

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PENABUNG
(Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu
Banjarnegara)**



SKRIPSI

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

OLEH :

VERDIAN AISSA LINTANG
NIM: 11390007

PEMBIMBING :

**JOKO SETYONO, S.E., M.Si.
M. YAZID AFANDI, S.Ag., M.Ag.**

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

ABSTRAK

Kualitas pelayanan dalam industri jasa merupakan faktor terpenting karena kualitas merupakan salah satu sarana perusahaan untuk memuaskan pengguna jasa. Bank syariah agar mampu bersaing harus secara rutin mengukur kualitas jasa agar mengetahui seberapa besar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank selama ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah terutama nasabah penabung. Kepuasan nasabah dalam penelitian ini diukur dengan dimensi CARTER di mana kepuasan nasabah diukur dengan enam variabel yakni *Sharia Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangibles*, *Empathy*, dan *Responsiveness*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 nasabah penabung di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banjarnegara, dengan teknik pengambilan sampel *Convenience Sampling*. Analisis data dilakukan dengan uji asumsi klasik dan model regresi linier berganda menggunakan aplikasi statistik SPSS 17.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Sharia Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangibles*, *Empathy*, dan *Responsiveness* secara simultan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah penabung. Hasil uji parsial menunjukkan hanya variabel *Sharia Compliance* dan *Responsiveness* yang berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah penabung. Sedangkan variabel *Assurance*, *Reliability*, *Tangibles*, dan *Empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penabung.

Kata kunci : Kualitas Jasa, CARTER, Kepuasan Nasabah



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Verdian Aissa Lintang
Lamp. : -

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wr. wb.

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

Nama : Verdian Aissa Lintang
NIM : 11390007
Judul Skripsi : "Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Penabung (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banjarnegara)"

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

Dengan ini kami berharap agar skripsi Saudari tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 7 Rabiul Awal 1437H

18 Desember 2015

Pembimbing I,

Joko Setyono, S.E., M.Si.

NIP. 19730702 200212 1 003

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Verdian Aissa Lintang
Lamp. : -

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wr. wb.

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

Nama : Verdian Aissa Lintang
NIM : 11390007
Judul Skripsi : "Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Penabung (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banjarnegara)"

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

Dengan ini kami berharap agar skripsi Saudari tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 7 Rabiul Awal 1437H

18 Desember 2015

Pembimbing II,



M. Yazid Afandi, S.Ag., M.Ag.

NIP. 19720913 200312 1 001



PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/K.KUI-SKR/PP.00.9/317/2015

Tugas Akhir dengan judul :
**PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENABUNG
(STUDI KASUS PADA BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU
BANJARNEGARA)**

yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : VERDIAN AISSA LINTANG
Nomor Induk Mahasiswa : 11390007
Telah diujikan pada : Selasa, 29 Desember 2015
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

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

Penguji I

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

Penguji II

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

Yogyakarta, 29 Desember 2015

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Syari'ah dan Hukum

DEKAN



Dr. H. Saiful Mahmadah Hanafi, M.Ag.

NIP. 19670518 199703 1 003

SURAT PERNYATAAN

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Verdian Aissa Lintang
NIM : 11390007
Prodi : Keuangan Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Penabung (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banjarnegara)”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 7 Rabiul Awal 1437H
18 Desember 2015

Penyusun



Verdian Aissa Lintang
NIM : 11390007

MOTTO

لا ضرر ولا ضرار

“Peace. Love. Happiness”



PERSEMBAHAN

*To my understanding and loving parents, Agus Supriyanto
and Sri Purwati for their endless love and support..*

and

to my beloved brothers, Gallant Aldina Tezar and

Tahta Avicenna Haidar Eldin...

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan *rahmat, taufiq, hidayah* dan *inayah*-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Penabung (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banjarnegara).”

Shalawat serta Salam Allah SWT semoga selalu terlimpahkan dan senantiasa penyusun sanjungkan kepada Rasulullah Muhammad Saw. Beserta keluarga, sahabat-sahabat, dan para pengikutnya yang telah membawa dan mengembangkan Islam hingga seperti sekarang ini.

Skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dari berbagai pihak. Penyusun mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang telah turut serta membantu penyelesaian skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini, penyusun ingin mengucapkan terimakasih secara khusus kepada :

1. Prof. Dr. Machasin, M.A. selaku rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta beserta jajarannya.
2. Bapak Dr. H. Syafiq M. Hanafi, M.Ag. selaku dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Sunaryati, S.E., M.Si. selaku Ka. Prodi Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. Bapak Drs. Akhmad Yusuf Khairuddin, S.E., M..Si. selaku Sekretaris Prodi Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Bapak Joko Setyono, S.E., M.Si selaku pembimbing satu dan Bapak M. Yazid Afandi S.Ag., M.Ag selaku pembimbing dua, yang senantiasa membimbing dengan ikhlas dan sabar hingga skripsi ini selesai.
6. Ibu Dra. Hj. Widiarini, M.M selaku dosen pembimbing akademik.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syar'ah dan Hukum, terutama dosen Prodi Keuangan Islam yang telah membagikan ilmu selama proses perkuliahan kepada penyusun.
8. Seluruh Staff prodi Keuangan Islam yang telah membantu penyusunan skripsi dalam urusan administratif.
9. Kepala Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banjarnegara beserta seluruh karyawan yang telah membantu selama proses penelitian.
10. Bapak dan Mama serta adik-adik tercinta yang selalu memberikan doa dan semangat yang tiada henti kepada penyusun.
11. Teman-teman KUI angkatan 2011 yang selalu memberi semangat dan motivasi kepada penyusun, khususnya untuk Chebong "Azka, Resty, Indah, Icca, Shofa, Wulan, Peni, Neneng" juga untuk Fai, Mail, Adit, Qodri, Rama, dan Naya yang banyak membantu penyusun. Senang bisa bertemu dan mengenal kalian semua.
12. Kawan-kawan BEM-J Keuangan Islam yang telah mengajarkan penyusun banyak hal tentang organisasi, khususnya Departemen Infokom.

13. Teman-teman KKN angkatan 83 khususnya 83GK236 dan teman-teman KKN Wilayah Gunung Kidul lainnya. Teman-teman Vio: Mba Desi, Mba Anis, Mba Zian, Mba Chaula, Mba Novica, Mba Eka, Mba Tri, Inggit, Ifah, Sugi, Putri, Lala dan Mba Upeh terimakasih atas doanya.
14. Dianing Ratri S dan Masembul terimakasih telah menjadi keluarga selama penyusun di Jogja, dr. Ratna Kartika, Indriani R, Elly, Kak Empi, Dhea, Kak Ifanda, Mas Fajar, Denis, Didu dan seluruh keluarga Arfamz terimakasih atas support kalian.
15. Keluarga Mahasiswa Banjarnegara Yogyakarta dan Keluarga Saka Kencana Banjarnegara yang selalu memberi dukungan untuk penyusun.

Kiranya tidak ada kata yang dapat terucap dari penyusun selain memanjatkan do'a semoga Allah SWT, membalas segala jasa dan budi baik mereka dengan balasan yang setimpal.

Akhirnya penyusun berharap dan berdoa semoga skripsi ini dapat bermanfaat, khususnya bagi penyusun dan bagi para pembaca pada umumnya. Semoga Allah SWT memberikan ridha-Nya. Amin Ya Rabbal Alamin.

Yogyakarta, 02 November 2015
Peneliti,

Verdian Aissa Lintang
11390007

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi huruf Arab ke dalam huruf latin yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada surat keputusan bersama Departemen Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tertanggal 22 Januari 1988 Nomor: 157/1987 dan 0593b/1987

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Bā'	B	be
ت	Tā'	T	te
ث	Sā'	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jīm	J	je
ح	Hā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā'	kh	ka dan ha
د	Dāl	d	de
ذ	Zāl	ḏ	zet (dengan titik di atas)
ر	Rā'	r	er
ز	Zai	z	zet
س	sīn	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	ṣād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḏād	ḏ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭā	ṭ	te (dengan titik di bawah)

ظ	Zā	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik di atas
غ	gain	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	wāwu	w	w
ه	hā	h	ha
ء	hamzah	‘	apostrof
ي	yā	Y	ye

B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

متعددة	ditulis	<i>Muta’addidah</i>
عدة	ditulis	<i>‘iddah</i>

C. *Ta’ Marbū tah* di Akhir Kata

a. Bila dimatikan tulis *h*

حكمة	ditulis	<i>Hikmah</i>
جزية	ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan pada kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, salat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

- b. Bila diikuti kata sandang “*al*” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*

كرامة الأولياء	ditulis	<i>Karāmah al-auliya’</i>
----------------	---------	---------------------------

- c. Bila *ta’ marbūtah* hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah, dan dammah ditulis *t*

زكاة الفطر	ditulis	<i>Zakāh al-fiṭri</i>
------------	---------	-----------------------

D. Vokal Tunggal

Tanda Vokal	Nama	Huruf Latin	Nama
-----	Fathāh	A	A
-----	Kasrah	I	I
-----	Ḍammah	U	U

E. Vokal Panjang

1.	Fathah + alif جاهلية	ditulis ditulis	<i>ā</i> <i>jāhiliyyah</i>
2.	Fathah + ya’ mati تنسى	ditulis ditulis	<i>ā</i> <i>tansā</i>
3.	Kasrah + yā’ mati كريم	ditulis ditulis	<i>ī</i> <i>karīm</i>
4.	Dammah + wāwu mati فروض	ditulis ditulis	<i>ū</i> <i>funūḍ</i>

F. Vokal Rangkap

1.	Fathah + yā' mati بينكم	ditulis ditulis	ai <i>bainakum</i>
2.	Fathah + wāwu mati قول	ditulis ditulis	au <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 Alif+Lam

a. Bila diikuti huruf *al Qamariyyah* ditulis dengan huruf "I".

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	ditulis	<i>al-Qiyās</i>

b. Bila diikuti huruf *al Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf *I(e)*nya

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

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذوى الفروض	ditulis	<i>zawi al-furūd</i>
اهل السنة	ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

J. Pengecualian

Sistem transliterasi ini tidak berlaku pada:

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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	v
LEMBAR PENGESAHAN.....	vi
MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	xi
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL.....	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
D. Sistematika Pembahasan	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Telaah Pustaka	12

B. Kerangka Berpikir	14
C. Kerangka Teoritik	15
1. Manajemen Pemasaran.....	15
2. Pemasaran Menurut Islam.....	16
3. Pemasaran Jasa.....	18
4. Perilaku Konsumen	22
5. Kualitas Jasa.....	26
6. Model SERVQUAL dan Model CARTER	27
7. Kepuasan Pelanggan	30
8. Dimensi Kualitas Jasa dalam Perspektif Islam	36
D. Hipotesis.....	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	49
A. Jenis Penelitian.....	49
B. Metode Pengumpulan Data	49
C. Populasi dan Sampel	50
D. Definisi Operasional Variabel.....	52
E. Teknik Analisis Data	53
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	53
2. Analisis Statistik Deskriptif	54
3. Uji Asumsi Klasik	54
a. Normalitas	54
b. Multikolinieritas	55
c. Heteroskedastisitas	55
4. Uji Hipotesis	56
a. Analisis Regresi Linier Berganda	56
b. Uji Statistik F	57
c. Uji Signifikansi Parsial (t-test).....	58
d. Koefisien Determinasi (R^2).....	59

BAB IV ANALISI DATA DAN PEMBAHASAN.....	60
A. Analisis Deskriptif Responden.....	60
B. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	65
1. Uji Validitas Kuesioner.....	65
2. Uji Reliabilitas Kuesioner.....	67
C. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	67
1. Uji Normalitas.....	67
2. Uji Multikolinearitas.....	69
3. Uji Heteroskedastisitas.....	70
D. Analisa Regresi Linier Berganda.....	71
E. Uji Hipotesis.....	74
1. Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	74
2. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	76
3. Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	76
BAB V PENUTUP.....	91
A. Kesimpulan.....	91
B. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN.....	I

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1	Jumlah Pembuka Rekening Tabungan	5
TABEL 1.2	Jumlah Dana Tabungan Setiap Tahun	6
TABEL 3.1	Pemberian Skor Kuesioner	50
TABEL 3.2	Operasional Variabel	52
TABEL 4.1	Jenis Kelamin	60
TABEL 4.2	Usia Responden	61
TABEL 4.3	Tingkat Pendidikan	61
TABEL 4.4	Status Perkawinan	62
TABEL 4.5	Pekerjaan Responden	63
TABEL 4.6	Penghasilan Responden	63
TABEL 4.7	Sumber Info Responden	64
TABEL 4.8	Lama Nasabah	65
TABEL 4.9	Hasil Uji Validitas	66
TABEL 4.10	Hasil Uji Reliabilitas	67
TABEL 4.11	Uji Kolmogorov-Smirnov	68
TABEL 4.12	Uji Multikolinearitas	69
TABEL 4.13	Uji Glejser	71
TABEL 4.14	Analisis Regresi Linier Berganda	72
TABEL 4.15	Hasil Uji F	75
TABEL 4.16	Uji Koefisien Korelasi	76
TABEL 4.17	Hasil Uji t	77

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1	Kerangka Berpikir	15
GAMBAR 2.2	Keputusan Pembelian	26
GAMBAR 4.1	Normal P-Plot	68
GAMBAR 4.2	Scatterplot	70



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Terjemahan Ayat Al-Qur'an	I
LAMPIRAN 2	Kuesioner	III
LAMPIRAN 3	Rekapitulasi Item Pertanyaan	VIII
LAMPIRAN 4	Hasil Analisis Profil Responden	XIII
LAMPIRAN 5	Hasil Uji Validitas	XVI
LAMPIRAN 6	Hasil Uji Reliabilitas	XXIII
LAMPIRAN 7	Hasil Uji Asumsi Klasik	XXV
LAMPIRAN 8	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	XXVIII
LAMPIRAN 9	Wawancara Nasabah BSM	XXX
LAMPIRAN 10	Surat Penelitian	XXXIII
LAMPIRAN 11	<i>Curriculum Vitae</i>	XXXIV

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasar Statistik Perbankan Syariah bulan April 2015, jumlah bank syariah di Indonesia mencapai 192 bank, terdiri dari 12 BUS, 22 unit usaha syariah, dan 162 BPRS. Jumlah total jaringan kantor mencapai 2.891 unit tersebar di seluruh Berdasar Statistik Perbankan Syariah bulan April 2015, jumlah bank syariah di Indonesia mencapai Indonesia.¹ Total aset perbankan syariah hingga bulai Mei 2015 tercatat sebesar Rp 275 triliun, dana pihak ketiga Rp 217 triliun, pembiayaan Rp 207 triliun, dan laba setelah pajak Rp 841 miliar.²

Jumlah perbankan syariah di Indonesia yang semakin banyak dan terus berkembang memperketat iklim persaingan mendapatkan nasabah dan meningkatkan persaingan kualitas antar bank. Salah satu bank yang berkontribusi besar dalam industri perbankan syariah adalah Bank Syariah Mandiri (BSM). Bank Syariah Mandiri merupakan bank syariah yang paling cepat perkembangannya baik di kota maupun di daerah. Namun, jumlah kantor pelayanan Bank Syariah Mandiri belum sebanyak bank-bank konvensional.

¹ www.ojk.go.id/statistik-perbankan-syariah-april-2015 "Statistik Perbankan Syariah April 2015", hlm.3 diakses pada April 2015

² <http://keuangansyariah.mysharing.co/investor-domestik-hingga-asing-tertarik-dirikan-bank-syariah-di-indonesia/> akses pada 6 Juni 2015

Bank Syariah Mandiri saat ini juga harus bersaing dengan bank konvensional untuk mendapatkan nasabah untuk itu Bank Syariah Mandiri harus selalu memperbaiki kualitas jasanya (*service quality*). Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan. Pada gilirannya perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.³

Membangun kepuasan konsumen merupakan inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang. Kepuasan adalah ketiadaan perbedaan antara harapan yang dimiliki dan unjukkerja yang senyatanya diterima. Apabila harapan tinggi, sementara hasil kerjanya biasa-biasa saja, kepuasan tidak akan tercapai. Sebaliknya, apabila hasil kerja melebihi dari yang diharapkan, kepuasan akan meningkat. Karena harapan yang dimiliki konsumen cenderung selalu meningkat sejalan dengan meningkatnya pengalaman konsumen, para manajer harus secara tetap memonitor kemampuannya untuk memenuhi pembatas kepuasan yang semakin tinggi.

³ Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, edisi 2 (Yogyakarta : ANDI OFFSET, 2007), hlm.115

Kepuasan nasabah salah satunya dipengaruhi oleh kemampuan karyawan dalam mengkomunikasikan kredibilitas mereka dan menciptakan kepercayaan dan keyakinan. Nasabah bank terutama nasabah yang memutuskan untuk menggunakan jasa perbankan syariah untuk menyimpan dananya harus memperkuat keyakinan nasabah bahwa uang yang disimpannya akan aman. Kualitas juga dipengaruhi oleh seluruh elemen perbankan terutama karyawan. Dikutip dari Yazid, Zaithmal dan Bitner menyatakan bahwa peran orang, yang terdiri dari karyawan lini depan dan yang mendukung di bagian belakang sangat penting bagi keberhasilan setiap perusahaan jasa.⁴ Karyawan bank lini depan merupakan orang yang melakukan kontak langsung dengan nasabah maupun calon nasabah. Karyawan lini depan tidak mengerjakan jasa secara keseluruhan namun di mata nasabah karyawan lini depan menjadi gambaran perusahaan secara keseluruhan. Elemen ini mencerminkan perusahaan dan secara langsung mempengaruhi kepuasan nasabah bank.

Mengukur kualitas jasa dalam perbankan syariah sangat penting mengingat perubahan lingkungan persaingan dalam dunia perbankan. Perbankan syariah yang terus tumbuh dan semakin menglobal mengakibatkan tingkat kompetisi semakin tinggi. Bank syariah agar mampu bersaing harus secara rutin mengukur kualitas jasa agar mengetahui seberapa besar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank selama ini.

⁴ Yazid, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta : EKONISIA, 2008), hlm.157

Othman dan Owen menyebutkan beberapa alasan mengapa bank syariah perlu memperhatikan pentingnya kualitas jasa. Pertama, produk dan pelayanan bank dirasa oleh nasabah memiliki kualitas nilai-nilai agama yang baik karena berdasarkan prinsip-prinsip Islam. Kedua, pentingnya menerapkan *service quality* pada bank syariah karena akan berhubungan dengan biaya, keuntungan, kepuasan nasabah, *customer retention*, *positive word of mouth*, serta memasarkan perusahaan dan meningkatkan kinerja keuangan bank.⁵

Service quality atau kualitas jasa yang dirasakan oleh nasabah bank syariah dapat diukur melalui teori *service quality* Othman dan Owen dengan enam dimensi yakni *sharia compliance*, *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *empathy*, dan *responsiveness*.⁶ Keenam dimensi tersebut disebut dimensi CARTER. Dimensi CARTER merupakan pengembangan dari teori SERVQUAL milik Parasuraman yang memiliki lima dimensi yakni *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *empathy*, dan *responsiveness*. Penambahan *sharia compliance* menurut Othman dan Owen perlu ditambahkan untuk mengukur seberapa sesuai perbankan syariah menerapkan hukum-hukum Islam dalam bisnisnya serta mengukur tingkat kepuasan nasabah bank syariah dari segi keIslaman elemen-elemen bank.

Bank Syariah Mandiri sebagai bank yang hadir dengan nilai-nilai islam dan menjalankan bisnis berlandaskan syariat Islam sebisa mungkin

⁵ Abdul Qawi Othman and Lynn Owen, "Adopting And Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Bank : A Case Study in Kuwait Finance House," *International Journal of Islamic Financial Service* Vol. 3:1 (2001), hlm. 3

⁶ *Ibid*, hlm. 10

menghadirkan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan harapan nasabah. Jika pelayanan baik akan berdampak pada terciptanya kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri, begitupun untuk Bank Syariah Mandiri akan otomatis menciptakan *image* baik bank. *Image* baik dapat dimanfaatkan oleh Bank Syariah Mandiri untuk mendapat perhatian dari calon nasabah maupun nasabah untuk loyal pada bank.

Di Banjarnegara persaingan bisnis perbankan syariah dapat dilihat dari jumlah Bank Umum Syariah (BUS) maupun Unit Usaha Syariah (UUS) di sekitar Bank Syariah Mandiri seperti Bank Muamalat, Bank Syariah Mega Indonesia dan BRI Syariah. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banjarnegara sebagai salah satu praktisi perbankan syariah di Banjarnegara dapat memanfaatkan kondisi persaingan untuk semakin meningkatkan kualitas jasanya (*service quality*) agar nasabah selalu merasa nyaman terutama bagi nasabah penyimpan dana karena mereka telah mempercayakan bank untuk menjaga hartanya. Untuk menjaga eksistensi bank maka perlu memberikan pelayanan prima setiap saat.

Tabel 1.1
Jumlah Pembuka Rekening Tabungan
BSM KCP Banjarnegara (Per Tahun)

Tahun	2011	2012	2013	2014	2015*
Jumlah	1391	1681	1393	1761	1270
<i>*jumlah pembukaan rekening hingga 8 Desember 2015</i>					

Tabel di atas menunjukkan jumlah nasabah baru Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banjarnegara pada lima tahun terakhir. Berdasarkan tabel, dapat dilihat bahwa setiap tahun terjadi perbedaan yang cukup besar dalam jumlah pembukaan rekening baru. Pada tahun 2014 jumlah pembukaan rekening baru sejumlah 1761 nasabah, sedangkan pada tahun 2015 (awal bulan desember) Bank Syariah Mandiri KCP Banjarnegara hanya ada 1270 pembukaan rekening nasabah baru. Hal ini cukup menjadi perhatian peneliti karena terjadi perbedaan yang cukup besar antara tahun 2014 dan 2015.

Berbeda dengan jumlah dana nasabah penabung di Bank Syariah Mandiri KCP Banjarnegara. Pada tabel di bawah ini, kondisi jumlah dana penabung justru mengalami peningkatan pada tahun 2015. Pada tahun 2014 dengan jumlah dana yang masuk Rp 4.739.430.590, sedangkan pada tahun 2015 disaat terjadi penurunan jumlah nasabah penabung justru terjadi peningkatan jumlah dana yakni sebesar Rp 5.563.549.596,5.

Tabel 1.2
Jumlah Dana Tabungan Nasabah
BSM KCP Banjarnegara (Per Tahun)

Tahun	Jumlah Dana Tabungan
2011	Rp 3.780.162.564
2012	Rp 6.952.824.050,7
2013	Rp 1.381.692.138,8
2014	Rp 4.739.430.590
2015*	Rp 5.563.549.596,5
<i>* jumlah dana tabungan nasabah hingga 8 Desember 2015</i>	

Perkembangan Bank Syariah Mandiri KCP Banjarnegara menarik perhatian peneliti karena setiap tahunnya mengalami perubahan-perubahan pada jumlah penabung dan peningkatan jumlah dana tabungan. Berdasarkan data-data di atas, penurunan jumlah nasabah pada 2015 ternyata tidak mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat untuk menyimpan dananya di Bank Syariah Mandiri KCP Banjarnegara.

Sebagai bank yang mulai dikenal luas oleh masyarakat tentu Bank Syariah Mandiri KCP Banjarnegara akan memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada setiap nasabah maupun calon nasabah. Kualitas jasa yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Banjarnegara melalui karyawan-karyawannya tentu menjadi salah satu faktor penentu tingkat kepuasan nasabah. Semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah maka akan semakin baik pula para nasabah memberikan informasi-informasi kepada calon nasabah baru.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti tingkat kepuasan nasabah penabung Bank Syariah Mandiri KCP Banjarnegara. Penelitian ini akan meneliti kualitas jasa (*service quality*) Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banjarnegara terhadap kepuasan nasabah melalui dimensi CARTER (*sharia compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy, responsiveness*), dengan memfokuskan penelitian pada nasabah penyimpan dana (penabung).

Bedasarkan pemaparan di atas tentu setiap nasabah bank akan memiliki alasan tersendiri mengenai tingkat kepuasan atas pelayanan yang

diberikan oleh bank. Melihat latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik mengambil judul penelitian **“Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Penabung (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banjarnegara)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka didapati rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah *Sharia Compliance* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah penabung Bank Syariah Mandiri KCP Banjarnegara?
2. Apakah *Assurance* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah penabung Bank Syariah Mandiri KCP Banjarnegara?
3. Apakah *Reliability* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah penabung Bank Syariah Mandiri KCP Banjarnegara?
4. Apakah *Tangibles* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah penabung Bank Syariah Mandiri KCP Banjarnegara?
5. Apakah *Empathy* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah penabung Bank Syariah Mandiri KCP Banjarnegara?
6. Apakah *Responsiveness* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah penabung Bank Syariah Mandiri KCP Banjarnegara?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Mengidentifikasi pengaruh *Sharia Compliance* terhadap kepuasan nasabah penabung Bank Syariah Mandiri KCP Banjarnegara.
- b. Mengidentifikasi pengaruh *Assurance* terhadap kepuasan nasabah penabung Bank Syariah Mandiri KCP Banjarnegara.
- c. Mengidentifikasi pengaruh *Reliability* terhadap kepuasan nasabah penabung Bank Syariah Mandiri KCP Banjarnegara.
- d. Mengidentifikasi pengaruh *Tangibles* terhadap kepuasan nasabah penabung Bank Syariah Mandiri KCP Banjarnegara.
- e. Mengidentifikasi pengaruh *Empathy* terhadap kepuasan nasabah penabung Bank Syariah Mandiri KCP Banjarnegara.
- f. Mengidentifikasi pengaruh *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah penabung Bank Syariah Mandiri KCP Banjarnegara.

2. Kegunaan

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bidang Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi keilmuan dalam bidang pemasaran baik sebagai wawasan keilmuan maupun referensi akademik, khususnya dalam hal dimensi kualitas jasa model CARTER.

b. Bagi Bank

Penelitian ini diharapkan menjadi informasi yang bermanfaat bagi Bank Syariah Mandiri KCP Banjarnegara dalam meningkatkan kualitas jasa dan kepuasan nasabah, khususnya nasabah penabung.

D. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan menggambarkan alur pemikiran penulis dari awal hingga kesimpulan akhir penelitian. Adapun sistematika dalam penelitian ini sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan. Bab ini berisi latar belakang masalah yang munguraikan alasan penelitian mengenai pentingnya kualitas jasa yang diberikan bank, khususnya Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banjarnegara pada kepuasan nasabah. Kemudian rumusan masalah sebagai inti penelitian, serta tujuan dan kegunaan penelitian untuk mengetahui pentingnya penelitian. Selanjutnya sebagai penutup bab I diuraikan sistematika pembahasan untuk mengetahui arah dan alur penelitian.

BAB II Landasan Teori. Bab ini akan membahas tinjauan pustaka, yakni penelitian-penelitian yang dijadikan referensi penelitian oleh penulis. Selanjutnya, membahas teori-teori yang digunakan dalam penelitian seperti konsep pemasaran jasa, teori kualitas pelayanan, dua model kualitas jasa yakni model SERVQUAL dan model CARTER, serta teori keislaman dari model kualitas jasa.

BAB III Metode Penelitian. Bab ini berisi tentang teknik yang digunakan dalam penelitian. Bab ini meliputi teknik pengambilan sampel. Sampel diambil menggunakan teknik *convenience sampling* atau nasabah yang paling mudah ditemui. Dalam bab ini juga berisi tentang alat yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian dalam penelitian ini, yakni kuesioner. Selanjutnya, memaparkan cara perhitungan hasil penelitian serta metode analisis yang digunakan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan uji asumsi klasik dan metode analisis regresi linier berganda.

BAB IV Analisis dan Pembahasan. Bab ini akan menguraikan hasil pengolahan data dan analisis hasil penelitian. Penulis akan menjelaskan bagaimana tingkat kepuasan nasabah yang diukur melalui metode CARTER yang telah diuji dengan uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda melalui aplikasi statistik SPSS 17.

BAB V Penutup. Bab ini berisi kesimpulan yang memaparkan kesimpulan hasil penelitian setelah diuji. Pada bab ini juga berisi saran-saran kepada berbagai pihak seperti pihak bank agar semakin meningkatkan kualitas serta saran kepada peneliti selanjutnya agar penelitian berikutnya lebih baik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis tentang “Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Penabung” dengan studi kasus di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banjarnegara, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel *sharia compliance* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah penabung Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banjarnegara. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,0044. Artinya, semakin baik penerapan *sharia compliance* maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah.
2. Variabel *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah penabung Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banjarnegara. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 yaitu 0,52. Dapat disimpulkan bahwa baik dan buruknya *assurance* (jaminan) yang diberikan oleh bank tidak mempengaruhi kepercayaan nasabah terhadap bank. Nasabah tidak melihat faktor *assurance* sebagai penentu kepuasan mereka.
3. Variabel *reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah penabung Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banjarnegara. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi yang lebih

besar dari 0,05 yaitu 0,758. Tidak berpengaruhnya variabel *reliability* dikarenakan nasabah merasa karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Banjarnegara kurang cepat dalam melayani transaksi nasabah penabung.

4. Variabel *tangibles* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah penabung Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banjarnegara. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 yaitu 0,33. Dapat disimpulkan bahwa baik dan buruknya *tangibles* (bukti fisik) yang diberikan oleh bank tidak mempengaruhi kepuasan nasabah penabung. Untuk itu, Bank Syariah Mandiri KCP Banjarnegara perlu menambah perhatian pada fasilitas fisik agar posisi bank semakin kuat di mata nasabah.
5. Variabel *empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah penabung Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banjarnegara. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 yaitu 0,801. Bank Syariah Mandiri KCP Banjarnegara perlu memperhatikan lagi karyawannya agar selalu bersikap peduli dan menjunjung tinggi rasa kekeluargaan kepada setiap nasabah.
6. Variabel *responsiveness* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah penabung Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banjarnegara. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000. Artinya, semakin baik

penerapan *responsiveness* maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian, selanjutnya dapat diusulkan saran sebagai berikut :

1. Bagi Bank Syariah Mandiri

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, bank diharapkan untuk lebih memperhatikan nasabah karena pelayanan merupakan salah satu faktor yang dirasakan langsung oleh nasabah. Kecepatan pelayanan, bukti fisik yang dilihat langsung oleh nasabah dan tingkat kepedulian karyawan terhadap nasabah harus selalu ditingkatkan. Semakin baik tingkat pelayanan yang diberikan maka akan semakin baik pula penilaian nasabah terhadap suatu bank.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel-variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah serta diharapkan lebih banyak menggunakan sample atau jumlah responden agar hasil penelitian semakin mendekati kebenaran.

DAFTAR PUSTAKA

AL-QUR'AN

Departemen Agama, *Al-Qur'an*, Semarang : PT Karya Toha Putra, 1999.

LITERATUR BUKU

Alma, Buchari, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung : Alfabeta, 2007.

Engel, James F., Rodger D. Blackwell dan Paul W. Miniard. *Perilaku Konsumen*, Jilid 1. Alih bahasa Budiyanto, Jakarta : Binapura Aksara, 1995.

Ghozali, Imam, *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2005.

Hasan, Ali, *Marketing Bank Syariah*, Cetakan Pertama, Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2010.

Kartajaya, Hermawan, dan M. Syakir Sula, *Syariah Marketing*, Bandung : PT Mizan Pustaka, 2008.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, alih bahasa Bob Sabran, Jakarta : Erlangga, 2009.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, alih bahasa Bob Sabran, Jakarta : Erlangga, 2009.

Kuncoro, Mudrajad, *Manajemen Perbankan*, Yogyakarta : BPFE Yogyakarta, 2002.

- Lovelock, Christopher H. dan Lauren K. Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa*, alih bahasa Agus Widyantoro, cetakan kedua, Jakarta : Indeks, 2005.
- Lovelock, Christopher H. , dan Lauren K. Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa*, alih bahasa Agus Widyantoro, cetakan kedua, Jakarta : Indeks, 2007.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : Salemba Empat, 2009.
- Nasution, M. Nur, *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor : Ghalia Indonesia, 2010.
- Malhotra, Aresh K, *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan*, edisi empat, jilid 1, Jakarta : Ineks, 2009.
- Santosa, Purbayu Budi, dan Ashari, *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS*, Yogyakarta : ANDI, 2005.
- Sekaran, Uma, *Research Methods for Busines - Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Buku 1, Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Sekaran, Uma, *Research Methods for Busines - Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Buku 2, Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Setiadi, Nugroho J. , *Perilaku Konsumen*, Jakarta :Kencana, 2010.
- Sudarso, Heri, *Bank dan Lembaga Keuanga Syariah*, cetakan kedua, Yogyakarta : Ekonisia, 2012.
- Sugiyono, *Metode penelitian administrasi*, Bandung : Alfabeta, 1994.
- Suharyadi dan Purwanto, *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*, Jakarta : Salemba Empat, 2009.
- Suliyanto, *Metode Riset Bisnis*, Yogyakarta : Andi Offset, 2006.
- Supriyanto, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Jakarta : PT Indeks, 2009

Sutanto, Heri dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Bandung : Pustaka Setia, 2013.

Tjiptono, Fandi dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, edisi dua, Yogyakarta : ANDI OFFSET, 2007.

Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa*, Malang : Bayumedia Publishing, 2005.

Wibisono, Dermawan, *Riset Bisnis*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2003.

Wiyono, Gendro, *Merancang penelitian bisnis dengan alat analisis SPSS 17.0 dan SmartPLS 2.0*, Yogyakarta : UPP STIM YKPN, 2011

Yazid, *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta : Ekonisia, 2008.

KARYA ILMIAH

Ali, Muhammad, Abdullah Ramdhani dan Dinar Mariam Kurniati, *The Influence Of Service Quality Toward Customer Satisfaction Of Islamic Sharia Bank, Australian Journal of Basic and Applied Sciences Vol.5:9 2011.*

Anand, S.Vijay, dan M. Selveraj, “The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in Indian Banking Sector : An Empirical Study trough SERVPERF,” *International Journal Management Bussiness Research Vol 2:2 2012.*

Astuti, Septin Puji., Wiwik Wilasari, dan Datien Eriska utami, *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Bank Syariah, Jurnal Manajemen Bisnis Vol 2:1 April – Juli 2009.*

Darmansyah, “Pengaruh Total Quality Service terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah di Bengkulu,” *Jurnal Aplikasi Manajemen Vol 10:4 2012.*

Fitriani, Aprilia, Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank BRI Syariah KCP Rawamangun, *Skripsi*, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2013.

Hasanah, Uswatun, “Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan PT Bank Muamalat Indonesia Cabang Palu Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah.” *Jurnal Istiqra’* Vol.1:1 Januari-Juni 2013.

Hendrawan, Anjas, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Empiris pada BPRS Formes Sleman Yogyakarta),” *Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum*, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014.

Molae, Maysam, Reza Ansari, dan Hadi Teimouri, Analyzing the Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction and Loyalty in the Banking Industry of Iran, *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, Vol 3:3 2013.

Othman, Abdul Qawi and Lynn Owen, “Adopting And Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Bank : A Case Study in Kuwait Finance House.” *International Journal of Islamic Financial Service* Vol. 3:1, 2001.

Lain-lain

<http://keuangansyariah.mysharing.co/investor-domestik-hingga-asing-tertarik-dirikan-bank-syariah-di-indonesia/> akses pada 6 Juni 2015

www.ojk.go.id/statistik-perbankan-syariah-april-2015 Statistik Perbankan Syariah April 2015, hlm.2

LAMPIRAN 1

TERJEMAHAN

No	Hlm	Bab	FN	Terjemahan
1	35	II	31	<i>“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan katakanlah perkataan yang benar.”</i>
2	36	II	34	<i>“Dan kami turunkan kepadamu Al-Kitab (Al-Qur’an) untuk menjelaskan segala sesuatu dan petunjuk serta rahmat dan kabar gembira bagi orang-orang yang berserah diri.”</i>
3	37	II	35	<i>“Dan barang siapa yang taat kepada Allah dan rasul-Nya dan takut kepada Allah dan bertakwa kepada-Nya, maka mereka adalah orang-orang yang mendapat kemenangan.”</i>
4	39	II	37	<i>“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.”</i>
5	39	II	39	<i>“Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpahmu itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.”</i>
6		II	39	<i>“Hai anak Adam, pakailah pakaianmu yang indah di setiap (memasuki) masjid, makan dan minumlah, dan jangan berlebih-lebihan.</i>

				<i>Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang yang berlebih-lebihan.”</i>
7	40	II	41	<i>“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada-Nya.”</i>
8	79	IV	6	<i>“dan hendaklah kamu memutuskan perkara di antara mereka menurut apa yang diturunkan Allah, dan janganlah kamu mengikuti hawa nafsu mereka. Dan berhati-hatilah kamu terhadap mereka, supaya mereka tidak memalingkan kamu dari sebagian apa yang telah diturunkan Allah kepadamu. Jika mereka berpaling (dari hukum yang telah diturunkan Allah), maka ketahuilah bahwa sesungguhnya Allah menghendaki akan menimpakan musibah kepada mereka disebabkan sebagian dosa-dosa mereka. Dan sesungguhnya kebanyakan manusia adalah orang-orang yang fasik.</i>

LAMPIRAN 2

KUESIONER

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENABUNG (STUDI KASUS PADA BANK SYARIAH MANDIRI KCP BANJARNEGARA)

**Kepada Yth:
Bapak/Ibu/Saudara/i Responden Penelitian
Di tempat**

Assalamu 'alaikum Wr.Wb.

Sebelumnya saya mohon maaf, sudah mengganggu aktivitas saudara. Dengan kerendahan hati saya mengharapkan kesediaan saudara untuk mengisi kuesioner penelitian ini dengan **jujur dan sebenar-benarnya** karena jawaban kuesioner ini akan digunakan sebagai data penelitian skripsi dengan judul **“PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENABUNG (STUDI KASUS PADA BANK SYARIAH MANDIRI KCP BANJARNEGARA)”**, untuk memperoleh gelar Strata 1 (S1) Fakultas Syariah dan Hukum, Jurusan Keuangan Islam, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Demikian permohonan ini saya sampaikan. Atas kerjasama dan kesediaannya dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Hormat saya,

Verdian Aissa Lintang

PERTANYAAN I

Jawablah pertanyaan-pertanyaan berikut ini dengan memberikan tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan keadaan Anda sebenarnya.

1. Apakah jenis kelamin Anda?
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan

2. Berapa umur Anda sekarang?
 - a. < 20 tahun
 - b. 20 – 30 tahun
 - c. 31 – 40 tahun
 - d. 41 – 50 tahun
 - e. > 50 tahun
3. Apakah status perkawinan Anda?
 - a. Menikah
 - b. belum menikah
4. Apa pendidikan terakhir Anda?
 - a. SD/MI
 - b. SMP/MTs
 - c. SMA/MA/SMK
 - d. Diploma
 - e. Sarjana
 - f. Lain-lain(sebutkan).....
5. Apa pekerjaan Anda?
 - a. PNS
 - b. TNI/POLRI
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Pengusaha/Wiraswasta
 - e. Petani
 - f. Lain-lain (sebutkan).....
6. Berapa penghasilan Anda sebulan?
 - a. > Rp 1.000.000
 - b. Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000
 - c. Rp 2.000.001 – Rp 3.000.000
 - d. Rp 3.000.001 – Rp 4.000.000
 - e. Rp 4.000.001 – Rp 5.000.000
 - f. > Rp 5.000.000
7. Dari mana Anda mengetahui informasi tentang Bank Syariah Mandiri?
 - a. Keluarga / Teman
 - b. Media cetak (Surat Kabar / Majalah)
 - c. Media elektronik (Televisi, internet, dll)
 - d. Pamflet, brosur dll.
 - e. Lain-lain....
8. Berapa lama Anda menjadi nasabah Bank Syariah mandiri?
 - a. <1 tahun
 - b. 1-3 tahun
 - c. 3-5 tahun
 - d. >5 tahun

PERTANYAAN II

Berilah tanda centang (✓) pada jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara paling sesuai.

Petunjuk Pengisian :

SS : Sangat Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

N : Netral

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Compliance	Bank Syariah Mandiri menerapkan prinsip tolong menolong.				
2.		Produk Tabungan Bank Syariah Mandiri bebas dari ketidak jelasan akad.				
3.		Produk tabungan Bank Syariah Mandiri bebas pungutan biaya.				
4.		Karyawan Bank Syariah Mandiri berkelakuan sesuai etika Islam.				

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1.	Assurance	Karyawan Bank Syariah Mandiri professional.				
2.		Karyawan Bank Syariah mandiri bertanggung jawab dalam memberikan informasi.				
3.		Karyawan Bank Syariah Mandiri mampu memberikan rasa aman pada nasabah yang menitipkan dananya.				
4.		Bank Syariah Mandiri memiliki reputasi yang baik.				

NO	PERNYATAAN		SS	S	N	TS	STS
1.	Reliability	Karyawan Bank Syariah Mandiri melayani nasabah dengan cepat.					
2.		Proses pembukaan rekening tabungan Bank Syariah Mandiri cepat.					
3.		Bank Syariah Mandiri memenuhi janji pelayanan sesuai yang ditawarkan.					
4.		Karyawan Bank Syariah Mandiri langsung menanggapi keluhan nasabah.					

NO	PERNYATAAN		SS	S	N	TS	STS
1.	Tangibles	Lokasi Bank Syariah Mandiri strategis.					
2.		Bank Syariah Mandiri mempunyai ruang tunggu yang nyaman.					
3.		Jumlah Teller di Bank Syariah Mandiri memadai.					
4.		Karyawan berpenampilan rapi dan sopan.					

NO	PERNYATAAN		SS	S	N	TS	STS
1.	Empathy	Karyawan Bank Syariah Mandiri melayani nasabah tanpa membedakan status sosial.					
2.		Karyawan Bank Syariah Mandiri melayani nasabah dengan rasa kekeluargaan.					
3.		Saya merasa diperhatikan dengan baik oleh karyawan Bank Syariah Mandiri.					
4.		Karyawan dapat menjadi penasehat dalam setiap keluhan nasabah yang berkaitan dengan pelayanan.					

NO	PERNYATAAN		SS	S	N	TS	STS
1.	Responsiveness	Karyawan Bank Syariah Mandiri cepat tanggap terhadap kebutuhan nasabah.					
2.		Karyawan Bank Syariah Mandiri selalu dalam posisi siap untuk melayani transaksi Anda.					
3.		Bank Syariah Mandiri selalu buka tepat pada waktunya.					
4.		Karyawan Bank Syariah Mandiri merespon permintaan nasabah dengan cepat.					

NO	PERNYATAAN		SS	S	N	TS	STS
1.	Customer Satisfaction	Saya merasa puas dengan sistem syariah yang dijalankan Bank Syariah Mandiri.					
2.		Saya merasa puas menggunakan produk tabungan Bank Syariah Mandiri.					
3.		Saya merasa puas dengan fasilitas yang disediakan Bank Syariah Mandiri.					
4.		Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri.					

LAMPIRAN 3

REKAPITULASI NILAI ITEM PERTANYAAN

No.	CMP (X1)					ASR (X2)					RLB (X3)					TGBL (X4)					EMPT (X5)					RSPN (X6)					CS (Y)				
1	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
2	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
3	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	2	3	4	3	12	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	3	4	4	2	13	3	4	3	4	14
4	4	3	3	4	14	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	1	1	2	5	9	3	4	4	4	15	4	4	3	3	14	3	4	3	3	13
5	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
6	5	4	4	4	17	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
7	4	4	3	4	15	5	4	4	4	17	4	3	4	4	15	3	5	4	5	17	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
8	4	4	2	5	15	4	4	4	3	15	4	3	4	3	14	2	5	5	5	17	3	3	4	4	14	4	4	3	4	15	5	4	4	4	17
9	5	4	3	4	16	4	4	4	4	16	3	5	3	4	15	3	4	4	5	16	4	4	4	3	15	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16
10	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	5	4	4	5	18	5	5	4	4	18	4	4	5	4	17	5	5	4	4	18
11	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	2	2	4	5	13	4	4	5	5	18	4	4	4	5	17	4	4	5	5	18	4	4	4	5	17
12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15	4	5	5	4	18
13	3	4	3	5	15	5	4	5	5	19	5	4	4	4	17	4	5	5	4	18	4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	4	4	5	4	17
14	4	2	4	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
15	5	4	5	5	19	4	5	5	5	19	4	5	5	4	18	4	4	3	5	16	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
16	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	5	4	4	5	18	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20
17	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	5	16	5	5	5	4	19	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16
18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20
19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16
20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	5	4	5	4	18	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19
21	4	5	4	5	18	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	4	5	4	5	18

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

47	5	4	3	5	17	5	4	4	5	18	2	4	4	4	14	2	2	4	5	13	4	4	2	2	12	4	4	4	2	14	4	4	4	4	16
48	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	2	3	3	4	12	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	3	4	4	4	15
49	5	5	5	5	20	4	5	4	4	17	5	4	4	5	18	5	5	5	4	19	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
50	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
51	4	2	2	5	13	4	5	2	4	15	5	4	2	4	15	5	4	2	5	16	5	4	2	4	15	2	4	5	2	13	2	4	2	2	10
52	5	5	4	4	18	4	4	2	5	15	4	4	5	4	17	5	5	5	4	19	4	2	2	4	12	4	4	5	5	18	5	4	4	2	15
53	4	5	4	4	17	3	5	3	3	14	4	4	4	5	17	4	4	3	3	14	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17
54	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	5	4	5	5	19	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17
55	5	4	3	5	17	5	4	4	5	18	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	5	5	4	3	17	5	4	4	4	17	5	5	4	4	18
56	4	4	3	5	16	4	5	3	5	17	3	3	4	2	12	2	5	4	4	15	5	3	3	2	13	3	3	4	3	13	2	2	4	4	12
57	3	3	5	5	16	4	4	5	4	17	3	3	4	3	13	5	5	4	5	19	5	4	3	3	15	5	4	4	3	16	4	3	3	3	13
58	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20
59	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	5	4	4	4	17	5	5	4	4	18	4	4	3	3	14	4	3	3	4	14
60	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
61	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18	4	5	5	5	19	4	4	4	5	17
62	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
63	5	3	3	5	16	4	3	4	4	15	5	4	2	4	15	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15
64	4	4	2	2	12	4	3	4	4	15	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	3	3	14	4	4	4	3	15
65	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
66	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	5	5	4	4	18	4	4	4	3	15	4	4	4	5	17	4	5	5	4	18
67	5	4	2	5	16	4	2	5	5	16	2	5	5	4	16	5	5	5	5	20	4	2	2	4	12	4	4	4	4	16	5	5	5	2	17
68	4	3	2	4	13	4	4	5	3	16	4	2	3	2	11	4	4	4	5	17	5	4	4	3	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16
69	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	2	4	3	13	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15
70	4	4	3	4	15	4	4	3	5	16	4	4	4	4	16	4	3	4	5	16	5	5	4	4	18	4	3	3	4	14	3	4	4	4	15
71	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	5	4	3	3	15	4	4	4	5	17	4	4	4	3	15	4	5	4	3	16	4	4	3	3	14

72	5	5	5	5	20	5	4	3	5	17	5	5	3	3	16	3	5	5	5	18	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18
73	5	4	4	5	18	5	4	4	5	18	4	2	4	5	15	2	4	4	4	14	4	4	5	3	16	2	5	4	4	15	4	2	4	4	14
74	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
75	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
76	5	5	4	5	19	5	4	5	5	19	5	4	4	4	17	4	4	5	5	18	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
77	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
78	3	2	5	5	15	5	5	5	5	20	5	3	4	4	16	3	3	5	5	16	5	5	4	4	18	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16
79	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18
80	5	5	4	5	19	5	4	4	4	17	4	4	4	5	17	4	5	4	5	18	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15	4	4	4	5	17
81	4	5	5	5	19	4	4	5	4	17	4	4	4	3	15	3	5	5	5	18	5	4	5	5	19	4	5	4	3	16	4	5	5	4	18
82	5	4	5	4	18	4	4	5	4	17	4	4	3	4	15	5	5	5	5	20	5	4	4	3	16	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18
83	5	4	5	5	19	4	4	4	5	17	2	2	4	4	12	2	4	4	5	15	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	5	5	5	4	19
84	5	2	1	5	13	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
85	4	3	5	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	3	3	14	3	3	4	4	14	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16
86	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18
87	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16
88	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	5	5	3	5	18
89	4	5	5	3	17	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	4	4	2	14	4	5	4	5	18
90	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
91	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15
92	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
93	4	4	3	5	16	5	4	4	4	17	5	4	3	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17
94	5	4	4	4	17	4	5	5	5	19	4	4	5	5	18	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	4	4	4	5	17
95	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	2	2	5	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15
96	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17	4	4	4	3	15	4	4	3	3	14	4	3	3	4	14

97	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
98	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15
99	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	5	4	5	5	19	5	5	5	4	19	4	5	5	4	18	4	4	4	5	17
100	5	4	4	5	18	4	4	5	5	18	4	2	4	5	15	2	4	4	4	14	4	5	4	4	17	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18



LAMPIRAN 4

HASIL ANALISIS PROFILE RESPONDEN

JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	35	35.0	35.0	35.0
	PEREMPUAN	65	65.0	65.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20	34	34.0	34.0	34.0
	20 - 30	46	46.0	46.0	80.0
	31 - 40	14	14.0	14.0	94.0
	41 - 50	4	4.0	4.0	98.0
	> 50	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

STATUS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	MENIKAH	34	34.0	34.0	34.0
	BELUM MENIKAH	66	66.0	66.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

PENDIDIKAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP/MTS	5	5.0	5.0	5.0
	SMA/MA/SMK	65	65.0	65.0	70.0
	DIPLOMA	11	11.0	11.0	81.0
	SARJANA	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

PEKERJAAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	6	6.0	6.0	6.0
	PEGAWAI SWASTA	16	16.0	16.0	22.0
	PENGUSAHA/WIRASWASTA	18	18.0	18.0	40.0
	PETANI	2	2.0	2.0	42.0
	LAIN-LAIN	58	58.0	58.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

PENGHASILAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	> 1000000	51	51.0	51.0	51.0
	1000000 - 2000000	25	25.0	25.0	76.0
	2000001 - 3000000	10	10.0	10.0	86.0
	3000001 - 4000000	5	5.0	5.0	91.0
	4000001 - 5000000	6	6.0	6.0	97.0
	> 5000000	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

SUMBER INFO

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KELUARGA/TEMAN	64	64.0	64.0	64.0
	MEDIA CETAK	1	1.0	1.0	65.0
	MEDIA ELEKTRONIK	28	28.0	28.0	93.0
	PAMFLET, BROSUR, DLL.	6	6.0	6.0	99.0
	LAIN-LAIN	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

LAMA NASABAH

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1	49	49.0	49.0	49.0
	1 - 3	34	34.0	34.0	83.0
	3 - 5	10	10.0	10.0	93.0
	> 5	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

LAMPIRAN 5

HASIL UJI VAIDITAS

COMPLIANCE

Correlations

		CP1	CP2	CP3	CP4	COMPLIANCE
CP1	Pearson Correlation	1	.391**	.252*	.284**	.639**
	Sig. (2-tailed)		.000	.011	.004	.000
	N	100	100	100	100	100
CP2	Pearson Correlation	.391**	1	.464**	.076	.732**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.454	.000
	N	100	100	100	100	100
CP3	Pearson Correlation	.252*	.464**	1	.224*	.779**
	Sig. (2-tailed)	.011	.000		.025	.000
	N	100	100	100	100	100
CP4	Pearson Correlation	.284**	.076	.224*	1	.549**
	Sig. (2-tailed)	.004	.454	.025		.000
	N	100	100	100	100	100
COMPLIANCE	Pearson Correlation	.639**	.732**	.779**	.549**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

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

ASSURANCE

Correlations

		AS1	AS2	AS3	AS4	ASSURANCE
AS1	Pearson Correlation	1	.412**	.421**	.511**	.773**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
AS2	Pearson Correlation	.412**	1	.298**	.378**	.705**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
AS3	Pearson Correlation	.421**	.298**	1	.335**	.713**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003		.001	.000
	N	100	100	100	100	100
AS4	Pearson Correlation	.511**	.378**	.335**	1	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.000
	N	100	100	100	100	100
ASSURANCE	Pearson Correlation	.773**	.705**	.713**	.758**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

RELIABILITY

Correlations

		RL1	RL2	RL3	RL4	RELIABILITY
RL1	Pearson Correlation	1	.518**	.028	.273**	.660**
	Sig. (2-tailed)		.000	.780	.006	.000
	N	100	100	100	100	100
RL2	Pearson Correlation	.518**	1	.294**	.416**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
RL3	Pearson Correlation	.028	.294**	1	.544**	.618**
	Sig. (2-tailed)	.780	.003		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
RL4	Pearson Correlation	.273**	.416**	.544**	1	.774**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
RELIABILITY	Pearson Correlation	.660**	.799**	.618**	.774**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

TANGIBLES

Correlations

		TB1	TB2	TB3	TB4	TANGIBLES
TB1	Pearson Correlation	1	.511**	.304**	.044	.737**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.666	.000
	N	100	100	100	100	100
TB2	Pearson Correlation	.511**	1	.525**	.104	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.302	.000
	N	100	100	100	100	100
TB3	Pearson Correlation	.304**	.525**	1	.327**	.757**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.001	.000
	N	100	100	100	100	100
TB4	Pearson Correlation	.044	.104	.327**	1	.477**
	Sig. (2-tailed)	.666	.302	.001		.000
	N	100	100	100	100	100
TANGIBLES	Pearson Correlation	.737**	.780**	.757**	.477**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

EMPATHY

Correlations

		EM1	EM2	EM3	EM4	EMPATHY
EM1	Pearson Correlation	1	.567**	.385**	.223*	.700**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.026	.000
	N	100	100	100	100	100
EM2	Pearson Correlation	.567**	1	.541**	.262**	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.008	.000
	N	100	100	100	100	100
EM3	Pearson Correlation	.385**	.541**	1	.583**	.842**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
EM4	Pearson Correlation	.223*	.262**	.583**	1	.706**
	Sig. (2-tailed)	.026	.008	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
EMPATHY	Pearson Correlation	.700**	.770**	.842**	.706**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

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

RESPONSIVENESS

Correlations

		RP1	RP2	RP3	RP4	RESPONSIVE NESS
RP1	Pearson Correlation	1	.377**	.282**	.448**	.684**
	Sig. (2-tailed)		.000	.004	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
RP2	Pearson Correlation	.377*	1	.351**	.311**	.659**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.002	.000
	N	100	100	100	100	100
RP3	Pearson Correlation	.282*	.351**	1	.540**	.760**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
RP4	Pearson Correlation	.448*	.311**	.540**	1	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
RESPONSIVENESS	Pearson Correlation	.684*	.659**	.760**	.823**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

CUSTOMER SATISFACTION

Correlations

		CS1	CS2	CS3	CS4	CUSTOMER SATISFACTION
CS1	Pearson Correlation	1	.522**	.479**	.368**	.783**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
CS2	Pearson Correlation	.522**	1	.344**	.344**	.743**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
CS3	Pearson Correlation	.479**	.344**	1	.427**	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
CS4	Pearson Correlation	.368**	.344**	.427**	1	.710**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
CUSTOMER SATISFACTION	Pearson Correlation	.783**	.743**	.757**	.710**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

LAMPIRAN 6

HASIL UJI RELIABILITAS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

COMPLIANCE

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.603	4

ASSURANCE

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.714	4

RELIABILITY

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.681	4

TANGIBLES

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.630	4

EMPATHY

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.747	4

RESPONSIVENESS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.713	4

CUSTOMER SATISFACTION

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.737	4

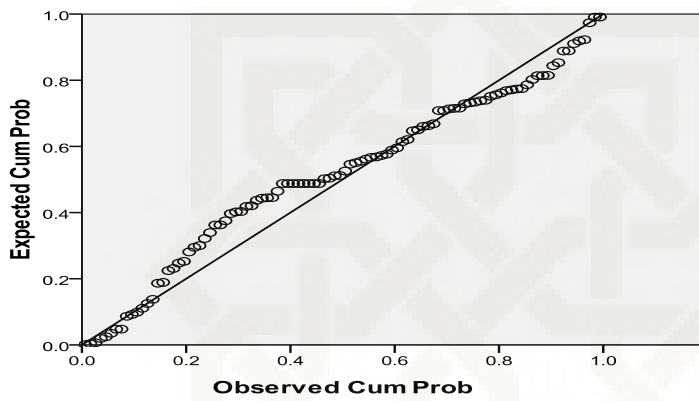
LAMPIRAN 7

HASIL UJI ASUMSI KLASIK

UJI NORMALITAS

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: CUSTOMER SATISFACTION



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.22157413
Most Extreme Differences	Absolute	.114
	Positive	.078
	Negative	-.114
Kolmogorov-Smirnov Z		1.138
Asymp. Sig. (2-tailed)		.150

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

UJI MULTIKOLINEARITAS

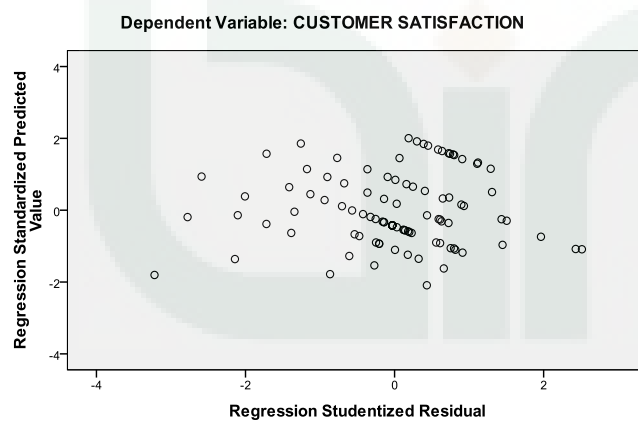
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.778	1.475		.527	.599		
COMPLIANCE	.161	.079	.161	2.043	.044	.668	1.496
ASSURANCE	.199	.101	.179	1.971	.052	.504	1.986
RELIABILITY	.024	.079	.029	.310	.758	.466	2.148
TANGIBLES	.084	.087	.084	.973	.333	.556	1.800
EMPATHY	.022	.085	.024	.253	.801	.456	2.194
RESPONSIVENESS	.464	.099	.475	4.692	.000	.406	2.464

a. Dependent Variable: CUSTOMER SATISFACTION

UJI HETEROSKEDASTISITAS

Scatterplot



Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.361	.972		.371	.711
COMPLIANCE	.070	.052	.165	1.355	.179
ASSURANCE	.000	.066	-.001	-.010	.992
RELIABILITY	.025	.052	.069	.471	.638
TANGIBLES	.104	.057	.244	1.827	.071
EMPATHY	-.058	.056	-.153	-1.034	.304
RESPONSIVENESS	-.113	.065	-.272	-1.737	.086

a. Dependent Variable: Abs

LAMPIRAN 8

HASIL ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	233.658	6	38.943	24.515	.000 ^a
	Residual	147.732	93	1.589		
	Total	381.390	99			

a. Predictors: (Constant), RESPONSIVENESS, COMPLIANCE, RELIABILITY, TANGIBLES, ASSURANCE, EMPATHY

b. Dependent Variable: CUSTOMER SATISFACTION

Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.783 ^a	.613	.588	1.26036	1.709

a. Predictors: (Constant), RESPONSIVENESS, COMPLIANCE, RELIABILITY, TANGIBLES, ASSURANCE, EMPATHY

b. Dependent Variable: CUSTOMER SATISFACTION

Uji Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.778	1.475		.527	.599
COMPLIANCE	.161	.079	.161	2.043	.044
ASSURANCE	.199	.101	.179	1.971	.052
RELIABILITY	.024	.079	.029	.310	.758
TANGIBLES	.084	.087	.084	.973	.333
EMPATHY	.022	.085	.024	.253	.801
RESPONSIVENE SS	.464	.099	.475	4.692	.000

Wawancara I

Wawancara dengan Bapak A, nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Banjarnegara pada 8 Desember 2015.

Peneliti : sudah berapa lama bapak menjadi nasabah bsm?

Bapak A : lebih dari tiga tahun.

Peneliti : kenapa bapak memilih bank syariah terutama bank syariah mandiri?

Bapak A : saya belum tahu bagaimana syariah itu, dan yang saya tahu kalau dalam Islam bunga itu haram. Dan yang kedua saya suka karena pelayanannya lebih hangat.

Peneliti : bagaimana dengan pelayanan bsm selama bapak menjadi nasabah?

Bapak A : cukup baik.

Peneliti : apakah selama ini pernah ada pelayanan yang kurang berkenan?

Bapak A : menurut saya sih dari sikap karyawan ngga pernah. Cukup baik menyampaikan jika ada kendala.

Peneliti : seandainya bapak merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh bsm, apa bapak akan terus menabung di bsm?

Bapak A : kecewa ya masih terus, biasanya hanya pelayanan. Ngga apa-apa yang penting tidak dirugikan dari apa yang saya simpan di situ, dari yang saya tabung.

Peneliti : berarti bapak seratus persen percaya dengan bsm?

Bapak A : Insyaallah saya percaya.

Peneliti : harapan bapak untuk bsm?

Bapak A : terus memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabah.

Wawancara II

Wawancara dengan Aris, nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Banjarnegara pada 8 Desember 2015.

Peneliti : sudah berapa lama menjadi nasabah bsm?

Aris : sekitar dua setengah tahun.

Peneliti : saya ingin menanyakan tentang pelayanan di bsm, menurut Mas Aris bagaimana pelayanan bsm banjarnegara, apakah sudah baik?

Aris : kalau menurut saya sudah bagus pelayanannya, orangnya ramah-ramah. Lebih bagus jika dibandingkan dengan bank lain.

Peneliti : alasan Mas Aris menabung di bsm apa sih mas?

Aris : salah satunya karena ke syariahnya.

Peneliti : apa Mas Aris percaya jika menabung di bsm akan aman?

Aris : iya saya percaya.

Peneliti : lalu, bagaimana dengan pelayanannya selama ini? Apakah cepat dalam menangani transaksi?

Aris : lumayan cepat dibanding bank lain. Tapi kadang-kadang juga antri cukup lama kalau banyak nasabah Cuma ya tidak sepanjang di bank lain antriannya.

Wawancara III

Wawancara dengan Ibu A, nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Banjarnegara pada 8 Desember 2015.

Peneliti : sudah berapa lama anda menjadi nasabah bsm?

Ibu A : satu tahunan.

Peneliti : bagaimana pelayanan di bsm selama ini?

Ibu A : pelayanan sudah bagus, cepat tanggap sama keluhan nasabah. Cuma kurang tenaga kerja, jadi nasabah kadang harus antri untuk mendapatkan pelayanan.

Peneliti : bagaimana dengan fasilitas yang disediakan bsm?

Ibu A : sudah baik.

Peneliti : misal, suatu hari ibu mendapati pelayanannya kurang baik atau fasilitas kurang baik, apakah akan mengurangi kepercayaan ibu terhadap bank?

Ibu A : ngga mba, kalau cuma sesekali ngga apa-apa tapi mungkin kalau hal itu terjadi berulang kali ya akan mengurangi.

Peneliti : harapan ibu untuk bsm kedepannya?

Ibu A : semakin baik, pelayanannya cepat.

SURAT KETERANGAN
No. 17/315/407

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Bank Syariah Mandiri KCP Banjarnegara
Alamat : Jl. S. Parman 31 Banjarnegara, Jawa Tengah

Menerangkan bahwa :

Nama : Verdian Aissa Lintang
NIM : 11390007
Jurusan : Keuangan Islam Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga
Alamat : Danaraja RT 001 RW Kec. Purwanegara, Kab. Banjarnegara

Telah melaksanakan penelitian di Bank Syariah Mandiri KCP Banjarnegara dengan ketentuan sebagai berikut :

Judul Penelitian : Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Penabung (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banjarnegara)
Waktu Pelaksanaan : 27 Juli – 14 Agustus 2015

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk digunakan sebagaimana mestinya tanpa mengikat pihak Bank/Pejabatnya dan Bank dibebaskan dari segala tuntutan hukum dari pihak manapun.

Banjarnegara, 19 Agustus 2015

PT Bank Syariah Mandiri
KCP Banjarnegara



Sindhu Ridho
Sub Branch Manager

Curriculum Vitae

Nama Lengkap : Verdian Aissa Lintang
TTL : Banjarnegara, 07 Desember 1993
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat Asal : RT 01 RW III No.43 Danaraja, Kec. Purwanegara,
Kab. Banjarnegara, Jawa Tengah
NIM : 11390007
No Telepon : 0856 4772 6061
Email : verdi.lintang@gmail.com
Motto Hidup : Peace, Love, Happiness
Orang Tua : Bapak : Agus Supriyanto, S.Pd.
Ibu : Sri Purwati
Riwayat Pendidikan : 1. RA Perwanida Mandiraja (1997-1999)
2. SDN 02 Danaraja (1999-2005)
3. SMPN 01 Mandiraja (2005-2008)
4. SMAN 01 Purwanegara (2008-2011)
Pengalaman Organisasi : BEM Jurusan Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta
Keluarga Mahasiswa Banjarnegara UIN SUKA
(Kembara)
Keluarga Mahasiswa Banjarnegara Yogyakarta
(KMB Yogyakarta)