

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
KEPERCAYAAN, DAN AKSESIBILITAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
(SURVEI PADA NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI CABANG KUDUS)**



**SKRIPSI**

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

**Disusun oleh:**

**ARINI MAR'ATUL HUSNAH**

**10390112**

**Dosen Pembimbing:**

- 1. Dr. H. Syafiq M. Hanafi, M.Ag**
- 2. Dr. Ibnu Muhdir, M.Ag**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN ISLAM  
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2015**

## ABSTRAK

Pemasaran jasa dalam industri perbankan membutuhkan mutu pelayanan sebagai atribut terpenting dalam produknya. Pada kasus perbankan syariah maupun bank non syariah dimana tujuan bisnis-nya adalah dibangun dari azas kepercayaan (*thrust*), masalah kualitas pelayanan (*service quality*) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis. Dalam hal ini, kepercayaan dan kepuasan adalah unsur krusial, mengingat kepercayaan dan pelayanan melibatkan unsur psikis (rasa) yang memiliki kepekaan dan kedinamikaan tinggi. Nasabah merasa puas dengan pelayanan yang melebihi harapan mereka sehingga timbullah suatu kesetiaan. Apabila kesetiaan itu sudah timbul dihati nasabah, maka akan tercipta pelanggan yang loyal.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kelima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) ditambah faktor kepercayaan dan aksesibilitas sebagai variabel independen terhadap kepuasan nasabah sebagai variabel dependen. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan. Data yang diperoleh berasal dari seratus kuisisioner yang disebar kepada nasabah BSM Cabang Kudus dengan teknik *insidental sampling*. Untuk menjelaskan pengaruh variabel tersebut, data yang diperoleh dianalisis menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis melalui uji t dan uji F, serta analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien determinasi *R square* menunjukkan angka 0,730. Hal ini berarti variabel dependen (kepuasan nasabah) dipengaruhi oleh variabel independen (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, kepercayaan, aksesibilitas) sebesar 73,0%. Dan sebesar 27,0 % (100%-73,0%) dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian. Berdasarkan hasil uji F menunjukkan angka signifikansi 0,000. Hal ini berarti variabel dependen (kepuasan nasabah) secara bersama-sama dapat dijelaskan oleh variabel independen (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, kepercayaan, aksesibilitas). Secara parsial berdasarkan hasil uji t variabel kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepercayaan (*thrust*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan variabel bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), dan aksesibilitas (*accessibility*) menunjukkan hasil yang positif dan tidak signifikan.

*Kata kunci: kepuasan nasabah, bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, kepercayaan, aksesibilitas.*

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi  
Arini Mar'atul Husnah  
Lamp : -  
Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Di Yogyakarta.

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

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

Nama : Arini Mar'atul Husnah  
NIM : 10390112  
Judul Skripsi : **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kudus)**

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

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

وَالسَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Yogyakarta, 25 Rabiul Awal 1436 H  
15 Januari 2015 M

Pembimbing I



Dr. H. Syafiq M. Hanafi., M.Ag  
NIP. 19670518 199703 1 003

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi  
Arini Mar'atul Husnah  
Lamp : -  
Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Di Yogyakarta.

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

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

Nama : Arini Mar'atul Husnah  
NIM : 10390112  
Judul Skripsi : **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kudus)**

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

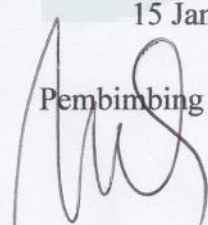
Dengan ini mengharapkan agar skripsi/tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Yogyakarta, 25 Rabiul Awal 1436 H

15 Januari 2015 M

Pembimbing II

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



PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/K.KUI-SKR/PP.00.9/197/2015

Tugas akhir dengan judul : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN AKSESIBILITAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH (SURVEI PADA NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI CABANG KUDUS)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Arini Mar'atul Husnah  
NIM : 10390112  
Telah diujikan pada : Senin, 26 Januari 2015  
Nilai Ujian Tugas Akhir : A-

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

**Dr. H. Syafiq M. Hanafi, M.Ag**  
NIP. 19670518 199703 1 003

Penguji I

**Sunarsih, S.E., M.Si**  
NIP. 19740911 199903 2 001

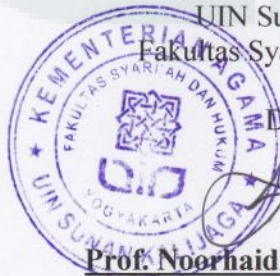
Penguji II

**Dian Nuriyah Solissa, S.H., M.Si**  
NIP. 19840216 200912 2 004

Yogyakarta, 26 Januari 2015

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Syari'ah dan Hukum



DEKAN

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

## SURAT PERNYATAAN

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arini Mar'atul Husnah  
NIM : 10390112  
Prodi : Keuangan Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kudus)”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan plagiasi ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam penyusunan karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

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

وَالسَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Yogyakarta, 25 Rabiul Awal 1436 H

15 Januari 2015 M

Penyusun



Arini Mar'atul Husnah  
NIM. 10390112

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini bukanlah sebuah karya yang patut dibanggakan, melainkan satu hal yang begitu ingin kuhargai sebab terlewatnya proses perjuangan yang begitu dahsyat. Mulai dari huruf, kalimat hingga paragraf, Ku persembahkan karya kecil ini kepada:

☞ Perempuan perkasa yang mengajarku banyak hal dalam hidup ini melalui sejarah hidupnya, **Ibuku Dwi Muntinah dan Ayahku Fathur Rahman**, sosok yang mengajari kami arti kekuatan. Terima kasih untuk sebuah kelahiran. Kucuran keringat, airmata dan do'amu tetap menjadi alasan kami dalam berjuang. Semoga aku selalu diberi kesempatan untuk membuat kalian bangga. Semoga Yang Esa selalu menjaga, memberkahi, memberikan kesehatan dan kebahagiaan lahir bathin.

☞ Teruntuk **Mas Arif Kurnia Rahman, Adeg Fadllur Rozaq, dan Adeg Layyinatul Fuadah**. Terimakasih telah menjadi penguat jiwaku yang memberikan ruang untukku meluapkan segala keluh, menuturkan bagaimana kita harus bersikap, dan belajar lebih dalam untuk mau melihat pada ketidaksempurnaan. Karena itulah yang harus dipahami untuk mampu menjadi pribadi yang bisa mengerti tentang kehidupan. Terima kasih dan tetaplah menjadi anak-anak yang membanggakan dengan bidang masing-masing. Semoga Allah memberi petunjuk pada setiap langkah kita. Aamiin...

☞ Lelaki masa silam dan Lelaki masa depan. Untuk sebuah kenangan dan harapan. Bagiku kau tetap bagian dalam hidup.

☞ Sahabat-sahabat terbaikku (*Agista, Citra, Elsa, Kiki, Marti, Mega, Mita, Via*), terima kasih tak bosan dalam mewarnai cakrawala dunia ku. Sungguh aku tak mampu menghapus gelak canda dan air mata dalam tiap detik kebersamaan kita.

☞ Perempuan di muka cermin : untuk ketegaran dan asa yang tak patah.

☞ Almamater tercinta **UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**.

**Dan bagi semua orang yang aku sayang dan yang menyayangiku.** 😊

## MOTTO

- **Barang siapa hidup untuk menolong orang lain, maka sejatinya ia sedang menolong dirinya sendiri.**

- ✓ Wenhono ngombe marang pawongan ingkang ngelak (berikanlah minum pada orang yang kehausan )
- ✓ Wenhono mangan marang pawongan ingkang luwe (berikanlah makan pada orang yang kelaparan = sedekah / berjiwa sosial/ solidaritas/ kemanusiaan)
- ✓ Wenhono lampu marang pawongan ingkang kepeethengan (berikanlah cahaya pada orang yang kegelapan = minim keyakinan/iman=butuh penerangan)
- ✓ Wenhono teken marang pawongan ingkang wuta (berikanlah tongkat pada orang yang tidak bisa melihat/buta/tersesat lelakunya = minta petunjuk).

(Sunan Kalijaga)

- Tuhan tidak pernah menciptakan sampah. Semuanya berharga dan akan selalu berharga, yang harus kita lakukan adalah menemukan betapa berharganya diri kita dan menjadikannya kekuatan yang menjadikan kita sebagai manusia yang utuh sebagai ciptaan-Nya yang penuh kelebihan dibanding kekurangan.
- *Langit dan Bumi tetap ada, tetapi hidup manusia itu terbatas. Kesempatan memang banyak, tapi tak akan ada yang sama. Lakukan yang terbaik !!*  
(arini\_emha)

*Aku adalah aku yang tidak akan pernah menjadi  
aku-aku yang lain.*



## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Allah Swt yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, berkat rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, penyusun dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kudus)”.

Shalawat dan salam semoga senantiasa terlimpahkan kepada junjungan kita Baginda Rasulullah Muhammad SAW, pembawa kebenaran dan petunjuk, berkat beliau kita dapat menikmati kehidupan yang penuh dengan cahaya keselamatan. Semoga kita termasuk orang-orang yang mendapatkan syafa'atnya kelak. Amin.

Penyusun menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa dukungan, bantuan serta doa dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Berkenaan dengan itu, penyusun hanya dapat menghaturkan terima kasih yang tak terkira kepada:

1. Bapak Prof. Drs. H. Akh. Minhaji, MA. Ph.D selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta;
2. Bapak Prof. Noorhaidi, MA, M.Phil., Ph.D selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta;
3. Bapak H.M. Yazid Affandi, M.Ag selaku Ketua Program Studi Keuangan Islam Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta;

4. Bapak Dr. M. Fakhri Husein, SE.,M.Si. selaku pembimbing akademik selama penyusun menempuh pendidikan di UIN Sunan Kalijaga;
5. Bapak Dr. H. Syafiq M. Hanafi, M.Ag selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Ibnu Muhdir., M,Ag. selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan penuh kesabaran dalam memberikan pengarahan, memberi masukan, dan menyempurnakan penelitian ini sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini;
6. Seluruh Dosen Fakultas Syari'ah dan Hukum Jurusan Keuangan Islam, yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama masa kuliah;
7. Seluruh Staff dan karyawan di bagian Tata Usaha Prodi Keuangan Islam dan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta;
8. Ibu Hendra Ratna selaku Kepala Cabang Bank Syari'ah Mandiri Cabang Kudus dan Ibu Dina selaku Kepala Bagian Sumber Daya Insani yang bersedia memberikan kesempatan kepada penyusun untuk melakukan penelitian. Bapak Nor Saiz dan seluruh karyawan yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi.
9. Kedua orang tuaku tercinta, atas doa restu dan motivasi tiada henti kepada penyusun sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas Pengorbanan dan kerja keras tanpa mengeluh lelah, tentang pengajaran dan cinta kasih yang tak sanggup ku ukur dengan alat ukur apapun, tentang kekayaan bathin dan kebijaksanaan yg kadang aku pahami sebagai kekerasan. Kakak dan adikku tercinta serta keluarga besar terima kasih atas doanya selama ini;

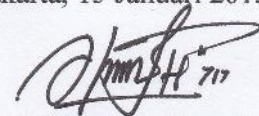
10. Teman-teman KUI angkatan 2010 yang telah menemani perjalanan selama di kampus UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Terkhusus sahabat-sahabatku; Agista, Elsa zizi, Kiki, Mita, Citra, Mega, Via, dan Marti serta Keluarga KUI-C lainnya; Haris, Ian, Pung-pung, Ibad, Fauzi, Asep, Na'im, Lani, Sasa, Evi serta semua yang tak bisa saya sebut satu per satu. Seperti sebuah keluarga, tak ada kesedihan yang tak berubah jadi tawa jika kita sudah bersama. Terima kasih atas bantuannya selama ini. Ku tunggu kalian di perbatasan waktu.
11. Teman-teman seperjuangan di BEM-PS KUI 2010/2012, 2013/2015, Terimakasih atas segala bentuk ilmu, pengalaman dan keceriaan yang diberi.
12. Sedulur KKY (Keluarga Kudus Yogyakarta), jangan pernah lelah berjuang untuk daerah tercinta. Terima kasih pada waktu dimana kita bisa menjadi satu jiwa dalam semangat etnosentris. Karena kalian, aku merasa punya keluarga.
13. Sahabat-sahabati PMII Ashram Bangsa Fakultas Syariah dan Hukum yang telah banyak bertukar gagasan dan ilmu. Khususnya Korp Gempha 2010. semoga kebersamaan yang kita bangun selama ini membuahkan hasil di masa depan. Dan Tak lupa kepada seluruh kader Rayon Ashram Bangsa terima kasih. Semoga tangan kita tetap terkepal dan maju ke muka.
14. Tim KKN 80 GK-31, Sumber Girisuko Panggang Gunung Kidul (Bintang, Citra, Ikhsan, Inu, Rizal, Khana, Yusnia, Zaim, Zela, Zainia), singkat kita dipertemukan namun selamanya kita akan menjadi sebuah keluarga.
15. Teman-teman Filoshop, (Ryano, Abu, Wisnu, Warso, Rovi, Bayu, Simbah Taufik, Panjul, Ucup, Fuadi, Kobet, Maftuh, Zen) terima kasih atas segala

bentuk bantuannya. Semangat juang kalian memang luar biasa hebat, semoga kesuksesan semakin dekat untuk kita raih. Terima kasih pula kepada Wilfa dan Tutik Kurnia yang selama ini dengan sabar mendampingi proses skripsi dari mulai nol hingga akhirnya sidang, kalian luar biasa.

16. Tak lupa untuk kalian yang telah rela meminjamkan segala bentuk keperluan dalam menyusun skripsi ini (Citra terima kasih laptopnya, Mas Rinto terima kasih motor dan printernya). Mas Riyadl yang telah membantu dalam teknis penulisan dan yang selalu dapat membuatku tertawa di saat yang lain menertawakanku. Rasanya ucapan terima kasihku tak dapat membalas semuanya. Semoga Allah Swt membalas kebaikan kalian selama ini. Teruntuk Dea, Nurul, Sasa dan Kiki yang berjuang bersama, terima kasih.
17. Serta seluruh pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu per satu yang secara langsung ataupun tidak langsung turut membantu dalam penulisan skripsi ini.

Akhirnya, penyusun menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Namun demikian, besar harapan penyusun agar skripsi ini dapat bermanfaat untuk para pembaca. Penyusun hanya dapat mendoakan semoga amal baik mereka semua mendapatkan balasan yang terbaik dari Allah Swt. *Amin Ya Robbal 'Alamin.*

Yogyakarta, 15 Januari 2015



Arini Mar'atul Husnah  
10390112

## 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	B ’	b	be
ت	T ’	t	te
ث	,		es (dengan titik di atas)
ج	J m	j	je
ح	,		ha (dengan titik di bawah)
خ	Kh ’	kh	ka dan ha
د	D l	d	de
ذ	l		zet (dengan titik di atas)
ر	R ’	r	er
ز	Z i	z	zet
س	S n	s	es
ش	Sy n	sy	es dan ye
ص	d		es (dengan titik di bawah)
ض	d		de (dengan titik di bawah)

ط	'		te (dengan titik di bawah)
ظ	'		zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	koma terbalik di atas
غ	Gain	g	ge
ف	F'	f	ef
ق	Q f	q	qi
ك	K f	k	ka
ل	L m	l	'el
م	M m	m	'em
ن	N n	n	'en
و	W wu	w	w
هـ	H'	h	ha
ء	Hamzah	'	apostrof
ي	Y'	y	Ye

### B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

متعددة	ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدّة	ditulis	'iddah

### C. *T' marb tah* di akhir kata

Semua *t' marb ah* ditulis dengan *h*, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang "al"). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	ditulis	<i>ikmah</i>
علة	ditulis	<i>'illah</i>
كرامة الأولياء	ditulis	<i>kar mah al-auliy '</i>

#### D. Vokal Pendek dan Penerapannya

----َ---	Fat ah	ditulis	<i>a</i>
----ِ---	Kasrah	ditulis	<i>i</i>
----ُ---	ammah	ditulis	<i>u</i>

فعل	Fat ah	ditulis	<i>fa'ala</i>
ذُكر	Kasrah	ditulis	<i>zukira</i>
يذهب	ammah	ditulis	<i>yazhabu</i>

#### E. Vokal Panjang

1. fat ah + alif جاهلية	ditulis	<i>: j hiliyyah</i>
2. fat ah + y ' mati تنسى	ditulis	<i>: tans</i>
3. Kasrah + y ' mati كريم	ditulis	<i>: kar m</i>
4. ammah + w wu mati فروض	ditulis	<i>: fur</i>

#### F. Vokal Rangkap

1. fat ah + y ' mati بينكم	ditulis	<i>Ai</i>
	ditulis	<i>bainakum</i>

2. fat ah + w wu mati قول	ditulis	<i>au</i>
	ditulis	<i>qaul</i>

### G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أَ أَنْتُمْ	ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدَّتْ	ditulis	<i>u'iddat</i>
لَنْنَ شَكَرْتُمْ	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

### H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah* maka ditulis dengan menggunakan huruf awal "al"

الْقُرْآن	ditulis	<i>Al-Qur' n</i>
الْقِيَّاس	ditulis	<i>al-Qiy s</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis sesuai dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut

السَّمَاء	Ditulis	<i>as-Sam '</i>
الشَّمْس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

### I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذَوَى الْفُرُوض	Ditulis	<i>Zawi al-fur</i>
أَهْلُ السَّنَّة	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>



## **J. Pengecualian**

Sistem transliterasi ini tidak berlaku pada:

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

## Daftar Isi

	<b>Halaman</b>
<b>Halaman Judul</b> .....	<b>i</b>
<b>Abstrak</b> .....	<b>ii</b>
<b>Surat Persetujuan Skripsi</b> .....	<b>iii</b>
<b>Halaman Pengesahan Skripsi</b> .....	<b>v</b>
<b>Surat Pernyataan</b> .....	<b>vi</b>
<b>Halaman Motto</b> .....	<b>vii</b>
<b>Halaman Persembahan</b> .....	<b>viii</b>
<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>ix</b>
<b>Pedoman Transliterasi Arab Latin</b> .....	<b>xiii</b>
<b>Daftar isi</b> .....	<b>xviii</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>xx</b>
<b>Daftar Grafik</b> .....	<b>xxi</b>
<b>Daftar Lampiran</b> .....	<b>xxii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	10
D. Sistematika Pembahasan .....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	<b>15</b>
A. Kajian Pustaka .....	15
B. Kerangka Teoritik .....	20
1. Pemahaman Konsep Jasa .....	20
2. Pemahaman Konsep Pemasaran .....	23
3. Pemahaman Konsep Perilaku Konsumen .....	24
4. Pemahaman Konsep Perilaku Konsumen dalam Perspektif Islam .....	30
5. Pemahaman Konsep Kualitas Pelayanan .....	33
6. Pemahaman Konsep Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam .....	40
7. Pemahaman Konsep Kepercayaan .....	47

8. Pemahaman Konsep Kepercayaan dalam Perspektif Islam ..	52
9. Pemahaman Konsep Aksesibilitas .....	55
10. Pemahaman Konsep Aksesibilitas dalam Perspektif Islam ..	56
11. Pemahaman Konsep Kepuasan Nasabah .....	58
12. Pemahaman Konsep Kepuasan Nasabah Perspektif Islam ....	62
C. Kerangka Pemikiran Teoritis .....	63
D. Hipotesis .....	63
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>71</b>
A. Jenis dan Sifat Penelitian .....	71
1. Jenis Penelitian .....	71
2. Sifat Penelitian .....	72
B. Objek Penelitian .....	72
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	73
1. Variabel Independen .....	73
2. Variabel Dependen .....	76
D. Teknik Pengumpulan Data .....	77
E. Teknik Pengambilan Sampel .....	79
F. Alat analisis Data .....	81
G. Teknik Analisis Data .....	82
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>89</b>
A. Analisis Deskriptif .....	89
B. Analisis Data .....	97
1. Pengujian Instrumen Penelitian .....	97
2. Uji Asumsi Klasik .....	101
3. Analisis Regresi Linear Berganda .....	108
4. Uji Hipotesis .....	111
5. Pembahasan .....	118
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>144</b>
A. Kesimpulan .....	144
B. Saran .....	147
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>149</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GRAFIK

<b>4.1 Uji Normalitas Histogram .....</b>	<b>102</b>
<b>4.2 Uji Normalitas P-Plot .....</b>	<b>102</b>
<b>4.3 Uji Heteroskedastisitas Scatterplot .....</b>	<b>104</b>



## DAFTAR TABEL

2.1 Rangkuman Hasil Penelitian Terdahulu .....	18
4.1 Hasil Penyebaran Kuesioner .....	89
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	91
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	91
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	92
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	93
4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .....	94
4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Transaksi .....	95
4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jarak Rumah .....	96
4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah .....	97
4.10 Uji Validitas .....	98
4.11 Uji Reliabilitas .....	100
4.12 Uji Normalitas .....	103
4.13 Uji Glejser .....	106
4.14 Uji Multikolinearitas .....	107
4.15 Uji Regresi Linear Berganda .....	108
4.16 Uji F .....	111
4.17 Uji Koefisien Determinasi .....	112
4.18 Uji t .....	113

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Terjemahan

Lampiran 2. Angket Penelitian

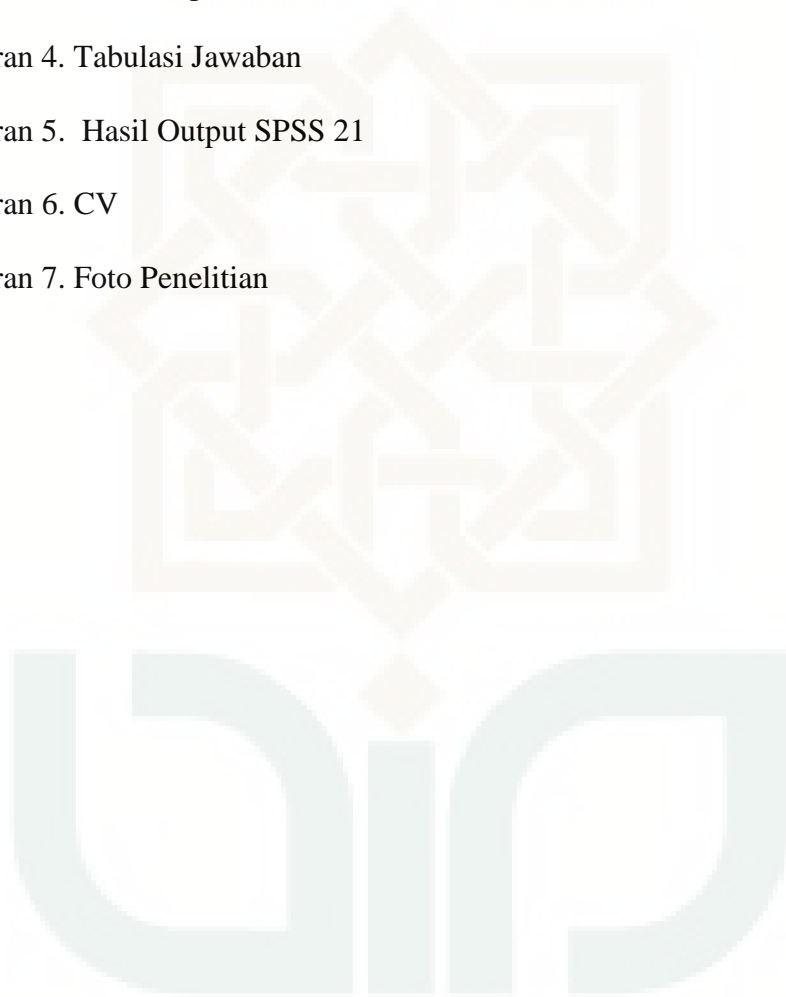
Lampiran 3. Data Responden

Lampiran 4. Tabulasi Jawaban

Lampiran 5. Hasil Output SPSS 21

Lampiran 6. CV

Lampiran 7. Foto Penelitian



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Bank merupakan lembaga intermediasi yang sangat penting bagi kelancaran sistem ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Di Indonesia, lembaga ini beroperasi melalui dua sistem yakni sistem konvensional dan syariah Islam yang biasa dikenal dengan bank syariah. Indonesia yang mayoritas berpenduduk muslim sebenarnya sudah lama mengenal bank, namun bank syariah sendiri baru muncul pada tahun 1991 dengan dibukanya bank Muamalat sebagai bank pertama yang menggunakan prinsip syariah.

Dalam perkembangannya, khususnya masyarakat perbankan menyambut hangat lahirnya bank syariah. Hal tersebut ditunjukkan oleh keterbukaan Bank Indonesia dengan mengeluarkan kebijakan “*dual banking system*”, dimana bank konvensional diizinkan membuka unit usaha syariah dalam beroperasi (UU Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan). Kebijakan ini merupakan revisi atas UU Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan. Dengan adanya Undang-undang yang baru ini, bank syariah dapat lebih mantap untuk beroperasi dan bersaing dengan bank-bank lain dalam menyediakan jasa perbankan bagi masyarakat.

Pemasaran jasa dalam industri perbankan membutuhkan mutu pelayanan sebagai atribut terpenting produknya. Mutu pelayanan diciptakan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Fakta empiris menunjukkan bahwa bank konvensional maupun bank syariah melakukan peningkatan kualitas jasa layanan baik yang terkait dengan jaminan resiko nasabah, maupun kemudahan-kemudahan pelayanan dan fitur-fitur untuk menciptakan kenyamanan nasabah, misalnya dalam kenyamanan transaksi bank memanfaatkan teknologi informasi dalam proses transaksinya, seperti: *Automatic Teller Machine (ATM)*, *mobile banking*, *internet banking*, *credit card*, *debit card*, dan lain-lain.

Abidin menunjukkan bahwa mutu pelayanan dapat dibentuk dengan meningkatkan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, dan *assurance*. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dimensi-dimensi tersebut mempengaruhi kualitas jasa pelayanan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan nasabah.<sup>1</sup> Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Teuku Aliansyah dkk., hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang positif signifikan antara dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh.<sup>2</sup>

Mencermati hasil penelitian tersebut diatas memberikan bukti empiris bahwa untuk meningkatkan kepuasan konsumen, baik bank maupun non bank, dapat dilakukan dengan dimensi *tangible* maupun *intangibile*. Nasabah bukan hanya melihat dari fitur-fitur *tangible* (bukti fisik), namun juga membutuhkan

---

<sup>1</sup>Muhammad Abidin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Magelang)," *Skripsi* Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta (2010). hlm. 75.

<sup>2</sup>Teuku Aliansyah, dkk., "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh," *Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*, Vol. 1, No. 1 (Agustus 2012), hlm. 32.



kenyamanan, *empathy*, dan kepuasan bathiniyah, terutama keselerasan dengan syariah yang dianut.

Pada kasus perbankan syariah maupun bank konvensional dimana inti bisnisnya adalah dibangun dari azas kepercayaan (*thrust*), masalah kualitas pelayanan (*service quality*) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis, sehingga pelayanan menjadi perhatian penting. Kepercayaan dan kepuasan adalah unsur krusial, mengingat kepercayaan dan pelayanan melibatkan unsur psikis atau rasa yang memiliki kepekaan dan kedinamikaan tinggi.

PT Bank Syariah Mandiri hadir sebagai bank yang mengkombinasikan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani Islam, melakukan konstruksi strategi dengan mengedepankan intangibilitas. Bukti empiris adalah meskipun PT Bank Syariah Mandiri tergolong sebagai pendatang baru, namun mampu menjadi bank syariah papan atas. PT Bank Syariah Mandiri Cabang Kudus menempatkan kualitas pelayanan sebagai tujuan atau visi yang utama karena banyaknya persaingan antar bank. Hal itu, dapat dilihat dari fitur-fitur produk dan layanan yang menggunakan dimensi ajaran syariah.<sup>3</sup>

Persaingan yang sangat ketat, dimana semakin banyak lembaga keuangan yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, menyebabkan setiap lembaga keuangan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Tidak terkecuali Bank Syariah Mandiri. Bank Syariah Mandiri merupakan bank milik pemerintah pertama yang

---

<sup>3</sup><http://www.syariahmandiri.co.id/category/info-perusahaan>, akses 1 April 2014.

melandaskan operasionalnya pada prinsip syariah.<sup>4</sup> Kendati demikian Bank Syariah Mandiri mampu bersaing dengan bank-bank lain yang ada di Indonesia. Salah satunya BSM mampu memberikan layanan yang dibutuhkan bagi penggunaannya melalui layanan *electronik banking (E-banking)* yang terdiri dari *BSM Mobile Banking, BSM Internet Banking, ATM*, serta BSM SMS notifikasi.<sup>5</sup>

Perkembangan dunia teknologi yang semakin pesat baik teknologi informasi maupun komunikasi memberikan banyak manfaat dan kemudahan. Salah satu teknologi yang digunakan dalam berbagai bidang yang mencakup bidang pendidikan, pemerintahan maupun perbankan adalah internet. Kemajuan teknologi ini disertai dengan strategi produk yang dikembangkan oleh perusahaan atau organisasi supaya mempunyai keunggulan dari produk tersebut sehingga dapat menarik minat penggunaannya.<sup>6</sup> Saat ini para pelaku ekonomi khususnya perbankan berupaya untuk meningkatkan pelayanan yang lebih mudah dan cepat bagi para nasabahnya. Pelayanan yang ditawarkan oleh lembaga perbankan diantaranya kemudahan dalam melakukan transaksi misalnya melalui sistem *E-banking*, akan tetapi kemudahan dan efisiensi yang diberikan oleh *E-banking* tersebut tidak serta merta menjamin keamanannya.

Keresahan masyarakat terhadap kasus pembobolan dana nasabah di bank yang intensitasnya meningkat sejak awal 2011. Kasus-kasus yang terjadi dalam rentang waktu berdekatan ini pun berdampak pada semakin berkurangnya

---

<sup>4</sup>Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syari'ah dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2007), hlm. 15.

<sup>5</sup>[www.syariahmandiri.co.id](http://www.syariahmandiri.co.id), akses 3 Maret 2014.

<sup>6</sup>Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hlm. 346.

kepercayaan publik terhadap perbankan.<sup>7</sup> Modusnya pun semakin banyak dan beragam seiring berkembangnya teknologi dan informasi.

Menurut Ketua Dewan Komisiner Otoritas jasa Keuangan (OJK) Muliawan D. Hadad mengatakan bahwa Indonesia dianggap menjadi negara yang paling berisiko untuk mengalami serangan *cyber crime*. Bahkan menurut *state of internet* tahun 2013, Indonesia masuk urutan kedua serangan *cyber crime* di dunia dengan 36,6 juta serangan selama tiga tahun terakhir.<sup>8</sup>

Adanya tindak kejahatan tersebut bisa jadi menimbulkan keraguan atau ketidakpercayaan nasabah terhadap perbankan. Karena kepercayaan merupakan faktor yang memberi pengaruh terhadap penerimaan *E-banking* sehingga bank harus membentuk sikap positif yang dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap teknologi yang diterapkan. Masalah keamanan dan kerahasiaan data-data pribadi maupun keuangan dalam *internet banking* seringkali dipertanyakan oleh nasabah sebelum mereka memutuskan untuk menggunakan internet banking. *Internet banking* yang mampu meyakinkan nasabahnya akan keamanan dan kerahasiaan data-data nasabah akan memperoleh kepercayaan dari nasabah.<sup>9</sup> Kepercayaan terhadap suatu sistem layanan perbankan akan menentukan

---

<sup>7</sup>Sefti Oktarlanisa, "Kejahatan Bank Meresahkan," [www.republika.co.id](http://www.republika.co.id) (02 Mei 2011), akses 21 Februari 2014.

<sup>8</sup>"Kejahatan Perbankan. Indonesia Negara Paling Berisiko," *Kedaulatan Rakyat* (Rabu, 14 Mei 2014), hlm. 13.

<sup>9</sup>Sri Maharsi dan Fenny, "Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pengguna Internet Banking di Surabaya," *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 8, No. 1 (Mei 2006), hlm. 36.

keputusan konsumen untuk menggunakan sistem tersebut sehingga akan menjadikan konsumen menjadi puas terhadap fasilitas yang diberikan.

Bisnis perbankan merupakan bisnis kepercayaan, dimana bank harus mampu memberikan rasa aman pada nasabahnya menyangkut dana yang disimpan atau yang telah dikelola oleh bank tersebut. Perbankan syariah yang telah hadir di Indonesia dari tahun 1991 dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia hingga sampai saat ini telah berkembang dengan cukup baik. Dengan potensi populasi umat Islam yang besar, karakteristik konsumen yang religius, juga terdapat fatwa haram bunga bank dari MUI tahun 2003. Dan diberlakukannya Undang-undang No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, maka pengembangan perbankan syariah telah memiliki landasan hukum yang memadai.<sup>10</sup>

Jaminan rasa aman menyangkut evaluasi nasabah terhadap berbagai risiko yang bisa dialami oleh nasabah terkait dengan uang yang ditabung di Bank Syariah Mandiri. Untuk jaminan rasa aman ini, Bank Syariah Mandiri sudah menjaminkan dana simpanan nasabah pada Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) sebagaimana diamanatkan oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tentang Lembaga Penjamin Simpanan yang ditetapkan pada 22 September 2004 bahwa setiap bank yang melakukan kegiatan usaha di wilayah Republik Indonesia wajib menjadi peserta penjaminan LPS. Dengan mengikuti aturan yang ditetapkan oleh pemerintah ini setidaknya mampu memberikan jaminan rasa aman kepada

---

<sup>10</sup>Dewi Nur Ika dan Iswan Noor, "Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, dan Atribut Produk Islam Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Malang)," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, Volume 1, No. 1 (Agustus 2013), hlm. 1.

nasabah. Namun hal tersebut bukanlah menjadi satu-satunya alasan yang kuat untuk membangun kepercayaan nasabah.

Sejumlah prestasi pernah diraih bank yang menganut prinsip keadilan, kesederajatan, dan ketentraman ini. Di antaranya pernah mendapat predikat Bank Sehat dari Bank Indonesia, Bank Sangat Bagus selama tiga tahun berturut-turut versi Infobank Award, Sepuluh Bank Terbaik kategori aset 1 hingga Rp 10 triliun versi Majalah Investor. Selain itu BSM pernah ditetapkan sebagai bank syariah dengan pertumbuhan paling cepat serta The Best Customer Satisfaction Karim Business Consulting, hasil survei Majalah Modal dan Karim Business Consulting.<sup>11</sup> Prestasi lain yang pernah diraih diantaranya yaitu Penghargaan utama untuk The Best Brand Equity Champion untuk kategori Bank Syariah dengan nilai brand equity 70.96. Penghargaan Fabulous Brand untuk kategori bank umum dengan aset > 65 T dan The Most Popular Brand - bank yang berhasil menjadi top of mind masyarakat untuk kategori Bank Syariah.<sup>12</sup>

Upaya pengembangan kualitas pelayanan yang diberikan bank syariah tidak cukup hanya berlandaskan kepada aspek-aspek legal dan peraturan perundang-undangan tetapi juga harus berorientasi kepada pasar atau masyarakat sebagai pengguna jasa (konsumen) lembaga perbankan. Selain kualitas pelayanan dan kepercayaan seperti dijelaskan di atas, faktor aksesibilitas juga ikut mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri. Bank Syariah Mandiri

---

<sup>11</sup>"Info BSM," <http://delvmi.wordpress.com/2012/04/23/bank-syariah-mandiri/>. akses 01 September 2014.

<sup>12</sup>"bca-dan-bank-syariah-mandiri-raih-penghargaan-utama-faboulus-brand.," <http://www.the-marketeers.com/archives/-html>. akses 01 September 2014.

memiliki 854 kantor, yang tersebar di 33 provinsi di seluruh Indonesia. Jumlah jaringan ATM BSM: 909 ATM Syariah Mandiri, ATM Mandiri 11.454, ATM Bersama 53.722 unit (include ATM Mandiri dan ATM BSM), ATM Prima 66.770 unit, EDC BCA 196,870 unit, ATM BCA 10,596 dan Malaysia Electronic Payment System (MEPS) 12.010 unit.<sup>13</sup> Sedangkan di Kota Kudus sendiri telah didirikan satu kantor cabang dan satu buah kantor cabang pembantu mengingat Kudus terbilang kota yang lumayan sempit serta didirikannya tiga unit mesin ATM untuk memberikan kemudahan kepada para nasabah. Untuk memberikan kemudahan dalam bentuk lain telah dibuka sistem *E-Banking* yang terdiri dari *BSM Mobile Banking*, *BSM Internet Banking*, ATM, serta BSM SMS notifikasi. Pertambahan jumlah kantor cabang, kantor cabang pembantu dan jumlah mesin ATM serta kemudahan sistem *E-Banking* berarti meningkatkan aksesibilitas Bank Syariah Mandiri yang diprediksi dapat menjadikan nasabah merasakan kepuasan.

Dari paparan di atas; mamahami, mengukur dan mempertimbangkan masalah kualitas pelayanan, kepercayaan, dan aksesibilitas oleh nasabah sangatlah penting bagi pihak Perbankan. Mencermati fenomena tersebut, khususnya yang terjadi pada PT Bank Syariah Mandiri, perlu kiranya melakukan eksplorasi terkait dengan konstruksi strategi efektif yang digunakan, serta upaya untuk meningkatkan *service quality* sehingga mampu menciptakan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, penulis tertarik melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Aksesibilitas**

---

<sup>13</sup>[www.syariahamandiri.co.id](http://www.syariahamandiri.co.id), akses 03 Maret 2014.

## **Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Kudus)”.**

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya terletak pada objek maupun variabel-variabel penelitian yakni selain menggunakan variabel kualitas pelayanan, peneliti menambahkan faktor Kepercayaan dan Aksesibilitas sebagai variabel independen. Objek penelitian yaitu nasabah pengguna tabungan di BSM Cabang Kudus. Pemilihan BSM Cabang Kudus oleh peneliti dikarenakan Kota Kudus sebagai kota industri di mana terjadi persaingan yang kompetitif antar perbankan syariah yang terdapat di kota Kudus. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi kemajuan lembaga keuangan syariah terkait yang dalam hal ini adalah Bank Syariah Mandiri Cabang Kudus.

### **B. Rumusan Masalah**

Merujuk pada latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah variabel *Tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Kudus?
2. Apakah variabel *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Kudus?
3. Apakah variabel *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Kudus?
4. Apakah variabel *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Kudus?

5. Apakah variabel *Empathy* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Kudus?
6. Apakah variabel Kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Kudus?
7. Apakah variabel Aksesibilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Kudus?
8. Apakah variabel Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Aksesibilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Kudus?

### **C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab masalah yang di uraikan pada rumusan masalah, yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana pengaruh variabel *Tangible* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Kudus.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana pengaruh variabel *Reliability* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Kudus.
3. Untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana pengaruh variabel *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Kudus.



4. Untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana pengaruh variabel *Assurance* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Kudus.
5. Untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana pengaruh *Empathy* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Kudus.
6. Untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana pengaruh variabel Kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Kudus.
7. Untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana pengaruh variabel Aksesibilitas terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Kudus.
8. Untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana pengaruh variabel Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Aksesibilitas secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Kudus.

Penelitian ini diharapkan berguna untuk berbagai pihak, antara lain adalah sebagai berikut:

1. **Bagi Akademik**

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber pengetahuan, rujukan, acuan maupun sebagai literatur bagi semua pihak yang membutuhkan guna pengembangan lebih lanjut.

2. **Bagi Lembaga Terkait**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bernilai dalam membuat keputusan terbaik yang berkenaan dengan strategi pemasaran baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah serta untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh dominan guna meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syari'ah Mandiri Cabang Kudus yang dalam hal ini merupakan lokasi penelitian.

### 3. Bagi Peneliti

Penelitian ini bertujuan memperluas pengetahuan akademis peneliti sehingga nantinya diharapkan dapat diterapkan dalam dunia praktis.

### 4. Bagi Pembaca Umum

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan pengetahuan dalam memahami beberapa indikator variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan bagi para nasabah.

## **D. Sistematika Pembahasan**

Untuk memudahkan penulis di dalam penyusunan skripsi, penulisan skripsi ini terdiri dari beberapa bagian yaitu bagian awal skripsi berisi halaman judul, abstrak, surat persetujuan skripsi, pengesahan, pedoman transliterasi Arab-Latin, halaman motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, dan daftar tabel. Bagian isi terdiri dari pendahuluan, pembahasan, dan pada bagian terakhir adalah penutup, serta daftar pustaka.

Pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab dan setiap bab berisi sub bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I merupakan pendahuluan dan menjadi kerangka pemikiran berisi latar belakang masalah yang menjadi alasan peneliti mengangkat tema pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan aksesibilitas terhadap kepuasan nasabah, dilengkapi dengan rumusan masalah yang menyatakan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan BSM Cabang Kudus yang terdiri dari *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*, ditambah dengan variabel kepercayaan dan aksesibilitas, secara simultan dan secara individual terhadap kepuasan nasabah. Tujuan penelitian yang menjawab beberapa rumusan masalah penelitian dan kegunaan penelitian, kerangka berpikir dan sistematika pembahasan.

BAB II merupakan penjelasan mengenai deskripsi teori, telaah pustaka, landasan teori, dan pengembangan hipotesis yang dipakai dalam penelitian ini yang berkaitan dengan penelitian serupa tentang kualitas pelayanan, kepercayaan dan aksesibilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan uraian dan pemaparan teori mengenai dimensi kualitas jasa, konsep kualitas pelayanan, komponen kualitas jasa, mengelola kualitas jasa, konsep kepuasan pelanggan, dimensi kepercayaan dan aksesibilitas dan teori yang dibangun untuk pengembangan hipotesa.

BAB III menjelaskan mengenai metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian. Berdasarkan tujuan dan sifat dari penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), karena data diperoleh dengan bantuan daftar pertanyaan

(kuesioner) dan diperoleh dari pengamatan secara langsung pada obyek. Sampel penelitian adalah nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Kudus. Penjelasan devinsi operasional variabel dependen yaitu kepuasan nasabah, maupun variabel independennya yaitu kualitas pelayanan, kepercayaan dan aksesibilitas. Uji instrumen dilakukan melalui uji validitas dan uji reliabilitas dan dilanjutkan dengan uji asumsi klasik. Sedangkan teknik analisis data dengan statistik deskriptif, regresi linear berganda dan uji hipotesis.

BAB IV menguraikan tentang analisis data dan pembahasan dari hasil penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penjelasan informasi setiap variabel sebelum diuji. Penjelasan hasil analisis statistik deskriptif, hasil uji asumsi klasik dengan uji *multikolinearitas*, uji *heteroskedastisitas*, uji *normalitas* dan uji *linearitas*. Penjelasan hasil analisis regresi linear berganda yaitu uji persamaan regresi dengan uji *determinasi*, uji hipotesis secara simultan dengan uji statistik F, dan uji hipotesis secara individual dengan uji statistik t. Dan penjelasan hipotesis mengenai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

BAB V sebagai bab terakhir dalam penulisan penelitian, bab ini merupakan penutup yang berisi kesimpulan dari penelitian yang menjadi jawaban dari rumusan masalah dalam penelitian ini, keterbatasan penelitian, serta saran-saran.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, setelah melalui tahap pengumpulan data, pengolahan data, analisis data dan yang terakhir interpretasi hasil analisis mengenai pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, serta variabel kepercayaan dan aksesibilitas terhadap kepuasan nasabah dengan menggunakan data yang terdistribusi normal, tidak terdapat multikolinearitas dan tidak adanya heterokedastisitas, maka dihasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian model (Uji F) dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang didalamnya memuat lima unsur yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, ditambah dengan variabel kepercayaan dan aksesibilitas yang selanjutnya disebut variabel  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$ ,  $X_5$ ,  $X_6$ ,  $X_7$  secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2. Berdasarkan hasil pengujian model (Uji t) dapat disimpulkan bahwa:
  - a. Dari hasil analisis data secara parsial diperoleh bahwa variabel bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Tidak adanya pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan nasabah disebabkan karena bukti fisik yang dilihat dan dirasakan oleh nasabah bukan

sesuatu hal yang menjadi prioritas utama dalam mempengaruhi kepuasan. Jadi hipotesis yang menyatakan bahwa bukti fisik berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah adalah **tidak terbukti**.

b. Dari hasil analisis data secara parsial diperoleh bahwa variabel kehandalan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pengaruh kehandalan terhadap kepuasan nasabah disebabkan karena kehandalan karyawan BSM Cabang Kudus sudah dirasa baik oleh nasabah. Pemberian layanan sesuai yang dijanjikan, pelayanan sesuai dengan nomor antrean serta pencatatan transaksi dengan benar dan akurat, pelayanan yang cepat dan tepat juga sudah dilakukan dengan baik oleh pihak bank. Jadi hipotesis yang menyatakan bahwa kehandalan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah adalah **terbukti**.

c. Dari hasil analisis data secara parsial diperoleh bahwa variabel daya tanggap berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan nasabah disebabkan karena ketanggapan yang dimiliki karyawan BSM Cabang Kudus yang ditunjukkan melalui kesigapan karyawan dalam melayani nasabah, karyawan mampu menunjukkan sikap ramah, mampu melakukan pelayanan transaksi dengan cepat, serta mau mendengarkan keluhan nasabah dengan baik ternyata sudah dijalankan oleh pihak bank. Jadi

hipotesis yang menyatakan daya tanggap berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah adalah **terbukti**.

- d. Dari hasil analisis data secara parsial diperoleh bahwa variabel jaminan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pengaruh jaminan terhadap kepuasan nasabah disebabkan karena karyawan memiliki pengetahuan yang luas untuk melakukan pelayanan, mampu bersikap sopan, kemampuan karyawan dalam menanamkan kepercayaan nasabah terhadap bank, karyawan memberikan informasi kepada nasabah secara jelas, serta kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan termasuk layanan ATM dan *E-banking*. Jadi hipotesis yang menyatakan jaminan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah adalah **terbukti**.
- e. Dari hasil analisis data secara parsial diperoleh bahwa variabel empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Empati tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah disebabkan karena nasabah tidak terlalu mementingkan soal empati yang diberikan oleh karyawan sebab karyawan harus segera melayani nasabah yang lain. Jadi hipotesis yang menyatakan empati berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah adalah **tidak terbukti**.
- f. Dari hasil analisis data secara parsial diperoleh bahwa variabel kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan

nasabah. Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah disebabkan karena penilaian rasa aman nasabah dalam menggunakan fasilitas yang diberikan termasuk layanan *E-banking*, mesin dan kartu ATM, penerapan terhadap prinsip syariah, serta beberapa prestasi yang telah diraih oleh BSM menunjukkan bahwa perusahaan memiliki reputasi yang baik dan hal ini lah yang membuat nasabah percaya. Jadi hipotesis yang menyatakan kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah adalah **terbukti**.

- g. Dari hasil analisis data secara parsial diperoleh bahwa variabel aksesibilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Tidak berpengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan nasabah disebabkan karena aksesibilitas dalam hal lokasi kantor BSM Cabang Kudus yang berada di pusat kota tidak mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah sebab jauh dekatnya lokasi tidak dipermasalahkan karena bank yang menjadi tujuan nasabah hanya terdapat di lokasi tersebut, dan meskipun terapat akses transportasi umum para nasabah lebih memilih datang ke lokasi bank dengan menggunakan kendaraan pribadi. Ini menunjukkan bahwa nasabah tidak menganggap hal tersebut sebagai sesuatu yang membuat mereka merasakan kepuasan. Jadi hipotesis yang menyatakan aksesibilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah adalah **tidak terbukti**.

## **B. Saran**



Berdasarkan kesimpulan tersebut diatas maka disampaikan beberapa saran yaitu:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan model yang sudah ada dengan menambahkan variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah, karena semakin banyak variabel independen kemungkinan dapat memperbesar *Adjusted R Square* untuk menjelaskan informasi yang diungkapkan.
2. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan bank dapat dilakukan dengan penyempurnaan standar operational prosedur (SOP) tentang pelayanan bank secara komprehensif serta dilakukan evaluasi berkala sehingga diharapkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh BSM Cabang Kudus akan semakin baik serta dapat memfasilitasi kebutuhan dan keinginan nasabah.
3. Kepada manajemen bank diharapkan untuk terus melakukan upaya maksimal guna peningkatan kualitas pelayanan bank yang baik dan berkesinambungan sehingga akan meningkatkan kepuasan nasabah yang nantinya diharapkan berdampak bagi pertumbuhan bank terutama pada dimensi-dimensi yang belum dapat memuaskan nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

### Al Quran, Hadis:

Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Jakarta: PT Cahaya Intan Cemerlang. 2008.

H kim, Ab 'Abdillah Muhammad Ibn 'Abdillah Al-Hafiz al-, *Al-Mustadrak 'al A - a ain*, Kairo: D r al-Haramain, 1997.

Nais b r , Ab Al-Husain Muslim Ibn Al-Hajj j Al-Qusyair al-, *Sa Muslim*, Beirut: D r al-Fikr, 2003

### Buku:

Abdul Manan, Muhammad, *Teori dan Pratik Ekonomi Islam*, Yogyakarta: Dana Bakti Wakaf, 1997.

Algifari, *Statistika Induktif: Untuk Ekonomika dan Bisnis*, Yogyakarta: UPP AMP STIE YKPN, 2003.

Alma, Buchari, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, cet. ke-6 Bandung: Alfabeta, 2004.

Antonio, Muhammad Syafi'i, *Bank Syari'ah dari Teori ke Praktik* Jakarta: Gema Insani, 2007.

Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1993.

Burhanuddin S, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.

Ghazali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, edisi keempat, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006.

----, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), hlm. 110.

Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis: Untuk Akuntansi dan Manajemen*, Yogyakarta: BPFE, 2014.

Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan*, Yogyakarta: ANDI, 2007.

- Kotler, Philip dan Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, terj. Damos Sihombing, edisi kedelapan, Jakarta: Erlangga, 2001.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, alih bahasa Bob Sabran, edisi ke-13, Jakarta: Erlangga, 2009.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, terj. Hendra Teguh dan Roni A., Jakarta: Erlangga, 1990.
- Laksana, Fajar *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, edisi kedua Jakarta: Salemba Empat, 2009.
- Muflih, Muhammad, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.
- Mufraini, Arief Muhammad, dkk., *Etika Bisnis Islam*, Jakarta: Gramata Publishing, 2011.
- Nawawi, Hadari *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2003.
- Parasuraman and Valerie A. Zeithaml, *Delivering Quality Service: Balancing Costumer Perceptions and Expectations*, New York: The Free, 1990.
- Prasatijo, Ristianti dan John J.O.I Ihalauw, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: ANDI, 2005.
- Rangkuti, Freddy, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survey*, Jakarta: LP3ES, 1989.
- Stanton, William J., *Prinsip Pemasaran*, ed. Gunawan Hutauruk, edisi ketujuh, Jakarta: Erlangga, 1984.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2008.
- Sumarwan, Ujang, *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Suprayitno, Eko *Ekonomi Mikro Perspektif Islam*, Malang: UIN-Malang Press, 2008.

- Swastha, Basu dan Hani Handoko, *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsemen*, edisi pertama, Yogyakarta: Liberty, 1982.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, *Total Quality Manajemen*, edisi revisi, Yogyakarta: ANDI, 2003.
- Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Bayumedia Publishing, 2011.
- , *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: ANDI Offset, 2005.
- , *Strategi Pemasaran*, edisi kedua, cet. ke-2, Yogyakarta: Penerbit ANDI, 1997.
- Wahjono, Sentot Imam, *Manajemen Pemasaran Bank*, edisi pertama, cet. ke-1 , Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Widyarini, *Penyusunan Kuesioner untuk Riset Pemasaran*, Yogyakarta: PT Ekonisia, 2013.

#### **Skripsi dan Jurnal:**

- Abidin, Muhammad, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Magelang),” *Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta*, 2010.
- Aliansyah, Teuku dkk., “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh,” *Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*, Vol. 1, No. 1, Agustus 2012.
- Amanullah, Alifian ,“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PD. BKK Wedi Kabupaten Klaten Cabang Karangnom),” *Skripsi Universitas Diponegoro Semarang*, 2012.
- Dibyantoro, dkk., “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Tabungan BTN Batara Studi Kasus: PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Palembang,” *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (Jenius)*, Vol. 2, No. 3, September 2012.
- Ellena, Frieda, “Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. BRI (Persero) Tbk. Cabang Pematang),” *Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang*, 2011.

- Ginting, Nurmaidah “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Putri Hijau Medan,” *Tesis Universitas Sumatera Utara Medan*, 2006.
- Iskandar, Diby, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Nasabah PD. Bank Perkreditan Rakyat BKK Boyolali Kota),” *Jurnal Ekonomi dan Perbankan*, Vol. 20, No. 23, Mei 2012.
- Maharani dan Astri Dhiah, “Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Mega Semarang,” *Skripsi Universitas Diponegoro Semarang*, 2013.
- Maharsi, Sri dan Fenny, “Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pengguna Internet Banking di Surabaya,” *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 8, No. 1, Mei 2006.
- MM, Akbar dan N Parvez, “Impact of Service Quality, Trust, and Customer satisfaction on Custmer Loyalty,” *ABAC Journal* Vol. 29, Nomor 1, January-April 2009.
- Neysa Setyawan, Yohana dan Edwin Japarianto, “Analisa Pengaruh Kepercayaan, Jaminan Rasa Aman, dan Aksesibilitas terhadap Minat Menabung Nasabah Bank Danamon di Surabaya,” *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Vol. 2, Nomor 1, 2014.
- Pradina, Sheila dan Nunik Kusnilawati, “Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kabupaten Demak,” *Jurnal Mahasiswa*, Vol. 1, No. 1.
- Priyanti, Dini Ratih “Analisis Mutu Pelayanan Di Bank Syari’ah (Studi Kasus Pada Unit Usaha Syari’ah-Bank Permata,” *Tesis Program Magister Manajemen, Universitas Gunadarma*, t.th., hal. 2.
- Puspitasari, Fitria, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Inti dan Kualitas Layanan Peripheral Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Undip Semarang),” *Skripsi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang*, 2013.
- Safitri, Yunita Arum, “Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan Konflik, Dan Perannya Terhadap Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA di Surabaya”, *Jurnal Manajemen Bisnis dan Sektor Publik*, Vol. 1, No. 2, November 2011.

Suhardi, Gunarto, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah Perbankan Di Surabaya", *Jurnal Kinerja*, Vol 10, No, 1, 2006.

Winahyuningsih, Panca, "Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gripta Kudus," *Jurnal Sinergi*, ISSN : 1979-6889.

#### **Website, Artikel, dan Surat Kabar:**

"bca-dan-bank-syariah-mandiri-raih-penghargaan-utama-faboulus-brand.,"  
<http://www.the-marketeers.com/archives/> - html. akses 01 September 2014.

"Info BSM," <http://delvmi.wordpress.com/2012/04/23/bank-syariah-mandiri/>.  
akses 01 September 2014.

"Kejahatan Perbankan. Indonesia Negara Paling Berisiko," *Kedaulatan Rakyat*  
(Rabu, 14 Mei 2014), hlm. 13.

<http://www.syariahmandiri.co.id/category/info-perusahaan>, akses 1 April 2014.

Sefti Oktarlanisa, "Kejahatan Bank Meresahkan," [www.republika.co.id](http://www.republika.co.id) (02 Mei 2011), akses 21 Februari 2014.

[www.syariahmandiri.co.id](http://www.syariahmandiri.co.id), akses 3 Maret 2014.

[www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com) akses 15 Mei 2014.

## LAMPIRAN 1

### TERJEMAHAN

Footnote	Hlm		Terjemahan
28	31	Al-Isra' (17): 27	Sesungguhnya orang-orang yang pemboros itu adalah saudara syaitan dan syaitan itu sangat ingkar kepada Tuhannya.
29	32	Al-Baqarah (2): 168-169	Wahai manusia! Makanlah dari (makanan) yang halal dan baik yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan. Sungguh, syaitan itu musuh yang nyata bagimu. Sesungguhnya (syaitan) itu hanya menyuruh kamu agar berbuat jahat dan keji, dan mengatakan apa yang tidak kamu ketahui tentang Allah.
30	32	An-Nahl (16): 114	Maka makanlah yang halal lagi baik dari rezeki yang telah diberikan Allah kepadamu; dan syukurilah nikmat Allah, jika kamu hanya menyembah kepada-Nya.
42	42	Hadis	Sesungguhnya Allah itu indah dan menyukai keindahan.
43	43	Hadis	Sesungguhnya kamu semua adalah para tamu bagi saudara-saudaramu. Maka pakailah pakaian yang baik dan kendaraan yang baik sehingga kamu semua kelihatan berbeda dari orang lain.
45	42	Albaqarah (2): 267	Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha kaya, Maha terpuji.
47	44	An-Nahl (16): 91	Dan tepatilah janji dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu melanggar sumpah setelah diikrarkan, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat
48	45	Yusuf (12): 55	Dia (Yusuf) berkata, “jadikanlah aku berndaharawan negeri (Mesir); karena sesungguhnya aku adalah orang yang pandai menjaga, dan berpengetahuan.”

49	46	An-Anfal (8): 27	Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanah yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.
50	46	Ali Imran (3): 159	Maka berkat rahamat Allah, engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh Allah mencintai orang yang bertawakal.
60	52	An-Nisa (4): 58	Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang member pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha mendengar, Maha melihat.
61	53	At-Taubah (9): 119	Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kepada Allah, dan bersamalah kamu dengan orang-orang yang benar,
70	57	Al-Insyirah (94): 5-6	Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.
73	62	Ibrahim (14): 7	Dan (ingatlah) ketika Tuhanmu memaklumkan, "Sesungguhnya jika kamu bersyukur, niscaya Aku akan menambah (nikmat) kepadamu, tetapi jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), maka pasti azab-Ku sangat besar."



## LAMPIRAN 2



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM  
YOGYAKARTA

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

Kepada:

Yth. Nasabah Bank Syari'ah Mandiri  
Cabang Kudus

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir (skripsi) yang berjudul ***Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kudus)***, maka saya bermaksud mengadakan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan di Bank Syariah Mandiri Cabang Kudus. Oleh karena itu saya memohon dengan hormat kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjawab beberapa pertanyaan yang telah disediakan sesuai dengan kenyataan yang ada.

Adapun data peneliti adalah sebagai berikut:

Nama : Arini Mar'atul Husnah  
NIM : 10390112  
Jurusan : Keuangan Islam, Fakultas Syari'ah dan Hukum, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Mengingat penelitian ini semata-mata untuk kepentingan akademik, saya mengharap jawaban yang sejujur-jujurnya sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i. Sesuai dengan kode etik penelitian, saya akan menjamin kerahasiaan identitas dari hasil kuesioner ini.

Atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i, saya ucapkan banyak terima kasih. Semoga Allah SWT memberi balasan yang berlipat. Amin.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 18 Agustus 2014

Hormat saya,

Arini Mar'atul Husnah

## **DAFTAR KUESIONER**

### **I. Karakteristik Responden**

Berilah tanda (X) untuk salah satu jawaban yang sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Saudara/i yang sebenarnya.

1. Apakah jenis kelamin Anda?

- a. Laki-laki                      b. Perempuan
2. Berapa usia Anda sekarang?
- a. < 22 Tahun                      c. 36-45 Tahun                      e. > 55 tahun
- b. 23-35 Tahun                      d. 46-55 Tahun
3. Apakah pendidikan terakhir Anda?
- a. SD/MI                      c. SMA/MA/SMK                      e. Sarjana
- b. SMP/MTS                      d. Diploma                      f. Lain-lain, sebutkan: .....
4. Apakah status perkawinan Anda?
- a. Menikah, memiliki tanggungan..... anak
- b. Belum menikah
5. Apakah pekerjaan Anda dan pasangan Anda/ (berilah tanda *check list* (✓) pada kolom yang tersedia)

	Jenis pekerjaan	Responden/Anda	Suami/Istri
a.	TNI/POLRI		
b.	Pegawai Negeri Sipil (PNS)		
c.	Pegawai Swasta		
d.	Wiraswasta		
e.	Mahasiswa/Pelajar		
f.	Lain-lain, sebutkan .....		

6. Produk apa yang Anda gunakan di Bank Syariah Mandiri?
- a. Produk Investasi                      c. Produk Pembiayaan
- b. BSM Deposito                      d. TabunganBSM, sebutkan: .....
- e. Lain-lain, sebutkan: .....
7. Berapa penghasilan keluarga Anda per bulan?
- a. < Rp 2.000.000,00                      d. Rp 5.000.100,00 – Rp 7.000.000,00
- b. Rp 2.000.100,00 – Rp 3.000.000,00                      e. > Rp 7.000.000,00
- c. Rp 3.000.100,00 – Rp 5.000.000,00
8. Sudah berapa lama Anda menjadi nasabah BSM Cabang Kudus?
- a. < 1 tahun, sebutkan: .....                      c. 3 – 5 tahun
- b. 1 – 3 tahun                      d. > 5 tahun, sebutkan: .....
9. Berapa jarak rumah Anda dengan BSM Cabang Kudus?
- a. < 1 km                      c. 3,01 km – 5 km                      e. > 8 km
- b. 1 km – 3 km                      d. 5,01 km – 8 km
10. Berapa kali rata-rata Anda bertransaksi di BSM Cabang Kudus dalam satu bulan?
- a. 1 kali                      c. 3 kali
- b. 2 kali                      d. > 3 kali, sebutkan.....

## II. Pertanyaan kepada Responden

Jawablah pertanyaan di bawah ini yang sesuai dengan tingkat kepuasan Anda terhadap pelayanan di Bank Syariah Mandiri Cabang Kudus, dengan memberi tanda conteng (✓) pada pilihan yang sesuai dengan Anda.

### Keterangan:

**SS: Sangat Setuju**

**S: Setuju**

**TS: Tidak Setuju**

**STS: Sangat Tidak Setuju**

## Kualitas Pelayanan

No.	Pertanyaan untuk indikator <i>Tangible</i>	SS	S	TS	STS
1.	BSM Cabang Kudus memiliki area parkir yang luas.				
2.	BSM Cabang Kudus memiliki ruang tunggu yang nyaman.				
3.	BSM menggunakan teknologi terbaru di dalam melayani transaksi nasabah seperti berbasis pada <i>E-Banking System</i> (ATM, <i>Internet Banking</i> , <i>Mobile Banking</i> , SMS Notifikasi).				
4.	Karyawan BSM Cabang Kudus berpakaian sopan sesuai dengan kaidah Islam.				
5.	Formulir tersedia disertai dengan contoh pengisiannya, sehingga saya tidak kesulitan dalam pengisian.				

No.	Pertanyaan untuk indikator <i>Reliability</i>	SS	S	TS	STS
1.	<i>Teller</i> BSM Cabang Kudus mampu melakukan transaksi dengan tepat, karena didukung oleh teknologi yang modern.				
2.	Pelayanan transaksi sesuai dengan nomor antrean yang diambil.				
3.	Karyawan BSM Cabang Kudus melakukan pencatatan dengan teliti dalam setiap transaksi.				
4.	Produk yang ditawarkan BSM Cabang Kudus sangat beragam sesuai iklan mulai dari produk-produk funding maupun lending.				
5.	BSM Cabang Kudus mengutamakan keterbukaan dalam pelayanannya.				

No.	Pertanyaan untuk indikator <i>Responsiveness</i>	SS	S	TS	STS
1.	Satpam membukakan pintu dan mengucapkan salam ketika saya keluar/masuk kantor BSM Cabang Kudus.				

2.	Satpam dengan segera membantu saya pada saat saya terlihat kebingungan.				
3.	Karyawan BSM Cabang Kudus mampu menunjukkan sikap ramah dan bersahabat.				
4.	Karyawan BSM Cabang Kudus melayani transaksi nasabah dengan cepat.				
5.	Karyawan BSM Cabang Kudus mendengarkan dengan baik keluhan nasabah.				

No.	Pertanyaan untuk indikator <i>Assurance</i>	SS	S	TS	STS
1.	Karyawan BSM Cabang Kudus memiliki pengetahuan yang luas dalam melayani nasabah sehingga saya yakin terhadap Bank Syariah mandiri.				
2.	Karyawan BSM Cabang Kudus bersikap sopan.				
3.	Saya yakin dana nasabah dikelola secara syariah, sehingga memberi ketenangan batin.				
4.	<i>Customer service</i> secara jelas memberikan informasi kepada nasabah.				
5.	Saya merasa aman melakukan transaksi melalui ATM.				

No.	Pertanyaan untuk indikator <i>Emphaty</i>	SS	S	TS	STS
1.	Karyawan BSM Cabang Kudus siap membantu nasabah yang memerlukan informasi.				
2.	<i>Teller</i> BSM Cabang Kudus memperlakukan nasabah dengan baik ketika melakukan transaksi.				
3.	Karyawan BSM Cabang Kudus memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik kepada nasabah.				
4.	Karyawan BSM Cabang Kudus peduli atas kebutuhan nasabah.				

5.	Karyawan BSM Cabang Kudus selalu dapat menjawab pertanyaan nasabah dengan memuaskan.				
----	--	--	--	--	--

### Kepercayaan

No.	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1.	Saya percaya dalam menggunakan jasa/produk di BSM Cabang Kudus.				
2.	BSM Cabang Kudus menjamin kerahasiaan transaksi nasabah.				
3.	Saya percaya melakukan transaksi melalui mesin ATM.				
4.	BSM Cabang Kudus sudah banyak meraih prestasi sehingga saya percaya terhadap kinerja bank.				
5.	Pelayanan yang diberikan karyawan menumbuhkan kepercayaan nasabah untuk selalu bertransaksi di BSM Cabang Kudus.				

### Aksesibilitas

No.	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1.	BSM Cabang Kudus memiliki jaringan ATM yang tersebar luas, sehingga saya mudah untuk tarik tunai dimanapun.				
2.	Lokasi kantor BSM Cabang Kudus terletak pada jalur strategis di pusat kota, sehingga saya mudah untuk menjangkau.				
3.	Tersedianya kendaraan umum untuk mencapai lokasi kantor BSM Cabang Kudus sehingga memudahkan saya dalam menjangkau.				
4.	Nasabah dapat melakukan transaksi <i>E-Banking</i> kapan saja sesuai waktu yang diinginkan.				

5.	Menggunakan layanan <i>E-Banking</i> dapat mengefisiensi waktu bagi nasabah karena tidak perlu lagi datang ke lokasi bank.				
----	--	--	--	--	--

### Kepuasan

No.	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1.	Saya merasa puas terhadap kenyamanan kantor BSM Cabang Kudus.				
2.	Saya puas terhadap kinerja karyawan pada masing-masing bagian di BSM Cabang Kudus.				
3.	Saya merasa puas terhadap pelayanan yang ramah dari karyawan BSM Cabang Kudus.				
4.	Saya merasa puas terhadap kemudahan yang diberikan oleh BSM Cabang Kudus dalam memenuhi kebutuhan nasabah.				
5.	Saya merasa puas dengan BSM Cabang Kudus karena telah sesuai dengan harapan saya.				

👉😊 TERIMA KASIH 😊👉

### LAMPIRAN 3

#### DATA RESPONDEN

Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Status perkawinan	Pekerjaan	Penghasilan	Lama menjadi n
1	2	1	5	2	4	2	
2	2	1	5	2	6	2	

3	2	2	3	2	5	1
4	2	1	5	2	5	2
5	1	2	5	2	4	1
6	1	2	3	1	3	1
7	1	4	5	1	2	4
8	1	2	3	2	3	2
9	1	4	2	1	3	2
10	1	2	3	2	3	1
11	2	2	5	2	6	1
12	1	3	3	1	3	1
13	2	2	5	2	6	2
14	2	2	5	1	3	5
15	2	2	3	2	3	1
16	2	2	5	2	3	2
17	1	1	3	2	5	1
18	1	2	3	2	5	1
19	1	2	4	1	3	3
20	2	3	5	1	2	2
21	1	2	3	1	6	1
22	2	2	5	1	3	1
23	1	3	5	1	4	5
24	1	2	5	2	3	2
25	1	1	3	2	5	1
26	2	3	5	1	2	4
27	2	2	5	1	6	3
28	1	2	5	2	4	2
29	2	2	5	1	3	2
30	2	3	1	1	6	1
31	2	5	5	1	2	3
32	2	2	3	1	3	2
33	2	1	2	2	5	1
34	2	1	2	2	5	1
35	1	1	3	2	6	2
36	2	1	3	2	5	1
37	2	5	1	1	6	1
38	2	2	5	1	6	1
39	2	1	3	2	5	1
40	2	2	5	2	4	2
41	2	5	2	1	4	3
42	1	2	3	2	3	1
43	1	2	3	1	6	1
44	1	2	3	2	4	1
45	2	1	3	2	5	3
46	2	1	5	2	6	2
47	2	2	5	2	6	1

48	2	1	3	2	5	1
49	1	2	5	2	5	1
50	1	1	3	2	5	1
51	2	2	2	2	6	1
52	2	2	5	2	4	2
53	1	2	5	2	6	1
54	2	1	3	2	5	1
55	2	1	5	2	5	4
56	2	1	3	2	5	2
57	1	1	3	2	5	4
58	2	1	3	2	4	1
59	2	1	3	2	5	1
60	2	1	3	2	5	1
61	2	2	5	2	6	1
62	1	1	3	2	5	1
63	1	1	3	2	6	1
64	2	1	3	2	5	3
65	1	1	3	2	5	2
66	1	1	3	2	5	1
67	1	2	3	2	5	1
68	1	1	3	2	5	1
69	1	1	3	2	5	1
70	1	2	5	2	5	1
71	1	1	3	2	4	4
72	2	2	3	2	5	1
73	1	2	5	2	4	1
74	1	1	3	2	5	1
75	1	2	3	2	5	1
76	1	2	5	2	6	3
77	2	4	3	1	4	3
78	1	2	2	2	4	1
79	2	3	5	1	3	3
80	2	1	2	2	5	1
81	2	3	5	1	3	1
82	2	3	5	1	3	2
83	1	3	5	1	2	4
84	2	4	3	1	3	2
85	2	2	5	2	3	4
86	1	3	3	1	3	3
87	2	2	5	2	3	1
88	1	4	1	1	4	2
89	1	2	3	2	3	2
90	1	2	3	1	3	1
91	2	1	3	2	5	1
92	1	2	3	1	3	1



93	1	3	5	1	3	1
94	2	2	3	1	4	4
95	1	3	2	1	4	2
96	1	2	3	1	3	1
97	2	2	6	1	3	2
98	1	2	5	2	4	3
99	2	2	5	2	6	1
100	2	2	5	2	5	1



**LAMPIRAN 4**  
**TABULASI JAWABAN**

No.	Bukti Fisik (X1)						Kehandalan (X2)						Daya Tanggap (X3)					
	X1	X2	X3	X4	X5	jumlah	X1	X2	X3	X4	X5	jumlah	X1	X2	X3	X4	X5	jumlah
1	3	4	2	3	4	16	3	4	3	3	2	15	4	3	4	4	4	19

2	3	3	2	3	2	13	3	3	3	3	2	14	3	3	3	2	2	13
3	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16	2	2	3	3	3	13
4	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
5	3	4	4	4	3	18	3	3	2	3	3	14	3	2	2	3	4	14
6	3	3	3	3	3	15	3	2	2	3	3	13	3	3	4	3	3	16
7	3	4	3	4	4	18	4	4	3	4	4	19	3	4	3	3	2	15
8	3	4	2	3	3	15	4	3	3	3	4	17	3	3	3	4	3	16
9	3	3	3	4	3	16	3	4	3	4	3	17	4	3	3	3	3	16
10	3	3	4	3	3	16	3	4	4	3	3	17	4	3	3	4	3	17
11	3	3	4	3	4	17	4	4	3	3	4	18	4	4	3	4	4	19
12	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	2	2	3	3	3	13
13	3	4	4	4	3	18	3	3	4	4	3	17	4	3	3	3	3	16
14	4	3	3	3	3	16	3	3	3	2	3	14	3	4	3	3	2	15
15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20
16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	3	3	2	2	3	13
17	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	3	13	3	3	4	2	3	15
18	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16	2	3	3	3	3	14
19	3	4	4	3	4	18	3	4	4	3	3	17	4	2	2	3	3	14
20	2	3	3	3	3	14	3	4	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16
21	4	3	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16	3	3	4	4	4	18
22	3	2	3	2	3	13	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15
23	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	3	19
24	1	4	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	3	2	3	2	3	13
25	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	4	3	2	2	14
26	3	4	4	4	4	19	4	3	4	4	3	18	4	4	4	3	4	19
27	2	3	3	2	3	13	3	2	3	4	3	15	3	4	3	3	2	15
28	3	3	3	4	3	16	3	3	4	2	3	15	3	4	3	3	3	16
29	3	3	3	4	3	16	3	3	3	2	3	14	3	2	4	2	2	13
30	2	3	3	3	3	14	3	4	3	3	3	16	4	3	4	3	4	18
31	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16
32	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20
33	2	3	3	3	4	15	3	4	3	3	3	16	4	3	2	2	3	14
34	4	3	4	4	4	19	4	3	4	2	3	16	4	4	2	2	4	16
35	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	18	4	4	3	2	2	15
36	2	2	3	3	3	13	3	4	3	3	3	16	3	2	4	3	2	14
37	3	4	3	4	4	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
38	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	4	2	2	14
39	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	3	18
40	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16	2	3	3	3	3	14
41	2	4	4	4	3	17	3	4	4	2	3	16	3	3	3	1	3	13
42	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	3	17
43	2	3	2	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16
44	3	3	3	4	3	16	3	4	3	3	3	16	4	4	3	3	3	17
45	3	4	3	4	4	18	3	4	3	4	3	17	4	4	4	3	3	18
46	2	3	4	4	4	17	3	3	4	3	3	16	4	3	4	3	3	17

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

92	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19
93	3	4	4	4	4	19	4	3	4	3	3	17	4	4	3	3	4	18
94	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	4	3	4	2	3	16
95	3	3	2	3	3	14	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15
96	4	3	4	2	3	16	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	4	18
97	3	3	4	4	4	18	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20
98	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
99	3	4	4	4	3	18	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20
100	4	4	4	3	4	19	3	4	4	3	3	17	3	3	3	4	4	17

No.	Jaminan (X4)						Empati (X5)						Kepercayaan (X6)					
	X1	X2	X3	X4	X5	jumlah	X1	X2	X3	X4	X5	jumlah	X1	X2	X3	X4	X5	jumlah
1	3	3	4	4	4	18	4	3	2	3	3	15	3	4	4	4	4	19
2	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	2	14
3	3	3	4	3	3	16	2	2	3	3	4	14	4	3	4	3	3	17
4	3	3	4	2	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16
5	3	3	3	3	3	15	3	4	3	2	3	15	4	3	3	3	4	17
6	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16
7	4	4	4	2	4	18	4	4	4	2	4	18	4	3	3	3	3	16
8	3	4	4	3	3	17	4	3	3	4	4	18	3	3	3	3	4	16
9	3	4	2	3	2	14	3	4	3	3	4	17	3	3	3	3	4	16
10	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
11	4	4	3	4	4	19	3	3	4	3	3	16	4	3	3	4	3	17
12	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	4	3	4	4	3	18
13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16
14	3	3	4	4	3	17	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16
15	4	3	4	4	4	19	4	3	3	3	4	17	4	4	4	3	3	18
16	4	4	4	3	4	19	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14
17	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	4	17	2	3	2	3	3	13
18	3	3	4	4	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14
19	3	3	3	3	3	15	4	4	4	3	3	18	3	4	3	3	3	16
20	2	3	2	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
21	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19
22	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15	2	2	2	3	3	12
23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	4	4	3	3	4	18
24	3	3	2	2	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14
25	3	3	3	3	3	15	4	3	4	2	3	16	3	3	3	3	4	16
26	3	4	4	4	4	19	4	4	4	3	3	18	4	3	4	3	3	17
27	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	2	13
28	2	3	3	3	2	13	3	3	3	3	3	15	2	3	3	2	3	13
29	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	3	16

30	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14
31	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	16
32	3	4	4	3	4	18	3	3	3	3	3	15	4	3	4	4	4	19
33	3	4	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16
34	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	4	17
35	3	4	3	3	3	16	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	4	18
36	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16
37	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
38	2	2	3	4	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14
39	3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19
40	3	3	3	4	3	16	3	4	3	3	4	17	3	3	3	3	4	16
41	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	3	4	3	4	3	17
42	3	3	3	3	3	15	4	4	4	3	4	19	3	3	3	3	3	15
43	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16
44	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14	3	3	3	2	2	13
45	3	3	4	4	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14
46	3	3	2	3	3	14	4	4	3	2	3	16	3	3	3	3	4	16
47	3	3	4	4	3	17	3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	4	20
48	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16	3	4	4	4	3	18
49	4	4	3	3	3	17	3	4	4	4	4	19	3	4	4	3	3	17
50	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	3	13	2	2	3	3	3	13
51	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
52	3	3	2	2	3	13	2	3	3	3	3	14	4	3	3	3	3	16
53	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14
54	3	3	2	3	3	14	4	3	4	3	3	17	3	4	3	3	3	16
55	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	3	13
56	3	3	3	4	4	17	4	4	3	4	3	18	3	4	2	3	3	15
57	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	3	17
58	3	4	4	4	3	18	4	3	3	3	2	15	4	3	2	3	3	15
59	3	3	4	4	2	16	3	4	3	3	3	16	4	3	2	2	3	14
60	3	3	2	3	3	14	3	4	4	3	2	16	4	3	2	3	2	14
61	3	4	4	4	3	18	3	4	3	3	3	16	4	3	2	3	3	15
62	4	4	4	4	3	19	3	4	4	4	3	18	3	4	3	3	4	17
63	3	4	3	2	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	2	16
64	3	3	3	3	3	15	2	2	4	2	3	13	3	3	3	3	3	15
65	3	3	4	4	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16
66	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	3	15	4	3	4	4	4	19
67	3	3	3	3	4	16	3	4	3	3	4	17	3	3	3	3	2	14
68	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
69	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	4	18	3	3	4	2	2	14
70	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	4	3	2	3	16

71	3	3	3	4	3	16	3	3	3	4	4	17	2	2	3	3	3	13
72	3	4	4	4	4	19	3	4	3	4	4	18	3	3	3	4	4	17
73	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	3	4	2	4	17
74	3	3	3	3	3	15	2	2	4	2	3	13	3	4	4	4	2	17
75	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	4	16	4	3	3	3	3	16
76	3	3	2	3	3	14	3	3	4	4	4	18	2	3	3	3	3	14
77	2	3	4	2	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	4	18
78	3	4	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15
79	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	2	3	2	2	2	11
80	2	4	4	3	2	15	3	3	3	3	3	15	3	3	4	2	2	14
81	3	4	4	3	3	17	3	3	4	3	3	16	2	2	4	2	3	13
82	4	4	4	3	2	17	4	3	4	2	3	16	2	3	4	2	3	14
83	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20	3	4	2	4	4	17
84	4	4	4	4	4	20	4	3	4	2	3	16	4	4	4	4	3	19
85	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16
86	3	3	3	3	3	15	4	4	4	3	4	19	3	4	3	3	3	16
87	3	4	4	3	4	18	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20
88	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16
89	3	4	3	3	2	15	4	4	3	3	3	17	3	3	2	3	3	14
90	3	3	3	2	3	14	4	3	4	2	3	16	3	3	3	2	3	14
91	4	4	3	4	4	19	4	3	4	4	3	18	3	4	4	4	4	19
92	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19
93	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	3	17
94	2	3	4	2	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16
95	3	3	2	2	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16
96	4	4	4	4	4	20	3	4	3	3	2	15	4	3	4	3	3	17
97	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
98	4	3	4	2	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	4	18
99	3	4	4	3	4	18	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20
100	4	3	4	4	3	18	3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	3	16

No.	Aksesibilitas (X7)						Kepuasan (Y)					
	X1	X2	X3	X4	X5	jumlah	X1	X2	X3	X4	X5	jumlah
1	3	2	3	4	3	15	3	3	4	3	4	17
2	3	3	3	2	3	14	2	2	3	3	3	13
3	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14

4	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15
5	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15
6	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	2	15
7	2	4	2	2	2	12	4	3	3	2	4	16
8	3	3	4	3	3	16	4	3	3	4	3	17
9	3	4	2	2	2	13	4	3	3	4	3	17
10	3	4	4	4	4	19	3	3	3	4	3	16
11	2	4	2	3	2	13	3	3	4	4	4	18
12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
14	4	2	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14
15	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20
16	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	3	15
17	4	3	4	2	3	16	3	3	3	3	3	15
18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
19	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	3	15
20	2	3	2	3	3	13	3	3	3	3	3	15
21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
22	3	3	2	2	2	12	3	3	3	3	3	15
23	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20
24	1	3	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15
25	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	3	15
26	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
27	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15
28	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
29	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15
30	2	4	3	4	4	17	3	3	3	3	3	15
31	3	3	2	2	2	12	3	3	3	3	3	15
32	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20
33	2	4	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16
34	4	4	4	3	3	18	4	3	3	3	3	16
35	4	4	3	4	3	18	3	4	3	4	4	18
36	2	3	4	3	3	15	3	4	3	3	3	16
37	3	3	4	3	4	17	3	4	3	3	3	16
38	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
39	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	3	17
40	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
41	2	2	3	2	3	12	3	3	3	3	4	16
42	2	3	4	2	3	14	3	3	3	3	3	15
43	2	3	2	3	3	13	3	3	3	3	3	15
44	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15

45	3	3	3	4	4	17	4	4	3	3	3	17
46	2	2	4	3	3	14	3	3	3	3	3	15
47	3	4	3	3	3	16	4	4	3	3	4	18
48	3	4	3	3	3	16	3	3	4	3	3	16
49	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	3	17
50	3	3	3	3	3	15	2	3	4	2	3	14
51	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15
52	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
53	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
54	4	4	4	4	4	20	3	4	3	3	2	15
55	4	4	4	4	4	20	2	3	4	2	3	14
56	2	2	3	2	3	12	3	3	3	3	3	15
57	3	2	3	2	3	13	3	3	3	3	3	15
58	2	2	3	3	4	14	3	3	3	3	4	16
59	2	2	3	3	3	13	2	3	3	4	4	16
60	2	2	3	3	4	14	2	3	3	3	4	15
61	2	2	3	3	4	14	3	3	3	3	4	16
62	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	3	19
63	3	3	3	3	3	15	4	3	4	2	3	16
64	3	4	3	3	2	15	3	2	3	3	3	14
65	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15
66	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20
67	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
68	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
69	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	2	15
70	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16
71	3	2	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14
72	3	4	3	4	4	18	4	4	3	3	3	17
73	2	2	4	2	3	13	4	4	4	4	4	20
74	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	3	15
75	2	4	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
76	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15
77	4	3	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15
78	3	3	4	4	4	18	2	2	4	2	3	13
79	3	3	2	2	2	12	3	2	3	2	2	12
80	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15
81	2	3	4	2	3	14	3	3	3	3	3	15
82	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	2	15
83	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15
84	4	3	4	2	3	16	4	4	4	4	4	20
85	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15



86	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	3	15
87	2	4	4	3	3	16	4	3	4	3	4	18
88	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15
89	3	3	2	2	2	12	3	3	3	3	3	15
90	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15
91	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	3	17
92	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20
93	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	4	16
94	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	3	15
95	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
96	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
97	4	3	4	2	3	16	4	4	4	4	4	20
98	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15
99	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
100	4	3	4	3	3	17	4	3	4	4	3	18



**LAMPIRAN 5**

**HASIL OUTPUT SPSS 21**

1. UJI VALIDITAS

**Correlations**

		X1	X2	X3	X4	X5	BuktiFisikX1
X1	Pearson	1	,121	,215 <sup>*</sup>	,097	,082	,488 <sup>**</sup>
	Correlation						
	Sig. (1-tailed)		,116	,016	,170	,209	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson	,121	1	,383 <sup>**</sup>	,489 <sup>**</sup>	,385 <sup>**</sup>	,701 <sup>**</sup>
	Correlation						
	Sig. (1-tailed)	,116		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson	,215 <sup>*</sup>	,383 <sup>**</sup>	1	,402 <sup>**</sup>	,409 <sup>**</sup>	,736 <sup>**</sup>
	Correlation						
	Sig. (1-tailed)	,016	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson	,097	,489 <sup>**</sup>	,402 <sup>**</sup>	1	,478 <sup>**</sup>	,729 <sup>**</sup>
	Correlation						
	Sig. (1-tailed)	,170	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson	,082	,385 <sup>**</sup>	,409 <sup>**</sup>	,478 <sup>**</sup>	1	,676 <sup>**</sup>
	Correlation						
	Sig. (1-tailed)	,209	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
BuktiFisikX1	Pearson	,488 <sup>**</sup>	,701 <sup>**</sup>	,736 <sup>**</sup>	,729 <sup>**</sup>	,676 <sup>**</sup>	1
	Correlation						
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

**Correlations**

		X1	X2	X3	X4	X5	KehandalanX2
X1	Pearson	1	,333 <sup>**</sup>	,494 <sup>**</sup>	,257 <sup>**</sup>	,579 <sup>**</sup>	,761 <sup>**</sup>
	Correlation						
	Sig. (1-tailed)		,000	,000	,005	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson	,333 <sup>**</sup>	1	,282 <sup>**</sup>	,146	,216 <sup>*</sup>	,576 <sup>**</sup>
	Correlation						
	Sig. (1-tailed)	,000		,002	,074	,015	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson	,494 <sup>**</sup>	,282 <sup>**</sup>	1	,284 <sup>**</sup>	,531 <sup>**</sup>	,752 <sup>**</sup>
	Correlation						

X4	Sig. (1-tailed)	,000	,002		,002	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,257**	,146	,284**	1	,400**	,595**
X5	Sig. (1-tailed)	,005	,074	,002		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,579**	,216*	,531**	,400**	1	,786**
KehandalanX2	Sig. (1-tailed)	,000	,015	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,761**	,576**	,752**	,595**	,786**	1
2	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

#### Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	DayaTanggapX3
X1	Pearson Correlation	1	,389**	,168*	,122	,212*	,578**
	Sig. (1-tailed)		,000	,047	,114	,017	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	,389**	1	,210*	,256**	,119	,613**
	Sig. (1-tailed)	,000		,018	,005	,120	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	,168*	,210*	1	,330**	,181*	,606**
	Sig. (1-tailed)	,047	,018		,000	,036	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	,122	,256**	,330**	1	,456**	,719**
	Sig. (1-tailed)	,114	,005	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	,212*	,119	,181*	,456**	1	,624**
	Sig. (1-tailed)	,017	,120	,036	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
DayaTanggapX3	Pearson Correlation	,578**	,613**	,606**	,719**	,624**	1
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

N	100	100	100	100	100	100
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

### Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	JaminanX4
X1	Pearson Correlation	1	,393**	,242**	,270**	,416**	,685**
	Sig. (1-tailed)		,000	,008	,003	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	,393**	1	,255**	,101	,185*	,570**
	Sig. (1-tailed)	,000		,005	,159	,033	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	,242**	,255**	1	,371**	,212*	,673**
	Sig. (1-tailed)	,008	,005		,000	,017	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	,270**	,101	,371**	1	,296**	,661**
	Sig. (1-tailed)	,003	,159	,000		,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	,416**	,185*	,212*	,296**	1	,643**
	Sig. (1-tailed)	,000	,033	,017	,001		,000
	N	100	100	100	100	100	100
JaminanX4	Pearson Correlation	,685**	,570**	,673**	,661**	,643**	1
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

### Correlations

	X1	X2	X3	X4	X5	EmpatiX5
--	----	----	----	----	----	----------

X1	Pearson	1	,543**	,367**	,185*	,227*	,685**
	Correlation						
	Sig. (1-tailed)		,000	,000	,033	,012	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson	,543**	1	,313**	,333**	,287**	,728**
	Correlation						
	Sig. (1-tailed)	,000		,001	,000	,002	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson	,367**	,313**	1	,197*	,335**	,658**
	Correlation						
	Sig. (1-tailed)	,000	,001		,025	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson	,185*	,333**	,197*	1	,440**	,638**
	Correlation						
	Sig. (1-tailed)	,033	,000	,025		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson	,227*	,287**	,335**	,440**	1	,675**
	Correlation						
	Sig. (1-tailed)	,012	,002	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
EmpatiX	Pearson	,685**	,728**	,658**	,638**	,675**	1
	Correlation						
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
5	N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

#### Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	KepercayaanX6
X1	Pearson	1	,371**	,228*	,259**	,241**	,644**
	Correlation						
	Sig. (1-tailed)		,000	,011	,005	,008	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson	,371**	1	,189*	,349**	,234**	,638**
	Correlation						
	Sig. (1-tailed)	,000		,030	,000	,010	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson	,228*	,189*	1	,266**	,142	,581**
	Correlation						
	Sig. (1-tailed)	,011	,030		,004	,079	,000
	N	100	100	100	100	100	100

X4	Pearson	,259**	,349**	,266**	1	,378**	,719**
	Correlation						
	Sig. (1-tailed)	,005	,000	,004		,000	,000
X5	N	100	100	100	100	100	100
	Pearson	,241**	,234**	,142	,378**	1	,626**
	Correlation						
KepercayaanX6	Sig. (1-tailed)	,008	,010	,079	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
	Pearson	,644**	,638**	,581**	,719**	,626**	1
6	Correlation						
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

#### Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	AksesibilitasX7
X1	Pearson	1	,348**	,400**	,296**	,273**	,656**
	Correlation						
	Sig. (1-tailed)		,000	,000	,001	,003	,000
X2	N	100	100	100	100	100	100
	Pearson	,348**	1	,224*	,403**	,221*	,614**
	Correlation						
X3	Sig. (1-tailed)	,000		,013	,000	,014	,000
	N	100	100	100	100	100	100
	Pearson	,400**	,224*	1	,466**	,699**	,760**
X4	Correlation						
	Sig. (1-tailed)	,000	,013		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson	,296**	,403**	,466**	1	,754**	,800**
	Correlation						
	Sig. (1-tailed)	,001	,000	,000		,000	,000
AksesibilitasX7	N	100	100	100	100	100	100
	Pearson	,273**	,221*	,699**	,754**	1	,798**
	Correlation						
7	Sig. (1-tailed)	,003	,014	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
	Pearson	,656**	,614**	,760**	,800**	,798**	1
7	Correlation						
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

**Correlations**

		X1	X2	X3	X4	X5	KepuasanY
X1	Pearson Correlation	1	,558**	,381**	,521**	,355**	,777**
	Sig. (1-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	,558**	1	,350**	,502**	,292**	,742**
	Sig. (1-tailed)	,000		,000	,000	,002	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	,381**	,350**	1	,395**	,453**	,678**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	,521**	,502**	,395**	1	,445**	,784**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	,355**	,292**	,453**	,445**	1	,691**
	Sig. (1-tailed)	,000	,002	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Kepuasan Y	Pearson Correlation	,777**	,742**	,678**	,784**	,691**	1
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

**2. UJI RELIABILITAS**

**a. Buktifisik**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,677	,688	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	13,06	2,683	,175	,048	,743
X2	12,74	2,316	,500	,297	,596
X3	12,74	2,134	,517	,274	,584
X4	12,70	2,232	,532	,359	,580
X5	12,68	2,442	,491	,300	,605

b. **Kehandalan****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,730	,731	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	12,87	2,276	,601	,413	,643
X2	12,65	2,573	,323	,131	,748
X3	12,78	2,214	,568	,352	,653
X4	12,99	2,576	,366	,169	,729
X5	12,95	2,149	,622	,459	,630

c. **Daya tanggap****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,620	,618	5



**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	12,59	3,012	,323	,189	,590
X2	12,68	2,927	,368	,207	,569
X3	12,63	2,902	,340	,133	,582
X4	12,93	2,470	,456	,301	,518
X5	12,85	2,896	,382	,237	,562

## d. Jaminan

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,648	,654	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	13,03	2,312	,494	,298	,558
X2	12,78	2,497	,328	,186	,628
X3	12,83	2,163	,406	,193	,595
X4	12,92	2,196	,392	,203	,602
X5	12,92	2,317	,405	,213	,594

## e. Empati

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,704	,704	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	12,95	2,109	,472	,339	,650
X2	12,93	2,046	,539	,363	,622
X3	12,88	2,147	,428	,209	,669
X4	13,12	2,187	,403	,241	,678
X5	12,92	2,135	,460	,265	,655

## f. Kepercayaan

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,641	,644	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	12,70	2,616	,405	,188	,583
X2	12,69	2,721	,430	,213	,576
X3	12,69	2,721	,300	,101	,635
X4	12,86	2,344	,479	,249	,543
X5	12,70	2,636	,371	,170	,599

## g. Aksesibilitas

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,770	,775	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	12,89	3,856	,428	,237	,770
X2	12,66	4,065	,390	,246	,779
X3	12,52	3,666	,602	,555	,708
X4	12,70	3,465	,653	,642	,688
X5	12,59	3,658	,671	,737	,688

h. Kepuasan

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,787	,787	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	12,79	2,168	,612	,410	,731
X2	12,79	2,269	,569	,381	,746
X3	12,71	2,511	,516	,286	,763
X4	12,79	2,188	,633	,406	,724
X5	12,76	2,366	,497	,295	,769

3. ANALISIS REGRESI BERGANDA

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	AksesibilitasX7, DayaTanggapX3, BuktiFisikX1, EmpatiX5, KepercayaanX6, JaminanX4, KehandalanX2 <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: KepuasanY

b. All requested variables entered.

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,865 <sup>a</sup>	,749	,730	,960	1,815

a. Predictors: (Constant), AksesibilitasX7, DayaTanggapX3, BuktiFisikX1, EmpatiX5, KepercayaanX6, JaminanX4, KehandalanX2

b. Dependent Variable: KepuasanY

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	253,038	7	36,148	39,216	,000 <sup>b</sup>
	Residual	84,802	92	,922		
	Total	337,840	99			

a. Dependent Variable: KepuasanY

b. Predictors: (Constant), AksesibilitasX7, DayaTanggapX3, BuktiFisikX1, EmpatiX5, KepercayaanX6, JaminanX4, KehandalanX2

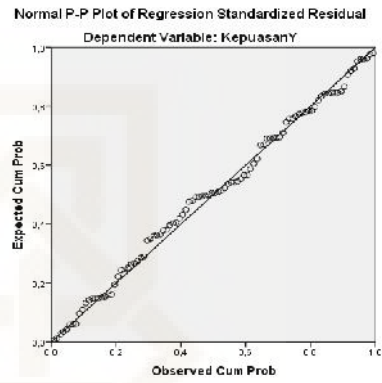
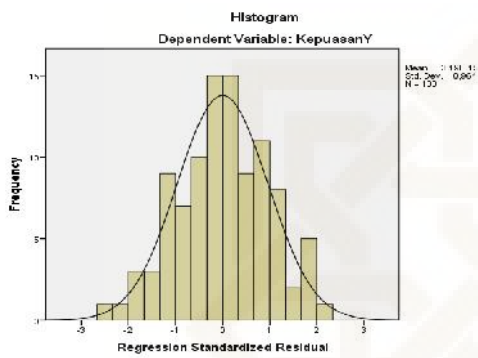
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-,903	1,164		-,776	,440		
BuktiFisikX1	,027	,067	,027	,399	,691	,608	1,645
KehandalanX2	,180	,073	,181	2,460	,016	,505	1,980
DayaTanggapX	,318	,063	,346	5,065	,000	,584	1,713
JaminanX4	,229	,074	,225	3,074	,003	,511	1,958
EmpatiX5	,003	,065	,003	,041	,967	,709	1,411
KepercayaanX6	,282	,064	,295	4,387	,000	,602	1,661
AksesibilitasX7	,017	,047	,022	,374	,709	,778	1,286

a. Dependent Variable: KepuasanY

#### 4. UJI ASUMSI KLASIK

##### NORMALITAS



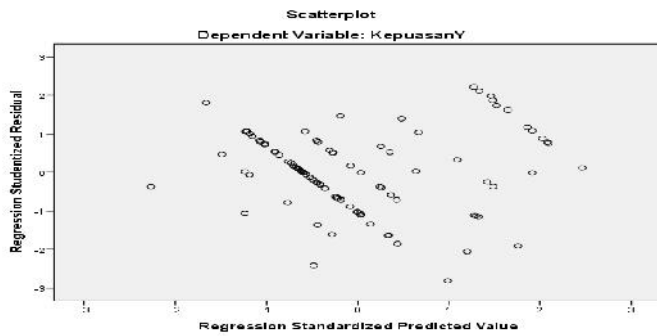
##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,92552108
	Absolute	,054
Most Extreme Differences	Positive	,041
	Negative	-,054
Kolmogorov-Smirnov Z		,542
Asymp. Sig. (2-tailed)		,931

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

##### HETEROSKEDASTISITAS



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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1,472	,661		-2,226	,028
BuktiFisikX1	-,050	,038	-,162	-1,325	,188
KehandalanX2	,029	,042	,094	,696	,488
DayaTanggapX3	-,003	,036	-,010	-,084	,933
JaminanX4	,055	,042	,176	1,314	,192
EmpatiX5	,060	,037	,183	1,610	,111
KepercayaanX6	,055	,037	,185	1,501	,137
AksesibilitasX7	-,009	,026	-,038	-,354	,724

a. Dependent Variable: abs\_res

## MULTIKOLINEARITAS

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 3 (Constant)	-,903	1,164		-,776	,440		
BuktiFisikX1	,027	,067	,027	,399	,691	,608	1,645
KehandalanX2	,180	,073	,181	2,460	,016	,505	1,980
DayaTanggapX	,318	,063	,346	5,065	,000	,584	1,713
JaminanX4	,229	,074	,225	3,074	,003	,511	1,958
EmpatiX5	,003	,065	,003	,041	,967	,709	1,411
KepercayaanX6	,282	,064	,295	4,387	,000	,602	1,661
AksesibilitasX7	,017	,047	,022	,374	,709	,778	1,286

a. Dependent Variable: KepuasanY

## LAMPIRAN 6

### CURRICULUM VITAE

#### A. DATA PRIBADI

Nama : Arini Mar'atul Husnah  
Tempat, Tanggal Lahir : Kudus, 15 Mei 1992  
Alamat : Prambatan Lor Rt. 03, Rw. 04, Kaliwungu, Kudus, Jawa Tengah. Kode Pos 59361.  
Domisili : Komplek Polri Gowok Blok C4, no.132, Caturtunggal, Depok, Sleman, Yogyakarta.  
JenisKelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Status : Belum Menikah  
Tinggi / BeratBadan : 156 cm / 50 kg  
Telepon : 0815 7506 0176  
Hobi : Olahraga, Membaca.  
E-mail : [ar\\_kosongtujuh@yahoo.co.id](mailto:ar_kosongtujuh@yahoo.co.id)

#### B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. (1998) Lulus TK Pertiwi Barongan, Kudus
2. (2004) Lulus MI NU Manafi'ul Ulum, Kudus
3. (2007) Lulus MTs NU Banat, Kudus
4. (2010) Lulus SMAN 2 Kudus, Kudus
5. (2010- sekarang) UIN SunanKalijaga Yogyakarta Program Studi Keuangan Islam.

#### C. PENGALAMAN ORGANISASI

1. Badan Eksekutif Mahasiswa Jurusan Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta periode 2011-2013.
2. Badan Eksekutif Mahasiswa Jurusan Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Islam periode 2013-2015.
3. Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) Rayon Ashram Bangsa.
4. LPM Advokasia Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Forum Studi Ekonomi Islam (ForSEI) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
6. Lembaga Bina Muda Indonesia (LBMI).

7. Forum Mahasiswa Syariah Se-Indonesia (FORMASI).
8. Keluarga Kudus Yogyakarta (KKY).

## LAMPIRAN 7

### Foto Penelitian

