

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
BANK BNI SYARIAH CABANG KUSUMANEGARA YOGYAKARTA**



**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT  
MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU  
DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

**OLEH:  
MUNTIYAS SYILVANI  
09390165**

**PEMBIMBING :**

- 1. DRS. A. YUSUF KHOIRUDIN., SE., M.SI**
- 2. DR. IBNU MUHDIR., M. AG**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2016**

## ABSTRACT

Customer satisfaction becomes important benchmark for sustainability fund raising activities, particularly in the Islamic financial institutions such as Sharia banking. Customer satisfaction being targeted and as a major marketing tool for companies in the services sector. Companies making every effort to be able to compete and withstand the competition is to provide the best service for consumers to survive and feel satisfied.

This study aims to clarify the effect of customer satisfaction Bank BNI Cabang Syar'ah Kusumanegara Yogyakarta. This study measured customer satisfaction factors BNI Syari'ah with independent variables are tangible (direct evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), and empathy (empathy). This study is that the data obtained through questionnaires. The data were analyzed quantitatively by multiple linear regrei method using SPSS 16.0 for Windows.

Based on the analysis and data processing, it can be seen that the variables tangible (direct evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), and empathy (empathy) simultaneously significant effect on customer satisfaction Bank BNI Syari 'Ah. Partially, variable reliability (reliability) and assurance (guarantee), and empathy (empathy) significantly affects customer satisfaction Bank BNI Sharia. While the tangible variables (direct evidence) and responsiveness (responsiveness) no significant impact on member satisfaction BNI Sharia.

Keywords: tangible (direct evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), empathy (empathy) and customer satisfaction Bank BNI Sharia Kusumanegara Yogyakarta branch.

## ABSTRAK

Kepuasan nasabah menjadi tolak ukur penting untuk keberlanjutan aktivitas penghimpunan dana, terutama dalam lembaga keuangan syariah seperti Perbankan Syari'ah. Kepuasan nasabah menjadi sasaran dan sebagai alat pemasaran yang utama bagi perusahaan dalam bidang jasa. Perusahaan melakukan berbagai upaya untuk dapat bersaing dan bertahan menghadapi persaingan yaitu dengan memberikan pelayanan sebaik-baiknya agar konsumen bertahan dan merasa puas.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kepuasan nasabah Bank BNI Syar'ah Cabang Kusumanegara Yogyakarta. Penelitian ini mengukur faktor-faktor kepuasan nasabah Bank BNI Syari'ah dengan variabel independen yaitu *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Penelitian ini merupakan penelitian yang datanya diperoleh melalui kuesioner. Analisis data dilakukan secara kuantitatif dengan metode regresi linier berganda menggunakan alat bantu *SPSS 16.0 for Windows*.

Berdasarkan hasil analisis dan olah data, dapat diketahui bahwa variabel-variabel *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syari'ah. Secara parsial, variabel *reliability* (keandalan) dan *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syari'ah. Sedangkan variabel *tangible* (bukti langsung) dan *responsiveness* (daya tanggap) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota Bank BNI Syari'ah.

Kata kunci: *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) dan Kepuasan nasabah Bank BNI Syar'ah Cabang Kusumanegara Yogyakarta.



**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal : Skripsi  
Saudari Muntiyas Syilvani  
Lamp : -

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Sunan Kalijaga  
Di Yogyakarta

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

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

Nama : Muntiyas Syilvani  
NIM : 09390165  
Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Syari'ah Cabang Kusumanegara Yogyakarta**

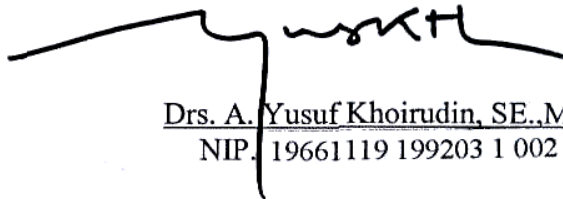
Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/Program Studi Keuangan Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 15 Februari 2016

Pembimbing I



Drs. A. Yusuf Khoirudin, SE., M.SI  
NIP. 19661119 199203 1 002



**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal : Skripsi  
Saudari Muntiyas Syilvani  
Lamp : -

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Sunan Kalijaga  
Di Yogyakarta

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

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

Nama : Muntiyas Syilvani  
NIM : 09390165  
Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Syari'ah Cabang Kusumanegara Yogyakarta**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/Program Studi Keuangan Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 15 Februari 2016

Pembimbing II

  
Dr. Ibnu Muhsin M. Ag

NIP. 19641112 199203 1 006



**PENGESAHAN SKRIPSI**  
**Nomor : UIN.02/DEB/PP.05.3/436/2016**

Skripsi/tugas akhir dengan Judul :

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Syari'ah Cabang Kusumanegara Yogyakarta**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Nama : Muntiyas Syilvani

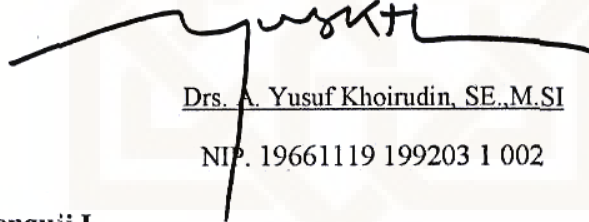
NIM : 09390165

Telah dimunaqasyahkan pada : Rabu, 30 Maret 2016

Nilai : B+

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga.

**TIM MUNAQASYAH**  
**Ketua Sidang**



Drs. A. Yusuf Khoirudin, SE., M.SI

NIP. 19661119 199203 1 002

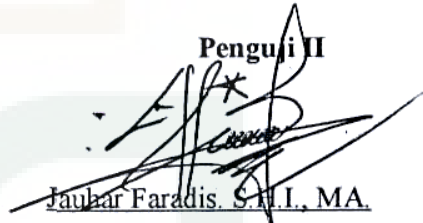
**Penguji I**



Drs. Slamet Khilmi, M. SI.

NIP. 19631014 199203 1 002

**Penguji II**



Jauhar Faradis, S.H.I., MA.

NIP. 19840523 201101 1 008

Yogyakarta, 7 April 2016

UIN Sunan Kalijaga



## PERNYATAAN KEASLIAN

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yang bertandatangan dibawah ini, saya :

Nama : Muntiyas Syilvani

NIM : 09390165

Program Studi/ Fakultas : Keuangan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul ” **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Syari'ah Cabang Kusumanegara Yogyakarta**” adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* dan daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini maka tanggungjawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dimaklumi.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 15 Februari 2016



Muntiyas Syilvani

NIM. 09390165

## MOTTO

Allah Dulu, Allah Lagi, Allah Terus  
Menomorsatukan Allah di atas segalanya dalam keadaan bagaimanapun dan  
sampai kapanpun.

Banyak di antara yang menginginkan sesuatu atau banyak hal di dunia ini, tapi tidak melangkah ke Allah. Sehingga urusan dunia menjadi bernilai dunia saja.

Hanya Allah semata yang kalau kita datangi, Dia yang tak punya masalah, Dia tidak punya beban, Dia tidak punya kesulitan, dan Dia selalu menerima tanpa bosan, tanpa menggerutu, tanpa mengeluh ketika seringnya kita datang.

( Yusuf Mansur )



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini aku persembahkan untuk :

Yang tercinta

Kedua Orang tuaku, ayahanda Mashudi dan Ibunda Untari Ningsih, terima kasih atas doa, dukungan, kasih sayang, perjuangan dan pengorbanannya untuk menjadikan aku hingga seperti yang sekarang ini.

Ketiga kakak kakakku yang telah memberi dorongan semangat serta motivasi dan doa

Beserta almamaterku Prodi Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada surat keputusan bersama Departemen Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tertanggal 10 September 1987 nomor: 158/1987 dan nomor : 0543b/U/1987.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
	B '	B	Be
	T '	T	Te
	Ş		es (dengan titik atas)
	J m	J	Je
	H '	ḥ	Ha (dengan titik bawah)
	Kh '	Kh	ka dan ha
	D l	D	De
	l		ze (dengan titik di atas)
	R '	R	Er
	Z i	Z	zet
	S n	S	es
	Sy n	Sy	es dan ye
	Ş d		Es (dengan titik di bawah)

	Ḍ d	ḍ	De (dengan titik di bawah)
	Ṭ '		Te (dengan titik di bawah)
	Ẓ '	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
	'Ain	'	koma terbalik di atas
	Gain	G	Ge
	F '	F	Ef
	Q f	Q	Qi
	K f	K	Ka
	L m	L	'el
	M m	M	'em
	N n	N	'en
	W w	W	W
	H '	H	Ha
	Hamzah	'	Apostrof
	Y '	Y	Ye

### B. Konsonan Rangkap Karena *Syaddah* ditulis Rangkap

	Ditulis	<i>Muta' aqqidah</i>
	Ditulis	<i>'iddah</i>

### C. *Tā' Marbûṭah* di Akhir Kata

1. Bila dimatikan tulis *h*

	Ditulis	<i>ḥikmah</i>
جزية	Ditulis	Jizyah

2. Bila diikuti dengan kata sandang “*al*” serta bacaan kedua ini terpisah, maka ditulis dengan *h*

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>kar mah al-auliy '</i>
----------------	---------	---------------------------

3. Bila *tā' marbûṭah* hidup maupun dengan harakat, fathah, kasrah, dan dammah ditulis *t*

	Ditulis	<i>Zak h al-fiṭr</i>
--	---------	----------------------

### D. Vokal Pendek

	Fathah	Ditulis	A
	Kasrah	Ditulis	I
	Dammah	Ditulis	U

### E. Vokal Panjang

Fathah + alif جاهلية	ditulis ditulis	â <i>Jâhiliyyah</i>
Fathah + y ' mati	ditulis ditulis	â <i>Tansâ</i>
Kasrah + y ' mati كريم	ditulis ditulis	î <i>Kar î m</i>

Dammah + w wu mati	ditulis ditulis	û <i>Furûd</i>
--------------------	--------------------	-------------------

## F. Vokal Rangkap

Fathah + y ' mati بينكم	ditulis ditulis	ai <i>bainakum</i>
Fathah + w wu mati	ditulis ditulis	au <i>qaul</i>

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

	Ditulis	<i>A'antum</i>
	Ditulis	<i>U'iddat</i>
	Ditulis	<i>La'in syakartum</i>

## H. Kata Sandang Alif + Lam

### 1. Bila diikuti huruf qamariyah

	ditulis	<i>Al-Qur'ân</i>
القياس	ditulis	<i>Al-Qiyâs</i>

### 2. Bila diikuti huruf syamsiyah ditulis menggandakan syamsiyah yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf l (el)nya.

	ditulis	<i>As-Samâ'</i>
	ditulis	<i>Asy-Syams</i>

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

	ditulis	awi al- <i>furûd</i>
اهل السنة	ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i>

**J. Pengecualian**

Sistem transliterasi ini tidak berlaku pada:

- a. Kosa kata 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.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Syari’ah Cabang Kusumanegara Yogyakarta”**.

Shalawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi junjungan agung kita, Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat serta para pengikutnya, yang telah memberikan jalan kebenaran kepada kita semua. Semoga kita termasuk orang-orang yang mendapatkan syafaat-Nya, amin.

Dalam penyusunan skripsi ini, tidak akan terwujud secara baik tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari pihak lain. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penyusun mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Machasin, MA., selaku Pgs Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Dr. Ibnu Qizam, SE, Akt, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. H. M. Yazid Affandi., M.Ag., selaku Ketua Program Studi Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
4. Bapak Drs. A. Yusuf Khoirudin., SE, M.Si selaku Pembimbing I dan Dr. Ibnu Muhdin.,M.Ag., selaku Pembimbing II yang telah memberikan saran, arahan dan bimbingan dalam proses penyusunan skripsi ini

5. Segenap dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
6. Ibunda Untari Ningsih atas segala jerih payah, keringat dan air matamu yang telah kau berikan. Entah akan kubalas dengan apa semuanya itu ***“I Love U so much Mom”***.
7. Ayahanda Mashudi, kau tetaplah merupakan ayah terbaik bagiku. Semoga aku bisa menghabiskan waktu berdua lagi denganmu ***“I miss U”***.
8. Kakak kakakku tercinta: Mbak Ika, Mbak Dhany, Mas Mundi yang selalu menjadi teladanku dan selalu memberi dukungan luar biasa kepadaku, serta ketiga kakak iparku ( *aku sangat sayang kalian* ).
9. Teman spesialku Syaiful Annaz yang tak pernah henti memberikan perhatian, motivasi, dukungan dan ilmunya. Semoga rencana kita di Ridhoi dan di lancarkan oleh Nya.
10. Teman-teman seperjuanganku Irma, Rika, Fitri, Aprilia, Erna, teman-teman KUI-D dan seluruh teman-teman KUI angkatan 2009, terima kasih atas masa-masa indah kuliah ini, semua akan menjadi kenangan yang menyenangkan untuk aku dan masa depanku kelak.
11. Teman KKN Angkatan 77, terima kasih atas kebersamaan yang singkat namun bermakna. Semoga bisa terjalin selamanya.
12. Pihak Bank BNI Syari’ah Cabang Kusumanegara Yogyakarta yang telah mengizinkan dan membantu pelaksanaan penelitian serta membantu dalam penyebaran kuesioner, terima kasih sudah sangat membantu penyusun.



13. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk penyusun, terima kasih atas kerjasamanya.
14. Serta seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu oleh penyusun yang telah membantu dalam proses menyelesaikan skripsi.

Semoga segala bantuan tersebut dapat menjadi amal baik yang diterima Allah SWT. semoga karya ini dapat bermanfaat bagi penyusun dan bagi para pembaca. Amin.

Yogyakarta, Februari 2016

Penyusun

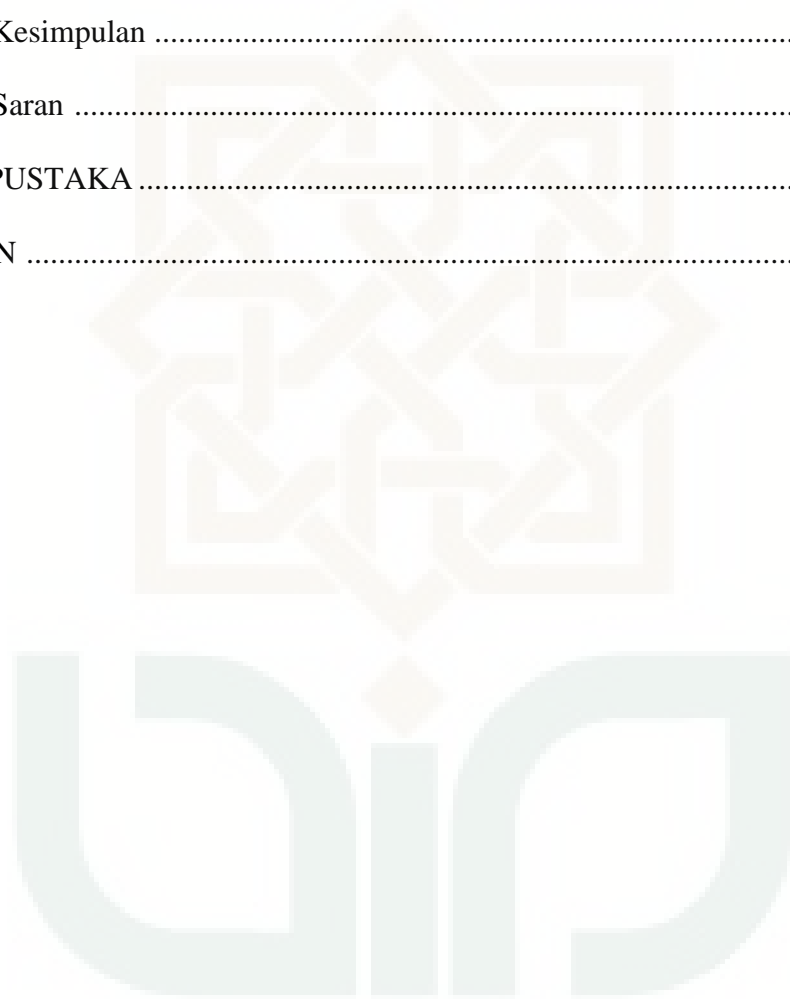
Muntiyas Syilvani  
NIM. 09390165

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK .....	ii
HALAM PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
HALAMAN SURAT PERNYATAAN .....	vi
HALAMAN MOTTO .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....	ix
KATA PENGANTAR .....	xiv
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xx
DAFTAR GAMBAR .....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang Masalah .....	1
B. Pokok Masalah .....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
D. Sistematika Pembahasan .....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Telaah Pustaka.....	8
B. Pemasaran Jasa .....	13
C. Karakteristik Jasa .....	15
D. Perilaku Konsumen .....	16

E. Perilaku Konsumen dalam Islam.....	17
F. Kualitas Pelayanan .....	19
G. Kepuasan .....	27
H. Hipotesis .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
A. Jenis dan Sifat Penelitian .....	35
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	35
C. Teknik Pengambilan Sampel .....	33
D. Teknik Pengumpulan Data .....	37
E. Teknik Pengukuran .....	37
F. Instrumen Penelitian .....	38
G. Teknis Analisis Data .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
A. Analisis Deskriptif .....	45
1. Hasil Penyebaran Kuesioner .....	45
2. Penyebaran Kuesioner .....	45
3. Analisis Deskriptif .....	45
B. Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	49
1. Uji Validitas .....	49
2. Uji Reliabilitas .....	51
C. Uji Asumsi Klasik .....	51
1. Uji Multikolonieritas .....	51
2. Uji Normalitas .....	52
3. Uji Heteroskedastisitas .....	54
D. Uji Regresi Linier Berganda .....	55

E. Pengujian Hipotesis .....	57
1. Uji F .....	57
2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	58
3. Uji t .....	59
F. Pembahasan Hasil Penelitian .....	63
BAB V PENUTUP .....	68
A. Kesimpulan .....	68
B. Saran .....	69
DAFTAR PUSTAKA .....	70
LAMPIRAN .....	I



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Pengelompokan Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.2 Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.3 Pengelompokan Berdasarkan Tingkat Pendidikan . .....	46
Tabel 4.4 Pengelompokan Berdasarkan Pekerjaan .....	47
Tabel 4.5 Pengelompokan Berdasarkan Penghasilan .....	47
Tabel 4.6 Pengelompokan Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah .....	48
Tabel 4.7 Pengelompokan Berdasarkan Transaksi .....	49
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Independen dan Dependen .....	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas variabel <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan.....	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas .....	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas .....	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	55
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda dan Hasil Uji t .....	56
Tabel 4.14 Hasil Uji Anova .....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas .....	53
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas (Grafik Histogram) .....	53



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner	I
Lampiran II	Rekapitulasi Jawaban Responden	V
Lampiran III	Karakteristik Responden	X
Lampiran IV	Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	XIII
Lampiran V	Hasil Uji Asumsi Klasik	XV
Lampiran VI	Hasil Uji Regresi Berganda	XIX
Lampiran VII	Terjemahan Al-Qur'an	XXII
Lampiran VIII	Profil Umum BNI Syari'ah	XXIV
Lampiran IX	Daftar Riwayat Hidup	XXXII
Lampiran X	Surat Penelitian	XXXII

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan mitra untuk memenuhi kebutuhan keuangan dalam kehidupan sehari-hari. Bank juga dijadikan tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti tempat mengamankan uang, melakukan pembayaran, atau melakukan penagihan.<sup>1</sup>

Begitu pula dengan bank syariah juga memegang peranan penting dalam rangka ikut serta memajukan perekonomian negara dan membantu kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan keuangan. Oleh karena itu kehadiran bank syariah, yaitu bank yang beroperasi dengan sistem syariah menjadi warna tersendiri di tengah-tengah masyarakat.<sup>2</sup> Pertumbuhan perbankan syariah di Yogyakarta sangat pesat. Masing-masing bank saling bersaing untuk mendapatkan keuntungan yang maksimal. Persaingan yang kompetitif dari waktu ke waktu mendorong perbankan syariah untuk menerapkan strategi pemasaran yang tepat dalam rangka mencapai tujuan bank.

Pertumbuhan bank syariah nasional dalam kurun waktu lima tahun terakhir berkisar 15-20%, jauh lebih tinggi dibandingkan perbankan umum yang hanya mencapai 4,1%. Ini indikasi kepercayaan masyarakat terhadap

---

<sup>1</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, edisi revisi cet. Ke-3 (Jakarta: Kencana, 2008), hlm. 7.

<sup>2</sup> Muhamad dkk., *Teknik Perhitungan Bagi Hasil dan Profit Margin pada Bank Syariah* (Yogyakarta: UII Press, 2004), hlm. 1.



bank syariah sangat tinggi. Kepercayaan terhadap pertumbuhan bank syariah di daerah tidak jauh berbeda dengan tingkat nasional, bahkan bisa dikategorikan lebih cepat. Pertumbuhan perbankan syariah di Yogyakarta dari segi aset pada 2005 hanya Rp 294 miliar. Aset minim tersebut ternyata tumbuh sangat pesat dalam kurun waktu tujuh tahun (kuartal pertama 2012) telah mencapai Rp 2,3 triliun atau pertumbuhan asetnya mencapai 97,2%. Laju penghimpunan dana masyarakat misalnya, mencapai 96% per tahun, dibelanjakan untuk pembiayaan mencapai 56,8% per tahun. Dari segi jumlah nasabah lainnya yang mengakses perbankan syariah di Yogyakarta dalam lima tahun tidak sebanyak bank umum. Bank syariah hanya diakses 241 ribu nasabah dengan memanfaatkan jasa giro, tabungan, deposito, sedangkan bank umum diakses sekitar 2,3 juta nasabah atau hanya 10,3% dari total pengakses bank syariah. Tetapi dari segi pertumbuhan aset dan pembiayaan, bank syariah jauh lebih cepat. Jumlah pengakses bank syariah terus tumbuh dan kepercayaan masyarakat cukup positif terhadap layanan keuangan model syariah.<sup>3</sup>

Salah satu perbankan syariah di Yogyakarta yang turut dalam ketatnya persaingan bisnis adalah Bank BNI Syariah. Persaingan memaksa mereka berupaya meningkatkan kinerja bank. Baik itu manajemen, produk, maupun dalam pemberian pelayanan konsumen, konsumen pada bank disebut nasabah. Nasabah menjadi fokus utama. Pelayanan terhadap nasabah menjadi hal yang penting. Pelayanan yang baik menciptakan kepuasan dan akan berdampak pada kelangsungan hidup bank tersebut.

---

<sup>3</sup>“Bank Syariah Yogya Tumbuh Lebih Pesat”<http://www.pikiranrakyat.com/node/189589>, Diakses 7 Januari 2015.

Ditengah kondisi gejolak perekonomian saat ini, ternyata kinerja BNI Syariah tetap terjaga positif. Kinerja BNI syariah tetap mengalami pertumbuhan yang cukup bagus. Tercatat pada triwulan ketiga tahun 2015, aset BNI Syariah meningkat 23,11% dari Rp 18.48 triliun (september 2014) menjadi Rp 22.75 triliun (september 2015). Pertumbuhan aset ini didukung juga oleh pertumbuhan BNI Syariah sebesar 20,50% dimana pada september 2014 sebesar Rp 14.08 triliun dan pada september 2015 menjadi Rp 16.97 triliun. Kinerja BNI Syariah yang semakin meningkat membuat kepercayaan masyarakat kepada BNI Syariah juga semakin meningkat. Hal ini ditunjukkan dengan naiknya penghimpunan dana pihak ketiga terutama disisi casa (*current account, savings account*) yang tumbuh mencapai 43,78%. Untuk meningkatkan pengumpulan dana masyarakat melalui peningkatan kenyamanan bertransaksi, BNI Syariah terus mengembangkan jaringan kantor cabang, maupun jaringan layanan lainnya.<sup>4</sup>

Bank BNI Syariah merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang sudah memiliki kepercayaan dari masyarakat di Yogyakarta. Sebagai lembaga yang bergerak dalam bidang jasa, Bank BNI Syariah mengedepankan pelayanan nasabah. Kepuasan nasabah menjadi sasaran dan sebagai alat pemasaran yang utama. Bank BNI Syariah melakukan upaya untuk membuat anggota merasa puas, baik terhadap produk maupun pelayanannya.

Kualitas dan kepuasan pelanggan sangat berkaitan. Kualitas

---

<sup>4</sup> "Aset BNI syariah meningkat 23,11%", <http://www.keungansyariah.mysharing.co/aset-bni-syariah-meningkat-2311/>, Diakses 10 November 2015.

memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Sejumlah metode dilakukan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Menurut Pasaruman, Zheitmal dan Bitner kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi kualitas yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).<sup>5</sup>

Penelitian ini dilakukan di Bank BNI syariah karena Bank Negara Indonesia Syariah (BNI Syariah) merupakan bank syariah yang memiliki nasabah cukup banyak. Terbukti dengan beberapa penghargaan yang telah diterima oleh BNI Syariah, diantaranya pada tahun 2009 BNI Syariah meraih beberapa penghargaan, diantaranya sebagai *Bank Service Excellence Awards* dan penghargaan dari IBLA: *Indonesian Banking Loyalty Award*. Tidak hanya berhenti disitu saja, prestasi demi prestasi terus diraih Bank BNI Syariah dengan diperolehnya penghargaan sebagai Rekor Bisnis pertama yang menginspirasi berwirausaha (BNI Syariah *Hasanah Card*) dan meraih penghargaan dari ICSA 2010: sebagai *The Best Achieving Total Customer Satisfaction*. Tahun 2011 BNI Syariah menorehkan prestasinya dari *Indonesian Brand Champion 2011* sebagai *Brand Equity Champion of Islamic Banking*. Prestasi-prestasi tersebut didapat dengan usaha keras dan partisipasi dari nasabah Bank BNI Syariah.<sup>6</sup>

Dalam menciptakan kepuasan nasabah, upaya meningkatkan

---

<sup>5</sup> Ririn Tri Ratnasari, *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hlm. 107.

<sup>6</sup> “Yuuk...Menabung di BNI Syariah”, <http://www.republika.co.id/berita/jurnalisme-warga/lomba-menulis/11/11/07/lteckc-yuukmenabung-di-bni-syariah>, Diakses 28 Januari 2015.

kualitas jasa dan pelayanan pada umumnya difokuskan dalam pengukuran dimensi kualitas jasa. Kelima dimensi kualitas jasa dan pelayanan ini secara khusus akan diukur terhadap kepuasan dari nasabah. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut di atas maka penulis akan melakukan penelitian tentang kepuasan nasabah perbankan di BNI Syariah Kantor Cabang Kusumanegara Yogyakarta. Lebih lanjut, akan diangkat dalam penelitian yang berjudul: **''Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syari'ah Cabang Kusumanegara Yogyakarta''**

#### B. Pokok Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka pokok masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh secara simultan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syari'ah Cabang Kusumanegara Yogyakarta?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responseeveness, assurance, dan empathy*) terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syari'ah Cabang Kusumanegara Yogyakarta?

#### C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

##### 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, dan judul penelitian, maka dapat dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responseeveness, assurance, dan empathy*) terhadap

kepuasan nasabah Bank BNI Syari'ah Cabang Kusumanegara Yogyakarta.

b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responseveness, assurance, dan empathy*) secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syari'ah Cabang Kusumanegara Yogyakarta.

2. Penelitian ini diharapkan memberi manfaat bagi Bank BNI Syariah, Perguruan Tinggi, dan pengambil kebijakan publik, dengan kegunaan sebagai berikut :

a. Penelitian ini digunakan sebagai sarana untuk mengetahui kepuasan yang dirasakan nasabah. Dengan mengetahui besarnya tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah, diharapkan mampu meningkatkan kinerja Bank BNI Syari'ah. Selain itu, penelitian ini diharapkan sebagai tolak ukur kinerja karyawan Bank BNI Syari'ah dan manajemen untuk lebih memberikan perhatian terhadap kepuasan nasabah.

b. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi sarana pembelajaran bagi peneliti dalam karya ilmiah. Selain itu juga sebagai sarana pendalaman materi yang telah didapat dari kegiatan perkuliahan.

c. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan pengetahuan melalui karya tulis dan sebagai bahan kajian penelitian selanjutnya, khususnya dibidang manajemen pemasaran, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah.

#### D. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan menggambarkan alur pemikiran penulis dari awal hingga kesimpulan akhir. Sistematika pembahasan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan. Bab ini berisikan pendahuluan yang merupakan pengantar penelitian. Bab ini membahas lima sub bab yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II Landasan Teori. Dalam bab ini menjelaskan telaah teori yang menjadi dasar penelitian. Landasan teori memberikan penjelasan mengenai teori yang berkaitan dengan pemasaran jasa, karakteristik jasa, perilaku konsumen, kepuasan nasabah, kepuasan menurut pandangan Islam, dan kualitas pelayanan yaitu *Tangible, Reliability, Responseveness, Assurance, dan Empathy*. Pada bagian akhir bab dijelaskan mengenai hipotesis yang akan diuji pada penelitian ini.

Bab III Metodologi Penelitian. Bab ini berisi tentang beberapa metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini secara umum, gambaran singkat dari objek dan subyek penelitian, proses penelitian, populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini, perangkat, peralatan serta teknik yang dipakai dalam penelitian.

Bab IV Analisis data dan Pembahasan. Dalam bab ini menjelaskan inti dari penelitian yang dilakukan. Bab ini menjelaskan hasil pengolahan data yang dihubungkan dengan teori pada variabel-variabel yang diuji.

Bab V Penutup dan Kesimpulan. Berisikan penjelasan akhir dari penelitian dengan menunjukkan hasil dan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan. Selain itu, berisikan saran-saran peneliti bagi penelitian selanjutnya.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syari'ah Cabang Kusumanegara Yogyakarta.
2. Variabel *Tangible* dan variabel *Responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syari'ah Cabang Kusumanegara Yogyakarta. Hal ini disebabkan karena keadaan kantor dan tanggapan yang baik yang diberikan karyawan kepada nasabah tidak dianggap penting. Bagi nasabah yang menjadi hal yang penting adalah jaminan keamanan dan keandalan karyawan serta perhatian karyawan. Dan Variabel *reliability*, variabel *Assurance*, dan variabel *Empathy* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syari'ah Cabang Kusumanegara Yogyakarta. Artinya, semakin tinggi tingkat *reliability*, *assurance*, dan *Empathy* yang dirasakan nasabah, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Ini disebabkan Bank BNI Syari'ah Cabang Kusumanegara Yogyakarta mampu memberikan keandalan, jaminan pelayanan, dan perhatian khusus sesuai dengan yang diharapkan oleh anggota.



## B. Saran

1. Diharapkan penelitian selanjutnya menambah variabel independen yang diduga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syari'ah. Pada penelitian ini variabel independen yang digunakan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*). Penambahan variabel bagi hasil, promosi, akses, penawaran atau macam-macam produk diharapkan mampu menggambarkan tingkat kepuasan yang dirasakan para nasabah, serta dapat memperkuat penelitian yang sudah ada agar informasi yang dibutuhkan mampu memberikan hasil yang signifikan.
2. Bagi pihak Bank BNI Syari'ah diharapkan memberikan pelayanan yang lebih baik dan perlu ditingkatkan perhatian yang berkaitan dengan kepentingan nasabah, sehingga mampu mewujudkan kepuasan nasabah. Kepuasan merupakan kunci dari keberlangsungan suatu bisnis jasa, sehingga nantinya nasabah akan merasa puas dan mereka akan lebih loyal terhadap Bank BNI Syari'ah.

## DAFTAR PUSTAKA

### AL-QUR'AN

Kementrian Agama RI, *Mushaf Al-Qur'an Terjemahan*, Bandung: Nur Publishing, 2009.

### BUKU

Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008.

Darmadi, Hamid, *Dimensi-Dimensi Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial Konsep Dasar dan Implementasi*, Bandung: Penerbit Alfabeta, 2013.

Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS edisi 3*, Semarang: BPUD, 2005.

Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011

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

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

Ismail, *Perbankan Syariah cetakan ke-1*, Jakarta: Kencana, 2011.

Imam Wahjono, Sentot, *Manajemen Pemasaran Bank*, cet. Ke-1, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.

Indrianto, Nur dan Bambang Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, cet. Ke-4, Yogyakarta: BPF, 2011

Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, edisi 12 jilid 2 cet. ke-2, Jakarta: Indeks, 2008.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, alih bahasa Benyamin Molan, cet. ke-12 jilid 1, Jakarta: Indeks, 2007.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, edisi 8 jilid 1, Jakarta: Erlangga, 2001.

Rea, Louis M dan Richard A. Parker, *Designing and Conducting Survey Research: A Comprehensive Guide*, San Francisco: Jossey Bass, 1997, alih bahasa Eriyanto, *Teknik Sampling Analisis Opini Publik*, Yogyakarta: LkiS, 2007.

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2005

- Sudarsono, Heri, *Bank dan Lembaga Keunagn Syariah Deskripsi dan ilustrasi*, Yogyakarta: EKONISIA, 2008.
- Suharno, Puguh, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis : Pendekatan Filosofi fan praktis, cetakan pertama*, Jakarta: Indeks, 2009.
- Syafi'i Antonio, Muhammad, *Bank Syariah: dari Teori ke Praktek*, Jakarta: Gema Insani Press, 2001.
- Supriyanto, *Metodologi Riset Bisnis*, cet. Ke-1, Jakarta: Indeks, 2009.
- Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi, 2001.
- Wahjono, Sentot Imam, *Manajemen Pemasaran Bank*, 2010.
- Yazid, *Pemasaran Jasa: konsep dan implementasi*, edisi ke-2, cet. Ke-4, Yogyakarta: Ekonisia, 2008.

#### SKRIPSI

- Fadhliyah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BMT Multazam Yogyakarta*, Skripsi UIN Sunan Kalijaga, 2007.
- Fauzi, Muhammad Iqbal , “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Studi Kasus pada BMT BIF, Geding Kuning, Yogyakarta*”, Skripsi UIN Sunan Kalijaga, 2010.
- Fitriani, Irma “*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Anggota BMT (Studi pada Anggota Penabung di BMT Bina Ihsanul Fikri Cabang Nitikan Yogyakarta)*”, Skripsi UIN Sunan Kalijaga, 2014.
- Iswahyudi, Arif , “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syari'ah Mandiri Kantor Kas Parangtritis Yogyakarta*”, Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. 2005.
- Prasetya, Mario Andhika, “*Analisis Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan Teller (Studi pada Bank BMT Beringharjo Yogyakarta)*”, Skripsi Universitas Muhamadiyah Yogyakarta, 2007.
- Zulhendri Oktavi, Lalu “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Shar-e di Yogyakarta (Studi Kasus pada Locket Shar-e Yang Berkedudukan di Kantor Pos Gondokusuman Yogyakarta)*”, Skripsi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2009.

## JURNAL

- Aryani, Dwi dan Febriana Rosinta, *Pengaruh kualitas Layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan*, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Vol. 12 No. 2, (Mei-Agustus 2010).
- Ayu Oka Windarti, Gusti “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Kantor Cabang Utama (KCU) Palembang” Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (Jenius), Vol 2. No 1 (Januari 2012).
- Hartanto, Juzan Tri, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PD. BPR Bank Jogja)”, Jurnal Ekonomi Universitas Gunadarma, 2010.
- Haryanti, Sri, Setyani, dan Ida Dwi Hastuti, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bauran Pemasaran terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening* (Studi pada KSU SYARIAH AN NUR Tawang Sari Sukaharjo), *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*, 2005.
- Khotimah, Husnul dan Drs. H. Mudji Raharjo, SU, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada Nasabah Bri Cabang Semarang Pattimura*. Jurnal ekonomi, 2011.
- Kurniawan, Adi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pos Express di PT. POS Indonesia (PERSERO) Kantor Pos Cukir*, Jurnal Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan (STKIP) PGRI Jombang, 2012.
- Sriwidodo, Untung dan Rully Tri Indriastuti, *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah*, Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 10 No. 2, (Oktober 2010).

## LAIN LAIN

- “Bank Syariah Yogya Tumbuh Lebih Pesat”, <http://www.pikiran-rakyat.com/node/189589>, diakses 7 Januari 2015.
- “Yuuk...Menabungdi BNI Syariah”, <http://www.republika.co.id/berita/jurnalisme-warga/lomba-menulis/11/11/07/lteckc-yuukmenabung-di-bni-syariah>, Diakses 28 Januari 2015.
- “Aset BNI syariah meningkat 23,11%”, <http://www.keungansyariah.mysharing.co/aset-bni-syariah-menigkat-2311/>, Diakses 10 November 2015.

## LAMPIRAN I: KUESIONER

Kepada Yth :

Bapak/Ibu/Sdr/i Nasabah

Bank BNI Syariah Yogyakarta

Dengan Hormat,

Assalamualaikum Wr. Wb

Yang mengajukan permohonan untuk pengisian koesioner ini :

Nama : Muntiyas Syilvani

NIM : 09390165

Status : Mahasiswa Program Sarjana (S1) Fakultas Syariah dan Hukum program Studi Keuangan Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Memohon dengan kerendahan hati, agar bapak/ibu/saudara/i dapat mengisi kuesioner penelitian ini yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BNI SYARI’AH ”.

Mengingat kuisioner ini digunakan untuk penelitian ilmiah (skripsi), sebagai salah satu syarat untuk mengakhiri studi di Fakultas Syariah dan Hukum program studi Keuangan Islam (KUI), UIN Sunan Kalijaga, saya mengharap jawaban yang diberikan dengan sejujurnya sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Kerahasiaan identitas Bapak/Ibu/Saudara/i akan tetap terjaga sesuai dengan kode etik yang berlaku.

Bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i merupakan hal yang sangat berharga bagi peneliti, oleh karena itu atas bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, November 2015

Hormat Saya

Muntiyas Syilvani

NIM : 09390165

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG YOGYAKARTA**

1. Nama / Inisial :

## **ANGKET BAGIAN I**

*Petunjuk Pengisian* : Berilah tanda silang (X) pada salah satu alternatif jawaban yang sesuai dengan keadaan anda sebenarnya.

1. Jenis kelamin
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
  
2. Usia
  - a. < 20 Tahun
  - b. 20-29 Tahun
  - c. 30-39 Tahun
  - d. 40-49 Tahun
  - e. > 50 Tahun
  
3. Pendidikan terakhir
  - a. SD/ MI/ Paket A
  - b. SMP/ MTS/ Paket B
  - c. SMA/ MA/ Paket C
  - d. Diploma
  - e. Sarjana S1
  - f. Lain – lainnya (sebutkan) .....
  
4. Pekerjaan Anda
  - a. TNI/ POLRI
  - b. Pegawai Negeri Sipil
  - c. Pegawai Swasta
  - d. Pedagang
  - e. Wirausaha
  - f. Lain – lainnya (sebutkan) .....
  
5. Penghasilan total per bulan
  - a. < Rp 2.000.000
  - b. Rp 2.000.000 – Rp 3.000.000
  - c. Rp 3.001.000 – Rp 5.000.000
  - d. Rp 5.001.000 – Rp 7.000.000
  - e. Rp 7.001.000 – Rp 9.000.000
  - f. > Rp 9.000.000
  
6. Sudah berapa lama anda menjadi nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta?
  - a. < 2 tahun
  - b. 2 - 4 tahun
  - c. 4 – 6 tahun
  - d. 6 – 8 tahun
  - e. > 8 tahun
  
7. Berapa kali rata-rata anda bertransaksi di Bank BNI Syariah Kantor cabang Yogyakarta dalam 1 bulan?
  - a. 1 kali
  - b. 2 kali
  - c. 3 kali
  - d. > 3 kali (sebutkan) .....

## ANGKET BAGIAN II

*Petunjuk pengisian* : Berilah tanda *check list* (V) pada salah satu kolom jawaban yang tersedia dan sesuai dengan Anda.

Keterangan Jawaban :

SS = Sangat Setuju

TS = Tidak Setuju

S = Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

### 1. KUALITAS PELAYANAN

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
<b>A.</b>	<b><i>Tangibles</i> ( Bukti Langsung )</b>				
1.	BNI Syari`ah KC Yogyakarta memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman				
2.	BNI Syari`ah KC Yogyakarta memiliki fasilitas parkir yang memadai dan luas sehingga kendaraan bisa parkir dengan mudah.				
3.	Ruangan Bank BNI Syariah KC Yogyakarta selalu tertata rapi				
4.	Perlengkapan dan peralatan (Teknologi) seperti komputer, telepon, AC di Bank BNI Syariah sudah memadai				
5.	Penampilan karyawan BNI Syari`ah KC Yogyakarta selalu rapi dan enak dipandang				
<b>B.</b>	<b><i>Reliability</i> (Keandalan)</b>				
1.	Karyawan BNI Syari`ah KC Yogyakarta melayani transaksi nasabah dengan cepat, akurat dan teliti				
2.	<i>Customer Service</i> BNI Syari`ah KC Yogyakarta memberikan informasi kepada calon nasabahnya dengan jelas				
3.	Jam Pelayanan Bank BNI Syariah KC Yogyakarta dilaksanakan dengan tepat waktu ( waktu buka, istirahat, dan waktu tutup )				
4.	BNI Syari`ah KC Yogyakarta menyediakan fasilitas mobile ATM, sehingga tarik tunai tidak perlu ke kantor				
5.	Jaringan BNI Syari`ah KC Yogyakarta sangat luas sehingga memudahkan transaksi di ATM bank lain				
<b>C.</b>	<b><i>Responsiveness</i> ( Daya Tanggap )</b>				
1.	Call center BNI Syari`ah KC Yogyakarta mudah dihubungi				
2.	Karyawan BNI Syari`ah KC Yogyakarta merespon permintaan transaksi dan memberikan informasi saya dengan baik dan cepat				
3.	<i>Customer Service</i> BNI Syari`ah KC Yogyakarta memberikan pelayanan dengan jelas, sopan, ramah,dan senyum dalam melayani nasabah				
4.	Satpam BNI Syari`ah KC Yogyakarta memberikan pengarahan kepada nasabah saat akan bertransaksi				
5.	Keterbukaan para karyawan dalam menerima saran sangat bagus				
<b>D.</b>	<b><i>Assurance</i> ( Jaminan )</b>				
1.	Saya bisa mengambil dana saya setiap saat saya membutuhkan lewat jaringan ATM terdekat				
2.	<i>Customer service</i> mampu meyakinkan nasabah bahwa produk tabungan BNI Syari`ah merupakan produk yang kompetitif.				
3.	Pihak Bank BNI Syariah KC Yogyakarta menjamin kerahasiaan transaksi para nasabah				

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
4.	Nasabah merasa aman menyimpan dana di Bank BNI Syariah KC Yogyakarta				
5.	Para karyawan BNI Syari`ah KC Yogyakarta selalu membina hubungan yang baik dengan nasabah				
<b>E.</b>	<b>Empathy (Empati)</b>				
1.	Karyawan BNI Syari`ah KC Yogyakarta mampu memberikan pelayanan tanpa membedakan kondisi ekonomi nasabah				
2.	Karyawan BNI Syari`ah KC Yogyakarta selalu memberikan salam ketika selesai melayani transaksi				
3.	<i>Cutomer Service</i> BNI Syari`ah KC Yogyakarta memperhatikan kepentingan nasabah dengan sungguh-sungguh				
4.	<i>Cutomer Service</i> BNI Syari`ah KC Yogyakarta selalu melayani nasabah dengan penuh rasa kekeluargaan				
5.	<i>Cutomer Service</i> menanggapi dengan baik nasabah yang komplain				

## 2. KEPUASAN NASABAH BNI SYARI'AH

No.	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Saya merasa puas terhadap fasilitas yang disediakan Bank BNI Syari`ah KC Yogyakarta				
2.	Saya merasa puas dengan kemudahan bertransaksi dan keamanan kami dalam setiap transaksi di Bank BNI syariah KC Yogyakarta				
3.	Saya merasa puas terhadap profesionalisme kerja karyawan Bank BNI Syari`ah KC Yogyakarta				
4.	Saya merasa puas dengan kemampuan karyawan Bank BNI syariah KC Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada nasabah				
5.	Saya merasa puas terhadap produk tabungan BNI Syari`ah KC Yogyakarta sehingga saya tetap bertahan sebagai nasabahnya				

TERIMA KASIH





LAMPIRAN II : REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN

NO	Tangibles					To t-X1	Realibility					To t-X2	Responsiveness					To t-X3	Assurance					To t-X4	Emphaty					To t-X5	Kepuasan					To t-Y
	P1	P2	P3	P4	P5		p1	p2	p3	p4	p5		P1	P2	P3	P4	P5		P1	P2	P3	P4	P5		P1	P2	P3	P4	P5		P1	P2	P3	P4	P5	
1	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	4	23	4	4	4	4	3	19	5	4	4	5	3	21	4	5	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25
2	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	3	19	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20
3	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	5	4	4	4	4	21	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	5	21	5	4	4	4	4	21	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25
5	5	3	4	4	4	20	3	4	4	4	3	18	3	4	4	4	3	18	4	3	4	4	4	19	3	4	3	3	4	17	3	4	3	4	4	18
6	5	4	5	5	5	24	5	5	4	5	4	23	4	5	5	5	5	24	5	5	5	4	5	24	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25
7	5	3	4	4	4	20	4	4	5	3	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
8	4	2	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
9	5	3	4	5	5	22	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
10	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	5	23	5	5	5	4	4	23	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25
11	4	3	5	4	5	21	4	5	4	5	5	23	5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	4	24	4	4	4	5	4	21
12	4	3	5	4	5	21	4	4	4	5	4	21	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	5	23	4	4	4	4	5	21	5	4	5	5	4	23
13	4	3	5	5	5	22	5	5	5	5	4	24	5	4	4	4	5	22	5	5	4	5	4	23	4	4	4	4	5	21	4	4	4	5	5	22
14	4	3	5	5	5	22	5	5	4	4	4	22	5	4	5	4	5	23	4	5	4	5	5	23	5	5	4	4	5	23	4	5	4	4	4	21
15	4	3	4	4	4	19	4	5	5	4	4	22	5	4	5	4	4	22	4	4	5	5	5	23	4	5	4	4	5	22	5	5	5	5	5	25
16	4	3	5	4	4	20	4	5	5	5	5	24	5	5	4	5	4	23	5	4	4	4	5	22	5	5	4	4	5	23	5	4	5	4	5	23
17	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	5	22	4	4	5	4	4	21	5	4	5	5	5	24
18	4	3	4	4	5	20	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	5	24	4	5	5	4	5	23	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	5	23
19	4	4	4	4	5	21	5	5	5	4	5	24	4	5	5	4	4	22	5	4	5	5	5	24	5	4	5	4	4	22	5	4	5	5	4	23

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

45	4	3	5	4	5	21	5	4	4	5	4	22	4	4	4	5	5	22	4	5	4	4	4	21	4	5	5	4	4	22	5	4	4	5	5	23
46	4	3	4	4	4	19	5	5	4	4	4	22	4	5	5	5	5	24	5	4	5	4	5	23	4	4	4	5	5	22	5	4	5	5	4	23
47	5	4	4	4	5	22	5	5	4	5	5	24	4	4	5	5	4	22	5	5	4	4	4	22	4	5	5	5	4	23	5	5	5	5	5	25
48	4	4	4	4	5	21	5	5	4	4	4	22	4	4	5	5	5	23	5	5	4	4	5	23	5	5	4	4	4	22	4	4	5	5	5	23
49	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25
50	4	3	4	5	5	21	5	5	4	5	4	23	4	4	5	5	4	22	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19
51	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
52	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	5	21	5	5	5	4	5	24
53	4	4	5	5	4	22	4	5	4	4	5	22	5	4	4	5	5	23	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20
54	5	4	5	5	5	24	5	4	4	5	5	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	4	24	4	5	4	4	4	21
55	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
56	4	3	4	4	4	19	4	4	3	4	3	18	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20
57	4	3	4	4	4	19	4	4	4	3	3	18	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	3	19	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20
58	4	3	4	4	5	20	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	5	21	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
59	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	4	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
60	5	4	5	4	4	22	5	5	5	4	4	23	4	4	5	5	4	22	4	4	4	5	5	22	4	5	5	5	4	23	4	5	4	4	4	21
61	5	4	5	5	5	24	5	4	4	5	5	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21	4	5	5	5	4	23
62	4	3	4	5	5	21	4	4	4	4	4	20	3	3	5	5	4	20	5	4	4	5	4	22	4	5	5	5	4	23	5	5	4	4	4	22
63	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	4	5	4	5	5	23	5	5	5	4	4	23
64	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	3	4	4	4	4	18	4	3	4	4	4	19	3	4	3	3	4	17	3	3	4	4	4	18
65	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23	5	4	4	4	4	21
66	4	4	4	4	4	20	5	5	3	5	3	21	4	5	5	5	5	24	5	3	4	5	5	22	5	5	4	5	4	23	3	4	4	4	4	19
67	4	3	4	5	4	20	5	4	4	4	4	21	4	5	5	5	4	23	4	4	4	4	4	20	4	5	4	5	4	22	4	4	4	4	4	20
68	5	4	4	4	5	22	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	4	24	5	4	5	5	4	23	5	5	5	4	5	24	4	4	5	5	5	23
69	5	4	4	5	5	23	5	5	5	4	4	23	4	4	5	5	4	22	4	4	4	5	4	21	4	5	4	5	5	23	5	4	4	4	4	21

70	5	4	5	5	5	24	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	5	24	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24
71	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	3	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
72	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	5	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21
73	4	4	4	4	3	19	4	3	3	4	4	18	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
74	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	3	17	4	4	4	3	3	18	3	4	4	4	4	19
75	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
76	4	3	4	4	4	19	4	4	4	5	5	22	3	4	4	5	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
77	4	4	5	4	5	22	4	4	4	4	3	18	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
78	5	4	5	4	5	23	4	4	3	4	3	18	3	4	4	5	4	20	4	3	3	4	4	18	3	4	3	3	4	17	3	4	4	3	4	18
79	4	4	4	4	5	21	3	4	4	4	3	18	3	4	4	4	3	18	3	4	4	4	4	19	3	4	3	3	3	16	3	4	4	4	4	19
80	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	4	24	5	5	4	4	4	22
81	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22	4	5	4	5	4	22	5	4	5	4	3	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
82	4	3	4	5	5	21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
83	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
84	5	4	4	4	5	22	4	4	3	5	5	21	4	4	4	4	4	20	5	4	4	5	4	22	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20
85	5	3	4	4	4	20	5	4	5	4	3	21	3	4	4	5	4	20	3	4	5	5	4	21	5	5	4	4	4	22	4	5	5	4	5	23
86	5	3	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
87	5	4	5	5	5	24	5	5	5	4	4	23	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
88	4	3	4	4	5	20	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20
89	5	4	5	5	5	24	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	23
90	5	4	4	5	5	23	5	5	3	5	4	22	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
91	5	4	4	5	5	23	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21
92	5	3	5	5	5	23	5	4	4	5	4	22	5	5	5	4	4	23	5	4	4	4	5	22	5	4	5	4	5	23	5	4	5	4	5	23
93	5	5	4	5	4	23	4	5	5	4	4	22	5	5	4	5	5	24	5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	4	24	4	5	5	5	4	23
94	4	5	5	5	5	24	5	4	4	5	4	22	4	5	4	5	4	22	4	4	4	5	5	22	4	5	5	4	5	23	5	4	4	5	5	23

95	5	3	4	5	4	21	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	4	22	5	5	5	4	4	23	4	4	5	5	5	23	4	5	4	5	4	22
96	5	3	5	5	4	22	5	4	4	4	5	22	5	4	4	5	5	23	4	5	5	4	4	22	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23
97	5	5	4	4	5	23	5	5	4	4	4	22	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	5	24	5	4	5	5	4	23	4	5	5	4	4	22
98	5	3	5	5	5	23	4	4	5	4	4	21	5	5	4	5	5	24	5	4	5	4	4	22	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23
99	4	3	5	5	5	22	5	5	5	4	4	23	5	5	4	4	5	23	5	5	5	4	4	23	5	5	4	5	5	24	5	4	5	5	5	24
100	4	3	4	5	5	21	5	4	3	4	4	19	4	4	5	5	4	22	4	3	4	4	5	20	5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	4	20



### LAMPIRAN III : KARAKTERISTIK RESPONDEN

#### Statistics

		Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Penghasilan	Lama Menjadi Nasabah	Transaksi
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

#### Frequency Table

##### 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 Tahun	6	6.0	6.0	6.0
	20 - 29 Tahun	51	51.0	51.0	57.0
	30 - 39 Tahun	21	21.0	21.0	78.0
	40 - 49 Tahun	18	18.0	18.0	96.0
	> 50 Tahun	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Pendidikan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP / MTS / Paket B	2	2.0	2.0	2.0
	SMA / MA / Paket C	29	29.0	29.0	31.0
	Diploma	23	23.0	23.0	54.0
	Sarjana S1	44	44.0	44.0	98.0
	Lain Lain	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Pekerjaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pegawai Negeri Sipil	9	9.0	9.0	9.0
	Pegawai Swasta	27	27.0	27.0	36.0
	Pedagang	16	16.0	16.0	52.0
	Wirausaha	30	30.0	30.0	82.0
	Lain Lain	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Penghasilan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	> Rp 2.000.000	31	31.0	31.0	31.0
	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	37	37.0	37.0	68.0
	Rp 3.001.000 - Rp 5.000.000	22	22.0	22.0	90.0
	Rp 5.001.000 - Rp 7.000.000	7	7.0	7.0	97.0
	> Rp 9.000.000	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



**Lama\_Menjadi\_Nasabah**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 2 Tahun	53	53.0	53.0	53.0
	2 - 4 Tahun	35	35.0	35.0	88.0
	4 - 6 Tahun	4	4.0	4.0	92.0
	6 - 8 Tahun	3	3.0	3.0	95.0
	> 8 Tahun	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Transaksi**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Kali	34	34.0	34.0	34.0
	2 Kali	21	21.0	21.0	55.0
	3 Kali	36	36.0	36.0	91.0
	> 3 Kali	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## LAMPIRAN IV: HASIL UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.918	30

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

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Tangibles1	4.47	.502	100
Tangibles2	3.08	1.143	100
Tangibles3	4.42	.496	100
Tangibles4	4.40	.492	100
Tangibles5	4.49	.611	100
Realibility1	4.42	.606	100
Realibility2	4.38	.599	100
Realibility3	4.21	.844	100
Realibility4	4.35	.642	100
Realibility5	4.10	.905	100
Responsiveness1	3.96	.898	100
Responsiveness2	4.30	.577	100
Responsiveness3	4.39	.490	100
Responsiveness4	4.41	.605	100
Responsiveness5	4.17	.711	100
Assurance1	4.26	.860	100
Assurance2	4.05	.880	100
Assurance3	4.29	.518	100
Assurance4	4.34	.476	100
Assurance5	4.18	.716	100
Empathy1	4.19	.720	100
Empathy2	4.42	.554	100
Empathy3	4.21	.769	100
Empathy4	4.19	.800	100
Empathy5	4.26	.613	100
Kepuasan1	4.22	.773	100
Kepuasan2	4.30	.577	100
Kepuasan3	4.37	.597	100
Kepuasan4	4.26	.661	100
Kepuasan5	4.33	.473	100

**Item-Total Statistics**

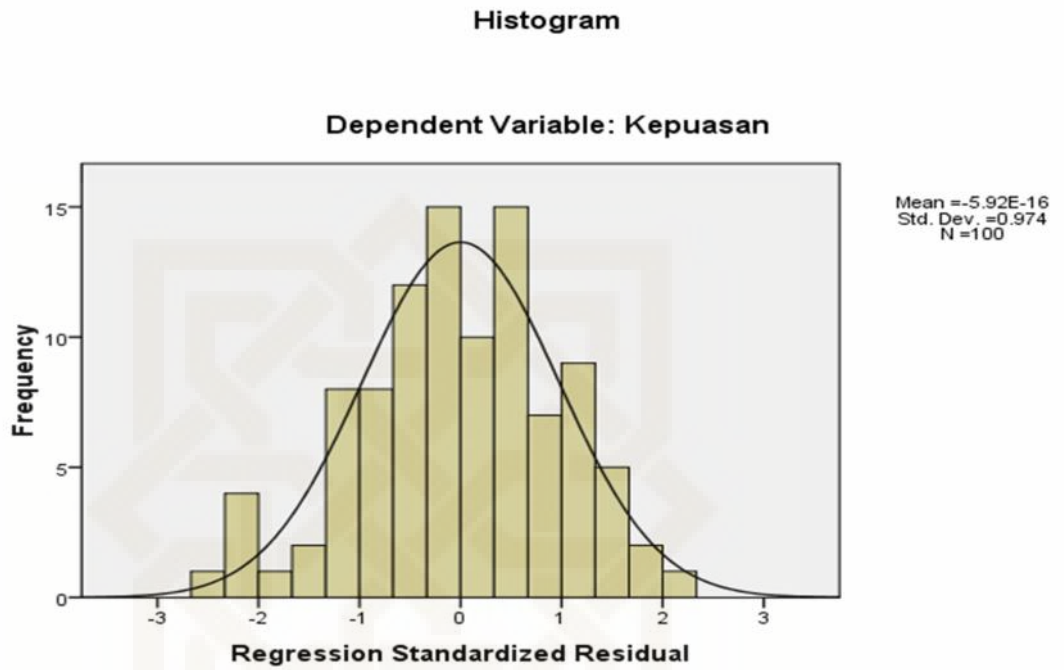
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tangibles1	122.95	123.280	.293	.918
Tangibles2	124.34	120.126	.214	.924
Tangibles3	123.00	121.010	.507	.916
Tangibles4	123.02	121.313	.483	.916
Tangibles5	122.93	120.409	.448	.916
Realibility1	123.00	118.909	.569	.915
Realibility2	123.04	119.493	.530	.915
Realibility3	123.21	118.188	.430	.917
Realibility4	123.07	120.167	.442	.916
Realibility5	123.32	114.927	.570	.915
Responsiveness1	123.46	114.493	.598	.914
Responsiveness2	123.12	120.672	.456	.916
Responsiveness3	123.03	121.605	.457	.916
Responsiveness4	123.01	121.949	.335	.918
Responsiveness5	123.25	118.371	.511	.915
Assurance1	123.16	115.712	.559	.915
Assurance2	123.37	113.690	.656	.913
Assurance3	123.13	120.680	.513	.916
Assurance4	123.08	121.711	.462	.916
Assurance5	123.24	119.821	.412	.917
Empathy1	123.23	117.371	.570	.915
Empathy2	123.00	120.222	.516	.916
Empathy3	123.21	114.713	.697	.912
Empathy4	123.23	113.593	.736	.912
Empathy5	123.16	118.984	.555	.915
Kepuasan1	123.20	115.495	.644	.913
Kepuasan2	123.12	120.733	.451	.916
Kepuasan3	123.05	118.351	.622	.914
Kepuasan4	123.16	116.984	.655	.913
Kepuasan5	123.09	121.436	.493	.916

**Scale Statistics**

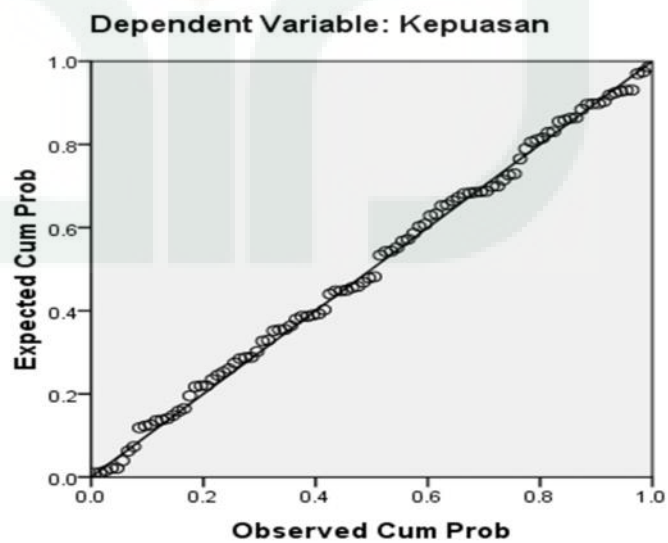
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
127.42	126.792	11.260	30

## LAMPIRAN V : HASIL UJI ASUMSI KLASIK

### a. Uji Normalitas



### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



## NPar Tests

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.40115086
Most Extreme Differences	Absolute	.036
	Positive	.034
	Negative	-.036
Kolmogorov-Smirnov Z		.364
Asymp. Sig. (2-tailed)		.999
a. Test distribution is Normal.		

### b. Uji Multikolinieritas

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.205	1.736		2.423	.017		
	Tangibles	.013	.079	.012	.165	.869	.715	1.398
	Realibility	.269	.099	.272	2.711	.008	.397	2.522
	Responsiveness	-.086	.090	-.085	-.954	.343	.502	1.992
	Assurance	.280	.106	.281	2.645	.010	.355	2.817
	Empathy	.336	.094	.383	3.590	.001	.352	2.843

a. Dependent Variable: Kepuasan

**c. Uji Heteroskedastisitas ( Uji Glejser )**

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

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Empathy, Tangibles, Responsiveness, Realibility, Assurance <sup>a</sup>		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: ABSUT

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.000 <sup>a</sup>	.000	-.053	1.43793

a. Predictors: (Constant), Empathy, Tangibles, Responsiveness, Realibility, Assurance

b. Dependent Variable: ABSUT

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.000	5	.000	.000	1.000 <sup>a</sup>
	Residual	194.359	94	2.068		
	Total	194.359	99			

a. Predictors: (Constant), Empathy, Tangibles, Responsiveness, Realibility, Assurance

b. Dependent Variable: ABSUT

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-9.326E-16	1.736		.000	1.000
	Tangibles	.000	.079	.000	.000	1.000
	Realibility	.000	.099	.000	.000	1.000
	Responsiveness	.000	.090	.000	.000	1.000
	Assurance	.000	.106	.000	.000	1.000
	Empathy	.000	.094	.000	.000	1.000

a. Dependent Variable: ABSUT

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	.0000	.0000	.0000	.00000	100
Residual	-3.35624	3.17905	.00000	1.40115	100
Std. Predicted Value	.000	.000	.000	.000	100
Std. Residual	-2.334	2.211	.000	.974	100

a. Dependent Variable: ABSUT



## LAMPIRAN VI : HASIL UJI REGRESI BERGANDA

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.790 <sup>a</sup>	.624	.604	1.43793

a. Predictors: (Constant), Empathy, Tangibles, Responsiveness, Realibility, Assurance

b. Dependent Variable: Kepuasan

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	322.601	5	64.520	31.205	.000 <sup>a</sup>
	Residual	194.359	94	2.068		
	Total	516.960	99			

a. Predictors: (Constant), Empathy, Tangibles, Responsiveness, Realibility, Assurance

b. Dependent Variable: Kepuasan

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.205	1.736		2.423	.017
	Tangibles	.013	.079	.012	.165	.869
	Realibility	.269	.099	.272	2.711	.008
	Responsiveness	-.086	.090	-.085	-.954	.343
	Assurance	.280	.106	.281	2.645	.010
	Empathy	.336	.094	.383	3.590	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan

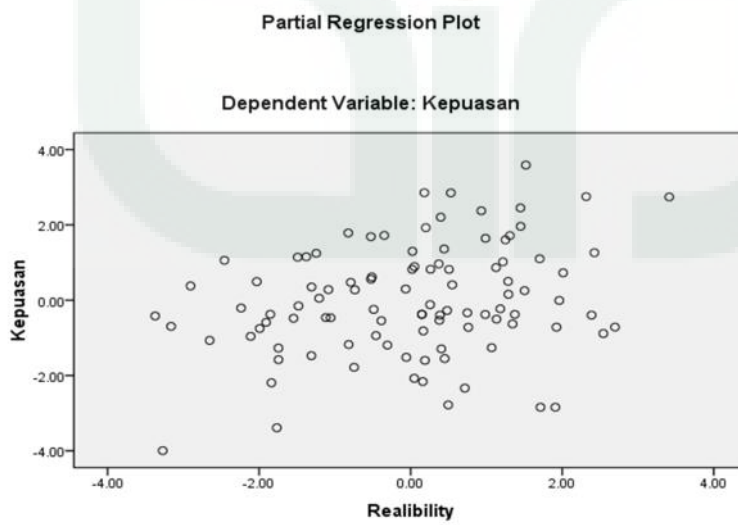
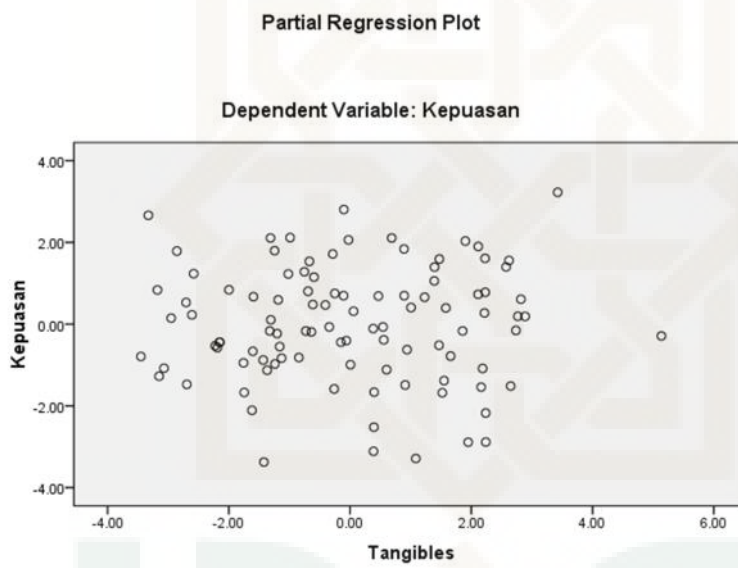


**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	16.3558	24.4360	21.4800	1.80516	100
Residual	-3.35624	3.17905	.00000	1.40115	100
Std. Predicted Value	-2.839	1.638	.000	1.000	100
Std. Residual	-2.334	2.211	.000	.974	100

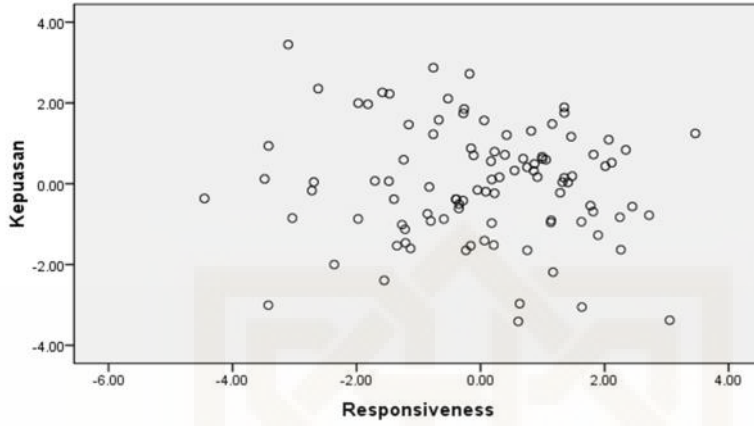
a. Dependent Variable: Kepuasan

## Charts



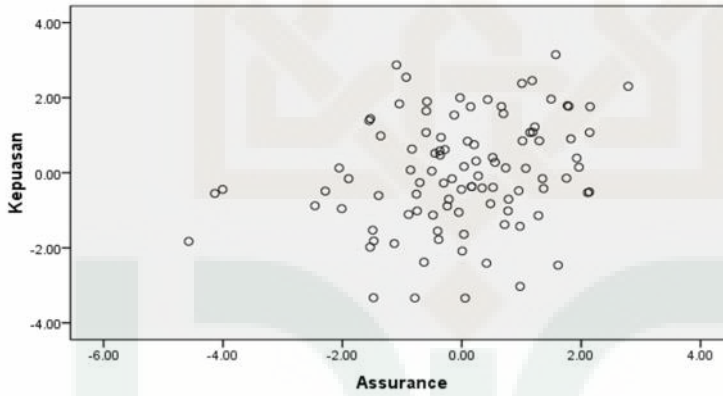
Partial Regression Plot

Dependent Variable: Kepuasan



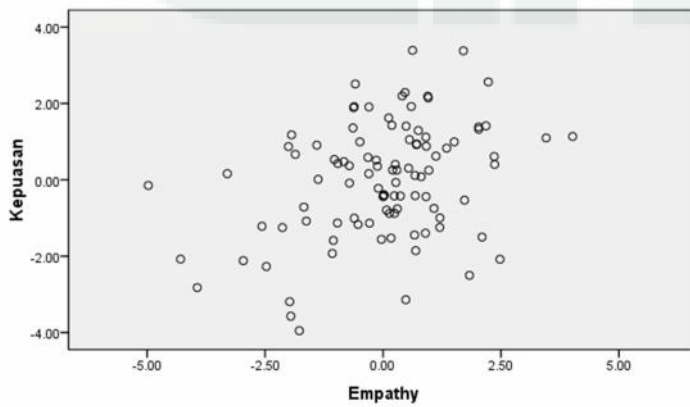
Partial Regression Plot

Dependent Variable: Kepuasan



Partial Regression Plot

Dependent Variable: Kepuasan



## LAMPIRAN VII : TERJEMAHAN AL-QUR'AN

No	Hlm	Terjemahan
1	18	<p>Wahai Manusia! Makanlah dari (makanan) yang halal dan baik yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah setanm Sungguh, setan itu musuh nyata bagimu.</p> <p>Sesungguhnya (setan) itu hanya menyuruh kamu agar berbuat jahat dan keji, dan mengatakan apa yang tidak kamu ketahui tentang Allah.</p>
2	23	<p>Hai anak Adam (umat manusia), sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan, dan pakaian takwa (selalu bertakwa kepada Allah) itulah yang paling baik. Yang demikian itu adalah sebagian dari tanda tanda kekuasaan Allah, mudah-mudahan mereka selalu ingat.</p>
3	24	<p>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.</p>
4	24	<p>Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi bantuan kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.</p>
5	25	<p>Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.</p>
6	26	<p>Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.</p>
7	29	<p>Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu.</p>

		kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.
--	--	---



## LAMPIRAN VIII : PROFIL UMUM BNI SYARIAH

### 1. Sejarah BNI Syari'ah

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. Disamping 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.<sup>1</sup>

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

---

<sup>1</sup> <http://www.bnisyariah.co.id/>, akses 3 February 2016

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. 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.<sup>2</sup>

2. Visi dan Misi BNI Syari'ah.<sup>3</sup>

a. Visi BNI Syariah

Menjadi Bank Syari'ah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja

b. Misi BNI Syariah

1. Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
2. Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.

---

<sup>2</sup> *ibid*

<sup>3</sup> *ibid*

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.

### 3. Produk BNI Syari'ah<sup>4</sup>

#### a. Produk Pembiayaan

##### 1. Multiguna iB Hasanah

Multiguna iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli barang kebutuhan konsumtif dengan agunan berupa barang yang dibiayai.

##### 2. Pembiayaan THI iB Hasanah

Pembiayaan THI iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang ditujukan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan biaya setoran awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) yang ditentukan oleh Departemen Agama, untuk mendapatkan nomor seat porsi haji dengan menggunakan akad *Ijarah*.

##### 3. CCF iB Hasanah

CCF iB Hasanah adalah pembiayaan yang dijamin dengan cash, yaitu dijamin dengan simpanan dalam bentuk Deposito, Giro, dan Tabungan yang diterbitkan BNI Syari'ah.

---

<sup>4</sup> *Ibid*

#### 4. OTO iB Hasanah

OTO iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif murabahah yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian kendaraan bermotor dengan agunan kendaraan bermotor yang dibiayai dengan pembiayaan ini.

#### 5. Multijasa iB Hasanah

Multijasa iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada masyarakat untuk kebutuhan jasa dengan agunan berupa *fixed asset* atau kendaraan bermotor.

#### 6. Griya iB Hasanah

Griya iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli, membangun, merenovasi rumah (termasuk toko, rusun, rukan, apartemen, dan sejenisnya).

#### 7. Pembiayaan Emas iB Hasanah

Merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan untuk membeli emas logam mulia dalam bentuk batangan yang diangsur secara pokok setiap bulannya melalui akad murabahah (jual beli).

#### 8. Pembiayaan Kerjasama Linkage Program iB Hasanah

Adalah fasilitas pembiayaan dimana BNI Syari'ah sebagai pemilik dana dan menyalurkan pembiayaan dengan pola *executing* kepada Lembaga Keuangan Syari'ah (LKS) (BMT, BPRS, KJKS, dll) untuk diteruskan ke *end user* (pengusaha mikro, kecil dan menengah syari'ah).



9. Usaha Kecil iB Hasanah

Adalah pembiayaan syari'ah yang digunakan untuk tujuan produktif (modal kerja maupun investasi) kepada pengusaha kecil berdasarkan prinsip-prinsip pembiayaan syari'ah.

10. Tunas Usaha iB Hasanah

Adalah pembiayaan modal kerja dan atau investasi yang diberikan untuk usaha produktif yang *feasible* namun belum *bankable* dengan prinsip syari'ah dalam rangka mendukung pelaksanaan Intruksi Presiden Nomor 6 tahun 2007.

11. Pembiayaan Kerjasama Dealer iB Hasanah

Pola kerjasama pemasaran dealer dilatarbelakangi oleh adanya potensi pembiayaan kendaraan bermotor secara kolektif yang melibatkan *end user* dalam jumlah yang cukup banyak.

12. Pembiayaan Kerjasama Kopkar / Kopeg iB Hasanah

Adalah fasilitas pembiayaan *mudharabah* produktif dimana BNI Syari'ah sebagai pemilik dana menyalurkan pembiayaan dengan pola *executing* kepada Koperasi Karyawan (Kopkar) / Koperasi Pegawai (Kopeg) untuk disalurkan secara prinsip syari'ah ke *end user* / pegawai.

13. Pembiayaan Valas iB Hasanah

Adalah pembiayaan yang diberikan oleh unit operasional dalam negeri kepada nasabah pembiayaan dalam negeri, dalam bentuk mata uang valuta asing.

14. Wirausaha iB Hasanah

Adalah fasilitas pembiayaan produktif yang ditujukan untuk memnuhi kebutuhan usaha-usaha produktif (modal kerja dan investasi).

b. Produk Penghimpunan Dana

1. Tabungan iB Hasanah

Investasi dana dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip syari'ah dengan akad *mudharabah muthlaqah* atau simpanan dengan akad *wadi'ah*, dengan setoran awal minimal Rp 100.000.

2. TabunganKu iB Hasanah

Adalah produk tabungan generik dari Bank Indonesia untuk meningkatkan kesadaran menabung. Setoran awalnya sangat ringan dan tidak ada biaya administrasi bulanan.

3. Tabungan iB Tapenas Hasanah

Adalah produk tabungan berjangka dalam mata uang rupiah dengan prinsip syari'ah *mudharabah muthlaqah* yang dirancang untuk mewujudkan rencana masa depan, dengan setoran awal Rp 100.000 dan setoran tetap setiap bulan.

4. Tabungan iB TNI Hasanah

Investasi dana untuk perencanaan ibadah haji yang dikelola dengan prinsip syari'ah dengan akad *mudharabah muthlaqah*, dengan setoran awal minimal Rp 500.000.

5. Tabungan iB Prima Hasanah

Investasi dana dalam mata uang rupiah yang dikelola dengan prinsip syari'ah dengan akad *mudharabah muthlaqah* dan bagi hasil yang lebih kompetitif, dengan setoran awal minimal Rp 10.000.000.

6. Tabungan iB Tunas Hasanah

Adalah produk simpanan dalam mata uang Rupiah berdasarkan akad *wadi'ah* yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun.

7. Tabungan iB Bisnis Hasanah

Adalah produk turunan dari Tabungan iB Hasanah yang ditujukan untuk anda yang aktif bertransaksi untuk bisnis atau wirausaha dan menginginkan mutasi rekening yang lebih detail dalam buku tabungan anda. Dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah*, dengan setoran awal minimal Ro 5.000.000.

8. Giro iB Hasanah

Simpanan dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip syari'ah dengan akad *wadi'ah yad dhamanah*.

9. Deposito iB Hasanah

Simpanan berjangka yang ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan, dengan menggunakan prinsip *mudharabah muthlaqah*.

Selain dari produk tersebut masih terdapat beberapa produk lainnya yang disediakan oleh Bank BNI Syariah, salah satunya adalah produk Gadai Emas. Gadai Emas ini dapat dimanfaatkan oleh masyarakat yang membutuhkan dana jangka pendek dan keperluan yang mendesak. Dari semua produk yang disediakan oleh BNI Syariah Plus menjadi produk utama dan andalan yang disiapkan oleh BNI Syariah untuk menghimpun dan mengelola dana yang ingin diinvestasikan oleh masyarakat Indonesia. Dengan berbagai keunggulan dan kemudahan diantaranya saldo dibawah saldo minimum tetap diberikan bagi hasil, dapat digunakan sebagai jaminan pembiayaan, fasilitas phone banking 24 jam, serta didukung oleh jaringan ATM yang luas, dan lain-lain.<sup>5</sup>

Beberapa persyaratan untuk membuka tabungan ini :

1. Mengisi formulir permohonan pembukaan rekening.
2. fotoCopy identitas diri (KTP/SIM/Pasport/dll)
3. Setoran pertama / saldo minimum Rp 25.000,-
4. Setoran lanjutan minimum Rp 5.000,-
5. Menandatangani perjanjian bagi hasil dengan menggunakan materai Rp 6.000,-
6. Biaya percetakan kartu Rp 5.000,-

---

<sup>5</sup> [www.Profil](http://www.Profil) dan Produk Bank BNI Syariah. SyariahBank.com.html. akses 3 february 2016

## LAMPIRAN IX : DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Diri

Nama : Muntiyas Syilvani  
Tempat, Tanggal Lahir : Blora, 22 Januari 1991  
Nama Ayah : Mashudi  
Nama Ibu : Untari Ningsih  
Alamat Rumah : Jl. Mliwis No 8 Perumnas Karangjati,  
Blora, Jawa Tengah  
E-mail : syil\_funny@yahoo.co.id  
No. HP : 085727070209

### B. Riwayat Pendidikan

1. TK Kartini Rembang 1995-1996
2. SD Negeri Karangjati 6 Blora 1996-2002
3. SMP Negeri 1 Blora 2002-2005
4. SMA Negeri 1 Blora 2005-2008
5. UIN Sunan Kalijaga 2009-2016