

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN NASABAH PENGGUNA ATM
(Studi pada Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta)**



SKRIPSI

**DISUSUN DAN 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**

OLEH:

PUTRI ANDRIANI

11390008

PEMBIMBING:

- 1. MUHAMMAD GHAFUR WIBOWO, SE., M.Sc.**
- 2. Drs. AKHMAD YUSUF KHOIRUDDIN, SE., M.Si.**

**JURUSAN KEUANGAN ISLAM
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2015**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh dimensi (1) variabel *tangibles*, (2) variabel *reliability*, (3) variabel *responsiveness*, (4) variabel *assurance* terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM pada Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*). Data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner, wawancara dan observasi. Sampel yang diambil sebanyak 100 nasabah dengan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan uji koefisien determinasi, uji F dan uji t. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3) dan *assurance* (X_4). Sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan nasabah (Y).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3) dan *assurance* (X_4) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM. Berdasarkan hasil analisis regresi secara parsial dapat diketahui bahwa variabel *tangibles* (X_1) dan *reliability* (X_2), tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM. Sedangkan variabel *responsiveness* (X_3) dan *assurance* (X_4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM.

Kata kunci: kepuasan nasabah, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance*.



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Persetujuan Skripsi

Lamp : -

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

Universitas Islam Negeri Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb

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

Nama : Putri Andriani

NIM : 11390008

Judul : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pengguna ATM (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta)

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum, Program Studi Keuangan Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami berharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 25 Dzulqa'dah 1436H
7 September 2015 M

Pembimbing I

M. Ghafur Wibowo, SE., M.Sc

NIP. 19800314 200312 1 003



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Persetujuan Skripsi

Lamp :-

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

Universitas Islam Negeri Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb

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

Nama : Putri Andriani

NIM : 11390008

Judul : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pengguna ATM (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta)

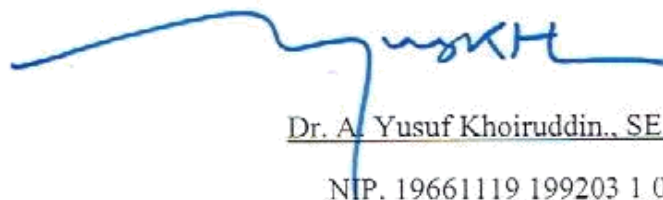
Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum, Program Studi Keuangan Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami berharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 27 Dzulqa'dah 1436H
9 September 2015 M

Pembimbing II



Dr. A. Yusuf Khoiruddin., SE. M.Si
NIP. 19661119 199203 1 002



PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor: UIN.02/K-KUI-SKR/PP.00.9/294/2015

Tugas Akhir dengan judul: **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH PENGGUNA ATM (Studi pada Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : PUTRI ANDRIANI
Nomor Induk Mahasiswa : 11390008
Telah diujikan pada : Selasa, 22 September 2015
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Muhammad Ghafur Wibowo, SE., M.Sc.
NIP. 19800314 200312 1 003

Penguji I

Dra. Hj. Widyarni, M.M.
19600407 198601 2 002

Penguji II

Joko Setyono, S.E. M.Si.
19730702 200212 1 001

Yogyakarta, 22 September 2015
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Syari'ah dan Hukum

DEKAN



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

SURAT PERNYATAAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Andriani

NIM : 11390008

Fakultas-Prodi : Syariah dan Hukum – Keuangan Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH PENGGUNA ATM (Studi pada Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta)”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penulis sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebutkan dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penulis.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 27 Dzulqa'dah 1436H
9 September 2015 M

Penyusun



Putri Andriani
NIM. 11390008

MOTTO

مَنْ جَدَّ وَجَدَ

(Barang siapa yang bersungguh-sungguh pasti berhasil)



PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

- 1. Bapak dan Ibuku tercinta, Bpk Widodo dan Ibu Sri Herlina yang senantiasa memberi do'a, dorongan, cinta dan kasih sayangnya yang tanpa batas.*
- 2. Adik-adikku tercinta Deviana Saputri, Aminin Syarifa, Syaïra JS, M. Farisurrahman yang turut serta memberi do'a, dukungan dan kasih sayang.*



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penyusun panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi yang menjadi sebagian syarat memperoleh gelar sarjana dalam ilmu Ekonomi Islam, Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW beserta seluruh keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Semoga kita termasuk orang-orang yang mendapat syafa'atnya kelak, amin.

Atas izin Allah SWT dan bantuan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu dalam kesempatan ini penyusun mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Machasin, M.A. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Sunaryati, SE., M. Si selaku Ketua Program Studi Keuangan Islam Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. Bapak Widodo dan Ibu Sri Herlina yang senantiasa memberi do'a, dukungan dan kasih sayangnya.
5. Bapak Drs. A.Yusuf Khoiruddin, SE. M.Si selaku Dosen Penasihat Akademik yang turut serta memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
6. Bapak M. Ghafur Wibowo, SE., M.Sc selaku pembimbing I dan Bapak Drs. A. Yusuf Khoiruddin, SE. M.Si selaku pembimbing II, yang penuh kesabaran memberikan pengarahan, dan bimbingan hingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Seluruh karyawan Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta yang turut membantu dalam pencarian data.
8. Adik-adikku tercinta Deviana Saputri, Aminin Syarifa, Syaira JS, M. Farisurrahman atas segala do'a, dan motivasi yang tiada terhingga.
9. Teman-teman KUI angkatan 2011 yang senantiasa memberi dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-temanku dari kamar sebelas yang selalu memberi motivasi, canda dan tawa : Eril, Fidya, Inayah, dkk serta segenap teman-teman di Ponpes Al Luqmaniyyah.
11. Teman-teman seperjuanganku.

Yogyakarta, 27 Dzulqa'dah 1436H
9 September 2015 M

Penyusun

Putri Andriani
NIM. 11390008

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	Ba'	b	be
ت	Ta'	t	te
ث	Sa'	s	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	j	je
ح	Ha'	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	kh	ka dan ha
د	Dal	d	de
ذ	Zal	z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)

ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	‘	koma terbalik di atas
غ	Gain	g	ge
ف	Fa'	f	ef
ق	Qaf	q	qi
ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	'el
م	Mim	m	'em
ن	Nun	n	'en
و	Wawu	w	w
هـ	Ha'	h	ha
ء	Hamzah	ﺀ	apostrof
ي	Ya'	Y	ye

B. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

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

C. Ta' marbutah di akhir kata

1. Bila dimatikan ditulis h

حكمة	ditulis	<i>Hikmah</i>
علة	ditulis	'illah

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

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

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>karâmah al-auliyâ'</i>
----------------	---------	---------------------------

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

زكاة الفطر	Ditulis	<i>zakah al fitr</i>
------------	---------	----------------------

D. Vokal pendek

---	Fathah	ditulis	A
---	Kasrah	ditulis	i
---	Dammah	ditulis	u

فَعَلَ	Fathah	ditulis	<i>fa'ala</i>
ذُكِرَ	Kasrah	ditulis	<i>zukira</i>
يَذْهَبُ	Dammah	ditulis	<i>yazhabu</i>

E. Vokal panjang

1. fathah + alif	ditulis	A
جاهلية	ditulis	<i>jâhiliyyah</i>
2. fathah + ya' mati	ditulis	a
تَنَسَى	ditulis	<i>tansa</i>
3. Kasrah + ya' mati	ditulis	i
كريم	ditulis	<i>karim</i>
4. Dammah + wawu mati	ditulis	u
فروض	ditulis	<i>furūd</i>

F. Vokal rangkap

1. fathah + ya' mati بينكم	ditulis	<i>ai</i>
	ditulis	<i>bainakum</i>
2. fath}ah + wawu mati قول	ditulis	<i>au</i>
	ditulis	<i>qaul</i>

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

أنتم	ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata sandang alim + lam

1. Bila diikuti huruf Qomariyah ditulis dengan menggunakan huruf "I"

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'an</i>
القياس	ditulis	<i>al-Qiyâs</i>

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

السماء	ditulis	<i>as-Samâ'</i>
الشمس	ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut penulisannya,

ذوى الفروض	ditulis	<i>Zâwi al-furūd</i>
اهل السنة	ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xi
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Pembahasan	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Telaah Pustaka	10
B. Landasan Teori	12
1. Perilaku Konsumen	12
2. Perilaku Konsumen dalam Perspektif Islam	15
3. Perbankan Syariah	16
4. ATM (<i>Automatic Teller Machine</i>)	17
5. Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	20

6. Kualitas Pelayanan Jasa Dalam Perspektif Islam	22
7. Kepuasan Nasabah	27
a. Nasabah	27
b. Kepuasan Nasabah	28
c. Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam	30
C. Pengembangan Hipotesis	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
A. Jenis Penelitian	36
B. Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional	36
C. Populasi dan Sampel	38
1. Populasi	38
2. Sampel	39
D. Sumber Data	40
E. Teknik Pengumpulan Data	41
F. Skala Pengukuran	42
G. Pengujian Instrumen Penelitian	43
1. Uji Validitas	43
2. Uji Reliabilitas	44
H. Teknik Analisis Data	45
1. Uji Asumsi Klasik	45
a. Uji Multikolinieritas	46
b. Uji Heteroskedastisitas	46
2. Uji Hipotesis	47
a. Analisis Regresi Linear Berganda	47
b. Koefisien Determinasi	48
c. Uji Simultan (Uji F)	49
d. Uji Parsial (Uji t)	49
BAB IV ANALISIS DATA	50
A. Karakteristik Responden	50

B. Analisis Data	52
1. Pengujian Instrumen Validitas	52
2. Pengujian Instrumen Reliabilitas	53
3. Pengujian Asumsi Klasik	54
a. Uji Multikolinieritas	54
b. Uji Heteroskedastisitas	55
4. Uji Hipotesis	57
a. Analisis Regresi Linear Berganda	57
b. Uji Determinasi	58
c. Uji F	59
d. Uji t	60
C. Pembahasan	61
BAB V PENUTUP	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN-LAMPIRAN	I

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Penjelasan Penelitian	37
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	50
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas dan Terikat	53
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas dan Terikat	54
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinieritas	55
Tabel 4.5 Hasil Regresi Variabel Bebas Terhadap Variabel Terikat	57

DAFTAR LAMPIRAN

Terjemahan Al-Qur'an	I
Surat Keterangan Penelitian	II
Kuesioner	III
Lampiran Data Kuesioner	VII
Perhitungan Data Responden	XV
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	XVII
Hasil Uji Multikolinieritas	XXII
Hasil Uji Heteroskedastisitas	XXII
Hasil Uji Determinasi	XXIII
Hasil Uji F	XXIII
Hasil Uji t	XXIV
Tabel Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	XXV
Tabel F	XXVI
Tabel t	XXVII
Gambaran Umum Perusahaan	XXVIII
Curriculum Vitae	XXX

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga keuangan seperti perbankan merupakan instrumen penting dalam memperlancar jalannya pembangunan suatu bangsa. Perbankan syariah dapat memberikan kontribusi dalam pembangunan bangsa melalui pemberdayaan ekonomi kerakyatan. Seiring dengan upaya pemberdayaan tersebut perkembangan bank syariah juga semakin pesat. Sehingga bank harus semakin inovatif dalam mengembangkan produk barunya agar dapat memenuhi kebutuhan, menciptakan kepuasan dan dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi nasabah.

Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sangat berkaitan, kualitas pelayanan memberikan dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan bank. Salah satu tujuan pelayanan perbankan adalah untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Pihak bank berusaha meningkatkan jasa pelayanan guna mempertahankan dan meningkatkan nasabahnya. Bagi nasabah, pelayanan merupakan suatu alasan yang paling penting bagi mereka. Nasabah dapat mempercayai suatu bank karena pelayanan yang diberikan bank terhadap mereka.

Perkembangan teknologi perbankan dimulai ketika nasabah melakukan transaksi secara manual yaitu berhadapan dengan *teller*, hingga

berkembangnya teknologi yang memberikan kemudahan bagi nasabah melakukan transaksi di mana saja dan kapan saja, salah satunya melalui jasa mesin pembayaran yang disebut dengan ATM (*Automatic Teller Machine*) atau umumnya disebut juga Anjungan Tunai Mandiri.

Dengan ATM, nasabah bisa melakukan transaksi keuangan dengan mudah hingga memberikan suatu nilai tersendiri bagi nasabah yaitu nilai kepuasan terhadap layanan yang diberikan bank. Oleh karena itu, memberikan kesempatan bagi bank untuk terus berusaha meningkatkan pelayanan mereka dengan memajukan teknologi ATM.

Salah satu pendekatan kualitas jasa yang banyak digunakan sebagai acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml dan Leonard L. Berry.¹ Dalam salah satu studi mengenai SERVQUAL oleh Parasuraman disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi SERVQUAL yaitu *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance*.²

Menurut data *Marketing Research* Indonesia tahun 2010, volume perputaran dana melalui transaksi ATM selama setahun mencapai Rp 541,83 triliun. Frekuensi masyarakat menggunakan ATM rata-rata lima kali dalam sebulan per nasabah. Total jumlah transaksi menggunakan

¹ Rambat Lupiyoadi dan A.Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), hlm. 181.

² *Ibid.*, hlm. 182.

ATM mencapai 95 juta transaksi per bulan (intra dan antarbank).³ Perilaku masyarakat yang aktif menggunakan ATM ini dipicu kenyataan bahwa ATM merupakan medium transaksi yang mudah, cepat dan bisa dilakukan kapan saja.

Dalam hal ini, BNI Syariah merupakan bagian dari bank BNI yang dikelola berdasarkan prinsip syariah Islam dan mengikuti ajaran agama Islam dalam hal penentuan suku bunga bank dan hal-hal lainnya.⁴ Salah satu usaha BNI Syariah dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabahnya adalah melalui peningkatan kinerja jaringan ATM baik dari segi kualitas maupun kuantitas.

BNI Syariah senantiasa mendapatkan dukungan teknologi informasi dan penggunaan jaringan saluran distribusi infrastruktur BNI induk berupa 7.164 jaringan ATM BNI, 23.000 ATM LINK dan 34.000 ATM Bersama, serta fasilitas *phonebanking*, *SMS Banking* dan *BNI Internet Banking*. Dengan adanya dukungan teknologi dan informasi tersebut BNI Syariah mampu meraih penghargaan dari *Banking Service Excellence Award 2011* atas prestasi *First Best ATM* dan *Second Best Telephone*.⁵

³ Grup Marketing Research UK Petra, "Marketing Research," <http://ieanalysis.blogspot.com/2010/05/industri-perbankan.html?m=1>, akses 23 Februari 2015.

⁴ "Kode Bank BNI," <http://www.kodebankbni.com/kode-bank-bni-syariah/>, akses 14 April 2015.

⁵ "BNI Syariah," <http://www.bnisyariah.co.id/bni-syariah-raih-dua-penghargaan-di-banking-service-excellence-award-2011>, akses 14 April 2015.

Kepuasan menurut Kotler dan Keller adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk terhadap kinerja yang diharapkan.⁶ Sedangkan menurut teori yang dikemukakan oleh Fandy, kepuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.⁷ Dengan demikian kemampuan manajemen dalam memberikan kepuasan dan pelayanan terbaik kepada nasabahnya akan menentukan tercapainya visi dan misi perusahaan. Melalui peningkatan kinerja ATM Bank BNI Syariah diharapkan perusahaan dapat mencapai keberhasilan dalam bisnis.

Berdasarkan kontradiksi penelitian sebelumnya oleh Hariyanto menunjukkan bahwa variabel kemudahan, fasilitas dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM BNI Syariah.⁸ Penelitian selanjutnya oleh Paramitha Sandana menunjukkan bahwa secara simultan dan parsial *perceived usefulness* (manfaat yang dirasakan) dan *perceived ease of use* (kemudahan dalam penggunaan) berpengaruh signifikan

⁶ Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran*, alih bahasa Benyamin Molan, (Jakarta: Indeks, 2007), hlm. 177.

⁷ Fandy Ciptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Afset, 1997), hlm. 24.

⁸ Hariyanto, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna ATM BNI Syariah di Banjarmasin," *Jurnal IAIN Antasari*, vol.4 no.1. (2013).

terhadap kepuasan nasabah dan variabel yang paling signifikan mempengaruhi kepuasan adalah *perceived usefulness*.⁹

Dengan pengujian yang telah dilakukan oleh para peneliti sebelumnya, ternyata masih terjadi perbedaan hasil penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pengguna ATM. Seperti diketahui, tidak semua faktor memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sehingga dalam penelitian ini penulis memilih empat dimensi servqual yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* sebagai variabel independen. Satu dimensi servqual yaitu *empathy*, tidak dimasukkan dalam penelitian karena menurut logika pikir, mesin ATM tidak dapat memberikan empati kepada nasabah, sehingga variabel tersebut kurang relevan jika digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah pengguna ATM. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta.

Pemilihan bank BNI Syariah sebagai sampel dikarenakan BNI Syariah merupakan bank syariah yang memperoleh penghargaan *Service Quality Award* pada tahun 2015.¹⁰ Penghargaan ini merupakan hasil dari Survei *Service Quality Index* (SQIndex) terhadap berbagai *service* industri. Survei dilakukan secara *face to face* dengan mewawancarai pelanggan yang

⁹ Paramitha Sandana, "Analisis Pengaruh *Perceived Usefulness* Dan *Perceived Ease Of Use* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan ATM (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Muamalat Cab. Palopo)," *Jurnal Muamalah*, Volume IV, No.1 (2014), hlm. 41.

¹⁰ "BNI Syariah," <http://www.bnisyariah.co.id/awards>, akses 15 Juni 2015.

telah berpengalaman menikmati proses pelayanan di *service center*. BNI Syariah juga memiliki jaringan yang luas berupa kantor cabang di seluruh Indonesia, memiliki berbagai produk dan juga pelayanan.

Berdasarkan latar belakang di atas maka judul penelitiannya adalah “FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH PENGGUNA ATM (Studi pada Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah wujud fisik (*tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM pada Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta?
2. Apakah kehandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM pada Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta?
3. Apakah daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM pada Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta?
4. Apakah jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM pada Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh wujud fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM pada Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta.

2. Memberikan saran dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan agar nasabah merasa puas terhadap pelayanan ATM yang diberikan oleh Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan para akademisi serta para pihak yang berkepentingan. Dan diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan informasi perbandingan bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

2. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat mengasah kemampuan peneliti dalam menjawab permasalahan dalam bidang pemasaran khususnya mengenai kepuasan pelanggan.

3. Bagi Bank BNI Syariah

Penelitian ini diharapkan dapat memberi pertimbangan dalam rangka menyusun strategi untuk meningkatkan kepuasan nasabah pengguna ATM.

E. Sistematika Pembahasan

Secara umum pembahasan dalam penyusunan skripsi ini dibagi menjadi lima bab yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah yang mendasari diadakannya penelitian. Rumusan masalah merupakan pertanyaan mengenai keadaan yang memerlukan jawaban penelitian. Tujuan penelitian berisi tentang hal yang akan dilakukan. Kegunaan penelitian merupakan hal yang diharapkan dapat dicapai oleh penelitian. Sistematika pembahasan mencakup uraian singkat pembahasan materi dari setiap bab.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas mengenai telaah pustaka, landasan teori dan pengembangan hipotesis. Arti penting dalam bab ini adalah untuk memperoleh pemahaman dan landasan yang membangun teori guna dilakukannya penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang variabel penelitian dan definisi operasional berupa variabel yang dipakai dalam penelitian beserta penjabaran secara operasional. Obyek penelitian berisi tentang jumlah populasi dan sampel, jenis dan sumber data serta metode analisis data berupa alat analisis yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV ANALISIS DATA

Bab ini akan menjelaskan tentang hasil dari penelitian serta pembahasannya berdasarkan analisis penelitian dan analisis data secara deskriptif, kualitatif maupun kuantitatif.

BAB V PENUTUP

Bab ini memaparkan kesimpulan, keterbatasan dan saran dari hasil analisis data berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian model (Uji t) dapat disimpulkan bahwa:
 - a. Dari hasil analisis data secara parsial diperoleh hasil bahwa variabel bukti fisik (*tangibles*) dan kehandalan (*reliability*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM.
 - b. Dari hasil analisis data secara parsial diperoleh hasil bahwa variabel daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang bisa disampaikan dalam penelitian ini adalah sebagaimana berikut:

1. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan menambah variabel independen yang dirasa dapat mempengaruhi kepuasan nasabah pengguna ATM, misalnya variabel *perceived usefulness* (manfaat yang dirasakan) dan *perceived ease of use* (kemudahan dalam penggunaan).

2. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah, sebaiknya perusahaan memperhatikan beberapa item hasil yang telah diujikan dalam penelitian ini. Semakin baik persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah.



DAFTAR PUSTAKA

Refrensi Al-Quran:

Al-Quran Terjemah, Departemen Agama RI, Semarang: CV. Toha Putra Edisi Baru Revisi Terjemah 1989.

Refrensi Buku:

Al Arif, M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2010.

Ciptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Yogyakarta: Andi Afset, 1997.

Eriyanto, *Teknik Sampling Analisis Opini Publik*, Yogyakarta: LKiS Yogyakarta, 2007.

Gujarati, Damonar R, *Basic Econometrics*, New York: McGraw-Hill Education, 2004.

Khoirunnasir dkk, *Praktikum Statistik SPSS Ver.17*, Yogyakarta: Arta Bumi Intaran, 2013.

Kuncoro, Mudrajad, *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*, Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2011.

Lupiyoadi, Rambat dan A.Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2008.

Muflih, Muhammad, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006.

Muhammad, *Manajemen Bank Syari'ah*, Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2011.

Priyatno, Duwi, *5 Jam Belajar Olah Data Dengan SPSS 17*, Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2009.

Schiffman, Leon G dan Leslie L Kanuk, *Consumer Behavior*, New Jersey: Prentice Hall, 2004.

Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta, 2012.

-----, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2013.

Swastha, Basu dan T. Hani Handoko, *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2013.

Tika, Moh. Pabundu, *Metodologi Riset Bisnis*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006.

Umar, Husein, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Rajawali Press, 2013.

Widyarini, *Pemasaran Syariah Aplikasi Manajemen Pemasaran Dengan Pendekatan Syari'ah*, Yogyakarta: Kampus FE UII, 2015.

Referensi Jurnal Ilmiah:

Arif, Soffan, 2012, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengelolaan ATM Pada PT SSI Terhadap Kepuasan Nasabah BNI Pasuruan" *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, vol. 1 No. 11.

Hariyanto, 2013 "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna ATM BNI Syariah di Banjarmasin," *Jurnal IAIN Antasari*, vol.4 no.1

Sandana, Paramitha, 2014 "Analisis Pengaruh *Perceived Usefulness* Dan *Perceived Ease Of Use* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan ATM (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Muamalat Cab. Palopo)," *Jurnal Muamalah*, Volume IV, No.1.

Referensi Skripsi / Karya Ilmiah:

Abidin, Muhammad, 2010, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Magelang)," *Skripsi UIN Sunan Kalijaga*.

Chusnia, Mei Sadatul, 2014, "Pengaruh Layanan *Elektronik Banking (E-Banking)* Terhadap Kepuasan Nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung," *Skripsi IAIN Tulungagung*.

Hendrawan, Anjas, 2014, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Empiris Pada BPRS Formes Sleman Yogyakarta)," *Skripsi UIN Sunan Kalijaga*.

Refrensi Undang - Undang :

Pasal 1 ayat (3) PBI Nomor 14 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan APMK.

Pasal 1 ayat (5) PBI Nomor 14 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan APMK.

Refrensi Website:

“BNI Syariah,” [http://www.bnisyariah.co.id/produk/ fitur-dan-menu-layanan](http://www.bnisyariah.co.id/produk/fitur-dan-menu-layanan), akses 1 Agustus 2015.

“BNI Syariah,” <http://www.bnisyariah.co.id/bni-syariah-raih-dua-penghargaan-di-banking-service-excellence-award-2011>, akses 14 April 2015.

“BNI Syariah,” <http://www.bnisyariah.co.id/awards>, akses 15 Juni 2015.

“Kode Bank BNI,” <http://www.kodebankbni.com/kode-bank-bni-syariah/>, akses 14 April 2015.

Grup Marketing Research UK Petra, “*Marketing Research*,” <http://ieanalysis.blogspot.com/2010/05/industri-perbankan.html?m=1>, akses 23 Februari 2015.

Wulan Surya Liyanti, “Manfaat Dalam Penggunaan ATM,” <http://wulanliyanti.blogspot.com/2011/05/manfaat-dalam-penggunaan-atm.html>, akses 23 April 2015.

TERJEMAHAN AL-QUR'AN

No.	Surat	Ayat	Hal	Terjemahan
1.	Al-Hijr	88	23	Jangan sekali-kali kamu menunjukkan pandanganmu kepada kenikmatan hidup yang telah Kami berikan kepada beberapa golongan di antara mereka (orang-orang kafir), dan janganlah kamu bersedih hati terhadap mereka dan berendah dirilah kamu terhadap orang-orang yang beriman.
2.	At-Taubah	109	24	Maka apakah orang-orang yang mendirikan mesjidnya di atas dasar taqwa kepada Allah dan keridhaan-(Nya) itu yang baik, ataukah orang-orang yang mendirikan bangunannya di tepi jurang yang runtuh, lalu bangunannya itu jatuh bersama-sama dengan dia ke dalam neraka Jahannam dan Allah tidak memberikan petunjuk kepada orang-orang yang zalim.
3.	An-Nahl	91	25 & 30	Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah (mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.
4.	Asy-Syarh	7	26	Maka apabila kamu selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.
5.	Al-Anfal	27	27	Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.

SURAT KETERANGAN
YGS/01/ 120 /2015

Bismillahirrahmanirrahiim

Yang bertanda-tangan di bawah ini :

Nama : Heryana
Jabatan : Operational Manager
PT Bank BNI Syariah
Kantor Cabang Yogyakarta

Menerangkan bahwa :

Nama : Putri Andriani
No Mhs. : 11390008
Fakultas/Prodi : Syariah dan Hukum
Universitas / PT : UIN Sunan Kalijaga

Adalah benar telah melaksanakan TA untuk S-1 di PT. Bank BNI Syariah pada tanggal 1 Juli 2015 – 3 Juli 2015. Dengan judul, **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH PENGGUNA ATM (Studi Kasus pada Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta)”**

Demikianlah surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan semestinya.

Yogyakarta, 03 September 2015

PT Bank BNI Syariah
Kantor Cabang Yogyakarta



Heryana
Operational Manager

Kepada

Yth Bapak/Ibu/Saudara/i

Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Andriani

NIM : 11390008

Judul : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
NASABAH PENGGUNA ATM (Studi pada Bank BNI Syariah
Cabang Yogyakarta)

Memohon dengan segala hormat kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Penelitian ini bersifat akademis, sehingga kerahasiaannya terjaga. Kesungguhan dan kejujuran Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini merupakan faktor penunjang dalam keberhasilan penelitian ini.

Demikian permohonan saya, atas kesediaan waktu yang telah diberikan saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 1 Juli 2015

Putri Andriani

11390008

BAGIAN I
IDENTITAS RESPONDEN

Berilah tanda centang (√) pada pilihan yang telah disediakan berikut :

1. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
2. Usia : < 20 Tahun 31 – 40 Tahun > 50 Tahun
 20 - 30 Tahun 41 – 50 Tahun
3. Pendidikan Terakhir : Sekolah Dasar (SD)
 Sekolah Menengah Pertama (SMP)
 Sekolah Menengah Atas (SMA)
 Perguruan Tinggi (PT)
4. Pekerjaan : Pelajar / Mahasiswa Wiraswasta
 Pegawai Negeri/ABRI Lainnya ...
 Pegawai swasta / Karyawan
5. Berapa kali anda melakukan transaksi melalui ATM dalam 1 bulan :
 1 s/d 3 kali 8 s/d 14 kali
 4 s/d 7 kali lebih dari 14 kali
6. Besar transaksi di ATM dalam 1 bulan :
 < Rp. 500.000
 Rp 500.000 – Rp 1.000.000
 Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000
 ≥ Rp 2.000.000

BAGIAN II
TINGKAT KEPUASAN

Petunjuk : berdasarkan pengalaman anda selama penggunaan ATM, berilah tanda centang (√) pada kolom yang telah disediakan, sesuai dengan harapan anda dan kenyataan.

Keterangan:

1. Sangat Setuju (SS)
2. Setuju (S)
3. Netral (N)
4. Tidak Setuju (TS)
5. Sangat Tidak Setuju (STS)

No.	Daftar Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1. Wujud Fisik						
1.	Ruangan mesin ATM bersih.					
2.	Tersedia fasilitas mesin ATM baru dengan sistem <i>touchscreen</i> yang lebih memudahkan saya bertransaksi.					
3.	Pencahayaan dalam ruangan mesin ATM memberikan rasa nyaman kepada saya.					
2. Kehandalan						
1.	Pengoperasian transaksi mudah.					
2.	Saya selalu memperoleh bukti cetak laporan transaksi.					
3.	Transaksi jarang mengalami gangguan jaringan.					
3. Daya Tanggap						
1.	Setiap sub menu transaksi berjalan dengan cepat saat memproses transaksi yang dipilih oleh nasabah.					
2.	Adanya pemberitahuan secara formal kepada nasabah apabila mesin ATM tidak dapat digunakan (mengalami gangguan).					
3.	Adanya pemberian solusi dengan baik dari Bank pada jam kerja atas masalah yang didapat ketika pengoperasian mesin ATM.					

4. Jaminan Keamanan						
1.	Adanya penutup yang dipasang di samping kiri dan kanan tombol untuk memasukkan PIN, agar aman dari orang lain yang mencuri lihat PIN nasabah.					
2.	Adanya rasa percaya pada mesin ATM bahwa selalu tersedia uang ketika melakukan penarikan uang.					
3.	Adanya keyakinan bahwa kamera pengawas selalu mengawasi setiap orang yang menggunakan ATM.					
Kepuasan Nasabah						
1.	Banyaknya mesin ATM yang disediakan oleh BNI Syariah memberikan kepuasan kepada nasabah.					
2.	Fitur-fitur transaksi yang tersedia sesuai dengan kebutuhan nasabah, sehingga memberi kepuasan bagi nasabah.					
3.	Mesin ATM memberikan transaksi yang cepat, sehingga memberi kepuasan kepada nasabah.					

LAMPIRAN DATA KUESIONER

BAGIAN I

IDENTITAS RESPONDEN

Nomor	NAMA RESPONDEN	JENIS KELAMIN	USIA	Pekerjaan	PENDIDIKAN	BANYAK TRANSAKSI	BESAR TRANSAKSI
1	Riyadhotul	Perempuan	20-30	Pelajar	SMA	1-3 kali	< Rp 500.000
2	Siti Kasyani	Perempuan	20-30	Pelajar	Perguruan Tinggi	1-3 kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
3	Zico	Laki-laki	31-40	Pegawai Negeri	Perguruan Tinggi	1-3 kali	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000
4	Tri Musthofa	Laki-laki	20-30	Pegawai Swasta	Perguruan Tinggi	> 14 kali	> Rp 2.000.000
5	Marita Ayu	Perempuan	< 20	Pelajar	SMA	8-14 kali	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000
6	Idawati	Perempuan	31-40	Pegawai Swasta	Perguruan Tinggi	1-3 kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
7	Eddy Nofianto	Laki-laki	31-40	Pegawai Swasta	Perguruan Tinggi	8-14 kali	> Rp 2.000.000
8	NN	Laki-laki	20-30	Pegawai Swasta	Perguruan Tinggi	1-3 kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
9	Saiful Alamsyah	Laki-laki	20-30	Wiraswasta	SMA	8-14 kali	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000
10	Tawar	Laki-laki	41-50	Pegawai Swasta	Perguruan Tinggi	4-7 kali	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000
11	Fadmala Anggriana	Perempuan	20-30	Pelajar	SMA	4-7 kali	< Rp 500.000
12	NN	Perempuan	31-40	Wiraswasta	Perguruan Tinggi	4-7 kali	> Rp 2.000.000
13	Annisa Rizqie	Perempuan	20-30	Pelajar	SMA	8-14 kali	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000
14	Fera Arista W	Perempuan	20-30	Pegawai Swasta	Perguruan Tinggi	4-7 kali	< Rp 500.000
15	Yenni H	Perempuan	31-40	Pegawai Swasta	Perguruan Tinggi	4-7 kali	> Rp 2.000.000
16	Atina	Perempuan	20-30	Pelajar	Perguruan Tinggi	4-7 kali	< Rp 500.000
17	Devia Ratnasari	Perempuan	20-30	Pelajar	SMA	>14 kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
18	Aldi Prasetyo	Laki-laki	20-30	Pegawai Swasta	SMA	1-3 kali	< Rp 500.000

19	Luthfi Alfikri	Laki-laki	20-30	Pelajar	SMA	>14kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
20	NN	Laki-laki	31-40	Pegawai Swasta	Perguruan Tinggi	4-7 kali	< Rp 500.000
21	Rahma	Perempuan	31-40	Lainnya (Guru)	Perguruan Tinggi	> 14 kali	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000
22	Rini Hastuti	Perempuan	41-50	Pegawai Swasta	Perguruan Tinggi	1-3 kali	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000
23	Sony	Laki-laki	20-30	Pegawai Swasta	SMA	1-3 kali	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000
24	Aminah	Perempuan	20-30	Pelajar	Perguruan Tinggi	1-3 kali	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000
25	Putri	Perempuan	20-30	Pelajar	SMA	1-3 kali	< Rp 500.000
26	Nurhayati	Perempuan	20-30	Pelajar	SMA	1-3 kali	< Rp 500.000
27	NN	Laki-laki	> 51	Pegawai Negeri	Perguruan Tinggi	4-7 kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
28	Noerma N	Perempuan	20-30	Pegawai Swasta	Perguruan Tinggi	1-3 kali	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000
29	NN	Perempuan	20-30	Pelajar	Perguruan Tinggi	1-3 kali	< Rp 500.000
30	Rahmiwati	Perempuan	31-40	Lainnya (IRT)	Perguruan Tinggi	1-3 kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
31	Chandra	Laki-laki	20-30	Wiraswasta	Perguruan Tinggi	1-3 kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
32	M syamsul huda	Laki-laki	41-50	Pegawai Swasta	Perguruan Tinggi	1-3 kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
33	Arlis Nuryaningrum	Perempuan	>51	Wiraswasta	Perguruan Tinggi	1-3 kali	> Rp 2.000.000
34	Rauhana Shofia Z	Perempuan	20-30	Pelajar	SMA	> 14 kali	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000
35	Desi Triyani	Perempuan	20-30	Pelajar	SMA	4-7 kali	< Rp 500.000
36	Wahyu Puspita Sari	Perempuan	20-30	Pelajar	SMA	4-7 kali	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000
37	NN	Perempuan	20-30	Pelajar	SMA	1-3 kali	> Rp 2.000.000
38	Iklassul Amaliah	Perempuan	20-30	Lainnya (Guru)	Perguruan Tinggi	1-3 kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
39	Andri Yani	Perempuan	31-40	Pegawai Swasta	Perguruan Tinggi	4-7 kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
40	Habibi	Laki-laki	20-30	Pelajar	SMA	1-3 kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
41	Tri Aminah M	Perempuan	20-30	Pelajar	Perguruan Tinggi	1-3 kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
42	Ana	Perempuan	20-30	Pelajar	SMA	1-3 kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
43	Isna P	Perempuan	< 20	Pelajar	SMA	1-3 kali	< Rp 500.000
44	Ayin	Perempuan	20-30	Pelajar	SMA	1-3 kali	< Rp 500.000
45	Asif	Laki-laki	20-30	Pelajar	SMA	1-3 kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000

46	Iffah	Perempuan	20-30	Pelajar	Perguruan Tinggi	1-3 kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
47	Shabrina Nurin	Perempuan	20-30	Pelajar	SMA	4-7 kali	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000
48	Zadina Abadi	Perempuan	20-30	Pegawai Swasta	Perguruan Tinggi	8-14 kali	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000
49	Lilla Rizky G	Perempuan	20-30	Pelajar	Perguruan Tinggi	> 14 kali	> Rp 2.000.000
50	Intan	Perempuan	20-30	Pelajar	SMA	4-7 kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
51	Muttaqien T	Laki-laki	20-30	Pelajar	SMA	8-14 kali	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000
52	Imran Hambali	Laki-laki	20-30	Pelajar	Perguruan Tinggi	1-3 kali	< Rp 500.000
53	Harissatul	Perempuan	20-30	Pelajar	SMA	1-3 kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
54	Pristiyo	Laki-laki	20-30	Wiraswasta	SMA	1-3 kali	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000
55	NN	Perempuan	31-40	Pegawai Swasta	SMP	1-3 kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
56	Muji Astuti	Perempuan	31-40	Pegawai Swasta	SMP	1-3 kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
57	Muh. Izzat Firdausi	Laki-laki	20-30	Pelajar	SMA	1-3 kali	< Rp 500.000
58	Nur Halimah	Perempuan	20-30	Lainnya	Perguruan Tinggi	1-3 kali	< Rp 500.000
59	Wafirotul A	Perempuan	20-30	Pelajar	SMA	1-3 kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
60	Rizka Nur L	Perempuan	20-30	Lainnya	Perguruan Tinggi	1-3 kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
61	Moh Sulbi	Laki-laki	20-30	Wiraswasta	Perguruan Tinggi	4-7 kali	> Rp 2.000.000
62	Linda Widiawati	Perempuan	20-30	Pelajar	SMA	1-3 kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
63	Rahmat Hidayat	Laki-laki	20-30	Pelajar	Perguruan Tinggi	4-7 kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
64	Ahmad Darko A	Laki-laki	20-30	Pelajar	SMA	4-7 kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
65	NN	Perempuan	20-30	Pegawai Swasta	SMA	4-7 kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
66	NN	Laki-laki	20-30	Wiraswasta	SMA	1-3 kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
67	Vandy Yudho P	Laki-laki	<20	Pelajar	SMA	1-3 kali	< Rp 500.000
68	Nurul Zamilah	Perempuan	20-30	Pelajar	SMA	4-7 kali	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000
69	Anisa	Perempuan	20-30	Pelajar	Perguruan Tinggi	4-7 kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
70	NN	Perempuan	20-30	Pelajar	SMA	1-3 kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
71	Mutia Alfi R	Perempuan	<20	Pelajar	SMA	4-7 kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
72	Ulum	Laki-laki	20-30	Wiraswasta	SMA	1-3 kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
73	Nurul Afifah	Perempuan	<20	Pelajar	SMA	4-7 kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000

74	Roziq	Laki-laki	20-30	Wiraswasta	SMA	1-3 kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
75	Muhammad	Laki-laki	20-30	Pelajar	SMA	1-3 kali	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000
76	Aji	Laki-laki	20-30	Wiraswasta	Perguruan Tinggi	1-3 kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
77	Murni	Perempuan	20-30	Pelajar	SMA	4-7 kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
78	Ela	Perempuan	20-30	Pelajar	SMA	1-3 kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
79	NN	Laki-laki	20-30	Pelajar	SMA	1-3 kali	< Rp 500.000
80	Khusnul	Laki-laki	20-30	Pelajar	SMA	4-7 kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
81	Rizki	Laki-laki	20-30	Pelajar	Perguruan Tinggi	4-7 kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
82	Takwa	Laki-laki	20-30	Pelajar	SMA	4-7 kali	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000
83	Ahmad	Laki-laki	20-30	Wiraswasta	SMA	1-3 kali	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000
84	Widodo	Laki-laki	41-50	Wiraswasta	SMA	1-3 kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
85	Riris Ayu	Perempuan	20-30	Pelajar	Perguruan Tinggi	1-3 kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
86	Budi	Laki-laki	20-30	Pelajar	SMA	1-3 kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
87	Eka	Perempuan	20-30	Pelajar	Perguruan Tinggi	1-3 kali	< Rp 500.000
88	Wahyu	Perempuan	20-30	Pelajar	Perguruan Tinggi	1-3 kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
89	NN	Perempuan	20-30	Pelajar	Perguruan Tinggi	1-3 kali	< Rp 500.000
90	Salwa	Perempuan	20-30	Pelajar	SMA	1-3 kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
91	NN	Laki-laki	20-30	Pelajar	SMA	1-3 kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
92	Sitoy	Perempuan	20-30	Pelajar	SMA	1-3 kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
93	Jamilah	Perempuan	20-30	Pegawai Swasta	Perguruan Tinggi	4 -7 kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
94	NN	Perempuan	20-30	Pelajar	SMA	1-3 kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
95	NN	Laki-laki	20-30	Pelajar	SMA	1-3 kali	< Rp 500.000
96	Farhan	Laki-laki	20-30	Pelajar	Perguruan Tinggi	1-3 kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
97	NN	Laki-laki	31-40	Pegawai Swasta	Perguruan Tinggi	4-7 kali	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000
98	Andi	Laki-laki	31-40	Pegawai Swasta	Perguruan Tinggi	4-7 kali	> Rp 2.000.000
99	Mohamad	Laki-laki	20-30	Pegawai Swasta	Perguruan Tinggi	4-7 kali	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000
100	Lu'luil M	Perempuan	20-30	Pelajar	SMA	1-3 kali	Rp 500.000 - Rp 1.000.000

LAMPIRAN DATA KUESIONER

BAGIAN II

TINGKAT KEPUASAN

Variabel Tangibles				Variabel Reliability			Variabel Responsiveness			Variabel Assurance			Variabel Kepuasan		
No	X1.1	X1.2	X1.3	X2.1	X2.2	X2.3	X3.1	X3.2	X3.3	X4.1	X4.2	X4.3	Y1	Y2	Y3
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5
3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5
6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
10	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	2	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5
13	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
14	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
15	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
17	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
18	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4
19	5	5	5	5	5	4	2	4	4	4	5	4	2	4	5
20	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4
21	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
22	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
23	5	4	4	4	4	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5

24	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
27	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	5	4	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4	5	4
29	4	4	4	5	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
32	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
41	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
45	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
46	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	5	4	5	4	4	4	2	4	4	4	2	4
49	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4
50	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	2	2	4	4	4
51	4	2	4	5	4	4	4	3	4	2	2	2	4	2	4
52	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
54	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4

55	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
59	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	5	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4
62	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
64	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
65	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5
68	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	2	2	4	4	5
69	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	2	2	4	5	4
70	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
71	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
72	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4
73	5	5	5	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4
74	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
75	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4
77	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
78	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	5	4	4	4	5	4	4	4	2	2	4	4	4	4
80	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5
81	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	2	4	4	4
82	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4

86	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	2	4	4	4	4
87	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	5	5	5	4	4	2	5	4	4	4	2	4	4	4	4
93	4	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4
95	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
99	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



PERHITUNGAN DATA RESPONDEN

JENIS KELAMIN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	41	41.0	41.0	41.0
Perempuan	59	59.0	59.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

USIA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 20	5	5.0	5.0	5.0
20 - 30	76	76.0	76.0	81.0
31 - 40	13	13.0	13.0	94.0
41 - 50	4	4.0	4.0	98.0
> 51	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

TINGKAT PENDIDIKAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMP	2	2.0	2.0	2.0
SMA	53	53.0	53.0	55.0
Perguruan Tinggi	45	45.0	45.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

PEKERJAAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pelajar / Mahasiswa	59	59.0	59.0	59.0
Pegawai Negeri	2	2.0	2.0	61.0
Pegawai Swasta / Karyawan	22	22.0	22.0	83.0
Wiraswasta	12	12.0	12.0	95.0
Lain-lain	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

JUMLAH TRANSAKSI

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 - 3 kali	59	59.0	59.0	59.0
4 - 7 kali	29	29.0	29.0	88.0
8 - 14 kali	6	6.0	6.0	94.0
> 14 kali	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

BESAR TRANSAKSI

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < Rp 500.000	20	20.0	20.0	20.0
Rp 500.000 - Rp 1.000.000	49	49.0	49.0	69.0
Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	22	22.0	22.0	91.0
> Rp 2.000.000	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Uji Validitas dan Reliabilitas

A. Variabel *Tangibles*

		Correlations			
		X1	X2	X3	SKOR_X1
X1	Pearson Correlation	1	.321**	.466**	.742**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000
	N	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.321**	1	.391**	.796**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000
	N	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.466**	.391**	1	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
SKOR_X1	Pearson Correlation	.742**	.796**	.767**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.641	3

B. Variabel *Reliability*

		Correlations			
		X1	X2	X3	SKOR_X2
X1	Pearson Correlation	1	.380**	.386**	.714**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.380**	1	.312**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.000
	N	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.386**	.312**	1	.760**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.000
	N	100	100	100	100
SKOR_X2	Pearson Correlation	.714**	.786**	.760**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.606	3

C. Variabel *Responsiveness*

Correlations

		X1	X2	X3	SKOR_X3
X1	Pearson Correlation	1	.317**	.423**	.806**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000
	N	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.317**	1	.377**	.744**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000
	N	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.423**	.377**	1	.727**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
SKOR_X3	Pearson Correlation	.806**	.744**	.727**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.618	3

D. Variabel Assurance

Correlations

		X1	X2	X3	SKOR_X4
X1	Pearson Correlation	1	.371**	.293**	.642**
	Sig. (2-tailed)		.000	.003	.000
	N	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.371**	1	.555**	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.293**	.555**	1	.804**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000		.000
	N	100	100	100	100
SKOR_X4	Pearson Correlation	.642**	.872**	.804**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.672	3

E. Variabel Kepuasan

Correlations

		X1	X2	X3	SKOR_Y
X1	Pearson Correlation	1	.456**	.394**	.734**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.456**	1	.556**	.862**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.394**	.556**	1	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
SKOR_Y	Pearson Correlation	.734**	.862**	.811**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.724	3

Uji Asumsi Klasik

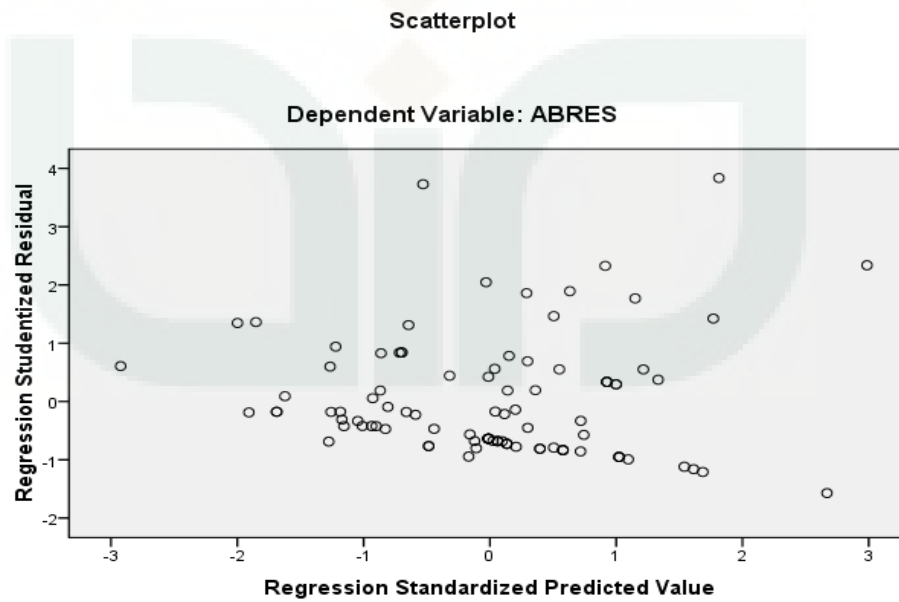
A. Uji Multikolinieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1 (Constant)	.617	.754			
X1	.010	.038	.026	.913	1.096
X2	.068	.036	.192	.972	1.029
X3	-.090	.048	-.212	.783	1.277
X4	.007	.030	.027	.767	1.303

a. Dependent Variable: ABRES

B. Uji Heteroskedastisitas

1. *Scatterplot*



2. Glejser Test

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.617	.754		.818	.415
X1	.010	.038	.026	.254	.800
X2	.068	.036	.192	1.916	.058
X3	-.090	.048	-.212	-1.897	.061
X4	.007	.030	.027	.238	.813

a. Dependent Variable: ABRES

Uji Hipotesis

A. Uji Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.793 ^a	.629	.613	.757

a. Predictors: (Constant), X4, X2, X1, X3

b. Dependent Variable: Y

B. Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	92.090	4	23.022	40.190	.000 ^a
Residual	54.420	95	.573		
Total	146.510	99			

a. Predictors: (Constant), X4, X2, X1, X3

b. Dependent Variable: Y

C. Uji t

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.296	1.183		1.940	.055
	X1	-.011	.060	-.012	-.185	.853
	X2	-.006	.056	-.007	-.104	.917
	X3	.616	.075	.582	8.233	.000
	X4	.230	.048	.346	4.844	.000

a. Dependent Variable: Y

Tabel Korelasi Pearson Product Moment (tabel r)

Pada Sig.0,05 (Two Tail)

df = (N – 2)

N	r	N	R	N	r
1	0.997	41	0.301	81	0.216
2	0.95	42	0.297	82	0.215
3	0.878	43	0.294	83	0.213
4	0.811	44	0.291	84	0.212
5	0.754	45	0.288	85	0.211
6	0.707	46	0.285	86	0.21
7	0.666	47	0.282	87	0.208
8	0.632	48	0.279	88	0.207
9	0.602	49	0.276	89	0.206
10	0.576	50	0.273	90	0.205
11	0.553	51	0.271	91	0.204
12	0.532	52	0.268	92	0.203
13	0.514	53	0.266	93	0.202
14	0.497	54	0.263	94	0.201
15	0.482	55	0.261	95	0.2
16	0.468	56	0.259	96	0.199
17	0.456	57	0.256	97	0.198
18	0.444	58	0.254	98	0.197
19	0.433	59	0.252	99	0.196
20	0.423	60	0.25	100	0.195
21	0.413	61	0.248	101	0.194
22	0.404	62	0.246	102	0.193
23	0.396	63	0.244	103	0.192
24	0.388	64	0.242	104	0.191
25	0.381	65	0.24	105	0.19
26	0.374	66	0.239	106	0.189
27	0.367	67	0.237	107	0.188
28	0.361	68	0.235	108	0.187
29	0.355	69	0.234	109	0.187
30	0.349	70	0.232	110	0.186
31	0.344	71	0.23	111	0.185
32	0.339	72	0.229	112	0.184
33	0.334	73	0.227	113	0.183
34	0.329	74	0.226	114	0.182
35	0.325	75	0.224	115	0.182
36	0.32	76	0.223	116	0.181
37	0.316	77	0.221	117	0.18
38	0.312	78	0.22	118	0.179
39	0.308	79	0.219	119	0.179
40	0.304	80	0.217	120	0.178

Tabel F

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93

Tabel t

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025
df	0.50	0.20	0.10	0.050
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397

Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah BNI Syariah

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.

Di samping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (office channelling) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH.Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Dan di dalam Corporate Plan UUS BNI tahun 2000 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan spin off tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu spin off bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat. Pada bulan Juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang

Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 20 Payment Point.¹

2. Visi dan Misi BNI Syariah²

Visi BNI Syariah adalah “Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja”

Misi BNI Syariah

1. Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
2. Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
3. Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
4. Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
5. Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

¹ “BNI Syariah”, <http://www.bnisyariah.co.id/sejarah-bni-syariah>, akses 9 Agustus 2015.

² “BNI Syariah”, <http://www.bnisyariah.co.id/visi-dan-misi>, akses 9 Agustus 2015.

CURRICULUM VITAE

Nama : Putri Andriani
TTL : Blitar, 16 September 1993
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat Asal : Desa Penataran RT 02, RW 05 Kec. Nglegok Kab. Blitar
Alamat Jogja : Jl. Babaran Gg. Cemani No. 759P UH 5 RT48 RW04 Pandeyan
Umbulharjo, Yogyakarta
No. Hp : 085746936923
Email : putriandriani592@gmail.com

Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal

Jenjang Pendidikan	Tahun
TK Dharma Wanita	: 1997-1999
SDN Penataran 1	: 1999- 2005
MTsN Gandusari	: 2005- 2008
MA Ma'arif NU Blitar	: 2008-2011
UIN Sunan Kalijaga	: 2011-2015

2. Pendidikan Nonformal

Ponpes Mamba'ul Hisan Gandusari	: 2005 - 2008
Ponpes Nurul Ulum Blitar	: 2008 - 2011
Ponpes Al Luqmaniyyah Yogyakarta	: 2011 - sekarang