

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI NASABAH DAN ATRIBUT  
PRODUK PERBANKAN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
(Studi Pada Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta)**



**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Sebagai Salah Satau Syarat Memperoleh Gelar Strata Satu (S1)  
Dalam Ilmu Ekonomi Islam**

**OLEH:**

**MUCH. YAYI LUTFI MUBAROK**

**NIM. 13820035**

**PEMBIMBING:**

**Drs. AKHMAD YUSUF KHOIRUDDIN, S.E., M.Si**

**NIP. 19661119 199203 1 002**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2017**

## ABSTRACT

*The portion of Islamic banking is still small when compared with national banks. But when viewed from a variety of potential of the industry will continue to grow exponentially. Various business can compete to win Islamic banking market in way satisfying the customer. Also BNI Syariah after the spin-off of BNI, will be more independent and focus to meet customer requirements in order to reach customer satisfaction. In this study the authors use the service quality, customer value, and product attributes of Islam as an independent variabel to be research how they affect customer satisfaction. After doing a literature review and hypothesis formulation, data obtained from questionnaires from 100 customers BNI Syariah Yogyakarta branch, which is obtained by using purposive sampling. Questionnaire method is used to determine the response of respondents to each variable.*

*The results showed that coefficient of determination shown in the Adjusted R Square of 0.546, which means that customer satisfaction impact can be explained by the three independent variables in the research that the quality of service, customer value, and product attribute of sharia banking by 54,6%, and the remaining 45.4% can be explained by other variables outside the model of this research. Partially based on the results of test variables in this study has positive and significant in which the customer has the greatest influence than other variables in this study, while product attributes Islam has the lowest impact on customer satisfaction. Based on F test results indicate that simultaneously or jointly variables in this research is service quality, customer value, and product attributes of sharia banking has positive and significant impact on customer satisfaction. Therefore, to increase customer satisfaction can be done by improving service quality, customer value, and product attributes of sharia banking.*

*Keywords: customer satisfaction, service quality, customer value, product attributes of sharia banking*

## ABSTRAKSI

Porsi perbankan syariah masih kecil dibandingkan dengan perbankan konvensional. Namun bila dilihat dari berbagai potensi yang dimiliki industri ini masih akan terus bertumbuh dengan pesat. Berbagai pelaku usaha bersaing untuk dapat merebut pasar perbankan syariah dengan cara memuaskan nasabah. Begitu juga dengan BNI Syariah setelah melakukan *spin off* dari Bank BNI, akan lebih independen dan fokus memenuhi kebutuhan nasabah sehingga tercapai kepuasan nasabah. Dalam penelitian ini penulis menggunakan kualitas layanan, nilai nasabah, dan atribut produk perbankan syariah sebagai variabel independen yang akan diteliti bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Setelah dilakukan tinjauan pustaka dan penyusunan hipotesis, diperoleh data dari penyebaran kuesioner dari 100 nasabah BNI Syariah Cabang Yogyakarta, yang diperoleh dengan menggunakan *purposive sampling*. Metode kuesioner ini digunakan untuk mencari informasi dan mengetahui tanggapan responden terhadap masing-masing variabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien determinasi yang terlihat pada nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,546 yang berarti bahwa kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu kualitas layanan, nilai nasabah, dan atribut produk perbankan syariah sebesar 54,6% sedangkan sisanya 45,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Berdasarkan uji F secara simultan variabel kualitas layanan, nilai nasabah, dan atribut produk perbankan syariah berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara parsial kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, nilai nasabah tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dan atribut produk perbankan syariah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu kualitas layanan dan atribut produk perbankan syariah mempunyai andil besar dalam menciptakan kepuasan nasabah.

Kata Kunci: kualitas layanan, nilai nasabah, atribut produk perbankan syariah, kepuasan nasabah

**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal : Skripsi Sdr. Much. Yayi Lutfi Mubarak

**Kepada:**

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

*Assalamualaikum Wr. Wb*

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

Nama : Much. Yayi Lutfi Mubarak  
NIM : 13820035  
Judul Skripsi : **Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, dan Atribut Produk Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank BNI Syariah Yogyakarta)**

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/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 di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 25 Januari 2017

Pembimbing I



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



**PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Nomor : B-923/Un.02/DEB/PP.05.3/02/2017

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : **“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah dan Atribut Produk Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank BNI Syariah Yogyakarta)”**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Much. Yai Lutfi Mubarak

NIM : 13820035

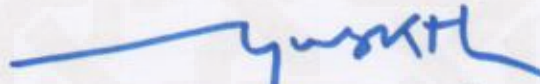
Telah dimunaqasyahkan pada : 09 Februari 2017

Nilai Munaqasyah : A/B

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

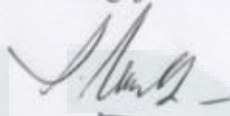
**TIM MUNAQASYAH :**

Ketua Sidang



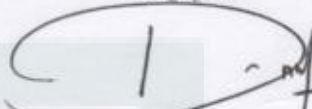
**Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, SE., M.Si**  
NIP. 19661119 199203 1 002

Penguji I



**Dr. Ibnu Oizam, S.E., M.si., Ak., CA**  
NIP. 19680102 199403 1 002

Penguji II




**Dian Nurivah Solissa, S.H.I, M.Si**  
NIP. 19840216 200912 2 004

Yogyakarta, 10 Februari 2017

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

DEKAN



**Dr. H. Syarif Mahmadah Hanafi, M.Ag.**

NIP. 19670518 199703 1 003

## SURAT PERNYATAAN

*Assalamu'alaikum warahmatullahi Wabarakatuh*

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Much. Yayi Lutfi Mubarak

NIM : 13820035

Jurusan-Prodi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul : **"Ananlisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, dan Atribut Produk Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank BNI Syariah)"** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebutkandalam *bodynote* atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Yogyakarta, 25 Januari 2017

Penyusun



*Much. Yayi Lutfi Mubarak*  
**Much. Yayi Lutfi Mubarak**  
**NIM. 13820035**



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

---

Sebagai *civitas* akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya bertanda tangan dibawa ini:

Nama : Much. Yayi Lutfi Mubarak  
NIM : 13820035  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

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

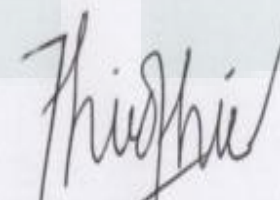
**“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, dan Atribut Produk Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta)”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti Non Eksklusif ini, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih mediaformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sbagai penulispencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 25 Januari 2017

Yang menyatakan



Much. Yayi Lutfi Mubarak  
NIM. 13820035

## MOTTO

Jadilah Pelaku Sejarah,

Jangan Hanya Menjadi Penikmat Sejarah

~(Yayi Lutfi)~

Singa tidak akan bisa menyelamatkan dirinya dari Jebakan dan  
Rubah tidak akan mampu menyelamatkan dirinya dari Serigala,

Seorang Pemimpin harus menjadi Singa agar mampu untuk  
menghadapi Serigala dan harus menjadi Rubah untuk menghindari

Jebakan

~(Machiavelli)~



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur ke hadirat Allah SWT, shalawat dan salam tercurah limpahkan kepada jungjunan Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Kedua orang tua tercinta yang menanti kelulusanku Ayahanda Ade Roswandi, S.Pd.I dan Ibunda Enur, S.Pd.I, yang telah melahirkan dan memberikan pendidikan, yang telah mengajarkan arti kehidupan, perjuangan dan pengorbanan. Sehingga sampai detik ini saya mengerti atas apa yang telah mereka ajarkan untuk anaknya.

Skripsi ini saya persembahkan juga untuk perpustakaan HMI FEBI guna menambah wahana ke-ilmuan dan memperkaya wawasan untuk teman-teman di komisariat.

Keluarga besar jurusan Perbankan Syariah angkatan 2013 yang sama-sama berjuang mengejar sarjana dan menyandang toga.

Beserta Almamater tercinta UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

## KATA PENGANTAR



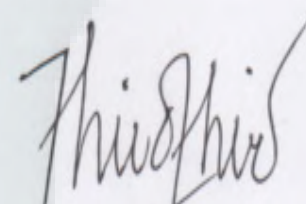
Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, dan Atribut Produk Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta)**”. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salahsatu syarat untuk mencapai derajat Starata Satu 1 Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Tentunya dalam penyusunan ini tidak terlepas dari pertolongan Allah SWT. Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terimakasih yang dalam kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, pihak-pihak tersebut adalah:

- 1) Bapak Drs. KH Yudian Wayudi PhD, selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- 2) Bapak Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- 3) Bapak Joko Setyono, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunana Kalijaga Yogyakarta.
- 4) Bapak Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, SE., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.

- 5) Kedua orang tua penulis yaitu Ibu Enur, S.Pd.I dan Bapak Ade Roswandi, S.Pd.I, yang menjadi inspirasi dan motivasi terbesar bagi penulis, yang telah mengorbankan mulai dari materi, pikiran, tenaga bahkan segalanya mereka berikan demi cita-cita anaknya, serta memberikan dorongan dan do'a sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- 6) Mas Rahman, Ibu Inayah selaku MPKPK HMI FEBI yang turut membantu mensukseskan proses skripsi ini.
- 7) Seluruh sahabat-sahabat penulis dari SD, SMP, SMA yang selalu memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 8) Teman-Teman seperjuangan Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) Komisariat FEBI dan seluruh rekan-rekan serta seluruh kader HMI Cabang Yogyakarta yang menjadi kampus ke-2 bagi penulis.
- 9) Serta seluruh teman-teman Perbankan Syariah Angkatan 2013 Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Yogyakarta, 25 Januari 2017



Much. Yaxi Lutfi Mubarak  
NIM. 13820035

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman Transliterasi Arab Latin ini merujuk pada SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI, tertanggal 22 Januari 1988 no: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

### **I. Konsonan Tunggal**

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak di lambangkan	Tidak di lambangkan
ب	Bā'	B	be
ت	Tā'	T	te
ث	Ṣā'	ṣ	Es titik atas
ج	Jim	J	je
ح	Hā'	ḥ	ha titik dibawah
خ	Khā'	Kh	kadan ha
د	Dal	D	de
ذ	Zal	Ẓ	Zet titik diatas
ر	Rā'	R	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sīn	S	es
سین	Syīn	Sy	Es dan ye
ص	Sād	ṣ	Es titik dibawah
صا	Dād	ḍ	de titik di bawah
ط	Tā'	ṭ	Te titik dibawah



ظ	Zā'	z	Zet titik dibawah
ع	'Ayn	.....	Koma terbalik (di atas)
غ	Gayn	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

## II. Konsonan rangkap karena *tasydid* ditulis rangkap:

متعدين	Ditulis	<i>muta' aqqidin</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

## III. *Tā' marbutah* diakhir kata.

### 1. Bila dimatikan ditulis, h:

هبة	Ditulis	<i>hibah</i>
جزية	Ditulis	<i>zisyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap kedalam bahasa Indonesia seperti zakat, shalat dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila dihidupkan karena berangkaian dengan kata lain, ditulis t :

نعمة الله	Ditulis	<i>ni'matullāh</i>
زكاة الفطر	Ditulis	<i>zakātul-fitri</i>

#### IV. Vokal pendek

_____ fathah ditulis a contoh	ضرب	ditulis	<i>daraba</i>
_____ kasrah ditulis i contoh	فهم	ditulis	<i>fahima</i>
_____ dammah ditulis u contoh	كتب	ditulis	<i>kutiba</i>

#### V. Vokal panjang

<i>Fathah+alif, ditulis ā</i> ( <i>garis di atas</i> )	جاهلية	Ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
<i>Fathah+alif maqsūr</i> <i>ditulis ā (garis di atas)</i>	يسعي	Ditulis	<i>yas'ā</i>
<i>Kasrah+ya mati ditulis ī</i> ( <i>garis diatas</i> )	مجيد	Ditulis	<i>majīd</i>
<i>Dammah+wau mati</i> <i>ditulis ū (garis diatas)</i>	فروض		<i>furūd</i>

## VI. Vokal rangkap

<i>Fathah+yā mati, ditulis ai</i>	بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
<i>Fathah+wau mati, ditulis au</i>	قول	ditulis	<i>Qaul</i>

## VII. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata, dipisahkan dengan apostrof

النتم	ditulis	<i>a'antum</i>
اعدت	ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	ditulis	<i>la'insyakartum</i>

## VIII. Kata sandang Alif+Lam

### 1. Bila diikuti huruf qamariyah ditulis-al

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

### 2. Bila diikuti huruf syamsiyyah, ditulis dengan menggandengkan huruf syamsiyyah yang mengikutinya serta menghilangkan huruf l-nya

الشمس	ditulis	<i>as-syams</i>
السماء	ditulis	<i>as-samā</i>

**IX. Huruf besar**

Huruf besar dalam tulisan Latin digunakan sesuai dengan Ejaan Yang Disempurnakan (EYD)

**X. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat dapat ditulis menurut penulisanya**

ذوى الفروض	Ditulis	<i>zawi al-furūd</i>
اهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>	
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>vi</b>	
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>	
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>	
<b>TRANSLITERASI</b> .....	<b>xi</b>	
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xvi</b>	
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvii</b>	
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xix</b>	
<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
	A. Latar Belakang Masalah.....	1
	B. Rumusan Masalah .....	12
	C. Tujuan Penelitian .....	12
	D. Manfaat Penelitian .....	13
	E. Sistematika Pembahasan .....	14
<b>BAB II</b>	<b>LANDASAN TEORI</b> .....	<b>16</b>
	A. Kerangka Teori.....	16
	1. Definisi dan Konsep Pemasaran.....	16
	2. Definisi Jasa .....	17
	3. Kepuasan Pelanggan .....	18
	4. Kualitas Layanan.....	24
	5. Kualitas Layanan dalam Perspektif Islam.....	27
	6. Nilai Nasabah .....	29
	7. Atribut Produk.....	32
	8. Atribut Produk Perbankan Syariah.....	33
	B. Telaah Pustaka .....	36
	C. Model Penelitian .....	42
	D. Hipotesis.....	42
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>46</b>
	A. Populasi dan Sampel .....	46
	B. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data .....	48
	C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	50

	D. Teknik Analisis Data.....	53
	1. Uji Validitas .....	53
	2. Uji Reliabilitas .....	54
	3. Uji Asumsi Klasik.....	54
	a. Uji Normalitas.....	54
	b. Uji Multikolonieritas.....	55
	c. Uji Heteroskedastisitas.....	55
	4. Analisis Regresi Linier Berganda .....	56
	5. Uji F dan Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	57
	6. Uji Hipotesis ( Uji t ).....	58
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	60
	A. Karakteristik Responden .....	60
	B. Analisis Data dan Pembahasan .....	64
	1. Uji Validitas .....	64
	2. Uji Reliabilitas .....	69
	C. Analisis Statistik Deskriptif .....	69
	D. Uji Asumsi Klasik.....	71
	1. Uji Normalitas.....	71
	2. Uji Heteroskedastisitas.....	72
	3. Uji Multikolonieritas.....	74
	E. Analisis Regresi Linier Berganda .....	75
	F. Uji Hipotesis .....	76
	1. Uji t .....	76
	2. Uji F .....	78
	3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	79
	G. Pembahasan Hasil Penelitian .....	80
BAB V	PENUTUP .....	89
	A. Kesimpulan .....	89
	B. Saran .....	90
	DAFTAR PUSTAKA .....	91
	LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.....	10
Tabel 2.1.....	36
Tabel 3.1.....	47
Tabel 4.1.....	58
Tabel 4.2.....	59
Tabel 4.3.....	60
Tabel 4.4.....	60
Tabel 4.5.....	61
Tabel 4.6.....	61
Tabel 4.7.....	63
Tabel 4.8.....	64
Tabel 4.9.....	66
Tabel 4.10.....	67
Tabel 4.11.....	68
Tabel 4.12.....	72
Tabel 4.13.....	73
Tabel 4.14.....	75
Tabel 4.15.....	76
Tabel 4.16.....	77
Tabel 4.17.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2.....40





# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kepuasan pelanggan merupakan konsep yang telah lama dikenal dalam ilmu Pemasaran. Peta persaingan bisnis semakin meningkat tajam, preferensi dan perilaku pelanggan berubah, teknologi informasi berkembang dengan cepat mendorong organisasi bisnis untuk lebih fokus menghadapi kepuasan pelanggan untuk menjamin pengembangan bisnis. Disaat persaingan semakin ketat, produsen berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan menawarkan berbagai jenis produknya, dampaknya konsumen memiliki banyak pilihan, kekuatan tawar-menawar konsumen semakin besar, yang mendorong setiap perusahaan harus menempatkan orientasinya pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Produsen semakin yakin bahwa kunci sukses untuk memenangkan persaingan terletak pada kemampuannya memberikan *total customer value* yang dapat memuaskan pelanggan melalui penyampaian yang berkualitas dengan harga bersaing (Ali Hasan, 2009:49).

Memasuki era perdagangan bebas saat ini, perusahaan dihadapkan pada persaingan yang semakin ketat. Sudah menjadi kewajiban pelaku bisnis untuk memenangkan persaingan tersebut. Pelaku bisnis wajib memperhatikan pengaruh dari kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen ini memegang peranan yang sangat penting dalam kesuksesan dari sebuah perusahaan untuk

dapat bersaing dengan perusahaan lain. Kepuasan konsumen akan menjadi pedoman untuk mengarahkan seluruh organisasi ke arah pemenuhan kebutuhan pelanggan sehingga menjadi sumber keunggulan daya saing berkelanjutan. Dari pihak konsumen, banyak keluhan dan hak-hak konsumen diabaikan mengenai harga yang terlalu tinggi, pelayanan yang lambat dan tidak ramah, promosi yang merugikan serta rendahnya kualitas produk dan jasa. Dengan adanya perbedaan antara harapan dengan kenyataan yang diperoleh konsumen ini, apabila tidak diantisipasi dengan baik oleh perusahaan maka akan menyebabkan konsumen akan mencari perusahaan lain yang bisa memenuhi harapan mereka. Dalam hal ini tentu saja akan menyebabkan kerugian bagi perusahaan yang ditinggalkan.

Dengan kondisi tersebut, kini telah terjadi pergeseran strategi pemasaran yang berorientasi pada pelanggan. Sebagaimana yang dikemukakan (Kotler dan Armstrong, 2001:48), pemasaran seharusnya dimengerti bukan seperti pengertian lama menciptakan penjualan “memberitahukan dan menjual” (*telling and selling*) tetapi dalam arti baru yaitu memuaskan kebutuhan konsumen. Begitu pula menurut Ranguti (2002), saat ini kegiatan pemasaran merupakan proses yang terintegrasi, yaitu berfokus pada pelanggan, membuat perusahaan harus memahami baik perilaku maupun kebutuhan pelanggan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Strategi pemasaran tersebut membuat perusahaan harus benar-benar memahami dan memenuhi baik perilaku maupun kebutuhan konsumen untuk

mencapai kepuasan konsumen sehingga konsumen akan terus menggunakan produk maupun perusahaan tersebut. Kepuasan konsumen sangat diperhatikan oleh perusahaan karena akan berdampak pada kinerja penjualan.

Salah satu perusahaan yang menggunakan strategi pemasaran yang berorientasi pada konsumen adalah perusahaan perbankan. Perbankan hadir memberikan warna baru guna memenuhi kebutuhan para nasabahnya. Mulai banyak bermunculan perusahaan-perusahaan perbankan untuk bersaing satu sama lain guna menarik minat nasabah dalam menggunakan produk dan jasa perbankan. Nasabah akan dihadapkan dan semakin mempunyai banyak pilihan untuk memanfaatkan jasa-jasa perbankan yang ada. Apabila pelayanan suatu perbankan dirasa kurang memuaskan nasabah, maka secara tidak langsung nasabah akan berpaling dan berpindah pada perusahaan perbankan yang lain. Dengan perkembangan perusahaan perbankan di Indonesia yang semakin pesat dan telah memiliki landasan hukum yang memadai, maka telah banyak muncul perbankan-perbankan yang berlandaskan syariah dalam kata lain adalah bank Islam.

Bank Islam atau biasa disebut Bank Tanpa Bunga, adalah lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan Al-qur'an dan Hadist Nabi SAW (Muhammad, 2005:22). Perbankan syariah saat ini telah menjadi bagian penting dari perekonomian Indonesia. Sejak tahun 1992 diawali dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia hingga sampai saat ini telah berdiri sebanyak 10 Bank Umum

Syariah, 24 Unit Usaha Syariah dan 144 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah, menunjukkan bahwa perkembangan perbankan syariah telah berkembang dengan baik. Dilihat juga dari segi potensi populasi umat Islam yang besar, karakteristik konsumen yang religius, dan juga fatwa haram bunga bank dari MUI tahun 2013. Dengan telah diberlakukannya Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, maka pengembangan perbankan syariah telah memiliki landasan hukum yang memadai.

Kondisi perbankan syariah saat ini dibandingkan dengan perbankan konvensional di Indonesia masih terlalu kecil. Menurut Ketua Asosiasi Bank Syariah Indonesia, Ridwan Amin mengatakan, pangsa pasara bank syariah hanya 2,46 persen. Sulit bisa mencapai tiga persen, meski sebenarnya tidak layak bagi Indonesia yang penduduknya mayoritas Muslim (republika.co.id). Nasabah bank syariah di Indonesia terbagi ke dalam beberapa segmentasi pasar. Karim dan Afif (2006:54), menyatakan bahwa, berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya menemukan tiga segmentasi pasar, yaitu *sharia loyalist*, *floating market*, dan *conventional loyalist*. Untuk bisa bertahan hidup dan berkembang bank syariah tidak hanya mengandalkan pasar loyalis saja, tetapi memperlebar hingga ke pasar mengambang yang pangsa pasarnya cukup besar (Sasono, 2006:71).

Bank syariah memiliki tantangan yang besar untuk dapat memenuhi kebutuhan dan memuaskan nasabah. Seperti yang diberitakan Republika bahwa penelitian yang dilakukan oleh Pusat Pengembangan Manajemen

(PPM) menelaah perilaku konsumen bank syariah dan konvensional diidentifikasi ada dua faktor yang sangat mempengaruhi migrasi nasabah, yaitu kualitas layanan dan *return* (infoanda.com). Berdasarkan penelitian tersebut terlihat bahwa masih terdapat ketidakpuasan yang dirasakan nasabah sehingga tidak ada loyalitas yang mengakibatkan terjadinya migrasi ke bank lain.

Umumnya nasabah memiliki persepsi yang negatif mengenai fasilitas bank syariah dibandingkan bank konvensional (Karim dan Afif, 2006:43). Ismal (2008) menyatakan, pertama dari semua industri perbankan syariah memiliki karakteristik publik yang sensitif terhadap kinerja dan fasilitas perbankan Islam. Di luar perhatian dan dukungannya, mereka memposisikan bank Islam di tempat yang sama dengan bank konvensional di luar nilai religiusitasnya. Hasil penelitian yang dilakukan di Jordania menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang ditawarkan bank Islam yang tertinggi adalah nama dan citra bank, diikuti kemampuan untuk membuat pelanggan percaya, jaringan luas dari fasilitas yang ditawarkan, serta kecakapan karyawan bank.

Segala upaya akan dilakukan oleh bank untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Namun, hal itu belum cukup bagi nasabah apabila nilai manfaat yang diterima tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Nasabah akan memperhitungkan usaha atau biaya yang dikeluarkan dibandingkan dengan manfaat yang diterima. Dengan kata lain nasabah akan merasa puas jika nilai

yang diperoleh sesuai atau melebihi harapan nasabah. Begitu juga sebaliknya ketidakpuasan dirasakan nasabah jika nilai yang diperoleh kurang dari yang diharapkan.

Sebagai usaha mempertahankan nasabah, bank harus bisa memilih mana bentuk kebijakan atau teknologi yang paling tepat digunakan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Hal tersebut akan mempengaruhi ketepatan, keakuratan, kemampuan, dan kecepatan bank dalam memberikan pelayanan terhadap nasabahnya. Pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan mencerminkan baik tidaknya bank tersebut di mata nasabah. Segala upaya akan dilakukan oleh bank untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan memberikan kepuasan bagi nasabah. Untuk mengetahui kepuasan konsumen kita juga dapat melihat dari perilaku konsumen itu sendiri. Perilaku konsumen dapat didefinisikan sebagai kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang-barang dan jasa-jasa, termasuk di dalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan tersebut.

Selanjutnya yang bisa mendorong pangsa pasar dalam dunia perbankan sehingga menimbulkan kepuasan kepada para nasabahnya adalah nilai bagi nasabah. Dalam menggunakan suatu produk atau jasa, konsumen akan membandingkan antara biaya atau usaha yang dikeluarkan dengan manfaat atau keuntungan yang telah diperoleh konsumen sehingga tercipta nilai pelanggan. Sebuah perbankan dikatakan mempunyai nilai yang tinggi di



mata nasabah apabila mampu memberikan kualitas, manfaat dan pengorbanan yang seminimal mungkin kepada para nasabahnya. Layanan yang baik dalam sebuah perbankan akan memberikan kepuasan terhadap nasabah itu sendiri. Nilai bagi nasabah terhadap perbankan itu sendiri akan meningkatkan kepuasan yang nantinya bisa menjadi loyalnya seorang nasabah terhadap perbankan itu sendiri. Oleh karena itu, sebuah perbankan harus memperhatikan masalah kepuasan nasabahnya. Karena dalam menciptakan kepuasan nasabah terhadap suatu perusahaan itu tidaklah mudah.

Faktor lain yang mendorong pangsa pasar dalam dunia perbankan sehingga menciptakan kepuasan bagi para nasabahnya adalah citra perusahaan. Citra bagi suatu perusahaan juga mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan dan produk yang diterima. Citra perusahaan yang baik dan melekat pada benak konsumen akan menambah kepuasan konsumen. Dimana dalam meningkatkan penjualan, kesadaran dan image sebuah merek dan reputasi jasa mempengaruhi keputusan keputusan konsumen untuk membeli. Pada hak ini, citra yang baik yang ditampilkan perusahaan kepada nasabahnya melalui reputasi atau merek mampu memberikan sikap dan kepercayaan yang tinggi dari nasabah terhadap produk perbankan dan hal ini dapat menimbulkan rasa puas dari nasabah.

Perusahaan akan selalu menciptakan inovasi yang baru pada produk-produk yang ditawarkan perbankan syariah, yang membedakan antara bank syariah dengan bank konvensional adalah atribut-atribut khusus yang melekat

pada bank syariah, seperti tidak ada unsur riba, sistem bagi hasil, tidak ada unsur judi, untuk investasi yang halal, dan melakukan aktivitas sesuai syariah. Atribut-atribut produk perbankan syariah ini yang menjadi alasan utama para nasabah memilih bank syariah dan menjadi indikator penilaian bagi nasabah. Maka kepuasan akan dirasakan oleh nasabah bila nilai syariah yang ada pada atribut produk bank syariah semakin tinggi.

Bank syariah harus memperbaiki kinerja dan kualitas layanan lebih profesional, menawarkan produk yang lebih inovatif dan menguntungkan dengan memperhatikan nilai yang diperoleh nasabah. Selain itu, tentu saja dengan senang tiasa menjaga kemurnian syariah dan atribut-atribut produk sesuai dengan Al-quran dan Al-hadist. Di tengah perkembangan industri perbankan syariah, masih perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai kepuasan nasabah, kualitas layanan, nilai nasabah, dan atribut produk perbankan syariah yang merupakan ciri khas yang terdapat pada bank syariah dan objek penelitian ini adalah nasabah Bank BNI Syariah Yogyakarta.

Salah satu bank syariah yang ikut berkontribusi bagi perkembangan perbankan syariah di Indonesia adalah bank BNI Syariah. BNI Syariah ini juga telah melakukan pemisahan (*spin off*) dengan induknya bank BNI. Berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No.12/41/KEP.GBI/2010, maka telah diperoleh izin usaha Bank Umum Syariah (BUS) PT Bank BNI Syariah dari status sebelumnya yaitu Unit Usaha Syariah (UUS). Dengan dilakukan *spin off*, maka BNI Syariah akan lebih

fokus dalam mengelola bisnis, independen, fleksibel serta responsif dalam memenuhi kebutuhan nasabah sehingga bank BNI Syariah dapat menjadi bank syariah pilihan atau *bank of choice* (bni.co.id).

Terdapat berbagai fasilitas dan layanan yang disediakan oleh BNI Syariah untuk dapat memuaskan nasabahnya. PT Bank BNI Syariah memiliki 58 kantor cabang dan syariah *channeling outlet* di lebih dari 750 cabang BNI. Didukung dengan jaringan 4.000 ATM BNI 10.000 ATM LINK dan 15.000 ATM Bersama, serta fasilitas *phonebanking* 24 jam BNI call di 021-5789-9999 atau 68888 (via ponsel), serta SMS Banking dan BNI internet Banking [www.bni.co.id](http://www.bni.co.id) untuk kebutuhan transaksi perbankan dengan puluhan fitur. Dan dengan produk simpanan yang ditawarkan antara lain Tabungan iB Plus, BNI iB Giro, BNI iB Deposito, BNI iB Haji dan BNI iB Tapenas. Produk pembiayaannya adalah BNI iB Griya, BNI iB Oto, BNI iB Wirausaha, BNI iB multijasa, BNI iB Cerdas, BNI iB Gadai Emas serta BNI Hasanah (bni.co.id).

**Tabel 1.1**  
**Indeks Kepuasan Nasabah Bank Syariah**  
**Tahun 2011-2015**

Peringkat	Bank	2015	2014	2013	2012	2011
1	Muamalat	77,4	75,2	75,2	74,9	71,4
2	BNI Syariah	76,6	78,5	75,3	75,8	72,0
3	Mandiri Syariah	76,5	77,4	75,5	75,4	76,4
4	CIMB Niaga Syariah	76,3	72,2	74,7	72,8	-
5	Mega Syariah	76,2	77,3	75,1	73,1	68,7
6	Danamon Syariah	76,1	72,4	75,5	73,6	72,2
7	Bukopin Syariah	75,9	74,4	73,8	73,2	72,2
8	BRI Syariah	75,4	69,8	73,9	74,3	70,6
9	BTN Syariah	75,0	70,4	-	-	-
10	BII Syariah	73,4	71,8	74,8	73,5	69,1

Sumber: Infobank, Desember 2015

Berdasarkan tabel indeks kepuasan nasabah di atas, secara konsisiten BNI Syariah berada pada papan atas bank syariah yang memberikan kepuasan nasabah sejak tahun 2011. Pada tahun 2012 dan 2014 berada pada peringkat pertama sebagai bank yang memberikan kepuasan terbaik bagi nasabahnya. Namun, pada tahun 2015 posisinya berada pada peringkat kedua turun peringkat daripada tahun 2014. Dengan demikian telah terjadi penurunan kepuasan yang dirasakan oleh nasabah BNI Syariah. Hal tersebut perlu menjadi perhatian bagi BNI Syariah dengan meningkatkan kualitas layanan, memberikan nilai tambah kepada nasabah, dan memperhatikan atribut produk perbankan syariah yang merupakan salah satu alasan utama nasabah dalam memilih bank syariah sehingga kepuasan nasabah akan kembali meningkat.

Berdasarkan tabel indeks kepuasan nasabah di atas, menjadi salahsatu alasan bagi penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada bank BNI Syariah, karena dilihat dari posisi peringkat bank syariah. BNI Syariah tetap berada pada peringkat atas yaitu posisi ke dua meskipun telah mengalami penurunan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah pada tahun 2015 (republika.co.id). Tentu ini perlu menjadi perhatian bagi BNI Syariah dengan meningkatkan kualitas layanan, nilai bagi nasabah, dan selalu memperhatikan atribut produk perbankan syariah.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis melakukan penelitian di Bank BNI Syariah Jl. Kusumanegara, Muja Muju, Umbulharjo, Yogyakarta dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah dan Atribut Produk

Perbankan Syariah terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Syariah Yogyakarta”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan hal-hal yang ditemukan dalam latar belakang maka rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Yogyakarta?
2. Apakah nilai nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Yogyakarta?
3. Apakah atribut produk perbankan syariah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Yogyakarta?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Yogyakarta
2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Yogyakarta
3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh atribut produk perbankan syariah terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Yogyakarta



#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

##### **1. Bagi Bank Syariah**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan para pembuat kebijakan dalam membuat keputusan dan kebijakan yang terkait dengan kualitas layanan, nilai nasabah, dan atribut produk perbankan syariah dalam upaya mendukung strategi pengembangan bank syariah di masa yang akan datang

##### **2. Bagi Peneliti**

Sebagai sumber informasi penelitian-penelitian yang akan datang, serta memberi kontribusi keilmuan bagi semua aktivitas akademik dalam bidang keuangan islam, dan sebagai sarana aktualisasi penerapan ilmu yang diperoleh penulis selama perkuliahan

##### **3. Bagi penelitian lanjutan**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi yang dapat memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama dan menambah khazanah pengetahuan bidang pemasaran dalam perbankan syariah

## **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan untuk lebih mempermudah dan memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai isi skripsi ini dengan susunan yang sistematis dan komprehensif, antara lain :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latar belakang masalah sebagai landasan pembahasan, rumusan masalah guna memfokuskan pembahasan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi landasan teori sebagai penjabaran teori-teori yang mendukung perumusan hipotesis. Selain itu, bab ini juga berisi penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian penulis, kerangka pemikiran teoritis dan hipotesis.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi yang meliputi antara lain: variabel penelitian dan definisi operasional, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis yang digunakan.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan membahas mengenai gambaran umum perusahaan, gambaran umum responden, analisis data serta pembahasan.

## BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan-kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian dan saran-saran sebagai masukan bagi penelitian selanjutnya.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Dari hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis menarik beberapa kesimpulan atas hasil analisis tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis koefisien regresi antara dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah semuanya positif. Di mana pengaruh perubahan naik/turunnya variabel kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik dimensi kualitas layanan yang meliputi keandalan, jaminan, bukti fisik, komunikasi dan tanggapan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah.
2. Nilai Nasabah tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Hasil pengujian tersebut menunjukkan *p value* (Sig.) sebesar 0,127 yang mana lebih besar dari tingkat signifikansi sebesar 0,05 atau *p value* < 0,05 maka hipotesis ditolak. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel Nilai Nasabah tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel nilai nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik kualitas produk yang ditawarkan oleh perusahaan maka kepuasan nasabah (pelanggan) akan semakin meningkat.

3. Atribut Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Hasil ini diperoleh dari hasil uji t yang menunjukkan *p value* (Sig.) sebesar 0,03 yang mana lebih kecil dari tingkat signifikansi sebesar 0,05 atau  $p\ value < 0,05$  maka hipotesis diterima.

## **B. Saran**

Dari hasil simpulan yang telah dikemukakan, maka saran yang penulis dapat sebagai bahan pertimbangan bagi pihak Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta adalah sebagai berikut:

1. Disarankan kepada perusahaan agar dalam memberikan layanan kepada nasabah Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta, hendaknya tetap mempertahankan faktor-faktor dimensi layanan yang meliputi keandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), komunikasi (*empathy*) dan cepat tanggap (*responsiveness*) dalam melakukan layanan kepada nasabah.
2. Untuk meningkatkan kinerja keuangan dan kepuasan nasabah, hendaknya Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta memperhatikan nilai nasabah dan atribut produk guna memberikan kepuasan kepada nasabah.
3. Disarankan kepada Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta untuk meningkatkan pengetahuan, kesopansantunan, nilai-nilai keislaman, dan prinsip-prinsip syariah serta kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

**Al-Quran**

Al Qur'anulkarim. (2005). "*Al-Qur'an dan Terjemahnya*". Jakarta: J-ART.

**Buku dan Dokumentasi**

Ali Hasan. (2009). "*Marketing*". Yogyakarta: MedPress.

Amstrong, K. (2001). "*Prinsip-prinsip Pemasaran*". Jakarta: Erlangga.

Arif, M. R. (2012). "*Dasar-dasar Pemasaran Perbankan Syariah*". Bandung: Alfabeta.

Bank Indonesia. (2007). "*Cetak Biru Pengembangan Perbankan Syariah Indonesia*". Jakarta: Bank Indonesia.

Bank BNI Syariah. (2016). "*Dokumen Bank BNI Syariah 2016*". Jakarta: BNI Syariah.

Dahlan Siamat. (2007). "*Manajemen Lembaga Keuangan*". Jakarta: Lembaga Penerbit FEUI.

Eriyanto. (2007). "*Teknik Sampling Analisis Opini Publik*". Yogyakarta: LKiS

Fauzi, Yuslam. (2012). "*Memaknai Kerja*". Bandung: Mizan.

Fandi Tjiptono. (2004). "*Manajemen Jasa*". Yogyakarta: Andi Offest.

Fredi Rangkuti. (2006). "*Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*". Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Fred N. Kerlinger. (2008). "*Asas-asas Penelitian Behavioral*". Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Ghazali. (2005). "*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan SPSS*". Semarang: Badan Penerbit UNDIP.

Jalaluddin Rakhmat. (2016). "*Metode Penelitian Komunikasi*". Bandung: Simbiosis Rekatama Media.

P3EUII. (2014). "*Ekonomi Islam*". Jakarta : Rajawali Pers.

Rizal Yaya. (2014). "*Akuntansi Perbankan Syariah*". Jakarta : Salemba Empat.

Robert N. Anthony. "*Management Control System*". Jakarta : Salemba Empat.



- Sugiyono. (2013). *“Metode Penelitian Kombinasi”*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *“Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D”*. Bandung: Alfabeta.
- Sekaran. (2007). *“Research Methods For Bisnis”*. Jakarta: Salemba Empat.
- Supomo. (2014). *“Metodologi Penelitian Bisnis: Untuk Akuntansi dan Manajemen”*. Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA.
- Sudarsono. (2002). *Konsep Ekonomi Islam*. Yogyakarta: Ekonesia.
- Suwarsono Muhamad. (2008). *“Manajemen Strategik : Konsep dan Kasus”*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- , 2012. *“Statistik Perbankan Syariah”*. Jakarta: Bank Indonesia.
- , 2014. *“Surat Edaran Bank Indonesia”* No 6/73/Intern Dpnp Tanggal 24 Desember.
- , 2015. *“Perihal Indeks Kepuasan Nasabah”*. Jakarta: Bank Indonesia.

### **Skripsi dan Jurnal**

- Abdul Fattah Lubis. (2008). *“Analisa Pertumbuhan Bisnis Bank Syariah (Studi Pada Bank DKI Syariah)”*. Skripsi UIN Syarif Hidayatullah.
- Agung Puro Atmojo. (2010). *“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Dan Atribut Produk Islam Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada BNI Syariah Cabang Semarang)”*. Skripsi Universitas Diponegoro Semarang.
- Eko Sasono. (2008). *“Analisis Faktor-Faktor yang Menentukan Kepuasan Pelanggan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan Bank Syariah di Jawa Tengah dan D. I. Yogyakarta”*. Skripsi UNDIP.
- Fitri Sulitia Abidin. (2014). *“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Citra perusahaan dan Atribut Produk Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada BPD DIY Syariah)”*. Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Fitria Puspitasari. (2013). *“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Peripheral Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Cabang Undip Semarang)”*. Skripsi Universitas Diponegoro Semarang.

- Nurul Fauziah. (2016). "*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus BNI Syariah Kantor Cabang Kusumanegara Yogyakarta)*". Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Niswatin. (2015). "*Konsep Dasar Penilaian Kinerja Bank Syariah*". Jurnal Kinerja Bank Syariah. Universitas Brawijaya.
- Rachmad Hidayat. (2009). "*Pengaruh Kualitas Layanan. Kualitas produk, dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*". Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Volume 11.
- Soffan Arif. "*Kualitas pelayanan pengelolaan ATM dan Kepuasan nasabah*. Jurnal tidak diterbitkan". Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Dian Nuswantoro.

## KUESIONER PENELITIAN

### ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI NASABAH, DAN ATRIBUT PRODUK PERBANKAN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH

Yth,

Nasabah Bank BNI Syariah

Di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Yang mengajukan permohonan untuk pengisian kuesioner ini:

Nama : Much. Yai Lutfi Mubarak

NIM : 13820035

Status : Mahasiswa Program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam Program Studi Perbankan Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dengan Hormat,

Kuesioner ini diberikan dalam rangka penyusunan skripsi jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Kuesioner ini dilakukan bertujuan untuk penelitian. Oleh karena itu, saya meminta bantuan kepada Bapak/ Ibu/ Saudara/ i untuk berpartisipasi dan sukarela dalam pengisian kuesioner ini. Saya akan sepenuhnya menjamin kerahasiaan identitas Bapak/ Ibu/ Saudara/i, atas bantuan dan partisipasinya dengan segala kerendahan hati saya ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. wb*

Peneliti

Much. Yai Lutfi Mubarak

## Data Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : a. Laki-Laki b. Perempuan
3. Usia :
  - a. 17-25 tahun
  - b. 26-30 tahun
  - c. 31-35 tahun
  - d. >36 tahun
4. Pekerjaan anda saat ini:
  - a. PNS
  - b. Wiraswasta
  - c. Pelajar/Mahasiswa
  - d. Lain-lain
5. Menjadi nasabah Bank BNI Syariah sejak:
  - a. < 6 bulan
  - b. 6 bulan – 1 tahun
  - c. 1 tahun – 2 tahun
  - d. > 2 tahun
6. Selain Bank BNI Syariah apakah anda menggunakan jasa perbankan lainnya:
  - a. Tidak
  - b. Ya
7. Berapa banyak jumlah uang yang ditabung dalam waktu 1 bulan?
  - a. < Rp 150.000
  - b. Rp 200.000 – Rp 300.000
  - c. Rp 350.000 – Rp 400.000
  - d. > 400.000
8. Penghasilan anda:
  - a. < Rp 1.000.000,-
  - b. Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000
  - c. Rp 3.000.000 – Rp 4.000.000
  - d. Rp > 4.000.000

## PETUNJUK PENGISIAN

Pernyataan-pernyataan dalam kuesioner ini mempunyai empat alternatif jawaban, yaitu:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Berilah tanda (  $\checkmark$  ) pada jawaban Bapak/ Ibu langsung pada lembar kuesioner.

### Kualitas Layanan

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Perusahaan selalu menanyakan kebutuhan nasabah				
2	Perusahaan selalu mengutamakan kenyamanan nasabah				
3	Para karyawan memberikan tanggapan yang baik atas setiap pertanyaan yang diajukan oleh nasabah				
4	Karyawan Bank BNI Syariah memberikan pelayanan yang cepat				
5	Karyawan selalu bersedia membantu nasabah				
6	Penampilan karyawan bank sopan				
7	Penampilan karyawan bank islami				
8	Penampilan karyawan bank rapi				
9	Karyawannya ramah dalam melayani nasabah				
10	Karyawan bank mampu memberikan penjelasan yang mudah dipahami oleh nasabah				

### Nilai Nasabah

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
11	BNI Syariah dapat digunakan untuk segala transaksi perbankan (pemindahbukuan, transfer, penarikan, penyetoran)				
12	Manfaat tabungan yang diberikan BNI Syariah sesuai harapan nasabah				
13	Nasabah mendapatkan kemudahan bertransaksi di BNI Syariah				
14	Nasabah merasakan keamanan melakukan transaksi di BNI Syariah				
15	BNI Syariah selalu memberikan hadiah/reward kepada nasabahnya yang loyal				

### Atribut Produk Perbankan Syariah

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
16	Produk – produk yang ditawarkan sudah sesuai dengan prinsip syariah				
17	Kualitas produk yang ditawarkan BNI Syariah sudah baik				
18	Produk yang ditawarkan sudah sesuai dengan kebutuhan nasabah				
19	Saya merasa nyaman dengan produk yang saya gunakan karena selalu berlandaskan syariah				

### Kepuasan Nasabah

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Karyawan BNI Syariah melayani nasabah dengan cepat				

2	Kualitas layanan BNI Syariah yang baik				
3	Layanan yang diberikan karyawan sesuai harapan				
4	Saya segera mendapat bantuan ketika mengalami kesulitan				
5	Karyawan mendengarkan saya secara sungguh-sungguh ketika saya meminta pelayanan transaksi				
6	Saya merasa puas dengan produk yang ditawarkan BNI Syariah				
7	Layanan jaringan ATM BNI Syariah luas				
8	Saya puas dengan pelayanan BNI Syariah				





Foto/Dokumentasi

Lokasi Kantor Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta

Jl.Kusumanegara, Mujamuju, Umbulharjo, Yogyakarta





LAMPIRAN 1

**Terjemahan Teks Bahasa Arab**

No	Hlm	BAB	Terjemahan
1.	57	II	<p>“Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Dan karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal”.</p> <p>(QS. Ali Imran, 159)</p>
2.	57	II	<p>“Barang siapa yang mengerjakan kebajikan, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka pasti akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan akan Kami beri balasan dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan”.</p> <p>(QS. An-Nal, 97)</p>

LAMPIRAN 2 DATA RESPONDEN

No	Nama Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan anda saat ini	Menjadi nasabah Bank BNI Syariah sejak :	Berapa banyak jumlah uang yang ditabung dalam waktu 1 bulan ?	Penghasilan anda :
1	latifaul khasanah	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 6 bulan	<Rp. 150.000	<Rp. 1.000.000
2	Siti Susanti	Perempuan	17-25 tahun	Wiraswasta	6 bulan - 1 tahun	> 400.000	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
3	Bagas Tri Atmaja	Laki-laki	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 6 bulan	Rp. 200.000 - Rp. 300.000	<Rp. 1.000.000
4	Dhiya	Perempuan	26-30 tahun	Lain-lain	1 tahun - 2 tahun	Rp. 200.000 - Rp. 300.000	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
5	Luthfi Rahmawati Nur Hasanah	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	> 2 tahun	<Rp. 150.000	<Rp. 1.000.000
6	Ogi Mahripat	Laki-laki	26-30 tahun	Wiraswasta	< 6 bulan	Rp. 200.000 - Rp. 300.000	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000
7	Fitri	Perempuan	26-30 tahun	Wiraswasta	> 2 tahun	> 400.000	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
8	Choirul Latifah	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 6 bulan	<Rp. 150.000	<Rp. 1.000.000
9	Arini	Perempuan	26-30 tahun	Lain-lain	6 bulan - 1 tahun	Rp. 350.000 - Rp. 400.000	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
10	Nia	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	> 2 tahun	<Rp. 150.000	<Rp. 1.000.000
11	Ayu sri ambarwati	Perempuan	17-25 tahun	Wiraswata	> 2 tahun	> 400.000	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
12	Rizaldi Rizki Dehani	Laki-laki	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	6 bulan - 1 tahun	Rp. 200.000 - Rp. 300.000	<Rp. 1.000.000
13	Ulfah	Perempuan	26-30 tahun	Wiraswasta	6 bulan - 1 tahun	<Rp. 150.000	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
14	Hakim	Laki-laki	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	> 2 tahun	<Rp. 150.000	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000

15	Riska	Perempuan	17-25 tahun	Wiraswasta	6 bulan - 1 tahun	<Rp. 150.000	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
16	syamsul	Laki-laki	26-30 tahun	Wiraswasta	< 6 bulan	<Rp. 150.000	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
17	Nugraha	Laki-laki	17-25 tahun	Lain-lain	1 tahun - 2 tahun	<Rp. 150.000	<Rp. 1.000.000
18	Dita Amalia	Perempuan	26-30 tahun	Wiraswasta	1 tahun - 2 tahun	> 400.000	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
19	bapak ANWAR	Laki-laki	>35 tahun	PNS	6 bulan - 1 tahun	> 400.000	> 4.000.000
20	nanda	Laki-laki	17-25 tahun	Lain-lain	1 tahun - 2 tahun	> 400.000	> 4.000.000
21	Rita amalia abdullah	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	6 bulan - 1 tahun	> 400.000	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
22	Abdul majid	Laki-laki	26-30 tahun	Wiraswasta	< 6 bulan	> 400.000	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
23	Wijaya	Laki-laki	17-25 tahun	Wiraswasta	6 bulan - 1 tahun	Rp. 200.000 - Rp. 300.000	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000, > 4.000.000
24	nida nurjanan	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	6 bulan - 1 tahun	Rp. 200.000 - Rp. 300.000	<Rp. 1.000.000
25	nanda	Laki-laki	26-30 tahun	Wiraswasta	1 tahun - 2 tahun	> 400.000	> 4.000.000
26	Wiwit lamungtyas	Perempuan	17-25 tahun	Lain-lain	6 bulan - 1 tahun	Rp. 200.000 - Rp. 300.000	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
27	Aulia nur ardia	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 6 bulan	Rp. 350.000 - Rp. 400.000	<Rp. 1.000.000
28	Armawati	Perempuan	17-25 tahun	Wiraswasta	< 6 bulan	Rp. 350.000 - Rp. 400.000	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
29	Sinta Agustina	Perempuan	26-30 tahun	PNS	1 tahun - 2 tahun	Rp. 350.000 - Rp. 400.000	> 4.000.000
30	Khamim	Laki-laki	>35 tahun	PNS	> 2 tahun	Rp. 200.000 - Rp. 300.000	>4.000.000

31	Carissa lutfi pratiwi	Perempuan	17-25 tahun	Wiraswasta	> 2 tahun	> 400.000	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
32	sumaji joko winarno	Laki-laki	>35 tahun	PNS	> 2 tahun	> 400.000	> 4.000.000
33	Novi	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	6 bulan - 1 tahun	Rp. 200.000 - Rp. 300.000	<Rp. 1.000.000
34	Anton Saputro	Laki-laki	>35 tahun	PNS	> 2 tahun	> 400.000	>4.000.000
35	Ahmad Mushofi Hasan	Laki-laki	26-30 tahun	Wirasasta	> 2 tahun	> 400.000	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
36	Zaki Mubarak	Laki-laki	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	> 2 tahun	Rp. 350.000 - Rp. 400.000	<Rp. 1.000.000
37	Mariska kusuma putri	Perempuan	17-25 tahun	Lain-lain	< 6 bulan	Rp. 350.000 - Rp. 400.000	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
38	Haliza Deli Gayo	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	6 bulan - 1 tahun	Rp. 350.000 - Rp. 400.000	<Rp. 1.000.000
39	Masrifatul Karomah	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	6 bulan - 1 tahun	Rp. 200.000 - Rp. 300.000	<Rp. 1.000.000
40	Umi thoifah	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 6 bulan	<Rp. 150.000	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
41	M. Arif Mutakin	Laki-laki	26-30 tahun	Wiraswasta	6 bulan - 1 tahun	> 400.000	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000
42	Siti Asmah	Perempuan	>35 tahun	PNS	> 2 tahun	> 400.000	>4.000.000
43	Guntur	Laki-laki	26-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	> 2 tahun	<Rp. 150.000	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
44	Zulfa Nadia	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	> 2 tahun	Rp. 200.000 - Rp. 300.000	<Rp. 1.000.000
45	Nasrudin efendi	Laki-laki	>35 tahun	PNS	< 6 bulan	Rp. 200.000 - Rp. 300.000	>Rp. 4.000.000
46	Iva Nurlaila	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	> 2 tahun	Rp. 200.000 - Rp. 300.000	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000



47	ahmad	Laki-laki	26-30 tahun	Wiraswasta	> 2 tahun	<Rp. 150.000	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000
48	Anita	Perempuan	17-25 tahun	Wiraswasta	< 6 bulan	> 400.000	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
49	Restu tulus r	Laki-laki	17-25 tahun	Lain-lain	< 6 bulan	<Rp. 150.000	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
50	Nur Aini	Perempuan	>35 tahun	PNS	> 2 tahun	Rp. 200.000 - Rp. 300.000	>Rp. 4.000.000
51	andri ade irmawan	Laki-laki	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	6 bulan - 1 tahun	<Rp. 150.000	<Rp. 1.000.000
52	Nurrohmah	Perempuan	17-25 tahun	Lain-lain	1 tahun - 2 tahun	Rp. 200.000 - Rp. 300.000	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
53	Ichsan Nuddin	Laki-laki	26-30 tahun	Lain-lain	6 bulan - 1 tahun	> 400.000	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
54	Khoirunnisa	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 6 bulan	<Rp. 150.000	<Rp. 1.000.000
55	Arum	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	6 bulan - 1 tahun	Rp. 350.000 - Rp. 400.000	<Rp. 1.000.000
56	Nina	Perempuan	26-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	> 2 tahun	<Rp. 150.000	<Rp. 1.000.000
57	Yessi	Perempuan	17-25 tahun	Wiraswasta	> 2 tahun	> 400.000	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
58	Aldi	Laki-laki	17-25 tahun	Lain-lain	6 bulan - 1 tahun	Rp. 200.000 - Rp. 300.000	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
59	Nuzula ilhami	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	6 bulan - 1 tahun	<Rp. 150.000	<Rp. 1.000.000
60	Baihaqi	Laki-laki	26-30 tahun	Lain-lain	> 2 tahun	<Rp. 150.000	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
61	Dina aulia	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	6 bulan - 1 tahun	<Rp. 150.000	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
62	Irfan nugroho	Laki-laki	17-25 tahun	Lain-lain	< 6 bulan	<Rp. 150.000	<Rp. 1.000.000



63	Rizki nugraha	Laki-laki	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	1 tahun - 2 tahun	<Rp. 150.000	<Rp. 1.000.000
64	Rizki azhari	Laki-laki	17-25 tahun	Lain-lain	1 tahun - 2 tahun	> 400.000	<Rp. 1.000.000
65	Bapak Usman	Laki-laki	>35 tahun	PNS	6 bulan - 1 tahun	> 400.000	> 4.000.000
66	Firman	Laki-laki	17-25 tahun	Wiraswasta	1 tahun - 2 tahun	> 400.000	> 4.000.000
67	Siska	Perempuan	17-25 tahun	Wiraswasta	6 bulan - 1 tahun	> 400.000	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
68	Dhoni .F	Laki-laki	26-30 tahun	Wiraswasta	< 6 bulan	> 400.000	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
69	Abd. Fatah	Laki-laki	26-30 tahun	Wiraswasta	6 bulan - 1 tahun	Rp. 200.000 - Rp. 300.000	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000,
70	damayanti	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	6 bulan - 1 tahun	Rp. 200.000 - Rp. 300.000	<Rp. 1.000.000
71	chandra	Laki-laki	26-30 tahun	Lain-lain	1 tahun - 2 tahun	> 400.000	> 4.000.000
72	atrie novianti	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	6 bulan - 1 tahun	Rp. 200.000 - Rp. 300.000	<Rp. 1.000.000
73	st. Adidah	Perempuan	31-35 tahun	PNS	< 6 bulan	Rp. 350.000 - Rp. 400.000	> 4.000.000
74	Putri	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 6 bulan	Rp. 350.000 - Rp. 400.000	<Rp. 1.000.000
75	Nurul	Perempuan	26-30 tahun	Wiraswasta	1 tahun - 2 tahun	Rp. 350.000 - Rp. 400.000	> 4.000.000
76	Dinar	Laki-laki	31-35 tahun	PNS	> 2 tahun	Rp. 200.000 - Rp. 300.000	> 4.000.000
77	dini	Perempuan	17-25 tahun	Wiraswasta	> 2 tahun	> 400.000	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
78	fajrurrahman	Laki-laki	>35 tahun	PNS	> 2 tahun	> 400.000	> 4.000.000

79	kamaludin	Laki-laki	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	6 bulan - 1 tahun	Rp. 200.000 - Rp. 300.000	<Rp. 1.000.000
80	Annisa	Perempuan	17-25 tahun	Wiraswasta	> 2 tahun	> 400.000	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
81	Damayanti	Perempuan	26-30 tahun	Wiraswasta	> 2 tahun	> 400.000	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
82	Rahmawati	Perempuan	26-30 tahun	Wiraswasta	> 2 tahun	Rp. 350.000 - Rp. 400.000	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
83	Ade Fitri	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 6 bulan	Rp. 350.000 - Rp. 400.000	<Rp. 1.000.000
84	Nurismayanti	Perempuan	31-35 tahun	PNS	6 bulan - 1 tahun	Rp. 350.000 - Rp. 400.000	>4.000.000
85	Ajeng	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	6 bulan - 1 tahun	Rp. 200.000 - Rp. 300.000	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
86	Diana	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 6 bulan	<Rp. 150.000	<Rp. 1.000.000
87	Danang	Perempuan	26-30 tahun	PNS	6 bulan - 1 tahun	> 400.000	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000
88	Fatmawati	Perempuan	>35 tahun	PNS	> 2 tahun	> 400.000	>Rp. 4.000.000
89	Indri	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	> 2 tahun	<Rp. 150.000	<Rp. 1.000.000
90	Luciana	Perempuan	26-30 tahun	Lain-lain	> 2 tahun	Rp. 400.000	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
91	Malla	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 6 bulan	Rp. 200.000 - Rp. 300.000	<Rp. 1.000.000
92	Rima	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	> 2 tahun	Rp. 200.000 - Rp. 300.000	<Rp. 1.000.000
93	Srimaspupah	Perempuan	26-30 tahun	Wiraswasta	> 2 tahun	<Rp. 150.000	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000
94	St. Khoiriyah	Perempuan	17-25 tahun	Wiraswasta	< 6 bulan	> 400.000	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000

95	Vania	Perempuan	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	< 6 bulan	<Rp. 150.000	<Rp. 1.000.000
96	Irma	Perempuan	26-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	> 2 tahun	Rp. 200.000 - Rp. 300.000	<Rp. 1.000.000
97	Andri	Laki-laki	17-25 tahun	Pelajar/Mahasiswa	6 bulan - 1 tahun	<Rp. 150.000	<Rp. 1.000.000
98	Ririn	Perempuan	>35 tahun	PNS	1 tahun - 2 tahun	Rp. 200.000 - Rp. 300.000	>Rp. 4.000.000
99	Syamsuddin	Laki-laki	31-35 tahun	PNS	6 bulan - 1 tahun	> 400.000	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
100	Mubarak	Laki-laki	26-30 tahun	Wiraswasta	< 6 bulan	Rp. 200.000 - Rp. 300.000	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000

LAMPIRAN 3

Variabel Y Kepuasan Nasabah

No.	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	Total
1	4	4	3	3	3	3	3	3	26
2	4	3	3	3	3	3	3	3	25
3	4	4	4	4	4	4	3	4	31
4	3	3	3	3	3	3	3	3	24
5	3	3	3	4	4	3	1	3	24
6	3	4	3	3	3	3	3	3	25
7	3	3	4	3	3	3	3	4	26
8	3	3	3	3	3	3	4	3	25
9	3	3	3	3	3	4	4	3	26
10	3	2	1	1	3	2	1	1	14
11	4	4	4	4	4	3	4	3	30
12	3	3	4	4	4	3	3	3	27
13	3	3	3	3	3	3	3	3	24
14	3	3	3	3	3	3	3	3	24
15	3	2	3	2	2	3	2	2	19
16	4	4	4	4	3	4	4	4	31
17	3	3	3	3	3	3	3	3	24
18	2	3	2	2	2	3	2	3	19
19	1	1	3	2	2	1	2	3	15
20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
21	4	4	3	3	3	3	2	3	25
22	3	3	3	3	3	3	3	3	24
23	4	4	3	3	3	3	2	3	25
24	3	3	3	4	4	4	4	4	29
25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
26	3	3	3	3	3	3	3	3	24
27	4	4	4	4	4	4	4	4	32
28	4	4	4	4	4	4	4	4	32
29	3	3	3	3	3	3	3	3	24
30	3	4	4	4	4	4	3	3	29
31	4	4	3	4	4	3	3	3	28
32	3	3	3	3	3	3	3	3	24
33	4	3	3	3	4	3	3	3	26
34	3	3	3	2	3	3	3	3	23
35	3	3	3	4	3	3	4	4	27
36	4	4	4	4	4	4	4	4	32
37	4	4	4	4	4	4	3	3	30
38	3	3	3	2	3	3	3	3	23

39	3	3	3	3	3	3	2	3	23
40	4	4	4	4	4	4	3	3	30
41	3	3	3	3	3	3	2	3	23
42	4	4	4	4	4	4	4	4	32
43	3	3	3	3	3	3	3	3	24
44	2	3	3	3	4	4	4	4	27
45	3	3	3	3	3	2	2	3	22
46	2	3	2	2	2	3	2	3	19
47	3	3	3	3	3	3	3	3	24
48	3	4	3	3	3	2	2	3	23
49	3	3	3	3	3	3	3	3	24
50	3	3	3	3	3	3	3	3	24
51	3	3	3	4	4	3	2	3	25
52	3	3	3	3	3	3	4	4	26
53	3	3	3	3	3	3	3	3	24
54	3	3	3	3	3	3	4	3	25
55	3	3	3	3	3	4	4	3	26
56	3	2	1	1	2	1	1	1	12
57	4	4	4	4	4	3	4	3	30
58	3	3	4	4	4	3	3	3	27
59	3	3	3	3	3	3	3	3	24
60	3	3	3	3	3	3	3	3	24
61	3	2	3	2	2	3	2	2	19
62	4	4	4	4	3	4	4	4	31
63	3	3	3	3	3	3	3	3	24
64	2	3	2	2	2	3	2	3	19
65	1	5	3	2	2	4	2	3	22
66	4	4	4	4	4	4	4	4	32
67	4	4	3	3	3	3	2	3	25
68	3	3	3	3	3	3	3	3	24
69	4	3	3	3	3	3	2	3	24
70	3	3	3	4	4	4	4	4	29
71	4	4	4	4	4	4	4	4	32
72	3	3	3	3	3	3	3	3	24
73	4	4	4	4	4	4	4	4	32
74	4	4	4	4	4	4	4	4	32
75	3	3	3	3	3	3	3	3	24
76	3	4	4	4	4	4	3	3	29
77	4	4	3	4	4	3	3	3	28
78	3	3	3	3	3	3	3	3	24
79	4	3	3	3	4	3	3	3	26
80	3	3	3	2	3	3	3	3	23
81	3	3	3	4	4	3	4	4	28

82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
83	4	4	4	4	4	3	3	3	3	29
84	3	3	3	3	2	3	3	3	3	23
85	3	3	3	3	3	3	2	3	3	23
86	4	4	4	4	4	4	3	3	3	30
87	3	3	3	3	3	3	2	3	3	23
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
90	2	3	3	3	3	3	3	3	4	24
91	3	3	3	3	3	2	2	3	3	22
92	2	3	2	2	2	3	2	3	3	19
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
94	3	4	3	3	3	2	2	3	3	23
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
97	3	3	3	4	4	3	2	3	3	25
98	3	3	3	3	3	3	4	4	4	26
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
100	3	4	3	3	3	3	3	3	3	25

**varibel x1 Kualitas Layan**

No.	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	Total
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	37
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31
5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	34
6	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	35
7	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
8	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	35
9	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31
10	1	3	2	3	3	3	3	3	2	2	25
11	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	35
12	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	35
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
15	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	24
16	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	34
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
18	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	26
19	1	1	1	2	3	1	3	2	1	2	17

20	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
21	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	34
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
23	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	35
24	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31
25	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
29	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
31	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	36
32	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
33	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	35
34	3	3	3	2	3	4	3	4	3	2	30
35	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	36
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
37	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	37
38	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	33
39	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	35
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
41	4	3	3	2	2	3	3	3	3	4	30
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
44	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
45	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31
46	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	30
47	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	31
48	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	31
49	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
50	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
51	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	34
52	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	33
53	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	32
54	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	35
55	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31
56	1	3	2	3	3	3	3	3	2	2	25
57	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	35
58	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	35
59	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
61	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	24
62	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	34



63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
64	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	26
65	1	1	1	2	3	1	3	2	1	2	17
66	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
67	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	34
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
69	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	35
70	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31
71	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
75	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
77	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	36
78	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
79	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	35
80	3	3	3	2	3	4	3	4	3	2	30
81	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	36
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
83	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	37
84	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	33
85	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	34
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
87	4	3	3	2	2	3	3	3	3	4	30
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
90	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	37
91	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29
93	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	31
94	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	32
95	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
96	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
97	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	34
98	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	33
99	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	32
100	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	35

**Variabel X2 Nilai Nasabah**

No.	x11	x12	x13	x14	x15	Total
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------

1	3	3	3	3	3	15
2	3	3	3	3	3	15
3	4	4	4	4	4	20
4	3	3	3	3	2	14
5	1	3	3	3	3	13
6	3	3	3	3	3	15
7	4	4	4	4	2	18
8	4	3	3	3	3	16
9	4	4	4	3	3	18
10	3	2	1	2	2	10
11	4	3	4	3	2	16
12	3	4	4	4	3	18
13	3	4	3	3	2	15
14	3	3	3	3	3	15
15	2	3	2	3	2	12
16	3	4	4	4	4	19
17	3	3	3	3	3	15
18	3	3	3	3	2	14
19	2	1	1	2	1	7
20	4	4	4	4	4	20
21	4	3	3	3	3	16
22	3	3	3	3	2	14
23	4	3	4	4	2	17
24	4	3	4	3	3	17
25	4	4	4	4	4	20
26	3	3	3	3	3	15
27	3	3	3	3	3	15
28	3	3	3	3	3	15
29	3	3	3	3	3	15
30	4	4	4	3	3	18
31	4	3	3	3	2	15
32	3	3	3	3	3	15
33	3	3	3	4	4	17
34	4	4	3	4	3	18
35	4	4	4	3	2	17
36	4	4	4	4	4	20
37	4	4	4	4	4	20
38	4	3	3	4	4	18
39	4	3	3	3	2	15
40	4	4	4	4	4	20
41	3	2	4	4	2	15
42	4	4	4	4	1	17
43	3	3	3	3	3	15

44	4	4	4	4	3	19
45	3	3	3	3	2	14
46	3	3	4	3	2	15
47	4	3	3	3	3	16
48	3	4	4	3	4	18
49	3	3	3	3	3	15
50	4	4	3	3	4	18
51	3	3	3	3	3	15
52	4	3	3	3	3	16
53	4	4	4	3	4	19
54	4	3	3	3	3	16
55	4	4	4	3	3	18
56	3	2	1	2	2	10
57	4	3	4	3	1	15
58	3	4	4	4	4	19
59	3	4	3	3	2	15
60	3	3	3	3	3	15
61	2	3	2	3	2	12
62	3	4	4	4	4	19
63	3	3	3	3	3	15
64	3	3	3	3	2	14
65	2	1	1	2	1	7
66	4	4	4	4	4	20
67	4	3	3	3	3	16
68	3	3	3	3	2	14
69	4	3	4	4	2	17
70	4	3	4	3	3	17
71	4	4	4	4	4	20
72	3	3	3	3	3	15
73	3	3	3	3	3	15
74	3	3	3	3	3	15
75	3	3	3	3	3	15
76	4	4	4	4	3	19
77	4	3	3	3	2	15
78	3	3	3	3	3	15
79	3	3	3	4	4	17
80	4	4	3	4	3	18
81	4	4	4	3	2	17
82	4	4	4	4	4	20
83	4	4	4	4	4	20
84	3	3	3	3	2	14
85	4	3	3	3	2	15
86	4	4	4	4	4	20

87	3	3	4	4	2	16
88	4	4	4	4	1	17
89	3	3	3	3	3	15
90	4	4	4	4	3	19
91	3	3	3	3	2	14
92	3	3	4	3	2	15
93	4	3	3	3	3	16
94	3	4	4	3	4	18
95	3	3	3	3	3	15
96	4	4	3	3	4	18
97	3	3	3	3	3	15
98	4	4	3	3	3	17
99	4	4	4	3	4	19
100	3	3	3	3	3	15

**Varibel X3 Atribut Perbankan Syariah**

No.	x16	x17	x18	x19	Total
1	3	3	3	3	12
2	3	3	3	3	12
3	3	4	4	4	15
4	2	2	3	3	10
5	3	3	3	3	12
6	3	3	3	3	12
7	3	3	3	4	13
8	3	3	3	3	12
9	3	3	3	4	13
10	2	2	2	2	8
11	3	3	3	3	12
12	4	3	4	3	14
13	3	2	3	3	11
14	2	2	2	2	8
15	2	2	3	3	10
16	4	2	4	4	14
17	3	3	3	3	12
18	3	3	3	3	12
19	2	1	1	2	6
20	4	4	4	4	16
21	3	3	3	3	12
22	3	3	3	3	12

23	3	3	3	4	13
24	3	4	4	3	14
25	4	4	4	4	16
26	3	3	3	3	12
27	3	3	3	3	12
28	3	3	3	3	12
29	3	3	3	3	12
30	3	3	4	3	13
31	3	3	3	3	12
32	3	3	3	3	12
33	3	4	3	4	14
34	3	3	3	4	13
35	3	3	3	3	12
36	4	4	4	4	16
37	3	3	4	3	13
38	3	3	3	3	12
39	3	3	3	3	12
40	3	3	3	3	12
41	3	2	3	3	11
42	4	4	4	4	16
43	3	3	3	3	12
44	3	3	3	3	12
45	3	3	2	3	11
46	3	3	3	4	13
47	3	3	3	4	13
48	2	2	3	3	10
49	3	3	3	3	12
50	3	3	3	3	12
51	3	4	3	3	13
52	3	3	3	3	12
53	3	3	3	3	12
54	3	3	3	3	12
55	3	3	3	4	13
56	2	2	2	1	7
57	3	3	3	3	12
58	4	3	4	3	14
59	3	2	3	3	11
60	2	2	2	2	8
61	2	2	3	3	10
62	4	2	4	4	14
63	3	3	3	3	12
64	3	3	3	3	12
65	1	1	1	2	5

66	4	4	4	4	16
67	3	3	3	3	12
68	3	3	3	3	12
69	3	3	3	4	13
70	3	4	4	3	14
71	4	4	4	4	16
72	3	3	3	3	12
73	3	3	3	3	12
74	3	3	3	3	12
75	3	3	3	3	12
76	3	3	4	3	13
77	3	3	3	3	12
78	3	3	3	3	12
79	3	4	3	4	14
80	3	3	3	4	13
81	3	3	3	3	12
82	4	4	4	4	16
83	3	3	3	3	12
84	3	3	3	3	12
85	3	3	3	3	12
86	3	3	3	3	12
87	3	2	3	3	11
88	4	4	4	4	16
89	3	3	3	3	12
90	3	3	3	3	12
91	3	3	2	3	11
92	3	3	3	4	13
93	3	3	3	4	13
94	2	2	3	3	10
95	3	3	3	3	12
96	3	3	3	3	12
97	3	4	3	3	13
98	3	3	3	3	12
99	3	3	3	3	12
100	3	3	3	3	12

## LAMPIRAN 4 HASIL OUTPUT SPSS

### Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Variabel X<sub>1</sub>

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	63,08	76,417	,723	.	,751
X2	63,08	78,533	,705	.	,758
X3	63,11	76,295	,812	.	,749
X4	63,25	78,919	,675	.	,759
X5	63,02	79,327	,650	.	,761
X6	63,02	77,288	,812	.	,752
X7	63,13	80,194	,601	.	,764
X8	62,94	78,631	,710	.	,758
X9	63,11	76,064	,833	.	,748
X10	63,21	77,975	,743	.	,756
Total X1	33,21	21,552	1,000	.	,917

### Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Variabel X<sub>2</sub>

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X11	28,83	21,567	,618	.	,771
X12	28,94	20,708	,815	.	,749
X13	28,92	20,340	,792	.	,745
X14	28,96	21,960	,724	.	,771
X15	29,36	20,850	,580	.	,768
Total X2	16,11	6,448	1,000	.	,814

### Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Variabel X<sub>3</sub>

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X16	21,49	10,832	,827	.	,793
X17	21,53	10,177	,789	.	,778
X18	21,40	10,398	,815	.	,781
X19	21,30	10,830	,751	.	,798
Total X <sub>3</sub>	12,25	3,419	1,000	.	,864

### Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Variabel Y

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	47,72	58,938	,687	.	,766
Y2	47,68	58,376	,767	.	,762
Y3	47,75	58,343	,821	.	,761
Y4	47,75	56,419	,862	.	,751
Y5	47,68	58,799	,763	.	,764
Y6	47,77	58,255	,799	.	,761
Y7	47,96	57,152	,690	.	,759
Y8	47,75	59,689	,709	.	,769
Total Y	25,47	16,523	1,000	.	,913



## Hasil Uji Reliabilitas

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,777	,935	11

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,795	,894	6

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,828	,925	5

### Reliability Statistics

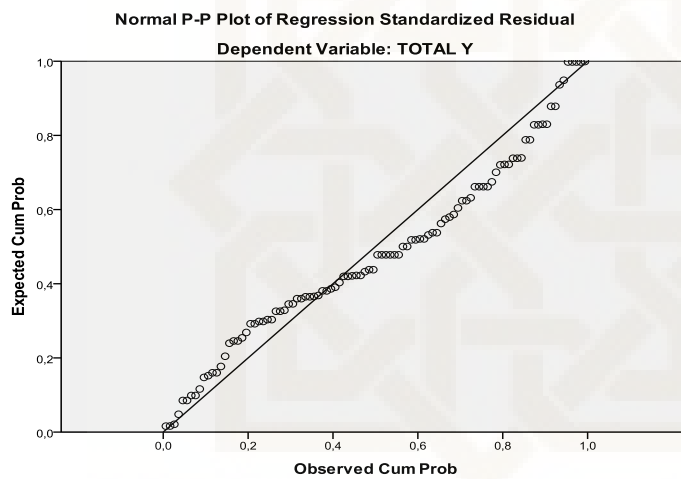
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,787	,938	9

## Statistikk Deskriptif

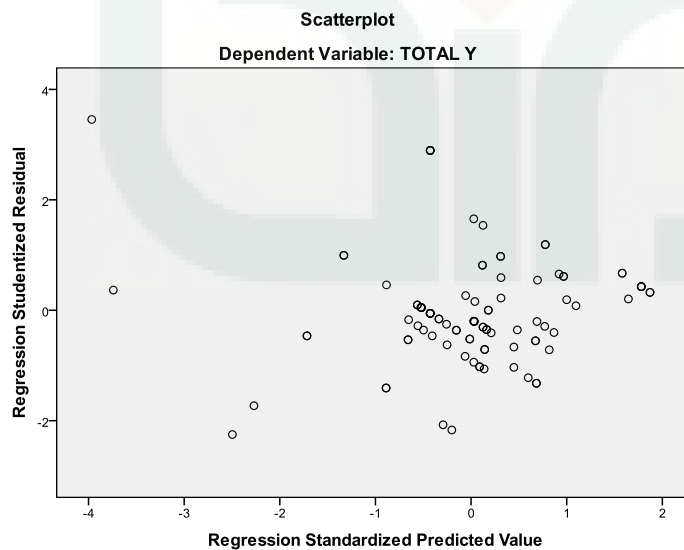
Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	100	23	17	40	32,98	4,599
X2	100	13	7	20	16,12	2,556
X3	100	11	5	16	12,21	1,919
Y	100	20	12	32	25,45	4,061
Valid N (listwise)	100					

## Hasil Uji Normalitas



## Hasil Uji Heteroskedastisitas



## Hasil Uji Multikolonieritas

## Hasil Uji Regresi Linier Berganda

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,195	2,057		1,553	,124		
	TOTAL X1	,277	,101	,314	2,752	,007	,353	2,833
	TOTAL X2	,294	,191	,185	1,540	,127	,317	3,159
	TOTAL X3	,686	,222	,324	3,087	,003	,415	2,408

a. Dependent Variable: TOTAL Y

## Hasil Uji t

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,195	2,057		1,553	,124
	TOTAL X1	,277	,101	,314	2,752	,007
	TOTAL X2	,294	,191	,185	1,540	,127
	TOTAL X3	,686	,222	,324	3,087	,003

a. Dependent Variable: TOTAL Y

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,195	2,057		1,553	,124
	TOTAL X1	,277	,101	,314	2,752	,007
	TOTAL X2	,294	,191	,185	1,540	,127
	TOTAL X3	,686	,222	,324	3,087	,003

a. Dependent Variable: TOTAL Y

## Hasil Uji F

ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	914,649	3	304,883	40,759	,000 <sup>a</sup>
Residual	718,101	96	7,480		
Total	1632,750	99			

a. Predictors: (Constant), TOTAL X3, TOTAL X1, TOTAL X2

b. Dependent Variable: TOTAL Y

## Hasil Uji R<sup>2</sup>

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,748 <sup>a</sup>	,560	,546	2,73500

a. Predictors: (Constant), TOTAL X3, TOTAL X1, TOTAL X2

b. Dependent Variable: TOTAL Y

## LAMPIRAN 5 PROFIL UMUM BNI SYARIAH

### 1. Sejarah BNI Syariah

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip perbankan syariah dengan tiga pilarnya yaitu adil, transparan, dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada undang-undang No. 10 tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan unit usaha syariah BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 kantor cabang 31 kantor cabang pembantu. Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di kantor cabang BNI konvensional dengan kurang lebih 1500 outlet yang tersebar diseluruh wilayah Indonesia. Didalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH. Ma'ruf Amin, semua produk syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Berdasarkan keputusan Gubernur Bank Indonesia (BI) Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Di dalam korporate plan UUS BNI tahun 2000 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan spin off tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Relasi waktu spin off bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal

berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkan UU No. 19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang perbankan Syariah

## 2. Visi dan misi BNI Syariah

### a. Visi BNI Syariah

Menjadi Bank Syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja

### b. Misi BNI Syariah

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

## 3. Produk BNI Syariah

### a. Produk pembiayaan

#### 1. Multiguna iB Hasanah

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

#### 2. Pembiayaan THI iB Hasanah

Pembiayaan THI iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan yang ditujukan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan biaya setoran awal biaya penyelenggaraan ibadah haji yang ditentukan oleh departemen agama, untuk mendapatkan nomor seat porsi haji dengan menggunakan akad *Ijarah*.

3. CCF iB Hasanah

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

4. OTO iB Hasanah

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

5. Multijasa iB Hasanah

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

6. Griya iB Hasanah

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

7. Pembiayaan Emas iB Hasanah

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

8. Pembiayaan Kerjasama Linkage Program iB Hasanah

Adalah fasilitas pembiayaan dimana BNI Syariah sebagai pemilik dana dan menyalurkan pembiayaan dengan pola *executing* kepada lembaga keuangan syariah untuk diteruskan ke *end user* (pengusaha mikro, kecil, dan menengah syariah).

9. Usaha Kecil iB Hasanah

Adalah pembiayaan syariah yang digunakan untuk tujuan produktif kepada pengusaha kecil berdasarkan prinsip-prinsip pembiayaan syariah.

10. Tunas Usaha iB Hasanah

Adalah pembiayaan modal kerja dan atau investasi yang diberikan untuk usaha produktif feasible namun belum bankable dengan prinsip syariah dalam rangka mendukung pelaksanaan intruksi presiden Nomor 6 tahun 2007.

11. Pembiayaan Kerjasama Dealer iB Hasanah

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

b. Produk Penghimpun Dana

1. Tabungan iB Hasanah



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

2. Tabunganku iB Hasanah

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

3. Tabungan iB Tapenas Hasanah

Adalah produk tabungan berjangka dalam mata uang rupiah dengan prinsip syariah mudharabah mutlaqoh yang dirancang untuk masa depan, dengan setoran awal Rp 100.000.

4. Giro iB Hasanah

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

5. Deposito iB Hasanah

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

Selain dari produk tersebut masih terdapat beberapa produk lainnya yang disediakan oleh Bank BNI Syariah, salah satunya adalah gadai emas. Dari semua produk yang disediakan oleh Bank BNI Syariah Plus menjadi produk utama dan andalan yang disiapkan oleh BNI Syariah untuk menghimpun dana dan mengolah dana yang ingin diinvestasikan oleh masyarakat Indonesia. Beberapa persyaratan untuk membuka tabungan ini:

1. Mengisi formulir permohonan pembukaan rekening

2. FotoCopy identitas diri (KTP/SIM/Pasport/dll)
3. Setoran pertama/ saldo minimum Rp 25.000
4. Setoran lanjutan minimum Rp 5.000
5. Menandatangani perjanjian bagi hasil dengan menggunakan materai Rp 6.000
6. Biaya percetakan kartu Rp 5.000



## KUESIONER PENELITIAN

### ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI NASABAH, DAN ATRIBUT PRODUK PERBANKAN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH

Yth,

Nasabah Bank BNI Syariah

Di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Yang mengajukan permohonan untuk pengisian kuesioner ini:

Nama : Much. Yai Lutfi Mubarak

NIM : 13820035

Status : Mahasiswa Program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam Program Studi Perbankan Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dengan Hormat,

Kuesioner ini diberikan dalam rangka penyusunan skripsi jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Kuesioner ini dilakukan bertujuan untuk penelitian. Oleh karena itu, saya meminta bantuan kepada Bapak/ Ibu/ Saudara/ i untuk berpartisipasi dan sukarela dalam pengisian kuesioner ini. Saya akan sepenuhnya menjamin kerahasiaan identitas Bapak/ Ibu/ Saudara/i, atas bantuan dan partisipasinya dengan segala kerendahan hati saya ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. wb*

Peneliti

Much. Yai Lutfi Mubarak

## Data Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : a. Laki-Laki b. Perempuan
3. Usia :
  - a. 17-25 tahun
  - b. 26-30 tahun
  - c. 31-35 tahun
  - d. >36 tahun
4. Pekerjaan anda saat ini:
  - a. PNS
  - b. Wiraswasta
  - c. Pelajar/Mahasiswa
  - d. Lain-lain
5. Menjadi nasabah Bank BNI Syariah sejak:
  - a. < 6 bulan
  - b. 6 bulan – 1 tahun
  - c. 1 tahun – 2 tahun
  - d. > 2 tahun
6. Selain Bank BNI Syariah apakah anda menggunakan jasa perbankan lainnya:
  - a. Tidak
  - b. Ya
7. Berapa banyak jumlah uang yang ditabung dalam waktu 1 bulan?
  - a. < Rp 150.000
  - b. Rp 200.000 – Rp 300.000
  - c. Rp 350.000 – Rp 400.000
  - d. > 400.000
8. Penghasilan anda:
  - a. < Rp 1.000.000,-
  - b. Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000
  - c. Rp 3.000.000 – Rp 4.000.000
  - d. Rp > 4.000.000

## PETUNJUK PENGISIAN

Pernyataan-pernyataan dalam kuesioner ini mempunyai empat alternatif jawaban, yaitu:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Berilah tanda (  $\checkmark$  ) pada jawaban Bapak/ Ibu langsung pada lembar kuesioner.

### Kualitas Layanan

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Perusahaan selalu menanyakan kebutuhan nasabah				
2	Perusahaan selalu mengutamakan kenyamanan nasabah				
3	Para karyawan memberikan tanggapan yang baik atas setiap pertanyaan yang diajukan oleh nasabah				
4	Karyawan Bank BNI Syariah memberikan pelayanan yang cepat				
5	Karyawan selalu bersedia membantu nasabah				
6	Penampilan karyawan bank sopan				
7	Penampilan karyawan bank islami				
8	Penampilan karyawan bank rapi				
9	Karyawannya ramah dalam melayani nasabah				
10	Karyawan bank mampu memberikan penjelasan yang mudah dipahami oleh nasabah				

### Nilai Nasabah

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
11	BNI Syariah dapat digunakan untuk segala transaksi perbankan (pemindahbukuan, transfer, penarikan, penyetoran)				
12	Manfaat tabungan yang diberikan BNI Syariah sesuai harapan nasabah				
13	Nasabah mendapatkan kemudahan bertransaksi di BNI Syariah				
14	Nasabah merasakan keamanan melakukan transaksi di BNI Syariah				
15	BNI Syariah selalu memberikan hadiah/reward kepada nasabahnya yang loyal				

### Atribut Produk Perbankan Syariah

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
16	Produk – produk yang ditawarkan sudah sesuai dengan prinsip syariah				
17	Kualitas produk yang ditawarkan BNI Syariah sudah baik				
18	Produk yang ditawarkan sudah sesuai dengan kebutuhan nasabah				
19	Saya merasa nyaman dengan produk yang saya gunakan karena selalu berlandaskan syariah				

### Kepuasan Nasabah

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Karyawan BNI Syariah melayani nasabah dengan cepat				

2	Kualitas layanan BNI Syariah yang baik				
3	Layanan yang diberikan karyawan sesuai harapan				
4	Saya segera mendapat bantuan ketika mengalami kesulitan				
5	Karyawan mendengarkan saya secara sungguh-sungguh ketika saya meminta pelayanan transaksi				
6	Saya merasa puas dengan produk yang ditawarkan BNI Syariah				
7	Layanan jaringan ATM BNI Syariah luas				
8	Saya puas dengan pelayanan BNI Syariah				



Foto/Dokumentasi

Lokasi Kantor Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta

Jl.Kusumanegara, Mujamuju, Umbulharjo, Yogyakarta







## Curriculum Vitae



### Personal Details

1. Full Name : MUCH. YAYI LUTFI MUBAROK
2. NIM : 13820035
3. Gender : Laki-laki
4. Place, Date of Birth : Batujajar 30 Mei 1994
5. Nationality : Indonesia
6. Marital Status : Mahasiswa
7. Height, Weight : 160 cm, 56 kg
8. Religion : Islam
9. Address : Sinarmukti, Girimukti Rt 02/02 Bandung Barat
10. Phone : 08562175816
11. E-mail : Lutfieyay@gmail.com

### Educational Background

Year	Schools
2007	SD N Maroko
2010	Mts Riyadlul Muhtadiin
2013	MA Al basyariyah
2013-selesai	Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

### Organisation in Campus

Year	Organisation
2013-Selesai	Himpunan Mahasiswa Islam (HMI)
2013-Selesai	ARENA
2014-2015	DPUDT
2014-2015	Sanggar Insan Musica