# PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA PERUSAHAAN, DAN RELIGIUSITAS TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL MODERASI (STUDI KASUS PADA BANK SYARIAH MANDIRI KCP KALIURANG)

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT- SYARAT GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU (S1) DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

**DisusunOleh:**
**NUR SITI FATIMAH**
**NIM. 12820025**

**PEMBIMBING:**
**Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi, M.M.**

**JURUSAN PERBANKAN SYARI'AH**
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**
**2016**

# ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan, religiusitas, dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel moderasi studi pada Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang. Sampel yang digunakan sejumlah 100 responden yaitu nasabah Bank Syariah Mandiri (BSM) yang menjadi nasabah lebih dari 1 tahun. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh berdasarkan jawaban responden terhadap kuesioner yang dibagikan. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda dan Moderated Regression Analysis dengan pengolahan data menggunakan *software SPSS 16.0 for Windows*.

Hasil pengujian regresi menunjukkan bahwa kualitas layanan, religiusitas, dan citra perusahaan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan secara parsial, variabel kualitas layanan dan religiusitas berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah mampu memoderasi hubungan antara kualitas layanan, citra perusahaan dan religiusitas dengan loyalitas nasabah. Koefisien determinasi (Adjusted $R^2$) nilainya 0,163 atau sebesar 16,3% dan sisanya 83,7 % dipengaruhi oleh variabel lain yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah.

Kata Kunci : kualitas layanan, citra perusahaan, religiusitas, kepuasan nasabah, loyalitas nasabah.

# ABSTRACT

This research purposes to examine service quality, corporate image, and religiousity effect toward customer loyalty of Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang in which cuatomer satisfaction is use as its moderation variable. The sample of this research are 100 respondents that are customers of Bank Syariah Mandiri with the period more than one year. The sampling technique uses purposive sampling method. This research is a field research with quantitative approach. The data are primary data and secondary data. The primary data is obtained based on respondents' answers to a distributed questionnaire. This study uses multiple linear regression analysis and Moderated Regression Analysis in which data processing uses SPSS 16.0 for Windows.

As the result, it shows that the service quality, corporate image, and religiousity simultaneously affect the customer loyalty. Meanwhile, the partial test shows that the variable of service quality and religiousity effect the customer loyalty significantly. Custemer satisfaction is able to moderate connection between service quality, corporate image, and religious and customer loyalty. The coefficient of determination (Adjusted $R^2$) value is 0.163 or 16,3% and the remaining is 83,7% which is influenced by other variables that can affect the interest.



Keyword: service quality, corporate image, religiousity, customer satisfaction, customer loyalty.

**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal : Skripsi
Lamp : -

Kepada
**Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**
**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 : Nur Siti Fatimah
NIM : 12820025
Judul : **Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Religiusitas terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang).**

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah UIN 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 diatas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 24 Juni 2016 M

Pembimbing,

Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi., MM
NIP. 19760616 200501 2 002

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

**PENGESAHAN SKRIPSI/ TUGAS AKHIR**
**Nomor : B- 835.4/Un.02/DEB/PP.05.3/06/2016**

Tugas Akhir dengan judul :" **Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, dan Religiusitas terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang)"**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

| | |
|---|---|
| Nama | : Nur Siti Fatimah |
| NIM | : 12820025 |
| Telah dimunaqasyahkan pada | : 29 Juni 2016 |
| Nilai Munaqasyah | : A- |

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

**TIM MUNAQASYAH :**

Ketua Sidang

Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi., MM
NIP. 19760616 200501 2 002

Penguji I

Mukhamad Yazid Afandi, S.Ag., M.Ag
NIP. 19720913 200312 1 001

Penguji II

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

Yogyakarta, 30 Juni 2016
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dekan,

Drs. Ibnu Qizam, S.E., M.Si., Ak., CA
NIP. 19680102 199403 1 002

# SURAT PERNYATAAN SKRIPSI

*Assalamu'alaikumWr. Wb.*

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur Siti Fatimah

NIM : 12820025

Juusan : PerbankanSyariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Layanan, Religiusitas, dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang)"** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *bodynote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

*Wassalamu'alaikumWr. Wb.*

Yogyakarta, 24 Ramadhan 1437 H
24Juni 2016 M
Penyusun,

METERAI TEMPEL
TGL.
15840ADF661479839
6000
ENAM RIBU RUPIAH

**Nur Siti Fatimah**
**NIM. 12820025**

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

## TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Siti Fatimah

NIM : 12820025

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pegetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta **Hak Bebas Royalti Nonekslusif *(Non-exclusive Royalty Free Right)*** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**"Pengaruh Kualitas Layanan, Religiusitas, dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang)"**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih media/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data *(database)*, merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta
Pada tanggal : 24 Juni 2016
Yang menyatakan,

Nur Siti Fatimah

## MOTTO

**Bersyukur itu menjadikan hidup berlimpah kebaikan, kaya akan keberkahan**

لا يكلّف الله نفساً الاّ وسعها
(Al-Baqarah: 286)

**The problem is not the problem. The problem is your attitude about the problem**

**(Jack Sparrow)**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah,,

Segala Puji bagi Mu, Tuhan semesta Alam,

Kubersujud dihadapan Mu, Engkau berikan aku kesempatan untuk bisa sampai di penghujung sekaligus awal dari perjuanganku.

Tulisan ini kupersembahkan pada :

**Ayahku Fatkan dan Ibuku Nur Hayati**

yang telah membesarkan dan mendidikku. Semoga Allah membalas segala ketulusan, cinta dan doa yang tanpa henti

**Adikku Nur Miftahul Huda**

Semoga Allah selalu melimpahkan kasih dan sayang diantara kita

**Almamaterku Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**

## KATA PENGANTAR

**بسم ا لله الرحمن الرّحيم**

الحمد **لله** ربّ العالمين والصلاةوالسلام على اشرف الأنبياءوالمرسلين وعلى **اله** وصحبه اجمعين. امابعد

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan tepat waktu. Sholawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, keluarga dan sahabatnya. Semoga kita termasuk golongan umatnya yang mendapatkan syafaatnya di *yaumul qiyamah* nanti. Amin.

Dalam menyelesaikan tugas skripsi ini, tidak terlepas atas peran serta bantuan, dorongan moral serta bimbingan dari berbagai pihak yang peduli terhadap skripsi ini, serta tekad yang kuat dari penyusun untuk menyelesaikan tugas ini dengan segala daya upaya, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan segala kekurangannya. Karena patutlah, disampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada mereka yang telah membantu, baik langsung maupun tidak langsung, terutama kepada:

1. Prof. KH. Drs. Yudian Wahyudi, M.A., P.h.D., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. Ibnu Qizam, SE, M.Si., Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Joko Setyono, SE, M.Si., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Dosen Penasehat Akademik (DPA).

4. Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi, M.M, selaku Dosen Pembimbing dalam penyusunan skripsi yang memberikan pengarahan, saran dan bimbingan sehingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Keluarga Besar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
6. Kedua orang tuaku Bapak Fatkan dan Ibu Nur Hayati, serta adikku Nur Miftahul Huda. Terima kasih atas cinta kasih tanpa batas dan doa-doa yang selalu dipanjatkan setiap hari.
7. Seluruh sahabat saya, Patul, Maman, Fatin, Fitri yang telah memberi semangat dan menjadi keluarga saya di perantauan, sahabat saya (Saripeh, Zazot, Lia, Eko, Bintang, Usman) yang selalu menyemangati dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini,
8. Teman-teman seperjuangan prodi Perbankan Syariah angkatan 2012 dan semua pihak yang telah membantu serta banyak memberi semangat.
9. Keluarga besar KKN 86 Kelompok 84 Tirtorahayu Galur Kulon Progo (Jum, Mak, Parman, Acok, Sunan, Simba Alfani, Ujang, Mbak Alfa, Mbak Azza).
10. Keluarga kos putri Daarul Firdaus, para calon menantu idaman yang Sholihah. Amin.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu oleh penulis yang sangat berjasa dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga berkah ilmunya dan dilancarkan urusannya. Amin.

Penyusun juga menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, kritik dan saran amat diperlukan. Akhir kata, penyusun hanya berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penyusun pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

*Amiin ya Rabal 'Alamin.*

Yogyakarta, 24 Juni 2016

Penyusun,

**Nur Siti Fatimah**
**12820025**

## DAFTAR ISI

**HALAMAN JUDUL** ..... **i**

**ABSTRAK** ..... **ii**

**ABSTRACT** ..... **iii**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI** ..... **iv**

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI** ..... **v**

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN** ..... **vi**

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI** ..... **vii**

**HALAMAN MOTTO** ..... **viii**

**HALAMAN PERSEMBAHAN** ..... **ix**

**KATA PENGANTAR** ..... **x**

**PEDOMAN TRANSLITERASI** ..... **xiii**

**DAFTAR ISI** ..... **xvii**

**DAFTAR TABEL** ..... **xx**

**DAFTAR GAMBAR** ..... **xxi**

**DAFTAR LAMPIRAN** ..... **xxii**

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang ..... 1

1.2 Rumusan Masalah ..... 6

1.3 Tujuan dan Mnfaat ..... 7

1.4 Sistematika Pembahasan ..... 8

**BAB II RERANGKA TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

2.1 Telaah Pustaka ..... 11

2.2 Landasan Teori ..... 13

2.2.1 Loyalitas Nasabah ..... 13

2.2.2 Kepuasan Nasabah ..... 20

2.2.3 Kualitas Layanan ..... 24

2.2.4 Citra Perusahaan ..... 27

2.2.5 Religiusitas ..... 30

2.3 Kerangka Penelitian ..... 36

2.4 Pengembangan Hipotesis ..... 37

A. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah ..... 37

B. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah ..... 38

C. Pengaruh Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah ..... 38

D. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Moderasi Kepuasan Nasabah ..... 39

E. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Moderasi Kepuasan Nasabah ..... 40

F.Pengaruh Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Moderasi Kepuasan Nasabah ..... 41

**BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian dan Sumber Data ..... 43

3.2 Populasi dan Sampel ..... 44

3.3 Metode Pengumpulan Data ..... 45

3.4 Definisi Operasional Variabel ..... 46

3.5 Instrumen Penelitian ..... 50

3.6 Teknik Analisis Data ..... 52

3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas ..... 52

3.6.2 Uji Asumsi Klasik ..... 54

3.6.3 Analisis Regresi Berganda ..... 57

3.6.4 Uji Interaksi/ Moderated Regression Analysis ..... 57

3.6.4 Pengujian Hipotesis ..... 60

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Responden ..... 63

4.2 Analisis Deskriptif ..... 63

4.3 Hasil Analisis Data ..... 67

4.3.1. Pengujian Instrumen Penelitian ..... 67

4.3.2 Uji Asumsi Klasik ..... 69

4.4 Uji Regresi Linier Berganda ..... 74

4.5 Uji Interaksi/ Moderated Regression Analysis ..... 85

**BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan ..... 94

5.2 Saran ..... 96

**DAFTAR PUSTAKA** ..... 98

# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang Masalah

Penerapan strategi pemasaran di dalam suatu perusahaan selalu berubah sejalan dengan perkembangan dan perubahan lingkungan industri yang ada. Perubahan tersebut memaksa perusahaan untuk terus menyesuaikan diri dengan perkembangan di lingkungan sekitarnya. Perusahaan jasa pada saat ini lebih menekankan pada konsep pemasaran yang melakukan pendekatan kepada konsumennya. Perusahaan memperhatikan unsur kepuasan konsumen sebagai dasar untuk membangun loyalitas konsumen terhadap produk atau jasa yang diciptakannya (Infobank, Januari 2008).

Semakin ketatnya persaingan dalam industri perbankan mendorong industri perbankan untuk terus berupaya mencari dan mempertahankan nasabah agar mampu bersaing dengan para kompetitornya. Selain itu, dipihak perbankan sangat diharapkan adanya nasabah yang memiliki loyalitas yang tinggi terhadap bank. Artinya, nasabah yang memiliki loyalitas tinggi akan melakukan banyak transaksi dengan pihak perbankan sehingga jumlah nasabah juga akan mengalami peningkatan. Hal ini didukung oleh Jasfar (2012) yang mengungkapkan bahwa loyalitas pelanggan merupakan aset yang menguntungkan bagi perusahaan dalam jangka panjang. Sebab, pelanggan yang loyal tersebut akan menghabiskan uang lebih banyak dan menyebarkan hal-hal positif kepada calon pelanggan

lainnya, sehingga menambah calon pelanggan baru yang ingin mencoba produk yang ditawarkan. Salah satu cara untuk memenangkan loyalitas nasabah adalah dengan meningkatkan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah ini memegang peran yang sangat penting dalam kesuksesan sebuah bank untuk dapat bersaing sehingga nantinya menciptakan nilai loyalitas yang tinggi dimata para nasabah.

Saat ini perilaku nasabah bank di Indonesia makin tidak mudah ditebak, ada nasabah yang menginginkan biaya administrasi yang rendah dan ada pula nasabah yang menginginkan transaksi keuangan yang cepat, efisien, nyaman dan mudah dalam pengaksesannya, kapanpun, dan dimanapun. Industri perbankan saat ini telah menyadari bahwa nasabah saat ini tidak hanya mempertimbangkan faktor bagi hasil, kecanggihan dan kelengkapan fitur dari suatu produk perbankan, tetapi saat ini yang dicari oleh nasabah adalah *value* (nilai) yang akan didapatkan dari apa yang ditawarkan oleh pihak bank, sehingga pada akhirnya akan bersedia untuk menjadi nasabah yang loyal (Bielen et al. dalam Krismanto, 2009: 19).

Menurut Krismanto (2009: 20) alur tahapan pertama dalam memenangkan hati nasabah adalah kualitas pelayanan. Apabila pelayanan suatu perbankan dirasa kurang memuaskan nasabah, maka nasabah akan berpaling pada lembaga perbankan yang lain. Untuk mempertahankan nasabah, maka suatu perbankan harus dapat memilih kebijakan dan teknologi yang paling sesuai. Pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan mencerminkan baik atau tidaknya suatu bank dimata nasabah.

Pada konteks hubungan pemasaran mempertegas bahwa sebuah hubungan jangka panjang antara perusahaan dan pelanggan akan tetap langgeng dan *sustainable,* bertumpu pada citra (reputasi) perusahaan serta kepuasan pada layanan perusahaan kepada pelanggan (Krismanto, 2009: 22). Ini berarti alur kedua adalah citra perusahaan sebagai alur penting perusahaan mampu meraih hati nasabah mereka. Citra perusahaan yang baik sangat penting bagi kontinuitas suatu perusahaan, karena akan mengakibatkan pengaruh terhadap seluruh elemen yang ada di dalam perusahaan tersebut. Citra perusahaan merupakan kesan baik terhadap perusahaan yang terbentuk dari proses informasi setiap waktu dari berbagai sumber informasi yang terpercaya (Sri dan Endang, 2014: 15).

Selain faktor kualitas layanan dan citra perusahaan, hal lain yang tidak kalah pentingnya adalah religiusitas. Religiusitas merupakan bentuk aspek religi yang telah dihayati oleh individu di dalam hati. Makna religiusitas digambarkan dalam beberapa aspek yang harus dipenuhi sebagai petunjuk mengenai bagaimana cara menjalankan hidup dengan benar agar manusia dapat mencapai kebahagiaan, baik di dunia dan ahirat (Adiwarman, 2011: 1). Religiusitas diwujudkan dalam berbagai sisi kehidupan termasuk aspek ekonomi.

Kegiatan perekonomian tidak akan sempurna tanpa adanya lembaga perbankan. Lembaga perbankan tersebut termasuk ke dalam aspek syariat yang berhubungan dengan kegiatan muamalah. Dalam kegiatan bermuamalah, perlu diperhatikan bahwa semua transaksi dibolehkan kecuali yang diharamkan oleh syariat, salah satunya adalah riba. Oleh karena itu, perbankan syariah hadir untuk memenuhi keinginan umat Islam untuk

*kaffah*, yaitu menjalankan aktivitas perbankan sesuai dengan syariah, terutama larangan riba, serta hal-hal yang berkaitan dengan norma ekonomi dalam Islam seperti larangan *maisyir* (judi dan spekulatif), dan *gharar* (unsur ketidak jelasan).

Bank Syariah Mandiri (BSM) merupakan salah satu perbankan yang dalam sistem operasionalnya berdasarkan syariah. Penulis memilih Bank Syariah Mandiri (BSM) karena prestasi yang dimiliki oleh BSM. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil survey *Marketing Research Indonesia* (MRI) tentang *Indonesia Bank Loyalty Index*, menunjukkan bahwa skor nilai BSM sesuai harapan karena semakin naiknya peringkat BSM. Berikut ini gambaran rinci permasalahan penelitian ini merujuk pada fenomena bisnis atau lapangan yang terjadi pada Bank Syariah Mandiri (BSM).

**Tabel 1.1**

***Indonesian Bank Loyalty Index* (IBLI) 2012-2014 Sharia Bank (Saving Account)**

| **Nama Bank** | **Tahun** | | |
|---|---|---|---|
| | **2014** | **2013** | **2012** |
| **Mandiri Syariah** | **1** | **2** | **2** |
| Bank Muamalat | 2 | 1 | 1 |
| BII Syariah | 3 | 6 | 9 |
| BCA Syariah | 4 | 4 | 4 |
| CIMB Niaga Syariah | 5 | 5 | 3 |
| BRI Syariah | 6 | 3 | 6 |
| BNI Syariah | 7 | 7 | 10 |
| Permata Bank Syariah | 8 | 12 | 7 |
| BTN Syariah | 9 | 11 | 11 |
| Danamon Syariah | 10 | 8 | 12 |

Sumber:MarkPlus,diolah kembali oleh Biro Riset Infobank

Berdasarkan data pada Tabel 1 di atas terlihat BSM pada tahun 2012 dan 2013 sempat menduduki posisi nomor 2 dalam hal loyalitas nasabah,

ternyata mengalami kenaikan, menduduki posisi pertama pada tahun 2014. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan di BSM sudah sesuai harapan, akan tetapi bagaimanakah BSM dapat mempertahankan prestasi yang telah dicapainya bahkan menjadi lebih baik untuk tahun-tahun berikutnya.

Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengambil wilayah Kaliurang karena Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang selalu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para nasabah agar terjalin hubungan yang baik dengan nasabah sehingga dapat membangun dan menjaga loyalitas nasabah. Selain itu, berdasarkan Arif Triyono Supriyadi (*Branch Operation Manage*r) mengungkapkan bahwa Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang pada tahun 2015 menjadi sampel penilaian kualitas jasa pelayanan yang disurvei langsung oleh Bank Syariah Mandiri Pusat.

Posisi penelitian ini adalah mengembangkan penelitian sebelumnya. Dimana bangunan dan rumusan model penelitian ini merujuk pada beberapa hasil penelitian seperti Krismanto (2009) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu kunci yang dijadikan pertimbangan kepuasan nasabah, selanjutnya nasabah yang merasa puas akan melakukan pembelian ulang atau pengulangan selanjutnya nasabah tersebut akan bersedia untuk merekomendasikan kepada orang lain. Putra (2015) mengungkapkan bahwa kepuasan nasabah berperan sebagai mediasi parsial antara citra bank dan loyalitas nasabah. Indra (2014) membuktikan bahwa persepsi religiusitas dan kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, yang membedakan dengan penelitian ini yaitu pada variabel dan sampel yang digunakan. Penelitian ini menggunakan lima variabel yaitu kualitas layanan,

citra, religiusitas, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Mandiri. Dalam kaitan uraian diatas maka penulis tertarik untuk meneliti Loyalitas Nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang dengan judul **"Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, dan Religiusitas terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada Pt. Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang)".**

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka sebagai pokok masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang.
2. Bagaimana pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang
3. Bagaimana pengaruh religiusitas terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang
4. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah dengan moderasi kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang.
5. Bagaimana pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah dengan moderasi kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang.

6. Bagaimana pengaruh religiusitas terhadap loyalitas nasabah dengan moderasi kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang.

## 1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1.3.1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan:

a. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pada bank syariah mandiri KCP Kaliurang.
b. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah pada bank syariah mandiri KCP Kaliurang.
c. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh religiusitas terhadap loyalitas nasabah pada bank syariah mandiri KCP Kaliurang.
d. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah dengan moderasi kepuasan nasabah pada bank syariah mandiri KCP Kaliurang.
e. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah dengan moderasi kepuasan nasabah pada bank syariah mandiri KCP Kaliurang.
f. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh religiusitas terhadap loyalitas nasabah dengan moderasi kepuasan nasabah pada bank syariah mandiri KCP Kaliurang.

### 1.3.2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak:

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah kepustakaan dan bahan referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah. Selain itu diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dalam pengembangan ilmu Ekonomi Islam kedepan.

b. Manfaat Praktis

Menjadi bahan masukan dan informasi bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan dalam bidang marketing dalam rangka menyusun strategi untuk meningkatkan kualitas layanan, religiusitas, pengembangan citra dan kepuasan nasabah sehingga bisa meningkatkan loyalitas nasabah.

## 1.4. Sistematika Penulisan

Agar penelitian lebih terarah, maka perlu adanya sistematika pembahasan. Dimana dalam penelitian ini akan dibagi menjadi lima bab, dengan penjelasan maasing-masing babnya sebagai berikut:

Bab pertama, berisi tentang gambaran umum dari penelitian ini, pada baba ini menggambarkan latar belakang yang mendasari penelitian tentang loyalitas nasabah. Di samping itu pada bab pertama ini juga

memaparkan rumusan masalah, merumuskan tujuan, manfaat, serta sistematika penulisan dari penelitian ini.

Bab kedua,berisi tentang kerangka teori. Teori mengenai loyalitas nasabah, kepuasan nasabah, kualitas layanan, citra perusahaan, dan religiusitas. Berbagai macam sumber teori digunakan untuk mendukung terbentuknya perumusan masalah. Selain itu, pada bab ini juga diuraikan telaah penelitian terdahulu dan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini baik dalam bentuk jurnal, skripsi, maupun tesis yang pernah diteliti oleh peneliti sebelumnya. Selanjutnya, berisi kerangka penelitian yang menjelaskan gambaran umum tentang penelitian ini

Bab ketiga, berisi tentang metodologi penelitian yang membahas mengenai jenis penelitian, penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang menekankan analisisnya pada data berupa angka dan mengaji kehidupan nyata di lapangan dengan sumber data primer dan sekunder. Selanjutnya, populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang dan pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling.* Dalam bab ketiga juga dipaparkan mengenai metode pengumpulan data, definisi operasional variabel, instrumen penelitian serta teknik dan analisis data, yaitu menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi berganda, dan *moderated regression analysis*.

Bab keempat, menguraikan pembahasan secara lebih mendalam tentang penelitian yang dilakukan. Bab ini berisi tentang penganalisisan

data, serta interpretasi dari hasil penelitian yang dilakukan. Proses analisis data dilakukan sesuai dengan metode yang ada pada bab ketiga.

Bab kelima, pada bab ini berisi simpulan, implikasi dan saran. Selain itu, peneliti akan mengambil suatu kesimpulan dari pembahasan-pembahasan yang telah diuraikan, peneliti juga akan memberikan saran, daftar pustaka dan lampiran dari seluruh kegiatan dalam penelitian.

# BAB V

# PENUTUP

## 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, dan Religiusitas dengan moderasi Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah di BSM KCP Kaliurang. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis data diperoleh bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,030 yang lebih kecil dari *alpha* 0,05 dan nilai $t_{hitung}$ sebesar 2,204 yang lebih besar dari nilai $t_{tabel}$ (1,661). Jadi, hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif signifikan adalah **diterima.** Hal ini menunjukkan baik buruknya kualitas layanan yang diberikan oleh BSM KCP Kaliurang akan memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap loyalitas nasabahnya.
2. Dari hasil analisis data diperoleh bahwa variabel citra perusahaan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,139 yang lebih besar dari *alpha* 0,05 dan nilai $t_{hitung}$ 1,494 yang lebih besar dari nilai $t_{tabel}$ (1,661). Jadi, hipotesis yang menyatakan bahwa citra perusahaan berpengaruh positif signifikan adalah **ditolak.** Hal ini menunjukkan bahwa seorang nasabah mungkin tidak terlalu mempertimbangkan citra yang dimiliki oleh BSM KCP

Kaliurang karena citra perusahaan yang tercipta dalam setiap bank hampir sama.

3. Dari hasil analisis data diperoleh bahwa variabel religiusitas berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dapat dilihat dari nilai $t_{hitung}$ 1,837 yang lebih besar dari nilai $t_{tabel}$ (1,661). Jadi, hipotesis yang menyatakan bahwa religiusitas berpengaruh adalah **diterima.** Hal ini menunjukkan bahwa salah satu faktor nasabah memiliki loyalitas tinggi adalah karena ketaatan mereka terhadap prinsip syariah. Penilaian atas baik buruknya penerapan nilai-nilai Islam dalam operasional perbankan syariah akan memiliki pengaruh terhadap loyalitas.
4. Dari hasil analisis data diperoleh bahwa variabel kualitas layanan dengan moderasi kepuasan nasabah berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikasi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari *alpha* 0,05 dan nilai $t_{hitung}$ 8,465 yang lebih besar dari nilai $t_{tabel}$ (1,661). Jadi, hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas layanan dengan moderasi kepuasan nasabah berpengaruh positif signifikan adalah **diterima.** Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan BSM KCP Kaliurang dapat memenuhi harapan nasabah, sehingga nasabah merasa puas atas pelayanannya dan bertahan untuk menggunakan jasa BSM KCP Kaliurang.
5. Dari hasil analisis data diperoleh bahwa variabel citra perusahaan dengan moderasi kepuasan nasabah berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikasi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari *alpha* 0,05 dan nilai $t_{hitung}$ 8,673 yang

lebih besar dari nilai $t_{tabel}$ (1,661). Jadi, hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas layanan dengan moderasi kepuasan nasabah berpengaruh positif signifikan adalah **diterima.** Hal ini menunjukkan bahwa citra BSM KCP Kaliurang dapat diterima oleh nasabah dan dengan adanya kepuasan dapat memperkuat loyalitas nasabah.

6. Dari hasil analisis data diperoleh bahwa variabel religiusitas dengan moderasi kepuasan nasabah berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikasi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari *alpha* 0,05 dan nilai $t_{hitung}$ 9,018 yang lebih besar dari nilai $t_{tabel}$ (1,661). Jadi, hipotesis yang menyatakan bahwa religiusitas dengan moderasi kepuasan nasabah berpengaruh positif signifikan adalah **diterima.** Hal ini menunjukkan bahwa nasabah mempertimbangkan nilai-nilai keagamaan dengan memilih bertransaksi di bank syariah dan dengan adanya kepuasan dapa meningkatkan loyalitas dalam diri nasabah tersebut.

## 5.2 Saran

1. Peneliti berikutnya dapat mengembangkan model penelitian ini dengan mempertimbangkan atau menambahkan variabel lain yang mempengaruhi loyalitas nasabah seperti penanganan keluhan.
2. Peneliti yang akan datang disarankan agar menggunakan seluruh anggota populasi sebagai responden penelitian agar mendapatkan hasil yang lebih baik.

3. Kualitas layanan merupakan variabel yang dipertimbangkan dalam mempengaruhi loyalitas nasabah sehingga pihak perbankan perlu meningkatkan kualitas layanan agar nasabah lebih loyal kepada pihak bank.
4. Dalam penelitian ini citra perusahaan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah yang bisa diartikan bahwa nasabah tidak terlalu mempertimbangkan citra perusahaan dalam suatu bank karena citra perusahaan yang tercipta hampir sama. Diharapkan pihak bank dapat melakukan evaluasi terhadap citra perusahaan agar dapat menumbuhkan loyalitas nasabah.

# DAFTAR PUSTAKA

## Buku dan Literatur


Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta. 2011

Ancok, Djamaluddin dan Suroso. *Psikologi Islam*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2001

Asnawi, Nur dan Masyhuri. *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*. Malang: UIN Maliki Press. 2011

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

Ghozali, Imam. *Ekonometrika Teori, Konsep, dan Aplikasi SPSS 17*. Semarang: Badan Penerbit Undip, 2011

Griffin, Jill. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan.* Jakarta: Erlangga, 2005

Hadi, S. *Analisis Butir Untuk Instrumen*. Yogyakarta: Andi Offset, 1991

Hartono, Jogiyanto. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE. 2014

Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen.* Bandung: Alfabeta. 2010

Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE. 2014

Ismail, Faisal. *Paradigma kebudayaan Islam: Study Kritis dan Refleksi Historis.* Jogjakarta: Titia Ilahi Press. 1997

Istijanto,MM.,M.Com., *"Aplikasi Praktis Riset Pemasaran"*, PT. Gramedia Pustaka Utama,Jakarta. 2005

Jasfar, Farida. *Teori Dan Aplikasi 9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: Sdm, Inovasi, Dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Salemba Empat. 2012

Karim, Adiwarman. *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keungan*. Jakarta: Rajawali Press, 2011

Kotler, Philip dan Gary Amstrong. *Prinsip-prinsip Pemasaran.* Jilid 1 ed. Kedelapan. Jakarta: PT. Erlangga. 2001

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. *Manjemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Erlangga. 2011

Jalaludin. *Psikolog Agama*. Jakarta: PT Raja Granfindo persada, 2002

Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, Cet. 6*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002

Majid R. *Islam Kemoderenan dan Ke-Indonesiaan*. Bandung: Mizan Pustaka, 1997

Muhammad. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: STIMYKPN, 2005

Nashori, Fuad. *Mengembangkan Kreativitas Dalam Perspektif Psikologi Islam*. Yogyakarta: Menara Kudus, 2002

Sakaran, Uma. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis.* Terjemahan oleh Kwan Men Yon. Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2006

Subandi. *Psikologi Agama dan Kesehatan Mental*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014

Sudjana. *Teknik Regresi dan Korelasi bagi para Peneliti Edisi Ke-3*. Banduung: Tarsino, 1996

Syakir, Syaikh Ahmad. *Mukhtashor Tafsur Ibnu Katsir*. Jakarta Timur: Darus Sunnah Press, 2014

Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Bayumedia, 2011

Wijaya, Mangun Y. B. *Menumbuhkan Sikap Religiusitas Anak*, Jakarta: Gramedia, 1986

**Jurnal, Skripsi dan Tesis**

Agustina, Dea restu. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah Sebagi Variabel Moderating". *Skripsi*. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. 2014

Krismanto, Adi. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada PT. BRI Cabang Semarang Pattimura). *Tesis.* Universitas Diponegoro. 2009

Lestari, Alfi Mulikhah. "Pengaruh Religiusitas, Produk Bank, Kepercayaan, Pengetahuan, Dan Pelayanan Terhadap Preferensi Menabung Pada Perbankan Syariah". *Jurnal* ilmiah. 2015

Meiyanto, Teguh. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah(Studi pada Bank Syariah Cabang Surakarta)”. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Surakarta**.** 2012.

Putra, Arman. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi”. Universitas Bung Hatta. 2015

Rahayu, Basuki Sri dan Endang Saryanti. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Hubungan Pelanggan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah. *Jurnal*ADVANCE edisi Februari 2014 vol 1. No. 2

Setiawan, Faisal Indra dan Ananda Sabil Hussein. “Pengaruh Persepsi Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kota Cirebon Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening”. *Artikel* Universitas Brawijaya. 2014

**Sumber Lain**

http://m.konten.co.id/news/laba-bank_syariah-mandiri-melonjak-303 diakses pada tanggal 04 maret 2016

Infobank, januari 2008.

Infobank News, “Peringkat 5 Bank Syariah berdasarkan Indeks Loyalitas Penabung”. Artikel ini diakses pada tanggal 15 Februari 2016 dari www.infobanknews.com/2012/03/peringkat-5-bank-syariah-berdasarkan-indeks-loyalitas-penabung/

Koran sindo daerah edisi 26-9-2015

*Perilaku Konsumen Muslim* (on-line).http://id.scribd.com/doc/88590811/Perilaku-Konsumen-Muslim (diakses pada tanggal 20 Januari 2016)

**Lampiran I**

## TERJEMAHAN

| No. | Surat | Ayat | Hal | TERJEMAHAN |
|---|---|---|---|---|
| 1. | QS. Al-Baqarah | 275-276 | 28 | Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barang siapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah di perolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya kepada Allah. Barang siapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya (275). Allah memusnahkan riba dan menyuburkan sedekah. Allah tidak menyukai setiap orang yang tetap dalam kekafiran dan bergelimang dosa. |
| 2. | QS. Al-Baqarah | 186 | 30 | Dan apabila hamba-hamba-Ku bertanya kepadamu tentang Aku, maka (jawablah) bahwasanya Aku adalah dekat. Aku mengabulkan permohonan orang yang berdoa apabila ia memohon kepadaku maka hendaklah mereka itu memenuhi (segala perintah) Ku dan hendaklah mereka beriman kepada-Ku, agar mereka selalu berada dalam kebenaran |
| 3. | QS. Adz-Dzaariyaat | 56 | 31 | Aku tidak menciptakan jin dan manusia melainkan agar mereka beribadah kepada-Ku. |
| 4. | H.R. Buchori Muslim | | 31 | "Diriwayatkan dari Abu Hurairah r.a, ia menuturkan bahwa Nabi saw. Keluar pada suatu hari untuk pergi bersama orang-orang, maka datanglah seorang laki-laki, ia bertanya, "apakah iman itu?". Nabi saw bersabda: "engkau beriman kepada Allah Swt, para malaikat-Nya, hari pertemuan dengan Allah, para Rasul-Nya dan percaya pada hari kebangkitan dan hari akhir. Lalu laki-laki itu bertanya lagi, "apakah Islam itu? Jawab Nabi saw., "Islam ialah menyembah kepada Allah dan tidak menyekutukan-Nya dengan suatu apapun, mendirikan shalat, |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | menunaikan zakat yang difardhukan dan berpuasa di bulan Ramadhan". Lalu laki-laki itu bertanya lagi: "apakah Ihsan itu?" Jawab Nabi saw., "Ihsan ialah bahwa engkau menyembah kepada Allah seakan-akan engkau melihat-Nya, dan jika engkau tidak mampu melihat-Nya, ketahuilah bahwa Allah melihatmu. |
| 5. | H.R. Tirmidzi | | 32 | "Barang siapa menginginkan dunia, maka ia harus berilmu. Barang siapa menginginkan akhirat, maka ia harus berilmu. Dan barang siapa menginginkan dunia akhirat, maka ia juga harus berilmu". |
| 6. | QS. Saba | 37 | 33 | Dan bukanlah harta atau anak-anakmu yang mendekatkan kamu kepada Kami; melainkan orang-orang yang beriman dan mengerjakan kebajikan, mereka itulah yang memperoleh balasan yang berlipat ganda atas apa yang telah mereka kerjakan; dan mereka aman sentosa di tempat-tempat yang tinggi (dalam surga). |

**Lampiran II**

**KUISIONER PENELITIAN**

بسم الله الرحمن الرحيم

Kepada
Bapak/Ibu/Sdr/I Responden
Di tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.
Yang mengajukan permohonan untuk pengisian kuisioner ini:
Nama : Nur Siti Fatimah
NIM : 12820025
Status : Mahasiswa Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Dengan Hormat,

Kuisioner ini ditunjukan untuk keperluan skripsi mengenai **"Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Moderasi"**. Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti mengharap bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuisioner ini dengan penilaian secara objektif. Data yang Anda isikan ini akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis penelitian semata. Atas bantuan dan partisipasinya diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Peneliti,

**Nur Siti Fatimah**

**PETUNJUK PENGISIAN:**

Berikan tanda (X) pada alternatif jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara/i paling sesuai.

A. BIODATA RESPONDEN

| | | |
|---|---|---|
| Nama | : ..... | |
| Alamat | : ..... | |
| Jenis Kelamin | : a. Laki-laki | b. Perempuan |
| Agama | : a. Islam | b. Non-Islam |
| Status | : a. Menikah | b. Belum Menikah |
| Usia | : a. < 20 tahun | d. 31 – 35 tahun |
| | b. 20 – 25 tahun | e. 36 – 40 tahun |
| | c. 26 – 30 tahun | f. > 40 tahun |
| Pendidikan Terakhir | : a. SD/Sederajat | d. Akademi/Diploma |
| | b. SLTP/Sederajat | e. Sarjana S1 |
| | c. SMU/Sederajat | f. Sarjana S2/S3 |
| Pekerjaan | : a. Pelajar/Mahasiswa | d. Wiraswasta |
| | b. Karyawan Swasta | e. Ibu Rumah Tangga |
| | c. PNS/TNI/Polisi | f. Lainnya ..... |
| Pendapatan/bulan | : a. < Rp. 1.500.000,- | |
| | b. Rp. 1.500.000,- s/d Rp. 3.000.000,- | |
| | c. Rp. 3.000.000,- s/d Rp. 5.000.000,- | |
| | d. > Rp. 5.000.000,- | |
| Lama Menjadi Nasabah BSM | : a. < 1 Tahun | d. 3 s/d 4 Tahun |
| | b. 1 s/d 2 Tahun | e. > 4 Tahun |
| | c. 2 s/d 3 Tahun | |

**PETUNJUK PENGISIAN**

Berikan tanda (√) pada alternatif jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara/i paling sesuai.

**Keterangan:**

**SS** : Sangat Setuju **STS** : Sangat Tidak Setuju

**S** : Setuju **TS** : Tidak Setuju

| **No.** | **Pernyataan** | **Jawaban** | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Loyalitas Nasabah** | | **STS** | **TS** | **S** | **SS** |
| 1. | Saya merekomendasikan BSM sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangan kepada teman dan relasi saya. | | | | |
| 2. | Saya menggunakan produk yang ditawarkan BSM. | | | | |
| 3. | Saya cenderung memilih BSM ketika akan melakukan transaksi perbankan. | | | | |
| 4. | Saya menceritakan keunggulan BSM kepada orang lain. | | | | |
| **Kepuasan Nasabah** | | | | | |
| 5. | Saya merasa puas bertransaksi di BSM. | | | | |
| 6. | Fasilitas transaksi yang disediakan BSM telah memenuhi harapan saya. | | | | |
| 7. | Produk yang ditawarkan BSM sesuai dengan keinginan saya. | | | | |
| **Kualitas Layanan** | | | | | |
| 8. | Saya jarang menemukan kesalahan dalam proses transaksi. | | | | |
| 9. | Pada saat melayani, karyawan bank bersikap ramah. | | | | |
| 10. | Karyawan BSM tanggap dalam memberikan pelayanan | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | yang dibutuhkan nasabah. | | | | |
| 11. | BSM memberikan jaminan pelayanan yang dapat dipercaya. | | | | |
| 12. | Karyawan BSM berpakaian bersih dan rapih. | | | | |
| 13. | Karyawan BSM menyediakan meja kerja yang rapi, ada papan nama, dan alat tulis untuk kelengkapan formulir aplikasi. | | | | |
| **Religiusitas** | | | | | |
| 14. | Saya yakin bahwa dengan bertransaksi di Bank Syariah akan lebih barokah. | | | | |
| 15. | Saya lebih memilih Bank yang telah sesuai syariat Islam. | | | | |
| 16. | Saya memastikan Bank yang saya pilih bebas riba. | | | | |
| 17. | Saya berusaha menjaga diri dari transaksi yang tidak halal. | | | | |
| 18. | Saya memilih Bank Syariah yang bebas riba karena ingin meninggalkan larangan Allah. | | | | |
| **Citra Perusahaan** | | | | | |
| 19. | BSM merupakan perusahaan yang telah dipercaya masyarakat sejak lama. | | | | |
| 20. | BSM merupakan perusahaan yang telah melakukan tanggung jawab sosial kepada masyarakat. | | | | |
| 21. | BSM termasuk dalam bank dengan reputasi baik. | | | | |
| 22. | BSM memberikan inovasi dalam produk dan layanannya. | | | | |
| 23. | Warna dan logo BSM mudah diingat. | | | | |
| 24. | Slogan “Terdepan, modern, menentramkan” yang dimiliki BSM lebih menumbuhkan keyakinan nasabah dalam bertransaksi di BSM. | | | | |

**Lampiran III**

## DATA RESPONDEN

| No. | Jenis Kelamin | Agama | Status Perkawinan | Usia | Jenjang Pendidikan | Pekerjaan | Pendapatan/ bulan | Lama Nasabah |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | perempuan | islam | menikah | 20-25 tahun | sarjana S1 | karyawan Swasta | Rp. 1.500.000,- s/d Rp. 3.000.000,- | 1 s/d 2 tahun |
| 2 | perempuan | islam | menikah | 36- 40 tahun | sarjana S2/ S3 | PNS/ TNI/ Polisi | Rp. 3.000.000,- s/d Rp. 5.000.000,- | >4 tahun |
| 3 | perempuan | islam | menikah | 31-35 tahun | Sarjana S1 | Wiraswasta | Rp. 1.500.000,- s/d Rp. 3.000.000,- | 3 s/d 4 tahun |
| 4 | perempuan | islam | menikah | 36- 40 tahun | sarjana S2/ S3 | Wiraswasta | > Rp. 5.000.000,- | 3 s/d 4 tahun |
| 5 | laki-laki | islam | menikah | >40 tahun | Akademi/Diploma | Wiraswasta | Rp. 3.000.000,- s/d Rp. 5.000.000,- | 1 s/d 2 tahun |
| 6 | laki-laki | islam | menikah | >40 tahun | sarjana S2/ S3 | karyawan Swasta | > Rp. 5.000.000,- | >4 tahun |
| 7 | perempuan | islam | menikah | >40 tahun | Sarjana S1 | Ibu Rumah Tangga | Rp. 3.000.000,- s/d Rp. 5.000.000,- | 1 s/d 2 tahun |
| 8 | perempuan | islam | menikah | 26- 30 tahun | Sarjana S1 | Ibu Rumah Tangga | Rp. 1.500.000,- s/d Rp. 3.000.000,- | >4 tahun |
| 9 | perempuan | islam | menikah | >40 tahun | SMU/ Sederajat | Ibu Rumah Tangga | Rp. 1.500.000,- s/d Rp. 3.000.000,- | 1 s/d 2 tahun |
| 10 | laki-laki | islam | belum menikah | 20-25 tahun | SMU/ Sederajat | Pelajar/ Mahasiswa | < Rp. 1.500.000,- | 1 s/d 2 tahun |
| 11 | laki-laki | islam | menikah | >40 tahun | sarjana S2/ S3 | PNS/ TNI/ Polisi | > Rp. 5.000.000,- | >4 tahun |
| 12 | laki-laki | islam | menikah | 36- 40 tahun | Akademi/Diploma | karyawan Swasta | Rp. 3.000.000,- s/d Rp. 5.000.000,- | 3 s/d 4 tahun |
| 13 | laki-laki | islam | belum menikah | 20-25 tahun | SMU/ Sederajat | Pelajar/ Mahasiswa | < Rp. 1.500.000,- | 3 s/d 4 tahun |
| 14 | laki-laki | islam | belum menikah | 20-25 tahun | Akademi/Diploma | Wiraswasta | Rp. 3.000.000,- s/d Rp. 5.000.000,- | 3 s/d 4 tahun |
| 15 | laki-laki | islam | menikah | 36- 40 tahun | SMU/ Sederajat | Wiraswasta | Rp. 3.000.000,- s/d Rp. 5.000.000,- | 1 s/d 2 tahun |
| 16 | perempuan | islam | menikah | >40 tahun | Akademi/Diploma | karyawan Swasta | Rp. 3.000.000,- s/d Rp. 5.000.000,- | 3 s/d 4 tahun |
| 17 | laki-laki | islam | menikah | >40 tahun | Sarjana S1 | PNS/ TNI/ Polisi | Rp. 3.000.000,- s/d Rp. 5.000.000,- | 2 s/d 3 tahun |
| 18 | perempuan | islam | menikah | 31-35 tahun | Sarjana S1 | karyawan Swasta | Rp. 3.000.000,- s/d Rp. 5.000.000,- | 3 s/d 4 tahun |
| 19 | perempuan | islam | menikah | >40 tahun | sarjana S2/ S3 | karyawan Swasta | > Rp. 5.000.000,- | 3 s/d 4 tahun |
| 20 | perempuan | islam | menikah | >40 tahun | sarjana S2/ S3 | Ibu Rumah Tangga | Rp. 3.000.000,- s/d Rp. 5.000.000,- | >4 tahun |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 21 | laki-laki | islam | menikah | 20-25 tahun | Sarjana S1 | Wiraswasta | Rp. 1.500.000,- s/d Rp. 3.000.000,- | 1 s/d 2 tahun |
| 22 | perempuan | islam | menikah | 31-35 tahun | SMU/ Sederajat | Ibu Rumah Tangga | Rp. 1.500.000,- s/d Rp. 3.000.000,- | 3 s/d 4 tahun |
| 23 | laki-laki | islam | belum menikah | 20-25 tahun | SMU/ Sederajat | Pelajar/ Mahasiswa | < Rp. 1.500.000,- | 1 s/d 2 tahun |
| 24 | perempuan | islam | menikah | 31-35 tahun | Akademi/Diploma | karyawan Swasta | Rp. 1.500.000,- s/d Rp. 3.000.000,- | >4 tahun |
| 25 | perempuan | islam | menikah | >40 tahun | Sarjana S1 | Wiraswasta | Rp. 3.000.000,- s/d Rp. 5.000.000,- | >4 tahun |
| 26 | perempuan | islam | belum menikah | 20-25 tahun | SMU/ Sederajat | Pelajar/ Mahasiswa | < Rp. 1.500.000,- | 1 s/d 2 tahun |
| 27 | perempuan | islam | menikah | >40 tahun | sarjana S2/ S3 | PNS/ TNI/ Polisi | > Rp. 5.000.000,- | 2 s/d 3 tahun |
| 28 | laki-laki | islam | menikah | 36- 40 tahun | Sarjana S1 | karyawan Swasta | Rp. 1.500.000,- s/d Rp. 3.000.000,- | 3 s/d 4 tahun |
| 29 | perempuan | islam | menikah | >40 tahun | Sarjana S1 | Ibu Rumah Tangga | Rp. 3.000.000,- s/d Rp. 5.000.000,- | >4 tahun |
| 30 | laki-laki | islam | belum menikah | 20-25 tahun | Sarjana S1 | Wiraswasta | Rp. 1.500.000,- s/d Rp. 3.000.000,- | >4 tahun |
| 31 | laki-laki | islam | menikah | 31-35 tahun | Sarjana S1 | karyawan Swasta | > Rp. 5.000.000,- | >4 tahun |
| 32 | perempuan | islam | belum menikah | 20-25 tahun | SMU/ Sederajat | Pelajar/ Mahasiswa | < Rp. 1.500.000,- | 1 s/d 2 tahun |
| 33 | perempuan | islam | belum menikah | >40 tahun | sarjana S2/ S3 | PNS/ TNI/ Polisi | Rp. 3.000.000,- s/d Rp. 5.000.000,- | >4 tahun |
| 34 | perempuan | islam | menikah | >40 tahun | Sarjana S1 | Ibu Rumah Tangga | Rp. 1.500.000,- s/d Rp. 3.000.000,- | >4 tahun |
| 35 | perempuan | islam | menikah | >40 tahun | Sarjana S1 | Wiraswasta | Rp. 1.500.000,- s/d Rp. 3.000.000,- | >4 tahun |
| 36 | perempuan | islam | menikah | >40 tahun | Sarjana S1 | Ibu Rumah Tangga | > Rp. 5.000.000,- | >4 tahun |
| 37 | laki-laki | islam | belum menikah | 20-25 tahun | SMU/ Sederajat | Pelajar/ Mahasiswa | Rp. 1.500.000,- s/d Rp. 3.000.000,- | 1 s/d 2 tahun |
| 38 | laki-laki | islam | belum menikah | < 20 tahun | SMU/ Sederajat | Pelajar/ Mahasiswa | < Rp. 1.500.000,- | 1 s/d 2 tahun |
| 39 | laki-laki | islam | menikah | 31-35 tahun | Sarjana S1 | karyawan Swasta | Rp. 3.000.000,- s/d Rp. 5.000.000,- | 2 s/d 3 tahun |
| 40 | perempuan | islam | menikah | 20-25 tahun | Sarjana S1 | Wiraswasta | > Rp. 5.000.000,- | >4 tahun |
| 41 | laki-laki | islam | menikah | >40 tahun | Sarjana S1 | PNS/ TNI/ Polisi | > Rp. 5.000.000,- | 2 s/d 3 tahun |
| 42 | laki-laki | islam | belum menikah | 26- 30 tahun | SMU/ Sederajat | karyawan Swasta | Rp. 1.500.000,- s/d Rp. 3.000.000,- | >4 tahun |
| 43 | perempuan | islam | menikah | 20-25 tahun | Sarjana S1 | karyawan Swasta | Rp. 1.500.000,- s/d Rp. 3.000.000,- | 2 s/d 3 tahun |
| 44 | perempuan | islam | menikah | 26- 30 tahun | Sarjana S1 | karyawan Swasta | > Rp. 5.000.000,- | 1 s/d 2 tahun |
| 45 | perempuan | islam | menikah | 26- 30 tahun | Sarjana S1 | karyawan Swasta | Rp. 1.500.000,- s/d Rp. 3.000.000,- | 1 s/d 2 tahun |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 46 | perempuan | islam | menikah | 31-35 tahun | Sarjana S1 | karyawan Swasta | Rp. 1.500.000,- s/d Rp. 3.000.000,- | 1 s/d 2 tahun |
| 47 | laki-laki | islam | menikah | 31-35 tahun | Sarjana S1 | Wiraswasta | Rp. 1.500.000,- s/d Rp. 3.000.000,- | >4 tahun |
| 48 | perempuan | islam | belum menikah | 20-25 tahun | SMU/ Sederajat | Pelajar/ Mahasiswa | Rp. 1.500.000,- s/d Rp. 3.000.000,- | 2 s/d 3 tahun |
| 49 | laki-laki | islam | menikah | >40 tahun | sarjana S2/ S3 | karyawan Swasta | Rp. 3.000.000,- s/d Rp. 5.000.000,- | >4 tahun |
| 50 | perempuan | islam | menikah | >40 tahun | sarjana S2/ S3 | Ibu Rumah Tangga | > Rp. 5.000.000,- | 2 s/d 3 tahun |
| 51 | laki-laki | islam | menikah | 26- 30 tahun | Sarjana S1 | karyawan Swasta | Rp. 1.500.000,- s/d Rp. 3.000.000,- | >4 tahun |
| 52 | laki-laki | islam | menikah | 31-35 tahun | Sarjana S1 | PNS/ TNI/ Polisi | Rp. 1.500.000,- s/d Rp. 3.000.000,- | >4 tahun |
| 53 | perempuan | islam | menikah | 20-25 tahun | Akademi/Diploma | karyawan Swasta | Rp. 1.500.000,- s/d Rp. 3.000.000,- | 1 s/d 2 tahun |
| 54 | perempuan | islam | belum menikah | 20-25 tahun | SMU/ Sederajat | Pelajar/ Mahasiswa | < Rp. 1.500.000,- | 2 s/d 3 tahun |
| 55 | perempuan | islam | belum menikah | 20-25 tahun | SMU/ Sederajat | Pelajar/ Mahasiswa | < Rp. 1.500.000,- | 2 s/d 3 tahun |
| 56 | perempuan | islam | menikah | 26- 30 tahun | Sarjana S1 | Ibu Rumah Tangga | Rp. 1.500.000,- s/d Rp 3.000.000,- | >4 tahun |
| 57 | perempuan | islam | menikah | >40 tahun | Sarjana S1 | lainnya | Rp. 3.000.000,- s/d Rp. 5.000.000,- | >4 tahun |
| 58 | perempuan | islam | menikah | 26- 30 tahun | sarjana S2/ S3 | Wiraswasta | > Rp. 5.000.000,- | 3 s/d 4 tahun |
| 59 | perempuan | islam | menikah | >40 tahun | Sarjana S1 | Ibu Rumah Tangga | Rp. 1.500.000,- s/d Rp. 3.000.000,- | >4 tahun |
| 60 | perempuan | islam | belum menikah | 20-25 tahun | SMU/ Sederajat | Pelajar/ Mahasiswa | Rp. 1.500.000,- s/d Rp. 3.000.000,- | 2 s/d 3 tahun |
| 61 | perempuan | islam | belum menikah | 20-25 tahun | Sarjana S1 | Pelajar/ Mahasiswa | < Rp. 1.500.000,- | >4 tahun |
| 62 | perempuan | islam | menikah | >40 tahun | Sarjana S1 | Wiraswasta | Rp. 3.000.000,- s/d Rp. 5.000.000,- | >4 tahun |
| 63 | laki-laki | islam | menikah | >40 tahun | sarjana S2/ S3 | PNS/ TNI/ Polisi | Rp. 3.000.000,- s/d Rp. 5.000.000,- | 2 s/d 3 tahun |
| 64 | laki-laki | islam | belum menikah | 20-25 tahun | Akademi/Diploma | karyawan Swasta | Rp. 1.500.000,- s/d Rp. 3.000.000,- | 1 s/d 2 tahun |
| 65 | perempuan | islam | belum menikah | 20-25 tahun | Sarjana S1 | karyawan Swasta | Rp. 1.500.000,- s/d Rp. 3.000.000,- | 1 s/d 2 tahun |
| 66 | perempuan | islam | belum menikah | 20-25 tahun | SMU/ Sederajat | Pelajar/ Mahasiswa | < Rp. 1.500.000,- | 3 s/d 4 tahun |
| 67 | perempuan | islam | belum menikah | 20-25 tahun | SMU/ Sederajat | Pelajar/ Mahasiswa | < Rp. 1.500.000,- | 2 s/d 3 tahun |
| 68 | perempuan | islam | menikah | >40 tahun | sarjana S2/ S3 | karyawan Swasta | Rp. 3.000.000,- s/d Rp. 5.000.000,- | 1 s/d 2 tahun |
| 69 | perempuan | islam | belum menikah | 26- 30 tahun | sarjana S2/ S3 | Wiraswasta | > Rp. 5.000.000,- | 3 s/d 4 tahun |
| 70 | perempuan | islam | menikah | 26- 30 tahun | Sarjana S1 | Pelajar/ Mahasiswa | < Rp. 1.500.000,- | >4 tahun |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 71 | perempuan | islam | menikah | >40 tahun | sarjana S2/ S3 | PNS/ TNI/ Polisi | > Rp. 5.000.000,- | >4 tahun |
| 72 | perempuan | islam | belum menikah | 20-25 tahun | Sarjana S1 | karyawan Swasta | < Rp. 1.500.000,- | 1 s/d 2 tahun |
| 73 | perempuan | islam | belum menikah | 20-25 tahun | SMU/ Sederajat | Pelajar/ Mahasiswa | < Rp. 1.500.000,- | 1 s/d 2 tahun |
| 74 | perempuan | islam | belum menikah | 20-25 tahun | SMU/ Sederajat | karyawan Swasta | Rp. 3.000.000,- s/d Rp. 5.000.000,- | 1 s/d 2 tahun |
| 75 | perempuan | islam | menikah | 31-35 tahun | SMU/ Sederajat | karyawan Swasta | Rp. 1.500.000,- s/d Rp. 3.000.000,- | 1 s/d 2 tahun |
| 76 | perempuan | islam | belum menikah | 20-25 tahun | Sarjana S1 | lainnya | Rp. 3.000.000,- s/d Rp. 5.000.000,- | >4 tahun |
| 77 | Laki-laki | islam | Menikah | 36 - 40 tahun | SMU/Sederajat | Karyawan Swasta | Rp. 1.500.000,- s/d Rp. 3.000.000,- | 2 s/d 3 tahun |
| 78 | Laki-laki | islam | Belum Menikah | 31-35 tahun | Akademi/Diploma | karyawan Swasta | Rp. 3.000.000,- s/d Rp. 5.000.000,- | 1 s/d 2 tahun |
| 79 | Laki-laki | islam | Belum Menikah | 31-35 tahun | Sarjana S1 | Wiraswasta | Rp. 3.000.000,- s/d Rp. 5.000.000,- | 1 s/d 2 tahun |
| 80 | Perempuan | islam | Belum Menikah | 26 -30 tahun | SMU/Sederajat | Pelajar/Mahasiswa | < Rp. 1.500.000,- | 1 s/d 2 tahun |
| 81 | Laki-laki | islam | Belum Menikah | 20-25 tahun | SMU/Sederajat | Pelajar/Mahasiswa | < Rp. 1.500.000,- | 1 s/d 2 tahun |
| 82 | Laki-laki | islam | Belum Menikah | 20 -25 tahun | SMU/Sederajat | Pelajar/Mahasiswa | < Rp. 1.500.000,- | 2 s/d 3 tahun |
| 83 | Laki-laki | islam | Belum Menikah | 20 - 25 tahun | SMU/Sederajat | Pelajar/Mahasiswa | < Rp. 1.500.000,- | 1 s/d 2 tahun |
| 84 | Perempuan | islam | menikah | 26 -30 tahun | Akademi/Diploma | Wiraswasta | Rp. 1.500.000,- s/d Rp. 3.000.000,- | 1 s/d 2 tahun |
| 85 | Perempuan | islam | Belum Menikah | 20 - 25 tahun | Akademi/Diploma | Pelajar/Mahasiswa | < Rp. 1.500.000,- | 1 s/d 2 tahun |
| 86 | laki-laki | islam | Belum Menikah | 20 - 25 tahun | Akademi/Diploma | Pelajar/Mahasiswa | < Rp. 1.500.000,- | 1 s/d 2 tahun |
| 87 | laki-laki | islam | Belum Menikah | 20 - 25 tahun | SMU/Sederajat | Pelajar/Mahasiswa | < Rp. 1.500.000,- | 1 s/d 2 tahun |
| 88 | Perempuan | islam | Belum Menikah | 20 - 25 tahun | SMU/Sederajat | Pelajar/Mahasiswa | < Rp. 1.500.000,- | 3 s/d 4 tahun |
| 89 | Laki-laki | islam | menikah | 26 - 30 tahun | Sarjana S1 | karyawan Swasta | Rp. 1.500.000,- s/d Rp. 3.000.000,- | 1 s/d 2 tahun |
| 90 | Laki-laki | islam | Belum Menikah | 20 - 25 tahun | Akademi/Diploma | Pelajar/Mahasiswa | < Rp. 1.500.000,- | 1 s/d 2 tahun |
| 91 | Perempuan | islam | Belum Menikah | 20 - 25 tahun | SMU/Sederajat | Pelajar/Mahasiswa | < Rp. 1.500.000,- | 1 s/d 2 tahun |
| 92 | Laki-laki | islam | Belum Menikah | 20 - 25 tahun | Akademi/Diploma | karyawan Swasta | Rp. 1.500.000,- s/d Rp. 3.000.000,- | >4 tahun |
| 93 | Perempuan | islam | Belum Menikah | 20 - 25 tahun | SMU/Sederajat | Pelajar/Mahasiswa | < Rp. 1.500.000,- | 3 s/d 4 tahun |
| 94 | Laki-laki | islam | Belum Menikah | 26 - 30 tahun | Sarjana S1 | Wiraswasta | Rp. 1.500.000,- s/d Rp. 3.000.000,- | 1 s/d 2 tahun |
| 95 | Laki-laki | islam | Belum Menikah | 26 - 30 tahun | SMU/Sederajat | lainnya | Rp. 1.500.000,- s/d Rp. 3.000.000,- | >4 tahun |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 96 | Laki-laki | islam | Belum Menikah | 20 - 25 tahun | Sarjana S1 | Pelajar/Mahasiswa | < Rp. 1.500.000,- | 3 s/d 4 tahun |
| 97 | Laki-laki | islam | Belum Menikah | 20 - 25 tahun | SMU/Sederajat | Pelajar/Mahasiswa | < Rp. 1.500.000,- | 1 s/d 2 tahun |
| 98 | Perempuan | islam | Belum Menikah | 20 - 25 tahun | Akademi/Diploma | karyawan Swasta | Rp. 1.500.000,- s/d Rp. 3.000.000,- | 3 s/d 4 tahun |
| 99 | Perempuan | islam | Belum Menikah | 20- 25 tahun | SMU/Sederajat | Pelajar/Mahasiswa | < Rp. 1.500.000,- | 1 s/d 2 tahun |
| 100 | Perempuan | islam | Belum Menikah | 20- 25 tahun | SMU/Sederajat | Pelajar/Mahasiswa | < Rp. 1.500.000,- | 1 s/d 2 tahun |

**Lampiran IV**

## DATA PENELITIAN

| No. Res | Loyalitas Nasabah | | | | | Kepuasan Nasabah | | | | Kualitas Layanan | | | | | | | Citra Perusahaan | | | | | | | Religiusitas | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **1** | **2** | **3** | **4** | **Jml** | **1** | **2** | **3** | **Jml** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **Jml** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **Jml** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **Jml** |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | **12** | 3 | 2 | 2 | **7** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **15** |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | **14** | 4 | 4 | 4 | **12** | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | **20** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | **18** |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | **9** | 3 | 3 | 2 | **8** | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | **22** | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | **16** | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | **13** |
| 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | **9** | 2 | 2 | 3 | **7** | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | **22** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | **13** |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | **12** | 3 | 3 | 3 | **9** | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | **20** | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | **19** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | **20** |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 2 | **11** | 3 | 3 | 3 | **9** | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **17** | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | **16** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | **20** |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | **16** | 4 | 3 | 3 | **10** | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | **21** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | **17** |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | **12** | 3 | 3 | 3 | **9** | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | **23** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | **17** |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 4 | **13** | 4 | 4 | 4 | **12** | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | **20** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | **20** |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 2 | **11** | 3 | 3 | 3 | **9** | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | **21** | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | **21** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | **20** |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | **12** | 3 | 3 | 3 | **9** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **15** |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | **12** | 3 | 3 | 3 | **9** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | **19** |
| 13 | 2 | 3 | 3 | 3 | **11** | 3 | 3 | 2 | **8** | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **17** | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | **16** | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | **13** |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | **12** | 3 | 3 | 3 | **9** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **15** |
| 15 | 3 | 2 | 3 | 2 | **10** | 3 | 3 | 3 | **9** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **15** |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | **12** | 3 | 3 | 3 | **9** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **15** |
| 17 | 3 | 2 | 3 | 2 | **10** | 3 | 3 | 3 | **9** | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | **20** | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | **18** | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | **19** |
| 18 | 3 | 3 | 2 | 3 | **11** | 3 | 2 | 2 | **7** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | **16** | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | **14** |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 2 | **11** | 3 | 2 | 2 | **7** | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | **16** | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | **14** | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | **16** |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | **16** | 4 | 3 | 3 | **10** | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | **23** | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **19** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | **20** |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | **16** | 4 | 3 | 3 | **10** | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | **23** | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | **19** | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | **19** |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | **12** | 3 | 4 | 3 | **10** | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | **20** | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | **19** | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | **16** |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 3 | **12** | 3 | 2 | 3 | **8** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **15** |
| 24 | 3 | 3 | 2 | 3 | **11** | 3 | 3 | 3 | **9** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | **17** | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | **13** |
| 25 | 3 | 3 | 2 | 2 | **10** | 2 | 3 | 3 | **8** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | **16** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **15** |
| 26 | 4 | 4 | 3 | 4 | **15** | 4 | 3 | 3 | **10** | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | **20** | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | **21** | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | **13** |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 3 | **12** | 3 | 3 | 3 | **9** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **15** |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | **12** | 3 | 3 | 3 | **9** | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | **21** | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | **21** | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | **16** |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | **12** | 3 | 3 | 3 | **9** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **15** |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | **12** | 3 | 3 | 3 | **9** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | **24** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | **24** | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | **19** |
| 31 | 3 | 3 | 2 | 3 | **11** | 3 | 2 | 3 | **8** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **17** | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | **14** |
| 32 | 3 | 4 | 3 | 3 | **13** | 4 | 4 | 4 | **12** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | **24** | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | **18** | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | **19** |
| 33 | 4 | 4 | 3 | 4 | **15** | 4 | 4 | 4 | **12** | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | **23** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | **19** |
| 34 | 4 | 3 | 3 | 3 | **13** | 4 | 4 | 3 | **11** | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | **20** | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | **19** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | **20** |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 2 | **11** | 3 | 3 | 3 | **9** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **15** |
| 36 | 1 | 3 | 2 | 2 | **8** | 3 | 3 | 3 | **9** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **15** |
| 37 | 4 | 3 | 3 | 3 | **13** | 3 | 3 | 3 | **9** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | **19** |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 3 | **12** | 3 | 3 | 3 | **9** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **15** |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 3 | **12** | 3 | 3 | 3 | **9** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **15** |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 3 | **12** | 3 | 3 | 3 | **9** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | **20** |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 2 | **11** | 3 | 3 | 3 | **9** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **15** |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 3 | **12** | 3 | 3 | 3 | **9** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | **13** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **15** |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 3 | **12** | 3 | 3 | 3 | **9** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **15** |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 3 | **12** | 3 | 3 | 3 | **9** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **15** |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 45 | 3 | 3 | 3 | 4 | **13** | 4 | 4 | 3 | **11** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | **19** | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | **20** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **15** |
| 46 | 3 | 4 | 4 | 3 | **14** | 4 | 4 | 4 | **12** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | **24** | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | **22** | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | **18** |
| 47 | 3 | 2 | 3 | 2 | **10** | 3 | 3 | 2 | **8** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **17** | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | **12** |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 3 | **12** | 3 | 4 | 3 | **10** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | **19** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **15** |
| 49 | 3 | 4 | 3 | 4 | **14** | 4 | 4 | 3 | **11** | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | **21** | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | **22** | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | **18** |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 3 | **12** | 3 | 3 | 3 | **9** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **15** |
| 51 | 3 | 2 | 3 | 3 | **11** | 3 | 3 | 2 | **8** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | **19** | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | **19** |
| 52 | 3 | 3 | 2 | 3 | **11** | 3 | 3 | 3 | **9** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | **17** | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | **17** |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | **16** | 4 | 3 | 4 | **11** | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | **20** | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | **18** | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | **18** |
| 54 | 3 | 3 | 3 | 3 | **12** | 3 | 3 | 3 | **9** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **15** |
| 55 | 3 | 3 | 3 | 3 | **12** | 3 | 3 | 3 | **9** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **15** |
| 56 | 3 | 3 | 3 | 3 | **12** | 3 | 3 | 3 | **9** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **15** |
| 57 | 2 | 3 | 3 | 3 | **11** | 3 | 3 | 3 | **9** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **15** |
| 58 | 3 | 3 | 3 | 3 | **12** | 3 | 3 | 3 | **9** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | **17** |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 3 | **12** | 4 | 2 | 3 | **9** | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | **22** | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | **17** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | **20** |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | **16** | 4 | 4 | 4 | **12** | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | **23** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | **24** | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | **17** |
| 61 | 3 | 3 | 3 | 3 | **12** | 3 | 3 | 3 | **9** | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | **21** | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | **19** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **15** |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 3 | **12** | 3 | 3 | 3 | **9** | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | **23** | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | **23** | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | **18** |
| 63 | 3 | 3 | 2 | 3 | **11** | 2 | 2 | 3 | **7** | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | **17** | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | **15** | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | **15** |
| 64 | 3 | 3 | 3 | 3 | **12** | 3 | 3 | 3 | **9** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **15** |
| 65 | 3 | 2 | 2 | 2 | **9** | 3 | 2 | 2 | **7** | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **17** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | **17** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **15** |
| 66 | 3 | 3 | 3 | 3 | **12** | 3 | 3 | 3 | **9** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **15** |
| 67 | 3 | 3 | 2 | 3 | **11** | 3 | 3 | 3 | **9** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **15** |
| 68 | 3 | 3 | 3 | 3 | **12** | 4 | 4 | 4 | **12** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | **24** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **15** |
| 69 | 3 | 3 | 3 | 3 | **12** | 3 | 3 | 3 | **9** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **15** |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 70 | 3 | 3 | 2 | 3 | **11** | 3 | 3 | 3 | **9** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | **21** | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | **17** |
| 71 | 3 | 3 | 3 | 2 | **11** | 3 | 3 | 4 | **10** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | **16** |
| 72 | 3 | 3 | 3 | 3 | **12** | 3 | 3 | 3 | **9** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | **19** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | **20** |
| 73 | 3 | 3 | 3 | 3 | **12** | 3 | 3 | 3 | **9** | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **17** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | **19** |
| 74 | 3 | 3 | 3 | 3 | **12** | 3 | 3 | 3 | **9** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | **18** |
| 75 | 3 | 3 | 3 | 3 | **12** | 3 | 3 | 3 | **9** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **15** |
| 76 | 3 | 3 | 3 | 3 | **12** | 3 | 3 | 2 | **8** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **15** |
| 77 | 4 | 4 | 2 | 4 | **14** | 4 | 4 | 4 | **12** | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | **22** | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | **20** | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | **11** |
| 78 | 3 | 3 | 3 | 3 | **12** | 3 | 3 | 3 | **9** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | **20** |
| 79 | 1 | 2 | 3 | 1 | **7** | 3 | 2 | 2 | **7** | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | **19** | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | **15** | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | **15** |
| 80 | 3 | 3 | 2 | 3 | **11** | 3 | 3 | 2 | **8** | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | **19** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **15** |
| 81 | 3 | 2 | 3 | 3 | **11** | 3 | 3 | 3 | **9** | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **17** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **15** |
| 82 | 4 | 2 | 3 | 3 | **12** | 4 | 2 | 3 | **9** | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | **19** | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | **19** | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | **19** |
| 83 | 4 | 3 | 3 | 3 | **13** | 3 | 3 | 3 | **9** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **15** |
| 84 | 3 | 3 | 4 | 3 | **13** | 3 | 3 | 4 | **10** | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | **19** | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | **17** | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | **18** |
| 85 | 3 | 3 | 4 | 3 | **13** | 3 | 3 | 3 | **9** | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | **22** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | **18** |
| 86 | 3 | 4 | 3 | 3 | **13** | 4 | 2 | 3 | **9** | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **19** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **18** | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | **17** |
| 87 | 3 | 4 | 3 | 3 | **13** | 3 | 3 | 3 | **9** | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | **18** | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | **19** | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | **19** |
| 88 | 3 | 3 | 2 | 3 | **11** | 3 | 3 | 4 | **10** | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | **19** | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | **18** | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | **14** |
| 89 | 1 | 2 | 3 | 1 | **7** | 3 | 2 | 2 | **7** | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | **19** | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | **15** | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | **15** |
| 90 | 3 | 3 | 2 | 3 | **11** | 3 | 2 | 3 | **8** | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | **20** | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | **19** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | **15** |
| 91 | 3 | 2 | 2 | 2 | **9** | 3 | 3 | 3 | **9** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | **24** | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | **21** | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | **17** |
| 92 | 3 | 3 | 4 | 3 | **13** | 3 | 3 | 4 | **10** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | **24** | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | **21** | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | **19** |
| 93 | 3 | 3 | 3 | 4 | **13** | 3 | 3 | 3 | **9** | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | **19** | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | **21** | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | **19** |
| 94 | 1 | 2 | 3 | 1 | **7** | 3 | 2 | 2 | **7** | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | **19** | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | **15** | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | **15** |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 95 | 3 | 2 | 3 | 2 | **10** | 3 | 3 | 2 | **8** | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | **17** | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | **17** | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | **19** |
| 96 | 1 | 2 | 3 | 1 | **7** | 3 | 2 | 2 | **7** | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | **19** | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | **15** | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | **15** |
| 97 | 2 | 1 | 1 | 2 | **6** | 2 | 2 | 2 | **6** | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | **17** | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | **24** | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | **19** |
| 98 | 3 | 3 | 3 | 4 | **13** | 3 | 3 | 3 | **9** | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | **22** | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | **19** | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | **16** |
| 99 | 3 | 3 | 3 | 1 | **10** | 1 | 1 | 2 | **4** | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | **12** | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | **17** | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | **13** |
| 100 | 4 | 3 | 4 | 4 | **15** | 4 | 3 | 3 | **10** | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | **19** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | **17** | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | **18** |

**Lampiran V**

## HASIL UJI

### Uji Validitas dan Reliabilitas

**Correlations**

| | | LN01 | LN02 | LN03 | LN04 | JLN |
|---|---|---|---|---|---|---|
| LN01 | Pearson Correlation | 1 | .516** | .295** | .679** | .815** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .003 | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| LN02 | Pearson Correlation | .516** | 1 | .354** | .666** | .813** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| LN03 | Pearson Correlation | .295** | .354** | 1 | .287** | .592** |
| | Sig. (2-tailed) | .003 | .000 | | .004 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| LN04 | Pearson Correlation | .679** | .666** | .287** | 1 | .873** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .004 | | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| JLN | Pearson Correlation | .815** | .813** | .592** | .873** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

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

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .782 | 4 |

**Correlations**

| | | KN01 | KN02 | KN03 | JKN |
|---|---|---|---|---|---|
| KN01 | Pearson Correlation | 1 | .535** | .451** | .787** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 |
| KN02 | Pearson Correlation | .535** | 1 | .592** | .868** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 |
| KN03 | Pearson Correlation | .451** | .592** | 1 | .826** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 |
| JKN | Pearson Correlation | .787** | .868** | .826** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 |

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

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .770 | 3 |

**Correlations**

| | | KL01 | KL02 | KL03 | KL04 | KL05 | KL06 | JKL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| KL01 | Pearson Correlation | 1 | .303** | .339** | .345** | .128 | .252* | .556** |
| | Sig. (2-tailed) | | .002 | .001 | .000 | .205 | .011 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| KL02 | Pearson Correlation | .303** | 1 | .504** | .397** | .489** | .256* | .677** |
| | Sig. (2-tailed) | .002 | | .000 | .000 | .000 | .010 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| KL03 | Pearson Correlation | .339** | .504** | 1 | .558** | .550** | .605** | .807** |
| | Sig. (2-tailed) | .001 | .000 | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| KL04 | Pearson Correlation | .345** | .397** | .558** | 1 | .677** | .644** | .807** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| KL05 | Pearson Correlation | .128 | .489** | .550** | .677** | 1 | .733** | .797** |
| | Sig. (2-tailed) | .205 | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| KL06 | Pearson Correlation | .252* | .256* | .605** | .644** | .733** | 1 | .777** |
| | Sig. (2-tailed) | .011 | .010 | .000 | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| JKL | Pearson Correlation | .556** | .677** | .807** | .807** | .797** | .777** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

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

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

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .825 | 6 |

**Correlations**

| | | CP01 | CP02 | CP03 | CP04 | CP05 | CP06 | JCP |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| CP01 | Pearson Correlation | 1 | .524** | .536** | .268** | .371** | .577** | .798** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .007 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| CP02 | Pearson Correlation | .524** | 1 | .488** | .136 | .064 | .395** | .631** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .176 | .530 | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| CP03 | Pearson Correlation | .536** | .488** | 1 | .331** | .252* | .267** | .692** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .001 | .011 | .007 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| CP04 | Pearson Correlation | .268** | .136 | .331** | 1 | .300** | .303** | .550** |
| | Sig. (2-tailed) | .007 | .176 | .001 | | .002 | .002 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| CP05 | Pearson Correlation | .371** | .064 | .252* | .300** | 1 | .546** | .646** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .530 | .011 | .002 | | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| CP06 | Pearson Correlation | .577** | .395** | .267** | .303** | .546** | 1 | .766** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .007 | .002 | .000 | | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| JCP | Pearson Correlation | .798** | .631** | .692** | .550** | .646** | .766** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

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

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

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .767 | 6 |

**Correlations**

| | | RE01 | RE02 | RE03 | RE04 | RE05 | JRE |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| RE01 | Pearson Correlation | 1 | .701** | .474** | .397** | .563** | .798** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| RE02 | Pearson Correlation | .701** | 1 | .632** | .604** | .620** | .896** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| RE03 | Pearson Correlation | .474** | .632** | 1 | .325** | .483** | .742** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .001 | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| RE04 | Pearson Correlation | .397** | .604** | .325** | 1 | .545** | .709** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .001 | | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| RE05 | Pearson Correlation | .563** | .620** | .483** | .545** | 1 | .814** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| JRE | Pearson Correlation | .798** | .896** | .742** | .709** | .814** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

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

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .851 | 5 |

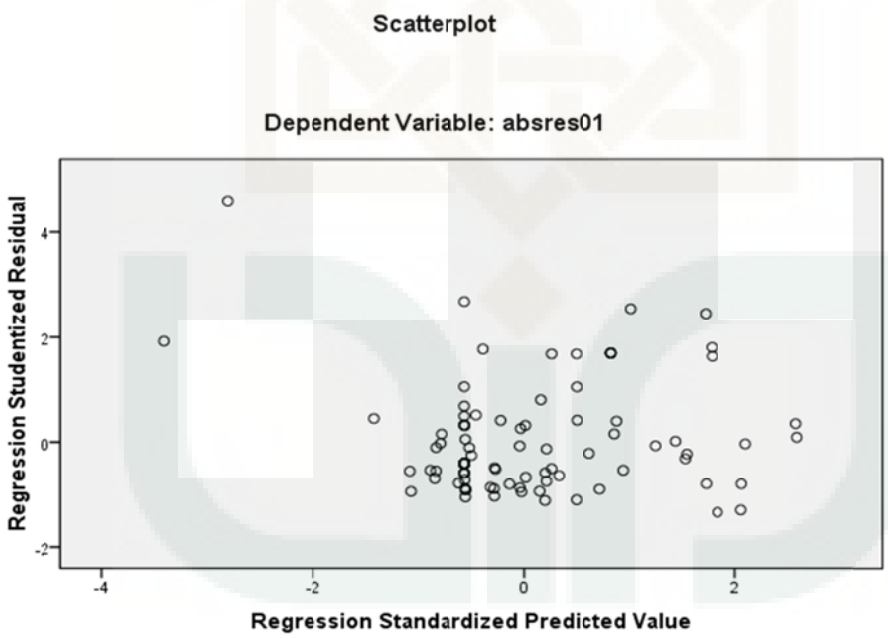
## Uji Multikolinieritas

**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 2.315 | 2.032 | | 1.139 | .257 | | |
| | JKL | .206 | .094 | .233 | 2.204 | .030 | .759 | 1.318 |
| | JCP | .159 | .106 | .158 | 1.494 | .139 | .754 | 1.326 |
| | JRE | .158 | .086 | .181 | 1.837 | .069 | .876 | 1.142 |

a. Dependent Variable: JLN

## Uji Heteroskedastisitas

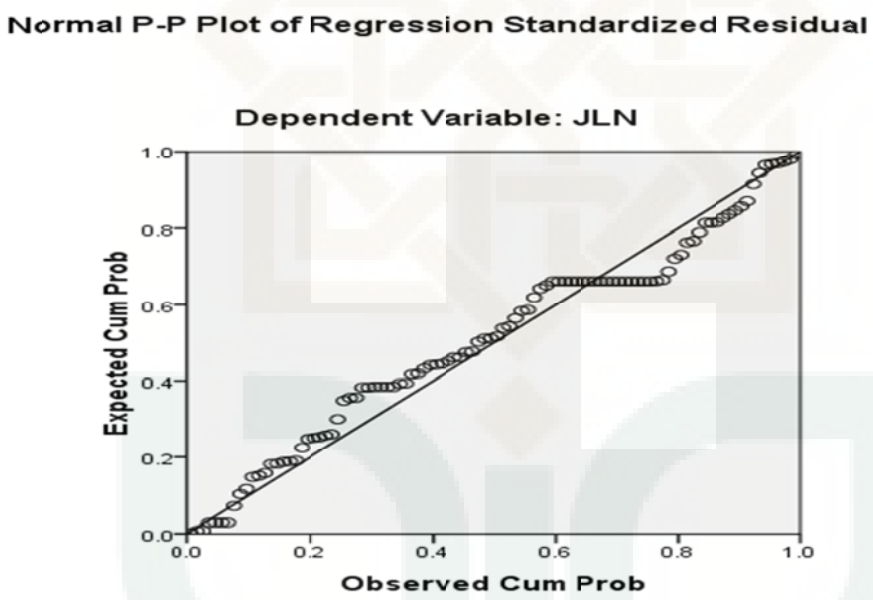


**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | .397 | 1.076 | | .369 | .713 |
| | JKL | .069 | .050 | .161 | 1.385 | .169 |
| | JRE | .000 | .045 | .001 | .008 | .994 |
| | JCP | -.038 | .056 | -.078 | -.672 | .503 |

a. Dependent Variable: absres01

## Uji Normalitas



**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

| | | Unstandardized Residual |
|---|---|---|
| N | | 100 |
| Normal Parameters[a] | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 1.38667976 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .112 |
| | Positive | .112 |
| | Negative | -.101 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | 1.123 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .161 |

a. Test distribution is Normal.

## Hasil Regresi Berganda sebelum dipengaruhi Variabel Moderasi

**Variables Entered/Removed[b]**

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|---|---|---|---|
| 1 | JCP, JRE, JKL[a] | . | Enter |

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: JLN

**Model Summary[b]**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | .434[a] | .188 | .163 | 1.750 | 1.602 |

a. Predictors: (Constant), JCP, JRE, JKL

b. Dependent Variable: JLN

**ANOVA[b]**

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Regression | 68.215 | 3 | 22.738 | 7.424 | .000[a] |
| | Residual | 294.025 | 96 | 3.063 | | |
| | Total | 362.240 | 99 | | | |

a. Predictors: (Constant), JCP, JRE, JKL

b. Dependent Variable: JLN

**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 2.315 | 2.032 | | 1.139 | .257 | | |
| | JKL | .206 | .094 | .233 | 2.204 | .030 | .759 | 1.318 |
| | JRE | .158 | .086 | .181 | 1.837 | .069 | .876 | 1.142 |
| | JCP | .159 | .106 | .158 | 1.494 | .139 | .754 | 1.326 |

a. Dependent Variable: JLN

## Hasil Regresi dengan Moderated Regression Analysis (MRA)

**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 12.532 | 1.477 | | 8.485 | .000 |
| | JKL | -.520 | .118 | -.586 | -4.413 | .000 |
| | KL.KN | .053 | .006 | 1.125 | 8.465 | .000 |

a. Dependent Variable: JLN

**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 10.046 | 1.415 | | 7.099 | .000 |
| | JCP | -.365 | .108 | -.363 | -3.394 | .001 |
| | CP.KN | .050 | .006 | .927 | 8.673 | .000 |

a. Dependent Variable: JLN

**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 10.535 | 1.084 | | 9.721 | .000 |
| | JRE | -.460 | .101 | -.527 | -4.541 | .000 |
| | RE.KN | .059 | .007 | 1.047 | 9.018 | .000 |

a. Dependent Variable: JLN

mandiri syariah

**PT Bank Syariah Mandiri**
Kantor Cabang Pembantu Kaliurang
Jl. Kaliurang Km. 6,4 No B6-A
Yogyakarta 55283
Telp. (0274) 887041,887053
Fax. (0274) 887047
www.syariahmandiri.co.id

# SURAT KETERANGAN PENELITIAN

No: 18/0635-3/094

Assalamualaikum wr. Wb

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

| | | |
|---|---|---|
| Nama | : | Arif Triyono Supriyadi |
| Jabatan | : | *Branch Operation Manager* |
| Unit Kerja | : | PT Bank Syariah Mandiri Branch Office Kaliurang |

Memberikan keterangan bahwa

| | | |
|---|---|---|
| Nama | : | Nur Siti Fatimah |
| NIM | : | 12820025 |
| Universitas | : | Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta |
| Program studi | : | Perbankan Syariah |

Telah selesai melakukan penilitian selama 7 hari mulai 2 Juni s.d. 9 Juni 2016 di Bank Syariah Mandiri *Branch Office* Kaliurang.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan dapat digunakan sebagaimana mestinya

Wassalamualaikum Wr. Wb

**PT BANK SYARIAH MANDIRI**
***BRANCH OFFICE* KALIURANG**

mandiri syariah
Branch Office Kaliurang

Arif Triyono Supriyadi
*Branch Operation Manager*

**Lampiran VII**

## GAMBARAN UMUM BANK SYARIAH MANDIRI (BSM)

### A. Profil Bank Syariah Mandiri (BSM)

| | |
|---|---|
| Nama | : PT Bank Syariah Mandiri (Perseroan Terbatas) |
| Alamat | : Wisma Mandiri I, Jl. MH. Thamrin No. 5 Jakarta 10340 – Indonesia |
| Telepon | : (62-21) 2300 509, 3983 9000 (Hunting) |
| Faksimili | : (62-21) 3983 2989 |
| Situs Web | : www.syariahmandiri.co.id |
| Swift Code | : BSMDIDJA |
| Tanggal Berdiri | : 25 Oktober 1999 |
| Tanggal Beroperasi | : 1 November 1999 |
| Modal Dasar | : Rp. 2.500.000.000.000,00 |
| Modal Disetor | : Rp. 1.489.021.935.000,00 |
| Kantor Layanan | : 864 kantor dan tersebar di 33 provinsi di seluruh Indonesia |
| Jumlah Jaringan ATM BSM | : ATM Syariah Mandiri 921 unit,<br>ATM Mandiri 11.886 unit,<br>ATM Bersama 60.922 unit (*include* ATM Mandiri dan ATM BSM),<br>ATM Prima 74.050 unit,<br>ATM BCA 10,596 unit, |

EDC BCA 196,870 unit,

*Malaysia Electronic Payment System* (MEPS) 12.010 unit.

Jumlah Karyawan : 15.945 orang (Per Desember 2013)

**Kepemilikan Saham** :

1. PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. : 231.648.712 lembar saham (99,999999%).
2. PT Mandiri Sekuritas : 1 lembar saham (0,000001%)

**Otoritas Pengawas Bank** : Otoritas Jasa Keuangan

Gedung Sumitro Djojohadikusumo

Jalan Lapangan Banteng Timur No. 2-4

Jakarta 10710 Indonesia

Telp (62-21) 3858001

Faks (62-21) 3857917

www.ojk.go.id

## B. Sejarah Bank Syariah Mandiri

Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak tahun 1999, sesungguhnya bank ini merupakan hikmah dari krisis yang menerpa negeri ini. Sebagaimana kita ketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis politik nasional, telah menimbulkan dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan di Indonesia yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis

luar biasa. Pemerintah Indonesia akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya merger dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing. Pada saat bersamaan, pemerintah tengah melakukan merger empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) ke dalam PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Akibat dari merger keempat bank ke dalam Bank Mandiri, PT Bank Mandiri (Persero) menjadi pemilik mayoritas baru BSB. Dalam proses merger, Bank Mandiri sambil melakukan konsolidasi juga membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di group Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (dual banking system).

Dalam kondisi seperti itulah, Tim Pengembangan Perbankan Syariah menemukan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Setelah Tim Pengembangan Perbankan Syariah mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, maka kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam

Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999. Kemudian Gubernur Bank Indonesia mengukuhkan perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah melalui SK Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri.

Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999 merupakan hari pertama beroperasinya PT Bank Syariah Mandiri. Bank ini hadir sebagai bank yang mengombinasikan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani yang melandasi operasinya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia.

## C. Visi, Misi, dan Shared Values ETHIC BSM

**Visi : "Bank Syariah Terdepan dan Modern"**

- **Bank Syariah Terdepan:** Menjadi bank syariah yang selalu unggul di antara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada segmen consumer, micro, SME, commercial, dan corporate.
- **Bank Syariah Modern:** Menjadi bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah

**Misi :**

- Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.

- Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM.
- Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.
- Mengembangkan nilai-nilai syariah universal

Setelah melalui proses yang melibatkan seluruh jajaran pegawai sejak pertengahan 2005, lahirlah nilai-nilai perusahaan yang baru yang disepakati bersama untuk di-shared oleh seluruh pegawai Bank Syariah Mandiri yang disebut *Shared Values* Bank Syariah Mandiri. *Shared Values* Bank Syariah Mandiri disingkat "**ETHIC**".

**Shared Values ETHIC & 10 Perilaku Utama**

| Shared Values | Perilaku Utama |
|---|---|
| **Excellence**<br>Mencapai hasil yang sempurna (perfect result-oriented) | **1. Prudence** :<br>Menjaga amanah dan melakukan perbaikan proses terus menerus<br>**2. Competence** :<br>Meningkatkan keahlian sesuai tugas yang diberikan dan tuntutan profesi bankir. |
| **Teamwork**<br>Mengembangkan lingkungan kerja yang saling bersinergi | **3. Trusted & Trust** :<br>Mengembangkan perilaku dapat dipercaya dan percaya<br>**4. Contribution** :<br>Memberikan kontribusi positif dan optimal |
| **Humanity**<br>Mengembangkan kepedulian terhadap kemanusiaan dan lingkungan | **5. Social & Environment Care** :<br>Memiliki kepedulian yang tulus terhadap lingkungan dan sosial<br>**6. Inclusivity** :<br>Mengembangkan perilaku mengayomi |

| | |
|---|---|
| **Integrity**<br>Berperilaku terpuji, bermartabat, dan menjaga etika profesi | **7. Honesty** :<br>Jujur<br>**8. Good Governance** :<br>Melaksanakan tata kelola yang baik |
| **Customer Focus**<br>Mengembangkan kesadaran tentang pentingnya nasabah dan berupaya melampaui harapan nasabah (internal dan eksternal) | **9. Innovation** :<br>Mengembangkan proses, layanan dan produk untuk melampaui harapan nasabah<br>**10. Service Excellence :**<br>Memberikan layanan terbaik yang melampaui harapan nasabah. |

## CURICULUM VITAE

DATA PRIBADI

1. Nama Lengkap : Nur Siti Fatimah
2. Tempat, Tanggal Lahir : Grobogan, 21 Desmber 1993
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Pekerjaan : Mahasiswa
5. Asal : Depok Rt. 02 Rw. 13 Kec. Toroh, Grobogan
6. Domisili : Kampung Santan Gg II Nomor 22 Maguwoharjo
7. Agama : Islam
8. Telepon : 085842556003
9. E-mail : nursitifatimah854@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

| | |
|---|---|
| 2012 – 2016 | **UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta** |
| | Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, |
| | Program Studi Perbankan Syariah |
| 2009- 2012 | **MA Banat Kudus** |
| 2006- 2009 | **MTS Tajul Ulum Grobogan** |
| 2000- 2006 | **SDN 05 Depok Toroh Grobogan** |