

**PENGARUH BANK SYARIAH TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PENGUSAHA BATIK DI PEKALONGAN
(Perbandingan Bank Syariah dengan Bank Konvensional)**



**Oleh:
Muhammad Khoirul Fikri
NIM: 1320310007**

TESIS

**Diajukan kepada Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga untuk
Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh Gelar Magister
Ekonomi Islam Program Studi Hukum Islam Konsentrasi Keuangan
dan Perbankan Syariah**

**YOGYAKARTA
2015**

PERNYATAAN KEASLIAN


Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Muhammad Khoirul Fikri**
NIM : 1320310007
Jenjang : Magister
Program studi : Hukum Islam
Konsentrasi : Keuangan dan Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk atau dikutip dari sumbernya.

Yogyakarta, 07 April 2015




Muhammad Khoirul Fikri
NIM. 1320310007

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Muhammad Khoirul Fikri**
NIM : 1320310007
Jenjang : Magister
Program studi : Hukum Islam
Konsentrasi : Keuangan dan Perbankan Syariah
JudulTesis : Pengaruh Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah
Pengusaha Batik Di Pekalongan (Perbandingan Bank
Syariah dengan Bank Konvensional).

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan benar-benar bebas dari plagiasi. Jika di kemudian hari terbukti melakukan plagiasi maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan kurikulum yang berlaku.

Yogyakarta, 07 April 2015




Muhammad Khoirul Fikri
NIM. 1320310007



KEMENTERIAN AGAMA
UIN SUNAN KALIJAGA
PASCASARJANA
YOGYAKARTA

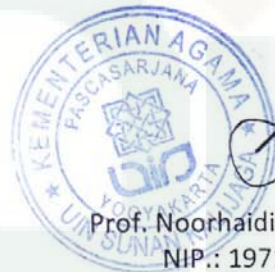
PENGESAHAN


Tesis berjudul : PENGARUH BANK SYARIAH TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PENGUSAHA BATIK DI PEKALONGAN
(Perbandingan Bank Syariah dengan Bank Konvensional)
Nama : Muhammad Khoirul Fikri, S.E.I
NIM : 1320310007
Program Studi : Hukum Islam
Konsentrasi : Keuangan dan Perbankan Syaria`h
Tanggal Ujian : 27 April 2015

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Ekonomi
Islam (M.E.I.).

Yogyakarta, 15 Mei 2015

Direktur,




Prof. Noorhaidi, S.Ag., M.A., M.Phil., Ph.D
NIP.: 19711207 199503 1 002

PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN TESIS

Tesis berjudul : PENGARUH BANK SYARIAH TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PENGUSAHA BATIK DI PEKALONGAN
(Perbandingan Bank Syariah dengan Bank Konvensional)
Nama : Muhammad Khoirul Fikri, S.E.I
NIM : 1320310007
Program Studi : Hukum Islam
Konsentrasi : Keuangan dan Perbankan Syariah

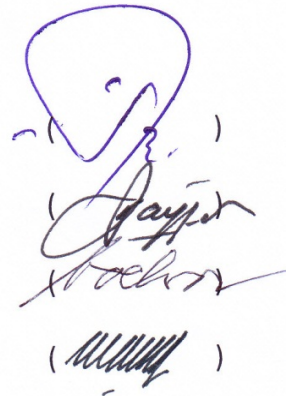
telah disetujui tim penguji ujian munaqosah

Ketua : Dr. Mahmud Arif, M.Ag.

Sekretaris : Drs. Kholid Zulfa, M.Si.

Pembimbing/Penguji : Dr. Bachruddin, M.Si.

Penguji : Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, S.Ag., M.Ag.



(*[Signature]*)
(*[Signature]*)
(*[Signature]*)

diuji di Yogyakarta pada tanggal 27 April 2015

Waktu : 09.00-10.00

Hasil/Nilai : A-

Predikat Kelulusan : ~~Memuaskan~~ /Sangat Memuaskan /~~Cum Laude~~*

* Coret yang tidak perlu

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth:
Direktur Program Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, penelitian, telaah, arahan dan koreksi terhadap penulisan naskah tesis berjudul:

**PENGARUH BANK SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PENGUSAHA BATIK DI PEKALONGAN (PERBANDINGAN BANK
SYARIAH DENGAN BANK KONVENSIONAL)**

Yang ditulis oleh:

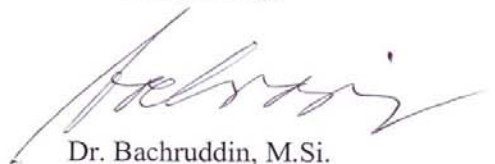
Nama : **Muhammad Khoirul Fikri, S.E.I**
NIM : 1320310007
Jenjang : Magister
Program studi : Hukum Islam
Konsentrasi : Keuangan dan Perbankan Syariah

Saya berpendapat bahwa naskah tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dalam rangka memperoleh gelar Megister Studi Islam.

Wassalamu'alaikum wr. wb

Yogyakarta, 07 April 2015

Pembimbing,



Dr. Bachruddin, M.Si.

MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan
(Q.S. Alam Nasyroh: 6)

Kebiasaan belum tentu benar dan yang benar harus dibiasakan

Bisa karena biasa

Orang yang optimis akan selalu melihat kesempatan disetiap bencana dan orang yang pesimis akan selalu melihat bencana disetiap kesempatan

Banyak orang yang mengalami kegagalan karena mereka tidak sadar disaat mereka putus asa sangat dekat dengan kesuksesan

HALAMAN PERSEMBAHAN

Persembahan yang tertinggi hanyalah kepada Allah SWT. Yang telah memberikan kemudahan dan membimbing dalam setiap langkahku, dan kesempatan yang tidak pernah terlewatkan.

Nabi Muhammad S.A.W yang semoga kelak mendapatkan syafa'at di hari kiamat

Karya ini ku persembahkan untuk Umiku (Hj. Faricha) dan Abahku (H. Machfudin). Adik-adikku tersayang: Anisatul Qulub, S.Pd.I dan Nazilatul Mifroh serta Nenekku tersayang: Hj. Aslikha.

Pamanku: K.H Ghufron Faza dan istrinya: Hj. Naila Zulfa serta Anaknya (adik sepupu): Najma Syarifah Faza.

Pendamping hidupku kelak

ABSTRAK

Fokus permasalahan yang peneliti angkat dalam penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pengusaha batik di Pekalongan pada bank syariah, dalam hal ini juga membandingkan bank syariah dengan bank konvensional. Dalam hal ini pengusaha batik yang menjadi nasabah di bank syariah dan bank konvensional. Beberapa faktor yang diteliti dalam penelitian ini adalah faktor pelayanan, promosi, kompensasi, *religius stimuli*, reputasi, dan jaringan. Dari enam faktor yang peneliti uji dengan melibatkan 57 sampel dari 226 populasi, dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji penyimpangan asumsi klasik, uji analisis regresi berganda (uji t, uji F, dan koefisien determinasi) dengan bantuan SPSS 16 *for windows*.

Hasil perhitungan untuk bank syariah, dimana diketahui uji t bahwa variabel-variabel tersebut secara sendiri-sendiri tidak semuanya mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah pengusaha batik di Pekalongan, tingkat pengaruhnya berbeda-beda yaitu dari pengaruh yang paling tinggi sampai pengaruh paling rendah. Uji F menunjukkan bahwa secara keseluruhan ke enam faktor tersebut bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah pengusaha batik di Pekalongan. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa ke enam variabel tersebut secara keseluruhan mempunyai pengaruh sebesar 41,8%, sisanya 58,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar faktor-faktor yang telah disebutkan oleh peneliti. Faktor pelayanan-lah yang memberikan kontribusi paling besar yaitu dengan nilai beta sebesar 0.291, hasil ini dimungkinkan karena rata-rata pelayanan yang diberikan oleh bank syariah kepada nasabah pengusaha batik di Pekalongan cukup tinggi.

Hasil perhitungan untuk bank konvensional, dimana diketahui uji t bahwa variabel-variabel tersebut secara sendiri-sendiri tidak semuanya mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah pengusaha batik di Pekalongan, tingkat pengaruhnya berbeda-beda yaitu dari pengaruh yang paling tinggi sampai pengaruh paling rendah. Uji F menunjukkan bahwa secara keseluruhan ke enam faktor tersebut bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah pengusaha batik di Pekalongan. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa ke enam variabel tersebut secara keseluruhan mempunyai pengaruh sebesar 47%, sisanya 53% dipengaruhi oleh faktor lain di luar faktor-faktor yang telah disebutkan oleh peneliti. Faktor jaringan-lah yang memberikan kontribusi paling besar yaitu dengan nilai beta sebesar 0.280, hasil ini dimungkinkan karena rata-rata jaringan yang dimiliki oleh bank konvensional cukup banyak.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

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

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	Alif	tidak dilambangkan
ب	Bā'	B	Be
ت	Tā'	T	Te
ث	Śā'	Ś	es titik atas
ج	Jim	J	Je
ح	Hā'	ḥ	ha titik di bawah
خ	Khā'	kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Żal	ż	zet titik di atas
ر	Rā'	r	Er
ز	Zai	z	Zet
س	Sīn	s	Es
ش	Syīn	sy	es dan ye
ص	Şād	ş	es titik di bawah
ض	Dād	ḍ	de titik di bawah

ط	Tā'	ṭ	te titik di bawah
ظ	Zā'	ẓ	zet titik di bawah
ع	'Ayn	... ' ...	koma terbalik (di atas)
غ	Gayn	g	Ge
ف	Fā'	f	Ef
ق	Qāf	q	Qi
ك	Kāf	k	Ka
ل	Lām	l	El
م	Mīm	m	Em
ن	Nūn	n	En
و	Waw	w	We
ه	Hā'	h	Ha
ء	Hamzah	... ' ...	Apostrof
ي	Yā	y	Ye

B. Konsonan rangkap karena *tasydīd* ditulis rangkap:

متعاقدين ditulis *muta' aqqidīn*

عدّة ditulis 'iddah

C. *Tā' marbūtah* di akhir kata.

1. Bila dimatikan, ditulis h:

هبة ditulis *hibah*

جزية ditulis *jizyah*

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

2. *Bila dihidupkan karena berangkaian dengan kata lain, ditulis t:*

نِعْمَةُ اللَّهِ ditulis ni'matullāh

زَكَاةُ الْفِطْرِ ditulis zakātul-fitri

D. Vokal pendek

_____ (fathah) ditulis a contoh ضَرَبَ ditulis daraba

_____ (kasrah) ditulis i contoh فَهِمَ ditulis fahima

_____ (dammah) ditulis u contoh كُتِبَ ditulis kutiba

E. Vokal panjang:

1. *fathah + alif, ditulis ā (garis di atas)*

جَاهِلِيَّةٌ ditulis jāhiliyyah

2. *fathah + alifmaqṣūr, ditulis ā (garis di atas)*

يَسْعَى ditulis yas'ā

3. *kasrah + ya mati, ditulis ī (garis di atas)*

مَجِيدٌ ditulis majīd

4. *dammah + wau mati, ditulis ū (dengan garis di atas)*

فُرُودٌ ditulis furūd

F. Vokal rangkap:

1. *fathah + yā mati, ditulis ai*

بَيْنَكُمْ ditulis bainakum

2. *fathah + wau mati, ditulis au*

قول ditulis *qaul*

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

النتم ditulis *a'antum*

اعدت ditulis *u'iddat*

لئن شكرتم ditulis *la'insyakartum*

H. Kata sandang Alif + Lām

1. Bila diikuti huruf qamariyah ditulis *al-*

القران ditulis *al-Qur'ān*

القياس ditulis *al-Qiyās*

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

الشمس ditulis *asy-syams*

السماء ditulis *as-samā'*

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat dapat ditulis menurut penulisannya

ذوى الفروض ditulis *zawi al-furūd*

اهل السنة ditulis *ahl as-sunnah*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr wb.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ
وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ
الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى
آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

. . .

Puji dan syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa menganugrahkan segala rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Shalawat dan salam semoga tetap terlimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah menunjukkan manusia kepada jalan kebahagiaan dunia dan akhirat.

Tesis yang berjudul: *“Pengaruh Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pengusaha Batik Di Pekalongan (Perbandingan Bank Syariah dengan Bank Konvensional)”* ini merupakan sebuah karya yang telah peneliti tulis semenjak bulan oktober 2014 lalu. Penelitian ini dilakukan guna memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar megister dalam Hukum Islam. Namun, penulisan tesis ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini peneliti mengucapkan rasa terima kasih sedalamnya kepada:

1. Prof. Drs. H. Akh. Minhaji, M.A., Ph.D., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga beserta jajarannya.
2. Prof. Noorhaidi, S.Ag., M.A., M.Phil., Ph.D, sebagai Direktur Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Dr. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag, dan Kholid Zulfa, M.Si., selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Hukum Islam Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Dr. Bachruddin, M.S.i selaku pembimbing tesis, yang telah berkenan meluangkan banyak waktu untuk membimbing, mengarahkan, dan memberi masukan serta semangat dalam proses menyelesaikan penyusunan tesis ini.
5. Segenap Dosen dan karyawan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta atas ilmu dan bantuan yang diberikan.
6. Bapak Wiyanto, S.H selaku kepala unit bagian perizinan BPMPT Kabupaten Pekalongan dan bapak Era Persadatama, S.E selaku kepala unit bagian perizinan dan pemrosesan BPMPT Kota Pekalongan.
7. Para pengusaha batik yang mendaftarkan usahanya ke BPMPT baik kabupaten maupun kota Pekalongan, yang telah memberikan informasi dan ketersediaan waktu dan pikiran untuk berbagi informasi yang berkaitan dengan tesis ini serta berbagi ilmu dalam berbisnis dan lainnya.
8. Kedua orangtuaku tercinta, H. Machfudin dan Hj. Faricha, yang telah mengasuh dan membimbing serta memberikan dorongan kepada penulis, dan adik-adik (Anis dan Nazil) serta nenek, Hj. Aslikha.

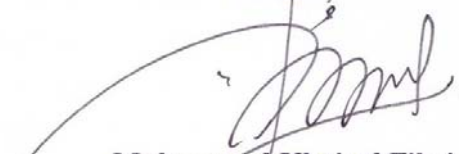
9. Guru-guruku: K.H Misbahudin (Jawa Timur), Al-Maulana Habib Abdullah bin Hadad Al-Hadad (Tegal), Al-Maulana Habib Luthfi bin Ali bin Hasyim bin Yahya (Pekalongan), Ustadz H. Syaifuddin, S.Pd, M.Si, Ustadz Abdul Hamid (Pekalongan), Kyai Mahfudz (Yogyakarta) dan lain-lain.
10. Saudara-saudaraku: Ustadz Syakir, Umi Syakiroh, Ustadz Aminin alHafidz, Ustadz Sibaweh, SPd.I, M.Si AlHafidz, dan lain-lain yang telah mendo'akan dan memberi semangat dalam menyelesaikan tesis ini.
11. Seluruh sahabatku, khususnya Pascasarjana KPS Non Reguler Angkatan 2013 yang telah berjuang bersama menimba ilmu, banyak kenangan terindah sebagai pengalaman hidup yang sangat berharga.
12. Semua pihak yang telah mendukung proses penyusunan tesis ini.

Kepada mereka semua, penulis tidak dapat memberi apa-apa. Hanya ucapan terima kasih dengan tulus serta iringan do'a, semoga Allah SWT membalas semua amal kebaikan mereka dengan balasan yang lebih dari mereka berikan. Penulis juga menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi bahasa, isi maupun analisisnya, sehingga kritik dan saran sangat diharapkan oleh penulis demi kesempurnaan tesis ini.

Akhirnya peneliti berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi peneliti khususnya dan bagi pembaca pada umumnya dan mendapatkan ridha Allah SWT. Aaamiin.

Wassalamu'alaikum wr wb.

Yogyakarta, 07 April 2015
Peneliti,



Muhammad Khoirul Fikri
NIM. 1320310007

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iii
PENGESAHAN DIREKTUR.....	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	v
NOTA DINAS PEMBIMBING	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	x
KATA PENGANTAR	xiv
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxiii
DAFTAR SINGKATAN	xxiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxv

BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Batasan Penelitian	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	9
F. Sistematika Pembahasan	9

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

A. Bank Syariah	13
1. Pengertian Bank Syariah	13
2. Tujuan Bank Syariah	15
3. Fungsi dan Peranan Bank Syariah.....	16
B. Teori Kepuasan	17
C. Teori Mengenai Pengaruh Bank Syariah dan Bank Konvensional Terhadap Kepuasan Nasabah Pengusaha Batik Di Pekalongan.....	17
1. Pelayanan	17
2. Promosi.....	19
3. Kompensasi	20
4. <i>Religius Stimuli</i>	22
5. Reputasi	23
6. Jaringan.....	25
D. Penelitian Terdahulu	26
E. Hipotesis.....	29

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Objek dan Sumber Data	31
B. Jenis Penelitian	33
C. Waktu dan Tempat Penelitian	34
D. Populasi dan Sempel	35
E. Operasionalisasi Variabel Penelitian	36
F. Teknik Pengumpulan Data	42
1. Metode Angket atau Kuesioner	42
2. Metode Wawancara	43
3. Metode dokumentasi	44
G. Teknik Analisa Data	44
1. Uji Validitas	44
2. Uji Reliabilitas	45
3. Uji Penyimpangan Asumsi Klasik	46
a. Uji Normalitas	46
b. Uji Multikolinearitas	46
c. Uji Autokolerasi	47
d. Uji Heteroskedastisitas	48
4. Uji Regresi Berganda	49
H. Model Penelitian	51

BAB IV: ANALISIS PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Penelitian	52
B. Deskripsi Responden	53
1. Jenis Kelamin	54
2. Usia	54
3. Agama	55
4. Tingkat Pendidikan	56
5. Tingkat Penghasilan	57
6. Jenis Produk	59
C. Tanggapan Responden Terhadap Variabel	59
D. Analisis Data dan Pembahasan	84
1. Uji Validitas	84
2. Uji Reliabilitas	90
3. Uji Asumsi Klasik	91
a. Uji Normalitas	91
b. Uji Multikolinearitas	92
c. Uji Autokolerasi	94
d. Uji Heteroskedastisitas	95
4. Analisis Regresi Berganda	97

5. Pengujian Hipotesis.....	103
a. Uji t.....	104
b. Uji F.....	110
c. Koefisien Determinasi.....	112
6. Pembahasan.....	114
a. Bank Syariah	114
b. Bank Konvensional	118
BAB V: PENUTUP	
A. Kesimpulan	123
B. Keterbatasan Penelitian.....	125
C. Saran	125
D. Penutup	126
DAFTAR PUSTAKA.....	127
LAMPIRAN	

DAFTAR TEBEL

Tabel 2.1 Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional	15
Tabel3.1 Bank Syariah.....	37
Tabel 3.2 Bank Konvensional.....	39
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Agama.....	56
Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	57
Tabel 4.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Penghasilan.....	58
Tabel 4.6 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Produk.....	59
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Berkaitan dengan Pelayanan Bank Syariah.....	60
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Berkaitan dengan Pelayanan Bank Konvensional.....	62
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Berkaitan dengan Promosi Bank Syariah.....	64
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Berkaitan dengan Promosi Bank Konvensional.....	65
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Berkaitan dengan Kompensasi (profit sharing) Bank Syariah.....	67
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Berkaitan dengan Kompensasi (bunga) Bank Konvensional.....	69

Tabel 4.13 Tanggapan Responden Berkaitan dengan Religius Stimuli Bank Syariah.....	71
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Berkaitan dengan Religius Stimuli Bank Konvensional.....	72
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Berkaitan dengan Reputasi Bank Syariah.....	74
Tabel 4.16 tanggapan Responden Berkaitan dengan Reputasi Bank Konvensional.....	76
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Berkaitan dengan Jaringan Bank Syariah.....	77
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Berkaitan dengan Jaringan Bank Konvensional.....	79
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Berkaitan dengan Kepuasan Bank Syariah.....	81
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Berkaitan dengan Kepuasan Bank Konvensional.....	83
Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Bank Syariah dan Bank Konvensional.....	85
Tabel 4.22 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi Bank Syariah dan Bank Konvensional.....	85
Tabel 4.23 Hasil Uji Validitas Variabel Kompensasi Bank Syariah dan Bank Konvensional.....	86

Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas Variabel Religius Stimuli Bank Syariah dan Bank Konvensional.....	87
Tabel 4.25 Hasil Uji Validitas Variabel Reputasi Bank Syariah dan Bank Konvensional.....	88
Tabel 4.26 Hasil Uji Validitas Variabel Jaringan Bank Syariah dan Bank Konvensional.....	88
Tabel 4.27 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Bank Syariah dan Bank Konvensional.....	89
Tabel 4.28 Uji Reliabilitas.....	90
Tabel 4.29 Hasil Uji Normalitas Bank Syariah dan Bank Konvensional.....	91
Tabel 4.30 Uji Multikolinearitas Bank Syariah.....	93
Tabel 4.31 Uji Multikolinearitas Bank Konvensional.....	93
Tabel 4.32 Uji Autokolerasi Bank Syariah.....	94
Tabel 4.33 Uji Autokolerasi Bank Konvensional.....	95
Tabel 4.34 Hasil Analisis Regresi Berganda Bank Syariah.....	98
Tabel 4.35 Hasil Analisis Regresi Berganda Bank Konvensional.....	101
Tabel 4.36 Uji t Bank Syariah.....	105
Tabel 4.37 Uji t Bank Konvensional.....	108
Tabel 4.38 Uji F Bank Syariah.....	111
Tabel 4.39 Uji F Bank Konvensional.....	112
Tabel 4.40 Koefisien Determinasi Bank Syariah.....	113
Tabel 4.41 Koefisien Determinasi Bank Konvensional.....	113

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Model Penelitian	51
Gambar 4.1 Uji Penyimpangan Heteroskedastisitas Bank Syariah	96
Gambar 4.2 Uji Penyimpangan heteroskedastisitas Bank Konvensional	97



DAFTAR SINGKATAN

DisperindagKop UMKM : Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi

Usaha Mikro Kecil Menengah

BMPPT : Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Angket Penelitian

Lampiran Hasil Olah Validitas dan Relibilitas

Lampiran Rekap Data Angket Penelitian Bank Syariah

Lampiran Hasil Olah Data Penelitian Bank Syariah

Lampiran Rekap Data Angket Penelitian Bank Konvensional

Lampiran Hasil Olah Data Penelitian Bank Konvensional

Lampiran Surat Keterangan Penelitian dari BPMPT Kota Pekalongan

Lampiran Surat Keterangan Penelitian dari BPMPT Kabupaten
Pekalongan

Lampiran Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan yang pesat dibidang ekonomi dan teknologi, maka pengetahuan ekonomi sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Ruang lingkup kegiatan ekonomi tidak hanya menyangkut kehidupan perorangan, kehidupan keluarga, kehidupan bangsa dan negara bahkan kegiatan ekonomi juga mencakup skala internasional. Dalam prakteknya, kegiatan ekonomi yang meliputi ekonomi mikro, ekonomi makro dan bahkan ekonomi internasional yang tidak lepas dari peranan perbankan. Tingkat perkembangan perbankan tidak berbeda jauh dengan perkembangan usaha-usaha yang lain, seperti pelayanan, inovasi produk, bahkan fasilitas serta sistem operasional yang semakin canggih.

Dewasa ini secara jelas bisa dilihat pada sektor perbankan di negara Indonesia, kehadiran sektor perbankan yang berlandaskan syariah secara nyata sebagai dinamika dari perkembangan bank konvensional. Di negara ini sektor perbankan yang berlandaskan syariah pertama kali muncul yaitu Bank Muamalat Indonesia. Memang tidak bisa dipungkiri bahwa landasan hukum bank syariah masih lemah. Hal tersebut sudah jelas dalam UU No. 7 Tahun 1992, akan tetapi untuk hal itu bukan alasan utama sebagai penghalang perkembangan bank syariah, namun tetap sebagai pilar yang penting bagi keberadaan perbankan syariah di negara ini. Dalam berjalannya waktu, UU

No. 7 Tahun 1992 akhirnya terkikis oleh kemajuan perbankan syariah yang perkembangannya semakin pesat. Oleh karena itu, pemerintah merevisi UU No. 7 Tahun 1992 menjadi UU No. 10 Tahun 1998. Kedudukan hukum perbankan syariah di Indonesia mulai semakin kuat dengan adanya UU No 10 tahun 1998. Bahkan tidak hanya cukup hal itu saja, dalam UU tersebut terpapar bahwa pemerintah mengizinkan atau memperbolehkan bank konvensional mendirikan usaha unit syariah. Mulai saat itulah banyak bank konvensional yang berbondong-bondong mendirikan usaha unit yang berbasis syariah.¹ Adapun UU No 10 Tahun 1998 diperbaharui lagi pada tahun 2008 dan lahirlah UU No 21 tahun 2008.²

Pada sistem perbankan konvensional, bank memiliki peran sebagai jembatan antara pemilik dana dan dunia usaha, selain itu bank juga masih menjadi pembatas antara pemilik dana dan dunia usaha karena disitu tidak adanya *transferability risk* dan *return*. Namun dalam sistem perbankan syariah tidak ada penyekat antara keduanya. Pada sektor perbankan syariah, bank memiliki peran sebagai manajer investasi, wakil, atau pemegang amanat (*custodian*) dari pemilik dana atas investasi yang bergerak di sektor riil. Dengan demikian, suatu keberhasilan dan risiko dalam dunia usaha atau pertumbuhan ekonomi secara langsung disalurkan kepada pemilik dana sehingga muncul suasana yang harmoni.³

¹ Amir Mahmud dan Rukmana, *Bank Syariah: Teori, kebijakan dan Studi Empiris di Indonesia* (Jakarta:Penerbit Erlangga, 2010), hlm. 6.

² Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, ed. revisi ke-2 (Yogyakarta: STIM YKPN, 2011), hlm. 11.

³ *Ibid.*, hlm. 7.

Sistem perbankan syariah sudah terbukti bahwa sistem tersebut sebagai suatu sistem yang hebat melalui masa krisis ekonomi di Indonesia. Banyak kelebihan yang dimiliki oleh sistem perbankan syariah sehingga mampu bertahan dalam menghadapi gejolak ekonomi yang sangat rumit bagi berbagai dunia bisnis khususnya dunia perbankan. Adapun diantara beberapa keunggulannya adalah pertumbuhan sektor perbankan yang kaitannya dengan pertumbuhan ekonomi sektor riil. Disaat kondisi krisis ekonomi, bank konvensional menderita *negative spread* (suatu bank mengalami suatu kerugian dari nominal bunga, dimana nilai suku bunga kredit lebih kecil dari suku bunga simpanan), yang mana hal tersebut sebagai sesuatu hal yang menakutkan yang dihadapi oleh perbankan konvensional, dan justru bank islam menunjukkan kondisi yang sebaliknya dengan kondisi bank konvensional.⁴

Mayoritas masyarakat muslim menganggap bahwa sistem bunga adalah tergolong riba. Hal tersebut secara jelas dan tegas dinyatakan dalam Al-Qur'an dalam Surat Al-Baqarah ayat 278-279, yang berbunyi:⁵

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَذَرُوْا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَاۤ اِنْ كُنْتُمْ مُّؤْمِنِيْنَ
 فَاِنْ لَّمْ تَفْعَلُوْا فَاذْنُوْا بِحَرْبٍ مِّنَ اللّٰهِ وَرَسُوْلِهِۦ ۗ وَاِنْ تَبَتُّمۡ فَلَكُمْ
 رُءُوْسُۙ اَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُوْنَ وَلَا تُظْلَمُوْنَ

⁴ Veithzal Rivai dan Arviyan Arifin, *Islamic Banking: Sebuah Teori, Konsep, dan Aplikasi*, cet. ke-1 (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hlm. 147.

⁵ Departemen Agama, *Al-Qur'an Terjemah* (Jakarta: Yayasan Penyelenggara atau Penerjemah Al-Qur'an, 1971), hlm. 69-70.

“Hai orang-orang yang beriman bertaqwalah kepada Allah Swt dan tinggalkanlah sisa riba (yang belum dipungut), jika kamu orang-orang yang beriman. Maka jika tidak melakukannya (meninggalkan sisa riba) maka ketahuilah bahwa Allah Swt dan Rasul-Nya akan memerangimu. Dan jika kamu bertobat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu, kamu tidak menganiaya dan tidak pula di aniaya.”

Pelarangan riba tidak hanya terdapat dalam Al-Qur'an saja, namun juga dijelaskan secara rinci dalam hadits. Sebagaimana hadits berfungsi sebagai penjelas dari Al-Qur'an. Adapaun hadits yang menjelaskan tentang pelarangan riba:

عَنْ جَابِرٍ قَالَ لَعَنَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَكِلَ الرَّبِّاءِ وَمُؤَكِّلَهُ وَكَاتِبَهُ وَشَاهِدِيَهُ وَقَالَ هُمْ سَوَاءٌ

Jabir berkata bahwa Rasulullah saw. mengutuk orang yang menerima riba, orang yang membayarnya, dan orang yang mencatatnya, dan dua orang saksinya, kemudian beliau bersabda, “mereka itu semuanya sama”.⁶

Adapun untuk meningkatkan kompetensi usaha yang setara dengan sistem perbankan konvensional melalui pengarahannya strategi pengembangan perbankan syariah dengan cara melakukan analisis secara komprehensif dengan mengacu pada analisis kekuatan dan kelemahan perbankan syariah. Hal tersebut bisa dicapai dengan melalui empat langkah: Pertama, menyempurnakan ketentuan-ketentuan. Kedua, perluasan jaringan perbankan

⁶ M. Syafi'i Antonio, *Bank Syari'ah: dari Teori dan Praktek*, cet. pertama (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), hlm. 51-54.

syariah. Ketiga, pengembangan piranti moneter. Keempat, sosialisasi tentang perbankan syariah kepada masyarakat.⁷

Penelitian ini, penulis ingin mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah pengusaha batik terhadap bank syariah dan bank konvensional, serta ingin membandingkan antara kepuasan nasabah pengusaha batik terhadap bank syariah dan bank konvensional. Salah satu karakteristik pengusaha batik yang kadang kala dikenal oleh sebagian masyarakat bahwa pengusaha batik menyukai investasi dengan hasil yang pasti dan tetap, tanpa mempertimbangkan aturan-aturan agama, yang mana menjadikan bank konvensional yang memiliki sistem kapitalis sebagai sarana investasi yang menjanjikan. Selain itu, bank konvensional juga dijadikan sebagai media pendanaan dan pembiayaan mereka. Namun kenyataannya, pengusaha batik banyak yang menjadi nasabah di perbankan syariah. Oleh sebab itu, dapat diartikan bahwa pengusaha batik selain menjadi nasabah bank konvensional, mereka juga menjadi nasabah bank syariah. Perbandingan kepuasan pengusaha batik terhadap bank syariah dan bank konvensional dipengaruhi beberapa faktor.

Hal di atas sangatlah menarik apabila dikaitkan dengan perbandingan kepuasan nasabah pengusaha batik pada bank syariah dan bank konvensional di wilayah Pekalongan.

Penelitian ini, penulis memilih bank syariah di wilayah Pekalongan sebagai objek penelitian karena dengan perkembangan zaman, lembaga-

⁷ Muhammad, *Manajemen Bank Syariah ...*, hlm. 12.

lembaga keuangan yang mengaplikasikan sistem syariah berkembang cukup pesat dan cukup seimbang dengan bank konvensional. Dalam perjalanannya, pertumbuhan nasabah bank syariah di Pekalongan tidak hanya terdiri dari pelajar/mahasiswa, pegawai swasta, dan pegawai negeri sipil, akan tetapi juga dari kalangan pengusaha batik banyak yang menjadi nasabah bank syariah di wilayah Pekalongan.

Penulis mengambil judul “*Pengaruh Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pengusaha Batik di Pekalongan (Perbandingan Bank Syariah dengan Bank Konvensional di Pekalongan)*”.

B. Rumusan Masalah

Dari keseluruhan uraian dapat dirumuskan permasalahan-permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh pelayanan secara *parsial* terhadap kepuasan nasabah pengusaha batik pada bank syariah dan bank konvensional di Pekalongan?
2. Bagaimana pengaruh promosi secara *parsial* terhadap kepuasan nasabah pengusaha batik pada bank syariah dan bank konvensional di Pekalongan?
3. Bagaimana pengaruh kompensasi secara *parsial* terhadap kepuasan nasabah pengusaha batik pada bank syariah dan bank konvensional di Pekalongan?
4. Bagaimana pengaruh *religius stimuli* secara *parsial* terhadap kepuasan nasabah pengusaha batik pada bank syariah dan bank konvensional di Pekalongan?

5. Bagaimana pengaruh reputasi secara *parsial* terhadap kepuasan nasabah pengusaha batik pada bank syariah dan bank konvensional di Pekalongan?
6. Bagaimana pengaruh jaringan secara *parsial* terhadap kepuasan nasabah pengusaha batik pada bank syariah dan bank konvensional di Pekalongan?
7. Bagaimana pengaruh pelayanan, promosi, kompensasi, *religijs stimuli*, reputasi, dan jaringan secara *simultan* terhadap kepuasan nasabah pengusaha batik pada bank syariah dan bank konvensional di Pekalongan?

C. Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis terlebih dahulu memberi batasan permasalahan sebagai berikut:

1. Penelitian ini merupakan pengukuran perbandingan kepuasan nasabah pengusaha batik pada bank syariah dan bank konvensional di Pekalongan yang mendaftarkan usahanya ke BPMPT kabupaten Pekalongan dan kota Pekalongan sampai bulan Desember 2014.
2. Terdapat 6 (enam) variabel independen dalam penelitian ini, yaitu: pelayanan, promosi, kompensasi, *religijs stimuli*, reputasi, dan jaringan.
3. Responden yang diteliti merupakan nasabah pengusaha batik baik nasabah pembiayaan, pendanaan ataupun yang menggunakan giro pada bank syariah dan bank konvensional.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji secara *parsial* pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah pengusaha batik pada bank syariah dan bank konvensional di Pekalongan.
2. Untuk menguji secara *parsial* pengaruh promosi terhadap kepuasan nasabah pengusaha batik pada bank syariah dan bank konvensional di Pekalongan.
3. Untuk menguji secara *parsial* pengaruh kompensasi terhadap kepuasan nasabah pengusaha batik pada bank syariah dan bank konvensional di Pekalongan.
4. Untuk menguji secara *parsial* pengaruh *religius stimuli* terhadap kepuasan nasabah pengusaha batik pada bank syariah dan bank konvensional di Pekalongan.
5. Untuk menguji secara *parsial* pengaruh reputasi terhadap kepuasan nasabah pengusaha batik pada bank syariah dan bank konvensional di Pekalongan.
6. Untuk menguji secara *parsial* pengaruh jaringan terhadap kepuasan nasabah pengusaha batik pada bank syariah dan bank konvensional di Pekalongan.
7. Untuk menguji secara *simultan* pengaruh pelayanan, promosi, kompensasi, *religius stimuli*, reputasi, dan jaringan terhadap kepuasan nasabah pengusaha batik pada bank syariah dan bank konvensional di Pekalongan.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan:

1. Bagi peneliti lain, diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian lanjutan atau penelitian lain yang berkelanjutan.
2. Pihak bank syariah atau lembaga keuangan syariah, dapat dijadikan informasi dalam kepuasan nasabah.
3. Mengembangkan khazanah ilmu pengetahuan dalam ekonomi, yaitu teori pelayanan, promosi, kompensasi, *religius stimuli*, reputasi dan jaringan terhadap kepuasan nasabah.
4. Memberikan kontribusi kepada praktisi jasa, terutama terkait dengan manajemen office.

F. Sistematika Pembahasan

Peneliti memberikan gambaran mengenai penelitian yang dilakukan, penelitian ini ditulis dengan sistematika sebagai berikut:

Bab I yaitu : Pendahuluan

Pada bab I merupakan bab pendahuluan yang menjabarkan alasan-alasan peneliti untuk mengangkat penelitian ini. Menurut peneliti, penelitian ini cukup menarik untuk dikaji karena terdapat beberapa alasan diantaranya Salah satu karakteristik pengusaha batik yang kadang kala dikenal oleh sebagian masyarakat bahwa pengusaha batik menyukai investasi dengan hasil yang pasti dan tetap, tanpa mempertimbangkan aturan-aturan agama, yang mana

menjadikan bank konvensional yang memiliki sistem kapitalis sebagai sarana investasi yang menjanjikan. Selain itu, bank konvensional juga dijadikan sebagai media pendanaan dan pembiayaan mereka. Namun kenyataannya, sebagian besar nasabah pengusaha batik banyak yang menjadi nasabah di perbankan syariah. Untuk ini peneliti membuat beberapa faktor dari wujud pengaruh kepuasan nasabah pengusaha batik terhadap bank syariah dan bank konvensional di Pekalongan. Menurut peneliti, dalam kaitannya dengan kepuasan atau ketidakpuasan konsumen (nasabah) terhadap suatu lembaga (bank syariah) dapat dikategorikan dari beberapa faktor seperti pengaruh pelayanan, promosi, kompensasi, *religijs stimuli*, reputasi, dan jaringan.

Bab II yaitu : Tinjauan Pustaka

Pada bab II ini menjabarkan teori-teori yang menyangkut tentang bank syariah, teori kepuasan, dan teori mengenai beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pengusaha batik terhadap bank syariah dan bank konvensional.

Bab III yaitu: Metode Penelitian

Dalam bab ini menguraikan penjelasan tentang objek penelitian, sumber-sumber data, jenis penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisa data. Objek penelitian menjelaskan seputar sasaran yang akan diteliti oleh peneliti,

sedangkan sumber-sumber data bisa berasal dari data primer dan data sekunder, data primer adalah langsung mendapatkan informasi di lokasi penelitian sedangkan data sekunder merupakan data kedua sesudah data primer, data ini bisa digali atau diperoleh dari pegawai koperasi batik pekalongan dan pegawai bank syariah serta pegawai bank konvensional di Pekalongan. Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan. Adapun teknik pengumpulan data menurut peneliti dengan metode angket, metode wawancara, dan metode dokumentasi. Teknik analisa data pada penelitian ini menggunakan beberapa teknik seperti uji validitas, uji reliabilitas, uji penyimpangan asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokolerasi, dan uji heteroskedastisitas), dan uji regresi berganda.

Bab IV yaitu: Analisis Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini berisi tentang diskripsi dan penganalisaan dari hasil penelitian, yang mana hasil penelitian diperoleh dari penyebaran angket, dan wawancara kepada pihak-pihak yang ada kaitannya dengan objek penelitian. Selain itu, dalam bab ini terdapat pembahasan asumsi dari hasil penelitian tiap-tiap variabel pada bank syariah dan bank konvensional.

Bab V yaitu : Penutup

Pada bagian ini merupakan rangkaian dari penelitian yang terdiri dari kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melakukan serangkaian analisis data dari bab sebelumnya diperoleh beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Bank Syariah

a. Dari hasil penelitian penulis menyimpulkan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengusaha batik di Pekalongan secara *parsial* (individu) dan *simultan* (bersama-sama), dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Variabel pelayanan(X_1) 2.198, variabel promosi(X_2) 0.555, variabel kompensasi(X_3) 2.075, variabel *religius stimuli*(X_4) 2.188, variabel reputasi(X_5) 0.759, variabel jaringan(X_6) 0.497. variabel-variabel tersebut secara sendiri-sendiri tidak semuanya mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah pengusaha batik di Pekalongan, namun tingkatnya berbeda-beda yaitu dari pengaruh yang paling tinggi sampai pengaruh yang paling rendah.
- 2) Dari ke enam faktor tersebut dapat disimpulkan faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pengusaha batik di Pekalongan dari tingkatan yang paling tinggi sampai yang paling rendah yaitu pelayanan dengan nilai beta sebanyak 0.291, *religius stimuli*

dengan nilai beta sebanyak 0.273, dan kompensasi dengan nilai beta sebanyak 0.249.

- 3) Variabel pelayanan, promosi, kompensasi, *religius stimuli*, reputasi, dan jaringan secara bersama-sama memberikan kontribusi terhadap kepuasan nasabah pengusaha batik di Pekalongan, dengan besaran pengaruhnya 41.8%, sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel ini.

2. Bank Konvensional

- a. Dari hasil penelitian penulis menyimpulkan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengusaha batik di Pekalongan secara *parsial* (individu) dan *simultan* (bersama-sama), dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Variabel pelayanan(X_1) 2.275, variabel promosi(X_2) 2.195, variabel kompensasi(X_3) 1.150, variabel *religius stimuli*(X_4) 0.788, variabel reputasi(X_5) 2.199, variabel jaringan(X_6) 2.312. variabel-variabel tersebut secara sendiri-sendiri tidak semuanya mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah pengusaha batik di Pekalongan, namun tingkatnya berbeda-beda yaitu dari pengaruh yang paling tinggi sampai pengaruh yang paling rendah.
- 2) Dari ke enam faktor tersebut dapat disimpulkan faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pengusaha batik di Pekalongan dari tingkatan yang paling tinggi sampai yang paling rendah yaitu jaringan dengan nilai beta sebanyak 0.280, reputasi dengan nilai

beta sebanyak 0.256, pelayanan dengan nilai beta sebanyak 0.239, dan promosi dengan nilai beta sebanyak 0.229.

- 3) Variabel pelayanan, promosi, kompensasi, *religius stimuli*, reputasi, dan jaringan secara bersama-sama memberikan kontribusi terhadap kepuasan nasabah pengusaha batik di Pekalongan, dengan besaran pengaruhnya 47%, sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel ini.

B. Keterbatasan Penelitian

Meskipun telah diupayakan semaksimal mungkin, namun ternyata penelitian ini masih banyak keterbatasan, meliputi:

1. Responden pada penelitian ini hanya terfokus pada pengusaha batik yang mendaftarkan usahanya di BPMPPT di Kabupaten dan Kota Pekalongan.
2. Kurangnya teori yang digunakan oleh peneliti, sehingga memiliki kontribusi penelitian yang kurang luas.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan di atas, maka diajukan beberapa saran yang bertujuan untuk kebaikan dan kemajuan lembaga perbankan syariah, sebagai berikut:

1. Mengingat variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah pengusaha batik di Pekalongan adalah variabel pelayanan, *religius stimuli*, dan kompensasi, hendaknya lembaga perbankan syariah tetap mempertahankan pelayanan yang diberikan kepada nasabah, dan menjaga nilai kesyariahan.

2. Melihat nilai pengaruh pada variabel yang paling rendah yaitu jaringan, hendaknya lembaga keuangan syariah untuk ke depan memperbanyak kantor cabang yang nantinya disebar di beberapa wilayah yang mana wilayah tersebut sebagai kegiatan perekonomian masyarakat.

D. Penutup

Alhamdulillahirobbil 'aalamiin, segala puji dan puji hanyalah milik Allah semata. Rasa syukur kepada Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya pada penulis. Sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

Kekurangan dan kekhilafan sebagai manusia. Menyadarkan penulis akan kekurang sempurnaan tesis ini. Oleh karena itu, saran dan kritik yang konstruktif sangat penulis harapkan.

Sebagai akhir kata, terbesit suatu harapan semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca budiman pada umumnya, dan khususnya bagi penulis di masa-masa yang akan datang. *Amin Yaa Rabbal 'Alamin.*

DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, M. Syafi'i, *Bank Syari'ah: dari Teori dan Praktek*, cet. Pertama, Jakarta: Gema Insani Press, 2001.
- Ariviyani Arifin, Veithzal Rivai, *Islamic Banking: Sebuah Teori, Konsep, dan Aplikasi*, cet. ke-1, Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Bungin, M. Burhan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakann Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, ed. 2, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005.
- Cahyani, Putri Dwi, Tesis Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Prodi Hukum Islam Konsentrasi Keuangan dan Perbankan Syariah, 2011.
- Cummins, Julian, *Promosi Penjualan: Bagaimana Menciptakan dan Menerapkan Program yang Benar-Benar Berhasil*, Tangerang: Bina rupa Aksara Publisher, 2010.
- Departemen Agama, *Al-Qur'an Terjemah*, Jakarta: Yayasan Penyelenggara atau Penerjemah Al-Qur'an, 1971.
- Dyah Ratih Sulistyastuti, Erwan Agus Purwanto, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*, ed. pertama, cet. ke-2, Yogyakarta: Gava Media, 2011.
- EQ, Zainal Mustafa, *Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi*, edisi pertama, cetakan kedua, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Fauzi, Muchamad, *Metode Penelitian Kuantitatif*, cet. pertama, Semarang: Walisongo Press, 2009.

Francis Tantri, Thamrin Abdullah, *Manajemen Pemasaran*, ed. ke-1, cet. ke-2, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.

Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, cet. Ke-5, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hasibuan, Malayu SP, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, ed. Revisi, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009.

Hasil wawancara dengan Era Persadatama (19790201 199803 1 003), selaku staf BPPPT Kota Pekalongan, pada hari senin tanggal 5 Januari 2015.

Hasil wawancara dengan Wiyanto (196301051983031007) selaku staf BPPPT Kabupaten Pekalongan, pada hari rabu tanggal 17 Desember 2014.

Kadir, Muslim A, *Ilmu Islam Terapan*, cet. pertama, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003.

Kamus Bahasa Indonesia, 2008.

Kasmir, *Manajemen Perbankan*, ed. ke-1, cet. ke-5, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004.

-----, *Pemasaran Bank*, ed. ke-1, cet. ke-1, Jakarta: Kencana, 2004.

Kevin Lane Keller, Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, ed. ke-13, jilid. 2, Jakarta: Erlangga, 2008.

Khaerul Umam, Herry Sutanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, cet. ke-1, Bandung: CV Pustaka Setia, 2013.

Kuncoro, Mudrajad, *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*, ed. ke-4, Yogyakarta: STIM YKPM, 2011.

- Muhammad, *Bank Syariah: Analisis Kekuatan, Peluang, kelemahan, dan Ancaman*, ed. pertama, cet. pertama, Yogyakarta: Ekonisia, 2002.
- , *Manajemen Bank Syariah*, ed. revisi ke-2, Yogyakarta: STIM YKPN, 2011.
- Nazir, Moh, *Metode Penelitian*, cet. ke-8, Bogor: Ghalia Indonesia, 2013.
- Nasution, S, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, ed. 1, cet. ke-13, Jakarta: Bumi Aksara, 2012.
- Nova, Firsan, *Crisis Public Relations: Strategi PR Menghadapi Krisis, Mengelola Isu, Membangun Citra, dan Reputasi Perusahaan*, ed. baru, cet. ke-1, Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- Prasetyoningrum, Ari Kristin, “*Analisis Dimensi-Dimensi Serqual Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah*”, Edisi 1, Semarang LP2FI (Lembaga Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam), Volume 1, 2010, hlm. 88.
- Rahmatullah, Azam Syukur, Tesis UIN Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Prodi Hukum Islam Konsentrasi Keuangan dan Perbankan Syariah, 2011.
- Riduwan, *Dasar-Dasar Statistika*, cet. ke-8, Bandung: Alfabeta, 2010.
- , *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, cet. ke-6, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Rukmana, Amir Mahmud, *Bank Syariah: Teori, kebijakan dan Studi Empiris di Indonesia*, Jakarta: Penerbit Erlangga, 2010.
- Sambas Ali Muhidin, Ating Somantri, *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2006.

- Santoso, Singgih, *Buku Latihan SPSS Statistik Multivariat*, cet.ke-1, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2002.
- Safitri, Junadi, Tesis UIN Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Prodi Hukum Islam Konsentrasi Keuangan dan Perbankan Syariah, 2014.
- Sarwono, Jonathan, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, ed. pertama, cet. pertama, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.
- Sudirman, I Wayan, *Manajemen Perbankan: Menuju Bankir Konvensional yang Profesional*, ed. Pertama, cet. ke-1, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, cet. ke-5, Bandung: Alfabeta, 2005.
- Suharsaputra, Uhar, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*, cet. ke-1, Bandung: PT Rafika Aditama, 2012.
- Sukestiyarno, *Olah Data Penelitian Berbantuan SPSS*, Semarang: Badan Penerbit UNNES, 2010.
- Sumitro, Warkum, *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga-Lembaga terkait (Bamui & Takaful) di Indonesia*, ed. ke-1, cet. ke-2, Jakarta: PT Raja Grafinndo Persada, 1997.
- Umar, Husein, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, ed. 2, cet. ke-12, Depok: Raja Grafndo Persada, 2013.
- , *Research Methods in Finance and Banking*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000.

ANGKET PENELITIAN

PENGARUH BANK SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGUSAHA BATIK DI PEKALONGAN Perbandingan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr/i pengusaha batik sebagai nasabah di bank syariah dan bank konvensional di Tempat

Dalam rangka menyelesaikan karya ilmiah (Tesis) pada konsentrasi Keuangan dan Perbankan Syariah Prodi Hukum Islam Program Pascasarjana di Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta maka saya,

Nama : Muhammad Khoirul Fikri,S.E.I

NIM : 1320310007

Judul : Pengaruh Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pengusaha Batik Di Pekalongan (Perbandingan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional)

Untuk membantu kelancaran penelitian ini, Saya mohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi angket penelitian ini. Peran serta Bapak/Ibu/Saudara/i akan sangat bermanfaat bagi keberhasilan penelitian yang dilaksanakan.

Atas ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjawab pertanyaan/ Pernyataan pada angket ini, kami ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,
Peneliti

Muhammad Khoirul Fikri,S.E.I

NIM:1320310007

PERTANYAAN TENTANG BANK SYARIAH

B. PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

Berilah tanda (✓) pada kolom yang Bapak/Ibu/Sdr/i pilih sesuai keadaan yang sebenarnya, dengan alternatif jawaban sebagai berikut :

SS = Sangat Setuju

TS = Tidak Setuju

S = Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

N = Netral

a) Variabel Pelayanan

No	Daftar Pertanyaan variabel pelayanan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Teknologi peralatan yang dipakai cukup mutakhir					
2	Karyawan bank syariah dalam melayani nasabah cukup ramah					
3	Karyawan bank syariah mempunyai kemampuan yang baik dalam melayani nasabah					
4	Karyawan bank syariah memberikan pelayanan yang cepat					
5	Karyawan bank syariah memberikan penawaran pelayanan lain setelah melayani nasabah					

b) Variabel Promosi

No	Daftar Pertanyaan variabel promosi	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Media yang digunakan bank syariah dalam promosi cukup memadai					
2	Pemberian hadiah secara rutin					
3	Bank syariah melakukan sosialisasi yang intensif					
4	Bank syariah menawarkan produk sesuai kebutuhan					
5	Tepat dalam memilih sasaran atau konsumen yang dituju					

c) **Variabel Kompensasi (profit sharing)**

No	Daftar Pertanyaan variabel profit sharing	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Kesepakatan di dalam bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil					
2	Bank syariah memberikan bagi hasil kepada nasabahnya lebih tinggi dibanding bank konvensional					
3	Bank syariah menerima bagi hasil dari nasabah lebih rendah dibanding bank konvensional					
4	Dengan menjadi nasabah bank syariah lebih memberikan keuntungan dibanding bank konvensional					
5	Bank syariah memberikan informasi bagi hasil kepada nasabah					

d) **Variabel Religius Stimuli**

No	Daftar Pertanyaan variabel religius stimuli	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Produk yang ditawarkan sesuai dengan keinginan nasabah dan sesuai prinsip syariah					
2	Bank syariah taat pada aturan agama dalam operasionalnya					
3	Etika bank syariah sesuai dengan prinsip agama					
4	Produk yang ditawarkan oleh bank syariah bebas dari unsur bunga/riba					
5	Bank syariah menghindari bisnis yang bersifat spekulasi					

e) **Variabel Reputasi**

No	Daftar Pertanyaan variabel reputasi	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Bank syariah cukup dikenal (populer)					
2	Citra bank syariah dimata masyarakat cukup baik					
3	Jaringan operasional bank syariah cukup memadai					
4	Kinerja Bank syariah memiliki peringkat yang tinggi					
5	Bank syariah mampu menjaga kepercayaan dalam mengelola dana nasabah					

f) Variabel Jaringan

No	Daftar Pertanyaan variabel jaringan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Bank syariah memiliki beberapa kantor cabang di sekitar pasar batik/grosir batik					
2	Bank syariah memiliki kantor cabang dekat dengan lingkungan pengusaha batik					
3	Bank syariah memiliki kantor cabang dekat dengan pusat pemerintahan					
4	Bank syariah memiliki kantor cabang di setiap kecamatan					
5	Bank syariah memperluas jaringan dengan menjalankan armada kas keliling					

g) Variabel Kepuasan

No	Daftar Pertanyaan Variabel kepuasan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Fasilitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan nasabah					
2	Jenis produk di bank syariah dapat memenuhi kebutuhan					
3	bank syariah bisnisnya sesuai dengan prinsip syariah					
4	Bank syariah memberikan jaminan keamanan dana nasabah					
5	Kemudahan dalam administrasi					

- h) Apakah menurut saudara ada faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah pengusaha batik pada bank syariah selain faktor-faktor yang telah disebutkan peneliti diatas?

PERTANYAAN TENTANG BANK KONVENSIONAL

C. PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

Berilah tanda (✓) pada kolom Bapak/Ibu/Sdr/i pilih sesuai keadaan yang sebenarnya, dengan alternatif jawaban sebagai berikut :

SS = Sangat Setuju

TS = Tidak Setuju

S = Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

N = Netral

a) Variabel Pelayanan

No	Daftar Pertanyaan variabel pelayanan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Teknologi peralatan yang dipakai cukup mutakhir					
2	Karyawan bank konvensional dalam melayani nasabah cukup ramah					
3	Karyawan bank konvensional mempunyai kemampuan yang baik dalam melayani nasabah					
4	Karyawan bank konvensional memberikan pelayanan yang cepat					
5	Karyawan bank konvensional memberikan penawaran pelayanan lain setelah melayani nasabah					

b) Variabel Promosi

No	Daftar Pertanyaan variabel promosi	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Media yang digunakan bank konvensional dalam promosi cukup memadai					
2	Pemberian hadiah secara rutin					
3	Bank konvensional melakukan sosialisasi yang intensif					
4	Bank konvensional menawarkan produk sesuai kebutuhan					
5	Tepat dalam memilih sasaran atau konsumen yang dituju					

c) Variabel Kompensasi (bunga)

No	Daftar Pertanyaan variabel profit sharing	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Kesepakatan di dalam bank konvensional menggunakan bunga					
2	Bank konvensional memberikan bunga kepada nasabahnya lebih tinggi dibanding bank syariah					
3	Bank konvensional menerima bunga dari nasabah lebih rendah dibanding bank syariah					
4	Dengan menjadi nasabah bank konvensional lebih memberikan keuntungan dibanding bank syariah					
5	Bank konvensional memberikan informasi persentase bunga kepada nasabah					

d) Variabel Religius Stimuli

No	Daftar Pertanyaan variabel religius stimuli	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Produk yang ditawarkan sesuai dengan keinginan nasabah dan sesuai prinsip syariah					
2	Bank konvensional taat pada aturan agama dalam operasionalnya					
3	Etika bank konvensional sesuai dengan prinsip agama					
4	Produk yang ditawarkan oleh bank konvensional bebas dari unsur bunga/riba					
5	Bank konvensional menghindari bisnis yang bersifat spekulasi					

e) Variabel Reputasi

No	Daftar Pertanyaan variabel reputasi	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Bank konvensional cukup dikenal (populer)					
2	Citra bank konvensional dimata masyarakat cukup baik					
3	Jaringan operasional bank konvensional cukup memadai					
4	Kinerja Bank konvensional memiliki peringkat yang tinggi					
5	Bank konvensional mampu menjaga kepercayaan dalam mengelola dana nasabah					

f) Variabel Jaringan

No	Daftar Pertanyaan variabel jaringan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Bank konvensional memiliki beberapa kantor cabang di sekitar pasar batik/grosir batik					
2	Bank konvensional memiliki kantor cabang dekat dengan lingkungan pengusaha batik					
3	Bank konvensional memiliki kantor cabang dekat dengan pusat pemerintahan					
4	Bank konvensional memiliki kantor cabang di setiap kecamatan					
5	Bank konvensional memperluas jaringan dengan menjalankan armada kas keliling					

g) Variabel Kepuasan

No	Daftar Pertanyaan Variabel kepuasan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Fasilitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan nasabah					
2	Jenis produk di bank konvensional dapat memenuhi kebutuhan					
3	Bank konvensional bisnisnya sesuai dengan prinsip syariah					
4	Bank konvensional memberikan jaminan keamanan dana nasabah					
5	Kemudahan dalam administrasi					

- h) Apakah menurut saudara ada faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah pengusaha batik pada bank syariah selain faktor-faktor yang telah disebutkan peneliti diatas?

TERIMAKASIH ATAS PARTISIPASI ANDA

VALIDITAS DAN RELIABILITAS PELAYANAN

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.873	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
x1.1	4.40	.754	20
x1.2	4.40	.754	20
x1.3	4.45	.605	20
x1.4	4.20	.696	20
x1.5	4.25	.550	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1.1	17.30	4.747	.692	.850
x1.2	17.30	4.326	.859	.803
x1.3	17.25	5.145	.758	.835
x1.4	17.50	5.000	.677	.852
x1.5	17.45	5.839	.544	.880

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21.70	7.589	2.755	5

VALIDITAS DAN RELIABILITAS PROMOSI

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.817	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
x2.1	4.55	.605	20
x2.2	3.80	.834	20
x2.3	4.30	.571	20
x2.4	4.20	.696	20
x2.5	4.40	.754	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x2.1	16.70	5.168	.547	.798
x2.2	17.45	4.155	.644	.773
x2.3	16.95	5.103	.624	.781
x2.4	17.05	4.366	.753	.736
x2.5	16.85	4.766	.518	.810

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21.25	7.039	2.653	5

VALIDITAS DAN RELIABILITAS KOMPENSASI

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.814	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
x3.1	4.35	.587	20
x3.2	4.10	.641	20
x3.3	4.20	.696	20
x3.4	4.50	.761	20
x3.5	3.50	.761	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x3.1	16.30	4.853	.647	.769
x3.2	16.55	5.103	.469	.814
x3.3	16.45	4.682	.566	.788
x3.4	16.15	3.924	.786	.715
x3.5	17.15	4.450	.574	.788

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
20.65	6.871	2.621	5

VALIDITAS DAN RELIABILITAS RELIGUS STIMULI

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.796	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
x4.1	4.05	.686	20
x4.2	4.25	.716	20
x4.3	4.40	.754	20
x4.4	4.15	.745	20
x4.5	3.80	.834	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x4.1	16.60	5.411	.574	.759
x4.2	16.40	5.200	.612	.746
x4.3	16.25	5.250	.548	.766
x4.4	16.50	5.105	.610	.746
x4.5	16.85	4.976	.549	.769

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
20.65	7.713	2.777	5

VALIDITAS DAN RELIABILITAS REPUTASI

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.871	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
x5.1	3.60	.754	20
x5.2	3.45	.945	20
x5.3	3.65	.745	20
x5.4	4.10	.641	20
x5.5	3.70	.657	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x5.1	14.90	5.779	.848	.805
x5.2	15.05	5.524	.677	.859
x5.3	14.85	6.555	.606	.865
x5.4	14.40	6.989	.597	.866
x5.5	14.80	6.274	.825	.818

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18.50	9.421	3.069	5

VALIDITAS DAN RELIABILITAS JARINGAN

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
x6.1	2.90	.718	20
x6.2	3.70	.657	20
x6.3	4.05	.605	20
x6.4	3.70	.470	20
x6.5	4.05	.605	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x6.1	15.50	3.842	.860	.853
x6.2	14.70	4.326	.740	.881
x6.3	14.35	4.661	.671	.894
x6.4	14.70	4.853	.823	.872
x6.5	14.35	4.555	.720	.884

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18.40	6.779	2.604	5

VALIDITAS DAN RELIABILITAS KEPUASAN

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.866	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
y.1	3.85	.671	20
y.2	3.65	.489	20
y.3	4.10	.641	20
y.4	4.10	.641	20
y.5	4.50	.761	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y.1	16.35	4.871	.499	.885
y.2	16.55	5.313	.553	.869
y.3	16.10	4.305	.784	.813
y.4	16.10	4.305	.784	.813
y.5	15.70	3.695	.864	.788

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
20.20	6.800	2.608	5

Rekapan Angket Bank Syariah

No	butir pelayanan					Jml	butir promosi					Jml	butir profit sharing					Jml	butir religius stimuli					Jml	butir reputasi					Jml	butir jaringan					Jml	butir kepuasan					Jml
	1a	2a	3a	4a	5a		1b	2b	3b	4b	5b		1c	2c	3c	4c	5c		1d	2d	3d	4d	5d		1e	2e	3e	4e	5e		1f	2f	3f	4f	5f		1g	2g	3g	4g	5g	
1	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16	3	2	3	3	3	14	4	4	4	3	3	18	4	3	3	3	3	16	2	2	4	2	2	12	3	3	3	3	3	15
2	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	3	19	4	4	2	4	4	18	3	5	5	3	3	19	4	4	4	4	3	19
3	4	3	4	3	4	18	4	3	3	4	4	18	4	3	4	4	3	18	4	4	4	3	3	18	4	4	3	3	4	18	2	2	4	1	3	12	4	3	4	4	3	18
4	4	4	4	4	4	20	5	3	4	4	4	20	3	3	3	4	3	16	5	5	5	5	5	25	4	3	3	4	4	18	2	2	5	2	2	13	4	4	4	4	3	19
5	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	4	4	5	4	21	4	3	4	3	3	17	4	5	5	4	4	22	3	5	5	2	3	18	4	4	4	4	4	20
6	3	3	3	3	3	15	4	3	3	4	4	18	3	2	2	3	2	12	4	3	3	4	4	18	4	4	4	2	4	18	3	3	4	1	2	13	3	3	3	3	2	14
7	4	4	4	4	3	19	4	3	4	5	4	20	4	4	3	4	3	18	4	3	4	4	4	19	3	3	2	2	3	13	2	2	4	1	2	11	4	4	4	4	3	19
8	5	4	4	3	3	19	4	3	3	4	4	18	4	4	4	5	4	21	4	3	4	3	2	16	4	4	4	4	4	20	2	3	5	1	3	14	4	4	4	3	4	19
9	4	5	4	5	3	21	4	2	4	4	4	18	5	4	4	4	4	21	3	4	3	3	3	16	4	5	5	4	5	23	2	2	4	1	2	11	4	5	4	4	4	21
10	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	2	2	5	2	2	13	4	4	4	4	4	20
11	3	3	3	3	4	16	5	2	3	5	4	19	3	4	4	3	3	17	4	3	4	3	3	17	2	3	3	3	3	14	2	2	4	2	2	12	2	4	3	4	3	16
12	5	5	5	4	4	23	4	3	4	5	4	20	3	4	3	4	3	17	5	5	5	5	5	25	4	4	4	3	4	19	2	2	4	2	2	12	2	3	3	3	3	14
13	4	4	4	4	4	20	3	2	4	4	3	16	4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20	2	3	2	3	3	13	1	2	4	1	2	10	4	4	4	4	4	20
14	3	4	4	3	3	17	3	2	4	4	3	16	4	3	3	3	4	17	4	2	3	3	5	17	3	4	4	2	4	17	3	2	4	1	1	11	3	4	3	4	3	17
15	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	3	4	4	3	3	17	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	5	22	2	3	4	1	1	11	4	4	4	4	4	20
16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21	3	3	3	4	4	17	4	3	3	3	3	16	4	4	4	2	4	18	2	2	4	2	2	12	3	4	3	3	3	16
17	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	3	16	4	3	3	3	4	17	4	3	3	4	4	18	4	5	3	3	5	20	2	2	4	1	2	11	3	4	4	4	3	18
18	4	5	4	4	3	20	3	3	3	4	3	16	4	3	3	4	4	18	4	4	3	3	3	17	4	3	4	4	3	18	3	3	4	1	3	14	3	4	3	4	2	16
19	4	4	4	3	3	18	3	2	3	4	4	16	4	3	3	4	4	18	4	4	3	4	3	18	4	4	4	3	4	19	4	4	4	2	3	17	3	4	3	4	4	18
20	4	4	3	3	3	17	3	2	2	4	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	3	3	4	2	3	15	3	4	3	4	1	15
21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21	5	4	4	4	5	22	4	5	3	4	4	20	3	3	4	3	3	16	4	4	4	4	4	20
22	4	5	4	4	3	20	4	3	4	4	4	19	5	4	3	4	5	21	5	5	4	4	4	22	4	4	5	4	5	22	4	4	5	3	3	19	5	4	4	5	4	22
23	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	4	18	3	4	3	4	3	17	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	5	22	2	2	3	1	2	10	4	4	4	4	4	20
24	4	5	4	4	3	20	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16	4	4	3	3	3	17
25	4	4	5	4	5	22	3	3	3	4	3	16	4	4	3	4	4	19	4	3	3	3	5	18	3	4	3	3	3	16	3	3	3	1	1	11	4	3	3	4	3	17
26	4	3	3	3	4	17	3	2	3	4	3	15	4	4	4	4	3	19	4	3	3	3	3	16	2	2	3	3	3	13	3	4	4	3	2	16	4	3	3	3	2	15
27	4	4	4	4	4	20	5	3	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	5	22	2	2	5	2	2	13	4	4	4	4	4	20
28	4	3	4	3	4	18	3	2	3	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	3	17	3	4	3	2	4	16	2	2	4	2	2	12	4	3	4	3	3	17

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

HASIL PENELITIAN SYARIAH

Frequencies

Statistics

		Pelayanan	Promosi	Kompensasi	Religius stimuli	Reputasi	Jaringan	Kepuasan
N	Valid	57	57	57	57	57	57	57
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		18.88	17.91	18.02	18.58	18.16	13.21	17.95
Median		20.00	18.00	18.00	18.00	18.00	12.00	18.00
Mode		20	19	17	18	18	12	20
Std. Deviation		1.753	2.286	2.264	2.203	2.597	2.418	1.995
Minimum		15	12	12	15	13	10	14
Maximum		23	25	24	25	23	19	22

Frequency Table

Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15	3	5.3	5.3	5.3
	16	5	8.8	8.8	14.0
	17	3	5.3	5.3	19.3
	18	10	17.5	17.5	36.8
	19	7	12.3	12.3	49.1
	20	25	43.9	43.9	93.0
	21	2	3.5	3.5	96.5
	22	1	1.8	1.8	98.2
	23	1	1.8	1.8	100.0
	Total		57	100.0	100.0

Promosi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	12	2	3.5	3.5	3.5	
	14	2	3.5	3.5	7.0	
	15	3	5.3	5.3	12.3	
	16	10	17.5	17.5	29.8	
	17	3	5.3	5.3	35.1	
	18	10	17.5	17.5	52.6	
	19	13	22.8	22.8	75.4	
	20	12	21.1	21.1	96.5	
	21	1	1.8	1.8	98.2	
	25	1	1.8	1.8	100.0	
	Total		57	100.0	100.0	

Kompensasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12	1	1.8	1.8	1.8
	14	3	5.3	5.3	7.0
	15	2	3.5	3.5	10.5
	16	4	7.0	7.0	17.5
	17	15	26.3	26.3	43.9
	18	14	24.6	24.6	68.4
	19	4	7.0	7.0	75.4
	20	2	3.5	3.5	78.9
	21	10	17.5	17.5	96.5
	22	1	1.8	1.8	98.2
	24	1	1.8	1.8	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

Religius stimuli

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15	2	3.5	3.5	3.5
	16	5	8.8	8.8	12.3
	17	12	21.1	21.1	33.3
	18	15	26.3	26.3	59.6
	19	5	8.8	8.8	68.4
	20	12	21.1	21.1	89.5
	21	1	1.8	1.8	91.2
	22	2	3.5	3.5	94.7
	25	3	5.3	5.3	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

Reputasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	13	4	7.0	7.0	7.0
	14	1	1.8	1.8	8.8
	15	4	7.0	7.0	15.8
	16	7	12.3	12.3	28.1
	17	3	5.3	5.3	33.3
	18	13	22.8	22.8	56.1
	19	7	12.3	12.3	68.4
	20	9	15.8	15.8	84.2
	22	8	14.0	14.0	98.2
	23	1	1.8	1.8	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

Jaringan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10	3	5.3	5.3	5.3
	11	11	19.3	19.3	24.6
	12	18	31.6	31.6	56.1
	13	5	8.8	8.8	64.9
	14	4	7.0	7.0	71.9
	15	5	8.8	8.8	80.7
	16	4	7.0	7.0	87.7
	17	3	5.3	5.3	93.0
	18	1	1.8	1.8	94.7
	19	3	5.3	5.3	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

Kepuasan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	14	2	3.5	3.5	3.5
	15	6	10.5	10.5	14.0
	16	9	15.8	15.8	29.8
	17	5	8.8	8.8	38.6
	18	10	17.5	17.5	56.1
	19	7	12.3	12.3	68.4
	20	16	28.1	28.1	96.5
	21	1	1.8	1.8	98.2
	22	1	1.8	1.8	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

UJI NORMALITAS

NPar Tests

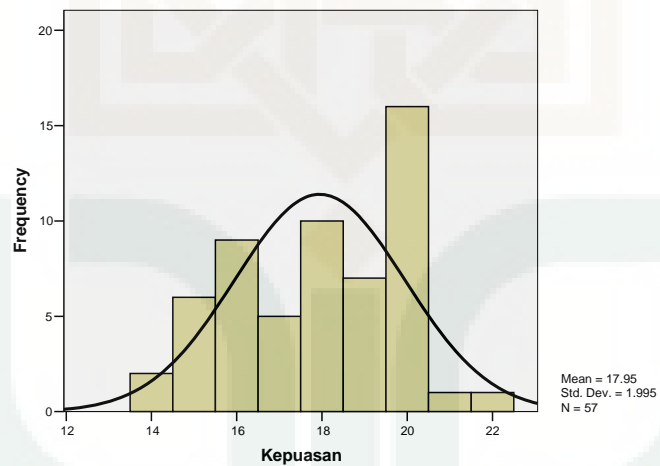
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kepuasan
N		57
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	17.95
	Std. Deviation	1.995
Most Extreme Differences	Absolute	.164
	Positive	.134
	Negative	-.164
Kolmogorov-Smirnov Z		1.239
Asymp. Sig. (2-tailed)		.093

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Histogram



UJI MULTIKOLINEARITAS

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Jaringan, Promosi, Reputasi, Kompensasi, Religius stimuli, Pelayanan ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Pelayanan	.595	1.681
	Promosi	.914	1.095
	Kompensasi	.720	1.388
	Religius stimuli	.666	1.502
	Reputasi	.821	1.219
	Jaringan	.672	1.488

a. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficient Correlations^a

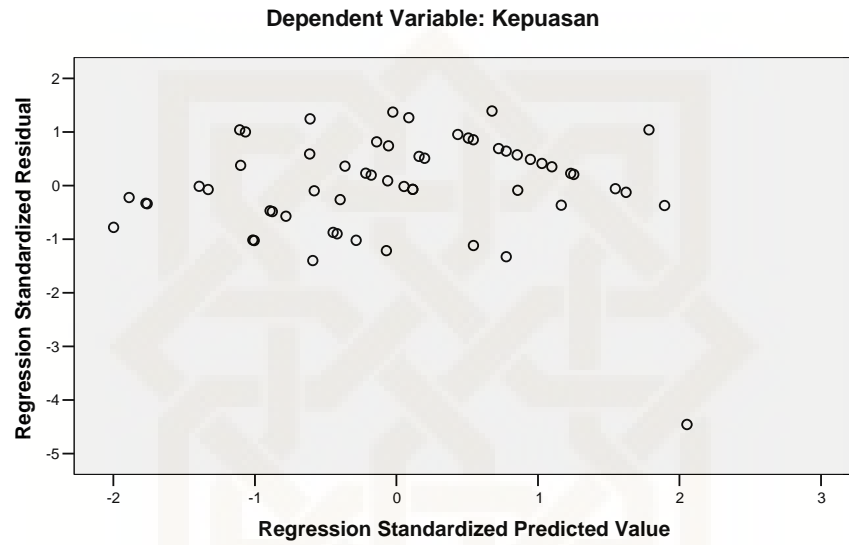
Model		Jaringan	Promosi	Reputasi	Kompensasi	Religius stimuli	Pelayanan	
1	Correlations	Jaringan	1.000	-.148	-.220	-.148	-.319	-.114
		Promosi	-.148	1.000	-.045	-.195	.001	.139
		Reputasi	-.220	-.045	1.000	-.157	.015	-.116
		Kompensasi	-.148	-.195	-.157	1.000	.169	-.365
		Religius stimuli	-.319	.001	.015	.169	1.000	-.416
		Pelayanan	-.114	.139	-.116	-.365	-.416	1.000
	Covariances	Jaringan	.012	-.001	-.002	-.002	-.004	-.002
		Promosi	-.001	.008	.000	-.002	7.91E-006	.002
		Reputasi	-.002	.000	.007	-.001	.000	-.002
		Kompensasi	-.002	-.002	-.001	.011	.002	-.006
		Religius stimuli	-.004	7.91E-006	.000	.002	.013	-.007
		Pelayanan	-.002	.002	-.002	-.006	-.007	.023

a. Dependent Variable: Kepuasan

UJI HETEROSKEDASTISITAS

Charts

Scatterplot



UJI AUTOKORELASI

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Jaringan, Promosi, Kompensasi, Reputasi, Religius stimuli, Pelayanan ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.360 ^a	.130	.023	1.990	1.986

a. Predictors: (Constant), Jaringan, Promosi, Kompensasi, Reputasi, Religius stimuli, Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Jaringan, Promosi, Reputasi, Kompensasi, Religius stimuli, Pelayanan ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.693 ^a	.480	.418	1.522

a. Predictors: (Constant), Jaringan, Pelayanan, Reputasi, Promosi, Kompensasi, Religius stimuli

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	107.002	6	17.834	7.698	.000 ^a
	Residual	115.840	50	2.317		
	Total	222.842	56			

a. Predictors: (Constant), Jaringan, Promosi, Reputasi, Kompensasi, Religius stimuli, Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.348	2.691		.129	.897
	Pelayanan	.331	.150	.291	2.198	.033
	Promosi	.049	.088	.059	.555	.582
	Kompensasi	.220	.106	.249	2.075	.043
	Religius stimuli	.248	.113	.273	2.188	.033
	Reputasi	.066	.086	.085	.759	.452
	Jaringan	.054	.109	.062	.497	.622

a. Dependent Variable: Kepuasan

Rekapan angket Bank Konvensional

No	butir pelayanan					Jml	butir promosi					Jml	butir bunga					Jml	butir religius stimuli					Jml	butir reputasi					Jml	butir jaringan					Jml	butir kepuasan					Jml
	1a	2a	3a	4a	5a		1b	2b	3b	4b	5b		1c	2c	3c	4c	5c		1d	2d	3d	4d	5d		1e	2e	3e	4e	5e		1f	2f	3f	4f	5f		1g	2g	3g	4g	5g	
1	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	2	3	3	2	3	13	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	3	19	4	4	2	4	4	18
2	4	4	4	4	3	19	5	4	4	4	4	21	5	4	3	4	4	20	3	3	3	2	3	14	4	4	4	3	4	19	5	5	5	5	4	24	4	4	3	4	4	19
3	4	3	4	4	4	19	4	4	3	4	4	19	5	3	4	3	3	18	3	4	3	3	5	18	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	4	24	5	5	1	4	5	20
4	4	3	4	4	4	19	4	4	3	4	4	19	5	4	3	4	4	20	2	3	3	2	3	13	4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	3	22	4	4	3	4	4	19
5	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	2	2	2	2	12	2	3	3	2	2	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	2	2	4	2	13
6	4	4	4	4	3	19	4	3	3	3	3	16	5	3	3	3	3	17	2	3	3	1	1	10	5	4	4	4	4	21	3	3	4	3	3	16	4	4	3	3	4	18
7	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	4	20	2	2	2	2	2	10	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	3	22	4	4	2	3	4	17
8	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	3	19	4	3	3	5	3	18	2	3	3	2	3	13	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	3	20	4	4	3	4	4	19
9	4	3	4	4	4	19	5	5	4	5	4	23	5	4	3	4	4	20	3	3	3	2	3	14	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	4	4	3	4	4	19
10	4	3	4	4	4	19	5	5	5	5	5	25	5	4	3	4	4	20	2	3	3	1	3	12	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	4	4	3	4	4	19
11	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22	4	2	2	2	2	12	2	3	3	2	2	12	4	3	4	3	4	18	3	4	3	3	3	16	3	4	2	4	4	17
12	5	3	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	3	3	3	1	3	13	5	5	5	5	5	25	4	4	4	3	3	18	4	4	3	4	4	19
13	5	4	4	4	3	20	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20	2	2	3	2	1	10	5	5	5	4	5	24	3	3	4	3	3	16	4	4	2	3	4	17
14	5	4	4	4	3	20	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	2	2	2	2	1	9	4	3	3	3	3	16	4	4	5	3	3	19	3	4	3	3	4	17
15	4	3	4	4	4	19	4	4	5	4	5	22	4	2	2	2	2	12	2	3	3	2	2	12	4	3	4	3	3	17	3	3	4	3	3	16	3	4	2	4	4	17
16	4	3	4	4	4	19	4	4	5	4	5	22	4	3	3	3	3	16	2	3	3	2	2	12	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20	3	5	2	4	5	19
17	5	3	4	3	3	18	4	3	3	4	3	17	4	4	3	4	3	18	1	1	1	1	2	6	4	3	4	3	3	17	4	4	4	4	4	20	5	4	2	3	4	18
18	4	3	4	3	4	18	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20	2	1	1	1	1	6	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	3	19	4	4	3	3	4	18
19	4	3	4	4	4	19	5	5	4	5	5	24	5	4	4	3	4	20	2	2	2	1	1	8	5	4	5	4	5	23	4	4	4	4	3	19	4	4	3	4	4	19
20	4	3	4	4	4	19	4	3	4	4	4	19	4	2	3	3	2	14	3	2	2	2	2	11	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	4	4	2	3	4	17
21	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	5	4	3	4	4	20	2	3	3	2	3	13	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	4	4	3	4	4	19
22	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	18	4	3	3	3	3	16	2	2	2	2	2	10	4	3	4	3	3	17	4	4	4	4	3	19	4	4	2	3	4	17
23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	5	4	4	4	3	20	2	3	3	2	2	12	4	3	4	3	3	17	3	4	3	3	3	16	3	4	2	4	4	17
24	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	18	4	3	3	3	3	16	2	2	3	2	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	3	2	2	3	14
25	4	3	4	3	3	17	4	4	4	4	4	20	5	2	2	2	3	14	2	2	2	1	1	8	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	4	4	1	3	4	16
26	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	16	2	3	2	2	3	12	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	4	24	5	5	2	3	5	20
27	5	3	4	3	3	18	4	4	3	4	3	18	5	4	3	4	4	20	2	3	3	1	2	11	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	4	4	2	4	4	18
28	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	3	17	4	3	3	3	3	16	2	3	3	2	2	12	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	3	22	4	4	2	3	4	17

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

HASIL PENELITIAN KONVENSIONAL

Frequencies

Statistics

		Pelayanan	Promosi	Kompensasi	Religius stimuli	Reputasi	Jaringan	Kepuasan
N	Valid	57	57	57	57	57	57	57
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		18.88	19.28	17.61	10.93	21.18	19.60	17.95
Median		19.00	19.00	18.00	12.00	21.00	20.00	18.00
Mode		19	18 ^a	20	12	25	24	17 ^a
Std. Deviation		1.712	2.153	3.075	2.631	3.344	3.283	1.517
Minimum		13	16	10	6	11	13	13
Maximum		23	25	23	18	25	25	21

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Frequency Table

Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	13	1	1.8	1.8	1.8	
	15	1	1.8	1.8	3.5	
	16	2	3.5	3.5	7.0	
	17	5	8.8	8.8	15.8	
	18	11	19.3	19.3	35.1	
	19	17	29.8	29.8	64.9	
	20	15	26.3	26.3	91.2	
	21	2	3.5	3.5	94.7	
	22	1	1.8	1.8	96.5	
	23	2	3.5	3.5	100.0	
	Total		57	100.0	100.0	

Promosi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	16	4	7.0	7.0	7.0	
	17	7	12.3	12.3	19.3	
	18	12	21.1	21.1	40.4	
	19	12	21.1	21.1	61.4	
	20	9	15.8	15.8	77.2	
	21	3	5.3	5.3	82.5	
	22	6	10.5	10.5	93.0	
	23	1	1.8	1.8	94.7	
	24	1	1.8	1.8	96.5	
	25	2	3.5	3.5	100.0	
	Total		57	100.0	100.0	

Kompensasi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 10	1	1.8	1.8	1.8
12	4	7.0	7.0	8.8
13	2	3.5	3.5	12.3
14	3	5.3	5.3	17.5
15	2	3.5	3.5	21.1
16	10	17.5	17.5	38.6
17	3	5.3	5.3	43.9
18	6	10.5	10.5	54.4
19	3	5.3	5.3	59.6
20	17	29.8	29.8	89.5
21	2	3.5	3.5	93.0
22	2	3.5	3.5	96.5
23	2	3.5	3.5	100.0
Total	57	100.0	100.0	

Religius stimuli

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 6	5	8.8	8.8	8.8
7	3	5.3	5.3	14.0
8	5	8.8	8.8	22.8
9	2	3.5	3.5	26.3
10	7	12.3	12.3	38.6
11	3	5.3	5.3	43.9
12	15	26.3	26.3	70.2
13	12	21.1	21.1	91.2
14	3	5.3	5.3	96.5
15	1	1.8	1.8	98.2
18	1	1.8	1.8	100.0
Total	57	100.0	100.0	

Reputasi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 11	1	1.8	1.8	1.8
15	2	3.5	3.5	5.3
16	1	1.8	1.8	7.0
17	4	7.0	7.0	14.0
18	6	10.5	10.5	24.6
19	2	3.5	3.5	28.1
20	10	17.5	17.5	45.6
21	5	8.8	8.8	54.4
23	6	10.5	10.5	64.9
24	7	12.3	12.3	77.2
25	13	22.8	22.8	100.0
Total	57	100.0	100.0	

Jaringan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 13	1	1.8	1.8	1.8
15	7	12.3	12.3	14.0
16	8	14.0	14.0	28.1
18	4	7.0	7.0	35.1
19	8	14.0	14.0	49.1
20	7	12.3	12.3	61.4
21	2	3.5	3.5	64.9
22	8	14.0	14.0	78.9
23	1	1.8	1.8	80.7
24	9	15.8	15.8	96.5
25	2	3.5	3.5	100.0
Total	57	100.0	100.0	

Kepuasan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 13	1	1.8	1.8	1.8
14	1	1.8	1.8	3.5
15	1	1.8	1.8	5.3
16	3	5.3	5.3	10.5
17	15	26.3	26.3	36.8
18	15	26.3	26.3	63.2
19	14	24.6	24.6	87.7
20	5	8.8	8.8	96.5
21	2	3.5	3.5	100.0
Total	57	100.0	100.0	

UJI NORMALITAS

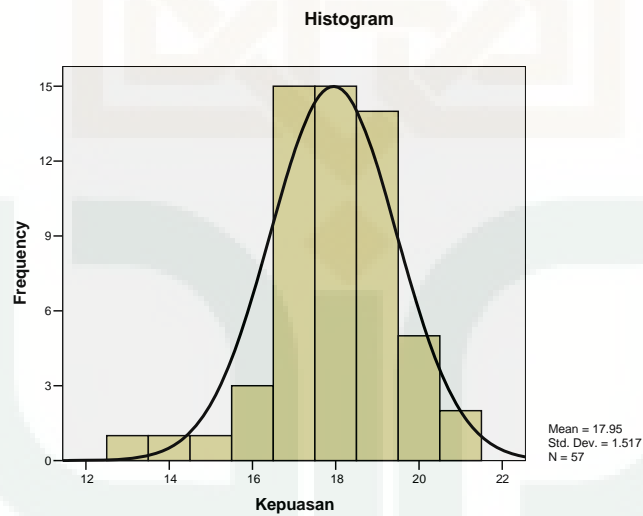
NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kepuasan
N		57
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	17.95
	Std. Deviation	1.517
Most Extreme Differences	Absolute	.161
	Positive	.121
	Negative	-.161
Kolmogorov-Smirnov Z		1.214
Asymp. Sig. (2-tailed)		.105

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



UJI MULTIKOLINEARITAS

Regression

Variables Entered/Removed^d

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Jaringan, Promosi, Kompensasi, Religius stimuli, Pelayanan, Reputasi	.	Enter

- a. All requested variables entered.
 b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Pelayanan	.860	1.162
	Promosi	.873	1.146
	Kompensasi	.893	1.119
	Religius stimuli	.870	1.150
	Reputasi	.696	1.436
	Jaringan	.643	1.555

- a. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficient Correlations^a

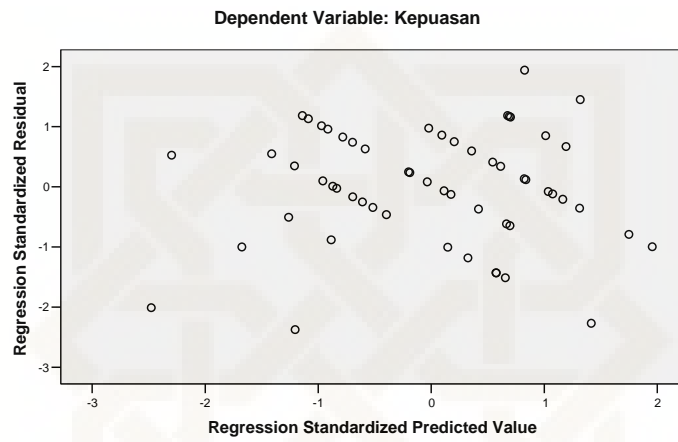
Model		Jaringan	Promosi	Kompensasi	Religius stimuli	Pelayanan	Reputasi	
1	Correlations	Jaringan	1.000	.064	-.231	-.118	-.247	-.445
		Promosi	.064	1.000	-.039	-.296	-.147	-.099
		Kompensasi	-.231	-.039	1.000	-.021	.154	-.077
		Religius stimuli	-.118	-.296	-.021	1.000	.103	-.067
		Pelayanan	-.247	-.147	.154	.103	1.000	-.098
		Reputasi	-.445	-.099	-.077	-.067	-.098	1.000
		Covariances	Jaringan	.003	.000	-.001	.000	-.001
	Promosi		.000	.005	.000	-.001	-.001	.000
	Kompensasi		-.001	.000	.003	-6.5E-005	.001	.000
	Religius stimuli		.000	-.001	-6.50E-005	.004	.001	.000
	Pelayanan		-.001	-.001	.001	.001	.009	.000
	Reputasi		-.001	.000	.000	.000	.000	.003

- a. Dependent Variable: Kepuasan

UJI HETEROSKEDASTISITAS

Charts

Scatterplot



UJI AUTOKORELASI

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Jaringan, Promosi, Kompensasi, Religius stimuli, Pelayanan, Reputasi	.	Enter

- a. All requested variables entered.
- b. Dependent Variable: Kepuasan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.726 ^a	.527	.470	1.104	1.946

- a. Predictors: (Constant), Jaringan, Promosi, Kompensasi, Religius stimuli, Pelayanan, Reputasi
- b. Dependent Variable: Kepuasan

UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Jaringan, Promosi, Kompensasi, Religius stimuli, Pelayanan, Reputasi	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.726 ^a	.527	.470	1.104

a. Predictors: (Constant), Jaringan, Promosi, Kompensasi, Religius stimuli, Pelayanan, Reputasi

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	67.866	6	11.311	9.275	.000 ^a
	Residual	60.976	50	1.220		
	Total	128.842	56			

a. Predictors: (Constant), Jaringan, Promosi, Kompensasi, Religius stimuli, Pelayanan, Reputasi

b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.302	2.164		1.988	.052
	Pelayanan	.211	.093	.239	2.275	.027
	Promosi	.161	.073	.229	2.195	.033
	Kompensasi	.058	.051	.118	1.150	.256
	Religius stimuli	.047	.060	.082	.788	.434
	Reputasi	.116	.053	.256	2.199	.033
	Jaringan	.130	.056	.280	2.312	.025

a. Dependent Variable: Kepuasan



SURAT KETERANGAN

Nomor : 800/268

Yang bertanda tangan dibawah ini :

- a. Nama : ZAINUL HAKIM, SH, M.Hum
- b. Jabatan : Kepala Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kota Pekalongan

dengan ini menerangkan bahwa :

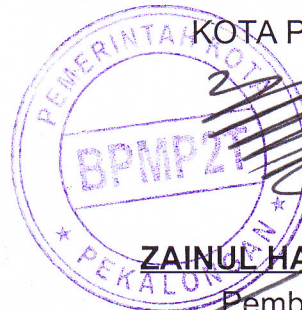
- a. Nama : MUHAMMAD KHOIRUL FIKRI
- b. Pekerjaan : Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
- c. Alamat : Terban RT. 004 RW. 002 Kel. Terban Kec. Warungasem Kab. Batang

dengan Surat Rekomendasi Research/Survey dari Kantor Riset, Teknologi dan Inovasi Kota Pekalongan, Nomor : 070/99/XII/2014 tanggal 17 Desember 2014, telah melaksanakan kegiatan pengumpulan data dalam rangka penelitian berjudul "Pengaruh Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pengusaha Batik di Pekalongan : Analisis Perbandingan Bank Syariah dengan Bank Konvensional di Kota Pekalongan", di BPMP2T Kota Pekalongan pada tanggal 17 Desember 2014 s/d 6 Maret 2015.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekalongan, 10 Maret 2015

KEPALA BADAN PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
KOTA PEKALONGAN



ZAINUL HAKIM, SH, M.Hum

Pembina Tingkat I

NIP. 19650211 199403 1 005



PEMERINTAH KABUPATEN PEKALONGAN
BADAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU

Jalan Sindoro Nomor 9 Kabupaten Pekalongan Kode Pos 51161
Telepon./Faksimile : (0285) 381992, e-mail : bpmptkabpekalongan@gmail.com

Kajen, 10 Maret 2015

Nomor : 070 / 0235
Lampiran :
Perihal : Pemberitahuan

Kepada :
Yth. Ketua Program Studi Hukum Islam
Pasca Sarjana Universitas Islam
Negeri Sunan Kalijaga Jogjakarta
di

JOGJAKARTA

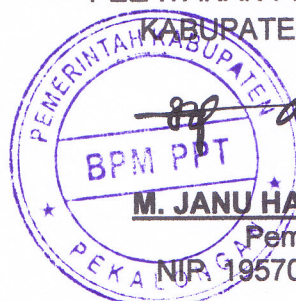
Mencukupi Rekomendasi dari Kepala Bappeda Kab. Pekalongan Nomor 070/1151 tanggal 17 Desember 2014 tentang Penelitian.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, bahwa Mahasiswa yang namanya tersebut dibawah ini, telah melaksanakan Penelitian di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pekalongan mulai tanggal 17 Desember 2014 s/d 16 Maret 2015.

Nama : MUHAMMAD KHOIRUL FIKRI, S.E.I
NIM : 1320310007
Alamat Rumah : Terban, Kec. Warungasem, Batang.

Demikian atas kerjasamanya kami sampaikan terimakasih.

KEPALA BADAN PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
KABUPATEN PEKALONGAN



M. JANU HARYANTO, SH.MH

Pembina Tk. I

NIR. 195701261980071001

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Muhammad Khoirul Fikri, M.E.I
Tempat / Tanggal lahir : Batang, 12 Februari 1990
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Status : Belum Kawin
Alamat : Ds. Terban Rt.04/Rw.02 No. 22 Kec. Warungasem
Kab. Batang
No Telp : 0858-6777-9155

B. Pendidikan Formal

1. MI Roudhotul Huda Terban Warungasem Batang, lulus tahun 2002
2. MTs Ribatul Muta'allimin Landungsari Pekalongan, lulus tahun 2005
3. MA Salafiyah Simbang Kulon Buaran Pekalongan, lulus tahun 2008
4. Sarjana Ekonomi Islam Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang, lulus tahun 2012
5. Magister Prodi Hukum Islam Konsentrasi Keuangan dan Perbankan Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, lulus tahun 2015.

C. Pendidikan Non Formal

1. Madrasah diniyah salafiyah Ribatul Muftadi'in Terban Warungasem Batang, lulus tahun 2007.

Saya yang bersangkutan,

Muhammad Khoirul Fikri, M.E.I