

**ANALISA KEPUASAN NASABAH TERHADAP KINERJA  
JASA PELAYANAN DENGAN METODE *IMPORTANCE &  
PERFORMANCE MATRIX* (STUDI KASUS BANK SYARIAH  
MANDIRI KCP KALIURANG)**



**UIJ**  
STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

**SKRIPSI**

Oleh:

**ALFIN LINGGA ARDINI**  
**12820026**

**PEMBIMBING:**

**Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si**

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

**2016**

**ANALISA KEPUASAN NASABAH TERHADAP KINERJA  
JASA PELAYANAN DENGAN METODE *IMPORTANCE &  
PERFORMANCE MATRIX* (STUDI KASUS BANK SYARIAH  
MANDIRI KCP KALIURANG)**



**SKRIPSI**

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

Oleh:

**ALFIN LINGGA ARDINI**  
12820026

**PEMBIMBING:**

**Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si**

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

**2016**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut – atribut dimensi kepuasan pelayanan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kcp Kaliurang, juga mengetahui atribut – atribut dimensi kepuasan pelayanan yang memerlukan prioritas perbaikan dengan metode *importance & performance matrix* pada Bank Syariah Mandiri Kcp Kaliurang dan memberikan alternatif strategi untuk meningkatkan kepuasan nasabah berdasarkan hasil *importance & performance matrix*.

Populasi pada penelitian ini ialah nasabah Bank Syariah Mandiri Kcp Kaliurang. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Analisis data yang digunakan adalah analisis indeks kepuasan konsumen dan *importance – performance analysis* yakni dibagi berdasarkan kuadran I, kuadran II, kuadran III, dan kuadran IV.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut – atribut dimensi kepuasan pelayanan yang telah terpenuhi oleh nasabah Bank Syariah Mandiri Kcp Kaliurang pada kuadran II yaitu : 1 (Kemampuan karyawan dalam menanamkan kepercayaan nasabah terhadap bank), 2 (Kesopanan karyawan dalam melayani nasabah), 3 (Karyawan BSM memiliki pengetahuan yang luas dalam melayani nasabah sehingga yakin terhadap BSM), 4 (Karyawan memberikan informasi kepada nasabah secara jelas), 5 (Kemampuan bank dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan), 7 (teller melayani transaksi nasabah dengan tepat), 8 (pelayanan sesuai nomor antrian), 9 (karyawan melakukan pencatatan dengan teliti dalam setiap transaksi), 16 (kemampuan karyawan untuk membantu nasabah yang memerlukan informasi), 17 (kemampuan karyawan memperlakukan nasabah dengan baik pada saat transaksi), 18 (kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi dengan baik), 19 (usaha karyawan atau perusahaan untuk memahami kebutuhan nasabah), 20 (kemampuan karyawan untuk menjawab pertanyaan nasabah dengan memuaskan), 22 (karyawan mampu menunjukkan sikap ramah), 23 (kemampuan bank cepat merespon keluhan nasabah), 24 (kecepatan/kesigapan karyawan melayani transaksi), 25 (Karyawan tanggap dalam melayani transaksi nasabah).

Kata kunci : kepuasan konsumen, kinerja jasa pelayanan, *importance & performance matrix analysis*.

## ABSTRACT

This study aims to determine the attributes - attributes dimensions of satisfaction of customer service at Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang, also know the attributes - attributes dimensional satisfaction of services that require priority improvement with methods importance and performance matrix at Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang and provide alternative strategies to improve satisfaction customer based on the importance and performance matrix.

The population in this study are customers of Bank Syariah Mandiri KCP Ground. Samples taken as many as 100 respondents using purposive sampling technique. This research is a field research with quantitative approach. Analysis of the data used is the analysis of customer satisfaction index and importance - performance analysis that is shared by the first quadrant, the second quadrant, quadrant III and IV quadrant.

The results showed that the attributes - attributes dimensions of satisfaction that have already been fulfilled by the customer of Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang in quadrant II: 1 (The ability of employees to instill customer confidence in the bank), 2 (Courtesy of employees in serving customers), 3 (Employee BSM has extensive knowledge in serving customers and is sure to BSM), 4 (Employee to provide information to customers clearly), 5 (ability of banks to provide security in use services offered), 8 (service according to the queue number), 9 (employees taking notes carefully in each transaction), 16 (the willingness of employees to assist customers who need information), 17 (the ability of employees to treat customers well when the transaction), 18 (the ability to communicate to convey information well), 20 (the ability of employees to answer customer questions satisfactorily), 22 (the employee is able to show a friendly attitude), 23 (a bank's ability to respond quickly to customer complaints), 24 (speed / alertness employees serve transactions), 25 (Employee responsiveness in serving customer transactions).

Keywords: customer satisfaction, service performance, *importance & performance matrix analysis*



### SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Alfin Lingga Ardini  
Lamp : 1

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

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

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

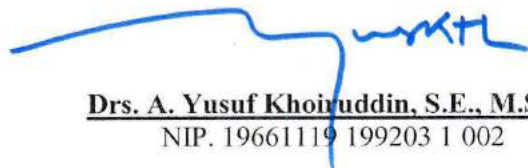
Nama : Alfin Lingga Ardini  
NIM : 12820026  
Judul Skripsi : Analisa Kepuasan Nasabah Terhadap Kinerja Jasa Pelayanan Dengan Metode *Importance & Performance Matrix* (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang).

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan / Program Studi Perbankan Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

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

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 06 Juni 2016  
Pembimbing,



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

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nomor : B-802.4/Un.02/DEB/PP.05.3/06/2016

Skripsi/tugas akhir dengan judul :

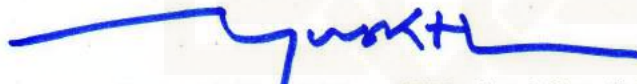
**Analisa Kepuasan Nasabah Terhadap Kinerja Jasa Pelayanan Dengan Metode *Importance & Performance Matrix* (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kcp Kaliurang)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

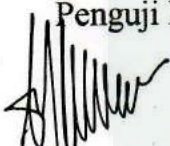
Nama : Alfin Lingga Ardini  
NIM : 12820026  
Telah dimunaqasyahkan pada : 21 Juni 2016  
Nilai : A-  
dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syaria'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga

**TIM MUNAQASYAH :**

Ketua Sidang

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

Penguji I

  
**Joko Setyono, S.E., M.Si.**  
NIP. 19730702 200212 1 003

Penguji II

  
**Drs. Slamet Khilmi, M.SI.**  
NIP. 19631014 199203 1 002

Yogyakarta, 23 Juni 2016

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dekan,

**Dr. Ibnu Oizam, S.E., M.Si., Ak. CA.**

NIP. 19680102 199403 1 002

## SURAT PERNYATAAN

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alfin Lingga Ardini

NIM : 12820026

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**Analisa Kepuasan Nasabah Terhadap Kinerja Jasa Pelayanan Dengan Metode *Importance & Performance Matrix* (Studi Kasus 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'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Yogyakarta, 06 Juni 2014

Penyusun,



Alfin Lingga Ardini

NIM. 12820026

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alfin Lingga Ardini  
NIM : 12820026  
Program Studi : Perbankan Syari'ah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi mengembangkan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*non-exclusive royalty free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“Analisa Kepuasan Nasabah Terhadap Kinerja Jasa Pelayanan Dengan Metode  
Importance & Performance Matrix (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP  
Kaliurang)”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/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 surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 06 Juni 2016

Yang Menyatakan



(Alfin Lingga Ardini)



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

### I. Konsonan Tunggal

Huruf	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	b	be
ت	Tā'	t	te
ث	Šā'	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jīm	j	je
ح	Ḥā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā'	kh	ka dan ha
د	Dāl	d	de
ذ	Žāl	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Rā'	r	er

ز	Zāi	z	zet
س	Sīn	s	es
ش	Syīn	<b>sy</b>	es dan ye
ص	Ṣād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭā'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Zā'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	koma terbalik di atas
غ	Gain	g	ge
ف	Fā'	f	ef
ق	Qāf	q	qi
ك	Kāf	k	ka
ل	Lām	l	el
م	Mīm	m	em
ن	Nūn	n	en
و	Wāwu	w	w
ه	Hā'	h	ha

ء	Hamzah	`	apostrof
ي	Yā'	Y	Ye

## II. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

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

## III. *Tā' marbūṭah*

Semua *tā' marbūṭah* ditulis dengan *h*, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang "al"). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	ditulis	<i>Ḥikmah</i>
علة	ditulis	<i>'illah</i>
كرامة الأولياء	ditulis	<i>karāmah al-aulyā'</i>

## IV. Vokal Pendek dan Penerapannya

-----	Fathah	ditulis	A
-----	Kasrah	ditulis	i
-----	Ḍammah	ditulis	u

فَعَلَ	Fatḥah	ditulis	<i>fa'ala</i>
ذَكَرَ	Kasrah	ditulis	<i>ẓukira</i>
يَذْهَبُ	Ḍammah	ditulis	<i>yaẓhabu</i>

## V. Vokal Panjang

1. fatḥah + alif	ditulis	<i>Ā</i>
جاهلية	ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
2. fatḥah + yā' mati	ditulis	<i>ā</i>
تَنَسَّى	ditulis	<i>tansā</i>
3. Kasrah + yā' mati	ditulis	<i>ī</i>
كَرِيم	ditulis	<i>kaīm</i>
4. Ḍammah + wāwu mati	ditulis	<i>ū</i>
فُرُوض	ditulis	<i>furūḍ</i>

## VI. Vokal Rangkap

1. fatḥah + yā' mati	ditulis	<i>Ai</i>
بينكم	ditulis	<i>bainakum</i>
	ditulis	<i>au</i>
2. fathḥah + wāwu mati	ditulis	<i>qaul</i>
قول		

## VII. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أَنتُمْ	ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدَّتْ	ditulis	<i>u'iddat</i>
لَنَنْشُكْرَنَّكُمْ	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

## VIII. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah* maka ditulis dengan menggunakan huruf awal "al"

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

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis sesuai dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut

السَّمَاءِ	ditulis	<i>as-Samā</i>
الشَّمْسِ	ditulis	<i>asy-Syams</i>

## IX. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذوى الفروض	ditulis	<i>ẓawī al-furūd</i>
أهل السنّة	ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

## X. Pengecualian

Sistem transliterasi ini tidak berlaku pada:

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

## MOTTO

**“Allah menghendaki kemudahan bagimu dan tidak menghendaki kesukaran bagimu”**

(QS Al-Baqarah: 185)

**“Think like a Queen. A Queen is not afraid to fail. Failure is another stepping stone to greatness.”**

– Oprah Winfrey –



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Aku persembahkan karyaku ini untuk :

- # Allah SWT yang telah memberiku kehidupan
- # Nabi Muhammad SAW yang telah memberi tauladan disetiap langkahku
- # Ibundaku tercinta Sukarti, terimakasih atas segala pengorbanan yang telah engkau berikan kepadaku, kasih sayangmu yang tak lekang oleh waktu dan kepedulianmu yang begitu luar biasa kepadaku. Terima kasih untuk semuanya. *You're my single fighter, my everything. I love you.*
- # Ayahanda tercinta Alm. Panut, terima kasih Ayah untuk semua perjuangan, semua nasihat, dan kebaikan yang telah engkau berikan kepadaku dan juga keluarga. Semoga Ayah tenang disisi-Nya dan ditempatkan diantara orang-orang yang beriman aamiin. Aku sayang Ayah.
- # Kakaku tersayang Ridho Muharyantho, terimakasih untuk segala nasihat dan kasih sayangnya kepadaku. Walaupun kakak sering iseng, kamu tetap kakak terbaikku. Alfin sayang mas Ridho.
- # Sahabat – sahabatku ARZANIAL (Arum Fitriani, Musthafiyah Azzahra, Kurniawati Retno Utami). *Dear* sahabat, jangan pernah berubah ya, tetaplah menjadi sahabat terbaikku. Semoga persahabatan ini dapat terjalin selamanya meskipun terpisah jarak dan waktu.
- # Semua teman – teman PS A angkatan 2012 yang tidak dapat disebutkan satu per satu.



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah SWT penyusun panjatkan kehadirat-Nya yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisa Kepuasan Nasabah Terhadap Kinerja Jasa Pelayanan dengan Metode Importance and Performance Matrix”. Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam strata satu (S1) pada jurusan Perbankan Syari’ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, keluarga beserta sahabat-sahabatnya yang telah memberikan pencerahan di muka bumi ini.

Pada kesempatan ini penyusun dengan ketulusan dan kerendahan hati ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dengan memberikan masukan dan kontribusi berarti dalam proses penelitian dan penyusunan sehingga karya ilmiah ini bisa terselesaikan dengan baik. Penyusun mengucapkan rasa terimakasih kepada :

1. Prof. KH. Yudian Wahyudi, MA., Ph. D., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. Ibnu Qizam, S.E., M. Si, Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Joko Setyono, S.E., M. Si., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syari’ah dan Dosen Penasehat Akademik, yang selalu memberi semangat dan membantu menyelesaikan permasalahan yang terkait dengan perkuliahan maupun saat pembuatan skripsi ini.
4. Drs. A. Yusuf Khoiruddin, S.E., M. Si., selaku dosen pembimbing dalam penyusunan skripsi ini yang senantiasa memberikan masukan dan bimbingan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

5. Keluarga Besar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
6. Bapak Arif Triyono Supriyadi selaku Operation Officer Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang.
7. Ibunda tercinta Sukarti dan Kakakku tersayang Ridho Muharyantho, dan seluruh keluarga tercinta. Terimakasih yang tak terhingga untuk segala-galanya.
8. Teman – teman Perbankan Syari’ah A 2012, kebersamaan ini tidak pernah aku lupakan.
9. Sahabat seperjuangan ARZANIAL (Arum, Zahra, Nia) terima kasih telah mendukung, menyemangati dan menemanikan dalam suka maupun duka. Aku harap persahabatan kita langgeng sampai nanti.
10. Teman – teman KKN 86 UIN Angkatan 85 (Bima, Putri, Gani, Afaf, Aziz, Danang, Fatur, Nuri, dan Ulfan) terimakasih kebersamaannya.
11. Teman – teman Remaja Masjid Al-Amin Polaman terimakasih semangat dan dukungan yang telah diberikan selama proses pengerjaan skripsi ini. Semoga kita selalu kompak,

Penyusun meyakini skripsi ini masih terdapat kekurangan yang membutuhkan kritik dan saran yang bersifat konstruktif demi perbaikan dimasa mendatang, penyusun juga menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Akhir kata, penyusun hanya berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penyusun pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 06 Juni 2016

**Alfin Lingga Ardini**

**12820026**

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK .....	ii
ABSTRACT .....	iii
SURAT PERSETUJUAN.....	iv
SURAT PENGESAHAN .....	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI SKRIPSI .....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	viii
HALAMAN MOTTO .....	xiv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	xv
KATA PENGANTAR .....	xvi
DAFTAR ISI.....	xviii
DAFTAR TABEL.....	xx
DAFTAR GAMBAR .....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	9
I.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9-10
I.4 Sistematika Pembahasan .....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
II.1 Kajian Pustaka .....	13
II.2 Landasan Teori	
II.2.1 Pelayanan .....	19
II.2.2 Kualitas Jasa.....	21
II.2.3 Kualitas Pelayanan .....	26
II.2.4 Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam .....	30
II.2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam.....	31

II.2.6	Kepuasan Pelanggan.....	37
II.2.7	Kepuasan Pelanggan Perspektif Islam .....	41
II.2.8	Teknik <i>Importance and Performance Matrix</i> .....	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
III.1	Tempat Penelitian.....	46
III.2	Jenis Penelitian .....	46
III.3	Populasi dan Sampel	
III.3.1	Populasi.....	46
III.3.2	Sampel.....	47
III.4	Variabel Penelitian.....	48
III.5	Kerangka Teoritik.....	51
III.6	Metode Pengambilan Data	
III.6.1	Data Primer.....	52
III.7	Metode pengambilan sampel	
III.7.1	Uji Validitas.....	53
III.7.2	Uji Reliabilitas .....	54
III.8	Teknik Analisis Perhitungan <i>Importance &amp; Performance</i> .....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
IV.1	Deskripsi Penelitian.....	57
IV.2	Karakteristik Responden	
IV.2.1	Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
IV.2.2	Karakteristik responden berdasarkan Agama .....	58
IV.2.3	Karakteristik responden berdasarkan Usia .....	59
IV.2.4	Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan Terakhir .	60
IV.2.5	Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan .....	61
IV.2.6	Karakteristik responden berdasarkan Pendapatan/bulan .....	62
IV.2.7	Karakteristik responden berdasarkan Lama menjadi nasabah	63
IV.3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	
IV.3.1	Hasil Uji Validitas .....	64
IV.3.2	Hasil Uji Reliabilitas .....	66
IV.4	Analisa Kepuasan Nasabah dengan Metode <i>Importance &amp; Performance Matrix</i> .....	66
IV.4.1	Wilayah Atribut Kuadran I.....	80
IV.4.2	Wilayah Atribut Kuadran II.....	82
IV.4.3	Wilayah Atribut Kuadran III .....	86
IV.4.4	Wilayah Atribut Kuadran IV .....	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
V.1	Kesimpulan .....	90

V.2Saran .....	91
DAFTAR PUSTAKA .....	93



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Telaah Pustaka .....	13
Tabel 3.2 Skala Penilaian Kuesioner Tanggapan Nasabah.....	53
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan Agama .....	59
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	60
Tabel 4.5 Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan .....	61
Tabel 4.6 Karakteristik responden berdasarkan Pendapatan/bulan.....	62
Tabel 4.7 Karakteristik responden berdasarkan Lama menjadi nasabah .....	63
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	65
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	66
Tabel 4.10 Kuadran <i>Importance &amp; Performance Matrix</i> .....	67
Tabel 4.11 Nilai Indeks <i>Importance Matrix</i> BSM Kcp Kaliurang .....	69
Tabel 4.12 Nilai Indeks <i>Performance Matrix</i> BSM Kcp Kaliurang .....	72
Tabel 4.13 Nilai Indeks <i>Importance &amp; Performance Matrix</i> BSM Kcp Kaliurang	75
Tabel 4.15 Letak item pertanyaan berdasarkan diagram <i>Importance and Performance Matrix</i> .....	78

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kuadran <i>Importance and Performance Matrix</i> .....	43
Gambar 3.1 Kerangka Teori.....	51
Grafik 4.14 Grafik Letak Item Pertanyaan Berdasarkan Diagram <i>Importance and Performance Matrix</i> .....	76



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Terjemahan .....	I
Lampiran 2 : Kuesioner.....	III
Lampiran 3 : Data Responden.....	VIII
Lampiran 4 : Jawaban Responden.....	XV
Lampiran 5 : Hasil Output SPSS Validitas – Reliabilitas .....	XXIII
Lampiran 6 : Foto Penelitian.....	XLIII
Lampiran 7 : Surat Keterangan .....	XLV
Lampiran 8 : Surat Keterangan Telah Melakukan Wawancara .....	XLVI
Lampiran 9 : Curriculum Vitae (CV) .....	XLVII





## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### I.1 Latar Belakang

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, memuaskan nasabahnya adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana kepuasan nasabah merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan di masyarakat yang luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah merupakan hal penting. Dengan adanya perbankan syariah yang telah memasuki persaingan berskala global, merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi dan ditangani oleh bank syariah untuk dapat memberikan kontribusi dalam pembangunan bangsa melalui pemberdayaan ekonomi umat. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Dengan meningkatkan mutu pelayanan oleh suatu perusahaan perbankan merupakan suatu cara yang nyata dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan nasabah. Sehingga kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuhkembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan.

Pemasaran jasa dalam industri perbankan membutuhkan mutu pelayanan sebagai atribut penting produknya. Mutu pelayanan diciptakan untuk meningkatkan nasabah. Nasabah semakin mempunyai banyak pilihan untuk memilih jasa bank. Apabila suatu pelayanan perbankan dirasa kurang

baik dan tidak memuaskan, maka tidak segan nasabah itu beralih ke perbankan lain. Pada intinya tujuan dari suatu perbankan adalah untuk menciptakan nasabah yang merasa puas terhadap produk dan jasa pelayanan yang ditawarkan, sehingga bisnis tersebut akan berjalan lancar apabila konsumen merasa puas akan produk dan kualitas jasa pelayanan yang di hasilkan. Manfaat spesifik kepuasan pelanggan sendiri meliputi keterkaitan positif dengan loyalitas pelanggan, menekan biaya transaksi pelanggan dimasa depan ( terutama biaya – biaya komunikasi, penjualan, dan layanan pelanggan ), juga dapat mempererat hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi semakin harmonis sehingga dapat merekomendasi positif untuk orang lain.

Faktor – faktor pelayanan nasabah atau pelanggan kurang mendapat perhatian dari berbagai perusahaan. Pelayanan kepada nasabah masih dianggap sepele dan tidak dipedulikan dengan anggapan nasabahlah yang membutuhkan perusahaan. Seiring dengan berkembangnya perekonomian Indonesia khususnya dan global umumnya serta kemajuan pola pikir dan perilaku masyarakat, pola seperti di atas menjadi semakin ditinggalkan. Kemajuan ekonomi telah mengakibatkan tingkat persaingan menjadi semakin tinggi sehingga perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelangganlah yang akan memperoleh simpati. (Kasmir, 2011;5)

Bank sebagai perusahaan yang menyediakan jasa layanan kepada nasabah, pelayanan dan kepuasan nasabah adalah merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa nasabah, perusahaan tidak akan ada. Pelanggan adalah kunci untuk meraih keuntungan. Dalam jangka waktu yang panjang perusahaan yang akan tetap bertahan hidup dalam menghadapi

persaingan bisnis yang mengglobal adalah perusahaan yang terus melakukan perbaikan dalam kegiatan pelayanan, operasional jasa atau inovasi produk untuk selalu meningkatkan kualitas. (Rahmayanti, 2013 ; 3). Salah satu strategi yang bisa dilakukan untuk memenangkan strategi persaingan dalam bisnis jasa yaitu dengan menerapkan pelayanan yang prima (*service excellence*) terhadap para nasabah maupun calon nasabah, sehingga nasabah dan calon nasabah memiliki hubungan emosional yang kuat dengan bank yang akhirnya akan memunculkan sebuah loyalitas.

Layanan prima (*service of excellence*) adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan, pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan, dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat dan tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Bagi sebuah bank, front-liner atau front office merupakan bagian-bagian organisasi di mana para karyawan secara langsung melayani nasabah (Hasibuan, 2007;47), pelayanan pada front-liner merupakan pintu gerbang atau garis depan bank yang sering dinilai sebagai standar profesional bagi sebuah pelayanan bank. Karyawan front-liner merupakan ujung tombak sistem penyampaian layanan, bukan saja mereka adalah “wajah organisasi, namun acap kali merekalah cerminan “jasa yang dipersepsikan konsumen, apabila pelayanan pada bagian front-liner buruk maka image atau citra bank juga akan buruk di mata nasabah.

Dini Ratih Priyanti menunjukkan bahwa hasil analisis kesenjangan (*gap*) terhadap kualitas pelayanan menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diberikan Bank Permata Syariah dengan yang diharapkan nasabah. Akan tetapi tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank Permata secara keseluruhan dinilai baik atau sesuai antara persepsi dan harapan nasabah. Kemudian penelitian yang dilakukan Johan Oscar Ong hasil penelitian membuktikan bahwa dari variabel-variabel yang diteliti *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible*, *product quality*, dan *price* hanya tiga variabel yang memberikan kepuasan nasabah.

Mencermati penelitian diatas, kepuasan dan pelayanan nasabah bukan hanya melihat fitur-fitur *tangible* (bukti fisik), namun juga membutuhkan kenyamanan, *emphaty*, dan kepuasan bathiniyah, terutama keselarasan yang dianut. Pada perbankan syariah maupun bank konvensional yang mana inti bisnisnya adalah berdasarkan asas kepercayaan (*trust*), masalah kualitas pelayanan (*service quality*) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis, sehingga pelayanan menjadi perhatian penting. Kepercayaan dan kepuasan adalah unsur krusial, mengingat kepercayaan dan pelayanan melibatkan unsurn rasa yang memiliki kepekaan dan kedinamikaan tinggi.

Persaingan di dunia perbankan semakin sulit, dengan persaingan yang ketat, dimana semakin banyak lembaga keuangan yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah, menyebabkan setiap lembaga keuangan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai

tujuan utama. Tidak terkecuali Bank Syariah Mandiri. Bank Syariah Mandiri merupakan bank milik pemerintah pertama yang melandaskan operasionalnya pada prinsip syariah (Antonio, Syafi'i, 2007). Bank Syariah Mandiri selalu berupaya untuk menempatkan kepuasan nasabah (konsumen) sebagai tujuan utamanya. Adanya kemudahan dalam berkomunikasi dan informasi muncul kompetisi sangat ketat yang berakibat pelanggan (*customer*) semakin banyak pilihan dan sangat sulit untuk dipuaskan karena telah terjadi pergeseran yang semula hanya untuk memenuhi kebutuhan, meningkat menjadi harapan (*expectation*) untuk memenuhi kepuasan.

PT Bank Syariah Mandiri hadir sebagai bank yang mengkombinasikan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani Islam, melakukan konstruksi strategi dengan mengedepankan *intangibilitas*. Bukti empiris adalah meskipun PT Bank Syariah Mandiri tergolong sebagai pendatang baru, namun mampu menjadi bank syariah papan atas. PT Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang menempatkan kualitas pelayanan sebagai tujuan atau visi yang utama karena banyaknya persaingan antar bank. Hal itu, dapat dilihat dari fitur-fitur produk dan layanan yang menggunakan dimensi ajaran syariah. ([www.syariahmandiri.co.id](http://www.syariahmandiri.co.id))

**Tabel 1.1**

**Sepuluh Bank Syariah Terbaik dalam Pelayanan Periode 2013 – 2014**

No	Tahun	
	2013	2014
1	Bank Muamalat	Bank Mandiri Syariah
2	Permata Bank Syariah	Permata Bank Syariah
3	Bank Mandiri Syariah	BCA Syariah
4	BCA Syariah	Bank Muamalat
5	CIMB Niaga Syariah	BRI Syariah
6	BII Syariah	BTN Syariah

7	BNI Syariah	Bukopin Syariah
8	Danamon Syariah	CIMB Niaga Syariah
9	BRI Syariah	OCBC NISP Syariah
10	BTN Syariah	BII Syariah

**Sumber:** Majalah Infobank No. 410/mei 2013/Vol. XXXV & Majalah Infobank No.422/MEI

2014/VOL. XXXVI

Berdasarkan data pada Tabel 1 di atas nampak dari 10 (sepuluh) bank terbaik dalam layanan, ternyata BSM mengalami kenaikan peringkat. 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. Dengan pelayanan yang baik ini, juga akan mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap BSM itu sendiri.

Selain bukti fisik diatas, jaminan rasa aman menyangkut evaluasi nasabah terhadap berbagai risiko yang bisa dialami oleh nasabah terkait dengan uang yang ditabung di Bank Syariah Mandiri. Untuk jaminan rasa aman ini Bank Syariah Mandiri sudah menjaminkan dana simpanan nasabah pada Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 tentang Lembaga Penjamin Simpanan yang ditetapkan pada 22 September 2004 bahwa setiap bank yang melakukan kegiatan usaha di wilayah Republik Indonesia wajib menjadi peserta penjaminan LPS. Dengan mengikuti aturan yang ditetapkan oleh pemerintah ini setidaknya mampu memberikan jaminan rasa aman kepada nasabah.

Bank Syariah Mandiri Kcp Kaliurang menyadari bahwa sekarang suatu bank itu yang sebenarnya membutuhkan nasabah, sehingga BSM KCP Kaliurang berusaha untuk selalu memberikan layanan perbankan yang baik

agar nasabah terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank. Seperti yang diungkapkan Arif (22/06/2016) selaku *Operation Officer* BSM KCP Kaliurang dalam wawancara, hal ini terbukti pada bulan oktober tahun 2015 kemarin, BSM KCP Kaliurang ditunjuk sebagai salah satu sampel penilaian bank syariah yang memiliki kualitas jasa pelayanan terbaik, yang masuk dalam penilaian ini adalah bagian *front liner* yaitu teller, *customer service* (CS) dan *security*, ketiganya merupakan karyawan yang bertugas sebagai jasa pelayanan. Penilaian tersebut dilakukan kantor wilayah (Kanwil BSM) yang kemudian menunjuk seorang *Mystery Shopper* yang bertugas sebagai survei internal. Dari survei internal tersebut di peroleh hasil sebagai berikut :

No	Jabatan Front Liner	Skor Nilai
1	Teller	86
2	Customer Service	91
3	Security	90

Berdasarkan hasil penilaian kualitas layanan diatas, posisi teller mendapatkan skor terkecil, hasil ini merupakan dibawah standar karena nilai kualitas pelayanan minimal di Bank Syariah Mandiri Kcp Kaliurang adalah 90.

Kualitas indeks pelayanan Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang tergolong bagus, akan tetapi penilaian bagian teller yang kurang memuaskan nasabah. Dalam hal ini, penulis tertarik untuk meneliti bagaimana kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang terhadap kinerja jasa pelayanan karyawannya, karena pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam industri yang bergerak dalam bidang perbankan. Karena apabila pelayanannya bagus akan berpengaruh langsung terhadap konsumen. Untuk

menciptakan kepuasan konsumen dalam bidang perbankan, maka pihak bank perlu memahami kebutuhan dan keinginan konsumen bukan dalam produk-produk perbankan yang ditawarkan saja, akan tetapi juga jasa yang ditawarkan. Maka dari itu untuk mengetahui kinerja jasa pelayanan yang diberikan oleh bank selama ini, juga untuk meningkatkan *performance* dari kualitas pelayanan, perlu dilakukan suatu analisa supaya dapat memahami kepuasan konsumen terhadap kinerja jasa pelayanan yang diberikan, juga mengetahui atribut-atribut dimensi kepuasan pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) yang memerlukan prioritas perbaikan berdasarkan analisis importance and performance analisis. Dengan analisa tersebut diharapkan dapat mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan konsumen dan dapat dilakukan perbaikan terhadap kinerja jasa pelayanan sehingga akan menambah loyalitas konsumen.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Metode *Importance* (kepentingan) *and performance* (pelayanan) analisis. Metode ini merupakan suatu metode yang digunakan untuk menentukan skala prioritas perbaikan atribut kualitas pelayanan. Dengan menggunakan metode ini, diharapkan peneliti dapat mengetahui atribut-atribut dari kualitas pelayanan yang baik pada Bank Syariah Mandiri. Selain itu, metode ini juga dapat menilai atau memperbaiki atribut-atribut yang dirasa kurang didalam Bank Syariah Mandiri.

Dari paparan diatas, memahami tentang kualitas pelayanan oleh nasabah sangatlah penting bagi pihak Perbankan. Mencermati hal tersebut, Bank Mandiri Syariah perlu kiranya melakukan eksplorasi terkait dengan



konstruksi strategi efektif yang digunakan, serta upaya untuk meningkatkan *service quality* sehingga mampu menciptakan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, penulis tertarik melakukan penelitian dengan mengambil judul **“ANALISA KEPUASAN NASABAH TERHADAP KINERJA JASA PELAYANAN DENGAN METODE IMPORTANCE & PERFORMANCE MATRIX STUDI KASUS BANK SYARIAH MANDIRI KCP KALIURANG”**.

## **I.2 Rumusan masalah**

1. Apakah atribut dimensi kualitas pelayanan *tangibles* sudah memberikan kepuasan di BSM KCP Kaliurang?
2. Apakah atribut dimensi kualitas pelayanan *reliability* sudah memberikan kepuasan di BSM KCP Kaliurang?
3. Apakah atribut dimensi kualitas pelayanan *responsiveness* sudah memberikan kepuasan di BSM KCP Kaliurang?
4. Apakah atribut dimensi kualitas pelayanan *assurance* sudah memberikan kepuasan di BSM KCP Kaliurang?
5. Apakah atribut dimensi kualitas pelayanan *empathy* sudah memberikan kepuasan di BSM KCP Kaliurang?

## **I.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **I.3.1 Tujuan Penelitian:**

- 1) Mengetahui atribut dimensi kualitas pelayanan *tangibles* yang memberi kepuasan nasabah di BSM KCP Kaliurang.

- 2) Mengetahui atribut dimensi kualitas pelayanan *reliability* yang memberi kepuasan nasabah di BSM KCP Kaliurang.
- 3) Mengetahui atribut dimensi kualitas pelayanan *responsiveness* yang memberi kepuasan nasabah di BSM KCP Kaliurang.
- 4) Mengetahui atribut dimensi kualitas pelayanan *assurance* yang memberi kepuasan nasabah di BSM KCP Kaliurang.
- 5) Mengetahui atribut dimensi kualitas pelayanan *empathy* yang memberi kepuasan nasabah di BSM KCP Kaliurang.

### **I.3.2 Manfaat Penelitian**

#### **Bagi Perbankan**

- 1) Mengetahui tanggapan responden terhadap kinerja yang ditawarkan oleh pihak manajemen bank.
- 2) Mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas yang ditawarkan oleh bank.
- 3) Memberikan rekomendasi atau masukan – masukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### **Bagi Mahasiswa**

- 1) Sebagai sarana untuk memperluas pengetahuan dan wawasan bagi mahasiswa dalam penerapan ilmu yang diperoleh diperguruan tinggi
- 2) Mahasiswa dapat menerapkan ilmu yang diperoleh dibangku kuliah dalam dunia perbankan yang sebenarnya.
- 3) Sebagai sarana untuk memperdalam mengenai materi yang diambil yang berhubungan dengan tema tersebut.

- 4) Memperoleh pengalaman kerja secara langsung, sehingga dapat membandingkan antara teori yang diperoleh dengan pengaplikasiannya di lapangan.

#### **I.4 Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan ini bertujuan untuk menggambarkan alur pemikiran penulis dari awal hingga kesimpulan akhir. Adapun rencana sistematika pembahasan dari awal hingga akhir yaitu sebagai berikut:

Bab *pertama* berisi pendahuluan yang merupakan gambaran umum penelitian. Bab ini memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian.

Bab *kedua* merupakan landasan teori yang mendukung penelitian. Bab ini membahas telaah pustaka tentang informasi variabel-variabel yang diteliti, landasan teoritik yang akan berhubungan dengan penelitian yang akan diteliti.

Bab *ketiga* merupakan metodologi penelitian yang membahas tentang metode-metode yang digunakan dalam penelitian. Bab ini berisi penjelasan mengenai model penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengukuran data, sumber data, definisi operasional variabel instrumen penelitian, pengujian instrument penelitian dan teknik analisis.

Bab *keempat* merupakan analisis data dan pembahasan. Bab ini berisi tentang hasil analisis dari pengolahan data, baik analisis data secara deskriptif maupun analisis hasil pengujian yang telah dilakukan. Analisis

tersebut kemudian diinterpretasikan terhadap hasil pengolahan data dari hasil penelitian.

Bab *kelima* merupakan penutup dari penelitian yang telah dilakukan. Bab ini menggambarkan hasil dari analisis yang disebut dengan kesimpulan kemudian juga berisi saran yang berkaitan dengan penelitian



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### V.1 Kesimpulan

1. Atribut – atribut atau indikator kualitas pelayanan (*assurance, reliability, tangible, empathy, dan responsiveness*) yang memberikan kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kcp Kaliurang terdapat pada kuadran II diagram *importance and performance matrix*, yang masuk dalam kuadran II ini adalah variabel *assurance, reliability, empathy, dan responsiveness*.
2. Atribut – atribut atau indikator kualitas pelayanan (*assurance, reliability, tangible, empathy, dan responsiveness*) yang memerlukan prioritas perbaikan pada Bank Syariah Mandiri adalah atribut atau indikator yang ada pada kuadran I. Perbaikan yang memerlukan prioritas utama adalah yang ada di kuadran I karena faktor – faktor yang dianggap penting oleh nasabah tetapi pada kenyataannya hasil yang dirasakan tidak sesuai dengan harapan. Perbaikan pada atribut atau indikator 6 (ketepatan jam kerja operasional), ketidak tepatan kerja ini terjadi ketika setelah jam istirahat terutama pada transaksi *teller*. Disini teller sering terlambat karena tidak ada jam pergantian istirahat sehingga beristirahat pada saat nasabah sepi. Hal ini tidak dapat dilakukan secara terus menerus karena pihak bank tidak tahu kapan nasabah itu datang dan seandainya kalau istirahatnya lama, nasabah akan menunggu. Baiknya jika mulai sekarang BSM Kcp Kaliurang menetapkan jam istirahat agar nasabah saat akan bertransaksi tidak menunggu lama, selain itu juga jam operasional bisa berjalan sebagaimana mestinya, misalkan ditetapkan jam istirahat mulai pukul 12.00 – 13.00. Selanjutnya atribut atau indikator yang

perlu perbaikan utama yaitu indikator 14 (keberadaan tempat parkir). Pada tempat parkir, nasabah merasa belum puas dengan keberadaan tempat parkir karena tempat parkir dirasa kurang luas dan kecil, tidak bisa memuat banyak kendaraan. Maka dalam hal ini akan lebih baik pihak bank membangun tempat parkir yang lebih luas, jika area parkir tidak bisa untuk perluasan, lebih baik membangun tempat parkir *underground* atau bawah tanah.

## V.2 Saran

1. Bank Syariah Mandiri Kcp Kaliurang sebaiknya mempertahankan kinerja yang sudah baik menurut nasabah yaitu terdapat pada Kuadran II yakni Indikator 1 (Kemampuan karyawan dalam menanamkan kepercayaan nasabah terhadap bank), 2 (Kesopanan karyawan dalam melayani nasabah), 3 (Karyawan BSM memiliki pengetahuan yang luas dalam melayani nasabah sehingga yakin terhadap BSM), 4 (Karyawan memberikan informasi kepada nasabah secara jelas), 5 (Kemampuan bank dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan), 8 (pelayanan sesuai nomor antrian), 9 (karyawan melakukan pencatatan dengan teliti dalam setiap transaksi), 16 (kemauan karyawan untuk membantu nasabah yang memerlukan informasi), 17 (kemampuan karyawan memperlakukan nasabah dengan baik pada saat transaksi), 18 (kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi dengan baik), 20 (kemampuan karyawan untuk menjawab pertanyaan nasabah dengan memuaskan), 22 (karyawan mampu menunjukkan sikap ramah), 23 (kemampuan bank cepat merespon keluhan nasabah), 24 (kecepatan/kesigapan karyawan melayani transaksi), 25 (Karyawan

tanggap dalam melayani transaksi nasabah) dan akan lebih baik jika meningkatkan kinerjanya.

2. Untuk kinerja yang belum baik, yakni yang terdapat pada kuadran I Indikator 6 (ketepatan jam kerja operasional) dan indikator 14 (keberadaan tempat parkir), 11 (penggunaan teknologi dan peralatan dalam operasional bank) dan kuadran III Indikator 10 (penawaran produk bank syariah yang ditawarkan sesuai iklan), 12 (kebersihan dan kerapian karyawan), 13 (penataan interior dan eksterior), 15 (peletakan brosur, slip setoran, dan penarikan yang ditata dengan baik) sebaiknya Bank Syariah Mandiri memperbaiki kinerjanya sampai menuju puncak untuk memuaskan nasabahnya.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Antonio, Muhammad Syafi'i. (2007). *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*. Gema Insani Press.
- Buttle, Francis. (2004). *Customer Relationship Management*. Malang: Banyumedia Publisng.
- Hasibuan, Malayu S. P. (2007). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Jasfar, Farida. (2009). *Manajemen Jasa: pendekatan terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Jasfar, Farida. (2012). *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: Sumber Daya Manusia, Inovasi dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salemba.
- Kasmir. (2011). *Etika Customer Service*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, Philip, Keller, Kevin Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Manan, M.Abdul. (1997). *Teori dan praktek Ekonomi Islam: dasar-dasar ekonomi Islam*. Yogyakarta: Dana Bhakti Prima Yasa
- Prasetijo, Ristiyanti & Lhalauw.Jhon. (2005). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Rahmayanti, Nina. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangkuti, Freddy. (2006). *Measuring Costumer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ristiyanti, John. (2005). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Sekaran, Uma. (2006). *Research Methods for Business (Metode Penelitian untuk Bisnis)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Stanton, William J. 1984. *Prinsip Pemasaran. Jilid 1. Terj. Yohanes Lamarto*. Jakarta: Erlangga.



- Sujarweni, V Wiratna. (2007). *Panduan Mudah Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Armada Media.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (1996). *Strategi Bisnis & manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2009). *Service Marketing: Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Marknesis.
- Yazid. (2008). *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Zeithaml, Valerie A; Mary Jo Bitner. (1996). *Services Marketing*. McGraw-Hill: International Edition.

### **Jurnal dan Skripsi**

- Destria, Selly dkk. (2014). *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Minimarket Intimart Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Matrix* Jurusan Teknik Industri Institut Teknologi Nasional (Itenas). Bandung.
- Oscar Ong, Pambudi. (2014). *Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero)*.
- Priyanti, Dini Ratih. (2013). *Analisis Mutu Pelayanan di Bank Syariah (Studi Kasus Pada Unit Usaha Syariah-Bank Permata) Program Magister Manajemen*. Universitas Gunadarma.
- Puspitasari, Suliantoro, Kusumawardani. (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano (Studi Kasus di PT. Perusahaan Air Minum Lyonnaise Jaya Jakarta)*.

Setiawan, Rudi. (2005). Jurnal Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Api Komputer Surabaya – Sidoarjo Universitas Kristen Petra. Surabaya

Santoso, Anwar. (2015). Analisis Kualitas *Website* Menggunakan Metode *Webqual* dan *Importance-Performance Analysis* (IPA) Pada Situs Kaskus.

Masyaroh, Heni, Husni. 2014. “Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Minat Nasabah Menggunakan E-Banking PT. Bank BNI Syariah Yogyakarta,” *Skripsi* UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Transtrianingzah, Fia. (2006). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Solo (Skripsi) Jurusan Ekonomi Islam. STAIN Surakarta.

### **Wawancara**

Arif Triyono Supriyadi (Selaku *Operation Officer*) di Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang. Kami, 23 Juni 2016.

### **Sumber Lain**

Tim Penyusun Modul FEBI. (2012). Modul Praktikum Statistik. Yogyakarta: FEBI.

Website BSM: [www.syariahmandiri.co.id](http://www.syariahmandiri.co.id)

Majalah Infobank No. 410/mei 2013/Vol. XXXV & Majalah Infobank No.422/MEI 2014/VOL. XXXVI

## Lampiran 1

<b>Halaman</b>	<b>Surat</b>	<b>Terjemahan</b>
Hal. 20	Ali Imran 159	“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka. Mohonkanlah ampunan bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal”
Hal. 31	QS Al-Baqarah (2) : 267	“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”
Hal. 33	QS Yusuf (12) : 55	Jadikanlah aku bendaharawan negara (Mesir); sesungguhnya aku

		adalah orang yang pandai menjaga, lagi berpengetahuan
Hal. 34	QS Al-Anfal (8) : 27	“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad)[1] dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui”
Hal. 34	Ali Imran (3): 159 :	“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lembut – lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang – orang yang bertawakal kepada-Nya.”
Hal. 41	QS Ibrahim (14) : 7	“Dan (ingatlah juga), tatkala Tuhanmu mema’lumkan: “Sesungguhnya jika kamu bersyukur, pasti Kami akan menambah (ni’mat) kepadamu, dan jika kamu mengingkari (ni’mat-Ku) maka sesungguhnya azab-Ku amat pedih”

## Lampiran 2

Hari/Tanggal : .....

No. Kuisisioner : .....

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan Hormat,

Kuisisioner ini ditunjukkan untuk keperluan skripsi mengenai “*Analisa Kepuasan Nasabah Terhadap Kinerja Jasa Pelayanan Dengan Metode Importance and Performance Matrix (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kc Kaliurang)*”. Studi kasus kepada nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Jalan Kaliurang/Sleman. Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti mengharap bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuisisioner 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,

**Alfin Lingga Ardini**

### **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

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

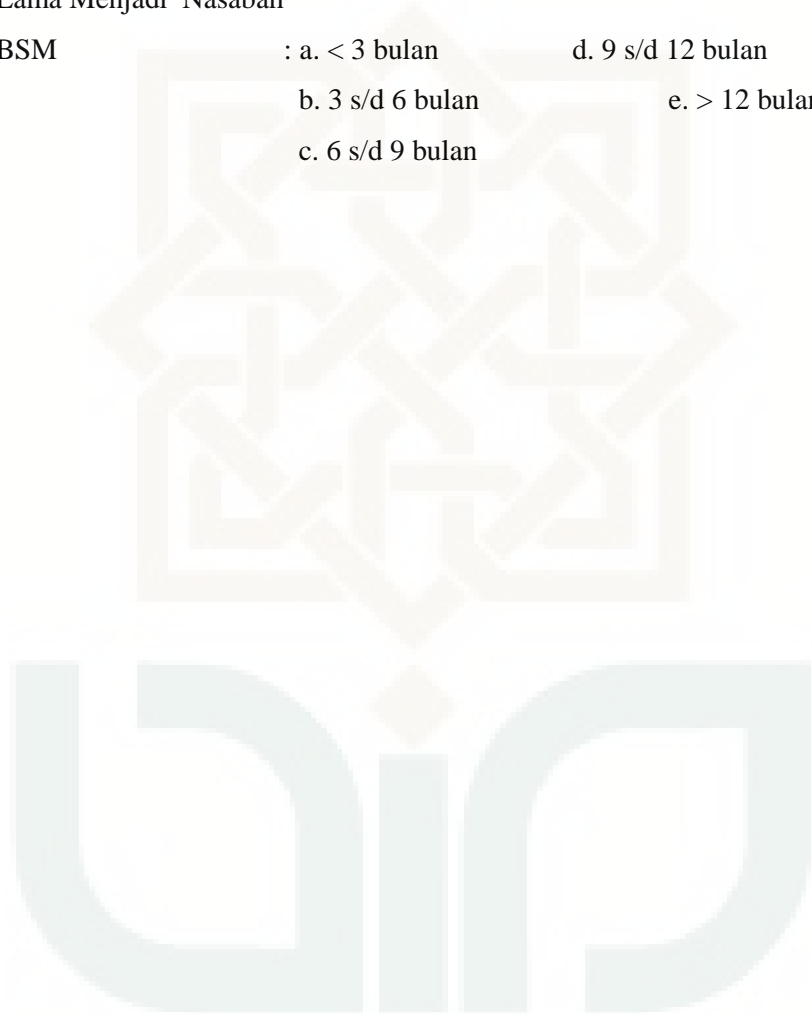
Pekerjaan : a. Pelajar/Mahasiswa d. Wiraswasta

- b. Karyawan Swasta
- c. PNS/TNI/Polisi
- e. Ibu Rumah Tangga
- 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. < 3 bulan                      d. 9 s/d 12 bulan  
b. 3 s/d 6 bulan                      e. > 12 bulan  
c. 6 s/d 9 bulan



(Lanjutan)

**Analisa Kepentingan (*Importance*) Atribut-atribut yang ada pada Bank Syariah Mandiri (BSM) KCP Jalan Kaliurang**

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

No	Nama Atribut	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting
1	Kemampuan karyawan dalam menanamkan kepercayaan nasabah terhadap bank					
2	Kesopanan karyawan dalam melayani nasabah					
3	Karyawan BSM memiliki pengetahuan yang luas dalam melayani nasabah sehingga yakin terhadap BSM					
4	Karyawan memberikan informasi kepada nasabah secara jelas					
5	Kemampuan bank dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan					
6	ketepatan jam kerja operasional					
7	teller melayani transaksi nasabah dengan tepat					
8	pelayanan sesuai nomor antrian					
9	karyawan melakukan pencatatan dengan teliti dalam setiap transaksi					
10	penawaran produk bank syariah yang ditawarkan sesuai iklan					
11	penggunaan teknologi dan peralatan dalam operasional bank					
12	keberadaan tempat parkir					
13	penataan interior dan eksterior					
14	kebersihan dan kerapian karyawan					
15	peletakan brosur, slip setoran, dan penarikan yang ditata dengan baik					
16	kemauan karyawan untuk membantu nasabah yang memerlukan informasi					
17	kemampuan karyawan memperlakukan nasabah dengan baik pada saat transaksi					
18	kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi dengan baik					
19	usaha karyawan atau perusahaan untuk memahami kebutuhan nasabah					
20	kemampuan karyawan untuk menjawab pertanyaan nasabah					

	dengan memuaskan					
21	kemampuan bank dalam menanggapi masalah yang timbul					
22	karyawan mampu menunjukkan sikap ramah					
23	kemampuan bank cepat merespon keluhan nasabah					
24	kecepatan/kesigapan karyawan melayani transaksi					
25	Karyawan tanggap dalam melayani transaksi nasabah					

**Analisa Kinerja (*Performance*) Atribut-atribut yang ada pada Bank Syariah Mandiri (BSM) KCP Jalan Kaliurang**

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

No	Nama Atribut	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1	Kemampuan karyawan dalam menanamkan kepercayaan nasabah terhadap bank					
2	Kesopanan karyawan dalam melayani nasabah					
3	Pengetahuan karyawan mengenai bank					
4	Karyawan memberikan informasi kepada nasabah secara jelas					
5	Kemampuan bank dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan					
6	ketepatan jam kerja operasional					
7	teller melayani transaksi nasabah dengan tepat					
8	pelayanan sesuai nomor antrian					
9	karyawan melakukan pencatatan dengan teliti dalam setiap transaksi					
10	penawaran produk bank syariah yang ditawarkan sesuai iklan					
11	penggunaan teknologi dan peralatan dalam operasional bank					
12	keberadaan tempat parkir					
13	penataan interior dan eksterior					
14	kebersihan dan kerapian karyawan					
15	peletakan brosur, slip setoran, dan penarikan yang ditata dengan baik					



16	kemauan karyawan untuk membantu nasabah yang memerlukan informasi					
17	kemampuan karyawan memperlakukan nasabah dengan baik pada saat transaksi					
18	kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi dengan baik					
19	usaha karyawan atau perusahaan untuk memahami kebutuhan nasabah					
20	kemampuan karyawan untuk menjawab pertanyaan nasabah dengan memuaskan					
21	kemampuan bank dalam menanggapi masalah yang timbul					
22	karyawan mampu menunjukkan sikap ramah					
23	kemampuan bank cepat merespon keluhan nasabah					
24	kecepatan/kesigapan karyawan melayani transaksi					
25	Karyawan tanggap dalam melayani transaksi nasabah					

Lampiran 3

Data Responden

No	jenis kelamin	agama	status	pendidikan terakhir	pekerjaan	pendapatan/bln	lama menjadi nasabah bsm
1	Perempuan	Islam	Menikah	S1	PNS/TNI/Polisi	>5000000	<3 bulan
2	Laki-laki	Islam	Menikah	S1	Karyawan Swasta	3000000 - 5000000	>12 bulan
3	Laki-laki	Islam	Belum Menikah	SMU/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	<1500000	>12 bulan
4	Laki-laki	Islam	Belum Menikah	S1	Wiraswasta	1500000 - 3000000	>12 bulan
5	Laki-laki	Islam	Belum Menikah	SMU/Sederajat	Karyawan Swasta	<1500000	9-12 bulan
6	Perempuan	Islam	Menikah	SMU/Sederajat	Wiraswasta	3000000 - 5000000	9-12 bulan
7	Perempuan	Islam	Menikah	S2/S3	PNS/TNI/Polisi	>5000000	>12 bulan
8	Perempuan	Islam	Menikah	SMU/Sederajat	Karyawan Swasta	1500000 - 3000000	6-9 bulan
9	Perempuan	Islam	Menikah	S1	Wiraswasta	<1500000	>12 bulan
10	Perempuan	Islam	Menikah	SMU/Sederajat	PNS/TNI/Polisi	1500000 - 3000000	6-9 bulan
11	Perempuan	Islam	Menikah	SMP/Sederajat	Ibu Rumah Tangga	1500000 - 3000000	9-12 bulan
12	Perempuan	Islam	Menikah	S1	Karyawan Swasta	3000000 - 5000000	>12 bulan
13	Perempuan	Islam	Belum Menikah	SMU/Sederajat	Karyawan Swasta	<1500000	>12 bulan

14	Perempuan	Islam	Menikah	S1	Ibu Rumah Tangga	3000000 - 5000000	>12 bulan
15	Laki-laki	Islam	Menikah	SMU/Sederajat	Pensiun	3000000 - 5000000	9-12 bulan
16	Perempuan	Islam	Menikah	S1	PNS/TNI/Polisi	3000000 - 5000000	3-6 bulan
17	Perempuan	Islam	Belum Menikah	SMU/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	<1500000	3-6 bulan
18	Laki-laki	Islam	Menikah	S1	PNS/TNI/Polisi	1500000 - 3000000	>12 bulan
19	Laki-laki	Islam	Menikah	SMU/Sederajat	Wiraswasta	3000000 - 5000000	3-6 bulan
20	Perempuan	Islam	Menikah	SMU/Sederajat	Ibu Rumah Tangga	1500000 - 3000000	>12 bulan
21	Laki-laki	Islam	Menikah	SMU/Sederajat	Wiraswasta	3000000 - 5000000	>12 bulan
22	Perempuan	Islam	Menikah	Akademi/Diploma	Ibu Rumah Tangga	1500000 - 3000000	>12 bulan
23	Laki-laki	Islam	Menikah	S1	Karyawan Swasta	>5000000	>12 bulan
24	Laki-laki	Islam	Menikah	SMU/Sederajat	Karyawan Swasta	1500000 - 3000000	9-12 bulan
25	Perempuan	Islam	Belum Menikah	SMU/Sederajat	Karyawan Swasta	1500000 - 3000000	>12 bulan
26	Laki-laki	Islam	Menikah	SMU/Sederajat	Buruh Harian Lepas	<1500000	>12 bulan
27	Laki-laki	Islam	Menikah	SMU/Sederajat	Wiraswasta	1500000 - 3000000	>12 bulan
28	Perempuan	Islam	Menikah	Akademi/Diploma	PNS/TNI/Polisi	3000000 - 5000000	>12 bulan

29	Laki-laki	Islam	Menikah	SMU/Sederajat	Karyawan Swasta	1500000 - 3000000	>12 bulan
30	Laki-laki	Islam	Menikah	S1	Karyawan Swasta	3000000 - 5000000	>12 bulan
31	Perempuan	Islam	Belum Menikah	S1	Karyawan Swasta	<1500000	<3 bulan
32	Laki-laki	Islam	Menikah	S1	Karyawan Swasta	1500000 - 3000000	<3 bulan
33	Laki-laki	Islam	Menikah	S1	BUMN	3000000 - 5000000	>12 bulan
34	Perempuan	Islam	Menikah	S1	Karyawan Swasta	1500000 - 3000000	>12 bulan
35	Laki-laki	Islam	Menikah	S1	Wiraswasta	>5000000	>12 bulan
36	Laki-laki	Islam	Menikah	S1	Karyawan Swasta	>5000000	>12 bulan
37	Laki-laki	Islam	Menikah	SMU/Sederajat	Wiraswasta	1500000 - 3000000	>12 bulan
38	Perempuan	Islam	Menikah	SMU/Sederajat	Ibu Rumah Tangga	<1500000	6-9 bulan
39	Perempuan	Islam	Belum Menikah	SMU/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	1500000 - 3000000	>12 bulan
40	Laki-laki	Islam	Menikah	S1	Karyawan Swasta	3000000 - 5000000	3-6 bulan
41	Laki-laki	Islam	Belum Menikah	S1	Karyawan Swasta	1500000 - 3000000	3-6 bulan
42	Laki-laki	Islam	Menikah	SMU/Sederajat	Karyawan Swasta	1500000 - 3000000	>12 bulan
43	Laki-laki	Islam	Menikah	SMU/Sederajat	Wiraswasta	>5000000	>12 bulan
44	Laki-laki	Islam	Belum Menikah	S1	Karyawan Swasta	1500000 - 3000000	<3 bulan

45	Laki-laki	Islam	Menikah	SMU/Sederajat	Wiraswasta	3000000 - 5000000	<3 bulan
46	Laki-laki	Islam	Menikah	Akademi/Diploma	Wiraswasta	>5000000	>12 bulan
47	Perempuan	Islam	Belum Menikah	SMU/Sederajat	Karyawan Swasta	3000000 - 5000000	>12 bulan
48	Laki-laki	Islam	Menikah	S1	Wiraswasta	1500000 - 3000000	>12 bulan
49	Perempuan	Islam	Menikah	S1	Wiraswasta	1500000 - 3000000	>12 bulan
50	Perempuan	Islam	Menikah	S1	Karyawan Swasta	3000000 - 5000000	3-6 bulan
51	Perempuan	Islam	Belum Menikah	S1	Karyawan Swasta	<1500000	>12 bulan
52	Perempuan	Islam	Belum Menikah	S1	Wiraswasta	3000000 - 5000000	>12 bulan
53	Laki-laki	Islam	Menikah	S2/S3	Karyawan Swasta	>5000000	>12 bulan
54	Perempuan	Islam	Menikah	S1	Wiraswasta	3000000 - 5000000	>12 bulan
55	Laki-laki	Islam	Belum Menikah	S1	Karyawan Swasta	1500000 - 3000000	6-9 bulan
56	Perempuan	Islam	Menikah	Akademi/Diploma	Karyawan Swasta	1500000 - 3000000	>12 bulan
57	Laki-laki	Islam	Menikah	S1	Wiraswasta	3000000 - 5000000	>12 bulan
58	Laki-laki	Islam	Menikah	S2/S3	Karyawan Swasta	1500000 - 3000000	>12 bulan
59	Laki-laki	Islam	Menikah	SMU/Sederajat	Wiraswasta	1500000 - 3000000	>12 bulan
60	Laki-laki	Islam	Menikah	Akademi/Diploma	Karyawan Swasta	>5000000	<3 bulan

61	Laki-laki	Islam	Menikah	SMU/Sederajat	Wiraswasta	>5000000	>12 bulan
62	Laki-laki	Islam	Menikah	S2/S3	Wiraswasta	>5000000	>12 bulan
63	Laki-laki	Islam	Belum Menikah	S1	Karyawan Swasta	3000000 - 5000000	6-9 bulan
64	Perempuan	Islam	Menikah	SMU/Sederajat	Karyawan Swasta	<1500000	3-6 bulan
65	Perempuan	Islam	Menikah	SMU/Sederajat	Wiraswasta	<1500000	3-6 bulan
66	Perempuan	Islam	Menikah	SMP/Sederajat	Ibu Rumah Tangga	3000000 - 5000000	>12 bulan
67	Perempuan	Islam	Menikah	SMU/Sederajat	Ibu Rumah Tangga	1500000 - 3000000	>12 bulan
68	Perempuan	Islam	Menikah	S2/S3	PNS/TNI/Polisi	>5000000	6-9 bulan
69	Laki-laki	Islam	Belum Menikah	S1	Karyawan Swasta	1500000 - 3000000	>12 bulan
70	Laki-laki	Islam	Menikah	SMU/Sederajat	Karyawan Swasta	1500000 - 3000000	>12 bulan
71	Laki-laki	Islam	Belum Menikah	S1	Pelajar/Mahasiswa	<1500000	3-6 bulan
72	Laki-laki	Islam	Belum Menikah	S1	Karyawan Swasta	1500000 - 3000000	>12 bulan
73	Perempuan	Islam	Belum Menikah	S1	Karyawan Swasta	1500000 - 3000000	>12 bulan
74	Laki-laki	Islam	Menikah	S1	Karyawan Swasta	>5000000	>12 bulan
75	Perempuan	Islam	Menikah	S1	Karyawan Swasta	1500000 - 3000000	>12 bulan
76	Perempuan	Islam	Menikah	S1	Wiraswasta	>5000000	>12 bulan
77	Laki-laki	Islam	Menikah	S1	Karyawan Swasta	3000000 - 5000000	>12 bulan
78	Perempuan	Islam	Menikah	S1	Karyawan Swasta	3000000 -	>12 bulan

						5000000	
79	Perempuan	Islam	Menikah	S1	Karyawan Swasta	3000000 - 5000000	>12 bulan
80	Perempuan	Islam	Menikah	Akademi/Diploma	Karyawan Swasta	3000000 - 5000000	>12 bulan
81	Laki-laki	Islam	Menikah	S1	Karyawan Swasta	3000000 - 5000000	>12 bulan
82	Laki-laki	Islam	Menikah	S1	Karyawan Swasta	3000000 - 5000000	>12 bulan
83	Laki-laki	Islam	Menikah	SMU/Sederajat	Karyawan Swasta	1500000 - 3000000	>12 bulan
84	Laki-laki	Islam	Menikah	SMU/Sederajat	Karyawan Swasta	1500000 - 3000000	>12 bulan
85	Laki-laki	Islam	Belum Menikah	S2/S3	Karyawan Swasta	3000000 - 5000000	>12 bulan
86	Laki-laki	Islam	Belum Menikah	SMU/Sederajat	Karyawan Swasta	1500000 - 3000000	>12 bulan
87	Laki-laki	Islam	Menikah	S1	Karyawan Swasta	3000000 - 5000000	>12 bulan
88	Perempuan	Islam	Menikah	S1	PNS/TNI/Polisi	1500000 - 3000000	>12 bulan
89	Perempuan	Islam	Menikah	S1	Karyawan Swasta	1500000 - 3000000	>12 bulan
90	Perempuan	Islam	Belum Menikah	Akademi/Diploma	Karyawan Swasta	1500000 - 3000000	>12 bulan
91	Perempuan	Islam	Menikah	Akademi/Diploma	Wiraswasta	1500000 - 3000000	>12 bulan
92	Laki-laki	Islam	Menikah	Akademi/Diploma	Pensiun	1500000 - 3000000	>12 bulan

93	Laki-laki	Islam	Menikah	S1	Karyawan Swasta	3000000 - 5000000	<3 bulan
94	Laki-laki	Islam	Menikah	S2/S3	PNS/TNI/Polisi	3000000 - 5000000	>12 bulan
95	Perempuan	Islam	Menikah	Akademi/Diploma	Bidan	1500000 - 3000000	>12 bulan
96	Laki-laki	Islam	Menikah	S1	Karyawan Swasta	>5000000	>12 bulan
97	Perempuan	Islam	Menikah	S2/S3	Wiraswasta	1500000 - 3000000	>12 bulan
98	Perempuan	Islam	Menikah	S1	Ibu Rumah Tangga	3000000 - 5000000	>12 bulan
99	Perempuan	Islam	Belum Menikah	SMU/Sederajat	Karyawan Swasta	1500000 - 3000000	3-6 bulan
100	Laki-laki	Islam	Menikah	Akademi/Diploma	Wiraswasta	3000000 - 5000000	>12 bulan



Lampiran 4

Jawaban Responden

Tabel Data Tabulasi Kuesioner Tingkat Kepentingan

Responden	Assurance					Reliability					Tangible					Emphaty					Responsiveness				
1	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4
2	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5
6	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	3	5	3	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
14	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4
15	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
16	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	5	5	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	5	4	4	5	4	4
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5
22	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

23	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
24	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
25	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
26	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
27	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	5	5
28	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
40	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
41	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
42	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3
45	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5

52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4
53	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	
54	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	
55	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
57	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
59	4	4	4	4	3	3	4	5	5	3	3	1	2	4	2	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
70	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
72	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
74	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
76	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	
77	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4
99	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4
100	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5

Tabel Data Tabulasi Kuesioner Tingkat Kepuasan

Responden	<i>Assurance</i>					<i>Reliability</i>					<i>Tangible</i>					<i>Emphaty</i>					<i>Responsiveness</i>				
1	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4
2	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	5	4	4	3	4	5	5	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4
6	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
7	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
8	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5
14	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2
16	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4
22	3	4	3	4	3	4	4	5	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

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

55	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
56	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
57	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	3	4	3	4	5	3	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
71	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
74	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
76	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4
77	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

84	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5
86	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
100	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4





Lampiran 5

HASIL OUTPUT SPSS VALIDITAS – RELIABILITAS

Uji Validitas dan Reliabilitas Kepentingan Nasabah

A. Jaminan (Assurance)

Correlations

		TOTY1	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5
TOTY1	Pearson Correlation	1	.855**	.842**	.851**	.826**	.785**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y1.1	Pearson Correlation	.855**	1	.753**	.618**	.609**	.581**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y1.2	Pearson Correlation	.842**	.753**	1	.678**	.621**	.486**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y1.3	Pearson Correlation	.851**	.618**	.678**	1	.654**	.596**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y1.4	Pearson Correlation	.826**	.609**	.621**	.654**	1	.556**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y1.5	Pearson Correlation	.785**	.581**	.486**	.596**	.556**	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).

(Lanjutan)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	53.5
	Excluded <sup>a</sup>	87	46.5
	Total	187	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.887	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	18.35	3.260	.762	.854
Y1.2	18.29	3.440	.755	.857
Y1.3	18.42	3.297	.759	.855
Y1.4	18.38	3.369	.721	.863
Y1.5	18.36	3.344	.646	.883

(Lanjutan)

B. Keandalan (*Reliability*)

Correlations

		TOTY2	Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4	Y2.5
TOTY2	Pearson Correlation	1	.768**	.754**	.757**	.804**	.768**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y2.1	Pearson Correlation	.768**	1	.487**	.477**	.520**	.482**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y2.2	Pearson Correlation	.754**	.487**	1	.477**	.503**	.454**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y2.3	Pearson Correlation	.757**	.477**	.477**	1	.582**	.431**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y2.4	Pearson Correlation	.804**	.520**	.503**	.582**	1	.510**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y2.5	Pearson Correlation	.768**	.482**	.454**	.431**	.510**	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).

(Lanjutan)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	53.5
	Excluded <sup>a</sup>	87	46.5
	Total	187	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.826	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y2.1	18.05	3.199	.624	.791
Y2.2	17.92	3.246	.606	.796
Y2.3	17.96	3.312	.621	.793
Y2.4	17.92	3.125	.680	.775
Y2.5	18.19	3.004	.592	.804

(Lanjutan)

C. Bukti Fisik (*Tangible*)

**Correlations**

		TOTY3	Y3.1	Y3.2	Y3.3	Y3.4	Y3.5
TOTY3	Pearson Correlation	1	.796**	.786**	.873**	.782**	.866**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y3.1	Pearson Correlation	.796**	1	.477**	.640**	.581**	.600**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y3.2	Pearson Correlation	.786**	.477**	1	.609**	.485**	.560**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y3.3	Pearson Correlation	.873**	.640**	.609**	1	.561**	.773**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y3.4	Pearson Correlation	.782**	.581**	.485**	.561**	1	.642**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y3.5	Pearson Correlation	.866**	.600**	.560**	.773**	.642**	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).

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	53.5
	Excluded <sup>a</sup>	87	46.5
	Total	187	100.0

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	53.5
	Excluded <sup>a</sup>	87	46.5
	Total	187	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.874	5

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y3.1	17.26	4.780	.679	.853
Y3.2	17.34	4.408	.627	.874
Y3.3	17.50	4.475	.791	.826
Y3.4	17.22	4.961	.671	.856
Y3.5	17.36	4.516	.783	.829

(Lanjutan)

D. Empati (*Emphaty*)

Correlations

		TOTY4	Y4.1	Y4.2	Y4.3	Y4.4	Y4.5
TOTY4	Pearson Correlation	1	.862**	.849**	.873**	.837**	.769**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y4.1	Pearson Correlation	.862**	1	.669**	.686**	.668**	.574**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y4.2	Pearson Correlation	.849**	.669**	1	.754**	.610**	.516**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y4.3	Pearson Correlation	.873**	.686**	.754**	1	.637**	.567**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y4.4	Pearson Correlation	.837**	.668**	.610**	.637**	1	.603**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y4.5	Pearson Correlation	.769**	.574**	.516**	.567**	.603**	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).

(Lanjutan)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	53.5
	Excluded <sup>a</sup>	87	46.5
	Total	187	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.895	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y4.1	18.27	3.613	.771	.865
Y4.2	18.18	3.725	.757	.868
Y4.3	18.25	3.583	.789	.861
Y4.4	18.25	3.785	.741	.872
Y4.5	18.17	4.042	.651	.891



(Lanjutan)

E. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

**Correlations**

		TOTY5	Y5.1	Y5.2	Y5.3	Y5.4	Y5.5
TOTY5	Pearson Correlation	1	.824**	.864**	.845**	.888**	.871**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y5.1	Pearson Correlation	.824**	1	.746**	.603**	.657**	.550**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y5.2	Pearson Correlation	.864**	.746**	1	.707**	.631**	.650**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y5.3	Pearson Correlation	.845**	.603**	.707**	1	.650**	.670**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y5.4	Pearson Correlation	.888**	.657**	.631**	.650**	1	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y5.5	Pearson Correlation	.871**	.550**	.650**	.670**	.853**	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).

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	53.5
	Excluded <sup>a</sup>	87	46.5
	Total	187	100.0

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	53.5
	Excluded <sup>a</sup>	87	46.5
	Total	187	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.911	5

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y5.1	18.16	4.015	.726	.901
Y5.2	18.17	3.961	.788	.888
Y5.3	18.17	3.900	.753	.895
Y5.4	18.23	3.714	.813	.882
Y5.5	18.23	3.815	.791	.887

(Lanjutan)

## Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Nasabah

### A. Jaminan (*Assurance*)

		Correlations					
		TOTX1	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5
TOTX1	Pearson Correlation	1	.838**	.810**	.872**	.792**	.848**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.1	Pearson Correlation	.838**	1	.621**	.654**	.567**	.626**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.810**	.621**	1	.634**	.513**	.594**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.872**	.654**	.634**	1	.641**	.694**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.792**	.567**	.513**	.641**	1	.605**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.848**	.626**	.594**	.694**	.605**	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).

(Lanjutan)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	53.5
	Excluded <sup>a</sup>	87	46.5
	Total	187	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.889	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	16.81	3.549	.733	.864
X1.2	16.71	3.683	.696	.872
X1.3	16.84	3.509	.789	.851
X1.4	16.76	3.841	.682	.875
X1.5	16.80	3.556	.751	.860

(Lanjutan)

B. Keandalan (*Reliability*)

		Correlations					
		TOTX2	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5
TOTX2	Pearson Correlation	1	.848**	.823**	.809**	.851**	.784**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.1	Pearson Correlation	.848**	1	.606**	.689**	.652**	.568**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.823**	.606**	1	.589**	.731**	.475**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.809**	.689**	.589**	1	.566**	.540**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.851**	.652**	.731**	.566**	1	.559**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.784**	.568**	.475**	.540**	.559**	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).

(Lanjutan)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	53.5
	Excluded <sup>a</sup>	87	46.5
	Total	187	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.876	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	16.69	3.913	.757	.838
X2.2	16.57	3.904	.713	.848
X2.3	16.57	4.147	.711	.851
X2.4	16.64	3.869	.759	.837
X2.5	16.85	3.765	.626	.876

(Lanjutan)

C. Bukti Fisik (*Tangible*)

Correlations

		TOTX3	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5
TOTX3	Pearson Correlation	1	.822**	.785**	.907**	.797**	.876**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.1	Pearson Correlation	.822**	1	.500**	.706**	.549**	.743**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.785**	.500**	1	.647**	.462**	.531**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.907**	.706**	.647**	1	.707**	.759**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.797**	.549**	.462**	.707**	1	.687**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	.876**	.743**	.531**	.759**	.687**	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).

(Lanjutan)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	53.5
	Excluded <sup>a</sup>	87	46.5
	Total	187	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.884	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	15.88	5.278	.727	.858
X3.2	16.38	4.703	.611	.900
X3.3	15.97	4.918	.851	.830
X3.4	15.83	5.375	.692	.866
X3.5	15.94	5.006	.802	.841



(Lanjutan)

D. Empati (*Emphaty*)

		Correlations					
		TOTX4	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5
TOTX4	Pearson Correlation	1	.853**	.828**	.849**	.838**	.840**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X4.1	Pearson Correlation	.853**	1	.754**	.659**	.585**	.612**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	.828**	.754**	1	.695**	.560**	.509**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X4.3	Pearson Correlation	.849**	.659**	.695**	1	.608**	.628**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X4.4	Pearson Correlation	.838**	.585**	.560**	.608**	1	.747**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
X4.5	Pearson Correlation	.840**	.612**	.509**	.628**	.747**	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).

(Lanjutan)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	53.5
	Excluded <sup>a</sup>	87	46.5
	Total	187	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.896	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	16.76	3.881	.766	.869
X4.2	16.66	3.964	.731	.876
X4.3	16.73	3.896	.761	.870
X4.4	16.84	3.813	.736	.875
X4.5	16.77	3.734	.732	.877

(Lanjutan)

E. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Correlations

		TOTX5	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5
TOTX5	Pearson Correlation	1	.827**	.862**	.864**	.914**	.936**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X5.1	Pearson Correlation	.827**	1	.622**	.679**	.610**	.712**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X5.2	Pearson Correlation	.862**	.622**	1	.622**	.817**	.755**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X5.3	Pearson Correlation	.864**	.679**	.622**	1	.717**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X5.4	Pearson Correlation	.914**	.610**	.817**	.717**	1	.893**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
X5.5	Pearson Correlation	.936**	.712**	.755**	.763**	.893**	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).

(Lanjutan)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	53.5
	Excluded <sup>a</sup>	87	46.5
	Total	187	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.927	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5.1	16.87	4.397	.726	.926
X5.2	16.65	4.412	.786	.914
X5.3	16.79	4.228	.778	.916
X5.4	16.73	4.260	.863	.900
X5.5	16.76	4.124	.896	.893

**Foto Penelitian**



Penulis sedang menjelaskan cara pengisian kuesioner penelitian kepada nasabah dengan cermat.



Nasabah sedang melakukan pengisian kuesioner penelitian.



Saat wawancara dengan Pak Arif selaku *Operation Officer* BSM KCP Kaliurang

## SURAT KETERANGAN PENELITIAN

No: 18/0391-3/094

Assalamualaikum wr. Wb

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Roni Irawan  
Jabatan : *Branch Manager*  
Unit Kerja : PT Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang

Memberikan keterangan bahwa

Nama : Alfin Lingga Ardini  
NIM : 12820026  
Universitas : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Program studi : Perbankan Syariah

Telah selesai melakukan penelitian selama 14 hari mulai 6 April s.d. 25 April 2016 di Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang.

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

Wassalamualaikum Wr. Wb

**PT BANK SYARIAH MANDIRI  
KCP KALIURANG**



Roni Irawan  
*Branch Manager*



Cabang Pembantu Kaliurang

## SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN WAWANCARA

No: 18/0602-3/094

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 Kaliurang

Memberikan keterangan bahwa

Nama : Alfin Lingga Ardini  
NIM : 12820026  
Universitas : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Program studi : Perbankan Syariah

Mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi sebagai penelitian tugas akhir kuliah.

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

Wassalamualaikum Wr. Wb

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



Arif Triyono Supriyadi  
*Branch Operation Manager*



**CV (CURRICULUM VITAE)**

**I. Data Pribadi**

Nama : Alfin Lingga Ardini  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat, Tanggal Lahir : Yogyakarta, 25 Desember 1993  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Agama : Islam  
Alamat : Polaman RT 15 Argorejo Sedayu Bantul Yogyakarta  
No. HP : 085747951330  
E-mail : alfinardini@gmail.com

**II. Pendidikan**

2000 - 2006 : SDN 1 Sedayu  
2006 - 2009 : SMPN 1 Sedayu  
2009 - 2012 : SMAN 1 Kasihan Bantul  
2012 - Sekarang : Program Sarjana (S-1) Perbankan Syariah, Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sunan Kalijaga  
Yogyakarta

**III. Pelatihan Magang**

1. Pemagangan Mahasiswa pada Dunia Industri/ Dunia Usaha oleh Cendi (Centre for Entrepreneurship Studies UIN Sunan Kalijaga) di Lombok Idjo Tahun 2014
2. Pelatihan Kerja Lapangan (PKL) di Bank Syariah Mandiri KCP Bantul Tahun 2015.

(Lanjutan)

**IV. Pengalaman Kegiatan dan Pelatihan**

1. Pelatihan Perbankan Syariah “Meningkatkan Kualitas Perbankan Indonesia: Upaya Mengembangkan Ekonomi Berbasis Kerakyatan” di UIN Sunan Kalijaga Tahun 2012.
2. Pelatihan Praktikum Akuntansi, Statistik, dan Matematika.
3. Bridging Course Bahasa Inggris dan Bahasa Arab.
4. Pelatihan Teknologi dan Komunikasi (UIN Sunan Kalijaga) Tahun 2013.
5. Character Building Training Program Tahun 2014

**V. Pengalaman Organisasi**

1. Remaja Masjid (Risma) Tahun 2008-2013 sebagai Bendahara
2. Forum Studi Ekonomi Islam (ForSEI) Tahun 2012 sebagai anggota.
3. Remaja Masjid (Risma) Tahun 2013-sekarang sebagai Ketua III
4. Big Family of Islamic Banking (BFIB) Tahun 2014 sebagai sie acara.