

SKRIPSI
**INTEGRASI MODEL *MODIFIED BANKING SERVICE QUALITY* (BSQ)
DAN *SERVICE PERFORMANCE CONTROL MATRIX* (SPCM) DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BANK SYARIAH**
(Studi Kasus Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS) Kantor Cabang
Yogyakarta)

Diajukan kepada Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan
Kalijaga Yogyakarta Untuk Memenuhi sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Strata I Teknik Industri (S.T.)



Diajukan Oleh:
Khairun Nadiyah
12660026

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2016**



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/Tugas Akhir

Lamp :-

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama : Khairun Nadiyah

NIM : 12660026

Judul Skripsi : Integrasi Model Modified Banking Service Quality (BSQ) dan Service Performance Control Matrix (SPCM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bank Syariah (Studi Kasus Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS) Kantor Cabang Yogyakarta)

sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Program Studi Teknik Industri

Dengan ini kami mengharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 14 Maret 2016

Pembimbing

Dr. Kifayah Amar

NIP. 19740621 200604 2 001



PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

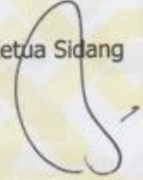
Nomor : UIN.02/D.ST/PP.01.1/1329/2016

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : Integrasi Model *Modified Banking Service Quality* (BSQ) dan *Service Performance Control Matrix* (SPCM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bank Syariah (Studi Kasus Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS) Kantor Cabang Yogyakarta)

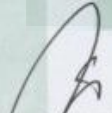
Yang dipersiapkan dan disusun oleh :
Nama : Khairun Nadiyah
NIM : 12660026
Telah dimunaqasyahkan pada : 23 Maret 2016
Nilai Munaqasyah : A
Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQASYAH :

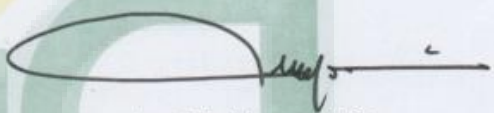
Ketua Sidang


Kifayah Amar, Ph.D
NIP.19740621 200604 2 001

Penguji I


Taufiq Aji, M.T
NIP.19800715 200604 1 002

Penguji II


Arya Wirabhuana, M.Sc
NIP.19770127 200501 1 002

Yogyakarta, 6 April 2016
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Sains dan Teknologi
Dekan



Dr. Maizer Said Nahdi, M.Si
NIP.19550427 198403 2 001

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Khairun Nadiyah
Tempat/ Tanggal Lahir : Medan, 29 Januari 1995
NIM : 12660026
Jurusan/ Program Studi : Teknik Industri
Alamat : Sapen GK I 519 B Yogyakarta
No. Hp : 085761256285

Dengan ini menyatakan bahwa pasphoto yang disertakan pada ijazah saya memakai **Kerudung/ Jilbab** adalah atas kemauan saya sendiri dan segala konsekuensi/ resiko yang dapat timbul di kemudian hari adalah tanggung jawab saya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk melengkapi salah satu persyaratan munaqosyah dan agar yang berkepentingan maklum.

Yogyakarta, 04 Maret 2016
yang membuat pernyataan,



Khairun Nadiyah
NIM. 12660026

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Kedua orang tua yang sangat saya banggakan Adik-adik terbaik yang saya miliki* Pembimbing Skripsi yang sangat saya hormati* Seseorang yang sangat berharga* Sahabat-sahabat yang selalu setia menemani*

MOTTO

*“Kemenangan yang seindah-indahnya dan
sesukar-sukarnya yang boleh direbut oleh
manusia ialah menundukkan diri sendiri”*

(R.A Kartini)

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah peneliti panjatkan kepada Allah S.W.T atas limpahan rahmat, taufiq serta hidayahnya sehingga Skripsi dengan judul **“Integrasi Model *Modified Banking Service Quality* (BSQ) dan *Service Performance Control Matrix* (SPCM) untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bank Syariah (Studi Kasus Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS) Kantor Cabang Yogyakarta)”** dapat diselesaikan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu pada Progam Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Peneliti menyadari bahwa terselesainya Skripsi ini bukan merupakan hasil dari peneliti seorang melainkan atas dukungan dan do’a dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan rasa syukur dan terima kasih kepada :

1. Kedua Orang Tua yang selalu memberikan do’a, dukungan dan semangat dalam setiap kondisi peneliti.
2. Ibu Kifayah Amar, ST., M.Sc., Ph.D selaku Ketua Progam Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Kifayah Amar, ST., M.Sc., Ph.D selaku dosen pembimbing yang sangat saya hormati dan sangat membantu dalam penyelesaian Skripsi ini.
4. Ibu Maizer Said Nahdi, M.si selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Adik-adik tercinta Anjah Hayati Fajrin, M.Aulia UrRahman, dan Syuhdah Fakhrun Nisak yang selalu mendoakan atas kebahagiaan peneliti.

6. Ibu Heryana selaku Operational Manager Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS) Kantor Cabang Yogyakarta.
7. Karyawan-karyawan BNI Syariah yang telah membantu dalam penyelesaian penelitian di lokasi.
8. Mas Ali yang sangat membantu, sangat memperhatikan dan sangat memotivasi untuk setiap tindakan yang dilakukan peneliti.
9. Cici Finansia, sahabat cantik yang selalu hadir sebagai wanita penghibur kesepian bagi peneliti.
10. Rabiyah Al Adawiyah, sepupu yang memiliki kebijaksanaan luar biasa.
11. Anak-anak zone El-fath Asrama Hamasah yang selalu berbagi kebahagiaan bersama peneliti.
12. Teknik Industri Angkatan 2012, terutama Grita, Noni, Erlangga, Syarqim, Faisal selaku teman seperjuangan dalam studi.
13. M.Hadi Dahlan dan Andika Pratama, adik angkatan Teknik Industri yang telah membantu dalam pengambilan data di lokasi penelitian.
14. Serta seluruh pihak yang telah ikut andil dalam penyelesaian Skripsi ini.

Saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi civitas akademisi sebagai sarana dalam memperluas pengetahuan.

Yogyakarta, 05 Maret 2016

Khairun Nadiyah
12660026

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN MEMAKAI JILBAB	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Batasan Masalah	7
1.6. Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Pengertian Bank Syariah.....	17
2.3. Fungsi Bank Syariah	18

2.4. Kelebihan dan Kekurangan Bank Syariah	21
2.5. Perbedaan Bank Syariah dengan Konvensional.....	22
2.6. Definisi Kualitas	24
2.7. Kualitas Jasa.....	25
2.8. Dimensi <i>Service Quality</i> (SERVQUAL)	26
2.9. Metode GAP <i>Service Quality</i>	29
2.10. <i>Banking Service Quality</i> (BSQ)	30
2.11. <i>Importance Evaluation Matrix</i> (IEM).....	32
2.12. <i>Performance Control Matrix</i> (PCM)	33
2.13. <i>Service Performance Control Matrix</i> (SPCM)	35
2.14. Integrasi Model <i>Modified BSQ</i> dan SPCM.....	38

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian.....	41
3.2. Jenis Data	41
3.2.1. Data Primer	41
3.2.2. Data Sekunder	42
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	42
3.3.1. Studi Lapangan	42
3.3.2. Studi Literatur	45
3.4. Metode Pengolahan Data	45
3.4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	45
3.4.2. Penentuan Sampel	48
3.5. Tahapan Penelitian	49
3.5.1. Tahap I	49
3.5.2. Tahap II.....	49
3.5.3. Tahap III.....	50
3.5.4. Tahap IV	51
3.6. Diagram Alir Penelitian	52

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Demografi Responden	53
--	----

4.1.1. Agama.....	53
4.1.2. Pekerjaan	54
4.1.3. Pendidikan Terakhir	54
4.1.4. Usia.....	55
4.1.5. Lama Menjadi Nasabah	55
4.1.6. Status Nasabah.....	56
4.2. Analisis Data.....	57
4.2.1. Penyebaran Kuesioner	57
4.2.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	57
4.2.2.1. Uji Validitas <i>Pilot Study</i>	57
4.2.2.2. Uji Reliabilitas <i>Pilot Study</i>	60
4.2.3. Identifikasi Jumlah Sampel	62
4.3. Analisis Kesenjangan (Gap) <i>Banking Service Quality</i>	62
4.3.1. Gap <i>Desired Expectation (DE)</i>	63
4.3.2. Gap <i>Minimal Expectation (ME)</i>	70
4.4. Analisis <i>Service Performace Control Matrix</i>	78
4.4.1. Analisis Data <i>Real Service Expectation</i>	78
4.4.2. Analisis <i>Service Performace Control Matrix</i>	79
4.5. Analisis Prioritas Perbaikan Kinerja Item Pelayanan.....	86
4.6. Pembahasan	88
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan.....	97
5.2. Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu	15
Tabel 2.2.	Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional.....	23
Tabel 2.3.	Perbedaan Bagi Hasil dan Bunga Bank	24
Tabel 2.4.	Perbandingan SERVQUAL dan BSQ.....	31
Tabel 2.5.	Penentuan Tindakan SPCM.....	37
Tabel 3.1.	Skala Likert.....	43
Tabel 3.2.	Item-item Pernyataan Kuesioner <i>Modified</i> BSQ	44
Tabel 3.3.	Penentuan Tindakan pada SPCM	51
Tabel 4.1.	Persentase Agama Responden	53
Tabel 4.2.	Persentase Pekerjaan Responden	53
Tabel 4.3.	Persentase Pendidikan Terakhir Responden	54
Tabel 4.4.	Persentase Usia Responden	55
Tabel 4.5.	Persentase Lama Menjadi Nasabah	55
Tabel 4.6.	Status Nasabah.....	56
Tabel 4.7.	Hasil Uji Validitas Data.....	58
Tabel 4.8.	Hasil Uji Reliabilitas Data	61
Tabel 4.9.	Gap <i>Desired Expectation</i> (DE) Dimensi	63
Tabel 4.10.	Gap <i>Desired Expectation</i> (DE) Dimensi Urut	64
Tabel 4.11.	Gap <i>Desired Expectation</i> (DE) Item.....	65
Tabel 4.12.	Gap <i>Desired Expectation</i> (DE) Item Urut	69
Tabel 4.13.	Gap <i>Minimal Expectation</i> (ME) Dimensi.....	71
Tabel 4.14.	Gap <i>Minimal Expectation</i> (ME) Dimensi Urut.....	71

Tabel 4.15. Gap <i>Minimal Expectation</i> (ME) Item	72
Tabel 4.16. Gap <i>Minimal Expectation</i> (ME) Item Urut.....	76
Tabel 4.17. Data <i>Real Service Expectation</i> (RE).....	78
Tabel 4.18. Zona Variabel Pelayanan	80
Tabel 4.19. Matrix SPCM.....	83
Tabel 4.20. Item Pada <i>Problematic Zone</i>	83
Tabel 4.21. Item Pada <i>Improvement Zone</i>	84
Tabel 4.22. Prioritas Perbaikan Kinerja Item Pelayanan Secara Urut.....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Matrix Evaluasi Kinerja Lambert dan Sharma.....	33
Gambar 2.2.	Matrix Evaluasi Kinerja	34
Gambar 2.3.	Matrix Pengendalian Kinerja Layanan.....	36
Gambar 3.1.	Diagram Alir Penelitian.....	52
Gambar 4.1.	Hasil Uji Validitas Data.....	60
Gambar 4.2.	Hasil Uji Reliabilitas Data.....	61
Gambar 4.3.	Diagram Gap <i>Desired Expectation</i> (DE) Dimensi Urut.....	64
Gambar 4.4.	Grafik Gap <i>Desired Expectation</i> (DE) Item.....	66
Gambar 4.5.	Grafik P dan DE	68
Gambar 4.6.	Grafik Gap <i>Desired Expectation</i> (DE) Item Urut.....	70
Gambar 4.7.	Diagram Gap <i>Minimal Expectation</i> (ME) Dimensi Urut	72
Gambar 4.8.	Grafik Gap <i>Minimal Expectation</i> (ME) Item	74
Gambar 4.9.	Grafik P dan ME.....	75
Gambar 4.10.	Grafik Gap <i>Minimal Expectation</i> (ME) Item Urut.....	77
Gambar 4.11.	Grafik pengolahan SPCM.....	82
Gambar 4.12.	Diagram Prioritas Perbaikan <i>Problematic Zone</i>	84
Gambar 4.13.	Grafik <i>Ranking</i> Prioritas Perbaikan.....	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner <i>Modified</i> BSQ.....	107
Lampiran 2	Tentang BNI Syariah	113
Lampiran 3	Hasil SPSS	115
Lampiran 4	Model CARTER dan BSQ.....	121
Lampiran 5	Tabel R.....	123
Lampiran 6	Data Hasil Kuesioner	124
Lampiran 7	Surat Bukti Penelitian	137

Integrasi Model *Modified Banking Service Quality* (BSQ) dan *Service Performance Control Matrix* (SPCM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bank Syariah (Studi Kasus Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS) Kantor Cabang Yogyakarta)

Khairun Nadiyah

12660026

Progam Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam
Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta

ABSTRAK

*Perbankan Syariah di Indonesia berkembang dengan sangat signifikan. Hal ini terlihat dari kemajuan dan daya saing bank-bank berbasis Syariah di Indonesia. Namun, apakah bank Syariah telah berjalan sesuai dengan harapan nasabah? Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan bank Syariah dengan menggunakan kombinasi dua metode yaitu *Modified Banking Service Quality* (BSQ) dan *Service Performance Control Matrix* (SPCM).*

Penelitian ini dilakukan di Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Yogyakarta. Data yang digunakan bersifat primer dan sekunder. Data primer berupa kuesioner yang dibagikan kepada nasabah tetap BNI Syariah secara langsung di lapangan, sedangkan data sekunder berupa data tambahan seperti sejarah umum, teori-teori bersangkutan, dan data pendukung lainnya yang diperoleh peneliti dari buku, jurnal, maupun web resmi BNI Syariah. Terdapat tujuh buah dimensi yang digunakan pada kuesioner, enam diantaranya diambil dari dimensi BSQ yang dikembangkan oleh Bahia dan Nantel (2000) yaitu dimensi keefektifan dan jaminan akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa, dan kehandalan sedangkan satu dimensi diperoleh dari dimensi CARTER yang dikembangkan oleh Othman dan Owen (2001) yaitu kesesuaian dengan prinsip Islam. Data diolah dengan metode gap Servqual dan SPCM. Hasil diperoleh bahwa tidak terdapat satupun item kualitas pelayanan yang memenuhi harapan maksimal nasabah namun mayoritas item telah memenuhi kebutuhan nasabah. Terdapat lima item bermasalah yang harus segera diperbaiki oleh pihak bank, yaitu antrian cepat, jumlah teller memadai, biaya transaksi lintas bank rendah, tersedia musholla yang nyaman dan area parkir memadai. Penelitian ini juga memaparkan prioritas perbaikan pada item-item kualitas pelayanan. Item-item yang menjadi prioritas perbaikan sama halnya dengan item-item yang bermasalah. Dengan itu, maka sudah selayaknya pihak BNI Syariah segera melakukan tindakan untuk memperbaiki kelima item pelayanan yang bermasalah tersebut guna memenuhi kebutuhan nasabah atau bahkan dapat mencapai kepuasan maksimal nasabah.

Kata kunci : bank Syariah, BSQ, CARTER, SPCM.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pertumbuhan dan perkembangan ekonomi Indonesia pada umumnya memiliki hubungan paralel dengan pelaku ekonomi yang melakukan kegiatan di berbagai lembaga keuangan. Jasa perbankan adalah salah satu lembaga keuangan yang memiliki kontribusi terbesar dalam perekonomian.

Perbankan merupakan mediator keuangan dari dua pihak, yakni pihak yang kelebihan dana dan pihak yang kekurangan dana. Menurut UU RI no.10 Tahun 1998, “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dana dari masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.

Di Indonesia, sistem bank terbagi menjadi dua, yaitu syariah dan konvensional. Berbicara mengenai Bank Syariah, Bank Syariah di Indonesia lahir sejak tahun 1992. Bank Syariah pertama di Indonesia ialah Bank Muamalat Indonesia (Anshori, 2009). Perkembangan Bank Muamalat Indonesia masih tergolong stagnan pada tahun 1992 hingga 1999. Namun, sejak adanya krisis moneter yang melanda Indonesia pada tahun 1997 dan 1998, para bankir melihat bahwa Bank Muamalat Indonesia (BMI) tidak terlalu terkena dampak krisis moneter. Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Hal itu membuat bisnis

perbankan syariah mengalami perkembangan yang dibuktikan dengan munculnya bank-bank berbasis Syariah di Indonesia.

Salah satu Bank Syariah yang beroperasi di Indonesia adalah Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS). 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 (www.bnisyariah.co.id).

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

BNI Syariah memiliki arah yang tegas untuk menjadi perusahaan berkomitmen kuat menuju pertumbuhan yang berkelanjutan. Eksistensi perusahaan berada pada semangat melayani dalam penyelesaian solusi bagi setiap persoalan perbankan yang dinamis. BNI Syariah selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja dalam menghadapi persaingan di industri perbankan. Bekerja keras tidak lagi cukup untuk mencapai akhir yang gemilang, bekerja cerdas lebih menjanjikan untuk menjadi dasar pergerakan perusahaan.

BNI Syariah memiliki potensi pengembangan yang cukup besar. Namun, seberapa besar potensi tersebut, faktor-faktor apa yang mempengaruhi pengambilan keputusan untuk memilih lembaga keuangan dan bagaimana perilakunya, perlu dikaji lebih lanjut. Hal ini penting dilakukan untuk memutuskan strategi pengembangan di masa yang akan datang.

Sebagai salah satu usaha untuk meningkatkan daya saing, BNI Syariah dituntut untuk dapat mengambil kebijakan yang tepat. Salah satu caranya adalah dengan peningkatan kualitas pelayanan, karena dengan kualitas pelayanan yang baik maka kepuasan pelanggan akan tercapai (Kotler, 2009). Hal ini sejalan dengan visi BNI Syariah yaitu menjadi perusahaan yang unggul dalam pelayanan. Pelayanan yang berkualitas mampu membuat nasabah puas dan berkeinginan untuk melanjutkan transaksi dengan perusahaan perbankan serta lebih dari itu, pelayanan yang berkualitas bahkan mampu membedakan suatu perbankan dengan perusahaan perbankan lain (Allred dan Adams, 2000). Namun, saat ini kondisi pelayanan BNI Syariah belum berjalan secara maksimal. Masih terlihat beberapa pelayanan yang secara jelas menimbulkan

kejenuhan bagi nasabah, salah satunya adalah antrian pada bank yang masih terlalu lama khususnya pada bagian *customer service*. Sangat memungkinkan bila masih terdapat item pelayanan lain yang berjalan belum maksimal. Maka, dibutuhkan pengukuran kualitas pelayanan untuk mendeteksi hal tersebut.

Banyak model-model pengukuran kualitas yang membantu untuk mendeteksi peningkatan pelayanan (Hung et al, 2003 dalam Chen et al, 2011). Namun, beberapa model tidak dapat secara efektif memprioritaskan tujuan untuk peningkatan (Lewis, 1993). Perusahaan umumnya memutuskan prioritas perbaikan berdasarkan pada atribut yang memberikan tingkat kepuasan terendah daripada mempertimbangkan kebutuhan nasabah saat ini (Yang, 2003). Peneliti-peneliti menerapkan banyak indeks untuk membangun model pengukuran kinerja (Chen, 2011).

Model pengukuran kinerja terbaru saat ini adalah model *Service Performance Control Matrix* (SPCM) yang dikembangkan oleh Hossain dan Ahmed (2014). Keunggulan dari model SPCM adalah penggunaan tiga format kolom dalam pengukuran kualitas layanan, yaitu, harapan layanan yang diinginkan (DE), harapan pelayanan minimum (ME), dan persepsi kinerja pelayanan aktual (P). Dengan model SPCM, peneliti dapat mengetahui dua jenis kesenjangan, yaitu kualitas layanan unggulan yang merupakan perbedaan antara persepsi dan harapan pelayanan yang diinginkan (P-DE); dan ukuran layanan kecukupan yang dihitung dengan perbedaan antara persepsi dan harapan pelayanan minimum (P-ME). SPCM juga menyediakan *matrix*

pengendalian kinerja kualitas pelayanan dan memberikan usulan secara langsung di dalam *matrix* tersebut.

Penelitian ini mengintegrasikan dua jenis model pengukur kinerja kualitas pelayanan untuk perbankan, yaitu model *Modified Banking Service Quality* (BSQ) dan *Service Performance Control Matrix* (SPCM). Model *Modified* BSQ adalah suatu model untuk Bank Syariah yang menyediakan dimensi khusus pengukur kualitas pelayanan bank syariah. Pada penelitian ini, model *Modified* BSQ digunakan untuk membangun item-item kualitas pelayanan pada kuesioner dan analisis gap *Servqual* sedangkan model *Service Performance Control Matrix* digunakan untuk penentuan format kolom pada kuesioner dan memetakan item-item ke dalam zona-zona yang sesuai secara efektif. Berdasarkan pemaparan diatas, maka peneliti mengangkat judul penelitian yaitu “Integrasi Model *Modified Banking Service Quality* (BSQ) dan *Service Performance Control Matrix* (SPCM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bank Syariah (Studi Kasus Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS) Kantor Cabang Yogyakarta)”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut: “Bagaimana upaya peningkatan kualitas pelayanan Bank Syariah dengan pendekatan *Modified Banking Service Quality* (BSQ) dan *Service Performance Control Matrix* (SPCM) di Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS) Kantor Cabang Yogyakarta?”

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui kualitas pelayanan dengan menggunakan pendekatan *Modified Banking Service Quality* (BSQ) di Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS) Kantor Cabang Yogyakarta.
2. Mengetahui kualitas pelayanan dengan menggunakan pendekatan *Service Performance Control Matrix* di Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS) Kantor Cabang Yogyakarta.
3. Memberikan usulan tepat yang harus dilakukan perusahaan untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS) Kantor Cabang Yogyakarta.
4. Memberikan informasi mengenai prioritas *ranking* untuk perbaikan setiap item kualitas pelayanan di Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS) Kantor Cabang Yogyakarta.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat bagi perusahaan, sebagai sumber informasi dan pertimbangan dalam peningkatan kinerja pelayanan pada Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS) Kantor Cabang Yogyakarta.

Manfaat bagi manajer, diharapkan dengan mengetahui item-item bermasalah yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, solusi perbaikan dapat dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Manfaat bagi karyawan, diharapkan dengan mengetahui level item-item kualitas pelayanan, maka karyawan dapat menyesuaikan peningkatan kinerjanya dengan hasil penelitian agar dapat mencapai kepuasan nasabah.

1.5. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah

1. Nasabah yang menjadi objek penelitian adalah nasabah tetap Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS) dengan rentang umur 17-65 tahun.
2. Hasil pengolahan data murni berdasarkan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah.
3. Usulan perbaikan yang diberikan berdasarkan hasil pengolahan data penelitian dan observasi peneliti di lapangan.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang diharapkan mampu memberikan gambaran pelaksanaan dan pembahasan laporan tugas akhir ini.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai studi pustaka yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti yaitu penelitian-penelitian terdahulu tentang analisis kualitas pelayanan di Bank Syariah dan penelitian yang menggunakan *Service Performance Control Matrix* sebagai instrumen bantu dalam analisis data.

Terdapat pula landasan teori yang berisi penjelasan mengenai Bank Syariah, Jasa, Dimensi Kualitas Jasa, dan Alat Ukur Kualitas Jasa (*Importance Evaluation Matrix (IEM)*), *Performance Control Matrix (PCM)*, dan Integrasi *Modified Banking Service Quality (BSQ)* dengan *Service Performance Control Matrix (SPCM)*.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang lokasi penelitian, jenis data, metode pengumpulan data, metode pengolahan data, tahapan penelitian dan diagram alir penelitian.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil dari pengolahan data hasil penelitian dengan menggunakan pendekatan *Modified BSQ* dan *Service Performance Control Matrix* serta membahasnya secara mendetail. Pada bab ini juga terdapat informasi mengenai *ranking* prioritas perbaikan setiap item kualitas pelayanan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan hasil penelitian yang menjawab rumusan masalah serta pemberian saran bagi perusahaan sebagai masukan dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan.

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berikut adalah kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini :

1. Seluruh variabel kualitas pelayanan pada BNI Syariah saat ini belum mencapai kepuasan maksimal nasabah (DE) namun mayoritas variabel dianggap telah memenuhi kebutuhan nasabah (ME). Hanya terdapat lima item yang belum memenuhi kebutuhan nasabah yaitu pada item nomor 11 dengan pernyataan antrian cepat, item pernyataan nomor 12 yaitu jumlah *teller* memadai, item pernyataan nomor 17 yaitu biaya transaksi lintas bank rendah, item pernyataan nomor 20 yaitu tersedia musholla yang nyaman dan item pernyataan nomor 25 yaitu area parkir memadai. Seluruh variabel kualitas pelayanan BNI Syariah memiliki nilai dibawah nilai harapan maksimal (DE) dan lima variabel memiliki nilai kinerja saat ini lebih rendah dari nilai minimum harapan pelayanan (ME).
2. Berdasarkan analisis *Service Performance Control Matrix* (SPCM) diperoleh letak item-item kualitas pelayanan pada zona yang sesuai. Terdapat lima item yang berada pada zona bermasalah (*problematic zone*), mayoritas item berada pada zona peningkatan (*improvement zone*), dan satu item berada pada zona perawatan (*maintain zone*). Namun, tidak terdapat satupun item yang berada pada zona sangat baik (*excellent zone*). Lima item kinerja yang berada pada zona bermasalah sama halnya dengan lima item yang belum memenuhi kebutuhan nasabah pada analisis gap

yaitu item nomor 11 dengan pernyataan antrian cepat, item pernyataan nomor 12 yaitu jumlah *teller* memadai, item pernyataan nomor 17 yaitu biaya transaksi lintas bank rendah, item pernyataan nomor 20 yaitu tersedia musholla yang nyaman dan item pernyataan nomor 25 yaitu area parkir memadai. Kelima item tersebut berada pada zona bermasalah karena kinerja pelayanan aktual memiliki nilai yang lebih rendah dari harapan minimal pelayanan (*minimum expectation*). Kelima item tersebut dianggap belum memenuhi kebutuhan nasabah sehingga memerlukan suatu tindakan yang tepat dan cepat untuk memperbaiki kinerjanya agar kemudian dapat memenuhi kebutuhan nasabah.

3. Berdasarkan hasil dari *matrix Service Performance Control Matrix* (SPCM), terdapat 5 item bermasalah yang harus segera dilakukan perbaikan. Berikut usulan yang diberikan peneliti berdasarkan observasi lapangan mengenai permasalahan kualitas pelayanan BNI Syariah yang telah dipaparkan pada bab 4 (pembahasan), antara lain :
 - Menempatkan staf *back office* yang telah mendapat pelatihan untuk dapat menjalankan fungsi *teller* saat jam/hari sibuk atau saat kondisi tertentu.
 - Peningkatan proses di *teller* untuk memperpendek waktu pelayanan atau *service time*.
 - Mendesain ulang peletakan peralatan kerja sehingga didalam batas jangkauan *teller*.
 - Peningkatan teknologi dengan menciptakan sistem terkomputerisasi.
 - Pengaturan jam istirahat dengan tepat.

- Memahami pola transaksi pada cabang dengan baik untukantisipasi dan perencanaan kapasitas (*teller*) dengan tepat.
 - Bank dapat memberikan informasi kepada nasabah tentang prediksi waktu-waktu sibuk.
 - Menambah lahan parkir yang ada yaitu dengan menyewa lahan parkir kepada pihak lain atau bank dapat membangun area parkir dua tingkat jika memungkinkan adanya alokasi biaya untuk peningkatan fasilitas.
 - Memberikan penjelasan mengenai biaya transfer lintas bank yang dianggap tinggi.
 - Memberikan tanda yang jelas bahwa terdapat musholla di BNI Syariah.
 - Memberikan pilihan jalan bagi nasabah yang ingin menuju musholla.
 - Memberikan poster peringatan agar nasabah atau karyawan tidak beristirahat di dalam musholla.
4. Untuk prioritas perbaikan kinerja, item yang menjadi prioritas terbesar sama halnya dengan item yang berada pada zona bermasalah. Prioritas pertama pada item pernyataan nomor 11 yaitu antrian cepat, kedua pada item pernyataan nomor 25 yaitu area parkir memadai, ketiga pada item pernyataan nomor 12 yaitu jumlah *teller* memadai, keempat pada item pernyataan nomor 17 yaitu biaya transaksi lintas bank rendah, dan prioritas kelima pada item pernyataan nomor 20 yaitu tersedia musholla yang nyaman. Maka, sudah selayaknya pihak BNI Syariah lebih memperhatikan kelima item tersebut agar kepuasan nasabah dapat terpenuhi.

5.2. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil dari penelitian ini adalah :

1. Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah objek penelitian lebih dari satu agar dapat memperoleh informasi mengenai perbandingan hasil penelitian antar objek penelitian.
2. Terkait hasil penelitian yang menunjukkan bahwa masih terdapat lima item pernyataan bermasalah, maka bank selayaknya mempertimbangkan usulan perbaikan yang diberikan peneliti. Prioritas perbaikan utama adalah antrian yang lama, maka bank sebaiknya memastikan seluruh *counter* buka saat jam-jam sibuk seperti pada pukul 12.00 a.m – 01.00 p.m. Solusi lain adalah bank dapat menambah jumlah *teller* atau menempatkan staf *back office* yang telah mendapat pelatihan untuk dapat menjalankan fungsi *teller* saat jam/hari sibuk atau saat kondisi tertentu.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullrahim, N. (2010). Service Quality of English Islamic Banks. Unpublished Thesis (Ph.D.). Bournemouth University.
- Abedniya, A., and Zaeim, M.N. (2011). Measuring The Perceive Service Quality In The Islamic Banking Sistem In Malaysia. *International Journal of Business and Social Science*, 2(13), 122-135.
- Ahmad, A., Humayoun, A.A., dan Hasan, U. (2010). An Analisis Of Functions Performed By Islamic Bank: A Case Of Pakistan. *European Journal of Social Sciences* – Volume 17, Number 1.
- Akhtar, A., and Zaheer, A. (2014). Service Quality Dimensions of Islamic Banks: A Scale Development Approach. *Global Journal of Management and Business Research: A Administration and Management Volume 14 Issue 5 Version 1.0 Year 2014*
- Allred, A., and Adams, H.L. (2000). Service Quality at Banks and Credit Unions: What do Customers Say. *Managing Service Quality*, Vol.10 No.1, pp. 52-60
- Antonio, M.S. (2001). *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Anshori, A.G. (2009). *Perbankan Syari'ah Indonesia*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Ariani, D.W.(2003). *Pengendalian Kualitas Statistik*. Jogjakarta : Andi.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendidikan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.

- Azwar, S. (2000). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Bahia, K., dan Nantel, J. (2000). A Reliable And Valid Measurement Scale For The Perceive Service Quality Of Banks. *International Journal of Bank Marketing*, No.2 Vol.18, Page 87.
- Bank Negara Indonesia Syariah. (Undated). Sejarah Bank Syariah. Diakses di laman <http://www.bnisyariah.co.id/sejarah-bni-syariah> pada tanggal 20 Desember 2015
- Bloemer, J., Ruyter, K.D., Peeters, P. (1998). Investigating Drivers of Bank Loyalty: the Complex Relationship between Image, Service Quality and Satisfaction. *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 16/7, pp.276-286.
- Chen, S.H., Yang, C.C., Lin, W.T., Yeh, T.M. (2007). Service Quality Attributes Determine *Improvement* Priority. *TQM Magaz.*, 19(2): 162-175.
- Chen, S.H., Joub, Joseph, Y.T., Hwang, M.H. (2009). Establishment of Performance-Evaluation Model for Service Quality in the Bank Industry. *The Service Industries Journal Volume 29, Issue 2, Pages 235-247*
- Chen, S.H., Yeh, T.M., dan Chen, C.C. (2011). Integration SEVQUAL Model And Performance Control *Matrix* To Improve Service Quality For The Hot Spring Industry. *African Journal of Business Management* Vol. 5(13), pp. 5378-5387.

- Chen, S.H., Chen, M.C. (2014). Improving Employee Satisfaction Priority through Performance Control *Matrix*. *International Journal of Supply and Operations Management*.
- Djarwanto. (1994). *Pokok-pokok Metode Riset dan Bimbingan Teknis Penulisan Skripsi*. Yogyakarta : Liberty
- Gunara, T. dan Sudiby, U. H. (2007). *Marketing Muhammad – Strategi Andal dan Jitu Praktik Bisnis Nabi Muhammad SAW*. Bandung: Madania Prima.
- Hossain, M.J dan Ahmed, SM.Z. (2014). Developing A Service Performance Assessment System To Improve Service Quality Of Academic Libraries. *Business Information Review* 2013, Vol. 30(4) 210–221
- Ismail. (2013). *Perbankan Syariah*. Penerbit Kencana Prenada. Jakarta : Media Group.
- Kotler, P., Keller, K. L. (2009). *Marketing Management-13th Edition*. Prentice Hall, New Jersey.
- Lambert, D.M, Sharma, A.(1990). A Customer-Based Competitive Analysis For Logistics Decisions. *Int. J. Phys. Distrib. Log. Manage.*, 20(1): 1724.
- Lassar, W, M., Manolis, C.W., Robert, D. (2000). Service quality perspectives and Satisfaction in Private Banking. *The International Journal of bank Marketing*, Bradford, Vol.18. Iss.4. page 181

- Lau, M.M., Cheung, R., Lam, Aris Y.C., Chue, Y.T. (2013). Measuring Service Quality in the Banking Industry : A Hong Kong Based Study. *Contemporary Management Research Pages* 263-282, Vol. 9, No. 3.
- Lewis, B.R. (1993). Service quality measurement. *Mark. Intel. Plan.*, 11(4): 4-12.
- Lexy, J. M. (1991). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosda Karya
- Lin, W.T., Chen, S.C., Jang, H.F., Wu, H.H. (2006). Performance Evaluation Of Introducing QS-9000 To The Taiwanese Semiconductor Industry. *Int. J. Adv. Manuf. Technol.*, 27(9/10): 1011-1020.
- Mohd-Shariff, R.A.B. (2013). Service Quality in Islamic and Conventional Banks in Malaysia: An Explorative and Comparative Analysis, Durham theses, Durham University. Available at Durham E-Theses Online: <http://etheses.dur.ac.uk/7315/>
- Othman, A. Q. and Owen, L. (2002). The Multi Dimensionality of CARTER Model to Measure Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banking Industry: A Study in Kuwait Finance House. *International Journal of Islamic Financial Services*, 3(4).
- Othman, A. Q., and Owen, L. (2001). Adopting And Measuring Customer Service Quality (SQ) In Islamic Banks: A Case Study In Kuwait Finance House. *International Journal of Islamic Financial Services*, 3(1).

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L. (1985). A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research. *Journal of Marketing*, Vol. 49, Fall, pp. 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, and V. dan Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64, Spring, pp. 12-40.
- Pasuraman, A, Berry, LL dan Zeithamal, VA. 1990. An Empirical Examination of Relationship In An Extended Service Quality Model. *Report, No.90-122, Marketing Sciences Institute, Chambridge, MA.*
- Perwataatmadja, K., dan Antonio, M.S.(1992). *Apa dan Bagaimana Bank Islam*. Yogyakarta : Dana Bhakti Wakaf.
- Rifai, B.(2011). Pengaruh *Banking Service Quality* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Dan Word Of Mouth Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Mandiri . Unpublished Thesis (M.Si). Indonesian University
- Rivai, V., Veithzal, A.P., dan Idroes, F.N. (2007). *Bank and Financial Institution Management (Conventional and Syar'I System)*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relation Strategy*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sedarmayanti. (2002). *Metode Penelitian*. Jakarta:Mandar Maju.
- Sekaran, U. (2000). *Research Methods for Business, A Akill-Building Approach*. America: Thirt Edition, John Wiley & Sons, Inc.

Sharif, S. P., dan Mirzaee, S. (2010). Comparison between Muslims' and non-Muslims' satisfaction towards Islamic banks in Malaysia by using SERVQUAL and CARTER models. Retrieved on 16 November 2015 from <http://ssrn.com/abstract=1898708>.

Sjahdeini, S.R. (1999). *Perbankan Islam dan Kedudukannya Dalam Tata Hukum Perbankan Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti

Sudarsono, H. (2007). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Ekonisia- Kampus FE UII.

Syariah Mandiri. (2015). Edukasi Syariah. Diakses di laman <http://www.syariahmandiri.co.id/category/edukasi-syariah/Islamic-knowledge/> pada tanggal 17 November 2015

Tjiptono. (2004). *Strategi Pemasaran, Edisi Kedua*. Yogyakarta : Andi

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth. Bapak/Ibu Responden

Dengan hormat, sehubungan dengan penyusunan skripsi yang berjudul ‘Integrasi Model *Modified Banking Service Quality* (BSQ) dan *Service Performance Control Matrix* (SPCM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bank Syariah (Studi Kasus Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah Cabang Yogyakarta)’, maka saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menjawab pernyataan yang telah disediakan. Semua informasi yang diterima akan dijaga kerahasiaannya. Informasi yang Bapak/Ibu sampaikan akan menjadi bahan masukan bagi peningkatan kualitas pelayanan terhadap nasabah.

Apabila Bapak/Ibu ingin mengetahui hasil akhir dari kuesioner ini, silahkan menghubungi alamat email di bawah. Atas kesediaan Bapak/Ibu, saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Khairun Nadiyah

NIM. 12660026

Program Studi Teknik Industri

email: nadiyahkhairun@gmail.com

A. PROFIL RESPONDEN

Pilihlah salah satu jawaban yang menurut Bapak/Ibu paling tepat dengan memberikan **tanda silang (X)** pada setiap butir pernyataan.

1. Agama yang Anda anut:

a. Islam	c. Katolik	e. Hindu
b. Kristen	d. Buddha	f. Lainnya.....
2. Pekerjaan Anda saat ini:

a. Wirausaha	d. Pelajar/Mahasiswa	
b. Pegawai Swasta	e. Lainnya.....	
c. Pegawai Negeri /PNS/TNI-POLRI		
3. Pendidikan terakhir Anda:

a. SD	d. Akademi	g. Lainnya.....
b. SLTP	e. Sarjana	
c. SLTA	f. Pascasarjana	
4. Usia Anda saat ini:

a. < 25 tahun	c. 31 – 40 tahun	e. 51 – 55 tahun
b. 25 – 30 tahun	d. 41 – 50 tahun	f. > 55 tahun
5. Sudah berapa lama Anda menjadi nasabah BNI Syariah ?

a. < 3 bulan	c. 7 – 12 bulan	
b. 3 – 6 bulan	d. > 1 tahun	
6. Anda adalah nasabah tetap BNI Syariah:

a. Ya	b. Tidak
-------	----------

B. PERNYATAAN TERKAIT KUALITAS PELAYANAN BANK BNI SYARIAH

Petunjuk Pengisian

Berikut ini keterangan alternatif jawaban yang tersedia:

Terdapat tiga karakteristik penilaian, yaitu :

- a. **Harapan Maksimal** Anda atas pelayanan BNI Syariah
 1= Sangat Buruk 3= Cukup 5= Sangat Baik
 2= Buruk 4= Baik
- b. **Harapan Minimal** Anda atas pelayanan BNI Syariah
 1= Sangat Buruk 3= Cukup 5= Sangat Baik
 2= Buruk 4= Baik
- c. Pendapat Anda atas **pelayanan BNI Syariah saat ini**
 1= Sangat Buruk 3= Cukup 5= Sangat Baik
 2= Buruk 4= Baik

*Pilihlah salah satu nilai yang menurut Bapak/Ibu paling tepat dengan memberi **tanda silang (X)** pada setiap butir pernyataan.*

No	Item Pernyataan	Harapan Maksimal Pelayanan					Harapan Minimal Pelayanan					Pelayanan Saat Ini				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Bank menjamin kerahasiaan data nasabah															
2	Pelayanan baik dan konsisten															
3	Keamanan transaksi terjaga															
4	Reputasi Bank baik															
5	Pelayanan tepat waktu															
6	Pegawai mampu memberikan solusi yang tepat saat terdapat keluhan															
7	Ketelitian pegawai dalam pendataan															
8	Kemampuan pegawai memberikan penjelasan mengenai produk Bank															

Terdapat tiga karakteristik penilaian, yaitu :

- a. **Harapan Maksimal** Anda atas pelayanan BNI Syariah
 1= Sangat Buruk 3= Cukup 5= Sangat Baik
 2= Buruk 4= Baik
- b. **Harapan Minimal** Anda atas pelayanan BNI Syariah
 1= Sangat Buruk 3= Cukup 5= Sangat Baik
 2= Buruk 4= Baik
- c. Pendapat Anda atas **pelayanan BNI Syariah saat ini**
 1= Sangat Buruk 3= Cukup 5= Sangat Baik
 2= Buruk 4= Baik

Pilihlah salah satu nilai yang menurut Bapak/Ibu paling tepat dengan memberi tanda silang (X) pada setiap butir pernyataan.

No	Item Pernyataan	Harapan Maksimal Pelayanan					Harapan Minimal Pelayanan					Pelayanan Saat Ini				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9	Pegawai ramah dan sopan															
10	Teknologi modern															
11	Antrian cepat															
12	Jumlah teller memadai															
13	ATM mudah ditemukan															
14	Lokasi kantor mudah ditemukan															
15	Penjelasan yang baik mengenai seluruh biaya yang dikenakan (ex : biaya pembebanan bulanan, biaya administrasi, dll)															
16	Setiap kali transaksi, pihak bank selalu menginformasikan biaya yang dibebankan kepada nasabah															

Terdapat tiga karakteristik penilaian, yaitu :

- a. **Harapan Maksimal** Anda atas pelayanan BNI Syariah
 1= Sangat Buruk 3= Cukup 5= Sangat Baik
 2= Buruk 4= Baik
- b. **Harapan Minimal** Anda atas pelayanan BNI Syariah
 1= Sangat Buruk 3= Cukup 5= Sangat Baik
 2= Buruk 4= Baik
- c. Pendapat Anda atas **pelayanan BNI Syariah saat ini**
 1= Sangat Buruk 3= Cukup 5= Sangat Baik
 2= Buruk 4= Baik

Pilihlah salah satu nilai yang menurut Bapak/Ibu paling tepat dengan memberi **tanda silang (X)** pada setiap butir pernyataan.

No	Item Pernyataan	Harapan Maksimal Pelayanan					Harapan Minimal Pelayanan					Pelayanan Saat Ini				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
17	Biaya transaksi lintas bank rendah (ex:transfer)															
18	Biaya pelayanan rendah (ex: charger/biaya bulanan)															
19	Dekorasi ruangan baik															
20	Tersedia musholla yang nyaman															
21	Tersedia toilet yang bersih															
22	Tersedia kotak saran															
23	Fasilitas pendukung (TV, koran, air mineral) saat mengantri															
24	Tempat duduk memadai															
25	Area parkir memadai															
26	Terdapat CCTV															

Terdapat tiga karakteristik penilaian, yaitu :

- a. **Harapan Maksimal** Anda atas pelayanan BNI Syariah
 1= Sangat Buruk 3= Cukup 5= Sangat Baik
 2= Buruk 4= Baik
- b. **Harapan Minimal** Anda atas pelayanan BNI Syariah
 1= Sangat Buruk 3= Cukup 5= Sangat Baik
 2= Buruk 4= Baik
- c. Pendapat Anda atas **pelayanan BNI Syariah saat ini**
 1= Sangat Buruk 3= Cukup 5= Sangat Baik
 2= Buruk 4= Baik

Pilihlah salah satu nilai yang menurut Bapak/Ibu paling tepat dengan memberi **tanda silang (X)** pada setiap butir pernyataan.

No	Item Pernyataan	Harapan Maksimal Pelayanan					Harapan Minimal Pelayanan					Pelayanan Saat Ini				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
27	Tersedia layanan <i>mobile banking, phone banking, dan internet banking</i>															
28	Tersedia layanan <i>debit card dan credit card</i>															
29	Tersedia layanan <i>call center</i> yang membantu															
30	Pendataan baik dan rapi															
31	Tidak terdapat kesalahan pada pelayanan															
32	Bank berjalan pada hukum dan prinsip Islam															
33	Tersedia produk-produk dan layanan-layanan islami (ex: <i>mudharabah, musyarakah, dll</i>)															
34	Sistem bagi hasil produk investasi jelas															
35	Tidak terdapat bunga bank (pada tabungan maupun pinjaman)															

Lampiran 2

Sejarah Umum Bank Negara Indonesia Syariah

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal 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.

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Dan di dalam Corporate Plan UUS BNI tahun 2000 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan spin off tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu

spin off bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat. 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*.

Visi Dan Misi

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

Misi BNI Syariah

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

Lampiran 3
Uji Validitas dan Reliabilitas *Pilot Study*
***Cronbach's Alpha* Dimensi**

No	Dimensi	Jumlah Responden	Jumlah Item	<i>Cronbach's Alpha</i>		
				DE	ME	P
1	Keefektifan dan Jaminan (<i>Effectiveness and Assurance</i>)	35	9	0.938	0.964	0.907
2	Akses (<i>Access</i>)	35	5	0.885	0.909	0.784
3	Harga (<i>Price</i>)	35	4	0.876	0.838	0.777
4	Keterwujudan (<i>Tangible</i>)	35	8	0.946	0.923	0.893
5	Portofolio Jasa (<i>Service Portofolio</i>)	35	3	0.878	0.925	0.802
6	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	35	2	0.883	0.852	0.750
7	Kesesuaian (<i>Compliance</i>)	35	4	0.947	0.940	0.906
Total			35			

Reliability Statistics		Reliability Statistics		Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
.938	9	.964	9	.907	9
Reliability Statistics		Reliability Statistics		Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
.885	5	.909	5	.784	5
Reliability Statistics		Reliability Statistics		Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
.876	4	.838	4	.777	4
Reliability Statistics		Reliability Statistics		Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
.946	8	.923	8	.893	8
Reliability Statistics		Reliability Statistics		Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items

Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
.878	3	.925	3	.802	3
Reliability Statistics		Reliability Statistics		Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
.883	2	.852	2	.750	2
Reliability Statistics		Reliability Statistics		Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
.947	4	.940	4	.906	4

Uji Validitas Item DE

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B1	162.0000	146.647	.873	.974
B2	162.1429	146.008	.811	.974
B3	162.0286	149.499	.690	.975
B4	162.1143	148.104	.745	.975
B5	162.2286	146.652	.617	.976
B6	162.0000	149.176	.759	.975
B7	162.2000	147.694	.660	.975
B8	162.0571	148.703	.737	.975
B9	161.9714	149.793	.740	.975
B10	162.0571	149.350	.588	.975
B11	162.0286	148.852	.650	.975
B12	162.1714	147.676	.608	.976
B13	161.9429	153.173	.406	.976
B14	162.0286	151.323	.440	.976

B15	161.9143	150.139	.838	.975
B16	162.0857	147.787	.699	.975
B17	162.0000	147.765	.773	.975
B18	162.0286	147.734	.746	.975
B19	162.0000	147.235	.820	.974
B20	162.0000	148.824	.796	.975
B21	161.9714	148.852	.844	.974
B22	162.0571	149.350	.588	.975
B23	162.0857	144.492	.802	.975
B24	162.0571	144.703	.879	.974
B25	162.0286	144.970	.881	.974
B26	161.9429	149.644	.817	.975
B27	162.0286	147.676	.752	.975
B28	161.9429	151.644	.583	.975
B29	162.0571	148.997	.709	.975
B30	161.9714	148.087	.778	.975
B31	162.1143	144.516	.788	.975
B32	162.0286	145.087	.872	.974
B33	162.0000	146.824	.758	.975
B34	161.9143	150.139	.838	.975
B35	162.0000	147.824	.767	.975

ME**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	117.0571	397.585	.658	.977
Q2	117.0571	401.350	.636	.977
Q3	117.1714	386.382	.821	.976
Q4	117.2000	396.224	.585	.977
Q5	117.2286	392.240	.779	.976
Q6	117.1714	393.734	.791	.976
Q7	117.1143	392.222	.832	.976

Q8	117.2286	396.887	.700	.976
Q9	116.9143	393.610	.795	.976
Q10	117.0571	394.703	.662	.977
Q11	117.1714	396.146	.750	.976
Q12	117.0857	398.963	.724	.976
Q13	117.0571	389.291	.761	.976
Q14	117.0857	392.551	.783	.976
Q15	117.0571	389.703	.870	.976
Q16	117.0571	399.408	.755	.976
Q17	117.0286	408.911	.364	.978
Q18	117.1429	400.126	.688	.976
Q19	117.1429	394.655	.839	.976
Q20	117.0571	398.703	.733	.976
Q21	117.1143	401.575	.675	.976
Q22	117.0571	403.938	.542	.977
Q23	117.2000	396.341	.792	.976
Q24	117.0286	397.264	.668	.976
Q25	117.0857	398.081	.713	.976
Q26	116.9714	399.264	.766	.976
Q27	117.0286	395.205	.770	.976
Q28	117.1143	392.692	.817	.976
Q29	117.1429	397.479	.786	.976
Q30	117.2000	391.341	.835	.976
Q31	117.1429	399.714	.753	.976
Q32	117.1143	396.339	.776	.976
Q33	117.0571	392.467	.861	.976
Q34	117.0571	396.585	.764	.976
Q35	117.0571	400.703	.660	.976

P

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	123.5143	258.787	.425	.952
A2	123.7714	255.652	.556	.951
A3	123.5714	254.605	.682	.950
A4	123.8000	252.812	.554	.951
A5	123.9143	257.081	.551	.951
A6	123.7714	253.005	.711	.950
A7	123.8571	255.361	.542	.951
A8	123.7143	254.092	.554	.951
A9	123.4857	254.845	.616	.950
A10	123.7143	253.445	.679	.950
A11	124.6286	257.005	.427	.952
A12	124.2286	257.005	.510	.951
A13	123.9429	255.938	.530	.951
A14	123.8857	255.104	.520	.951
A15	123.9429	254.291	.569	.951
A16	124.0571	255.055	.623	.950
A17	124.1714	256.146	.616	.950
A18	124.2000	255.812	.689	.950
A19	124.0286	251.911	.771	.949
A20	124.2571	253.373	.605	.950
A21	124.2286	259.240	.412	.952
A22	124.0571	255.820	.588	.951
A23	123.9429	255.997	.595	.951
A24	124.1429	253.067	.555	.951
A25	124.4857	252.257	.483	.952
A26	123.9429	254.820	.610	.950
A27	123.8000	255.871	.509	.951
A28	123.8571	254.361	.616	.950

A29	123.8286	253.029	.684	.950
A30	123.8571	256.126	.664	.950
A31	123.9714	255.911	.594	.951
A32	124.1429	250.185	.689	.950
A33	123.6286	253.652	.728	.950
A34	124.0000	252.294	.641	.950
A35	124.0571	249.232	.726	.950



Lampiran 4

CARTER Othman dan Owen (2001)

Compliance

1. Berjalan pada prinsip dan hukum Islam
2. Tidak ada pembayaran bunga baik untuk tabungan maupun pinjaman
3. Tersedia produk-produk dan layanan Islami
4. Tersedia pinjaman bebas bunga
5. Tersedia pembagian hasil produk investasi

Assurance

6. Karyawan yang sopan dan bersahabat
7. Menyediakan saran-saran/nasehat-nasehat keuangan
8. Interior kantor dan ruang tunggu yang nyaman
9. Bank Syariah menyediakan akses informasi rekening
10. Tim manajemen yang berpengalaman dan memiliki pengetahuan luas

Reliability

11. Pemberian layanan yang menyenangkan (waktu layanan yang cepat)
12. Penyediaan produk dan layanan yang luas
13. Keamanan dalam bertransaksi yang terjamin
14. Waktu (jam) layanan yang optimal
15. Pengintegrasian penggunaan nilai tambah layanan (Seperti ketersediaan A TM)

Tangible

16. Tampilan kantor dan fasilitas fisik yang menarik
17. Transaksi yang cepat dan efisien
18. Jam operasi yang jelas
19. Menyediakan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas
20. Menyediakan layanan penarikan kas dengan hak istimewa

Empathy

21. Lokasi yang mudah dijangkau
22. Nama, reputasi dan citra yang mudah dikenali
23. Bank memiliki aset dan modal yang besar
24. Penyediaan area parkir yang memadai
25. Kerahasiaan data nasabah yang terjamin
26. Manajemen yang meyakinkan
27. Penyediaan produk dan layanan yang menguntungkan
28. Penetapan tarif layanan yang rendah

Responsiveness

29. Penyediaan ketentuan konsultasi keuangan
30. Karyawan bersedia membantu konsumen
31. Cara karyawan dalam melayani konsumen secara Islami
32. Menyediakan pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan
33. Layanan yang cepat dan efisien
34. Mempunyai cabang yang tersedia dengan cukup

BSQ Bahia dan Nantel (2000)

Effectiveness and Assurance

1. Kepercayaan
2. Penghargaan terhadap nasabah tetap
3. Kerahasiaan
4. Perhatian terhadap nasabah secara personil
5. Gangguan pelayanan
6. Karyawan yang terlatih
7. Pengetahuan nasabah pada karyawan
8. Tidak terdapat miskomunikasi pada karyawan dan manajemen
9. Pengiriman ketika dijanjikan
10. Reputasi baik
11. Perasaan aman
12. Tidak terdapat keterlambatan hak pada factor birokrasi dan prosedur
13. Kualitas komunikasi

Access

14. ATM mencukupi pada setiap cabang
15. Peralatan modern
16. Jumlah teller mencukupi
17. Tidak terlalu lama menunggu
18. Antrian cepat

Harga

19. Bank menghubungi setiap waktu jika terdapat keperluan
20. Penjelasan yang baik mengenai biaya pelayanan
21. Biaya pelayanan sesuai
22. Biaya administrasi sesuai
23. Menjaga informasi nasabah setiap waktu

Tangibles

24. Ketelitian dalam pendataan
25. Fasilitas bersih
26. Dekorasi fasilitas
27. Lingkungan kerja nyaman

Service Portofolio

28. Pelayanan tuntas
29. Pelayanan konsisten dengan inovasi terakhir pada pelayanan

Reliability

30. Tidak terdapat kesalahan pada pelayanan
31. Ketelitian dalam pendataan

Lampiran 5
TABEL R

n	Taraf Signifikan		n	Taraf Signifikan		n	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	10	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	12	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	15	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	17	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	20	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	30	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	40	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	50	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	60	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

48	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
49	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3		
51	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
53	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
55	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
56	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5		
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
58	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
60	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	5	5	3	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	

98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
100	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Data ME

Re sp	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 5	Q 6	Q 7	Q 8	Q 9	Q 10	Q 11	Q 12	Q 13	Q 14	Q 15	Q 16	Q 17	Q 18	Q 19	Q 20	Q 21	Q 22	Q 23	Q 24	Q 25	Q 26	Q 27	Q 28	Q 29	Q 30	Q 31	Q 32	Q 33	Q 34	Q 35														
1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3										
2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4						
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
7	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
8	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
9	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
10	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
11	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
19	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2		

42	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	3	4	3	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	4	3	4	5	3	4	3	2	4	1	3	3	5	
45	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	3	3	5	5	3	3	5	3	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
46	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
48	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	1	4	4	4	4	4	1	4	4	1	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
50	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	2	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	3	3	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	3	3	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	5	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
65	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	1	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	3
66	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	2	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4

67	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	
68	3	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
70	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
71	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	
72	5	2	4	3	4	4	2	4	5	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
73	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
74	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	3	3	5	3	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	5	4	5	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	2	5	3	2	1	1	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	
77	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	2	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	2	2	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	2	3
78	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	2	3	3	4	3	5	3	4	4	3	3	5	2	3	4	5	5	5	4	3	3	5	3	4	
79	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	
82	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	5	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4
83	5	4	3	3	2	3	3	4	4	4	1	3	3	3	3	3	1	1	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	4	4	4	4	5	5	5	3	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	
86	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4	5	
87	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	
88	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	
89	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	2	3	4	3	

92	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
93	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	3	4	3	3	5	3	5	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
96	4	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	



