Correlation	.006	1	.651**	.333**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.956		.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100
Item3	Pearson Correlation	-.134	.651**	1	.219	.689**
	Sig. (2-tailed)	.183	.000		.029	.000
	N	100	100	100	100	100
Item4	Pearson Correlation	-.033	.333**	.219	1	.603**
	Sig. (2-tailed)	.743	.001	.029		.000
	N	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.378**	.794**	.689**	.603**	1
	Sig. (2-tailed)	.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).

Uji Validitas
Kinerja Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa

- Responsiveness

Correlations

		Item1	Item2	Item3	Item4	Total
Item1	Pearson Correlation	1	.451**	.074	.102	.574**
	Sig. (2-tailed)		.000	.466	.313	.000
	N	100	100	100	100	100
Item2	Pearson Correlation	.451**	1	-.070	.067	.571**
	Sig. (2-tailed)	.000		.487	.510	.000
	N	100	100	100	100	100
Item3	Pearson Correlation	.074	-.070	1	.592**	.628**
	Sig. (2-tailed)	.466	.487		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Item4	Pearson Correlation	.102	.067	.592**	1	.750**
	Sig. (2-tailed)	.313	.510	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.574**	.571**	.628**	.750**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

Correlations

		Item1	Item2	Item3	Item4	Total
Item1	Pearson Correlation	1	.451**	.074	.102	.574**
	Sig. (2-tailed)		.000	.466	.313	.000
	N	100	100	100	100	100
Item2	Pearson Correlation	.451**	1	-.070	.067	.571**
	Sig. (2-tailed)	.000		.487	.510	.000
	N	100	100	100	100	100
Item3	Pearson Correlation	.074	-.070	1	.592**	.628**
	Sig. (2-tailed)	.466	.487		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Item4	Pearson Correlation	.102	.067	.592**	1	.750**
	Sig. (2-tailed)	.313	.510	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.574**	.571**	.628**	.750**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

- Assurance

Correlations

		Item1	Item2	Item3	Item4	Total
Item1	Pearson Correlation	1	.751**	.708**	.622**	.899**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Item2	Pearson Correlation	.751**	1	.623**	.608**	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Item3	Pearson Correlation	.708**	.623**	1	.580**	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Item4	Pearson Correlation	.622**	.608**	.580**	1	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.899**	.872**	.840**	.821**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

- Empathy

Correlations

		Item1	Item2	Item3	Item4	Total
Item1	Pearson Correlation	1	.118	.022	-.068	.258**
	Sig. (2-tailed)		.243	.826	.501	.009
	N	100	100	100	100	100
Item2	Pearson Correlation	.118	1	.729**	.617**	.911**
	Sig. (2-tailed)	.243		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Item3	Pearson Correlation	.022	.729**	1	.465**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.826	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Item4	Pearson Correlation	-.068	.617**	.465**	1	.770**
	Sig. (2-tailed)	.501	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.358358	.911**	.822**	.770**	1
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

- Reliability

		Item1	Item2	Item3	Item4	Total
Item1	Pearson Correlation	1	.026	-.022	.217*	.585**
	Sig. (2-tailed)		.800	.825	.030	.000
	N	100	100	100	100	100
Item2	Pearson Correlation	.026	1	.122	.082	.529**
	Sig. (2-tailed)	.800		.226	.416	.000
	N	100	100	100	100	100
Item3	Pearson Correlation	-.022	.122	1	.222*	.541**
	Sig. (2-tailed)	.825	.226		.026	.000
	N	100	100	100	100	100
Item4	Pearson Correlation	.217*	.082	.222*	1	.640**
	Sig. (2-tailed)	.030	.416	.026		.000
	N	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.585**	.529**	.541**	.640**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	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).

- Tangible

Correlations

		Item1	Item2	Item3	Item4	Total
Item1	Pearson Correlation	1	.248*	.044	.051	.565**
	Sig. (2-tailed)		.013	.666	.613	.000
	N	100	100	100	100	100
Item2	Pearson Correlation	.248*	1	.335**	.124	.701**
	Sig. (2-tailed)	.013		.001	.221	.000
	N	100	100	100	100	100
Item3	Pearson Correlation	.044	.335**	1	.095	.636**
	Sig. (2-tailed)	.666	.001		.345	.000
	N	100	100	100	100	100
Item4	Pearson Correlation	.051	.124	.095	1	.504**
	Sig. (2-tailed)	.613	.221	.345		.000
	N	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.565**	.701**	.636**	.504**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	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).

**Uji Reliabilitas Tingkat Pengaruh
Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.606	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Responsiveness	15.7200	2.810	.113	.289
Assurance	15.3800	2.480	.203	.219
Empathy	15.4500	2.250	.178	.229
Reliability	15.9200	2.155	.229	.176
Tangible	15.6900	2.398	.041	.379

Uji Reliabilitas
Harapan Nasabah Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa

- Responsiveness

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.778	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item1	12.7300	4.341	.178	.872
Item2	12.4100	2.406	.753	.624
Item3	12.5200	2.434	.753	.624
Item4	12.2000	2.768	.681	.671

- Assurance

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.728	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item1	11.8900	4.220	.288	.791
Item2	11.9300	3.338	.613	.610
Item3	12.1700	3.880	.547	.660
Item4	11.5900	2.790	.675	.561

- Empathy

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.873	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item1	12.2400	5.316	.759	.825
Item2	12.2500	5.078	.825	.797
Item3	12.5100	5.747	.711	.845
Item4	12.0800	5.771	.627	.878

- Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.684	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item1	11.8400	2.095	.291	.732
Item2	11.8900	1.392	.706	.429
Item3	11.9300	2.066	.539	.593
Item4	11.5900	2.002	.400	.660

- Tangible

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.734	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item1	11.4800	2.979	-.070	.668
Item2	11.4300	1.823	.547	.030
Item3	11.6700	2.102	.367	.236
Item4	11.2900	2.349	.250	.359

Uji Reliabilitas
Kinerja Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa

- Responsiveness

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.693	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item1	11.7700	2.805	.309	.417
Item2	12.1200	2.632	.176	.530
Item3	12.2400	2.588	.338	.385
Item4	11.6600	1.924	.373	.333

- Assurance

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.880	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item1	12.4900	3.970	.808	.820
Item2	12.6000	4.121	.761	.839
Item3	12.2800	4.466	.725	.854
Item4	12.7300	4.341	.676	.872

- Empathy

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.699	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item1	12.7700	3.452	.029	.821
Item2	12.6900	1.630	.784	.399
Item3	12.8900	1.998	.634	.532
Item4	12.5300	2.070	.523	.610

- Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.614	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item1	11.6800	2.260	.110	.329
Item2	11.9900	2.475	.113	.313
Item3	11.8700	2.458	.155	.263
Item4	12.3400	2.186	.291	.105

- Tangible

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.711	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item1	11.9800	2.505	.165	.408
Item2	11.6400	2.152	.392	.167
Item3	12.0600	2.259	.238	.331
Item4	12.0500	2.715	.130	.434

▪ Analisis Frekuensi

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	4.0	4.0	4.0
	2	56	56.0	56.0	60.0
	3	29	29.0	29.0	89.0
	4	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

JenisKelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	61	61.0	61.0	61.0
	2	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	42	42.0	42.0	42.0
	2	36	36.0	36.0	78.0
	3	22	22.0	22.0	100.0
	4	0	0.0	0.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	14	14.0	14.0	14.0
	2	32	32.0	32.0	46.0
	3	43	43.0	43.0	89.0
	4	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Penghasilan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	40	40.0	40.0	40.0
	4	60	60.0	60.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

LamaNasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.0	2.0	2.0
	2	66	66.0	66.0	68.0
	3	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Transaksi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	33	33.0	33.0	33.0
	2	67	67.0	67.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



▪ **Perhitungan Nilai Rerata dimesni Kualitas Jasa**

Tabel

Perhitungan Perankingan Tingkat Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Bank

Dimensi	N	Skor jawaban					Total Skor	Rata-rata
		1	2	3	4	5		
Responsiveness	100	0	0	2	77	21	419	4,19
Assurance	100	0	0	18	37	45	427	4,27
Empathy	100	0	0	20	53	27	407	4,07
Reliability	100	0	0	14	29	57	443	4,43
Tangible	100	0	6	18	34	42	3632	4,21

Tabel Perhitungan Harapan

Dimensi Kualitas Jasa bank Responsiveness

Pertanyaan	N	Skor jawaban					Total Skor	Rerata
		1	2	3	4	5		
1	100	0	3	9	84	4	389	3,89
2	100	0	0	24	31	45	421	4,21
3	100	0	3	18	45	34	410	4,1
4	100	0	0	14	30	56	442	4,42
Total	100	0	6	65	190	139	1662	4,155

Tabel Perhitungan Harapan

Dimensi Kualitas Jasa bank Assurance

Pertanyaan	N	Skor jawaban					Total Skor	Rerata
		1	2	3	4	5		
1	100	0	4	21	49	26	397	3,97
2	100	0	6	18	53	23	393	3,93
3	100	0	9	16	72	3	369	3,69
4	100	0	8	10	29	53	427	4,27
Total	100	0	54	195	812	525	1586	3,965

Tabel Perhitungan Harapan
Dimensi Kualitas Jasa bank Empathy

Pertanyaan	N	Skor jawaban					Total Skor	Rerata
		1	2	3	4	5		
1	100	0	6	18	34	42	412	4,12
2	100	0	3	28	24	45	411	4,11
3	100	0	5	29	42	24	385	3,85
4	100	0	7	10	31	62	478	4,78
Total	100	0	42	255	524	865	1686	4,215

Tabel Perhitungan Harapan
Dimensi Kualitas Jasa bank Reliability

Pertanyaan	N	Skor jawaban					Total Skor	Rerata
		1	2	3	4	5		
1	100	0	3	16	68	13	391	3,91
2	100	0	0	32	50	18	386	3,86
3	100	0	0	22	74	4	382	3,82
4	100	0	0	11	62	27	416	4,16
Total	100	0	6	243	1016	310	1575	3,9375

Tabel Perhitungan Harapan
Dimensi Kualitas Jasa bank Tangible

Pertanyaan	N	Skor jawaban					Total Skor	Rerata
		1	2	3	4	5		
1	100	0	4	33	41	22	381	3,81
2	100	0	3	26	53	18	386	3,86
3	100	0	11	21	63	5	362	3,62
4	100	0	4	15	58	23	400	4
Total	100	0	44	285	860	340	1529	3,8225

Tabel Perhitungan Kinerja
Dimensi Kualitas Jasa ban Responsiveness

Pertanyaan	N	Skor jawaban					Total Skor	Rerata
		1	2	3	4	5		
1	100	0	0	11	62	27	416	4,16
2	100	0	4	33	41	22	381	3,81
3	100	0	9	16	72	3	369	3,69
4	100	0	8	10	29	53	427	4,27
Total	100	0	42	210	816	525	1593	3,9825

Tabel Perhitungan Kinerja
Dimensi Kualitas Jasa bank Assurance

Pertanyaan	N	Skor jawaban					Total Skor	Rerata
		1	2	3	4	5		
1	100	0	0	24	31	45	421	4,21
2	100	0	3	18	45	34	410	4,1
3	100	0	0	14	30	56	442	4,42
4	100	0	4	21	49	26	397	3,97
Total	100	0	14	231	620	805	1670	4,175

Tabel Perhitungan Kinerja
Dimensi Kualitas Jasa bank Empathy

Pertanyaan	N	Skor jawaban					Total Skor	Rerata
		1	2	3	4	5		
1	100	0	0	2	77	21	419	4,19
2	100	0	0	18	37	45	427	4,27
3	100	0	0	20	53	27	407	4,07
4	100	0	0	14	29	57	443	4,43
Total	100	0	0	162	784	750	1696	4,24

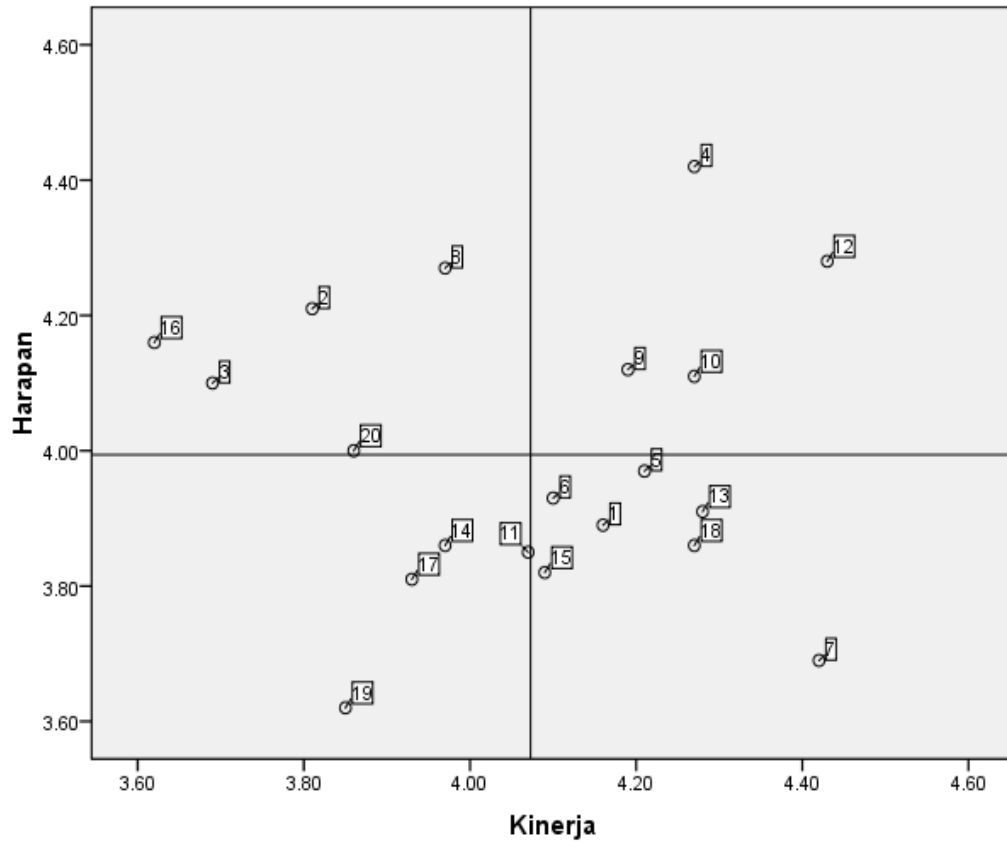
Tabel Perhitungan Kinerja
Dimensi Kualitas Jasa bank Reliability

Pertanyaan	N	Skor jawaban					Total Skor	Rerata
		1	2	3	4	5		
1	100	0	7	10	31	52	428	4,28
2	100	0	4	21	49	26	397	3,97
3	100	0	1	21	46	32	409	4,09
4	100	0	11	21	63	5	362	3,62
Total	100	0	46	219	756	575	1596	3,99

Tabel Perhitungan Kinerja
Dimensi Kualitas Jasa bank Tangible

Pertanyaan	N	Skor jawaban					Total Skor	Rerata
		1	2	3	4	5		
1	100	0	6	18	53	23	393	3,93
2	100	0	0	18	37	45	427	4,27
3	100	0	5	29	42	24	385	3,85
4	100	0	3	26	53	18	386	3,86
Total	100	0	28	273	740	550	1591	3,9775

▪ **Diagram Kartesius**



Lampiran V

CURRICULUM VITAE

Nama : Aziz Afandi Budiharjo
Tempat/Tgl Lahir : Purworejo, 09 Oktober 1988
Alamat Asal : Desa Wironatan, Kecamatan Butuh Kabupaten Purworejo
Alamat Yogyakarta : Jl. Veteran No.110A Warungboto Umbulharjo Yogyakarta
Nama Ayah : Alm. Abdul Malik
Nama Ibu : Sri Retnaningsih

Pendidikan

1. TK Mardi Putra
2. SDN Wironatan II
3. Madrasah Tsanawiyah Al-Iman Bulus Purworejo
4. Madrasah Aliyah Al-Iman Bulus Purworejo
5. Prodi Keuangan Islam Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta