

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH**
*(Studi Kasus pada Bank Syari'ah Mandiri Yogyakarta
Kantor Kas Parangtritis)*



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT-SYARAT
MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU
DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

OLEH:

ARIF ISWAHYUDI

00390076

PEMBIMBING:

- 1. SUNARSIH, SE, M.SI.**
- 2. MISNEN ARDIANSYAH, SE, M.SI.**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN ISLAM
MU'AMALAH
FAKULTAS SYARI'AH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2005**

SURAT PERNYATAAN

Assalamualaikum. Wr. Wb

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya

Nama : Arif Iswahyudi

NIM : 00390076

Jurusan/Prodi : Muamalah/Keuangan Islam

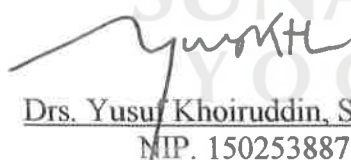
Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus pada Bank Syari'ah Mandiri Yogyakarta Kantor Kas Parangtritis), adalah merupakan hasil karya penulis sendiri, bukan jiplakan atau saduran dari karya orang lain. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam penulisan karya ini, maka tanggung jawab ada pada penulis.

Demikian surat ini saya buat, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.


Wassalamualaikum. Wr. Wb

Yogyakarta, 13 September 2005

Mengetahui
Ka. Prodi Keuangan Islam


Drs. Yusuf Khoiruddin, SE.,M.Si.
NIP. 150253887

Penulis


Arif Iswahyudi
NIM. 00390076

ABSTRAK

Fungsi pemasaran mempunyai peranan yang sangat penting dalam perusahaan. Untuk dapat berkembang dan mendapatkan profit yang lebih tinggi, maka perusahaan harus sukses dalam bidang pemasaran, sebab fungsi pemasaran paling bersinggungan dengan konsumen.

Josep M. Juran mengemukakan bahwa kualitas merupakan kesesuaian atau kecocokan untuk pemakaian. Definisi ini lebih menekankan pada pemenuhan harapan pelanggan. Sedangkan menurut W. Edward Deming, penekanan utama kualitas adalah perbaikan dan pengukuran kualitas secara terus menerus. Dalam hal ini pendekatan SDM sangat diperhatikan. Apabila karyawan diberdayakan untuk memecahkan masalah, maka kualitas akan dapat disempurnakan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan kesesuaian dengan harapan. Perusahaan bisa dikatakan produknnya berkualitas apabila produknnya diterima oleh konsumen. Tentunya harus dikerjakan dan ditangani oleh tenaga ahli.

Perusahaan yang hanya menyajikan produk berupa pelayanan dan jasa, sebagai contoh kongkrit perbankan, parameter untuk mengukur kualitas produknnya sangat sukar dievaluasi dari pada kualitas barang, sebab produk jasa tidak melalui proses dalam pabrik yang kemudian diterima masyarakat dalam bentuk barang.

Zeithaml, Berry, dan Parasuraman mengidentifikasikan kualitas jasa pada lima dimensi pokok, yaitu: bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan Empati. Dengan batasan lima dimensi pokok di atas penulis mencoba menganalisis kepuasan nasabah Bank Syaria'h Mandiri Yogyakarta, melalui sebuah penelitian dengan judul; PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus pada Bank Syaria'h Mandiri Yogyakarta Kantor Kas Parangtritis).

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan. Wilayah yang penulis pilih adalah Bank Syaria'h Mandiri Yogyakarta pada kantor kas Parangtritis. Model angket digunakan untuk mendapatkan data primer yang mendukung penelitian ini. Penyusun menyebarkan angket kepada para nasabah Bank Syaria'h Mandiri.

Tujuan penelitian ini adalah: pertama, untuk menjelaskan tingkat kepentingan dimensi kualitas jasa yang terdiri dari variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empaty* pada kualitas jasa pelayanan Bank Syaria'h Mandiri Yogyakarta; kedua, untuk menjelaskan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan Bank Syaria'h Mandiri Yogyakarta, serta ketiga, untuk menjelaskan pengaruh variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empaty* terhadap kepuasan nasabah Bank Syaria'h Mandiri Yogyakarta.

Dari penelitian yang dilakukan dapat dinyatakan bahwa: pertama, seluruh variabel kualitas pelayanan memiliki tingkat kepentingan yang tinggi; kedua, secara umum nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan; dan ketiga, seluruh variabel kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan nasabah, namun secara parsial variabel *tangible* tidak berpengaruh positif pada kepuasan nasabah Bank syaria'h Mandiri.

Sunarsih, SE, M.Si
Dosen Fakultas Syari'ah
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

NOTA DINAS

Hal: Skripsi Saudara Arif Iswahyudi

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syari'ah
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mengoreksi, dan menyarankan perbaikan seperlunya, maka menurut kami skripsi saudara:

Nama : **Arif Iswahyudi**
N I M : **00390076**
Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Studi Kasus pada Bank Syari'ah Mandiri Yogyakarta
Kantor Kas Parangtritis)**

Sudah dapat diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat memperoleh gelar sarjana strata satu dalam bidang Keuangan Islam, Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Bersama ini, kami ajukan skripsi tersebut untuk diterima selayaknya, dan mengharap agar segera dilakukan sidang *munaqasyah*. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 13 September 2005 M
10 Sya'ban 1426 H

Pembimbing I


Sunarsih, SE, M.Si
NIP: 150292259

Misnen Ardiansyah, SE, M.Si

Dosen Fakultas Syari'ah

UIN Sunan Kalijaga

Yogyakarta

NOTA DINAS

Hal: Skripsi Saudara Arif Iswahyudi

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syari'ah

UIN Sunan Kalijaga

Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mengoreksi, dan menyarankan perbaikan seperlunya, maka menurut kami skripsi saudara:

Nama : **Arif Iswahyudi**
N I M : **00390076**
Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Studi Kasus pada Bank Syari'ah Mandiri Yogyakarta
Kantor Kas Parangtritis)**

Sudah dapat diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat memperoleh gelar sarjana strata satu dalam bidang Keuangan Islam, Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Bersama ini, kami ajukan skripsi tersebut untuk diterima selayaknya, dan mengharap agar segera dilakukan sidang *munaqasyah*. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 13 September 2005 M
10 Sya'ban 1426 H

Pembimbing II


Misnen Ardiansyah, SE, M.Si

NIP: 150300993

PENGESAHAN

Skripsi berjudul

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN

TERHADAP KEPUASAN NASABAH

(Studi Kasus pada Bank Syari'ah Mandiri Yogyakarta

Kantor Kas Parangtritis)

Yang disusun oleh:

Arif Iswahyudi

00390076

Telah dimunaqasyahkan didepan sidang munaqasyah pada hari senin tanggal 26 Desember 2005 M/ 27 Dzulkaidah 1426 H dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam ilmu ekonomi Islam.

Yogyakarta, 26 Desember 2005 M

Dzulkaidah 1426 H



Panitia Ujian Munaqasyah

Ketua Sidang

Syafiq Mahmadah Hanafi, S.Ag, M.Ag.

NIP: 150282012

Pembimbing I

Sunarsih, SE, M.Si

NIP: 150292259

Penguji I

Sunarsih, SE, M.Si

NIP: 150292259

Sekretaris Sidang

Sunaryati, SE, M.Si

NIP: 150321645

Pembimbing II

Misnen Ardiansyah, SE, M.Si.

NIP: 150300993

Penguji II

Drs. Ibnu Qizam, SE, M.Si, Akt.

NIP: 150267656

MOTTO

BERFIKIR POSITIF, MEMBUKA DIRI, DAN YAKIN®

*Barangsiapa bertakwa kepada Allah
niscaya Dia akan mengadakan baginya jalan keluar
dan memberinya rezki dari arah
yang tiada disangka-sangkanya*

(Q.S. At Ṭalāq 2 -3)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
PERSEMBAHAN
YOGYAKARTA

Ku persembahkan karya ini untuk:

☞ Almamaterku

☞ Ayahanda "Mustari" dan Bunda "Iswati" tercinta

☞ Dinda Retno & Antho' dan "Salsa" keponakanku

☞ "Mak ten" dan seluruh pengasuhku di masa kecil

☞ Soulmateku

® *Refleksi Bersama Splinterku Kak Ad at-tubani*

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan surat keputusan bersama
Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI
Nomor: 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988

I. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	bā'	b	Be
ت	tā'	t	Tc
ث	ṣā'	ṣ	s (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	zāl	z	zet (dengan titik di atas)
ر	rā'	r	Er
ز	z	z	Zet
س	sīn	s	Es
ش	syīn	sy	es dan ye
ص	sād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	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	wau	w	we
ه	ḥā'	h	Ha
ء	hamzah	ء	Apostrof
ي	ya	y	Ye

II. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap yang disebabkan oleh syaddah ditulis rangkap.

Contoh: نَزَّلَ = nazzala

بِهِنَّ = bihinna

III. Vokal Pendek

Fathah (َ) ditulis a, kasrah (ِ) ditulis i, dan dammah (ُ) ditulis u.

IV. Vokal Panjang

Bunyi a panjang ditulis ā, bunyi i panjang ditulis ī, dan bunyi u panjang ditulis ū, masing-masing dengan tanda penghubung (̄) di atasnya.

Contohnya:

1. Fathah + alif ditulis ā

فَلا ditulis falā

2. Kasrah + ya' mati ditulis ī

تَفْصِيلٌ ditulis tafsīl

3. Dammah + wawu mati ditulis ū

أَصُولٌ ditulis usūl

V. Vokal Rangkap

1. Fathah + ya' mati ditulis ai

الزَّهْلِيّٰى ditulis az-Zuhai'fi

2. Fathah + wawu ditulis au

الدَّوْلَةُ ditulis ad-daulah

VI. Ta' marbutoh di akhir kata

1. Bila dimatikan ditulis ha

Kata ini tidak diperlakukan terhadap kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia seperti: salat, zakat, dan sebagainya kecuali bila dikehendaki kata aslinya.

2. Bila disambung dengan kata lain (frase), ditulis h.

contoh: بِدَايَةُ الْمُجْتَهِدِ ditulis Bidāyah al-Mujtahid

VII. Hamzah

1. Bila terletak di awal kata, maka ditulis berdasarkan bunyi vokal yang mengiringinya. Seperti اِنّٰى ditulis inna.

2. Bila terletak di akhir kata, maka ditulis dengan lambang apostrof (`). Seperti شَيْئٌءٌ ditulis Syai'un.

3. Bila terletak di tengah kata setelah vokal hidup, maka ditulis sesuai dengan bunyi vokalnya. Seperti رَبَّائِبٌ ditulis rabā'ib.

4. Bila terletak di tengah kata dan dimatikan, maka ditulis dengan lambang apostrof (`). Seperti تَأْخُذُونَ ditulis ta'khuẓūna

VIII. Kata Sandang alif + lam

1. Bila diikuti huruf qamariyyah ditulis al

البقرة ditulis al-Baqarah

2. Bila diikuti huruf syamsiyah, huruf 'l' diganti dengan huruf syamsiyah yang bersangkutan.

النساء ditulis an-Nisā'

IX. Penulisan kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Dapat ditulis menurut penulisannya

ذوى الفروض ditulis ḡawī al-furūḡ

أهل السنة ditulis ahl as-Sunnah



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إن الحمد لله نحمده ونستعينه ونستغفره ونعوذ بالله من شرور أنفسنا ومن سيئات أعمالنا من يهده الله فلا مضلّ له ومن يضله فلا هادي له, اللهم صلّ على سيّدنا محمّد وعلى آله سيّدنا محمّد, أشهد أن لا إله إلا الله وأشهد أنّ محمّدا عبده ورسوله. أمّا بعد.

Segala puji dan syukur senantiasa penyusun panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, kesempatan dan petunjuk kepada penyusun sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir penyusunan skripsi untuk mendapatkan gelar sarjana strata satu di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Sholawat salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW, yang telah membuka tabir kejumudan berpikir bagi seluruh umatnya, sekaligus sebagai tumpuan harapan pemberi syafa'at di akhirat.

Dalam penyusunan skripsi ini, tidak akan mencapai tahap penyelesaian tanpa bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan dukungan kepada penyusun baik secara langsung maupun tidak langsung, karena itu penyusun mengucapkan terima kasih yang tak terhingga, kepada:

1. Prof. Dr. H. M. Amin Abdullah, MA. Selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga.
2. Bapak. Drs. H. A. Malik Madaniy, MA. Selaku Dekan Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga.
3. Bapak Drs. Yusuf Khoiruddin, SE, M.Si, Selaku ketua Prodi Keuangan Islam
4. Ibu Siti Djazimah, S.Ag, Selaku penasehat akademik, atas bimbingan dan motifasinya.
5. Bapak Misnen Ardiansyah, SE, M.Si. dan Ibu Sunarsih, SE, M.Si. Selaku pembimbing yang dengan sabar dan bijaksana telah mencurahkan perhatiannya untuk membimbing dan mengarahkan penyusun dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah dengan ikhlas mewariskan ilmunya yang tak ternilai harganya.

7. Bapak Purbo, selaku kepala kantor kas Bank Syari'ah Mandiri Yogyakarta kantor kas Parangtritis, beserta para stafnya, yang telah memberi bantuan baik berupa informasi serta data-data yang diperlukan oleh penyusun dalam penulisan skripsi ini.
8. Ayahanda Mustari dan bunda Iswati, atas cinta kasih yang tulus, serta telah sabar mendidik, dan memberi motifasi yang tak terhingga.
9. Adinda Retno Dwi Astuti & Pijianto, "Salsa", seluruh keluarga besarku, dan soulmateku Heny Astuti, atas dukungan, do'a, dan motifasinya.
10. Sahabat-sahabatku tercinta, kak Ad atas nasehat spiritualnya, mas Fan, mas Hries, kak Muh" Bach, mba' Ir, Deny & Halimah, Aini & Yudi, Crut atas sharring dan cerminnya, Imam, Tukin, Pepen, Anang, Krebo, Hans, dan seluruh warga wisma Grean-Deal serta mushollah As Syukr atas persahabatan, kebersamaannya.
11. Seluruh staf dan sahabatku binaan Rumah Singgah & Rumah Belajar Anak Jalanan "Diponegoro", atas kebersamaannya, disana saya belajar banyak tentang makna hidup.
12. Teman-teman di KUI, seluruh rekan kerja di CV. Kurnia Pratama dan Glow Coffee atas kerjasama, kebersamaan dan motifasinya, dan rekan yang lain yang tidak mungkin disebutkan satu-persatu atas motifasi, dan segala yang pernah aku rasa dari kalian.

Atas bantuan dan dukungan mereka penyusun bisa menyelesaikan skripsi ini meskipun belum pada kesempurnaan, namun karena adanya keterbatasan yang dimiliki, penyusun sadar bahwa skripsi ini tidak luput dari kekurangan baik dari segi penulisan maupun bobot ilmiahnya. Akhirnya saya hanya bisa memohon agar dudi baik mereka diridloi Allah SWT, Amin.

Yogyakarta, 4 Juli 2005

Penyusun


Arif Iswahyudi

00390076

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAKSI.....	iii
NOTA DINAS.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
TRANSLITERASI.....	viii
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR DAN TABEL.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
D. Telaah Pustaka.....	6
E. Hipotesis.....	8
F. Metode Penelitian.....	9
G. Sistematika Pembahasan.....	21

BAB II. LANDASAN TEORI

A. Kualitas.....	23
1. Pengertian.....	23
2. Konsep Kualitas.....	25
3. Pengertian dan Aspek <i>Total Quality Service</i>	26
B. Pelayanan dan Jasa.....	29
1. Pengertian.....	29
2. Proses Jasa.....	30
3. Karakteristik Jasa.....	30
C. Kepuasan Pelanggan/Nasabah	32
D. Kesenjangan Kualitas Pelayanan.....	36
E. Sisi KeIslaman pada Pelayanan.....	39

BAB III. GAMBARAN UMUM

BANK SYARI'AH MANDIRI YOGYAKARTA

A. Sejarah Singkat Bank Syari'ah Mandiri.....	44
B. Produk Bank Syari'ah Mandiri Yogyakarta.....	46
C. Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri.....	49
D. Struktur Organisasi Bank Syari'ah Mandiri Yogyakarta.....	50

BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Deskriptif.....	54
B. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	57

C. Analisis Tingkat Kesesuaian.....	62
1. Analisis Tingkat Kepentingan	
Variabel Kualitas Pelayanan.....	62
2. Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah.....	70
D. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan	
Terhadap Kepuasan Nasabah.....	71
1. Uji Linearitas.....	71
2. Uji Multikolinearitas.....	72
3. Uji Autokorelitas.....	73
4. Uji Heterokedastisitas.....	74
5. Analisis regresi Berganda.....	75
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	82
B. Saran-saran.....	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR DAN TABEL

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Syari'ah Mandiri Cabang Yogyakarta.....	51
Tabel 4. 1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4. 2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4. 3. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan.....	56
Tabel 4. 4. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendapatan.....	57
Tabel 4. 5. Hasil Uji Validitas Angket Bagian I.....	58
Tabel 4. 6. Hasil Uji Validitas Angket Bagian II.....	59
Tabel 4. 7. Hasil Uji Validitas Angket Bagian III.....	60
Tabel 4. 8. Hasil Uji Reliabilitas Angket Bagian I.....	61
Tabel 4. 9. Hasil Uji Reliabilitas Angket Bagian II.....	61
Tabel 4. 10. Hasil Uji Reliabilitas Angket Bagian III.....	61
Tabel 4. 11. Rata-rata Skor Nilai Tingkat Kepentingan Variabel <i>Tangible</i>	62
Tabel 4. 12. Rata-rata Skor Nilai Tingkat Kepentingan Variabel <i>Reliability</i>	64
Tabel 4. 13. Rata-rata Skor Nilai Tingkat Kepentingan Variabel <i>Responsivenees</i>	65
Tabel 4. 14. Rata-rata Skor Nilai Tingkat Kepentingan Variabel <i>Assurance</i>	67
Tabel 4. 15. Rata-rata Skor Nilai Tingkat Kepentingan Variabel <i>Empathy</i>	68
Tabel 4. 16. Rata-rata Skor Nilai Tingkat Kepuasan.....	70
Tabel 4. 17. Rata-rata Analisis Linearitas Garis Regresi.....	72
Tabel 4. 18. Ringkasan Hasil Analisis Multikolinearitas.....	73
Tabel 4. 19. Ringkasan Hasil Analisis Heterokedastisitas.....	74
Tabel 4. 20. Ringkasan Hasil Regresi.....	75

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Fungsi pemasaran mempunyai peranan yang sangat penting dalam perusahaan. Untuk dapat berkembang dan mendapatkan profit yang lebih tinggi, maka perusahaan harus sukses dalam bidang pemasaran, sebab fungsi pemasaran paling bersinggungan dengan konsumen. Konsumen akan selalu menggunakan produk baik barang maupun jasa apabila konsumen merasa puas dengan produk tersebut pada kesan pertama.

Dalam hal ini tentunya kualitas merupakan salah satu faktor utama yang menentukan konsumen untuk memilih suatu produk baik barang maupun jasa. Kualitas tersebut akan tercapai apabila produk dan jasa yang diberikan sesuai dengan yang diinginkan konsumen.

Juran (1997) mengemukakan bahwa kualitas merupakan kesesuaian atau kecocokan untuk pemakaian.¹ Juran lebih menekankan pada pemenuhan harapan pelanggan. Sedangkan menurut Deming (1997) penekanan utama kualitas adalah perbaikan dan pengukuran kualitas secara terus menerus dan lebih mengutamakan perbaikan secara terus menerus terhadap sumber daya manusia.² Apabila karyawan diberdayakan untuk memecahkan masalah, maka kualitas akan dapat disempurnakan.

¹ Josep M. Juran, dalam Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andy, 1997), hlm. 11.

² Edward Deming, dalam dalam Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, hlm. 12

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan, kualitas merupakan kesesuaian dengan harapan. Perusahaan bisa dikatakan memiliki produk yang berkualitas apabila produknya diterima oleh konsumen. Tentunya harus dikerjakan dan ditangani oleh tenaga ahli.

Pada penjualan manufaktur, seseorang lebih suka membeli mebel di tempat "A" dari pada di tempat "B", sebab perusahaan "A" bisa menyajikan produk mebel yang lebih baik dan tahan lama, dalam artian berkualitas. Berbeda dengan perusahaan yang hanya menyajikan produk berupa pelayanan dan jasa, sebagai contoh kongkrit perbankan. Parameter untuk mengukur kualitas produknya sangat sukar dievaluasi dari pada kualitas barang, sebab produk jasa tidak melalui proses dalam pabrik yang kemudian diterima masyarakat dalam bentuk barang.

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin pesat, banyak berdiri lembaga atau perusahaan bahkan atas nama individu menjalankan bisnis jasa. Semakin banyak pesaing, maka semakin banyak pilihan bagi konsumen. Bagi perusahaan yang tidak begitu memperhatikan kualitas pelayanannya maka segera akan ditinggalkan pelanggannya.

Begitu pula yang terjadi pada perkembangan perbankan di Indonesia. Nasabah semakin mempunyai banyak pilihan untuk memanfaatkan jasa bank. Apabila pelayanan suatu perbankan dirasa kurang memuaskan nasabah, maka secara tidak langsung nasabah akan berpaling dan pindah pada lembaga perbankan yang lain.

Sebagai usaha mempertahankan konsumen, bank harus bisa memilih mana bentuk kebijakan maupun teknologi yang paling tepat digunakan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Hal tersebut akan mempengaruhi ketepatan, keakuratan, kemampuan, dan kecepatan bank dalam memberi pelayanan terhadap nasabah. Pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan mencerminkan baik tidaknya bank tersebut di mata nasabah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor yang mendongkrak pangsa pasar suatu perbankan dan juga perusahaan lain yang bergerak di bidang jasa adalah kualitas pelayanan.

Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (dalam Fitzsimmons, 1994; Zeithaml dan Bitner, 1996) mengidentifikasi kualitas jasa pada lima dimensi pokok;

1. Bukti langsung (*Tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf.; bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan.
5. *Empati*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.³

³ Zeithaml, Berry, dan Parasuraman, dalam Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, hlm. 14

Dengan uraian diatas sangat menarik untuk menjadikan bank sebagai obyek penelitian dalam penyusunan skripsi ini. Penulis memilih Bank Syari'ah Mandiri sebagai obyek penelitian karena bank tersebut cukup representatif kontribusinya dalam perkembangan perbankan syariah. Dengan posisi tersebut apakah dalam kualitas pelayanannya sudah dianggap memuaskan para nasabah.

Dengan batasan lima dimensi pokok di atas, yang kemudian dijadikan sebagai variabel independen dalam penelitian ini, penulis mencoba menganalisis kepuasan nasabah Bank Syari'ah Mandiri Yogyakarta, melalui sebuah penelitian dengan judul PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus pada Bank Syari'ah Mandiri Yogyakarta Kantor Kas Parangtritis).

B. Pokok Masalah

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

1. Bagaimana tingkat kepentingan dimensi kualitas jasa yang terdiri dari: variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empaty* pada kualitas jasa pelayanan Bank Syari'ah Mandiri Yogyakarta Kantor Kas Parangtritis.
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan Bank Syari'ah Mandiri Yogyakarta Kantor Kas Parangtritis.
3. Bagaimana pengaruh variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empaty* terhadap kepuasan nasabah Bank Syari'ah Mandiri Yogyakarta Kantor Kas Parangtritis.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan tingkat kepentingan dimensi kualitas jasa yang terdiri dari variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empaty* pada kualitas jasa pelayanan Bank Syari'ah Mandiri Yogyakarta Kantor Kas Parangtritis.
2. Untuk menjelaskan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan Bank Syari'ah Mandiri Yogyakarta Kantor Kas Parangtritis.
3. Untuk menjelaskan pengaruh variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empaty* terhadap kepuasan nasabah Bank Syari'ah Mandiri Yogyakarta Kantor Kas Parangtritis.

Sedangkan kegunaan penelitian ini antara lain:

1. Menambah wawasan keilmuan bagi pembaca pada umumnya dan khususnya penyusun, tentang manajemen pelayanan jasa dan hubungannya dengan kepuasan nasabah.
2. Bagi pihak bank dapat dijadikan salah satu acuan manajemen dalam mengambil kebijakan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.
3. Bagi pihak lain dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan bahan perbandingan dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan jasa.

D. Telaah Pustaka

Pembahasan sekitar kepuasan nasabah yang pernah dijumpai penulis salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Anang Setyawidodo dengan judul “Analisis Kepuasan Nasabah Pada Pelayanan Jasa Bank di BRI Unit Pakem Cabang Sleman.” penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui tingkat pelaksanaan dimensi pelayanan jasa pada BRI Unit Pakem, Cabang Sleman. Dengan menggunakan analisis tingkat kesesuaian dan diagram jendela, menghasilkan sebuah kesimpulan bahwa nasabah belum merasa sangat puas terhadap pelayanan jasa di BRI Unit Pakem. Hal ini dapat diketahui dari masih belum optimalnya tingkat kesesuaian antara tingkat harapan dan pelaksanaannya dengan rata-rata tingkat kesesuaian 78,09%.⁴

Studi penelitian lain yang pernah dijumpai penulis adalah “Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Untuk Menabung di PT. BPRS Daya Artha Mentari Pasuruan Jatim, dengan pokok masalah bagaimana pengaruh bagi hasil, pelayanan, dan lokasi bank untuk menabung di BPRS Daya Artha Mentari Pasuruan Jatim. Dengan menggunakan analisis regresi menghasilkan sebuah kesimpulan bahwa ketiga variabel tersebut memiliki hubungan positif yang signifikan dengan jumlah nasabah. Faktor yang paling dominan pengaruhnya adalah faktor pelayanan, dengan hasil uji tes sebesar 2,176.⁵

⁴ Anang Setyawidodo, “Analisis Kepuasan Nasabah Pada Pelayanan Jasa Bank di BRI Unit Pakem Cabang Sleman.”, Skripsi Fakultas Ekonomi UII (2003)

⁵ Yusmim, “Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Untuk Menabung di PT. BPRS Daya Artha Mentari Pasuruan Jatim.”, Skripsi STIS Yogyakarta (2004)

Dalam studi penelitian yang lain, oleh Heri Santoso, dengan judul Pengaruh Tingkat Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Perkreditan Rakyat Yogyakarta, dengan menggunakan analisis *one way ANOVA*, variabel harapan, persepsi, dan kepuasan menghasilkan data sebagai berikut:

1. Harapan, variabel *empathy* sebesar 2,239, *responsiveness* sebesar 1,222, *reliability* sebesar 0,989, *tangible* sebesar 1,338, dan *assurance* sebesar 1,345.
2. Persepsi, variabel *empathy* sebesar 0,051, *responsiveness* sebesar 1,140, *reliability* sebesar 1,123, *tangible* sebesar 5,625, dan *assurance* sebesar 1,739.
3. Kepuasan, variabel *empathy* sebesar 3,823, *responsiveness* sebesar 4,170, *reliability* sebesar 5,977, *tangible* sebesar 4,023, dan *assurance* sebesar 1,867.

Berdasarkan uji hipotesis tersebut dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan antara harapan, persepsi, dan kepuasan nasabah, serta ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan bagi nasabah saat berinteraksi dengan bank.⁶

Dari beberapa hasil penelitian terdahulu, ternyata ada hubungan yang signifikan antara dimensi kualitas jasa yang terdiri *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, *tangible*, dan *assurance* dengan kepuasan nasabah. Dalam penelitian ini akan dijabarkan secara keseluruhan tingkat kepentingan semua variabel menurut pandangan para nasabah Bank Syariah Mandiri Yogyakarta, sisi

⁶ Heri Santoso, "Pengaruh Tingkat Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Perkreditan Rakyat Yogyakarta (Studi Kasus Pada BPRS Margi Rizki Bahagia Yogyakarta).", Skripsi STIS Yogyakarta (2002).

keIslaman variabel-variabel tersebut, tingkat pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah, dan dijelaskan pula tingkat kepuasan nasabah Bank Syari'ah Mandiri Yogyakarta.

E. Hipotesis

1. Variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empaty* pada kualitas jasa pelayanan Bank Syari'ah Mandiri Yogyakarta Kantor Kas Parangtritis semuanya memiliki tingkat kepentingan yang tinggi.
2. Nasabah Bank Syari'ah Mandiri Yogyakarta Kantor Kas Parangtritis merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan.
3. a. Variabel *tangible* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syari'ah Mandiri Yogyakarta Kantor Kas Parangtritis.
b. Variabel *reliability* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syari'ah Mandiri Yogyakarta Kantor Kas Parangtritis.
c. Variabel *responsiveness* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syari'ah Mandiri Yogyakarta Kantor Kas Parangtritis.
d. Variabel *assurance* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syari'ah Mandiri Yogyakarta Kantor Kas Parangtritis.

- e. Variabel *empaty* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syari'ah Mandiri Yogyakarta Kantor Kas Parangtritis.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan studi kasus atau penelitian lapangan, karena data diperoleh dari hasil pengamatan langsung pada Bank Syariah Mandiri Yogyakarta Kantor Kas Parangtritis. Model angket digunakan untuk mendapatkan data primer yang mendukung penelitian ini. Penyusun menyebarkan angket kepada para nasabah Bank Syari'ah Mandiri, kemudian menyusun tabulasi data berdasarkan skala likert.

2. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni sampai Agustus 2005 di Bank Syari'ah Mandiri Yogyakarta.

3. Variabel Penelitian

Variabel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Variabel Independen

Sebagai variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas layanan yang terdiri dari:

1) Bukti langsung (*Tangible*),

Variabel *tangible* diukur dengan menggunakan indikator-indikator sebagai berikut: kenyamanan ruang tunggu, kebersihan lingkungan, fasilitas ATM, komputerisasi, dan fasilitas parkir yang mencukupi.

2) Keandalan (*Reliability*)

Variabel *Reliability* diukur dengan menggunakan indikator-indikator sebagai berikut: Kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan dengan cepat, memberikan informasi dengan tepat, fasilitas *online* antar cabang, kemampuan pegawai mencerminkan akhlak yang baik, ramah, dan santun dalam melayani nasabah, serta dapat menjalankan tugas dalam kesalahan minimal.

3) Daya tanggap (*Responsiveness*)

Variabel *Responsiveness* diukur dengan menggunakan indikator-indikator sebagai berikut: Kesiediaan pegawai untuk membantu nasabah dalam berbagai transaksi, menanggapi keluhan nasabah, merespon cepat permohonan nasabah, dan menjawab pertanyaan nasabah dengan jelas.

4) Jaminan (*Assurance*)

Variabel *Assurance* diukur dengan menggunakan indikator-indikator sebagai berikut: Nasabah merasa aman dalam melakukan transaksi, perilaku pegawai memberikan rasa percaya bagi nasabah, pegawai memiliki pengetahuan dalam menjawab berbagai pertanyaan

nasabah, pegawai menunjukkan sikap simpatik dan bersahabat, dan kegiatan administrasi yang nampak rapi dan teratur.

5) Empati

Variabel Empati diukur dengan menggunakan indikator-indikator sebagai berikut: Pelayanan tanpa membedakan strata nasabah, pegawai mampu memahami kondisi masing-masing nasabah, tersedianya waktu untuk berkonsultasi bagi nasabah bila dikehendaki, kemampuan pegawai menunjukkan sikap simpatik dan bersahabat.

f. Variabel Dependen

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah, diukur melalui persepsi nasabah terhadap pelayanan yang dirasakan pada Bank Syariah Mandiri Yogyakarta Kantor Kas Parangtritis.

4. Populasi dan sampel

a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syari'ah Mandiri Yogyakarta, pada kantor kas Parangtritis, yang terdiri dari 1321 nasabah.

b. Sampel

Sampel diambil dari 10% nasabah aktif, yaitu nasabah yang selalu berinteraksi dengan bank, yang terdiri dari kurang lebih 900 nasabah. Sehingga sampel yang akan diambil adalah 90 responden. Untuk menjaga kevalidan hasil penelitian, dalam penelitian ini pengambilan sampel digenapkan menjadi 100 responden.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Random sampling*, yaitu: pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut,⁷ dengan catatan bahwa sampel tersebut harus representatif atau mewakili populasi.

5. Jenis Data

Untuk kepentingan penelitian ini, sumber data yang diperlukan adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh melalui:

1) Observasi

Observasi adalah pengumpulan data primer dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap kegiatan-kegiatan perusahaan sehingga dapat diperoleh gambaran yang sesungguhnya.

2) Kuesioner

Kuesioner adalah metode pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan tertulis yang telah disusun secara sistematis kepada responden berdasarkan indikasi masing-masing variabel, yang telah dijelaskan di atas. Data diperoleh berdasarkan skala likert dengan lima tingkatan yang terdiri dari:⁸

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: penerbit CV. Alfabeta, 2003), hlm. 74.

⁸ *Ibid.*, Hlm. 87

a) Skala tingkat kepentingan

- Sangat tidak penting diberi skor 1
- Tidak penting diberi skor 2
- Cukup penting diberi skor 3
- penting diberi skor 4
- Sangat penting diberi skor 5

b) Skala pelaksanaan/kinerja pelayanan

- Sangat tidak baik diberi skor 1
- Tidak baik diberi skor 2
- Cukup baik diberi skor 3
- Baik diberi skor 4
- Sangat baik diberi skor 5

c) Skala kepuasan nasabah

- Sangat tidak puas diberi skor 1
- Tidak puas diberi skor 2
- Cukup puas diberi skor 3
- Puas diberi skor 4
- Sangat puas diberi skor 5

b. Data Sekunder

Sebagai bahan acuan landasan teori dan telaah pustaka, dibutuhkan data sekunder, adapun sumber data sekunder yang dimaksud adalah sumber yang didapatkan dari buku-buku atau pustaka yang ada hubungannya dengan topik bahasan ini serta hasil survey yang pernah dilakukan oleh pihak lain, laporan tahunan, sejarah, serta panduan organisasi Bank Syariah Mandiri.

6. Pengujian Instrumen Pertanyaan

a. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur secara tepat.⁹ Validitas suatu instrumen akan menggambarkan tingkat kemampuan alat ukur yang digunakan untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran.

Pengujian ini akan dilakukan dengan teknik korelasi *product moment* dari Pearson dengan setandar rumus sebagai berikut:¹⁰

⁹ R. Gunawan Sudarmanto, *Analisis Regresi Linear Berganda dengan SPSS*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), hlm.77

¹⁰ *Ibid.*, Hlm. 79

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien validitas item yang dicari.

X = Skor responden untuk tiap item.

Y = Total skor tiap responden dari seluruh item.

$\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat masing-masing skor X

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat masing-masing skor Y

N = Jumlah subyek

Apabila korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya 0,3 keatas, maka faktor tersebut merupakan konstruk yang kuat, sehingga instrument tersebut bisa dikatakan valid.¹¹

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrumen yang digunakan memberikan hasil yang relatif tidak berbeda jika dilakukan kembali pada objek yang sama. Dalam hal ini, uji reliabilitas yang digunakan adalah koefisien reliabilitas internal dari alpha. Uji coba

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Hlm. 115

yang dilakukan untuk menghitung koefisien *alpha* hanya dilakukan sekali saja pada sekelompok responden, tanpa dilakukan pengulangan, oleh karena itu hasil uji coba yang akan dianalisis harus dibelah menjadi dua bagian, ganjil dan genap.¹²

Untuk keperluan analisis tersebut, maka rumus *alpha* yang digunakan untuk menghitung reliabilitas instrument dinyatakan sebagai berikut:¹³

$$\alpha = 2 \left(1 - \frac{S_1^2 - S_2^2}{S_x^2} \right)$$

Keterangan:

α = Tingkat reliabilitas yang dicari

S_1^2 = Varian dari skor delahan pertama

S_2^2 = Varian dari skor delahan kedua

S_x^2 = Varian dari skor keseluruhan

Untuk menghasilkan hipotesis yang valid dan reliabel maka harus diukur dengan instrumen yang valid dan reliabel.¹⁴ Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, maka sebelum data yang terkumpul dianalisis harus dibuktikan terlebih dahulu bahwa kuesioner tersebut telah valid dan reliabel, sehingga dalam analisisnya nanti menghasilkan hipotesis yang valid juga.

¹² R. Gunawan Sudarmanto, *Analisis Regresi Linear Berganda dengan SPSS*, hlm. 90

¹³ *Ibid.*

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Hlm. 110

Untuk mempermudah dalam analisis data, uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan alat Bantu program SPSS *For Windows* Versi 12

7. Analisis data

Analisis data disini merupakan suatu cara untuk menginterpretasikan data yang telah diperoleh berdasarkan skala likert, kemudian diuji validitas dan reliabilitasnya. Setelah uji data, data dianalisis dengan metode dibawah ini, sehingga dapat diperoleh suatu kesimpulan masalah.

a. Analisis Deskriptif

Analisis ini mendiskripsikan profil responden dengan mengelompokkan berdasarkan karakteristik sebagai berikut: jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pendapatan. Data tersebut disajikan dalam bentuk prosentase berdasarkan kerakteristiknya dan disusun dalam bentuk tabilasi data.

b. Analisis Atribut kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah

- 1) Tingkat kepentingan dimensi kualitas jasa, dengan cara membagi skor jawaban responden dengan skor tertinggi kuesioner pada skala tingkat kepentingan.¹⁵ Dengan analisis ini akan diketahui seberapa tingkat kepentingan masing-masing dimensi kualitas pelayanan.

$$Tk_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

¹⁵ *Ibid.*, Hlm.89

Keterangan:

Tk_i = Tingkat kepentingan

X_i = Skor penilaian pada jawaban responden

Y_i = Skor penilaian tertinggi kuesioner

- 2) Tingkat kepuasan nasabah, dengan cara membagi skor jawaban responden dengan skor tertinggi kuesioner pada skala kepuasan.¹⁶ Dengan analisis ini akan diketahui seberapa tingkat kepuasan nasabah.

$$Tk_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan:

Tk_i = Tingkat kepuasan nasabah

X_i = Skor penilaian pada jawaban responden

Y_i = Skor penilaian tertinggi kuesioner

c. Analisis Regresi Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan, yang terdiri dari lima variabel yaitu: bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan Empati terhadap kepuasan nasabah sebagai variabel dependen.

Sebagaimana dijelaskan dalam berbagai buku ekonometrika dan buku-buku yang membahas regresi, bahwa untuk menggunakan regresi

¹⁶ *Ibid.*

linear berganda sebagai alat analisis perlu dilakukan uji persyaratan sebagai berikut:

1) Uji Linearitas

Uji Linearitas garis regresi merupakan suatu pembuktian apakah model garis linear yang ditetapkan benar-benar sesuai dengan keadaannya atau tidak. Pengujian ini menggunakan pendekatan atau analisis table *ANOVA*, kriteria yang diterapkan untuk menentukan kelinearitasan garis regresi adalah harga koefisien signifikansi. Jika koefisien signifikansi lebih besar dari *alpha* yang ditentukan, yaitu 5%, maka, dinyatakan bahwa garis regresi berbentuk linear.¹⁷

2) Uji Multikolinearitas

Uji asumsi ini dimaksudkan untuk membuktikan atau menguji ada tidaknya hubungan linear antara variabel bebas (independen) satu dengan yang lainnya, sebab adanya hubungan linear antar variabel independen akan menimbulkan kesulitan dalam memisahkan pengaruh masing-masing variabel independen dengan variabel dependennya.¹⁸

3) Uji Autokorelasi

Uji asumsi ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah terjadi korelasi antara variabel, sebab adanya autokorelasi mengakibatkan

¹⁷ R. Gunawan Sudarmanto, Analisis Regresi Linear Berganda dengan SPSS, hlm. 135

¹⁸ *Ibid.*, hlm. 136-137

penaksir mempunyai varian tidak minimum dan uji t tidak dapat digunakan, karena akan memberikan kesimpulan yang salah.¹⁹

4) Uji Heteroskedastisitas

Uji asumsi ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah variasi residual sama atau tidak sama untuk semua pengamatan, apabila asumsi tidak terjadinya heteroskedastisitas ini tidak dipenuhi, maka penaksir menjadi tidak lagi efisien, dan estimasi koefisien dapat dikatakan menjadi kurang akurat.²⁰

Setelah uji asumsi klasik dilakukan, baru dilakukan analisis regresi, adapun persamaan regresi yang digunakan adalah sebagai berikut:²¹

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + E$$

Keterangan:

Y = Kepuasan nasabah (fariabel dependen)

a = Konstanta (harga Y bila $X=0$)

b = Koefisien regresi

X_1 = bukti langsung/*tangible*, (fariabel independen)

X_2 = keandalan/*reliability* (fariabel independen)

X_3 = daya tanggap/*responsiveness* (fariabel independen)

¹⁹ *Ibid.*, hlm. 143

²⁰ *Ibid.*, hlm. 148

²¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Hlm.221

X_4 = jaminan/*assurance* (fariabel independen)

X_5 = Empati (fariabel independen)

E = Faktor *error*

Untuk mempermudah dalam penghitungan, uji asumsi sekaligus analisis regresi, dihitung dan dianalisis dengan menggunakan alat Bantu program SPSS *For Windows* Versi 12,0.

H. Sistematika Pembahasan

Pembahasan dalam Skripsi ini terdiri dari lima bab, yaitu.

Bab pertama, Pendahuluan yang berisi Latar Belakang Masalah, Pokok Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, hipotesis, Metode Penelitian dan Sistematika Pembahasan. Pada bab ini dijelaskan gambaran umum mengenai seluruh rangkaian penulisan Skripsi sebagai dasar pijakan penulisan selanjutnya.

Bab kedua, menguraikan tentang pokok-pokok landasan penulisan skripsi, yang merupakan materi-materi yang dikumpulkan dan dipilih dari berbagai sumber tertulis yang dipakai sebagai bahan acuan dalam pembahasan atas topik, yang meliputi pengertian kualitas, pelayanan, jasa, aspek *total quality cervice*, Etika pelayanan dan total kualitas dalam Islam, dan teori kepuasan nasabah.

Bab Ketiga, menjelaskan gambaran umum perusahaan/obyek penelitian dalam hal ini adalah Bank Syari'ah Mandiri Yogyakarta, yang meliputi sejarah berdirinya perusahaan, struktur organisasi dan personalia.

Bab Keempat, adalah analisis data, yang akan membahas hasil penelitian dan analisisnya.

Bab Kelima merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dan saran. Dalam bab ini pula akan disimpulkan hasil pembahasan untuk menjelaskan sekaligus menjawab persoalan yang telah diuraikan.



BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan butir pada angket terlampir, menurut jawaban responden, yang merupakan nasabah bank syariah mandiri, variabel *tangible* mempunyai tingkat kepentingan sebesar 92,28%, variabel *reliability* mempunyai tingkat kepentingan sebesar 92%, variabel *responsivenees* mempunyai tingkat kepentingan sebesar 91,6%, variabel *assurance* mempunyai tingkat kepentingan sebesar 90,8%, variabel *empathy* mempunyai tingkat kepentingan sebesar 88,44%, sedangkan secara keseluruhan atau rata-rata variabel kualitas pelayanan pada bank syariah mandiri mempunyai tingkat kepentingan yang sangat tinggi, dengan prosentasi 91,02%.
2. Secara keseluruhan Nasabah Bank Syariah Mandiri Yogyakarta Kantor Kas Parangtritis sudah merasa puas dengan pelayanan yang diherikan oleh bank syariah mandiri dengan rata-rata skor 4,1, atau 82,01% nasabah merasa puas dengan pelayanan pada Bank Syariah Mandiri Yogyakarta Kantor Kas parangtritis.
3. Secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan mempunyai hubungan pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai signifikansi 0,000. Adapun pengaruh masing-masing variable adalah sebagai berikut:

- a. Variabel *tangible* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah, dapat diketahui dari nilai kualitas pada dimensi ini tidak terlalu baik, diantaranya disebabkan fasilitas ATM yang belum terlalu banyak tersedia, bahkan pada kantor kas Parangtritis pun belum dilengkapi ATM, namun nilai kepuasan secara keseluruhan masih mencapai prosentase 82,01%. Hal ini juga dapat dijelaskan karena produk yang ditawarkan bank bukan produk produk yang *tangible/nyata*. Sehingga variable ini bukan merupakan pertimbangan utama bagi nasabah. Adapun nilai signifikansi hasil analisis regresi pada variabel ini adalah 0,525. Dengan demikian, penelitian ini menolak hipotesis 3.a.
- b. Variabel *assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dengan nilai *signifikansi* 0,000. Dengan demikian penelitian ini menerima hipotesis 3.b.
- c. Variabel *responsivenees* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dengan nilai *signifikansi* 0,003. Dengan demikian penelitian ini menerima hipotesis 3.c.
- d. Variabel *empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dengan nilai *signifikansi* 0,003. Dengan demikian penelitian ini menerima hipotesis 3.d.
- e. Variabel *reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi 0,022. Dengan demikian penelitian ini menerima hipotesis 3.e.

B. Saran-saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan diatas, penulis dapat mengutarakan saran kepada pihak bank sebagai berikut.

1. Hendaknya pihak bank mempertahankan kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada nasabah, sehingga nasabah tetap merasa puas dan tetap memanfaatkan jasa yang diberikan, terutama dalam keramahan ahlaq dan sopan santun para pegawai dalam menyajikan pelayanan dan membantu nasabah.
2. Walaupun pada hasil analisis regresi secara parsial variabel *tangible* tidak begitu berpengaruh pada kepuasan nasabah, namun secara bersama-sama variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empaty* menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, maka selain bank memperhatikan variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empaty*, bank juga perlu mengadakan fasilitas fisik seperti fasilitas ATM di setiap kantor kas dan tempat-tempat yang sestrategis untuk mempermudah nasabah dalam memanfaatkan jasa bank.
3. Hendaknya pihak bank masih tetap terbuka menerima kritik dan saran dari berbagai pihak, agar Bank Syariah Mandiri dalam memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan para nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

Al Qur'an

Departemen Agama RI, AlQur'an dan Terjemahnya, Semarang: Toha Putra, 1995

Hadist

Syeh al Hafidz Imam Ibnu Hajar al Asqolani, *Bulughul Maraam*, alih bahasa Suhaeni, AH, Laily Istiqomah, BA, Surabaya: al Ihlas, 1997.

Ekonomi Islam

Ahmad, Mutaq, *Etika Bisnis dalam Islam*, alih bahasa Samson Rahman, Jakarta: Pustaka al Kautsar, 2003.

Azhar Basyir, Ahmad, *Azaz-azaz Hukum Muamalah*, Yogyakarta: UII Press, 2000

Hafidhuddin, Didin, M.Sc., *Islam Aplikatif*, Jakarta: Gema Insani Press, 2003.

Issa Beekum, Rafik, *Etika Bisnis Islami*, alih bahasa Muhammad M.Ag., Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1997.

Karim, Adiwarmar, *Bank Islam, Analisis Fiqih dan Keuangan*, Jakarta: Rajawali press, 2004.

Muslich, *Etika Bisnis Islami, Landasan Filosofis, Normatif dan Substansi Implementatif*, Yogyakarta: Ekonesia FE UII, 2004.

Qorodhawi, Yusuf, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, alih bahasa Zainal Arifin, Jakarta: Gema Insani Press, 1997.

Statistik, Ekonomi, dan Menejemen

Algifari, *Statistik Induktif Untuk Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 1997.

Djarwanto, Pangestu Subagyo, *Statistik Induktif*, Yogyakarta: BPFE, 2000.

Kotler, Philip, John Bowen, dan James Makens, *Pemasaran Perhotelan dan Kepariwisataaan*, alih bahasa Alexander Sundoro dan Renata Pohan Jakarta: Pearson Education Asia, 2002.

Kotler, Philip, *Menejemen Pemasaran*, alih bahasa Hendra Teguh, Ronny A., Rusli dan Binyamin Molan Jakarta: Prenhallindo, 2002.

- Lupioadi, Rambat, *Menejemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*, Jakarta: Selemba Empat, 2001.
- Michael T. Wilson, *Menejemen Pemasaran, Ancaman Baru dalam Pemasarandi Dunia Bisnis yang Semakin Tajam Persaingannya*, alih bahasa Agus Maulana, Jakarta: Gramedia Utama, 1992.
- Mulyadi, *Total Quality Management, Prinsip Menejemen Kontemporer Untuk Mengarungi Lingkungan Bisnis Global*. Yogyakarta: Aditya Media, 1998.
- Sugiarto, Endar, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Sudarmanto, Gunawan, *Analisis Regresi Linear Berganda dengan SPSS*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: penerbit CV. Alfabeta, 2003.
- , *Statistik Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2000.
- Tjiptono, Fandy, *Prinsip-prinsip total Quality service*, Yogyakarta: Andy, 1997.
- , *Total Quality Menejemen*, Yogyakarta: Andy, 2000.
- , *Srategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andy, 1997.
- Teguh Budiarto, Tjiptono, *Pemasaran Internasional*, Yogyakarta: BPFE, 1997.
- Yazid, *Pemasaran jasa konsep dan implementasi*, Yogyakarta: Fak. Ekonomi UII, 1999.

Lain-lain

- Anang Setyawidodo, "Analisis Kepuasan Nasabah Pada Pelayanan Jasa Bank di BRI Unit Pakem Cabang Sleman.", Skripsi Fakultas Ekonomi UII (2003)
- Bank Syari'ah Mandiri, *Laporan Tahunan 2003*
- Bank Syari'ah Mandiri, *Pedoman Organisasi*
- Heri Santoso, " Pengaruh Tingkat Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Perkreditan Rakyat Yogyakarta (Studi Kasus Pada BPRS Margi Rizki Bahagia Yogyakarta).", Skripsi STIS Yogyakarta (2002).
- Yusmim, "Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Untuk Menabung di PT. BPRS Daya Artha Mentari Pasuruan Jatim.", Skripsi STIS Yogyakarta (2004).

TERJEMAHAN AYAT AL QUR'ĀN DAN AL ḤADĪṢ

NO	FN	HLM	TERJEMAHAN
1	33	38	Hak kewajiban seorang muslim dengan muslim yang lainnya ada enam perkara, yaitu: mengucapkan salam ketika bertemu, memenuhi undangan apabila diundang, memberi nasehat bila diperlukan, mengucapkan al hamdulillah bila bersin, dan mendoakannya, menengok bila sakit, dan mengiring jenazahnya apabila meninggal dunia.
2	34	39	Hai orang-orang yang beriman, bertaqwalah kepada Allah, dan hendaklah kamu bersama orang-orang yang benar.
3	35	39	Hendaknya kalian jujur (berbuat baik), karena kejujuran itu mengantarkan kepada kebaikan. Dan kebaikan kan mengantarkan kedalam surga. Seseorang yang selalu berusaha untuk jujur akan dicatat oleh Allah sebagai orang yang jujur. Dan jauhilah oleh kamu sekalian perbuatan dusta, karena dusta itu akan mengantarkan kepada kejahatan, dan kejahatan akan mengantarkan ke dalam neraka. Seseorang yang selalu dusta akan dicatatoleh Allah sebagai pendusta.
4	36	40	Berkata Yusuf: " jadikanlah aku bendaharawan Negara (Mesir); sesungguhnya aku adalah orang yang pandai menjaga dan berpengetahuan.
5	37	40	Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah maha mendengar lagi maha melihat.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



LAMPIRAN

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Kepada Yang Terhormat:

Bpk/Ibu/Sdr Nasabah Bank Syari'ah Mandiri
Yogyakarta

Assalaamu 'alaikum Wr. Wb.

Puji Syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya. Sholawat dan salam semoga tetap turunkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan bagi seluruh umat Islam

Ditengah kesibukan bapak/ibu sekalian, kami memohon kesediaan bapak atau ibu nasabah Bank Syari'ah Mandiri Yogyakarta untuk mengisi angket yang tersedia. untuk kepentingan penelitian atau penulisan skripsi a.n. *Arif Iswahyudi* Mahasiswa Prodi Keuangan Islam *Universitas Islam Negeri Yogyakarta*, dengan judul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Pada Bank Syari'ah Mandiri Yogyakarta)**

Demikian permohonan ini kami sampaikan, kurang lebihnya mohon maaf yang sebesar-besarnya, serta kami ucapkan terima kasih atas kesediaannya meluangkan waktu untuk mengisi angket terlampir.

Wassalaamu 'alaikum Wr. Wb.

Hormat Kami,

Arif Iswahyudi

Kami memohon kesediaan saudara untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut ini, dengan memberi tanda (✓) pada kotak yang tersedia.

Nama :
Umur :
Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
Pekerjaan : Pegawai Negeri Mahasiswa/Pelajar
 Pegawai Swasta
 Wiraswasta
Pendapatan/bulan : dibawah Rp.250.000
 Rp. 250.000 – Rp. 500.000
 Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000
 Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000
 diatas Rp. 3.000.000

BAGIAN PERTAMA

Bagaimana tingkat kepentingan variabel pelayanan jasa pada bank syariah menurut pendapat saudara dengan alternative jawaban sebagai berikut:

STP = Sangat tidak penting

TP = Tidak penting

CP = cukup penting

P = penting

SP = Sangat Penting

STP TP CP P SP

Bukti Langsung

1. Bank memiliki ruang tunggu yang nyaman
 2. Kebersihan lingkungan terjamin
 3. Bank memiliki fasilitas ATM
 4. Bank menggunakan peralatan canggih seperti komputer
 5. Bank memiliki fasilitas parkir yang mencukupi
- Keandalan**
1. Pegawai mampu memberikan pelayanan dengan cepat
 2. Pegawai mampu memberikan informasi dengan tepat.
 3. Bank memiliki fasilitas online antar cabang dalam segala transaksi
 4. Pegawai mampu mencerminkan ahlaq yang baik, ramah, dan santun dalam melayani nasabah
 5. Pegawai mampu menjalankan tugas dalam kesalahan minimal

Tanggapan

1. Pegawai bersedia untuk membantu nasabah dalam berbagai transaksi, bila diperlukan
2. Pegawai bersedia menanggapi keluhan nasabah
3. Pegawai merespon cepat terhadap permohonan nasabah
4. Pegawai menjawab pertanyaan nasabah dengan jelas

Jaminan

1. Bank memberikan jaminan keamanan bagi setiap nasabah dalam melakukan berbagai transaksi
2. Perilaku pegawai memberikan rasa percaya bagi nasabah
3. Pegawai memiliki pengetahuan dalam menjawab berbagai pertanyaan nasabah
4. Kegiatan administrasi nampak rapi dan teratur

Empati

1. Pegawai mampu memberikan pelayanan tanpa membedakan strata nasabah
2. Pegawai mampu memahami kondisi masing-masing nasabah
3. Menyediakan waktu untuk berkonsultasi bagi nasabah bila dikehendaki
4. Pegawai mampu menunjukkan sikap simpatik dan bersahabat
5. Pegawai mampu memberikan salam

	STP	TP	CP	P	SP
1.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

BAGIAN KEDUA

Saudara diminta untuk menilai kualitas pelayanan yang saudara Rasakan pada Bank Syariah Mandiri Yogyakarta dengan alternative jawaban sebagai berikut

STB = Sangat tidak baik

TB = Tidak baik

C = Cukup

B = baik

SB = Sangat baik

STB TB C B SB

Bukti Langsung

1. Kenyamanan ruang tunggu
2. Kebersihan lingkungan
3. Fasilitas ATM
4. Penggunaan komputerisasi atau peralatan modern
5. Fasilitas parkir yang mencukupi

Keandalan

1. Kecepatan pelayanan yang diberikan
2. Ketepatan informasi yang diberikan
3. Fasilitas online antar cabang dalam segala transaksi
4. Pencerminan ahlaq yang baik, ramah, dan santun dalam melayani nasabah
5. Pegawai mampu menjalankan tugas dalam kesalahan minimal

Tanggapan

1. Kesiediaan pegawai untuk membantu nasabah dalam berbagai transaksi, bila diperlukan
2. Kesiediaan pegawai inenanggapi keluhan nasabah
3. Respon cepat pegawai terhadap permohonan nasabah
4. Kejelasan pegawai dalam menjawab pertanyaan nasabah

Jaminan

1. Jaminan keamanan bagi setiap nasabah dalam melakukan berbagai transaksi
2. Perilaku pegawai memberikan rasa percaya bagi nasabah
3. Pegawai memiliki pengetahuan dalam menjawab berbagai pertanyaan nasabah
4. Kegiatan administrasi nampak rapi dan teratur

Empati

1. Pegawai mampu memberikan pelayanan tanpa membedakan strata nasabah
2. Pegawai mampu memahami kondisi masing-masing nasabah
3. Menyediakan waktu untuk berkonsultasi bagi nasabah bila dikehendaki
4. Pegawai mampu menunjukkan sikap simpatik dan bersahabat
5. Pegawai mampu memberikan salam

	STB	TB	C	B	SB
1.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

BAGIAN KETIGA

A. Bagaimana kesan anda ketika berhubung dengan karyawan/wati bank syariah mandiri pada bagian:

	Sangat puas	Puas	Cukup	Tidak puas	Sangat Tdk. puas
1. Marketing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Kasir/Teller	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Customer Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Petugas Satpam	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B. Bagaimana kesan anda saat berkunjung dan berada di bank syariah mandiri, dengan cara pelayanan dan fasilitas yang ada?

5. Cara penampilan/pakaian	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Tegur sapa/tutur kata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Informasi yang diberikan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Bantuan dan perhatian khusus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Proses penyelesaian transaksi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Kenyamanan ruang tunggu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Sarana parkir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Etika berkomunikasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Case Summaries

Angket I

Tang1	Tang2	Tang3	Tang4	Tang5	Rel1	Rel2	Rel3	Rel4	Rel5	Res1	Res2	Res3	Res4	Ass1	Ass2	Ass3	Ass4	Emp1	Emp2	Emp3	Emp4	Emp5	Res
5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	4	6
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	7
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	8
4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	9
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	2	4	4	11
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	12
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	13
5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	14
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	15
4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	16
4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	17
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	18
5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	19
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20
5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	21
5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	2	3	4	4	4	22

Tang1	Tang2	Tang3	Tang4	Tang5	Rel1	Rel2	Rel3	Rel4	Rel5	Res1	Res2	Res3	Res4	Ass1	Ass2	Ass3	Ass4	Emp1	Emp2	Emp3	Emp4	Emp5	Res
3	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	23
5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	24
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25
5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	2	2	3	3	26
5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27
4	5	4	4	2	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	28
4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	30
5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	31
5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	32
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	33
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	34
5	4	5	5	4	5	3	4	2	4	5	4	5	4	5	3	4	1	4	4	4	5	4	35
5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	36
5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	3	4	3	5	3	4	4	5	4	3	4	3	37
5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	1	3	2	4	4	38
4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	39
4	5	5	4	5	3	4	3	4	5	3	5	4	3	3	5	4	3	3	5	3	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	41
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	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	44
4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	45
3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	3	5	3	3	5	5	46

Tang1	Tang2	Tang3	Tang4	Tang5	Rel1	Rel2	Rel3	Rel4	Rel5	Res1	Res2	Res3	Res4	Ass1	Ass2	Ass3	Ass4	Emp1	Emp2	Emp3	Emp4	Emp5	Res
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72
4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	73
4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	3	4	4	74
5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	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	76
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	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	80
5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	81
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	82
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	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	84
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	86
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	87
5	5	3	5	4	3	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	88
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89
3	3	4	5	4	5	3	4	4	3	5	4	5	5	5	3	4	3	5	5	3	4	3	90
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	3	91
4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	92
4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	93
5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	94
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	96

5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	97
4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100

Angket II

Tang1	Tang2	Tang3	Tang4	Tang5	Rel1	Rel2	Rel3	Rel4	Rel5	Res1	Res2	Res3	Res4	Ass1	Ass2	Ass3	Ass4	Emp1	Emp2	Emp3	Emp4	Emp5	Res
4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	5	6
3	3	1	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	7
3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	8
4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	9
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	10
4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	5	3	3	4	4	3	4	5	11
4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	12
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13
3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	14
4	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	15
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	16
4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17
4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	18

Tang1	Tang2	Tang3	Tang4	Tang5	Rel1	Rel2	Rel3	Rel4	Rel5	Res1	Res2	Res3	Res4	Ass1	Ass2	Ass3	Ass4	Emp1	Emp2	Emp3	Emp4	Emp5	Res
4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	19
4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20
5	5	1	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	21
5	4	3	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	22
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23
4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	24
4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	25
4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26
5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	27
4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	29
5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	3	4	4	5	30
4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	31
5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	32
5	5	1	4	2	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	33
4	4	3	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	34
4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	35
4	4	3	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	36
4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	37
4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	39
4	5	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	3	3	5	4	5	3	5	3	4	4	40
4	5	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	42
4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	43

Tang1	Tang2	Tang3	Tang4	Tang5	Rel1	Rel2	Rel3	Rel4	Rel5	Rel1	Res1	Res2	Res3	Res4	Ass1	Ass2	Ass3	Ass4	Emp1	Emp2	Emp3	Emp4	Emp5	Res
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	45
5	5	4	4	3	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	46
4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	48
3	3	3	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	49
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	51
4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	53
4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	54
4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	55
4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	56
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	58
4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	59
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	61
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	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	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	68

Tang1	Tang2	Tang3	Tang4	Tang5	Rel1	Rel2	Rel3	Rel4	Rel5	Res1	Res2	Res3	Res4	Ass1	Ass2	Ass3	Ass4	Emp1	Emp2	Emp3	Emp4	Emp5	Res
4	4	2	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	1	4	2	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	2	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	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

Angket III

Puas1	Puas2	Puas3	Puas4	Puas5	Puas6	Puas7	Puas8	Puas9	Puas10	Puas11	Puas12	Res
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3
4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	6
3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	7
4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	8
4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	9
4	4	5	5	4	5	4	5	5	3	3	4	10
4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	11
4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	12

3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	38
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	39
3	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	40	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	41	
4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42	
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	43	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
4	4	4	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	46	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	5	49	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	
4	4	4	4	5	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	51	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	53	
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	5	54	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	57	
4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	58	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	59	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	62	

**Uji Validitas dan Reliabilitas
Angket Bagian I (Tk Kepentingan)**

Correlations

		tang1	tang2	tang3	tang4	tang5	X1
tang1	Pearson Correlation	1	,725**	,213*	,366**	,497**	,798**
	Sig. (1-tailed)		,000	,017	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
tang2	Pearson Correlation	,725**	1	,229*	,302**	,313**	,724**
	Sig. (1-tailed)	,000		,011	,001	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100
tang3	Pearson Correlation	,213*	,229*	1	,452**	,361**	,603**
	Sig. (1-tailed)	,017	,011		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
tang4	Pearson Correlation	,366**	,302**	,452**	1	,481**	,698**
	Sig. (1-tailed)	,000	,001	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
tang5	Pearson Correlation	,497**	,313**	,361**	,481**	1	,761**
	Sig. (1-tailed)	,000	,001	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	,798**	,724**	,603**	,698**	,761**	1
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

Correlations

		rel1	rel2	rel3	rel4	rel5	X2
rel1	Pearson Correlation	1	,644**	,372**	,423**	,247**	,731**
	Sig. (1-tailed)		,000	,000	,000	,007	,000
	N	100	100	100	100	100	100
rel2	Pearson Correlation	,644**	1	,297**	,532**	,244**	,721**
	Sig. (1-tailed)	,000		,001	,000	,007	,000
	N	100	100	100	100	100	100
rel3	Pearson Correlation	,372**	,297**	1	,532**	,505**	,760**
	Sig. (1-tailed)	,000	,001		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
rel4	Pearson Correlation	,423**	,532**	,532**	1	,279**	,744**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000		,002	,000
	N	100	100	100	100	100	100
rel5	Pearson Correlation	,247**	,244**	,505**	,279**	1	,665**
	Sig. (1-tailed)	,007	,007	,000	,002		,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	,731**	,721**	,760**	,744**	,665**	1
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Correlations

		res1	res2	res3	res4	X3
res1	Pearson Correlation	1	,592**	,608**	,502**	,840**
	Sig. (1-tailed)	.	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
res2	Pearson Correlation	,592**	1	,572**	,518**	,830**
	Sig. (1-tailed)	,000	.	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
res3	Pearson Correlation	,608**	,572**	1	,530**	,825**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	.	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
res4	Pearson Correlation	,502**	,518**	,530**	1	,765**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	.	,000
	N	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	,840**	,830**	,825**	,765**	1
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	.
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Correlations

		ass1	ass2	ass3	ass4	X4
ass1	Pearson Correlation	1	,423**	,467**	,337**	,675**
	Sig. (1-tailed)	.	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
ass2	Pearson Correlation	,423**	1	,599**	,598**	,829**
	Sig. (1-tailed)	,000	.	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
ass3	Pearson Correlation	,467**	,599**	1	,592**	,840**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	.	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
ass4	Pearson Correlation	,337**	,598**	,592**	1	,820**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	.	,000
	N	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	,675**	,829**	,840**	,820**	1
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	.
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Correlations

		emp1	emp2	emp3	emp4	emp5	X5
emp1	Pearson Correlation	1	,411**	,452**	,449**	,451**	,695**
	Sig. (1-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
emp2	Pearson Correlation	,411**	1	,698**	,650**	,521**	,817**
	Sig. (1-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
emp3	Pearson Correlation	,452**	,698**	1	,657**	,681**	,865**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
emp4	Pearson Correlation	,449**	,650**	,657**	1	,791**	,856**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
emp5	Pearson Correlation	,451**	,521**	,681**	,791**	1	,828**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	,695**	,817**	,865**	,856**	,828**	1
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,895	3

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,881	3

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,905	3

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,896	3

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,907	3

Angket Bagian II (Kualitas Pelayanan)

Correlations

		tang1	tang2	tang3	tang4	tang5	X1
tang1	Pearson Correlation	1	,622**	,344**	,371**	,433**	,675**
	Sig. (1-tailed)	.	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
tang2	Pearson Correlation	,622**	1	,428**	,428**	,458**	,719**
	Sig. (1-tailed)	,000	.	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
tang3	Pearson Correlation	,344**	,428**	1	,418**	,656**	,834**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	.	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
tang4	Pearson Correlation	,371**	,428**	,418**	1	,416**	,631**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	.	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
tang5	Pearson Correlation	,433**	,458**	,656**	,416**	1	,848**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	.	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	,675**	,719**	,834**	,631**	,848**	1
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	.
	N	100	100	100	100	100	100

** Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Correlations

		rel1	rel2	rel3	rel4	rel5	X2
rel1	Pearson Correlation	1	,660**	,434**	,512**	,256**	,800**
	Sig. (1-tailed)	.	,000	,000	,000	,005	,000
	N	100	100	100	100	100	100
rel2	Pearson Correlation	,660**	1	,533**	,422**	,247**	,797**
	Sig. (1-tailed)	,000	.	,000	,000	,007	,000
	N	100	100	100	100	100	100
rel3	Pearson Correlation	,434**	,533**	1	,344**	,069	,660**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	.	,000	,249	,000
	N	100	100	100	100	100	100
rel4	Pearson Correlation	,512**	,422**	,344**	1	,392**	,735**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	.	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
rel5	Pearson Correlation	,256**	,247**	,069	,392**	1	,574**
	Sig. (1-tailed)	,005	,007	,249	,000	.	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	,800**	,797**	,660**	,735**	,574**	1
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	.
	N	100	100	100	100	100	100

** Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Correlations

		res1	res2	res3	res4	X3
res1	Pearson Correlation	1	,612**	,573**	,609**	,857**
	Sig. (1-tailed)	.	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
res2	Pearson Correlation	,612**	1	,596**	,556**	,843**
	Sig. (1-tailed)	,000	.	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
res3	Pearson Correlation	,573**	,596**	1	,400**	,782**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	.	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
res4	Pearson Correlation	,609**	,556**	,400**	1	,788**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	.	,000
	N	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	,857**	,843**	,782**	,788**	1
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	.
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Correlations

		ass1	ass2	ass3	ass4	X4
ass1	Pearson Correlation	1	,565**	,493**	,486**	,800**
	Sig. (1-tailed)	.	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
ass2	Pearson Correlation	,565**	1	,486**	,516**	,792**
	Sig. (1-tailed)	,000	.	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
ass3	Pearson Correlation	,493**	,486**	1	,615**	,814**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	.	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
ass4	Pearson Correlation	,486**	,516**	,615**	1	,805**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	.	,000
	N	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	,800**	,792**	,814**	,805**	1
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	.
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Correlations

		emp1	emp2	emp3	emp4	emp5	X5
emp1	Pearson Correlation	1	,406**	,346**	,311**	,353**	,677**
	Sig. (1-tailed)		,000	,000	,001	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
emp2	Pearson Correlation	,406**	1	,464**	,272**	,323**	,715**
	Sig. (1-tailed)	,000		,000	,003	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100
emp3	Pearson Correlation	,346**	,464**	1	,414**	,363**	,743**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
emp4	Pearson Correlation	,311**	,272**	,414**	1	,652**	,712**
	Sig. (1-tailed)	,001	,003	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
emp5	Pearson Correlation	,353**	,323**	,363**	,652**	1	,727**
	Sig. (1-tailed)	,000	,001	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	,677**	,715**	,743**	,712**	,727**	1
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

** Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,863	3

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,905	3

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,906	3

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,906	3

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,899	3

Angket Bagian III (Skala Kepuasan)

Correlations

		puas1	puas2	puas3	puas4	puas5	puas6	puas7	puas8	puas9	puas10	puas11	puas12	Y
puas1	Pearson Correlation	1	,536**	,671**	,638**	,277**	,403**	,528**	,555**	,410**	,496**	,381**	,478**	,767**
	Sig. (1-tailed)		,000	,000	,000	,003	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
puas2	Pearson Correlation	,536**	1	,605**	,520**	,377**	,514**	,450**	,358**	,553**	,267**	,018	,423**	,679**
	Sig. (1-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,006	,429	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
puas3	Pearson Correlation	,671**	,605**	1	,671**	,390**	,480**	,496**	,507**	,592**	,388**	,224*	,620**	,771**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,012	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
puas4	Pearson Correlation	,638**	,520**	,671**	1	,406**	,381**	,361**	,484**	,213*	,420**	,238**	,442**	,684**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,017	,000	,009	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
puas5	Pearson Correlation	,277**	,377**	,390**	,406**	1	,677**	,488**	,346**	,392**	,160*	,078	,388**	,610**
	Sig. (1-tailed)	,003	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,029	,220	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
puas6	Pearson Correlation	,403**	,514**	,480**	,381**	,577**	1	,687**	,503**	,509**	,127	,041	,654**	,702**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,103	,343	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
puas7	Pearson Correlation	,528**	,450**	,496**	,361**	,485**	,587**	1	,728**	,515**	,244**	,204*	,457**	,734**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,007	,021	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
puas8	Pearson Correlation	,555**	,358**	,507**	,484**	,346**	,503**	,728**	1	,421**	,288**	,183*	,435**	,698**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,001	,027	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
puas9	Pearson Correlation	,410**	,553**	,592**	,213*	,392**	,689**	,515**	,421**	1	,360**	,171*	,644**	,710**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,017	,000	,000	,000	,000		,000	,044	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
puas10	Pearson Correlation	,496**	,267**	,388**	,420**	,190*	,127	,244**	,288**	,360**	1	,597**	,420**	,604**
	Sig. (1-tailed)	,000	,005	,000	,000	,029	,103	,007	,001	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
puas11	Pearson Correlation	,381**	,018	,224*	,238**	,078	,041	,204*	,193*	,171*	,597**	1	,243**	,442**
	Sig. (1-tailed)	,000	,429	,012	,009	,220	,343	,021	,027	,044	,000		,007	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
puas12	Pearson Correlation	,478**	,423**	,520**	,442**	,386**	,554**	,457**	,435**	,544**	,420**	,243**	1	,730**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,007		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	,757**	,679**	,771**	,684**	,610**	,702**	,734**	,698**	,710**	,704**	,442**	,730**	1
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed)
 * Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed)

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,922	3

Frekwensi

Data Nasabah

sex

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	53	53,0	53,0	53,0
	perempuan	47	47,0	47,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18	3	3,0	3,0	3,0
	19	5	5,0	5,0	8,0
	20	4	4,0	4,0	12,0
	21	6	6,0	6,0	18,0
	22	6	6,0	6,0	24,0
	23	10	10,0	10,0	34,0
	24	5	5,0	5,0	39,0
	25	13	13,0	13,0	52,0
	26	6	6,0	6,0	58,0
	27	6	6,0	6,0	64,0
	28	5	5,0	5,0	69,0
	29	6	6,0	6,0	75,0
	30	5	5,0	5,0	80,0
	31	5	5,0	5,0	85,0
	34	3	3,0	3,0	88,0
	35	1	1,0	1,0	89,0
	36	2	2,0	2,0	91,0
	37	1	1,0	1,0	92,0
	38	3	3,0	3,0	95,0
	43	1	1,0	1,0	96,0
	50	1	1,0	1,0	97,0
	54	1	1,0	1,0	98,0
	58	1	1,0	1,0	99,0
	70	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid pegawai swasta	38	38,0	38,0	38,0
wiraswasta	38	38,0	38,0	76,0
mahasiswa/pelajar	24	24,0	24,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

pendapatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 250.000	7	7,0	7,0	7,0
250.000-500.000	24	24,0	24,0	31,0
500.000-1.000.000	43	43,0	43,0	74,0
1.000.000-3.000.000	22	22,0	22,0	96,0
>3.000.000	4	4,0	4,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Tk. Kepentingan

tang1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	3	3,0	3,0	3,0
4	35	35,0	35,0	38,0
5	62	62,0	62,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

tang2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	2	2,0	2,0	2,0
4	33	33,0	33,0	35,0
5	65	65,0	65,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

tang3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	1	1,0	1,0	1,0
4	26	26,0	26,0	27,0
5	73	73,0	73,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

tang4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	27	27,0	27,0	27,0
5	73	73,0	73,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

tang5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	1,0	1,0	1,0
3	3	3,0	3,0	4,0
4	51	51,0	51,0	55,0
5	45	45,0	45,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

rel1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	5	5,0	5,0	5,0
4	32	32,0	32,0	37,0
5	63	63,0	63,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

rel2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	1	1,0	1,0	1,0
4	34	34,0	34,0	35,0
5	65	65,0	65,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

rel3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	1,0	1,0	1,0
3	4	4,0	4,0	5,0
4	20	20,0	20,0	25,0
5	75	75,0	75,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

rel4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,0	1,0	1,0
	4	30	30,0	30,0	31,0
	5	69	69,0	69,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

rel5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2,0	2,0	2,0
	3	4	4,0	4,0	6,0
	4	44	44,0	44,0	50,0
	5	50	50,0	50,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

res1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,0	1,0	1,0
	3	4	4,0	4,0	5,0
	4	37	37,0	37,0	42,0
	5	58	58,0	58,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

res2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,0	1,0	1,0
	3	3	3,0	3,0	4,0
	4	36	36,0	36,0	40,0
	5	60	60,0	60,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

res3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	3,0	3,0	3,0
	4	34	34,0	34,0	37,0
	5	63	63,0	63,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

res4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	2,0	2,0	2,0
	4	31	31,0	31,0	33,0
	5	67	67,0	67,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ass1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	3,0	3,0	3,0
	4	25	25,0	25,0	28,0
	5	72	72,0	72,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ass2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	5,0	5,0	5,0
	4	35	35,0	35,0	40,0
	5	60	60,0	60,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ass3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	5,0	5,0	5,0
	4	37	37,0	37,0	42,0
	5	58	58,0	58,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ass4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,0	1,0	1,0
	3	4	4,0	4,0	5,0
	4	47	47,0	47,0	52,0
	5	48	48,0	48,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

emp1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1,0	1,0	1,0
2	3	3,0	3,0	4,0
3	2	2,0	2,0	6,0
4	31	31,0	31,0	37,0
5	63	63,0	63,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

emp2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	2,0	2,0	2,0
3	13	13,0	13,0	15,0
4	41	41,0	41,0	56,0
5	44	44,0	44,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

emp3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	3,0	3,0	3,0
3	10	10,0	10,0	13,0
4	43	43,0	43,0	56,0
5	44	44,0	44,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

emp4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	1,0	1,0	1,0
3	3	3,0	3,0	4,0
4	35	35,0	35,0	39,0
5	61	61,0	61,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

emp5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	6	6,0	6,0	6,0
4	40	40,0	40,0	46,0
5	54	54,0	54,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Kepuasan Nasabah**puas1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	8,0	8,0	8,0
	4	76	76,0	76,0	84,0
	5	16	16,0	16,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

puas2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	4,0	4,0	4,0
	4	58	58,0	58,0	62,0
	5	38	38,0	38,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

puas3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	8,0	8,0	8,0
	4	69	69,0	69,0	77,0
	5	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

puas4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	8,0	8,0	8,0
	4	68	68,0	68,0	76,0
	5	24	24,0	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

puas5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	9	9,0	9,0	9,0
	4	50	50,0	50,0	59,0
	5	41	41,0	41,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

puas6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	6	6,0	6,0	6,0
	4	47	47,0	47,0	53,0
	5	47	47,0	47,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

puas7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	12	12,0	12,0	12,0
	4	71	71,0	71,0	83,0
	5	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

puas8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	13	13,0	13,0	13,0
	4	76	76,0	76,0	89,0
	5	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

puas9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	9	9,0	9,0	9,0
	4	57	57,0	57,0	66,0
	5	34	34,0	34,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

puas10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,0	1,0	1,0
	3	24	24,0	24,0	25,0
	4	65	65,0	65,0	90,0
	5	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

puas11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	10	10,0	10,0	10,0
3	42	42,0	42,0	52,0
4	44	44,0	44,0	96,0
5	4	4,0	4,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

puas12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	7	7,0	7,0	7,0
4	56	56,0	56,0	63,0
5	37	37,0	37,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Uji Asumsi Klasik

Linearitas

Means

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Y * X1	100	100,0%	0	,0%	100	100,0%
Y * X2	100	100,0%	0	,0%	100	100,0%
Y * X3	100	100,0%	0	,0%	100	100,0%
Y * X4	100	100,0%	0	,0%	100	100,0%
Y * X5	100	100,0%	0	,0%	100	100,0%

Y * X1

Report

X1	Mean	N	Std. Deviation
11	43,00	1	.
14	48,00	3	1,000
15	47,00	1	.
16	47,33	6	1,508
17	49,00	13	4,223
18	48,53	17	2,625
19	47,58	16	4,546
20	49,27	22	5,513
21	51,33	3	,577
22	54,40	5	4,278
23	49,50	6	4,889
24	54,75	4	7,182
25	54,33	3	3,215
Total	49,30	100	4,833

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X1	Between Groups	(Combined)	470,347	12	39,196	2,061	,028
		Linearity	278,219	1	278,219	14,628	,000
		Deviation from Linearity	192,128	11	17,466	,918	,527
	Within Groups		1654,653	87	19,019		
	Total		2125,000	99			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Y * X1	,362	,131	,470	,221

Y * X2

Report

Y	Mean	N	Std. Deviation
X2			
16	46,00	2	4,243
17	44,00	4	6,218
18	47,25	4	2,217
19	49,00	12	1,758
20	47,80	35	4,064
21	50,07	14	4,682
22	49,36	11	3,585
23	53,14	7	4,981
24	52,00	5	6,000
25	56,00	6	2,280
Total	49,30	100	4,633

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X2	Between Groups	(Combined)	648,319	9	72,035	4,390	,000
		Linearity	521,430	1	521,430	31,780	,000
		Deviation from Linearity	126,888	8	15,861	,967	,467
	Within Groups		1476,881	90	16,408		
	Total		2125,000	99			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Y * X2	,495	,245	,552	,305

Y * X3

Report

Y			
X3	Mean	N	Std. Deviation
13	41,00	1	
14	50,25	4	4,349
15	48,50	10	3,171
16	48,14	50	3,104
17	50,33	12	4,250
18	52,67	3	4,041
19	48,13	8	7,019
20	54,08	12	6,403
Total	49,30	100	4,633

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X3	Between Groups	(Combined)	478,605	7	68,372	3,821	,001
		Linearity	244,150	1	244,150	13,643	,000
		Deviation from Linearity	234,455	6	39,076	2,184	,052
	Within Groups		1646,395	92	17,896		
	Total		2125,000	99			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Y * X3	,339	,115	,475	,225

Y * X4

Report

Y			
X4	Mean	N	Std. Deviation
12	39,00	1	
13	43,67	3	3,055
14	46,33	3	2,887
15	49,50	8	2,673
16	47,88	51	3,416
17	49,40	10	3,836
18	51,22	9	4,658
19	52,25	4	6,850
20	56,27	11	2,760
Total	49,30	100	4,633

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X4	Between Groups	(Combined)	933,485	8	116,686	8,912	,000
		Linearity	818,338	1	818,338	62,499	,000
		Deviation from Linearity	115,147	7	16,450	1,256	,281
	Within Groups		1191,515	91	13,094		
	Total		2125,000	99			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Y * X4	,621	,385	,663	,439

Y * X5

Report

X5	Mean	N	Std. Deviation
17	43,00	1	
18	47,20	5	5,357
19	47,40	10	2,875
20	47,36	39	3,352
21	48,00	7	3,830
22	50,17	12	5,006
23	52,83	8	3,044
24	52,78	9	5,495
25	54,89	9	3,180
Total	49,30	100	4,633

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X5	Between Groups	(Combined)	757,840	8	94,730	6,305	,000
		Linearity	697,738	1	697,738	46,442	,000
		Deviation from Linearity	60,102	7	8,586	,571	,777
	Within Groups		1367,160	91	15,024		
	Total		2125,000	99			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Y * X5	,573	,328	,597	,357

Multikol

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5
X1	Pearson Correlation	1	,159**	,360**	,149**	,241*
	Sig. (2-tailed)	.	,501	,081	,120	,167
	N	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	,159**	1	,367**	,375**	,217**
	Sig. (2-tailed)	,501	.	,103	,093	,077
	N	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	,360**	,367**	1	,208**	,376**
	Sig. (2-tailed)	,081	,103	.	,163	,233
	N	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	,149**	,375**	,208**	1	,061**
	Sig. (2-tailed)	,120	,093	,163	.	,601
	N	100	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	,241*	,217**	,376**	,061**	1
	Sig. (2-tailed)	,167	,077	,233	,601	.
	N	100	100	100	100	100

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

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

Hetero

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	ax1	ax2	ax3	ax4	ax5
Spearman's rho	X1	1,000	,281**	,314**	,490**	,168	-,032	,199*	,280**	,130	,031
	Sig. (2-tailed)	.	,005	,001	,000	,095	,754	,048	,005	,199	,838
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	X2	,281**	1,000	,491**	,453**	,487**	,131	,081	,254**	,208**	,042
	Sig. (2-tailed)	,005	.	,000	,000	,000	,194	,048	,011	,040	,879
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	X3	,314**	,491**	1,000	,653**	,528**	,301**	,331**	,148	,339**	,097
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	.	,000	,000	,002	,001	,143	,001	,338
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	X4	,490**	,453**	,653**	1,000	,578**	,235*	,210*	,312**	,074	,157
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	.	,000	,019	,036	,002	,484	,119
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	X5	,168	,487**	,528**	,578**	1,000	,244*	,223*	,289**	,196	,094
	Sig. (2-tailed)	,095	,000	,000	,000	.	,014	,028	,003	,051	,351
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	ax1	-,032	,131	,301**	,235*	,244*	1,000	,270**	,289**	,371**	,180
	Sig. (2-tailed)	,754	,184	,002	,019	,014	.	,008	,004	,000	,073
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	ax2	,199*	,081	,331**	,210*	,223*	,270**	1,000	,287**	,472**	,269**
	Sig. (2-tailed)	,048	,048	,001	,036	,028	,008	.	,007	,000	,007
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	ax3	,280**	,254**	,148	,312**	,289**	,289**	,287**	1,000	,480**	,488**
	Sig. (2-tailed)	,005	,011	,143	,002	,003	,004	,007	.	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	ax4	,130	,206*	,339**	,074	,196	,371**	,472**	,480**	1,000	,278**
	Sig. (2-tailed)	,189	,040	,001	,484	,051	,000	,000	,000	.	,005
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	ax5	,021	,042	,097	,157	,094	,180	,289**	,489**	,278**	1,000
	Sig. (2-tailed)	,838	,679	,338	,119	,351	,073	,007	,000	,005	.
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X5, X1, X2, X3, X4 ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,708 ^a	,502	,475	3,357	1,828

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X2, X3, X4

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1065,949	5	213,190	18,922	,000 ^a
	Residual	1059,051	94	11,266		
	Total	2125,000	99			

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X2, X3, X4

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15,166	4,282		3,542	,001
	X1	,103	,161	,057	,639	,524
	X2	,505	,218	,220	2,320	,022
	X3	,937	,302	,337	3,102	,003
	X4	1,343	,357	,495	3,763	,000
	X5	,714	,235	,313	3,038	,003

a. Dependent Variable: Y

Casewise Diagnostics^a

Case Number	Std. Residual	Y
81	-3,167	44

a. Dependent Variable: Y

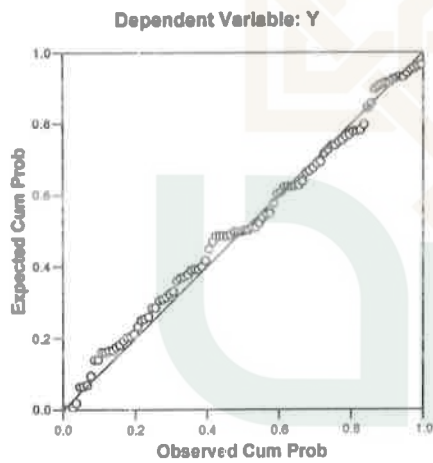
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	39,70	56,36	49,30	3,281	100
Std. Predicted Value	-2,928	2,151	,000	1,000	100
Standard Error of Predicted Value	,390	1,708	,772	,284	100
Adjusted Predicted Value	39,85	56,19	49,31	3,274	100
Residual	-10,830	6,076	,000	3,271	100
Std. Residual	-3,167	1,810	,000	,974	100
Stud. Residual	-3,270	1,909	-,001	1,013	100
Deleted Residual	-11,334	6,758	-,008	3,541	100
Stud. Deleted Residual	-3,455	1,937	-,004	1,030	100
Mahal. Distance	,344	24,658	4,950	4,459	100
Cook's Distance	,000	,190	,014	,029	100
Centered Leverage Value	,003	,249	,050	,045	100

a. Dependent Variable: Y

Charts

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



DEPARTEMEN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARI'AH

Alamat: Jl Masda Adisucipto Telp./Fax. 0274-512840
Yogyakarta

Nomor : IN/I/DS/PP.00.9/129.7./2005

Yogyakarta, 27 April 2005

Lamp. : -

Perihal : Rekomendasi Pelaksanaan Riset

Kepada
Yth. Walikota Yogyakarta
c.q. Bappeda
Di tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Berkenaan dengan penyelesaian tugas penyusunan skripsi, mahasiswa kami perlu melakukan penelitian guna pengumpulan data yang akurat. Oleh karena itu kami mohon bantuan dan kerja sama untuk memberikan ijin bagi mahasiswa Fakultas Syari'ah:

Nama : Arif Iswahyudi
NIM : 00390076
Semester : X (Sepuluh)
Prodi/Jurusan : Keuangan Islam/Mu'amalah
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (*Studi Kasus pada Bank Syari'ah Mandiri Yogyakarta*)

Guna mengadakan penelitian di Bank Syari'ah Mandiri Cabang Yogyakarta.

Atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Drs. H. Ali Bin Abd. Manan, MM.
NIP: 150213536

Tembusan:

1. Dekan Fakultas Syari'ah (sebagai laporan)
2. Arsip



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Jalan Kenari 56 Telp. 515207, 515865, 515866 Pesawat 153, 154, Fax. 554432

YOGYAKARTA KODE POS 55165

EMAIL : bappeda@jogja.go.id; EMAIL INTRANET : bapeda@intra.jogja.go.id

HOTLINE SMS : 031 2278 0001, 2740; HOTLINE TELP : (0174) 555242; HOTLINE EMAIL : upik@jogja.go.id

SURAT KETERANGAN / IJIN

070/1009

Membaca Surat : Dari Dekan Fak. Syariah - UIN SUKA

Nomor : IN/II/DS/PP.00.9/297/2005 Tanggal : 27/04/2005

Mengingat : 1. Keputusan Walikota Kepala Daerah Tingkat II Yogyakarta
Nomor 072/KD/1986 tanggal 6 Mei 1986 tentang Petunjuk Pelaksanaan
Keputusan Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta, Nomor : 33/KPT/1986
tentang : Tatalaksana Pemberian izin bagi setiap Instansi Pemerintah
maupun non Pemerintah yang melakukan Pendataan / Penelitian
2. Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor : 38/I.2/2004
Tentang : Pemberian izin / Rekomendasi Penelitian/Pendataan/Survei/KKN
/PKL di Daerah Istimewa Yogyakarta

Dijijinkan Kepada Nama : Arif Iswahyudi NO MHS / NIM : 00390076
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Syariah-UIN SUKA
Alamat : Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta
Penanggungjawab : Sunarsih, SE.M.Si
Keperluan : Melakukan penelitian dengan judul : PENGARUH KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi kasus
pada Bank Syariah Mandiri Yogyakarta)

Lokasi/Responden : Kota Yogyakarta

Waktu : 14/05/2005 Sampai 14/08/2005

Lampiran : Proposal dan Daftar Pertanyaan

Dengan Ketentuan : 1. Wajib Memberi Laporan hasil Penelitian kepada Walikota Yogyakarta
(Cq. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Yogyakarta)
2. Wajib Menjaga Tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat
3. Ijin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kesetabilan
Pemerintah dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah
4. Surat ijin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya
ketentuan -ketentuan tersebut diatas

Kemudian diharap para Pejabat Pemerintah Setempat dapat memberi
bantuan seperlunya

Tanda tangan
Pemegang Ijin

Arif Iswahyudi

Dikeluarkan di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 14/05/2005

A.n. Walikota Yogyakarta

Kepala Bappeda
Kab. B. Data, Penelitian & KAD



Dir. Wadjarni PR.

NIP. 490027328

Tembusan Kepada Yth. :

1. Walikota Yogyakarta
2. Ka. BAPEDA Prop. DIY
3. Ka. Kantor Kesbang dan Linmas Kota Yogyakarta
4. Dir. Bank Syariah Mandiri Yogyakarta
5. Dekan Fak. Syariah - UIN SUKA
6. Arsip.



18 Agustus 2005
No. 7/063/030 BSM KKP

Kepada Yth :
Dekan Fakultas Syari'ah
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
Jl. Marsda Adisucipto
Yogyakarta

Cabang Yogyakarta
Jl. Cik Di Tiro No. 1
Yogyakarta 55223
Telp. (0274) 555022
Faks. (0274) 555021

Perihal: Penelitian Sdr. Arif Iswahyudi

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

"Semoga Bapak beserta karyawan UIN Sunan Kalijaga senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat serta senantiasa mendapat taufiq dan hidayah dari Allah SWT. Amin"

Menunjuk Surat Dekan Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta nomor : IN/I/DS/PP.00.9/297/2005 tanggal 27 April 2005, dengan ini kami sampaikan bahwa mahasiswa berikut ini :

Nama : Arif Iswahyudi
NIM : 00390076

Telah selesai melakukan penelitian di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta guna menyusun skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Yogyakarta)" yang dilaksanakan pada bulan Agustus 2005.

Demikian hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

**PT. Bank Syariah Mandiri
Cabang Yogyakarta**

M.A. Suharto
Kepala Cabang

CURRICULUM VITAE

Nama : Arif Iswahyudi
Tempat Tanggal Lahir : Lamongan, 15 Mei 1982
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam

Nama Orang Tua :

Ayah : Mustari Singo Saputro
Ibu : Iswati

Alamat : Jl. Waringin 176 Pengangsalan, Kalitengah, Lamongan 62255

Pendidikan :

- ☞ SDN Pengangsalan 2 Lamongan, lulus tahun 1994
- ☞ MtsM 2 Karangasem Lamongan, lulus tahun 1997
- ☞ MAM 1 Karangasem Lamongan, lulus tahun 2000
- ☞ Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Fakultas Syaria'ah, masuk tahun 2000

Aktifitas diluar Kuliah:

- ☞ Desainer pada "**Orean Sablon**", tahun 2001- 2002
- ☞ Pembina Damping **Rumah Belajar Anak Jalanan Diponegoro**, tahun 2002 - 2003
- ☞ Distributor Jogja **PR. Sarang Burung Mas**, Bojonegoro, tahun 2002 – 2003
- ☞ Staf Marketing pada **CV. Kurnia Pratama** (distributor air mineral), tahun 2003 -2004
- ☞ General Manager pada "**Glow Coffee Shop**", Tahun 2004 – sekarang.